

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 2/2024

להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית
IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד
אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

אגף מכרזים ואגף מחשוב
מרץ 2024

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

- נוסח פרסום המכרז לציבור והזמנה למתן הצעות למכרז -

1. מועצה אזורית אשכול מזמינה בזאת הצעות מחיר לביצוע לתכנון, הקמה, אספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערך תקשורת IPVPN לטלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C, אשר יוזנו בתשתיות תקשורת וחשמל נפרדות בתצורה של ACTIVE\ACTIVE או ACTIVE\PASSIVE, הכל בהתאם ובכפיפות לתנאים ולהוראות המפורטים במסמכי המכרז (להלן - המכרז).

את תנאי המכרז והמסמכים הנלווים אליו ניתן לרכוש תמורת 1,000 ₪ (התשלום לא יוחזר) ביצוע תשלום באמצעות האינטרנט באתר המועצה <http://eshkol.info/> – תחת תשלומים, תשלום מיסים ואגרות, תשלומים שונים – מכרז מספר: 2/2024. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט העירוני, בטרם רכישת המסמכים.

2. כל אחד מהמציעים רשאי לפנות למועצה, באמצעות מר שלמה בן חיים, בדוא"ל shlomo@sbhsa.co.il בשאלות הבהרה בכתב, למייל cio@erc.org.il ועותק למייל irit@erc.org.il לא יאוחר מיום 10/03/24 עד השעה 14:00. העתק השאלות והתשובות שיענו יופץ לכל רוכשי חוברת המכרז בהתאם לכתובת המייל שנרשמה ע"י המציע במועד רכישת מסמכי המכרז, יפורסם באתר האינטרנט העירוני ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז (האחריות לתקינות כתובת המייל תחול על המציע בלבד).

3. את ההצעה בהתאם לתנאי המכרז יש להגיש ב-2 עותקים כרוכים, במעטפה סגורה בציון: "מכרז פומבי מס' 2/2024" ולמוסרה במסירה אישית, לא יאוחר מיום 20/03/24 עד השעה 13:00 בצהריים, לתיבת המכרזים במשרדי לשכת סגן ראש המועצה הנמצאת בבניין המועצה אזורית אשכול. ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שנמסרה לאחר המועד האמור.

4. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא, כמו כן המועצה רשאית בכל עת לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא ולא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.

גדי ירקוני

ראש מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

הוראות ותנאי מכרז – מסמך א'

1. כללי

1.1 מועצה אזורית אשכול (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות לתכנון, הקמת, אספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערך תקשורת IPVPN לטלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C אשר יוזנו בתשתיות תקשורת וחשמל נפרדות בתצורת ACTIVE\ACTIVE או PASSIVE\ACTIVE (להלן: "העבודות" ו/או "הפרויקט"), הכל בהתאם ובכפיפות לתנאים ולהוראות המפורטים במסמכי המכרז לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המועצה על פי תנאי המכרז (להלן: "מסמכי המכרז").

1.2 תיאור הפרויקט והדרישות ליישום ומימוש הפרויקט מפורטות בנספח ו' לחוזה (המצורף בנספח י' למסמכי המכרז). לשם הגדרת כל המונחים המפורטים במסמך זה, ואשר אינם מוגדרים בו במפורש, יש לפנות לסעיף ההגדרות בחוזה ולנספח ו' להסכם.

2. רשימת מסמכי המכרז:

2.1.1	הוראות ותנאי מכרז –	נספח א'
2.1.2	נוסח ערבות בנקאית למכרז –	נספח ב'
2.1.3	טבלת פירוט ניסיון –	נספח ג'
2.1.4	נוסח כתב המלצה –	נספח ד'
2.1.5	תצהיר קיום זכויות עובדים –	נספח ה'
2.1.6	תצהיר בעניין עובדים זרים –	נספח ו'
2.1.7	אישור ר"ח לעניין העסקת טכנאים ומנהל פרויקט –	נספח ז'
2.1.8	הצהרה בדבר קירבה –	נספח ח'
2.1.9	הצהרת מציע –	נספח ט'
2.1.10	חוזה שירותים ונספחיו –	נספח י'
2.1.11	דרישות למימוש ויישום הפרויקט (מפרט טכני) –	נספח י"א

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז, העומדים במועד הגשת ההצעה למכרז, בתנאים **המצטברים** המפורטים להלן:

3.1 מציע ישראלי שהינו יחיד תושב ישראל אן שותפות רשומה בישראל אן תאגיד הרשום בישראל.

המציע חייב להיות אישיות משפטית אחת בלבד (יחיד או תאגיד רשום ע"י דין) וכל המסמכים הנדרשים במכרז יהיו ע"ש האישיות המשפטית שהגישה את ההצעה למכרז. לא תותר הגשת הצעה משותפת ע"י מספר גופים.

מציע שהוא אישיות משפטית מאוגדת, מנוע מלהגיש הצעה/ות נוספות/ות של גוף מאוגד אחר, שהינו אישיות משפטית נפרדת, במידה ואחד מיחידיו של הגוף המאוגד האחר, הינו בעלים ו/או בעל מניות ו/או מנהל ו/או נושא משרה ו/או שותף של המציע.

מציע שהוא ישות משפטית מאוגדת, מנוע מלהגיש את הצעתו במקרה ואחד מיחידיו של המציע (בעלים ו/או בעל מניות ו/או מנהל ו/או נושא משרה ו/או שותף) הגיש את הצעתו למכרז.

3.2 המציע צריך להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית שהוצאה ע"י בנק בישראל שהינה ע"ש **המציע** בסכום של 17,000 ₪, לפי הנוסח המופיע במסמכי המכרז **נספח ב'**, **אשר תהיה בתוקף עד לתאריך 30/06/24**.

3.3 המציע ו/או קבלן המשנה שלו ביצע, במהלך השנים 2018 ועד 2022 (כולל), עבור לפחות 3 רשויות ציבוריות או תאגידים סטטוטוריים, פרויקטים נפרדים של אספקת מרכזת בטכנולוגיית IPT HOSTED מהיצרן המוצע על ידו למועצה, באופן שכלל התקנה של מרכזת, הכוללת לכל הפחות 600 (שש מאות) שלוחות טלפון, וכן מתגים וראוטרים, הפעלת המרכזת והכנסתה לתפקוד מלא, תוך מתן אחריות ושירות למרכזת (להלן: **"פרויקטים של אספקת מרכזת"**).

3.4 המציע ו/או קבלן המשנה שלו מעסיק מנהל פרויקט שניהל לפחות 2 מהפרויקטים המצוינים בסעיף 3.2 לעיל, שהוא הנדסאי אלקטרוניקה או הנדסאי חשמל או מהנדס אלקטרוניקה או מהנדס חשמל או הנדסאי או מהנדס בתחומים הרלוונטיים לשירותים נשוא המכרז, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.

"מעסיק" לעניין סעיף זה - שכיר ו/או שותף.

3.5 המציע ביצע בעצמו או באמצעות קבלני משנה או פרילנסרים מטעמו במהלך השנים 2018 עד 2022 (כולל), עבור לפחות 3 רשויות ציבוריות או תאגידים סטטוטוריים, פרויקטים נפרדים של אספקת מוקד שירות לקוחות, הכולל לכל הפחות 25 (עשרים וחמישה) עמדות נציג (להלן: **"פרויקטים של מוקד שירות לקוחות"**).

ככל שבכוונת המציע לספק את מוקד שירות הלקוחות באמצעות ספק משנה או פרילנסר מטעמו, עליו לנקוב בזהותו ולהציג פרויקט אחד לפחות מהאמור לעיל אשר בוצע ע"י ספק המשנה או הפרילנסר המוצע.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

- 3.6 המציע ו/או קבלן המשנה שלו בעל תעודת הסמכה טכנית בדרגת סילבר מטעם היצרן/נים (או תעודה מקבילה שוות ערך, בהתאם לקביעתה הבלעדית של המועצה) להספקה, התקנה, תחזוקה ושירות ביחס לכל הציוד המוצע על ידו.
- 3.7 המציע בעל הסכם תנאי שרות (SLA) עם היצרן לתיקון, תחזוקה והחלפת ציוד כולל מלאי זמין ו/או המציע מפעיל בעצמו מעבדת שירות המוכרת ומאושרת על-ידי היצרן/נים ביחס לכל הציוד המוצע על ידו, והוא בעל מינוי מהיצרן כנציג וכנותן שירות מטעמו לציוד המוצע על-ידו.
- 3.8 המציע ו/או קבלן המשנה שלו מעסיק לפחות 10 (עשרה) טכנאים בעלי תעודות הסמכה מטעם יצרן הציוד. "מעסיק" לעניין סעיף זה - שכיר ו/או שותף ו/או פרילנסר ו/או ספק משנה.
- 3.9 למציע ו/או קבלן המשנה שלו הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001 או הסמכה שוות ערך לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.
- 3.10 מציע בעל אישור תקף ליום הגשת ההצעות על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובת מס) תשל"ו-1976.
- 3.11 מציע בעל אישור תקף ליום הגשת ההצעות על ניכוי מס במקור ואישור על היות המציע עוסק מורשה לצרכי מס ערך מוסף.

יובהר כי מציע ו/או הצעה אשר אינם עומדים בתנאי הסף דלעיל, תיפסל.

למען הסר ספק על כל תנאי הסף להתקיים במציע עצמו. במידה והוגשה הצעה ע"י תאגיד אזי צריכים להתקיים בתאגיד כל תנאי הסף ולא באף גורם אחר המעורב בצורה זו או אחרת בגוף המגיש. לא יתקבלו הצעות ע"י מציעים במשותף.

4. ערבות

- 4.1 מציע המגיש הצעה למכרז זה יצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית לטובת המועצה על-שם המציע בלבד בסך של 17,000 ₪, ואשר הוצאה על-ידי בנק בישראל, והכל בהתאם לנוסח המצורף כנספח ב' למכרז וזאת להבטחת קיום מלוא התחייבויותיו בהתאם להצעתו.
- 4.2 סכום הערבות ישמש פיצויים קבועים ומוסכמים מראש בגין אי מילוי תנאי ההצעה, וכן במידה והמציע לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם לדרישת המועצה, כאמור בסעיף 5.4 להלן.
- 4.3 הערבות להצעה תחולט, בכל מקרה בו לא ימלא המציע הזוכה חובה מהחובות המפורטות במכרז ומסמכיו, והיא תהווה פיצוי מוסכם וידוע מראש; ברם חילוט הערבות הבנקאית לא יפגע בזכותה

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

של המועצה לתבוע פיצויים נוספים מהמזכ"ר, בגין נזקים אחרים ו/או נוספים אשר יגרמו למועצה על-ידו עקב אי קיום ההצעה.

4.4. המזכ"ר מתחייב להאריך על חשבונו את תוקף הערבות על-פי דרישת המועצה, עד לאחר שהזוכה שנבחר יחתום על חוזה שירותים עם המועצה. אם יתנהלו הליכים משפטיים (לרבות הליכי ערעור) וזהות הזוכה לא תהיה ברורה, יאריך המזכ"ר את תוקף הערבות עד לאחר סיום ההליכים המשפטיים, על-פי דרישת המועצה.

4.5. הערבות תוחזר לכל מציע שהצעתו לא תתקבל במכרז, תוך ארבעה-עשר (14) ימי עבודה לאחר שייחתם חוזה שירותים עם הזוכה במכרז, ו/או תוך ארבעה-עשר (14) ימי עבודה מעת סיומם החלוט של הליכים משפטיים (ככל שיהיו הליכים משפטיים) - לפי המאוחר. המזכ"ר מתחייב להאריך את תוקף הערבות בהתאם למועדים הקבועים בסעיף זה.

4.6. לזוכה תוחזר הערבות להצעה, לאחר שיחתום על חוזה השירותים עם המועצה ולאחר שיפקיד בידי המועצה ערבות ביצוע בהתאם לנוסח המפורט בנספח א' לחוזה השירותים, אישור קיום ביטוחים חתום על ידי חברת ביטוח כנדרש ובנוסח המפורט בנספח ב'1 לחוזה השירותים, וטופס עדכון פרטי חשבון בנק על גבי הטופס המצורף בנספח ג' לחוזה השירותים חתום על ידי הזוכה ומאושר על ידי עו"ד מטעמו, וכן מאושר על-ידי הבנק בחתימת מורשי החתימה מטעמו.

4.7. הערבות תהיה חתומה וניתנת על-פי תנאיה לחילוט על-פי פנייה חד צדדית של ראש המועצה ו/או גזבר המועצה לבנק. כל ההוצאות הקשורות במתן הערבות- יהיו על חשבון המזכ"ר.

5. עיקרי ההתקשרות

התנאים המפורטים בסעיף זה להלן הינם כללים בלבד ובכל מקרה של סתירה בין הוראות סעיף זה להלן להוראות החוזה – נספח י' ונספחיו – יחייבו הוראות החוזה ונספחיו.

5.1. המועצה מעוניינת להתקשר עם ספק, אשר יספק לה את העבודות והשירותים נשוא המכרז כמפורט במסמכי המכרז על נספחיו.

5.2. אפיוני מרכזת הטלפוניה, מוקד שירות הלקוחות (C.C) והציוד אשר יהיה על הספק לספק, להתקין ולתחזק במסגרת השירותים הנדרשים יהיו כמפורט במסמכי המכרז ובהצעה הזוכה.

5.3. התמורה תהיה על פי הקבוע בחוזה ונספחיו ובהתאם למחירים בהצעת המחיר הזוכה.

5.4. הזוכה במכרז יהיה מחויב להתחיל בביצוע עבודות ההספקה וההתקנה בתוך 7 (שבעה) ימי עבודה מיום קבלת צו התחלת העבודה, או במועד שתקבע המועצה על-פי שיקול דעתה הבלעדי, ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך. העבודות יסתיימו בתוך 90 (תשעים) ימים ממועד התחלת העבודה.

5.5. ההתקשרות בחוזה, נשוא מכרז זה, הינה לתקופה של **שלוש שנים**, החל ממועד תחילתה של תקופת ההתקשרות. למועצה שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות ב-**שתי תקופות נוספות, כל אחת של שנתיים (סה"כ שבע שנים)**. הוארכה תקופת ההתקשרות ע"י המועצה כאמור, יחולו כל הוראות

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

החווה ויתר מסמכי המכרז גם על תקופת ההתקשרות המוארכת. מובהר כי המועצה אינה מחויבת להאריך את החווה והדבר נתון לשיקול דעתה בלבד.

5.6 הספק יספק, יתקין ויחזק, באחריותו הבלעדית, את כל הציוד הדרוש לביצוע השירותים, בכמות, באיכות ובמועדים הנדרשים לביצוע השירותים, כאמור במסמכי המכרז ובעיקר בנספח י"א למכרז (המפרט הטכני) וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות.

5.7 המועצה רשאית לדרוש במהלך תקופת ההתקשרות אפיונים נוספים למערכות לצורך תפעולן השוטף, והספק ידאג לבצע את ההתאמות הנדרש ותוך שיתוף פעולה מלא עימה. עבור התאמות שאינן מפורטות ככלולות ועל חשבון הספק במסגרת מכרז זה יגיש הספק אפיון והצעת מחיר. לא יבוצעו עבודות נוספות מבלי שאושר ע"י המועצה, באמצעות מנהל האגף והגזבר, בכתב ומראש.

5.8 הספק יהיה האחראי הבלעדי לכל נזק ככל שיגרם מתקלה של המערכות ו/או הציוד ו/או הנובעים בדרך ישירה או עקיפה מבצוע העבודות והשירותים ו/או ממילוי או אי מילוי התחייבויותיו של הספק על פי מסמכי המכרז, וישחרר את המועצה מכל אחריות בקשר לאמור לעיל.

מודגש כי האמור לעיל יחול לגבי כל צד שלישי, כאשר המועצה, המועסקים על ידה ו/או כל הפועלים מטעמה ייחשבו כצד שלישי לעניין זה וכן יחול האמור לעיל לגבי כל נזק, ובכלל זה נזק גוף, נזק נפשי ונזק רכוש.

6. אישורים ומסמכים להגשת המכרז

המציע יצרף להצעתו אישורים ומסמכים בתוקף ליום הגשת ההצעה כמפורט להלן –

- 6.1 ערבות בנקאית להגשת הצעה, בהתאם לנוסח המצורף בנספח ב' למכרז- **במקור בלבד**.
- 6.2 **אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף, אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו-1976, וכן אישור מאת פקיד שומה על שיעור ניכוי מס במקור.**
- 6.3 תעודת הסמכה טכנית בדרגת סילבר מטעם היצרן/נים (או תעודה מקבילה שוות ערך, בהתאם לקביעתה הבלעדית של המועצה) להספקה, התקנה, תחזוקה ושירות ביחס לכל הציוד המוצע על ידו כאמור בסעיף 3.6 לעיל.
- 6.4 הסכם תנאי שרות (SLA) עם היצרן לתיקון, תחזוקה והחלפת ציוד כולל מלאי זמין ו/או אישור היצרן/נים למעבדת שירות שמפעיל המציע ביחס לכל הציוד המוצע על ידו, ו/או אישור מינוי מהיצרן כנציג וכנותן שירות מטעמו לציוד המוצע על-ידו כאמור בסעיף 3.7 לעיל.
- 6.5 תעודות הסמכה מאת יצרן/ני הציוד של 10 (עשרה) טכנאים כאמור בסעיף 3.8 לעיל שפרטיהם מולאו בנספח ז' למכרז.
- 6.6 קו"ח, אישורי השכלה והכשרה של מנהל פרויקט המוצע כאמור בסעיף 3.4 לעיל שפרטיו מולאו בנספח ז' למכרז.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 6.7. תעודת הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001 או הסמכה שוות ערך (לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה) כאמור בסעיף 3.9 לעיל.
- 6.8. אישור מפעל חיוני לעבודה בשעת חירום כאמור בסעיף 3.10 לעיל.
- 6.9. למציע שהוא תאגיד – העתק של **תעודת רישום התאגיד**, וכן **תדפיס מעודכן** מרשם החברות או רשם השותפויות על רישום התאגיד בו מפורטים בעלי המניות והמנהלים של התאגיד.
- כמו כן יש לצרף אישור עורך-דין של התאגיד על **זהות בעלי המניות בתאגיד**, מנהליו הרשומים ומנהליו בפועל, וכן **זהות המוסמכים לחתום בשם התאגיד** ואישור כי **ההצעה נחתמה על-ידי מורשה החתימה**. למציע שהוא יחיד – צילום תעודת זהות.
- 6.10. **המלצות בכתב, בנוסח המצורף כנספח ד' למכרז**, בדבר ניסיון קודם ומוכח בביצוע פרויקטים של אספקת מרכזת כאמור בסעיף 3.3 לעיל ובפרויקטים של אספקת מוקד שירות לקוחות כאמור בסעיף 3.5 לעיל.
- 6.11. מעבר לצירוף ההמלצות ימלא המציע באופן מלא גם את טבלת פירוט ניסיון בפרויקטים של אספקת מרכזת וניסיון בפרויקטים של מוקדי שירות לקוחות - **נספח ג'.**
- 6.12. **תצהיר בדבר קיום זכויות עובדים**, חתום ע"י המציע ומאומת כדיון, ובנוסח המצורף **כנספח ה'** לתנאי המכרז.
- 6.13. **תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים** (איסור העסקה שלא כדיון והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 חתום ע"י המציע ומאומת כדיון, בנוסח המצורף **כנספח ו'** לתנאי המכרז.
- 6.14. **אישור רואה-חשבון לעניין העסקת טכנאים ומנהל פרויקט** בנוסח המצורף **כנספח ז'** למכרז.
- 6.15. **הצהרת המציע חתומה ומאושרת ע"י עו"ד** בנוסח המצורף **כנספח ט'** למכרז.
- 6.16. **אישור על רכישת המכרז על-שם המציע** בצירוף קבלה על רכישת המכרז.
- 6.17. **פירוט נהלי העבודה והתהליכים המוצעים ע"י המציע ליישום אספקת השירותים על פי מכרז זה – הצעה טכנית מפורטת**. על ההצעה לכלול את פירוט המענים למפרט הטכני המצורף בנספח י"א למכרז, ארכיטקטורת המערכת ותיאור הפתרון המוצע על ידו, שלבי יישום הפרויקט ותהליך ההתקנות, דגמים ומפרטי הציוד, תכונות, פונקציות, כל פרט שצוין במפרט הטכני כפרט שיש לציין ולפרט וכו'. כמו כן, במסגרת זאת אם בכוונת המציע להיעזר בקבלן משנה למתן השירותים הנוגעים למוקד שירות הלקוחות, יש לציין שם מדויק וח.פ./ע.מ. של קבלן המשנה. עוד יציין המציע ביחס לכל הציוד המוצע על ידו האם ישנם לפחות 3 מפיצים נוספים בישראל עם הסמכות יצרן לציוד המוצע.
- 6.18. קטלוגים של כל הציוד הנדרש על ידו במסגרת מכרז זה.
- 6.19. כל יתר האישורים על עמידה בתנאי הסף המפורטים לעיל.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

6.20 ביטוח

(א). המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למועצה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים המצורף כנספח ב' 1 כפי הנדרש במכרז ללא כל שינוי בתוכנם, אלא אם אושר שינוי בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.

(ב). מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו עם חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות המועצה, ככל שיש כאלה.

(ג). למען הסר ספק מובהר בזאת:

a. מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח ו/או כי חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המועצה לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

b. מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות המועצה במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה למועצה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדית, לחלט את הערבות שהגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של המועצה לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

(ד). מובהר בזאת כי למועצה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום הביטוחים.

מובהר, כי למועצה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור כאמור ובמקרה כזה המציע הזוכה יהיה מחויב לנוסח המדויק אשר צורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי המועצה כנדרש, תביא לביטול זכייתו, חילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

כל האישורים ו/או המסמכים יצורפו כאמור יחד עם הצעתו של המציע וכל יתר מסמכי המכרז.

כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף להצעתו כאמור לעיל, חייבים להתייחס לאישיות המשפטית אשר מגישה את ההצעה.

כל עמודי חוברת המכרז, וכן כל האישורים, המסמכים, התוספות והשינויים (אשר התבצעו על-ידי המועצה), ופרוטוקולי ההבהרות ייחתמו על-ידי המציע טרם הגשתם ויצורפו במסגרת הצעתו.

הצעה אשר תוגש ללא המסמכים כאמור (כולם או חלקם) תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה.

ועדת המכרזים תהיה רשאית לדרוש מכל מציע להגיש ו/או להשלים כל מסמך ו/או מידע שיידרש על ידה, לרבות לצורך קבלת הבהרות ו/או פרטים נוספים לגבי הצעת המציע ובחינת עמידתו בתנאי המכרז.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

7 הצעת מחיר

- 7.1 המציע ימלא את המחיר המוצע על ידו בשקלים חדשים, לפני מע"מ, בטופס הצעת המחיר של המכרז המצורף **בנספח ה'** לחוזה השירותים.
- 7.2 הגשת הצעת מחיר אשר תנקוב במחיר הגבוה מהמחיר המרבי אשר נקבע לשם כך על ידי המועצה – **תיפסל**.
- 7.3 המחיר המרבי מהווה אף אומדן המועצה לעלות השירותים נשוא המכרז. המחיר המרבי כולל את כל העלויות הכרוכות במתן השירותים, לרבות העסקת כל העובדים, עלויות שכר, זכויות סוציאליות, עלויות הדרכה והכשרה, ציוד, חומרים, הטמעה, מתקנים, אגרות, מיסים וכיו"ב וכל הוצאה נוספת מכל מין וסוג. המשתתף לא יחא זכאי לכל תשלום נוסף מעבר למחיר שיקבע בהצעתו, ובהתאם לתנאי החוזה.

8 הוצאות המכרז

כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, אשר הוצאו על-ידי המציע ו/או מי מטעמו לצורך השתתפות במכרז ו/או בחיבת בדאיות הגשת הצעה ו/או הכנת ההצעה המכרז ו/או הגשת ההצעה למכרז תהיינה על חשבון המציע בלבד ועל חשבון. למציע לא תעמוד כל עילה ו/או דרישה ו/או טענה ו/או זכות ו/או תביעה כנגד המועצה בעניין.

9 עדיפות בין מסמכים

בכל מקרה של סתירה או אי התאמה או דו משמעות בין תנאי המכרז להוראות חוזה השירותים ונספחיו תכרענה הוראות חוזה השירותים ונספחיו.

10 הבהרות ושינויים

- 10.1 עד ליום 10/03/24 בשעה 14:00 יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות שאלות הבהרה בכתב באמצעות דוא"ל אל מר שלמה בן חיים, בדוא"ל shlomo@sbhsa.co.il, cio@erc.org.il ועותק למייל irit@erc.org.il, טל' לוודא קבלה 058-6802111.
- 10.2 שאלות ההבהרה יוגשו אך ורק בקובץ word ובפורמט הבא:

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	התשובה

10.3 כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב – תחייבנה את המועצה. שאלות שיופנו למועצה ותשובותיה, ישלחו לכל משתתפי המכרז באמצעות הדוא"ל אותו ציינו בהצעתם.

10.4 המועצה תהא רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויובאו בכתב לידיעתם של כל רוכשי מסמכי המכרז בפקסימיליה ו/או בדוא"ל לפי מספרי הפקסימיליה ו/או כתובות הדוא"ל שימסרו על-ידי המציעים בעת רכישת המכרז.

11 הליך בחינת ההצעות ובחירת הזוכה

11.1 ההצעות תיבחנה בשלושה שלבים –

11.1.1 **שלב ראשון** - יפתחו מעטפות א' בהן יהיו מסמכי המכרז, ערבות הצעה וכל המסמכים הנדרשים למעט מסמך הצעת המחיר (נספח ה' לחוזה השירותים), ותיבחן עמידתם של המציעים **בתנאי הסף** המפורטים לעיל.

11.1.2 **שלב שני** - יבחן תבחין **האיכות** (משקלו של תבחין זה בשקלול ההצעה הינו: **60 נקודות**):

בעניין זה תבחן וועדת האיכות את הטבלה המצורפת כנספח ג' וההמלצות שצורפו בעניין כאסמכתא לביצוע השירותים; לפיכך המציעים נדרשים לפרט בטבלה את רשימת כל הרשויות הציבוריות או התאגידים הסטוטוריים להם הוענקו שירותים כאמור, בצירוף האסמכתאות, **כל זאת אף מעבר לנדרש לצורך עמידה בתנאי הסף.**

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

בדיקת רכיב האיכות תהא על בסיס הקריטריונים הבאים:

ניקוד מקסימלי	פרמטר
30	איכות המציע וטיב השירות ראיון עם אחד הממליצים
10	התרשמות ממנהל הפרויקט המוצע
10	התרשמות מחוויית משתמש, אפליקציה ידידותית, סרגל כלים נוח, פיצ'רים וגאדג'טים
5	אתר DR הכולל ACTIVE ACTIVE-GEO CLUSTER
5	המציע מנהל ומתחזק באמצעות עובדיו הישירים את כל מרכיבי הפתרון
60	סה"כ

האמור לעיל מהווה 60 נקודות אותן ועדת האיכות תנקד על פי שיקול דעתה.

11.1.3 בשלב השלישי ורק לאחר שהושלמו שלבים א' ו-ב' תיפתח המעטפה השנייה בה יהיה נספח ה' – טופס הצעת המחיר, וידורגו הצעות המחיר של המציעים אשר עמדו בתנאי הסף לעיל, על-פי הפרמטרים שלהלן:

11.1.3.1 משקלו של תבחין זה בשקלול ההצעה הינו: 40 נקודות

ההצעה הזולה ביותר תקבל 40 נקודות ויתר הצעות המחיר תנוקדנה על פי הנוסחה שלהלן:

הצעת המחיר הזולה ביותר 40 נקודות = ניקוד הצעת המחיר הנבדקת.

11.2 הניקוד הכולל אותו תקבל כל הצעה, הינו סיכום הנקודות של הפרמטרים הנקובים בסעיף 11.1 לעיל.

11.3 המועצה רשאית לדרוש מכל מציע הסבר ו/או ניתוח להצעתו, בין בכתב בין בעל פה. אם המציע יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור ו/או יסרב להתייצב לשימוע במועד שייקבע, רשאית תהא וועדת המכרזים להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

12 זהות בין הצעות כשירות

- 12.1 במידה ותהיינה מספר הצעות אשר תיקבענה כהצעות הטובות ביותר שהן זהות בניקוד המשוכלל שלהם (בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה), תיערך ביניהן התמחרות נוספת שבה יתבקשו המציעים להגיש הצעה כספית משופרת תוך שלושה (3) ימים מיום קבלת הודעה על כך, וביניהן תיקבע ההצעה הזוכה במסגרת וועדת מכרזים.
- 12.2 אם לאחר הגשת ההצעה המשופרת, עדין תהיינה ההצעות זהות ו/או סמוכות בסכומיהן, יתבקשו המציעים להגיש הצעה כספית משופרת בשנית וזאת תוך (3) ימים מיום קבלת ההודעה על כך, וביניהן תיקבע ההצעה הזוכה, וכך הלאה עד לקבלת ההצעה הטובה ביותר, ועד להחלטתה של המועצה בעניין.
- 12.3 מובהר כי המועצה שומרת לעצמה הזכות לקבוע אילו מבין ההצעות (או כולן) תיערכנה ביניהם התמחרות נוספות, לרבות שקילת שיקולים נוספים רלוונטיים.

13 ההצעה

את ההצעות יש להגיש ב 2 מעטפות סגורות כדלקמן :

- א. מעטפה א': למעטפה זו יוכנסו כל מסמכי ההצעה והמכרז, כולל כל המסמכים שיש לצרף להצעה, כאמור בסעיף 3 דלעיל כשהם שלמים, מלאים וחתומים, לרבות תיקונים ו/או עדכונים שהופצו למציעים. **טופס הצעת מחיר- נספח ה' לחוזה השירותים לא יכנס למעטפה זו. הצעת מחיר שתוכנס למעטפה זו תפסול את ההצעה.** למען הסר ספק, אין לנקוב במחיר באף מסמך מלבד בטופס הצעת המחיר.
- ב. מעטפה ב' (מעטפה סגורה ונפרדת ממעטפה א'): למעטפה זו יוכנס צילום של מסמך נספח ה' לחוזה השירותים – הצעת המחיר (בלבד). על המציע למלא את התמורה המבוקשת עבור שירותיו המוצעים, בהתאם למפורט במכרז, בטופס זה.
- ג. את מעטפה א' +ב' יכניס המציע למעטפה שלישית אותה ישלשל לתיבת המכרזים.
- ד. המציע יגיש את הצעתו בקובץ מקורי של מסמכי המכרז, מבלי לבצע בהם כל תיקון, שינוי, תוספת או הסתייגות כל שהיא ויצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים בסעיף 6 דלעיל.
- ה. ערך המציע שינוי, מכל מין וסוג שהוא, במסמכי המכרז (למעט השלמת הפרטים הנדרשים ממנו בהצעתו) תהיה המועצה רשאית, מטעם זה בלבד, לפסול את ההצעה לפי שיקול דעתה הבלעדי או לבקש מהמציע לתקן את הצעתו. בכל מקרה יחייב את הצדדים נוסחם המקורי של מסמכי המכרז, אשר הוכן ע"י המועצה וכפי שנמסר למציעים (בעת מכירת מסמכי המכרז ובכפוף לתשובות שניתנו במסגרת שאלות הבהרה).
- ו. המועצה תהיה רשאית לפסול כל הצעה הלוכה בחסר, אי בהירות או דו משמעות או כל הצעה שאינה ממלאת אחר כל הדרישות המפורטות במסמכי ההליך.
- ז. המציע יחתום חתימה מלאה (ככל ומדובר בתאגיד חותמת, שם מלא של מורשה החתימה וחתימה) בתחתית כל עמוד ממסמכי המכרז.

13

**אין לבצע מחיקות/תיקונים של מסמכי המכרז לרבות בטיפקס ו/או בעט ו/או בעיפרון ככל
ויבוצעו תיקונים ההצעה עלולה להיפסל.**

חתימת המציע

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- ח. את ההצעה (בשני עותקים) לרבות הערבות ויתר האישורים, יש למסור ידנית בלבד, במעטפה סגורה המיועדת לכך ולהכניסה לתיבת המכרזים של המועצה שנמצאת בבניין המועצה האזורית אשכול, בציון מס' מכרז פומבי 2/2024 עד למועד האחרון להגשת ההצעות הנקוב לעיל.
- ט. את ההצעות יש להגיש במסירה ידנית בלבד. ההצעות שתשלחנה בדואר לא תיכנסנה לתיבת ההצעות ותוחזרנה לבעליהן. ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמסרה למזכירות רכש ולוגיסטיקה עד המועד האחרון להגשת הצעות.
- י. בכל עת, עד המועד האחרון להגשת הצעות, המועצה תהא רשאית לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות. דחתה המועצה את המועד האחרון להגשת הצעות כאמור, תודיע על כך למציעים, והמועד החדש שיקבע על-ידי המועצה, ייחשב לכל דבר ועניין כמועד האחרון להגשת הצעות.
- יא. פתיחת הצעות המחיר בוועדת מכרזים תתקיים ביום 18/03/24 בשעה 14:00 בבניין המועצה. במידה ויחול שינוי באופן ו/או מועד פתיחת ההצעות תשלח הודעה מסודרת למציעים שרכשו את מסמכי המכרז באמצעות הדוא"ל אותו ציינו בהצעתם.

14. הודעה על זכייה

- עם קביעת הזוכה במכרז תימסר לזוכה הודעה על כך בכתב באמצעות דואר רשום או דואר אלקטרוני.
- המציע שיקבע כזוכה במכרז מתחייב בתוך שבעה (7) ימים ממועד ההודעה כאמור לחתום על חוזה ולמסור למועצה את כל המסמכים הנדרשים מהזוכה עם הכרזת זכייתו ובכלל זה: ערבות ביצוע, אישור על קיום ביטוחים.
- צו תחילת עבודה יהא בתוך שבעה (7) ימים מיום חתימת החוזה או במועד אחר בהתאם לקביעת המועצה ושיקול דעתה הבלעדי.
- למציע אשר הצעתו לא תתקבל תינתן הודעה בכתב באמצעות דואר רשום אליה תצורף הערבות הבנקאית.
- היה והמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו, תהא המועצה רשאית לבטל את הזכייה במכרז ו/או את התקשרותה עימו וזאת בהודעה בכתב למציע. הודעה זו תישלח למציע לאחר שניתנה למציע הודעה לפיה נדרש הוא לתקן את הטעון תיקון לשביעות רצון המועצה, ולאחר שהמציע לא תיקן את הטעון תיקון בהתאם להודעת המועצה ובתוך פרק הזמן אשר נקצב בעניין.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

במידה ובוטלה הזכייה במכרז ו/או התקשרותה של המועצה עם הזוכה, תהיה רשאית המועצה למסור את דבר ביצוע העבודות נשוא המכרז למי שיקבע על-ידה, כל זאת במקביל לחילוט הערבות הבנקאית של המציע.

15 הוראות כלליות

- 15.1 אי הגשת הצעת מחיר או חלק ממנה תוביל לפסילת ההצעה למכרז.
- 15.2 אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין באמצעות שינוי או תוספת בגוף המכרז ובין באמצעות מכתב נלווה או בכל דרך אחרת עלול להוביל לפסילת הצעה למכרז.
- 15.3 מציע שהוא אישיות משפטית מאוגדת, מנוע מלהגיש הצעה/ות נוספות/ות של גוף מאוגד אחר, שהינו אישיות משפטית נפרדת, במידה ואחד מיחידיו של הגוף המאוגד האחר, הינו בעלים ו/או בעל מניות ו/או מנהל ו/או נושא משרה ו/או שותף של המציע.
- מציע שהוא אישיות משפטית מאוגדת, מנוע מלהגיש את הצעתו במקרה ואחד מיחידיו של המציע (בעלים ו/או בעל מניות ו/או מנהל ו/או נושא משרה ו/או שותף) הגיש את הצעתו למכרז. הצעה שתוגש בניגוד לאמור בסעיף זה תפסל.
- 15.4 הצעה אשר תוגש על ידי מציע אחד בשם מציעים נוספים או שני מציעים או יותר במשותף – תיפסל ולא תובא בחשבון.
- 15.5 אין המועצה מתחייבת לקבוע את ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר, או כל הצעה שהיא, כזוכה במכרז.
- 15.6 וועדת המכרזים רשאית לקחת בחשבון שיקוליה, בבחירת ההצעה הזוכה ו/או בבחינת ההצעות למכרז, את אמינותו, ניסיונו וכושרו של המציע לבצע את החוזה המוצע במכרז. במסגרת זו המועצה רשאית להביא במסגרת שיקוליה ניסיון שלילי ו/או בעיות באמינות אשר היו למועצה עם מציע במכרז, ואף לפסול בהתאם לשיקולים אלה את הצעתו ו/או להימנע להתקשר עימו בחוזה השירותים (באם הצעתו היא הזולה ביותר) ולבחור מציע אחר תחתיו.
- 15.7 המועצה רשאית לדרוש מהמציעים פרטים נוספים ו/או השלמות נוספות ו/או הבהרות נוספות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולשביעות רצונה, כל זאת גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליה.
- 15.8 המועצה תזמן לשימוע מציעים אשר יש חשש כי הצעותיהם הינן גירעוניות ו/או הצעות הפסד וכן מכל נימוק אחר, ככל שתמצא לנכון. במסגרת זו תהא למועצה הסמכות לקבל מהמציע כל פרט ביחס להצעתו כולל תחשיבים.
- 15.9 המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ולבצע את העבודות נשוא המכרז בעצמה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

16 הליכים משפטיים

מובהר ומודגש בזאת כי מציע אשר הוכרז כזוכה, לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי המועצה, בגין כל עיכוב ו/או הפסקת עבודה זמנית או לחלוטין אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכים משפטיים שיינקטו על-ידי צדדים שלישיים כלשהם.

17 החלטת ועדת המכרזים – עיון במסמכים

- 17.1 ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז, המבקש לעיין במסמכים שונים, לעיין במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 22(ט) לתקנות העיריות (מכרזים), תשמ"ח-1987, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 ובהתאם להלכה הפסוקה.
- 17.2 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים:
 - (א) יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים.
 - (ב) יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי.
 - (ג) במידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.
- 17.3 מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים, יראוהו כמי שהסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 17.4 יודגש, שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 17.5 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת המציע, הגם שהמציע הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה למציע, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.
- 17.6 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה של המציע, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת
שירות לקוחות C.C

נספח ב' למכרז

כתב ערבות בנקאית
(נוסח ערבות הצעה להשתתפות במכרז)

לכבוד,
מועצה אזורית אשכול
(להלן – המועצה)

א.ג.ב.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____

1. על פי בקשת _____ מס' ת.ז.פ.ח.צ. _____ (להלן - "המבקש") בקשר למכרז פומבי מס' 2/2024 להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית **IPT HOSTED** כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר **DR**, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות **C.C** עבור מועצה אזורית אשכול, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של **17,000 ₪** (במילים: **שבעה עשר אלף ₪**) (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 7 (שבעה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י גזבר מועצה אזורית אשכול או מי מטעמו וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
3. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום 30/06/2024 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם נתבקשנו להאריכה.
ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

סניף

טופס זה חייב בחתימה + חותמת אישית של ה"ה _____ וחותמת הסניף.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

נספח ג' למכרז

טבלת פירוט ניסיון

1. פרויקטים של אספקת מרכזת (כאמור בסעיף 3.3 למכרז)

שם מקבל השירות	מהות הפרויקט + מספר שלוחות	שם מלא של מנהל הפרויקט במציע	תקופת ביצוע העבודות חודש/שנה עד חודש/שנה	שם איש הקשר אצל מקבל השירות ותפקידו (ראש האגף או המחלקה הרלוונטים או מנכ"ל הרשות)	טלפון ודוא"ל איש הקשר אצל מקבל השירות

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

2. פרויקטים של אספקת מוקד שירות לקוחות (באמור בסעיף 3.5 למכרז)

שם מקבל השירות	מהות הפרויקט + מספר עמדות נציג	האם הפרויקט בוצע באמצעות קבלן משנה? אם כן יש לציין שם מלא + ח.פ./ע.מ. של קבלן המשנה	תקופת ביצוע העבודות חודש/שנה עד חודש/שנה	שם איש הקשר אצל מקבל השירות ותפקידו (ראש האגף או המחלקה הרלוונטים או מנכ"ל הרשות)	טלפון ודוא"ל איש הקשר אצל מקבל השירות

על הנתונים ברשימה זו להתבסס על אסמכתאות והמלצות בכתב אשר צורפו להצעתו של המציע.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת המציע

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת
שירות לקוחות C.C

נספח ד' למכרז

כתב המלצה

לכבוד,
מועצה אזורית אשכול
(להלן – המועצה)

הנדון: אישור והמלצה על ביצוע שירותים

שם הגוף הממליץ: _____.

לבקשת _____, ח.צ.ח.פ.ת.ז.מס' תאגיד _____

(להלן – המציע) הרינו מאשרים בזאת כי המציע ביצע עבורנו פרויקטים של _____ (נא להקיף)

החל מחודש _____ (חודש/שנה) ועד לחודש _____ (חודש/שנה).

א. חוות דעתנו על השירות שניתן ע"י המציע (בכלליות):

ב. חוות דעתנו על איכות ורמת השירות שניתן ע"י המציע, לרבות מנהל הפרויקט והטכנאים

מטעמו: _____

ג. חוות דעתנו על התפקוד הטכני של הציוד והמערכות שסיפק המציע:

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת
שירות לקוחות C.C

ד. חוות דעתנו לעניין קיום כל האמור בחוזה מצד הציע, כגון אספקה, התקנה, הפעלה

ותמיכה בפתרונות הטכניים ובציוד, על פי המפרטים ורכיבי הצעתו:

ה. חוות דעתנו על עמידתו של המציע בלוחות הזמנים:

ו. הניקוד שהיינו נותנים למציע בין 1 ל- 20 (20 הגבוה ביותר) הוא: _____

תאריך: _____ שם + תפקיד: _____

טלפון (רצוי נייד): _____ דוא"ל: _____ חתימה: _____

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

נספח ה' למכרז

נוסח תצהיר קיום זכויות העובדים על פי החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969 ששר התעסוקה ומלאכה המסחר והתעסוקה ומלאכה ממונה על ביצועם, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 ועל פי צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לאופי העבודות נשוא המכרז

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

1. הנני עושה תצהיר זה כחלק ממסמכי מכרז פומבי להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C מועצה אזורית אשכול, כמורשה מטעם המציע במכרז. אני מבהן ב_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה במכרז על ידי המזמין וייחתם בין הצדדים הסכם התקשרות, מתחייב המציע כי במהלך תקופת הסכם ההתקשרות (לרבות כל תקופת התקשרות מוארכת) יקיים כלפי המועסקים מטעמו את האמור בהסכמים הקיבוציים הרלבנטיים לאופי העבודות נשוא המכרז, את האמור בצווי ההרחבה הרלבנטיים עפ"י חוק ואת האמור בכל החוקים הבאים (להלן – **חוקי העבודה**): חוק שירות התעסוקה ומלאכה, תשי"ט-1959; חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951; חוק; דמי מחלה, תשל"ו-1976; חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951; חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954; חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996; חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953; חוק החניכות, תשי"ג-1953; חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט-1949; חוק הגנת השכר, תשכ"ח-1958; חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963; חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995; חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987; חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות תשס"א-2001; חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) תשס"ב-2002; צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957; חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011.

3. (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה)

המציע, בעל השליטה בו (כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981 (להלן: "**בעל השליטה**")) וחברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה, לא הורשע בפסק דין חלוט בעבירה פלילית אחת או יותר מבין העבירות המנויות בחוקי העבודה המפורטים לעיל ולא הושתו על מי מאלה קנסות על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת בגין הפרה על חוקי העבודה המפורטים לעיל וכל זאת ב- 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

רצ"ב העתק **אישור של מינהל ההסדרה והאכיפה** במשרד התמ"ת בדבר העדר הרשעות וקנסות כאמור. ידוע למציע כי כמה קנסות בגין אותה עבירה יימנו כקנסות שונים.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

המציע או מי מבעלי השליטה בו הורשע בפסק דין חלוט בעבירה פלילית אחת או יותר מבין העבירות המנויות בחוקי העבודה לעיל או נקנס ב- 2 קנסות או יותר בגין עבירה אחת או יותר על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת בגין הפרה על חוקי העבודה לעיל וכל זאת ב-3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

רצ"ב העתק אישור של מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת בדבר הרשעות וקנסות. ידוע למציע כי כמה קנסות בגין אותה עבירה יימנו כקנסות שונים.

4. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור עורך-דין

הנני מאשר כי היום _____, הופיע ה"ה _____ הנושא ת.ז. מס' _____ 2/2024, בפני עוה"ד _____, מרחוב _____, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו וחתם עליה בפני.

עורך-דין

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

נספח ו' למכרז

נוסח תצהיר בדבר העדר עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין
והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 לרבות אי העסקת עובדים ללא היתר או אישורי
שהייה כדין (להלן במסמך זה – חוק העסקת עובדים זרים)

אני הח"מ _____ הנושא ת.ז. מס' 2/2024, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר
את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן –

1. הנני עושה תצהיר זה כחלק ממסמכי מכרז לביצוע לתכנון, הקמה, אספקה, התקנה, הפעלה
ותחזוקה של מערך תקשורת IPVPN לטלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד
אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C, אשר יוזנו בתשתיות תקשורת
וחשמל נפרדות בתצורה של ACTIVE \ ACTIVE או PA עבור מועצה אזורית אשכול, כמורשה מטעם
המציע במכרז. אני מבהן כ- _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הנני מצהיר בזאת כי אנוכי וכל בעל זיקה אלי ו/או למציע במכרז (יש לסמן ב-X את התיבה
המתאימה) –

☐ לא הורשעו בפסק-דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר 1 בינואר 2002 לפי חוק העסקת עובדים
זרים בשנה שקדמה למועד הגשת הצעתי למכרז.

☐ הורשעו בשתי עבירות או יותר שנעברו אחרי 1 בינואר 2002 לפי חוק העסקת עובדים זרים
בפסקי-דין חלוטים, אך במועד תצהיר זה חלפו שלוש שנים, לפחות, ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין תצהיר זה יהיו המונחים הבאים –

'בעל זיקה', מי שנשלט על-ידי תושבי ישראל, ואם התושב הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו
או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל שליטה בו.

'שליטה', כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור עורך-דין

הנני מאשר כי היום _____, הופיע ה"ה _____ הנושא ת.ז. מס' _____
2/2024 בפני עוה"ד _____, מרחוב _____, ולאחר
שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות
תצהירו וחתם עליה בפני.

עורך-דין

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

נספח ז' למכרז

הצהרת מציע ואישור רו"ח בדבר העסקת עובדים

תאריך: ____/____/____

אני הח"מ _____ (שם) ת.ז. _____, אשר תפקידי _____ במציע
_____ (שם המציע), ע.מ./ח.פ. _____ (זיהוי המציע) (להלן: "המציע"), מצהיר
בדלקמן:

1. אני מאשר כי העובדים שפרטיהם להלן מועסקים ע"י המציע במועד הגשת ההצעה (שמות ות"ז
הטכנאים בעלי תעודות הסמכה מיצרני הציוד כמשמעם בסעיף 3.8 המועסקים ע"י המציע):

- _____ 1.1
- _____ 1.2
- _____ 1.3
- _____ 1.4
- _____ 1.5
- _____ 1.6
- _____ 1.7
- _____ 1.8
- _____ 1.9
- _____ 1.10

2. עוד אני מאשר כי העובד שפרטיו להלן מועסק ע"י המציע הגשת ההצעה (שם ות"ז מנהל
הפרויקט כמשמעו בסעיף 3.4 המועסק ע"י המציע):

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

אישור רואה חשבון

לבקשת _____ ח.פ/ת.ז. _____ (להלן: "המציע") וכרואי
חשבון שלו, ביקרנו את הצהרת המציע בדבר העסקת נותני השירות כמדווח לעיל. ההצהרה הינה
באחריות הנהלת המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על הצהרה זו בהתבסס על ביקורתנו.
ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של ראיות התומכות
במידע שבהצהרה וזאת במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מטעה
מהותית. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

בכבוד רב,

תאריך: _____

שם רו"ח: _____

חתימה וחותמת: _____

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

נספח ח' למכרז

הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העיר

לכבוד
מועצה אזורית אשכול

א.ג.נ.,

הנני מצהיר בזאת כי מועצה אזורית אשכול הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

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 להסכם או לעסקה עם המועצה; לענין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."

כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם הרשות המקומית; לענין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1)(ב) ו-1(5)(ב))."

סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:

"פקיד או עובד של מועצה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוג או שותפו או סוכנו, בשום הסכם שנעשה עם המועצה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:

בין חברי מועצת המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא סוכן או שותף.

אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו של המועצה באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.

אין לי בן – זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

ידוע לי כי ועדת המכרזים של המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122א (ב)(3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת המועצה ברוב 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאי להתיר התקשרות לפי סעיף 122א(א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

שם המשתתף: _____ חתימת המשתתף: _____

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

נספח ט' למכרז

הצהרת מציע

לשון יחיד משמעה גם לשון רבים ולהיפך, ולשון זכר משמעה גם לשון נקבה

אני הח"מ _____ ח.פ. _____ כתובת _____ מצהיר, מסכים ומתחייב בזה כדלקמן:

1. הנני מצהיר בזאת כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז שבנדון, דהיינו: ההוראות למשתתפים ונוסח ההסכם שייחתם עם הזוכה וכי הבנתי את כל התנאים והדרישות הנדרשים מאת המשתתפים במכרז זה, וכי בדקתי ושקלתי כל דבר העשוי להשפיע על קביעת מחיר הצעתי, לרבות כדאיות הצעתי ורווחיותה.
2. הנני מצהיר מסכים ומתחייב :
כי הבנתי את כל האמור במסמכי המכרז והגשתי את הצעתי בהתאם.
כי הנני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז.
כי הנני עומד בכל תנאי המכרז, כי הצעתי עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי היה ואזכה במכרז וימצא במהלך תקופת ההסכם כי אינני עומד בתנאי המכרז תהיה רשאית המועצה לבטל את ההתקשרות עימי.
למלא אחר כל ההוראות המפורטות במסמכי המכרז.
3. כי הצעתי מוגשת ללא קשר ו/או ללא תיאום עם משתתפים אחרים.
- 3.1 בתמורה לביצוע העבודות נשוא המכרז, להלן הצעתי המצורפת **כנספח ה'** לנוסח ההסכם.
- 3.2 הנני מצרף להצעתי את המסמכים המפורטים בהוראות למשתתפים לרבות ערבות בנקאית אוטונומית כמפורט במסמכי המכרז להבטחת קיום הצעתי.
4. הנני מצהיר ומסכים כי אמציא את כל המסמכים הנדרשים ועותקים חתומים נוספים מההסכם עפ"י דרישת המועצה, בתוך 7 ימים מיום שיודע לי על זכייתי במכרז, כולו או חלקו.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת
שירות לקוחות C.C

הנני מצהיר כי היה ומסיבה כלשהי לא אעמוד בהתחייבויותי אני מסכים כי המועצה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית שנמסרה לה על ידי, וזאת מבלי ליתן לי כל הודעה ו/או התראה מראש ו/או להוכיח כל נזק או חיסרון כיס אשר נגרם למועצה כתוצאה מאי עמידתי בתנאי המכרז וההסכם.

ולראיה באתי על החתום:

_____	_____	_____
כתובת המציע	ח.פ./מס'	חתימת המציע

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ (להלן: "המציע") מאשר בזאת כי ביום _____ חתמו בפני על הצהרה זו ה"ה _____, _____, בשם המציע, כי אצל המציע התקבלו כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע ועל פי כל דין לחתימת המציע על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המציע.

_____, עו"ד(חתימה וחותמת)

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

נספח י' למכרז

חוזה שירותים

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין –

מועצה אזורית אשכול

(להלן – המועצה)

מצד אחד

לבין –

_____ ; ח.צ./ח.פ./ת.ז./מס' תאגיד _____

רחוב _____ מס' 2/2024 (ת.ד. _____) עיר _____ מיקוד _____

(להלן – הספק)

מצד שני

הואיל והספק הוא הזוכה במכרז מס' 2/2024 להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C עבור מועצה אזורית אשכול;

והואיל וברצון המועצה להזמין מהספק שירותי הקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C, הכל בהתאם לתנאים אשר מפורטים במסמכי המכרז ובחוזה שירותים זה על נספחיהם, והספק מעוניין לתת שירותים כאמור וכמפורט בתנאי מסמכי המכרז וחוזה שירותים זה על נספחיהם.

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן –

1. מבוא, כותרת ופרשנות

- 1.1. המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ותנאי מתנאיו.
- 1.2. כותרות סעיפי חוזה זה נועדו לנוחות הקריאה בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורכי פרשנות החוזה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

- 1.3. חוזה זה על נספחיו השונים, במידה ויהיו כאלה, לא יפורשו במקרה של סתירה, ספק, אי וודאות או דו-משמעות כנגד מנסחו, אלא יפורשו לפי הכוונה העולה ממנו, ללא היזקקות לכותרות וכותרות השוליים.
- 1.4. חוזה זה הנו מלא וממצה בין הצדדים, לגבי הנושאים והעניינים הנדונים בו, והוא מחליף ומבטל כל מצג, הסכם, משא ומתן, זיכרון דברים וכל מסמך אחר ששררו או הוחלפו (בין בכתב ובין בעל-פה) בין הצדדים בנושאים ובעניינים האמורים קודם לחתימת חוזה זה.
- 1.5. נספחי החוזה המהווים חלק בלתי נפרד ממנו:

- א. ערבות ביצוע - נספח א'
- ב. נספח ביטוח ואישור ביטוחים - נספחים ב'-ב'1
- ג. פרטי חשבון בנק - נספח ג'
- ד. כתב התחייבות בטיחות וגיהות - נספח ד'
- ה. הצעת מחיר - נספח ה'

2. מונחים

- 2.1. בחוזה זה תהינה למונחים הבאים המשמעויות כמוגדר כדלהלן –

"המועצה"	מועצה אזורית אשכול;
"המכרז"	מכרז פומבי מס' XX/2023_ להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד ומערכת שירות לקוחות C.C. בשתי חוות שרתים עבור מועצה אזורית אשכול;
"ראש המועצה"	ראש המועצה;
"מנכ"ל"	מנכ"ל המועצה;
"גזבר"	גזבר המועצה;
"מנהל"	מנהל מערכות מידע במועצה ו/או כל אדם אחר שמונה בכתב על ידו לפעול בשמו ומטעמו, בקשר למכרז ו/או לשירות;
"הספק"	האדם או האישיות המשפטית המקבל על עצמו את ביצוע העבודות בהתאם להסכם זה ונספחיו לרבות נציגיו של הספק כמוגדר בגוף החוזה ו/או המכרז, וכל מי שיבוא תחתיו בדרך חוקית לרבות כל קבלן משנה, הפועל בשמו או מטעמו בביצוע העבודות או חלק מהן;
"מנהל הפרויקט"	אדם שהספק מסר לגביו הודעה בכתב למנהל, כי הוא משמש מטעמו של הספק כבא כוחו המוסמך לנהל את ביצוע העבודות ולטפל בליקויים ו/או בתלונות ככל שיהיו;

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

"העבודה/ות" כל העבודות שעל הספק לבצע בהתאם להוראות המכרז על מסמכיו ונספחיו השונים ולהוראות חוזה השירותים על מסמכיו ונספחיו השונים, ובהתאם להוראות המנהל כפי שתינתנה מעת לעת; למונח "שירותים" תהינה משמעות זהה למונח "עבודות";

"חוזה זה/השירותים" לרבות כל המסמכים והנספחים לחוזה השירותים, ולרבות כל הוראות המכרז על כל מסמכיו ונספחיו ולרבות הוראותיו של המנהל כפי שינתנו מעת לעת;

"צו התחלת עבודה" הוראה בכתב לספק להתחיל בביצוע העבודות, וזאת בתוך פרק זמן שלא יעלה על 7 (שבעה) ימי עבודה. צו התחלת עבודה יימסר לספק לאחר חתימת החוזה ויהיה חתום על-ידי המנהל ו/או גזבר המועצה;

"מועד תחילת ביצוע" הספק מתחייב להתחיל בביצוע העבודות במועד שנקבע בצו התחלת עבודה שנמסר לו ולא יאוחר מ-7 ימים ממועד זה (או פרק זמן אחר כפי שייקבע על-ידי המנהל) ולבצע את העבודות כנדרש;

"התמורה" התמורה לספק עבור ביצוע העבודות בהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה במכרז;

"חג" כל אחד מחגי ישראל ו/או מועדי ישראל, לרבות יום העצמאות וחג השבועות.

"מדד" מדד המחירים לצרכן (כללי) החיובי המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה; מדד הבסיס לחוזה יהיה המדד במפורט לעיל הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

3. הצהרות הספק

הספק מצהיר בזאת כלהלן:

- 3.1 כי קרא את כל תנאי חוזה זה על נספחיו, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות לביצוע השירותים, על כל המשתמע והכרוך בכך, וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל חובותיו והתחייבויותיו עפ"י חוזה זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים בו.
- 3.2 כי יש ברשותו כל האמצעים, העזרים, הציוד, כוח האדם והכושר הארגוני כדי למלא את כל התחייבויותיו בהתאם לחוזה זה.
- 3.3 כי הינו בעל ניסיון, יכולת, ידע, מיומנות, מוניטין ואמצעים, ככל שיידרש, לביצוע השירותים ברמה, בטיב, במחיר ולפי לוח הזמנים המפורטים בחוזה.
- 3.4 כי בקיום התחייבויותיו עפ"י חוזה זה אין משום הפרה של כל זכות יוצרים, זכות מוסרית, זכות קניינית, בזכות פטנטים, מדגמים, סימני מסחר או כל זכות אחרת של צד ג' וכי הוא רשאי להתקשר בחוזה זה ולהעמיד לשימוש המועצה את כל הציוד, התוכנות והמערכות האמורים בו. ידוע לחברה כי הצהרה זו מהווה תנאי יסודי ובסיסי להתקשרות של המועצה בחוזה זה.
- 3.5 כל הפעולות והעבודות המוטלות על הספק לרבות רכישת הציוד, הפעלת כוח אדם, אספקה, הובלה, תחזוקה וכל פעולה מכל מין וסוג, יבוצעו ע"י הספק ועל חשבונו.
- 3.6 הספק יודע ומודע כי חוזה זה כפוף לאישור המועצה ורק עם אישורו הוא ייכנס לתוקף.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

3.7 הספק יודע ומודע כי במסגרת המפרט הטכני במכרז הוגדרו תנאי רמת שירות שעל הזוכה לעמוד בהם הכוללים מנגנון קנסות, והם יחולו באופן מלא על ההתקשרות עם הזוכה.

4. ביצוע השירותים-

4.1. כללי:

4.1.1. הספק יבצע את כל השירותים והעבודות אליהן התחייב במסגרת הצעתו על פי כל המפורט במסמכי המכרז, להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C.

4.1.2. הספק יספק, יתקין ויתחזק, באחריותו הבלעדית, את כל הציוד הדרוש לביצוע השירותים, בכמות, באיכות ובמועדים הנדרשים לביצוע השירותים, כאמור במסמכי המכרז ובעיקר בנספח י"א למכרז (המפרט הטכני) וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות.

4.1.3. הספק מחויב להתחיל בביצוע עבודות ההספקה וההתקנה בתוך 7 (שבעה) ימי עבודה מיום קבלת צו התחלת העבודה, או במועד שתקבע המועצה על-פי שיקול דעתה הבלעדי, ולסיים בתוך 90 (תשעים) ימים ממועד התחלת העבודה.

4.1.4. הספק יצטייד מראש ועל חשבונו לפני ביצוע כל פעולה ועבודה בהתאם לחוזה זה בכל ההיתרים, האישורים והרישיונות הנדרשים על פי דין לשם ביצוע אותה פעולה, ויפעל בהתאם להוראות כל דין בביצוע השירותים.

4.1.5. הספק יבצע את השירותים במקצועיות, במיומנות, באיכות הגבוהה ביותר, לשביעות רצונה המוחלט של המועצה ותוך קשר הדוק ושיתוף פעולה עם המועצה.

4.1.6. מיקום התקנת הציוד ייקבע ע"י המועצה. המועצה תהיה רשאית להורות לספק מעת לעת להעתיק את מיקומו של הציוד או חלק ממנו ממקום התקנתו למקום אחר כלשהו. הספק יעתיק את הציוד כאמור בתוך פרק הזמן שיידרש לעשות כן בהודעה מטעם המועצה ולא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא בגין כך.

4.1.7. כל הציוד שיסופק יהיה בבעלות המועצה ויירשם על שמה.

4.1.8. הספק ידריך את עובדי המועצה באשר לאופן השימוש במערכות ובציוד, מעת לעת וכפי שיידרש ע"י המועצה.

4.1.9. הספק יבצע עבודות תחזוקה, תפעול, החלפה ותיקון של הציוד בכל תקופת החוזה ומיד עם התעורר הצורך בכך. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יחליף הספק או יספק מחדש את כל הציוד שניזוק או התקלקל או התבלה או אבד, מכל סיבה שהיא, ללא כל תמורה. כל האמור בסעיף זה יבוצע בהתאם לדרישות המועצה.

4.1.10. לא יבצע הספק את התיקון, ההחלפה, האספקה או הפעולה אותה נדרש לבצע בקשר עם תחזוקת המערכות והציוד תוך 24 שעות ממועד הדרישה לכך, ישלם למועצה פיצויים קבועים ומוסכמים בסך של 1000 ₪ בתוספת הפרשי הצמדה, עבור כל יום איחור. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה כאמור תהיה המועצה רשאית לתקן, להחליף, לרכוש או לבצע כל פעולה נדרשת אחרת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך תיקון הציוד ו/או

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

אספקתו, וכל הוצאות המועצה בקשר עם האמור לעיל בתוספת 18% ישולמו ע"י הספק.
כל האמור בסעיף זה אינו גורע מכל סעד אחר לו זכאית המועצה על פי דין.

4.1.11. הספק יישא בכל ההוצאות השוטפות הכרוכות במערכות ובציוד ו/או בהפעלתם ו/או
בשימוש בהם.

4.1.12. המערכות והציוד ישמשו במהלך תקופת ההתקשרות אך ורק לצורך ביצוע חוזה זה,
והספק איננו רשאי לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך קיום התחייבותיו על פי חוזה זה.

4.1.13. תוכנית העבודה לביצוע העבודות תתואם מראש ובכתב עם המועצה.

4.1.14. בגין האמור תשולם ע"י המועצה התמורה המפורטת בנספח ה' לחוזה השירותים.

5. צוות עובדים ומנהל הפרויקט

5.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך ביצוע העבודות צוות עובדים מהימן, מיומן, מאומן, דובר עברית ובקיא
בתפקידים המוטלים עליהם, שיכלול לפחות 10 טכנאים בעלי תעודת הסמכה סילבר מיצרנ/י הציוד, וזאת
בנוסף למנהל הפרויקט.

5.2. בנוסף לאמור לעיל הספק יהיה חייב מנהל פרויקט מטעמו, שיהיה מיומן ומקצועי בתחום. מנהל הפרויקט
יעמוד בקשר שוטף עם נציג המועצה לצורך תיאום ודיווח קיום ומילוי תנאי חוזה זה.

5.3. מנהל הפרויקט ישמש כנציג הספק ויהיה מוסמך לדבר בשמו, להתחייב ולקבל הוראות מהמועצה.

5.4. מנהל הפרויקט יהיה זמין בכל עת לפניות המועצה באמצעות טלפון סלולרי.

5.5. החלפת מנהל הפרויקט כרוכה באישור בכתב ומראש של המועצה.

5.6. צוות העובדים יהיה לבוש בכל עת בלבוש הולם, על-פי כללי הבטיחות המחייבים והנהוגים בענף על-ידי
משרד העבודה והרווחה.

5.7. המועצה רשאית וזכאית בהתאם לשיקול דעתה המוחלט מבלי הצורך לנמק את החלטתה לדרוש החלפתו
של כל עובד מעובדי הספק, לרבות מנהל הפרויקט, בעובד מתאים אחר לשביעות רצונה של המועצה.

6. קיום חוקי העבודה על-ידי הספק

6.1. הספק ישלם לעובדים המועסקים על-ידיו בקשר לביצועו של חוזה זה כל תשלום או זכות המגיעים להם על
פי כל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה החלים עליהם וכן על-פי הוראות חוזה זה. הפרת סעיף זה מהווה
הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטול המידי.

6.2. הספק ישא לבדו בכל התשלומים או ההוצאות לעובדיו מכל סוג ומין שהוא. הספק יהיה האחראי היחידי
והבלעדי כלפי העובדים, או המועסקים, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי
לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בתשלומים לביטוח לאומי, ניכוי
מס הכנסה או מסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר,
תשי"ח-1958, פיצויי פיטורין כמשמעותם בחוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963, תשלומים כלשהם בגין
חופשה שנתית או על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג שהוא על פי כל דין, חוזה וחובה קיבוצי, וכל תשלומים על פי חליפיהם של החוקים האמורים וכל דין שיבוא בנוסף להם או במקומם.
- 6.3. הספק יעמוד בכל דרישות חוקי השירותים ותקנותיהם במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות החוקים המפורטים להלן: חוק שירות התעסוקה ומלאכה, תשי"ט-1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951, חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976, חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950, חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996, חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953, חוק החניכות, תשי"ג-1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט-1949, חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958, חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963, חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995, חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 וחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.
- 6.4. הספק מתחייב להסדיר את יחסי העבודה בינו לבין העובדים המועסקים על-ידו לצורך חוזה זה בהסכם העסקה התואם את דרישות חוזה זה. הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטול המידי.
- 6.5. בחתימתו על חוזה זה מצהיר הספק ומתחייב כי לא יאחר מ-7 ימים מיום חתימתו על חוזה זה יפרט בפני המנהל בכתב את רכיבי השכר שישלם לעובדיו וכן עלות השכר המינימאלי, וכן ימסור הצהרה על עלויות נוספות כולל רווח. הספק לא יהיה זכאי לתשלום המגיע על פי חוזה זה בטרם ימציא את הפירוט הנדרש.
- 6.6. בכל מקרה מצהיר הספק ומתחייב כי עלות השכר המינימאלי לשעת עבודה שישלם לעובדיו לא תפחת מערך שעת עבודה שנקבע לפי סעיף קטן 28 (ב) לחוק חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011.
- 6.7. הספק ימציא למועצה אחת לתשעה חודשים אישור בכתב מאת רואה חשבון, המאשר עריכת בדיקות תקופתיות (לגבי 10% לפחות מהעובדים) כאמור בחוק חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011, לעניין התאמת תנאי העבודה של עובדיו למשפט העבודה, כלל העלויות תהיינה על חשבון הספק.
- 6.8. ככל יידרשו בדיקות נוספות ואישורים נוספים על פי הוראות הדין לרבות בדיקות ואישורים מאת בודק שכר מוסמך ימציאן הספק ללא דיחוי, כלל הבדיקות הנוספות והאישורים הנוספים יחולו על חשבון הספק.
- 6.9. אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על המועצה חובה או התחייבות כלשהיא כלפי העובד בגין אי ביצוע תשלומים ושכר על-ידי הספק לעובדיו כאמור לעיל, ואף אין על המועצה כל חבות שהיא או חובת פיקוח על הספק ועל התנאים בהם הוא מעסיק את עובדיו.
- 6.10. הספק מתחייב להבטיח לכל אדם אשר יועסק על-ידו בביצוע העבודות תנאי עבודה, לרבות תנאי בטיחות ותנאים לשמירת בריאות העובדים ורווחתם כדרוש בחוק, ובאין דרישה חוקית, כפי שיידרש על-ידי מפקחי העבודה בהתאם לחוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954.
- 6.11. הספק מצהיר ומאשר בזה כי עובדיו יהיו תחת פיקוח, השגחה וביקורת מתמדת שלו או של פקחים מטעמו. הספק מתחייב לקיים את כל הוראות פקודת הבטיחות בעבודה [נוסח חדש], תשל"ל-1970; מבלי לגרוע מכלליות האמור יחתום הספק על נספח בטיחות וגהות המצ"ב כנספח ד' לחוזה השירותים.
- 6.12. הספק ימסור לכל עובד עפ"י חוזה זה תלוש שכר חודשי בהתאם לחוק, לרבות תיקון 24 לחוק הגנת השכר, תשי"ח-1958, וככל שהעבד נמנע לקחת את התלוש ישלח הוא למענו של העובד בדואר.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 6.13. הספק ימציא לכל עובדיו הודעה לפי חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002 לעובד שאינו קורא עברית תומצא הודעה לעיון בשפה המובנת לו. תנאי לתחילת ההתקשרות יהיה המצאת טופס הכולל את פרטי העובדים שקיבלו את ההודעה, וכן הצהרה כי העובד קיבל את ההודעה, קרא אותה והבין את תוכנה, וזאת בצירוף נוסח ההודעה שנמסרה לעובד או נוסח ההודעה המעודכנת לעובד.
- 6.14. הספק יבטח את עובדיו בביטוח פנסיוני התואם את הקבוע בצו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957 (להלן – צו ההרחבה).
- 6.15. עובד המועסק על ידי הספק לצורך ביצוע חוזה זה יהיה זכאי לביטוח הפנסיוני ולביצוע ההפרשות בשיעורים המצוינים לעיל החל מיום העסקת העובד לצורך ביצוע ההתקשרות.
- (א) על אף האמור בסעיף 8 לצו, לגבי מי שאינו אזרח או תושב ישראלי "אירוע מזכה" יכלול גם עזיבה של הארץ.
- (ב) למען הסר ספק, מובהר כי בהתאם להוראות סעיף 23 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), תשס"ה-2005, לא יהיה הספק רשאי למשוך את כספי התגמולים שנצברו בקופה, לרבות תגמולי המעסיק.
- 6.16. על אף האמור לעיל, ככל שמדובר בעובד זר, ההסדר המפורט לעיל יהיה כפוף להוראות חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991, ולהוראות הגורמים המוסמכים להסדיר סוגיה זו, כפי שתפורסמה מעת לעת.
- 6.17. חל על הספק איסור לבצע את ההסדר הפנסיוני באמצעות סוכנות שהוא בעל עניין בה.
- 6.18. לא יאוחר מ-60 יום מיום החתימה על ההסכם, יעביר הספק ל"גוף מוסדי" ול"מוצר הפנסיוני" (כמשמעותם בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (עיסוק בייעוץ פנסיוני ובשיווק פנסיוני), התשס"ה-2005) (אחד או יותר), שאליו מפקיד הספק את התשלומים הפנסיונים עבור העובד (בסעיף זה – הקופה) רשימה הכוללת את הפרטים הבאים:
- (א) שם ומספר תעודת זהות של העובד המועסק על ידו לצורך ביצוע חוזה זה, ושכינו מפרש הספק תשלומים פנסיוניים לקופה.
- (ב) פירוט שכרו החודשי של העובד החל מיום החתימה על החוזה או החל מיום קליטתו של העובד או החל מיום שהעובד התחיל לעבוד מכוח חוזה זה, לפי העניין.
- (ג) העתק מהרשימה יועבר למועצה, כאשר הוא מוחתם בחותמת "העתק זהה למקור", וחתום על ידי עורך דין.
- 6.19. רישום חסר או כוזב של הדיווח יהווה הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו.
- 6.20. דיווח זה יחזור על עצמו מידי 1 בחודש פברואר ו-1 בחודש אוגוסט של כל שנה. הדיווח יכלול גם את רשימת העובדים שהועסקו על ידי הספק לצורך ביצוע חוזה זה, ושסיימו את עבודתם אצלו מכל סיבה שהיא במהלך חצי השנה שקדמה למועד הדיווח.
- 6.21. ההוראות דלעיל יעוגנו ויפורטו בהודעה לעובד, כמפורט לעיל.
- 6.22. הספק יפעיל מנגנון מסודר וקבוע המתעד את נוכחות העובד במקום העבודה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

- 6.23. על הספק לפרט בתלוש השכר לעובד את היקף השעות שעבוד מתוכם היקף השעות התורמות למכס, היקף שעות נוספות וכל פרט אחר המחויב על-פי חוק.
- 6.24. יובהר כי שיעור התמורה המשולמת לספק על-פי חוזה זה כוללת בחובה את כלל העלויות, לרבות מרכיב רווח קבלני, משכורות לעובדים על-פי חוק, לרבות בגין שעות נוספות.
- 6.25. מובהר ומודגש בזאת, כי המועצה לא תשפה ו/או תפצה את הספק בגין התשלומים ו/או התוספות למשכורותיהם של עובדיו, וזאת לאורך כל תקופת חוזה השירותים, לרבות תקופות האופציה (ככל שיהיו כאלה), בין אם שונו הוראות החוק בעניין ובין אם לאו.

7. אי קיום יחסי עובד – מעביד

- 7.1. מובהר בזאת כי הסכם זה הינו הסכם בין מזמין לבין ספק עצמאי ואינו מהווה חוזה עבודה, כי הספק הוא בעל עסק עצמאי למתן השירותים וביצוע העבודות וכי בינו לבין המועצה לא מתקיימים יחסי עובד - מעביד, יחסי הרשאה, סוכנות או שותפות, לצורך כל דבר ועניין.
- 7.2. הספק יהיה אחראי לביצוע כל תשלומי המסים וכן כל תשלום חובה אחר אשר יחול בקשר למתן השירותים ולקיום התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 7.3. הספק מצהיר בזאת כי הוא מנהל ספרי חשבוניות כדין ומשלם מס הכנסה כעצמאי. כמו כן מצהיר הספק כי הוא רשום כעוסק מורשה לעניין מס ערך מוסף וכעצמאי במוסד לביטוח לאומי.
- 7.4. מובהר בזאת כי הספק הוא המעסיק ו/או המעביד הבלעדי של כל הפועלים מטעמו המעניקים שירותים ועבודות למועצה בהתאם לחוזה זה, וכי אין בינם לבין המועצה יחסי עובד-מעביד, יחסי הרשאה, סוכנות או שותפות, לצורך כל דבר ועניין.
- 7.5. הספק ישפה את המועצה, עם דרישתה הראשונה לכך, בכל עת וללא הגבלת סכום, בגין כל דרישה ו/או תביעה שיופנו נגד המועצה מאת הספק ו/או מי מטעמו ו/או מי מעובדיו ו/או אחר מטעמו ו/או על ידי צד שלישי כלשהו, בקשר עם טענת יחסי עובד - מעביד או יחסי מרשה - מורשה או יחסי סוכנות או יחסי שותפות בין המועצה לבין הספק ו/או הפועלים מטעמו בהענקת עבודות למועצה ו/או מי מעובדיה ו/או אחר מטעמה ו/או בקשר עם קיומם ו/או העדרם של יחסים כאמור ו/או בקשר עם כל חוב, חבות, חוב ו/או אחריות הנובעים מיחסים כאמור, לרבות מכוח כל הסכם, הסדר, דבר חקיקה, צו הרחבה, נוהג וכיוצא באלה.
- 7.6. מוסכם בין הצדדים כי היה וייקבע על ידי גוף שיפוטי מוסמך כי היחסים בין הספק לבין המועצה בגין העבודות הניתנות על ידי הספק ו/או הפועלים מטעמו המעניקים שירותים למועצה בהתאם לחוזה זה, מטעמה ו/או אחר מטעמה על פי הסכם זה הינם יחסי עובד מעביד, יישא הספק בכל הסכומים אשר נפסקו כנגד המועצה בעניין זה לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין.
- 7.7. למועצה תהא הסמכות הבלעדית והאוטומטית לקצו ו/או להפחית סכומים אילו מתשלום התמורה על-פי חוזה זה ו/או מכל מקור אחר, כאמור בסעיף 21.1 לחוזה זה, כל זאת מבלי לגרוע מזכותה של המועצה על-פי דין לתבוע את הספק בשל כך.
- 7.8. הספק מתחייב שלא לתבוע ו/או לצרף את המועצה בדרך כלשהי לכל תביעה (לרבות כצד ג') ו/או טענה ו/או דרישה שתופנה כלפיה, בגין כל יחסי עובד-מעביד, לרבות בגין ובקשר עם חבות מעבידים ולרבות כאלו אשר יופנו אליו בעניין העבודות ולרבות כאלו שיופנו אליו מכל סיבה אחרת.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

8. אחריות, שיפוי וביטוח

אחריות ושיפוי בנזיקין

- 8.1. הספק לבדו יהיה אחראי כלפי המועצה לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או זיהום העלולים להיגרם למועצה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לעובדי הספק ו/או לקבלני משנה מטעם הספק ו/או לעובדיהם ו/או למי מטעמם בגין ו/או בקשר עם העבודות ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו ו/או לכל אובדן ו/או נזק הנובע ו/או בקשר לעבודות ו/או לכלי האצירה.
- 8.2. הספק לבדו יהיה אחראי כלפי המועצה לאבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותאור לכלי האצירה הנמצאים או שהובאו על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך העבודות נשוא ההסכם.
- 8.3. הספק פוטר בזאת את המועצה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפותה ו/או לפצותה ו/או את הפועלים מטעמה תוך 7 ימים על כל סכום שתחויב לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. המועצה תודיע לספק על כל תביעה שתוגש נגדה כנ"ל ותאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.
- 8.4. המועצה רשאית לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח ההסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהמועצה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו למועצה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

ביטוח

- 8.5. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי דין ועל פי ההסכם זה, הוראות הביטוח אשר יחולו על הצדדים הינן בהתאם לנספחי הביטוח, המצורפים להסכם זה כנספחים ב' - ב'1 ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

9. הוראות לעניין הסבת ההסכם והעסקת קבלני משנה

- 9.1. הספק מתחייב לא להסב לאחר או לאחרים את זכויותיו (לרבות התמורה לה יהיה זכאי) ו/או את חובותיו לפי חוזה זה, כולן או מקצתן, וכן מתחייב הוא לא לשותף איש אחר או גוף אחר כלשהו, זולת עובדיו או שליחיו, בביצוע השירותים לפי חוזה זה, אלא אם קיבל את הסכמתה המפורשת של המועצה בכתב ומראש.
- ההסבה או המחאת הזכויות תתבצע בהתאם לנספח לחוזה בו אשר יחתם על-ידי המועצה מצד אחד לספק מצד שני ולנמחה מצד שלישי.
- 9.2. נתנה המועצה את הסכמתה להסבת החוזה, כאמור לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו על-פי החוזה, והספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה ו/או מחדל של מבצעי העבודות.
- 9.3. היה הספק תאגיד רשום יראו בהעברת 45% או יותר מהשליטה בתאגיד או מזכויות השותפות בין אם ההעברה נתבצעה בבת אחת וביום אם נעשתה בחלקים, כהסבת זכויות הדורשת את הסכמת המועצה כאמור לעיל.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 9.4. הספק אינו רשאי להעביר לקבלן משנה כלשהו ביצוע איזה מהשירותים נשוא חוזה זה, אלא אם קיבל את הסכמת המועצה, מראש ובכתב, ועל פי התנאים שייקבעו על ידה, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 9.5. למען הסר ספק מובהר כי הסכמת המועצה להעסקתו של קבלן משנה, אין בה כדי לשחרר את החברה מהתחייבות או אחריות כלשהי כלפי המועצה ו/או צד שלישי כלשהו על פי כל דין ועל פי חוזה זה והחברה תיוותר אחראית לקיום מלוא ההתחייבויות עפ"י חוזה זה.

10. תקופת החוזה

- 10.1. תקופת ההתקשרות על-פי חוזה זה הינה שלוש (3) שנים החל מיום _____ וכלה ביום _____ (להלן – תקופת החוזה). תקופת החוזה ניתנת להארכה בכל פעם, בשנתיים נוספות, עד לשתי תקופות נוספות לאחר תקופת החוזה (להלן – התקופה המוארכת).
- 10.2. האופציה להארכת החוזה הינה זכות המוענקת למועצה בלבד לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 10.3. מומשה האופציה כאמור, יחולו כל הוראות חוזה זה על תקופת ההתקשרות המוארכת.
- 10.4. מבלי לפגוע באמור, במהלך תקופת החוזה רשאית המועצה בכל עת ומכל סיבה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על-פי חוזה זה בהודעה מוקדמת בכתב בת ששים (60) יום. לספק לא תהיה כל תביעה ו/או טענה כספית אחרת למעט זכותו לקבל את התמורה המגיעה לו בגין העבודות שניתנו על-ידו בפועל עד למועד הפסקת התקשרות כאמור, ובכפוף להוראות חוזה זה.
- 10.5. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המועצה או לידי ספק אחר שיבוא במקומו. הספק ישתף פעולה עם המועצה ו/או מי שהמועצה תורה עליו, ויעביר לידיה את כל המידע, הנתונים והמסמכים שהוכנו על ידו ו/או נמסרו לידיה במסגרת חוזה זה, לאלתר ולשביעות רצונה המלאה של המועצה.
- ביצוע העברה מסודרת ושיתוף פעולה עם המועצה ומי שהמועצה תורה עליו כאמור הינו תנאי לזכותה של החברה לכל תשלום שהוא מהמועצה אשר טרם שולם לה עד אותו מועד.
- 10.6. חויבה המועצה ו/או נאלצה מטעם חוק כלשהו להפסיק את ההתקשרות בחוזה זה, לרבות בשל צו של בית משפט ו/או חוות דעת משפטית לגבי חוקיות ההתקשרות, הרי שההתקשרות תופסק ולחברה לא תהיה כל תביעה ו/או טענה כלפי המועצה בגין האמור, והפסקת ההתקשרות הנ"ל לא תחשב להפרת חוזה ע"י המועצה.

11. תמורה

- 11.1. בתמורה לביצוע העבודות תשלם המועצה לספק את התמורה בהתאם להצעת המחיר אותה הגיש במסגרת הצעתו במכרז.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 11.2 מוסכם על הצדדים כי התמורה בהתאם להצעת המחיר היא קבועה ומחולטת וכי היא כוללת תשלום נאות והוגן לספק, לרבות רווח, עבור כל ההוצאות הכרוכות והנבועות מביצוע השירותים וכן יתר התחייבויותיו של הספק על-פי חוזה זה, או על-פי כל דין. הספק לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהמועצה העלאות או שינויים בתמורה, בין מחמת עלויות שכר עבודה, שינויים בשערי חליפין של המטבעות, הטלתם או העלאתם של מיסים, היטלים, אגרות או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין במישרין ובין בעקיפין, או מחמת כל סיבה אחרת.
- 11.3 הספק יגיש לאישור המנהל עד העשירי (10) בכל חודש, חשבון בשני עותקים, עבור ביצוע העבודות בחודש שקדם לו, אשר הספק טוען כי הוא זכאי לתמורה בגין.
- לחשבון יצרף הספק דו"ח חודשי מפורט ביחס לשירותים ו/או לציוד שסופקו על ידו.
- 11.4 המועצה תבדוק ותאשר את החשבון תוך 20 ימים ממועד הגשתו והיא רשאית בהתאם לשיקול דעתה לאשר את החשבון באופן מלא או חלקי או לסרב לאשר את החשבון, ותצרף לחשבון דו"ח בקרת השירות החודשי בהפחתה ו/או קיזוז ו/או ניכוי הנדרשים מחשבון הספק עקב ביצוע לקוי ו/או אי ביצוע עבודות ו/או גרימת נזקים ו/או עקב ניכויים המחויבים על-פי חוק.
- 11.5 כל חשבון אשר יוגש ע"י החברה ייפרע, בסכום המאושר ע"י המועצה, בתנאי חוק מוסר תשלומים וזאת מיום הגשת החשבון והדוחות הנדרשים וכנגד חשבונית מס.
- 11.6 מובהר כי חשבון אשר לא יוגש במועדו ו/או אשר לא צורפו אליו הדוחות הנדרשים, ייחשב כחשבון שהוגש ב-10 לחודש שלאחר מועד הגשתו או מועד הגשת הדוחות החסרים, לפי המאוחר ומועד התשלום יידחה בהתאמה.
- 11.7 איחור בתשלום לספק אשר לא יעלה על 30 יום, לא יהווה הפרה של חוזה זה והספק לא יהיה זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור כאמור.
- 11.8 ספרי המועצה וחשבוניותיה ישמשו כראיה, לכאורה, בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לספק ולמועדיהם ולמועד הגשת חשבוניותיו.
- 12. ניהול ספרים ופרטי חשבון בנק**
- 12.1 הספק מצהיר ומתחייב כי לאורך כל תקופת החוזה יהא ברשותו תעודת "עוסק מורשה" תקפה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1976.
- 12.2 הספק מצהיר כי הוא מנהל וינהל ספרים כדין וכי הוא פועל ויפעל במסגרת כל תקופת חוזה זה כנדרש על-פי כל דין כלפי שלטונות המס ובכלל.
- 12.3 בנוסף לאישור שהוצג בעת הגשת ההצעה, בסמוך לראשון (1) לחודש ינואר בכל שנה קלנדארית, ימציא הספק למועצה אישור רשויות המס על ניכוי מס במקור, וזאת כתנאי לביצוע תשלום התמורה על-פי חוזה זה.
- 12.4 במעמד החתימה ימציא הספק למועצה טופס עדכון פרטי חשבון בנק על גבי הטופס במצורף כנספח ג' לחוזה זה. הטופס יהא חתום על-ידי הספק בצירוף אימות החתימה על-ידי עורך-דין ובצירוף חתימת מורשי החתימה בבנק; העברת טופס פרטי חשבון בנק מהווה תנאי לביצוע תשלום התמורה על-פי חוזה זה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 13. ערבות ביצוע**
- 13.1. להבטחת ביצוע וקיום התחייבויותיו של הספק על-פי חוזה זה, יפקיד הספק בידי המועצה בתוך 7 ימים ממועד ההודעה על זכייתו במכרז ובטרם מועד החתימה על הסכם זה, ערבות בנקאית, צמודה לעליית למדד המחירים לצרכן (חיובי בלבד), בנוסח המצורף **כנספח א'** (להלן – ערבות ביצוע), על סך 50,000 ₪ כולל מע"מ (במילים – חמישים אלף ₪).
- 13.2. ערבות הביצוע, תהא בתוקף לתקופה של שלושים ושישה (36) חודשים ממועד החתימה על חוזה זה. שלושים (30) יום טרם פקיעת מועד הערבות הבנקאית יאריך הספק את תוקפה של הערבות הביצוע לתקופה נוספת, כך שערבות הביצוע תמיד תהיה בתוקף למאה ועשרים (120) יום נוספים מעבר למועד סיום ההתקשרות; האמור איננו גורע מזכותה של המועצה לדרוש להאריך ו/או להאריך את תוקפה של ערבות הביצוע בהתאם להודעה מטעמה כאמור וכמפורט בנוסח ערבות הביצוע הצורף כנספח א', אם כי חובת הארכה חלה על הספק.
- 13.3. הספק יישא בכל ההוצאות הקשורות בהמצאת ערבות הביצוע ובהארכת תוקפה, וכל הוצאה אחרת הנדרשת לשם כך.
- 13.4. לא קיים הספק תנאי מתנאי חוזה זה, או לא ביצע את העבודה כולה או חלקה, לשביעות רצון ראש המועצה ו/או גזבר המועצה ו/או המנהל, תהא רשאית המועצה לחלט את ערבות הביצוע בחלקה או במלואה כמשמעותה בסעיף זה, מבלי שהספק יוכל להתנגד לגביית סכום הערבות כאמור. הערבות תהא בלתי מותנית וניתן יהיה לממשה מיידית עם דרישה בלא צורך הנמקה.
- 13.5. סכום הערבות שנגבה על-ידי המועצה, ייהפך לקניינה הגמור והמוחלט, מבלי שתהא לספק זכות כלשהי לבוא כלפי המועצה או כלפי מי מטעמה, בטענות מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך ומבלי שדבר זה ייגרע מזכויותיה של המועצה בגין הפרת החוזה.
- 13.6. בנוסף לערבות הביצוע, רשאית המועצה לעכב תחתיה את יתרת התשלומים לספק ולקזז ו/או להפחית ו/או לנכות את התשלומים, כל סכום לכיסוי נזקים ו/או התחייבויות של הספק כלפי המועצה ו/או כלפי כל צד שלישי.

14. תיקון ליקויים, קיזוזים, הפחתות, ניכויים וקנסות

- 14.1. הספק מתחייב לתקן על חשבונו ליקויים בעבודות לשביעות רצונם של המנהל ו/או המפקח ותוך המועד שנקבע על-ידם לתיקון הליקוי.
- לא תיקן הספק במועד את הליקויים כאמור, המועצה רשאית לתקן את הליקויים בעצמה או על ידי מי מטעמה על חשבון הספק. תיקנה המועצה את הליקויים כאמור, תהא זכאית להשבה מיידית של כל הוצאה או נזק שנגרמו לה בגין כך בתוספת של 15%.
- אין באמור בכדי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות המועצה בעניין זה ובמקרים מעין אילו.
- 14.2. אם יתגלו ליקויים כפי שייקבע על-ידי המנהל או גורם מוסמך אחר מטעם המועצה במהלך העבודות, והספק לא יתקן את הליקויים בהתאם לדרישתם ובפרק הזמן אשר הוקצב בעניין, רשאי המנהל להפחית מגובה התמורה לספק סכומים המכמתים את הנזק בצירוף פיצוי ושיפוי המועצה על גרימת הליקוי.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

בתום כל חודש קלנדארי יפרט המנהל את הליקויים ושיעור הקיזוז בגין כל אחד מהם, ויעבירם לספק.

הספק רשאי לערער על החלטת המנהל בתוך שלושים (30) יום מיום מסירת רשימת הליקויים לספק; הערעור ייעשה בכתב לגזבר המועצה ו/או מי אשר הוסמך מטעמו בכתב; החלטתו בעניין תהא סופית; גזבר המועצה ו/או מי ממטעמו נדרש ליתן את החלטתו הצודקת בעניין בכתב בתוך ארבעים וחמישה (45) יום מיום הערעור בעניין על-ידי הספק.

הספק ישלם למועצה פיצויים מוסכמים מראש, לכל מקרה, בגין אי ביצוע של עבודה נדרשת בהתאם לדרישות החוזה ונספחיו או בגין ביצוע לקוי של עבודה כמפורט להלן, כל זאת בלא להפחית מזכויות המועצה לקזז סכומים נוספים בגין נזקים נוספים שנגרמו עקב הליקוי.

14.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המועצה רשאית לקזז ו/או להפחית ו/או לנכות ו/או לעב ו/או לעקל מהספק בכל עת ובכל זמן כל סכום אשר, לכאורה, מגיע לספק לפי החוזה או מכל סכום אחר שעל המועצה לשלמו לספק, אשר לדעת המנהל מגיע מהספק למועצה ו/או לצד שלישי על-פי חוזה או על-פי דין או על-פי חוק ו/או על-פי החלטה שיפוטית, בין שהוא קצוב ובין שאינו קצוב.

14.4 הספק יימנע מהשבחה, חלקית או מלאה, של עבודותיו נשוא חוזה זה (ו/או עיכוב בביצוע העבודות), מכל סיבה שהיא, לרבות סיבה הנוצרת בסכסוך עבודה שבין הספק לבין עובדיו ו/או כתוצאה מסכסוך כספי ו/או משפטי עם המועצה ו/או מכל סיבה אחרת.

השבית הספק את עבודותיו ישלם הספק למועצה פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך של חמישה-עשר (15%) אחוזים מגובה התמורה לכל יום עבודה שבו לא ביצע את העבודות; אין בפיצוי האמור כדי לגרוע מזכויותיה האחרות של המועצה לקזז ו/או להפחית ו/או לנכות סכומים כסף נוספים בגין השבחה הפעילות, לרבות באמצעות חילוט ערבות הביצוע.

כמו כן רשאית המועצה לתבוע את הספק בגין מלוא הנזקים אשר יגרמו לה כתוצאה מהשבחה עבודות הספק.

14.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סמכות אחרת של המועצה על-פי כל דין ו/או חוזה זה, הרי שהמועצה רשאית, במקרה של השבחה כאמור, להעסיק ספק/נים או עובדים אחרים בביצוע העבודות (או חלקם) ו/או לבצע את העבודות (או חלקן) בעצמה, ולחייב את הספק בכל ההוצאות הכרוכות בביצוע העבודות כאמור בתוספת של 15% הוצאות מיוחדות של המועצה.

15. שמירת סודיות

כל מידע שיגיע אגב או בקשר לביצועו של חוזה זה, לספק או לעובדים המועסקים על ידו, ישמש לצורך ביצוע השירותים בלבד, לא יעשה בו כל שימוש לצורך אחר, והספק ועובדיו לא ימסרוהו לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

16. ביטול ההסכם

16.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 16.2 מטה, המועצה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בכל עת וללא הסבר, בכפוף למסירת הודעה לספק מראש ובכתב, של 30 ימים מראש, ולספק לא תהא כל טענה/תביעה בגין כך.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 16.2. מבלי לגרוע מכל תרופה או זכות, הנתונים למועצה לפי חוזה זה ולפי כל דין (לרבות חילוט הערבות הבנקאית), הרי בכל אחד מהמקרים הבאים תהא המועצה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי לבטל את חוזה זה באופן מיידי, לאחר מתן הודעה בכתב ו/או לסלק את הספק מביצוע העבודות באמצעות ספק אחר ו/או בכל דרך אחרת –
- א. אם הספק הפר התחייבות כלשהי מהתחייבויותיו על-פי חוזה ולא תיקנה תוך 3 ימים מדרישת המועצה, תחשב ההפרה להפרה יסודית.
- ב. אם הספק הפר הוראה מהוראות סעיפים 3,4,6,7,8,9,11,12,13,14,15 לחוזה זה.
- ג. אם ימונה לספק ו/או לנכסיו כונס נכסים או כונס נכסים כמנהל (זמני או קבוע), או אם הוגשה בקשה למינוי כונס נכסים ו/או מנהל כאמור.
- ד. אם הספק יפשוט את הרגל, או הוגשה נגדו בקשה לפשיטת רגל או כשניתן נגדו צו כינוס נכסים לגבי נכסיו כולם או חלקם, או שמונה כונס נכסים זמני או קבוע לרכושו או לחלק מרכושו, או במקרה של גוף מאוגד, נתקבלה על-ידו החלטה על פירוק מרצון, או כשהוגשה נגדו בקשה לפירוק, או שניתן נגדו צו פירוק או שמונה לו מפרק קבוע או מפרק זמני, או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבלת ארכה או פשרה למען הסדר איתם לפי פקודת החברות (נוסח חדש), התשמ"ג-1983.
- ה. במקרה והוטל עיקול על רכושו של הספק, או אם בוצעה פעולה כלשהי מטעם משרד ההוצאה לפועל לגבי רכושו של הספק או מקצתו.
- ו. במקרה והספק הפסיק את העבודה למשך שלושה (3) ימים ללא סיבה מספקת, לדעתה של המועצה, או אם הספק הסתלק מביצוע חוזה זה.
- ז. כשאין הספק מתחיל בביצוע העבודה ו/או חלקה, או שהוא מפסיק את מהלך ביצועה ו/או ביצוע חלקה, או שאינו מבצעה ו/או מבצע חלקה ברציפות לפי לוח הזמנים שנקבע ואושר על-ידי המנהל, או שאינו מבצע את העבודות בקצב הדרוש להשלמתן על-פי לוח הזמנים, או שהינו מפר התחייבות מן ההתחייבויות המוטלות עליו על-פי חוזה זה ואינו מציית תוך שלושה (3) ימים ו/או פרק זמן אחר שנקבע על-ידי המנהל בהודעה שנמסרה לספק בכתב, להוראה בכתב של המנהל להתחיל או להמשיך בביצוע העבודה או לבצעה ברציפות בקצב הדרוש ו/או לפי לוח הזמנים ו/או לקיום ההתחייבות.
- ח. בכל מקרה בו הספק הפר חוזה זה בהפרה יסודית אם תגרם לספק (חס וחלילה) נכות תמידית או מחלה ממושכת אשר כתוצאה ממנה תישלל ממנו היכולת להמשיך במילוי תפקידו; ובמקרה של תאגיד לבעלי החברה ו/או מנהליה.
- ט. כשהספק הסב את החוזה, כולו או מקצתו, לאחר, או העסיק קבלן משנה בביצוע העבודות בלי הסכמת המועצה מראש ובכתב.
- י. הספק אינו ממלא את הוראות המנהל ולא נענה לדרישותיו ו תוך הזמן שנקבע לכך על-ידי נותן ההוראה.
- יא. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פליליים נגד הספק או מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- יב. התברר כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה איננה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר לדעת המנהל היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עם הספק.
- יג. התברר כי הספק מסר למועצה הצהרות ו/או נתונים ו/או דו"חות כוזבים .
- 16.3. אין במקרים המנויים לעיל, כדי לגרוע מזכות הביטול המוענקת למועצה בגין הפרת חוזה, על-פי כל דין, וכן מהסעדים הנוספים ו/או החלופיים העומדים לרשותה על-פי כל דין.
- 16.4. הפר הספק הוראה מהוראות החוזה, רשאית המועצה לעשות כל אחת מהפעולות המפורטות להלן –
- א. לחלט את הערבות הבנקאית אשר ניתנה לה לשם ביצוע ומילוי חוזה זה על-ידי הספק.
- ב. לתבוע את הספק בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או שיפוי ו/או פיצוי.
- ג. לעשות בעצמה או באמצעות אחרים את העבודות (או חלקן) שהספק חייב בביצועם על-פי חוזה זה ולחייב את הספק בהוצאות הכרוכות בכך, בין אם באמצעות חילוט ערבות ובין אם באמצעות קיזוז מחשבוניתיו.
- 17. שונות**
- 17.1. המועצה רשאית לקזז כנגד כל סכום המגיע לספק על פי חוזה זה, כל חוב, בין קצוב ובין שאינו קצוב, המגיע לה מהספק על פי חוזה זה או על פי כל דין. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותה של המועצה לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת.
- 17.2. גילה הספק סתירה בהוראות החוזה ו/או בהוראות הנספחים ו/או בהוראות המסמכים ו/או סתירה בין הוראות החוזה להוראות הנספחים ו/או המסמכים השונים, יפנה הספק למנהל על-מנת לקבל הנחיות בדבר הפירוש הנכון. הפירוש אשר יינתן על-ידי המנהל יהא סופי ומוחלט ויחייב את הספק.
- 17.3. ויתור של אחד הצדדים על הפרה של הוראה כלשהי של חוזה זה אין פירושו ואין להסיק ממנו כי הוא יוותר על הפרה נוספת של חוזה זה.
- 17.4. הצדדים מסכימים ומצהירים בזאת כי כל הוראה וכל התחייבות על פי הסכם זה תחשב כהתחייבות עצמאית ונפרדת, והעדר אפשרות לאכוף כל הוראה, התחייבות, או חלקים הניתנים להפרדה מהן לא ייגרע בכל אופן שהוא מאפשרות האכיפה של שאר ההוראות או ההתחייבויות. היה והוראה ו/או הוראות הכלולות בהסכם זה יחשבו, מסיבה כלשהי, כבעלות תחולה רחבה מדי אשר אינה מאפשרת אכיפתן, הוראה ו/או הוראות אלו יפורשו באופן המגביל או מצמצם אותן כך שיאפשר אכיפתן, בין היתר, בהתאם לדין החל.
- 17.5. למרות האמור בכל דין, לא תהיה לחברה זכות עכבון על הציוד ו/או חלק ממנו ו/או כל דבר אחר הקשור בחוזה זה.
- 17.6. מוסכם בזאת כי סמכות השיפוט המקומית הבלעדית לפי חוזה זה, וכן כל חילוקי דעות ו/או סכסוכים בקשר לחוזה זה, פירושו ו/או ביצועו ו/או ביטולו, וכל תביעה בקשר לכך, יובאו להכרעה בפני בתי המשפט מחוז באר שבע.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

17.7. כתובות הצדדים הן כמפורט ברישא לחוזה זה. מוסכם על הצדדים כי כל הודעה שתישלח על ידי צד למשנהו בדואר רשום תיחשב כאילו התקבלה אצל הצד השני שבעים ושתיים (72) שעות ממועד המשלוח, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה ואם נשלחה בפקסימיליה - ביום בו נשלחה.

ולראיה באו הצדדים על החתום

מועצה אזורית אשכול

הספק

שם הספק -

ח.צ./ח.פ./ת.ז./מס' תאגיד -

שמות מורשי החתימה החותמים על חוזה זה -

; ת.ז.

; ת.ז.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת
שירות לקוחות C.C

נספח א' לחוזה השירותים

כתב ערבות בנקאית
(ערבות ביצוע)

לכבוד,
מועצה אזורית אשכול
(להלן – המועצה)

א.ג.ב.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____

1. על-פי בקשת _____ (להלן – **הנערב**) מס' ת.ז.ח.פ.ח.צ. _____ אנו ערבים בזאת באופן בלתי חוזר בקשר למילוי כל מחויבויותיו של הנערב לחוזה השירותים נשוא מכרז פומבי לביצוע לתכנון, הקמה, אספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת תקשורת IPVPN לטלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C, אשר יוזנו בתשתיות תקשורת וחשמל נפרדות בתצורה של ACTIVE \ ACTIVE או PA עבור המועצה, לשלם לכם כל סכום שתדרשו מאת המציע הנערב עד לסכום כולל של 50,000 ₪ (במילים – חמישים אלף ₪) בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן (כללי) (תוספת של מדד חיובי בלבד), כפי שמתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן – **המדד**) בין המדד שהיה ידוע ביום הגשת ההצעות למכרז לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות (להלן – **סכום הערבות**).
2. אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו את תשלומי של סכום הערבות בפעם אחת או במספר דרישות שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מסכום הערבות בלבד ובתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל בסכום הערבות.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך המפורט בסעיף 1 לעיל, תוך שבעה (7) ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו חתומה על-ידי מנכ"ל המועצה ו/או גזבר המועצה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, מבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לנערב במכרז בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המציע הנערב.
4. לדרישתכם כאמור לעיל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
5. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ (כולל).
6. תוקף של ערבות זו ניתן להארכה בהודעה בכתב של ראש המועצה ו/או גזבר המועצה באופן חד צדדי לבנק, בלא צורך בקבלת הסכמת הנערב, לתקופות נוספות של שנים-עשר (12) חודשים נוספים (כל אחת מהן) מהמועד הנקוב בסעיף 5 דלעיל.

48

אין לבצע מחיקות/תיקונים של מסמכי המכרז לרבות בטיפקס ו/או בעט ו/או בעיפרון ככל
ויבוצעו תיקונים ההצעה עלולה להיפסל.

חתימת המציע

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

7. כל דרישה על פי ערבות זו, צריכה להתקבל לא יאוחר מתאריך תום תוקפה של הערבות כנקוב בסעיף 5 לעיל ו/או לאחר חלוף המועד האחרון לתוקף הערבות לאחר התקופה הנוספת (באם הוארכה) כאמור בסעיף 6 דלעיל.

לאחר מועד זה, תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

8. ערבות זו איננה ניתנת להמחאה או להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

שם הבנק

טופס זה חייב בחתימה + חותמת אישית של ה"ה _____ וחותמת הסניף.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

נספח ב' לחוזה השירותים – נספח ביטוח

המזמין בנספח זה הינו; המועצה בנספח ביטוח זה הינה; המועצה האזורית אשכול החברה ו/או הכלכלית לפיתוח אשכול בע"מ ו/או הישובים בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או גופי סמך של המועצה ו/או גופים קשורים למועצה.

1. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי 14 יום לפני חתימה על הסכם זה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו ועל שמו, ובקשר לביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר, הפוליסה תהיה בתוקף כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין, הכל כמפורט באישור קיום הביטוחים המצורף כנספח ב'1 להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום הביטוחים").

2. אישור קיום הביטוחים יכלול את הביטוחים הבאים: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים; בגבולות האחריות כפי הרשום בפוליסה של הספק; היה והספק לא מעסיק עובדים בקשר לשירותים, רשאי הספק להמציא אישור קיום ביטוחים ללא ביטוח זה וכן ביטוח אחריות מקצועית משולב עם ביטוח חבות מוצר.

א. ביטוח אחריות מקצועית.

3. ביטוחי הספק יכללו את ההוראות הבאות:

3.1. חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות הספק על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981).

3.2. סעיף הקובע כי אי קיום החובות המוטלות על המבטח, לרבות, אך לא מוגבל אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויותיו של המזמין על פי הפוליסות.

3.3. סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי המזמין והבאים מטעם המזמין ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.

3.4. הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמין והמבטח מוותר על כל טענה לשיטוף ביטוחי המזמין.

3.5. הביטוחים יכללו כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי.

4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי פוליסות ביטוחי הספק במלואן או בחלקן. מיד עם קבלת הדרישה, הספק יעביר את העתקי הפוליסות מהן ימחק כל מידע אשר אינו רלוונטי לדרישות המזמין, לרבות מחירים, שמות מבטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון אשר יידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי נספח זה.

5. 14 יום לפני חתימת המזמין על ההסכם וכתנאי לו, מתחייב הספק להמציא לידי המזמין את אישור קיום הביטוחים כשהוא חתום על ידי מבטח הספק שהינו חברת ביטוח מורשית בדין לפעול בישראל. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

לתחילת ביצוע השירותים, ולמזמין תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מהספק את תחילת מתן השירותים.

6. 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על הספק להמציא לידי המזמין אישור קיום הביטוחים מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

7. בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

8. הספק פוטר במפורש את המזמין ואת כל הבאים מטעם המזמין מכל אחריות לאבדן ו/או לנזק, אשר עלול להיגרם לרכוש הספק, לרבות נזק תוצאתי שייגרם עקב נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

9. למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועד לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויות הספק על-פי ההסכם גם אם יימנעו מהספק ביצוע השירותים.

10. למזמין הזכות (אך לא החובה) לבדוק את התאמת אישור קיום הביטוחים שיומצאו על-ידי הספק לנדרש על פי נספח זה, והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויות הספק כאמור בנספח זה. הספק מצהיר כי זכות המזמין לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על המזמין ועל מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם של הביטוחים הנערכים על-פי האישור כאמור או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.

11. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק, ככל שיש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו על פי הסכם זה לשלם את דמי הביטוח והשתתפויות העצמיות במלואם ובמועד.

12. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי דין ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

13. סבר הספק כי יש צורך בעריכת ביטוחים משלימים ו/או נוספים לביטוחי הספק, רשאי הספק לערוך ולקיים על חשבונו ביטוחים משלימים ו/או נוספים אלה. בכל ביטוח נוסף כאמור (למעט כלי רכב), יכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמין והבאים מטעם המזמין וכן כלפי מי אשר קודם לקרות מקרה הביטוח, התחייב הספק בכתב כלפיו לכלול ויתור על זכות תחלוף לטובתו; ויתור על זכות תחלוף לא יחול לטובת מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון. בביטוחי החבויות

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

יכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת המזמין והבאים מטעם המזמין, בגין אחריותם למעשי ומחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

14. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע שירותים על פי הסכם זה יעשה על ידי קבלן משנה מטעם הספק, מתחייב הספק, לדאוג כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק, הוא הנושא באחריות כלפי המזמין והבאים מטעם המזמין ביחס לביצוע שירותים על פי הסכם זה במלואם, לרבות שירותים אשר יבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלני משנה והוא יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע שירותים שייעשו על ידי קבלני משנה, אם ייגרם, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

15. הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

נספח ב'1 - 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.					
ממבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור	
שם: המועצה האזורית אשכול	שם: החברה הכלכלית לפיתוח אשכול בע"מ ו/או הישובים בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או גופי סמך של המועצה ו/או גופים קשורים למועצה	שם:	להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל DR, אתר קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C	מזמין השירותים	
		ח.פ.	ח.פ.		ת.ז.ח.פ.
		מען:	מען:		מען

									גבול אחריות לכלל	מטבע
--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------	------

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	פעילות המבוטח / סכום ביטוח/שווי העבודה		השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					לתקופה	למקרה		
צד ג'		ביט			1,000,000	1,000,000		302 – אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 304- הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל המבוטח 309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בדדון. 315 - כיסוי לתביעות מ"ל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור 322 - מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 - ראשוניות
אחריות מעבידים		ביט						309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור 309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בדדון. 328 ראשוניות

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

301 - אובדן מסמכים	נ		4,000,000	4,000,000					אחריות מקצועית משולב חבות מוצר
302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור)									
304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל המבוטח									
309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בודון.									
321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח									
325 - מרמה ואי יושר עובדים									
327 - עיכוב/ שיהוי									
328 - ראשוניות									
332 - תקופת גילוי – 6 חודשים									
339 - הרחבה לסיכון סייבר									
302 - אחריות צולבת	נ		4,000,000	4,000,000			ביט		חבות מוצר משולב אחריות מקצועית
304 - הרחב שיפוי מוצרי/פעילות המבוטח									
309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור									
321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח									
328 - ראשוניות									
332 - תקופת גילוי (12 חודשים)									

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה

043 – מחשוב, 098 – תחזוקת ציוד רשתות חשמל ותקשורת, 101 – תקשורת, 103 – שירותי תוכנה ו/או חומרה

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור
המבטח:

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

נספח ג' לחוזה השירותים

פרטי חשבון בנק

לכבוד,
מועצה אזורית אשכול

א.ג.ב.,

1. שם הספק – _____ .
2. מספר ת.ז./ח.פ./ח.צ./ מספר רישום – _____ .
3. מען למשלוח הודעה על ביצוע התשלום –
רחוב: _____ מס': _____ ת.ד.: _____ ישוב: _____ מיקוד: _____
טל': _____ פקסימיליה: _____
4. פרטי חשבון הבנק להעברת התמורה –
שם הבנק: _____ מס' הבנק: _____ שם הסניף: _____ מס' הסניף: _____
מס' חשבון: _____ .
מרחוב: _____ מס': _____ ישוב: _____ מיקוד: _____
טל': _____ פקסימיליה: _____

הרינו מצהירים ומתחייבים הזאת, כי במידה ויופקדו על-ידכם בשגגה כספים בחשבוננו באמצעות העברה בנקאית, אנו נפעל להחזירם מיד וללא שיהוי לגזברות המועצה .

תאריך

חותמת חתימת הספק (המציע)

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך
שירות לקוחות C.C

5. אישור עורך-דין –

אני עוה"ד _____ מאשר בזאת כי החתימה דלעיל היא של הספק (המציע) וכי מי שחתם הוא מורשה החתימה מטעם הספק (המציע) וחתימתו מחייבת את הספק (המציע) לכל דבר ועניין.

חתימה וחתימת עורך-הדין

6. אישור הבנק –

הרינו מאשרים בזאת את הפרטים המנויים לעיל המהווים פרטי חשבון הבנק של הספק (המציע), אשר הינו לקוח הבנק.

תאריך

חותמת חתימת הבנק

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

נספח ד' לחוזה השירותים

כתב התחייבות בנושא בטיחות

הואיל ומועצה אזורית אשכול (להלן – **המועצה**) מבקשת לשים דגש מיוחד בנושא הבטיחות בעת ביצוע העבודות המפורטות במסמכי המכרז ומסמכי חוזה השירותים ולוודא כי _____ (להלן – **הספק**) מבצע את העבודות על-פי כל דרישות דיני וכללי הבטיחות והתעבורה הנוגעים לעבודות אלה.

לפיכך הספק מצהיר ומתחייב כלפי המועצה כדלקמן –

1. הוא בעל הידע, המיומנות, הניסיון ויכולת הביצוע הנדרשים לשם ביצוע העבודות בבטיחות לרבות כוח אדם מיומן, שעומד לרשותו, ציוד, כלים וכל אשר נדרש לביצוע העבודות.
2. הוא מכיר וידועים לו כל החוקים, התקנות ודיני הבטיחות החלים על עבודות אלה.
3. הוא מנוסה בטיפול בסיכוני הבטיחות בעבודות נשוא חוזה השירותים וכי בדק את הסיכונים הקיימים באתרי העבודה וכי יש לו ולעובדיו הניסיון והידע להתמודד עם סיכונים ונושאי בטיחות אלו וכי ברשותו כל ציוד הבטיחות המתאים לביצוע העבודות תוך הבטחה מלאה של בטיחות התושבים, עובדיו, עובדי המועצה ועוברי אורח.
4. העובדים המועסקים מטעמו בעבודות נשוא חוזה השירותים בקיאים בנהלי הבטיחות, וכי העובדים המועסקים על ידו הם מקצועיים, מיומנים ומנוסים, והוכשרו לביצוע העבודות ועברו הכשרה והדרכה כנדרש.
5. הוא ועובדיו וכל הבא בשמו או מטעמו, ינהגו על-פי כל החוקים, התקנות ודיני הבטיחות החלים על העבודות, על כל פרטיהם, בעת ביצוע העבודות, לרבות הדרכות בהתאם להוראות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), התשנ"ט-1999.
6. הוא יקפיד כי כל הפועל מטעמו יבצע את עבודתו תוך הקפדה מלאה על כללי הבטיחות בהתאם להוראות דיני הבטיחות, החוקים והתקנות הנוגעים לאותה עבודה ומתחייב לשאת באחריות מלאה ובלעדית לכל עבירה של כל עובד מטעמו העובר על איזה מהוראות אלו במהלך ביצוע העבודות והוא פוטר את המועצה מכל אחריות לאי ביצוע איזה מהן על ידו או על ידי הפועל מטעמו.
7. הוא יקפיד לספק לעובדיו את כל העזרים, ציוד המגן האישי ואמצעי הבטיחות הנדרשים בעבודתם, לרבות בהתאם לתקנות הבטיחות בעבודה (ציוד מגן אישי), התשנ"ז-1997 ותקנות התעבורה, התשכ"א-1961, ולנקוט בכל אמצעי הזהירות וההתראה הדרושים בעת ביצוע העבודות.

מכרז פומבי 2/2024
להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד
טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ
שירות לקוחות C.C

8. להקפיד שלא לפגוע בבבלי חשמל, בבלי טלפון, צינורות מים, ברזי מים וכל מערכת תשתית אחרת מכל סוג ומין, ולנקוט צעדים ולספק ציוד מתאים למניעת התחשמלות תוך הקפדה על דיני הבטיחות הרלוונטיים לעבודה עם חשמל.

9. לדווח למשרד העבודה (משרד התמ"ת אגף הפיקוח על העבודה) כנדרש בדיני הבטיחות על כל תאונה שעשה עובד מטעמו נמנעה יכולת עבודה מעל 3 ימים או משגרמה (חס וחלילה) למותו של עובד.

10. אין באמור בכתב התחייבות זה בכדי להפחית ו/או לגרוע מהוראות חוזה השירותים ו/או מסמכי המכרז.

שם המציע: _____, ח.צ. / ח.פ. / ת.ז. / מס' תאגיד _____.

המוסמך לחתום בשם המציע: _____, ת.ז. _____.

חתימה וחותמת של המציע: _____, תאריך: _____.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

נספח ה' לחוזה השירותים

הצעת מחיר

אנו הח"מ _____ ח.פ. _____ (המציע) מצהירים ומתחייבים כדלקמן:

הננו מציעים לספק למועצה את כל המערכות, הרישיונות, התמיכה, העבודות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז להקמת ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C עבור מועצה אזורית אשכול, תמורת הסכומים המפורטים להלן (הסכומים לא כוללים מע"מ) בניכוי אחוז הנחה בשיעור של _____ אחוז, ובמילים _____ אחוז. למען הסר ספק, שיעור ההנחה יחול על כל האמור בסעיפים א', ב' ו-ג' להלן.

במקרה של חוסר הלימה בין המחיר בספרות לבין המחיר במילים יגבור האמור המחיר במילים. למען הסר ספק, אין לציין הנחה שלילית (תוספת).

א. תשלום חד-פעמי ציוד אקטיבי כלהלן:

חד-פעמי, 250,000 ₪ עבור מלוא הפריטים/שירותים/ציוד/התקנה שלהלן:

סעיף	שם הפריט/שירות	יצרן	כמות
1.	מתג 24 פורט אופטי B.כולל שליטה ובקרה וכולל 4 ספקי כח	JL658A-Aruba 6300M 24SFP+ 4SFP56 Swch או שווה ערך	2
2.	מערכת ניהול מתגים בענן	aruba או שווה ערך	1
3.	מתג 48 PoE +P מנוהל L3 כולל 2 לינקים אופטיים G10 לפחות לפי מפרט	Aruba 1930 48G CL4 PoE 4SFP/SFP+ 370W או שווה ערך Switch JL686B	18
4.	מתג 24 פורט PoE + מנוהל L3 כולל 2 לינקים אופטיים G10 לפחות לפי מפרט	Aruba 1930 24G CL4 PoE 4SFP/SFP+ 370W או שווה ערך Switch JL684B	15
5.	ARUBA SFP+ SM תואם MINI GIBIC במהירות G10	או שווה ערך	66
6.	יחידת גישה אלחוטית	ARUBA AX בתקן תוצרת או שווה ערך 4*4 WIFI 6	40
7.	פריסת כבל אופטי להתקנה חיצונית 12 סיבים Single-mode OM3	מחיר למטר	1,000

אין לבצע מחיקות/תיקונים של מסמכי המכרז לרבות בטיפקס ו/או בעט ו/או בעיפרון ככל יבוצעו תיקונים ההצעה עלולה להיפסל.

חתימת המציע

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

15	מחיר ליחידה	פנל ניתוב אופטי ל- 24 סיבים, כולל מתאמים למחברי LC, מגש לעודפי סיבים עם אמצעי סידור וקשירה+מגש Splices, סימון קומפלט, סידור קשירת כבל אופטי בבניסה לפנל, כיסויים למתאמים שאינם בשימוש.	8.
כלול		התקנה ואחריות ל-3 שנים	9.

ב. תשלום חד-פעמי מכשירי טלפון כלהלן- תשלום יבוצע על פי כמות המכשירים שתוזמן ותותקן:

סעיף	שם הפריט/שירות	יצרן	כמות	מחיר יחידה- מקסימלי לפני הנחה בשקלים
1.	טלפון T30P	YLINK	1	220
2.	טלפון T31G	YLINK	1	350
3.	טלפון T43U	YLINK	1	590
4.	טלפון T46U	YLINK	1	890
5.	טלפון T48U	YLINK	1	1190
6.	יחידת הרחבה 43 EXP	YLINK	1	490
7.	מתאם ל- 4 שלוחות FXS4	YLINK	1	590

ג. תשלום חודשי - כחלק מפרויקט הקמת המרכזיה:

סעיף	שם הפריט	כמות	תשלום חודשי מירבי	סה"כ הצעת הספק	הערות
1.	שלוחת מרכזיית IP כולל אתר DR	200	2,400		המחיר ישולם על פי כמות השלוחות שיוותקנו בפועל ביחס להצעת הספק
2.	שלוחת נציג קונטקט סנטר כולל הקלטה	3	90		

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

3.	שלוחת מנהל קונטקט סנטר כולל הקלטה	1	60	
4.	ממשק להקפצת מסך למערכת CRM	1	40	
5.	שירות למרכזיה 24/7	1	600	
6.	חבילת שיחות 10,000 דקות	1	750	
7.	חידוש של FG100FTK20016539 לשנה	1	1,100	
8.	חידוש של FG100FTK20015169 לשנה	1	1,100	
	סה"כ לפני מע"מ		6,140	

דרישת סף ממערכת הטלפוניה:

- חיוג פנימי ללא מגבלה בין משתמשים
- אפשרות להקמת חדרי ועידה ללא מגבלה
- אפשרות הקלטת שיחות לפי דרישה
- הגדרת נתבי שיחות ללא מגבלה
- פקס2מייל לכל שלוחה
- ממשק ניהול דרך המחשב
- תא קולי כולל הפנייה למייל
- נתב שיחות ללא מגבלת ערוצים
- תוכנה מובנית ייעודית לאנדרואיד, IOS וחלונות (WINDOWS) כחלק מהשלוחה

למועצה הזכות להוריד או להוסיף פריטים בשיעור של עד 50% ביחס לכמות הפריטים המצוינת בשתי הטבלאות בסעיפים א' וב' לעיל. למען הסר ספק, מערכות/שירות/ציוד שהמועצה תבחר שלא להשתמש בהם או לבצע את העבודה בעצמה (או באמצעות ספק אחר) יופחת המחיר עבורם בהתאמה, ולהפך.

ד. **תשלום חודשי - שוטף - אינו חלק מהאומדן הכללי של המועצה** - כמו כן קו הגיבוי יחובר באופן קבוע ואקטיבי לרשת - המחיר כולל יציאה לאינטרנט:

סעיף	שם הפריט	כמות	תשלום חודשי מירבי	סה"כ הצעת הספק
קו תמסורת ראשי MB 500	1	2,300		כולל יציאה לאינטרנט
קו תמסורת גיבוי MB 200	1	1,400		יש לפרט הספק

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

ה. בנוסף, למועצה האופציה להוסיף לשירותים/לציוד את הפריטים הבאים בתשלום כלהלן:

סעיף	שם הפריט/שירות	כמות	תשלום מקסימלי	סה"כ תשלום מירבי	הערות
2	התקנת נקודת תקשורת – קומפלט	20	500	10,000	אופציה
3	רישוי שלוחה אנאלוגית M2F	10	22	220	אופציה
4	עבור שלוחה אנאלוגית GW	1	20	20	אופציה
5	התקנת ארון תקשורת עד 20 U כולל פנלים ומגשרים	5	2,000	10,000	אופציה

כלל הפריטים בטבלה ג' לעיל אופציונליים לפי שיקול דעת המועצה בלבד.

המחיר המירבי ישמש כאומדן.

הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שהוא קרא ולמד את כל מסמכי המכרז, כל פרטי המכרז וחוזת השירותים ונספחיו ידועים וברורים לו וכי הוא בחן את כל הנתונים, לרבות אופן ביצוע העבודות, הציוד הנדרש לביצוע העבודות, מספר העובדים הנדרשים לביצוע העבודות וכל עלות ו/או נתון אחר לצורך ביצוע מושלם ומלא של העבודות נשוא המכרז וחוזת השירותים.

המציע מצהיר כי הוא קיבל את כל הנתונים והמידע הדרושים לו לצורך הגשת הצעתו, והוא בעל כל הכישורים, הידע, הניסיון, היכולת והאישורים לביצוע העבודות במלואן ובשלמות.

המציע מצהיר כי כל טענה ו/או הסתייגות ו/או אי הבנה ו/או חוסר ידיעה וכיו"ב בנוגע למסמכי המכרז (לרבות פרוטוקולי הבהרות) וחוזת השירותים על נספחיהם, לרבות כל נתון המופיע בהם, אשר יועלו על-ידי המציע לאחר הגשת ההצעות במכרז, לא יתקבלו.

הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

שם המציע: _____, ח.צ./ח.פ./ת.ז./מס' תאגיד _____.

המוסמך לחתום בשם המציע: _____, ת.ז. _____.

חתימה וחותמת של המציע: _____, תאריך: _____.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

נספח י"א למכרז

דרישות ליישום ומימוש הפרויקט – מפרט טכני (להלן: "המפרט")

1. כללי

- 1.1. לכל המונחים המפורטים במסמך זה, ואשר אינם מוגדרים בו במפורש, תהיה אותה המשמעות המיוחסת להם בהסכם.
- 1.2. בכל מקום בו נכתב "שו"ע", תהיה ההחלטה האם הציוד/המוצר הוא שווה ערך נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה.
- 1.3. כל המערכות והציוד יתחברו לתשתיות התקשורת הקימות במועצה, בהתאם לסטנדרטים הטכנולוגיים המקובלים, ובלי שתתרחש פגיעה ו/או הפרעה לציוד ולפונקציונאליות הקיימים.
- 1.4. כל המערכות והציוד צריכים לענות על דרישות מפעילי רשתות מפ"א ציבוריות ועל דרישות תקניות כלליות המקובלות בתחום התקשורת הטלפונית ותקשורת הנתונים בארץ ובעולם.
- 1.5. כל המערכות והציוד, מעבר למרכזיה ולמוקד השירות, אותם נדרש הספק לספק, להתקין ולהפעיל, יהיו מוצרי מדף לרבות, אך לא רק, מכשירי הטלפון והציוד הנלווה למרכזיה.
- 1.6. כל הציוד יסופק בתצורה המתאימה לזיווד במסדים שיסופקו על-ידי הספק בהתאמה לציוד הקיים, ולאחר קבלת אישור בכתב מהמנהל.

2. תיאור הפרויקט

- 2.1. מערך התקשורת בפרויקט יכלול 2 (שני) אתרים עיקריים, כדלקמן:
 - 2.1.1. שתי חוות שרתים חוות הספק בתצורת ACTIVE \ ACTIVE או ACTIVE \ PASSIVE של 40 ק"מ קו אווירי, השרתים יוקמו בסביבה וירטואלית כדוגמת VMWARE בגרסה המעודכנת ביותר.
 - 2.1.2. השרתים בחווה ישמשו את כל פונקציות המרכזיה: IPT, CC, CTI, IVR, דוח"ות וכיוצ"ב.
 - 2.1.3. בניין המועצה משמש כאתר ראשי לאתרים הגדולים שמוגדרים בדומיין של המועצה וגם משמש כיציאה מאובטחת לאינטרנט.
 - 2.1.4. יוקם FW רישתי (VDOM) בחוות השרתים של הספק כולל רישוי FULL UTM עבור האתרים הקטנים שאינם בדומיין

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

- 2.1.5. הקמת שרתי מדפסות FILE SERVER בתצורת VPS, כולל מערכת הפעלה 2019WINDOWS SERVER אשר תנוהל ע"י המועצה.
- 2.1.6. שדרוג המתגים בכל האתרים למתגים אחידים מדגם HP או סיסקו או ג'וניפר או שו"ע, כולל מערכת ניהול מתגים כדוגמת IMC או JUNOS או שו"ע.
- 2.1.7. יצירת אפשרות לחיבור לרשת מטרופולינט בחיבור מאובטח לרשת ה VPN שתוקם.
- 2.1.8. **קיימת אופציה** (לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה) לכך שבבנין המועצה המרכזי, ישודרג ה BB וה UPLINLS ל G10, חלקם חשמלי וחלקם אופטי MM.
- 2.1.9. **תכנית מיגרציה ואיפיון - הספק הזוכה יכין לביצוע וביצוע תכנית מיגרציה ובאיפיון, כולל ביצוע סקרים בשטח בשיתוף עם נציגי המועצה. תכנית המיגרציה תיקח בחשבון השבתת שירותים מינימלית. התכנית לא תצא לפועל עד שלא תקבל את אישור נציגי המועצה.**
- 2.1.10. בתכנון תכנית המיגרציה, יש להכין תכנית ל ROLLBACK. הקביעה לביצוע ה ROLLBACK במידה ויידרש, תהיה בסמכות המועצה.
- 2.1.11. **הספק יכול להציע פתרון תקשורת חלופי לפתרון והשרטוט המוצעים במכרז זה, לדוגמא: הפרדת רשת התקשורת של הטלפוניה מרשת התקשורת של ה-DATA או כל פתרון אחר העונה על דרישות המכרז. ההחלטה באיזה פתרון לבחור נתונה לבחירת המועצה.**
- 2.1.12. **על כל מציע לפרט את הצעתו כאמור במסמכי המכרז ובמפרט זה.**

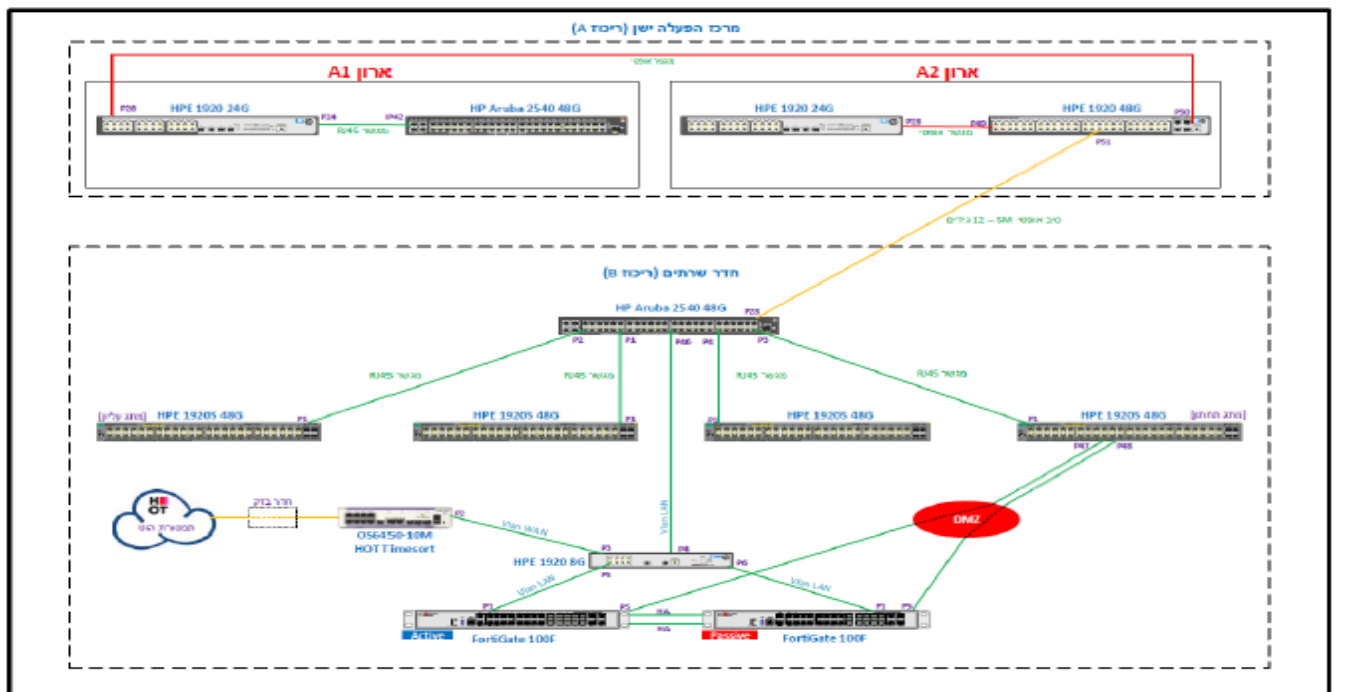
טופולוגית רשת מצב קיים

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

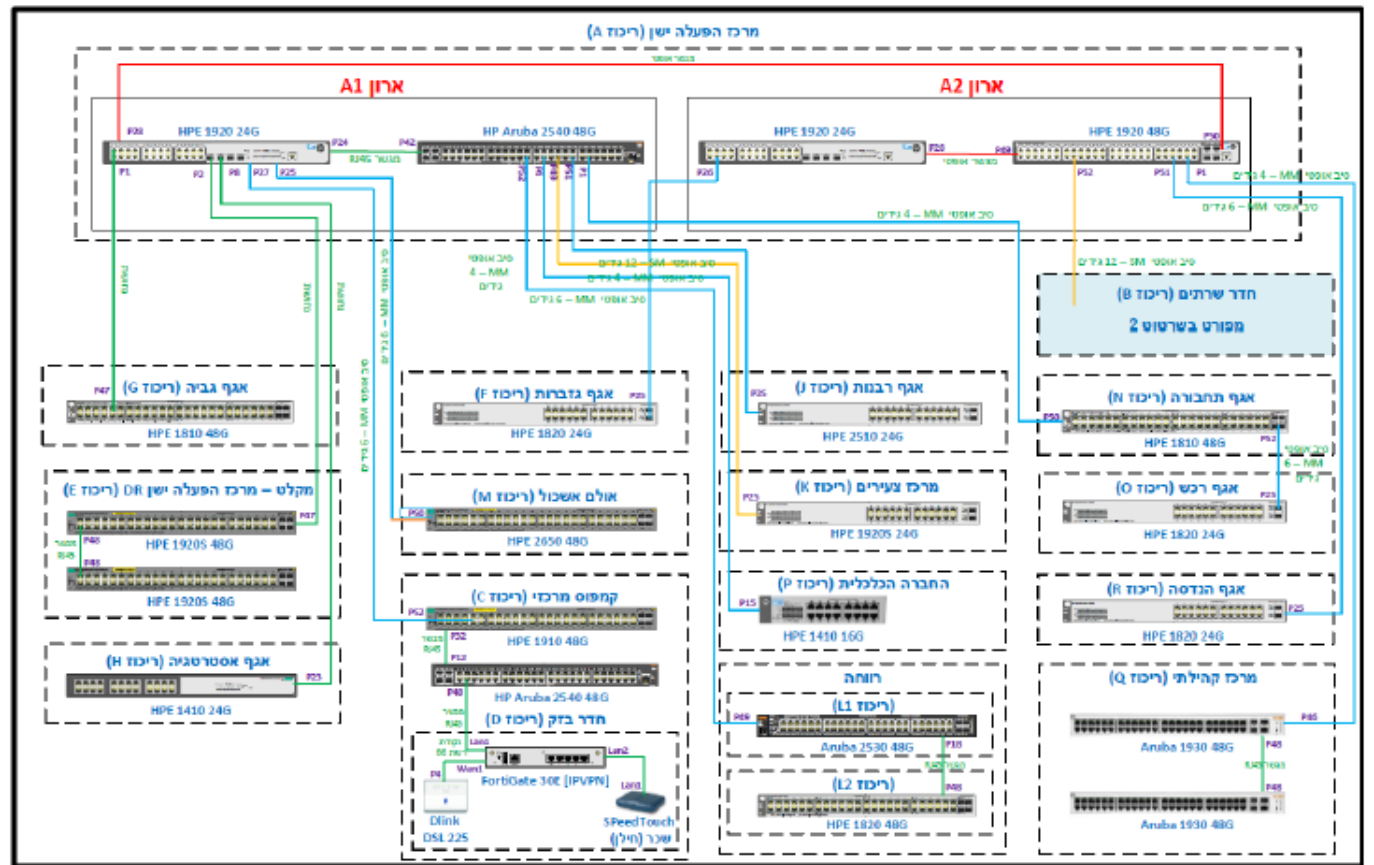


א. מפת ה-BB של המועצה



להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

ב. מיפוי רשת התקשורת של המועצה

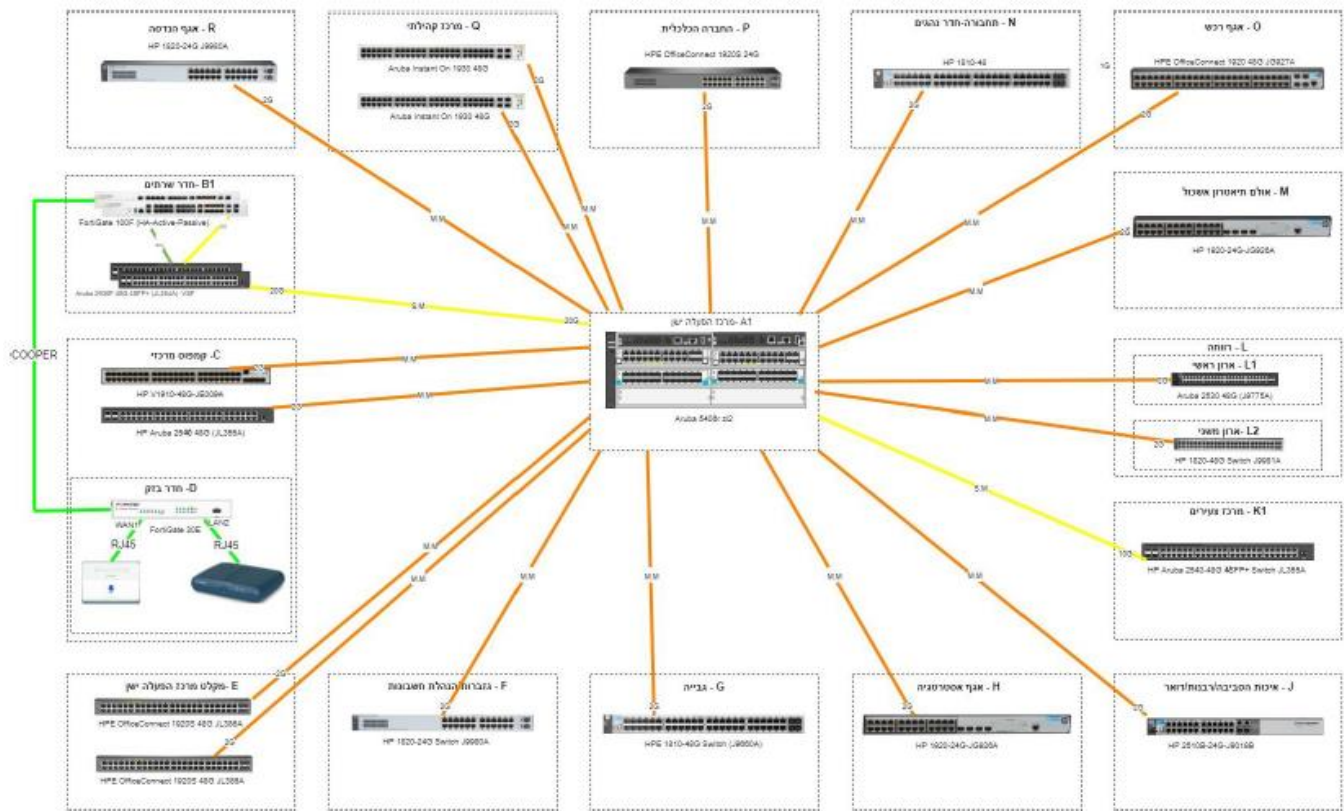


שורה	תיאור המוצר	יחיד
1.	אגף החינוך קו ADSL + Checkpoint	1
2.	אגף גזברות - קו ADSL מודם בזק	1
3.	אגף רבנות - קו ADSL + Technicolor	1
4.	אגף שגר - קו ADSL מודם בזק	1
5.	איכות הסביבה - קו ADSL מודם בזק	1
6.	אגף רווחה - קו ADSL + FortiGate	1
7.	אגף מוזיקה - קו ADSL מודם בזק	1
8.	אגף הנדסה - קו ADSL מודם בזק	1
9.	אגף רכש - קו ADSL + Technicolor	1
10.	מוקד מקלט אתר DR - קו ADSL מודם בזק	1

טופולוגיית LAN מוצעת

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C



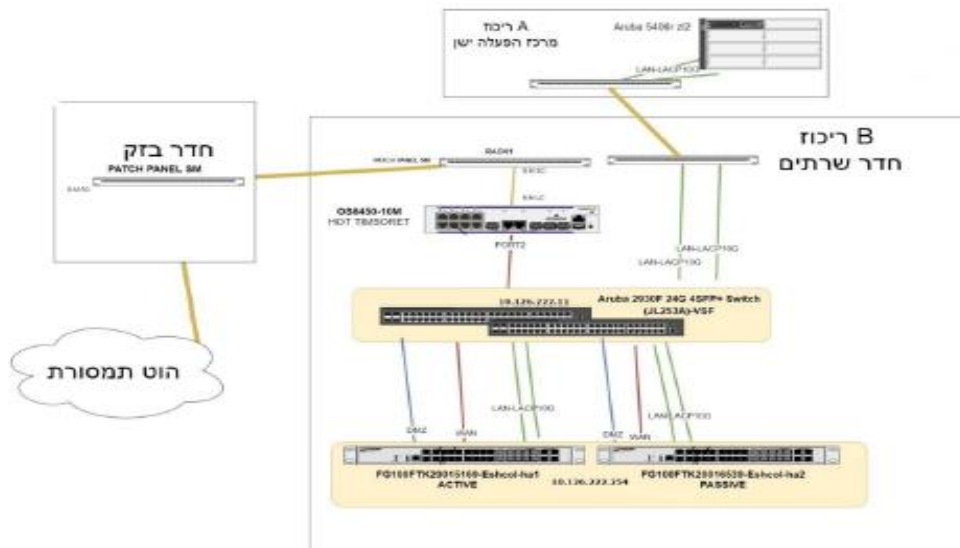
טופולוגיית WAN ממוצעת

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

תכנון מחדש לארכיטקטורת WAN (FGT100F HA):

- ביטול 5 מתגים LAN בחדר שרתים (ריכוז B).
- התקנת מתגים מדגם ARUBA 2930F בתצורה שרידות VSF.
- חיבור ציוד FGT 100F בLACP מלא מול מתגי LAN (בדיקת אפשרות לחיבור בממשקים 10G).



3. תיאור מצב קיים

במועצה מרכזיית טלפונים של חברת תדיראן, המרכזייה אינה מרכזיית IP טהורה- המתגים הקיימים אינם בטכנולוגיית POE, כמו כן מבני המועצה מחוברים לארון התקשורת המרכזי באמצעות סיבים אופטיים.

למועצה קיימים קווי תקשורת לחברת Onecity אשר מהווה ספק אינטרנט וספק תקשורת של המועצה.

4. תיאור כללי של הפתרון הנדרש

4.1. פתרון המרכזייה וה-C.C בתצורת IPT HOSTED, על גבי שרתים וירטואליים ייעודיים,

המרחק בין החוות לפחות 40 ק"מ אווירי בתצורת ACTIVE \ ACTIVE.

4.2. במוקד 106 קיימת מרכזיית סנטריקס של חברת בזק, קוים ישירים הממוקמים ליד עמדות המוקדנים, בעת נפילת המערכות יש לבצע הפניה של המספר הראשי של ה-106 למספר הראשי של רשת החנק בצורה אוטומטית.

4.3. פתרון רשת התקשורת ייקח בחשבון העברת VOIP, אינטרנט ו-DATA, הרשת תהיה רשת סגורה (לא על גבי פלטפורמת אינטרנט), ניתן להפעיל את קווי התקשורת בתצורת P2P או בתצורת חייגן.

4.4. ציודי הקצה יתמכו ב: ROUTING, FW, UTM ו-QOS.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 4.5. הקמת FW רישתי (VDOM) כולל FULL UTM והפנית אתרים ל VDOM לפי דרישת המועצה.
- 4.6. הצעת מתגים עבור כלל האתרים מיצרן אחד, דוגמת: HP, ג'וניפר או סיסקו אן שו"ע, כולל מערכת ניהול למתגים.
- 4.7. כל הציודים יתמכו במוצר NAC של חברת FORESCOUT.
- 4.8. בענין ה-C.C, הספק הזוכה יגדיר עבודה מלאה (נציג C.C והתממשקות למערכות ליבה) של מחשבים ניידים שיסופקו ע"י המועצה לטובת עבודה מרחוק.
- 4.9. בכל מבנה יוצב מכשיר לביצוע התחברות WIFI באמצעות VLAN המיועד לעובדי הרשות ו-VLAN נוסף המיועד לאורחי הרשות.

5. פירוט ארכיטקטורת הפתרון

- 5.1. בפרויקט יוקמו מרכזות IP ומערכת מוקד שירות לקוחות (Contact Center) בחוות השרתים של הספק המקושרים לספקי מפ"א, כולל בין היתר: תכנון, אספקה, הדרכה, הפעלה, הטמעה, אחריות ותחזוקה.
- 5.2. הפרויקט כולל אספקה, אחזקה ושירות למרכזיה ולמוקד השירות, צירי קישור למפ"א ופעילות נדרשת מול מערך תשתיות המחשוב ואבטחת המידע בארגון, "רשת בזק ציבורית – מפ"א", קבלנים וספקי שירות אחרים (בתחום המרכזייה, רשת הנתונים, תשתיות, חשמל ומערכות מידע).
- 5.3. הספק מתחייב להיערך לקראת כל שלב לביצוע כל ההגדרות הנדרשות במערכת הטלפוניה, פעילות מול נציגי המועצה, עובדי ו/או מי מטעמה המתחזקים את המרכזייה הנוכחית, "חברת בזק ציבורית – מפ"א" לביצוע העתקת שלוחות ואספקת ציוד שיידרש כדי לממש הפעלה חלקה של המשתמשים והתשתיות.
- 5.4. האתרים יחוברו ברשת תקשורת סגורה IPVPN או מטר (ללא האפשרות להפעלת קוים עם חייגן).
- 5.5. יש לספק פתרון IPT מקצה לקצה הכולל שילוב תעבורת VOICE ו-DATA, הכולל מנגנון QOS.
- 5.6. האתר הראשי יוזן מקו תקשורת נוסף: בתשתית ובתוואי פיזי נפרד. בין שני הקוים יופעל פרוטוקול ניתוב דינמי למערב בעת נפילת הקו הראשי.
- 5.7. כל השלוחה יוגדרו ויבצעו רישום בשתי החוות.
- 5.8. יש להתקין יחידת VOIP GW עבור השלוחות האנאלוגיות, פקסים ופנקודים, ברמת אתר.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 5.9. נגישות ורוחב פס – בציודי הקצה ובמתגי התקשורת שיופעלו באתרים יוגדר תעודף
VOICE ויופעלו מנגנוני QOS.
- 5.10. התשתיות הקיימות במועצה
- 5.10.1. חלק מהתשתיות הם בתצורת תשתית אחודה (שרשור בין הטלפון למחשב).
- 5.10.2. המועצה תעמיד לרשות הספק את חדר המחשב, תשתיות החשמל והתקשורת הקיימות באתרים, הכל בתיאום ובליויי יחידת המחשוב במועצה.
- 5.10.3. הספק הזוכה בתיאום עם המועצה יאפיין ויגדיר גישה למשאבי הארגון ברמת רשת LAN (אתר) או כתובת IP ספציפית: גישה לאתר המרכזי לאינטרנט, לשרתי ה FS \ מדפסות וכיוצ"ב, כמו כן הספק הזוכה יבצע הקשחה, לפי דרישת המועצה, ברמת ציודי הקצה FG או שו"ע ע"מ לאכוף מדיניות זו.
- 5.10.4. קווי התקשורת בפתרון יהיו קווי IP או מטרו ברשת סגורה. למען הסר ספק, אין לספק קוים עם חייגן.
- 5.10.5. הספק מחויב לייצר עבור המועצה אפשרות לניהול עצמי של מרכיבי המערכת באמצעות ממשק ניהול ע"פ קריטריונים שתקבע המועצה, ולהעביר הדרכה/ות לעובדי המועצה ו/או מי מטעמה ככל הנדרש.
- 5.11. שרתי המרכזייה HOSTED IPT
- 5.11.1. שרתי המיתוג והשירות, שרתי הממשק ושרתים חיוניים נוספים יהיו בעלי יתירות וגיוני חם כדי שלא תהיה הפסקה של פעילות עקב נקודת כשל יחידה, וישתלבו מול הציוד הקיים של המועצה.
- 5.11.2. כל ציודים והרכיבים המוצעים במסגרת הפתרון יתוכננו להתקנה במסדים"19.
- 5.11.3. שרתים נוספים – שרתי Contact Center, CTI, IVR, Voice Mail ושרתי הניהול כולל ניהול מערכת אבטחת מידע – יותקנו באופן שיבטיח את שמירת המידע הקיים עליהם והמשך השירות גם במצב של התאוששות מנפילת שרת (כולל מצב שבו יהיה צורך בהתקנת התוכנה על גבי שרת חלופי).
- 5.12. המערכת תתמוך בהפעלה מלאה של כל עמדות המוקדנים וכל מבואות IVR בו זמנית כולל המתנה בהיקף שייקבע ע"י המועצה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 5.13. על הספק הזוכה לוודא כי אבטחת המידע לא תהווה מגבלה בהעברת ה VOICE בין אתרי המועצה לחוות השרתים.
- 5.14. תבוצע הפעלת מנגנון QOS על הנתבים לטובת תעדוף אפליקציות ובעיקר לתיעודף תעבורת ה VOICE.
- 5.15. על הספק הזוכה להגדיר עבור נציגי ה-C.C. עבודה מלאה מהבית ע"ג מחשבים ניידים אשר יסופקו ע"י המועצה.
- 5.16. במידה וקיימת נפילת תקשורת כללית ואין גישה לחוות השרתים על הספק להגדיר הפניה אוטומטית של הראשי של שרות ה 106 לראשי של רשת החנק 1255.

6. טכנולוגיה נדרשת

- 6.1. הספק יספק אך ורק מערכת ומכשירי טלפון התומכים בעברית, נדרש כי כל הפקודות וההתראות על מכשירי הטלפון יופיעו בעברית.
- 6.2. תסופק מרכזיה שהיא מוצר מדף בעלת מעבד כפול וספקי כוח כפולים, בטכנולוגיית Pure IP באמצעות שרתים בלבד.
- 6.3. המערכת תתממשק אל רשת הנתונים של המועצה (LAN) ותשתמש בתשתית הרשת הקיימת ללא צורך בתשתית נפרדת לרשת הטלפוניה.
- 6.4. המערכת תתוכנן ותופעל בהתאם לכללי אבטחת המידע שיוגדרו על-ידי המועצה ובאישורה. כמו כן, הספק לא יבצע כל פעולה ללא עדכון המועצה ואישורה.
- 6.5. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להפריד בין רשת הנתונים הכללית לבין רשת הנתונים לטלפוניה בהתאם לכללי אבטחת המידע הנהוגים אצלה והמשתנים מעת לעת.
- 6.6. למרכזיה יהיו ממשקיים כך שתתמוך גם בציוד קצה אנלוגי המצוי בשימוש המועצה, לרבות אך לא רק, פקסימיליות, מתאמים סלולאריים, מודמים וכיוצא באלה.
- 6.7. תכונות נדרשות ממרכזית הטלפון
 - 6.7.1. מוצר מדף – מרכזת טלפונים בעלת מערכת מחשוב ומיתוג מתקדמת במהדורת התוכנה האחרונה והיציבה הנמכרת בשוק. למרכזת יהיו שני שרתים אשר יהיו מפוצלים בין שני האתרים ויטפלו בכל הליך הקמת וניתוב השיחות. שרת אחד יהיה פעיל והשני פעיל או במצב המתנה חמה (Hot Standby). כאשר מתגלה תקלה בשרת הפעיל יוחלף על-ידי השרת השני באופן אוטומטי לחלוטין ללא פגיעה בשיחות פעילות (וללא שיהוי).
 - 6.7.2. משך ההחלפה יהיה מידי ולא יפגע בשיחות קיימות. כמו כן כל ההתקנים ברשת ירשמו ויעבדו גם אל מול ליבת השרידות. לא יתקבל פתרון ללא שרידות מלאה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 6.7.3. הספק יעביר למנהל דיווח מפורט אודות התקלה שנגרמה להחלפת השרתים ולאופן הטיפול בתקלה.
- 6.7.4. עם תיקון התקלה תוחזר המערכת לקדמותה באופן אוטומטי.
- 6.7.5. למרכזת תהיה תמיכה בממשקים כדלקמן:
- 6.7.5.1.1.1. ממשק מסוג PRI: ממשק בתכולה של 30 (שלושים) קווים מאוגדים לקבוצה (E1) כאשר על הקו מועברות שיחות הטלפון והאיתותים הנדרשים לצורך הקמה וניהול השיחה.
- 6.7.5.1.1.2. ממשק VoIP אקוויולנטי (SIP Trunk): ממשק בתכולה של 30 (שלושים) קווים מאוגדים לקבוצה (E1) כאשר על הקו מועברות שיחות הטלפון והאיתותים הנדרשים לצורך הקמה וניהול השיחה אל מול ספקי המפ"א/ISP.
- 6.7.5.1.1.3. ממשק אנלוגי לחיבור עורקים עבור קווי בזק אנלוגיים רגילים (לגיבוי).
- 6.7.5.1.1.4. ממשקי שלוחות פנים אנלוגיות רגילות (כולל יכולות פקס מודם ופנקודים לכניסת דלתות).
- 6.7.5.1.1.5. ממשק לשלוחה שלוחת IP.
- 6.7.5.1.1.6. ממשק לשלוחה שלוחת IP למוקדן.
- 6.7.6. יתבצע חיבור המרכזת המוצעת לעולם החיצון באמצעות:
- 6.7.6.1.1. קווי עורק (E1), לחיבור המרכזת מול רשת "בזק" הציבורית. יישום קווים אלו באמצעות ממשק SIPTRUNK \ PRI ופרוטוקול אשר יבטיח העברת תכונות הרשת.
- 6.7.6.1.2. קווי עורק אנלוגיים לחיבור המרכזת לרשת הטלפונים הציבורית "בזק" באמצעות קווי טלפון בדידים.
- 6.7.7. זיהוי שיחה נכנסת על גבי צג הטלפון (CLASS) Caller ID.
- 6.7.8. תכונת רשת: על המרכזייה לתמוך במלואה בכל תכונות הרשת לרבות מניפולציה על מספרים מחויגים, יכולת השמטת מספרים בחיוג פנימי, בניית מערך ספרי טלפונים ועוד. לצורך כך ניתן יהיה לבצע מניפולציה על מספרי הטלפון השונים כדוגמת:
- 6.7.8.1.1.1.1. החסרת ספרות מהמספר.
- 6.7.8.1.1.1.2. תוספת ספרות למספר.
- 6.7.8.1.1.1.3. המרת ספרות במספר הטלפון חלקן או כולן.
- יש לייצר למועצה אפשרות לבצע שינויים אלה בעצמה באמצעות ממשק ניהול GUI ולהוסיף אזורי חיוג ועדיפויות חיוג ליעדים על-פי שעות היממה וימות השבוע, כולל הגדרות LCR.
- 6.7.9. פרק הזמן הנדרש לעליית מערכת מלאה ממצב של נפילת מתח ועד לעבודה מלאה כולל רישום כל הטלפונים לא יעלה על 5 (חמש) דקות.
- 6.7.10. זמן טעינת תוכנה אוטומטית לאחר נפילת מתח לא יעלה על 5 (חמש) דקות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 6.7.11. תמיכה במצב אינטרקום בתצורה מלאה למנוי או לקבוצת משתמשים כולל קשר אוטומטי דו/חד כיווני על-פי הגדרות תכנות.
- 6.7.12. הפעלת תכונות מערך טלפוני מנהל/מזכירה כולל יכולת למספרים וירטואליים ותכונות מערך זה.
- 6.7.13. הפעלת תכונה DO NOT DISTURB או העברה על-ידי לחיצה אל מענה קולי או VOICE MAIL.
- 6.7.14. המרכזיה תתמוך בשיחה ממתונה גם בשיחות פנים וגם שיחות חוץ.
- 6.7.15. במצב העברה למענה קולי VOICE MAIL או עקוב אחרי או DND תהיה התרעה על גבי מסך הטלפון.
- 6.7.16. יכולת הפעלת תכונות שירות לילה וניתוב שיחות בצורה אוטומטית או ידנית, ב-2 (שני) מצבי מערכת לפחות. המערכת תאפשר הפעלת התכונה באופן מלא, לקבוצת משתמשים או קווי גישור או למנוי בודד.
- 6.7.17. הפעלת כל תכונות המרכזת כגון: עקוב אחרי, חניה על שלוחה, החזק שיחה, שיחת ועידה רבת משתתפים, העברת שיחה, לקט שיחה, חדירה לשיחה (עבור שלוחה מורשת בלבד).
- 6.7.18. ניתוק אוטומטי לשלוחה מורמת מעל פרק זמן מוגדר.
- 6.7.19. ספירת חיוב הכוללת לפחות 1000 (אלף) מספרים, כולל יכולת הפרדה למספר ספרי טלפונים, חיפוש על-פי קבוצות משתמשים, יכולת עדכון ספירת המרכזת דרך מחשב הרשת.
- 6.7.20. מערכת להשמעת מוסיקה בהמתנה (Music on Hold) הכוללת 4 (ארבעה) מבואות לפחות ו-4 (ארבעה) קטעי מוסיקה.
- 6.7.21. ממשק לניהול מלא לרמת מנהל מוגן סיסמה נפרדת.
- 6.7.22. שירות שיחה ממתונה גם בשיחות פנים וגם בשיחות חוץ יכולת ניהול שיחת ועידה:
- 6.7.23.1. שיחת ועידה בסיסית של 3 (שלושה) משתתפים.
- 6.7.23.2. שיחת ועידה מאספת (חדר ועידה) בהיקף של לפחות 5 (חמישה) משתתפים.
- 6.7.23.3. ניתן יהיה לקיים בו זמנית 10 (עשר) שיחות ועידה.
- 6.7.24. התממשקות מלאה למערכות הבאות:
- 6.7.24.1. דואר קולי לכל שלוחה. הוראות מערכת קולית המדריכות את המשתמש להגדרה ותכונות התאים הקוליים לכל שלוחת הטלפון בעברית ובאנגלית. כולל יכולת Visual Voice Mail בטלפוני ה IP.
- 6.7.24.2. תוכנת רישום שיחות מובנית, הכוללת בקרה על שלוחות, ברמת: שיחות, אחוז מענה, שיחות ננטשות, זמן מענה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכ שירות לקוחות C.C

- 6.7.24.3 מערכת ניתוב שיחות שבה ניתן להגדיר שעות מענה ברמת מחלקה כולל השמעת שעות פעילות שתוגדר ע"י המנהל.
- 6.7.24.4 למערכת נתב השיחות תהיה אופציה להגדרת זמני מענה ברמת שלוחה\קבוצה שתנוהל ע"י המנהל.
- 6.7.24.5 רישום שיחות מלא לשיחות נכנסות ויוצאות עם אפשרות ייצוא ל-Microsoft Excel.
- 6.7.24.6 : תא קולי, VM2M, V2M SOFTPHONE, F2M, M2F
- 6.7.24.7 מחולל דוחות למערכת רישום שיחות הכולל בקרה על שלוחות\קבוצת שלוחות ברמת: שיחות, אחוז מענה, שיחות ננטשות, זמן מענה.
- 6.7.24.8 ממשקים והרחבות נוספות:
- 6.7.24.8.1 ממשק למערכת כריזה.
- 6.7.24.8.2 התממשקות לפנקוד, מכשיר פתיחת דלת.
- 6.7.24.8.3 ללקוח קיימת שרות חנק XXX1255, בנפילת כל קווי התקשורת יש לבצע הפניה אוטומטית מהראשי של מוקד 106 לראשי של רשת החנק.
- 6.8 קיבולת המרכזייה: נדרשת יכולת הרחבה ל-400 (ארבע מאות) שלוחות לפחות כולל תוספת ציוד ורישיונות ללא מגבלה מובנית במרכזיה.
- 6.9 מכשירי טלפון:
- 6.9.1 המערכת תאפשר העברת חיוויים כגון קיום הודעה קולית בתא קולי למכשיר טלפון רגיל.
- 6.9.2 המערכת תאפשר חיבור מקבילי של לפחות שתי שלוחות רגילות ללא פגיעה בביצועים ואובדן תכונות.
- 6.9.3 המערכת תאפשר הפעלת איתות וחיוג DTMF לאחר הקמת השיחה.
- 6.9.4 למנוי תתאפשר נעילת/פתיחת טלפון באמצעות קוד אישי (סיסמה). המערכת תתמוך באיפוס סיסמה על-ידי מנהל המערכת.
- 6.9.5 המרכזייה תתמוך ביכולות חווי שונות (צליל, אינדיקציות חוזי וכיוצא באלה).
- 6.9.6 המרכזייה תתמוך באפשרויות להגבלת רמות שירות במצב הנעילה ויכולת חיוג פנימי בלבד.
- 6.9.7 המרכזייה תתמוך בביצוע נעילה מערכתית ופתיחתה לפי שעות וקבוצות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

- 6.10. טלפון IP פשוט**
- 6.10.1. תצוגה בעלת מינימום 16 תווים לשורה בכיתוב לועזי ועברי.
 - 6.10.2. תצוגה בעלת מינימום 2 שורה תצוגה.
 - 6.10.3. יכולת שליטה על עוצמת הקול והצלצול.
 - 6.10.4. יכולת הצגת השיחה הנכנסת ממקור פנימי וחיצוני.
 - 6.10.5. חיווי לסימון על הודעות ממתינות.
 - 6.10.6. החזק שיחה, המתן/שחרר.
 - 6.10.7. דיבור ללא הרמת שפרפרת (FullDuplex (Speakerphone).
 - 6.10.8. חיוג חוזר אוטומטי (נודניק).
 - 6.10.9. נעילת עמדה בקוד סודי.
 - 6.10.10. לפחות 4 (ארבעה) כפתורים לתכנות תכונות משתמש.
 - 6.10.11. יכולת הצגת הודעות קוליות על גבי המסך Visual Voice Mail
 - 6.10.12. שתי יציאות GIGABIT ETHERNET (מתג מובנה) ותמיכה ב QOS עבור תיעדוף VOICE
 - 6.10.13. אפשרות חיבור למערכת ראש
 - 6.10.14. לפחות 4 מקשים הניתנים לתכנות
 - 6.10.15. תמיכה ב POE
- 6.11. טלפון IP מנהלים**
- 6.11.1. טלפון זה יהיה לפחות בעל הפונקציונאליות של טלפון IP פשוט.
 - 6.11.2. תצוגה רחבה (לפחות 2 שורות של 24 תווים או צג גרפי גדול).
 - 6.11.3. הצגת מספר הודעות והודעות חדשות בתא הדואר הקולי. כולל יכולת הצגת הודעות קוליות על גבי המסך – Visual Voice Mail
 - 6.11.4. לכל מכשיר טלפון יהיו בנוסף לכפתורי הספרות הכפתורים הבאים:
כפתור העברה, חיוג חוזר, רמקול, שיחת וועידה, העברה לתא דואר קולי, MUTE, מינימום של 12 נוריות וכפתורים מתוכנתים לחיוג מהיר ועד 99 תכנותיים על-ידי קוד.
 - 6.11.5. יכולת בוס/ מזכירות, וקשר ישיר – אינטרקום.
 - 6.11.6. חיוג חוזר אוטומטי (נודניק).
 - 6.11.7. שיחת וועידה תכלול מינימום 3 משתתפים.
 - 6.11.8. יכולת חיבור DSS (יחידת הרחבה). **המציע יפרט בהצעתו את מפרט יחידת DSS, כמות הלחצנים ליחידה וכמות היחידות לטלפון.**
 - 6.11.9. תמיכה במספר שיחות בו זמניות (לפחות 2) (Call Appearance).
 - 6.11.10. שתי יציאות GIGABIT ETHERNET (מתג מובנה) ותמיכה ב QOS עבור תיעדוף VOICE.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

- 6.11.11. אפשרות לחיבור מערכת ראש.
- 6.11.12. תמיכה ב POE.
- 6.11.13. אופציה למסך מגע.
- 6.11.14. אופציה לבחירת המועצה - ממשיק BLUETOOTH.
- 6.12. מתגי תקשורת
- מאפיינים עבור מתגי שדרה BB עבור האתר הראשי במועצה
- 6.12.1. מתג בעל 48 מבואות SFP נחושת או אופטי של G1 או G10 נחושת
- 6.12.2. מתג בעל יכולות מלאות ב-LAYER 3, BGP, IS-IS, LAYER 2 OSFP (כולל VLANs + הפרדת רשתות).
- 6.12.3. יכולות QOS מובנות.
- 6.12.4. ארכיטקטורת NON-BLOCKING.
- 6.12.5. יש לספק ספק כוח כפול (מובנה ולא חיצוני) לטובת שרידות.
- 6.12.6. מתג בעל יכולות DATA CENTER (ETHERNET בלבד) \ TOR.
- 6.12.7. יכולת חיבור של עד 10 מתגים לפחות כיחידת ניהול אחת ועבודה מול מתגי משנה \ אגרגציה בתצורה של ACTIVE-ACTIVE.
- 6.12.8. הערה: במידה ואין מתג בודד (1U) שמאפשר את כל המאפיינים, ניתן ליישם באמצעות שני מתגים המהווים בסופו של דבר כיחידת ניהול אחת.
- מפרט מתג משתמשי קצה לאתרים של המועצה:
- 6.12.9. מתג בעל 24\48 מבואות גיגה כולל POE+.
- 6.12.10. ניהול מתג מלא באמצעות: SSH, TELNET, CONSOLE.
- 6.12.11. תמיכה מלאה ביכולות LAYER 2 (VLANs, הפרדת רשתות).
- 6.12.12. יכולות QOS.
- 6.12.13. תמיכה ב-802.1X.
- 6.12.14. QOS 3\2 Layer, 8 ports per hardware queue, 802.1p.
- 6.12.15. יכולת מובנית בסיסית של L3 (OSPF, RIP, VRF LITE, BDF, VRRP, STATIC).
- 6.12.16. 4 ממשקי SFP (1G) לטובת קישורים אופטיים (SX).
- 6.12.17. יכולת חיבור של עד 4 מתגים לפחות כיחידת ניהול אחת.
- 6.12.18. על המתג להיות מתוצרת AVAYA / CISCO / JUNIPER או שווה ערך.
- 6.12.19. שרידות בין האתרים מקומית וגיאוגרפית.
- 6.12.20. יתמוך במהירות של G1 ויכלול יכולת גידול ל-10G.
- 6.12.21. באתר בו נדרש מתג 24 פורטים לא יתקבל במקום מתג בודד 2 מתגי 12 פורטים

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

6.12.22. מטרת מתגי התקשורת לתת מענה לחיבור טלפוני IP המוצעים וכן מרכיבי מוקד השירות והמרכזייה המוצעים שיפרסו במבנה בתצורת כוכב כרשת הטלפוניה. כלל מתגי משתמשי הקצה יהיו מדגם PoE לאספקת מתחים ליחידות הקצה, המתג יתמוך באספקת מתח לכלל הפורטים במתג ויתמוך בכלל הטלפונים המחוברים אליו, לא יתקבל מתג בעל PoE שמסוגל לתמוך רק בחלק מהפורטים לתמיכה בטלפוני ה IP שיוצעו במסגרת מענה הספק.

6.12.23. על גבי תשתית זו יופעלו "רשתות וירטואליות" (VLANs). התצורה הסופית של הרשתות הווירטואליות תקבע בשלב ה- SOW, התכנון המפורט יעשה בתיאום עם המנהל מטעם המועצה ותוך שמירה על אחידות הרשת הקיימת. המתגים יחוברו בחיבור Giga SX.

6.12.24. מערכת ניהול עבור כלל המתגים דוגמאת IMC או JUNOS או שו"ע – תמיכה בלפחות 80 מתגים

6.13. אבטחת מידע – דרישות והגדרות

6.13.1. על הספק, עובדיו ו/או מי מטעמו לפעול על-פי הנחיות מנהל אבטחת המידע במועצה, לרבות בהתקנת רכיבי התקשורת.

6.13.2. עובדי הספק, לרבות הטכנאים, המטפלים במרכזיה הן באמצעות תקשורת מרחוק והן בטיפול ישיר בנתוני המרכזייה יפעלו על-פי הנחיות אבטחת המידע הנהוגות במועצה ובפרט לא לעשות כל שימוש במידע הקיים אלא לצורכי עבודתם הכרוכה בהתקנה ואו בתיקון המרכזייה.

6.13.3. בשום אופן אין להוציא/להכניס מידע מהמרכזייה ואו מהמחשבים/שרתים ולהעבירו מ/אל גורם אחר מחוץ למועצה, כולל למשרדי הספק. במקרים חריגים כל סטייה מנוהל זה מחויבת באישור מנהל אבטחת מידע במועצה.

6.13.4. הספק יספק את כל השרתים ומערכות ההפעלה מוקשחות. כמו כן, הספק נדרש לבצע תיקונים ועדכונים שוטפים לתוכנה ולמערכות ההפעלה ואבטחת המידע בהתאם להמלצות היצרן, ולאחר קבלת אישור מנהל אבטחת מידע במועצה.

6.13.5. נדרשת יכולת נעילה ושחרור (Login/Logout) ביחידת קצה והקצאת מסכה/ תכונות פרטיות על-פי זהות המשתמש.

6.13.6. לכל המערכות ושרתי הספק קיים תקן תקינת אבטחת מידע כדוגמת ISO27001 או שו"ע.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

7. מוקד שירות הלקוחות

- 7.1. המערכת המוצעת תהווה פתרון מדף, הנתמך על ידי גורם מוסמך בארץ, עדיפות לפתרון ישראלי.
- 7.2. למערכת המוצעת, יהיו לפחות 30 התקנות פעילות, הכוללות בין השאר התקנות בחברות העוסקות במתן שירות לקוחות וכוללות חיבור למערכות מחשוב חיצוניות המשרתות את הארגון.
- 7.3. המערכת המוצעת, תהיה בעלת יכולת התרחבות מודולארית הן מבחינת רישיונות והן מבחינת תכונות ופונקציונאליות, תוך שימור ההשקעה.
- 7.4. המערכת תכלול מנגנון גיבויים אוטומטי המאפשר הגדרת זמנים לביצוע הגיבוי ותומך במספר צורות גיבוי, ללא צורך וללא תוספת בעלות רישיון.
- 7.5. על כלל רכיבי המערכת לעבוד מול בסיס נתונים מרכזי אחד שהוא נשוא הגיבוי בסעיף הקודם.
- 7.6. המערכת תתמוך בשרידות לפחות ברמה מקומית ובאופציה ברמה הגיאוגרפית.

7.7. על המציע לפרט בהצעתו את סוג בסיס הנתונים והגרסאות הנתמכות, וכן על

המציע לפרט בהצעתו את נושא שרידות בסיס הנתונים (תמיכה ב

CLUSTER ובו')

- 7.8. בין יתר דרישות המפרט הטכני, על הספק לספק מענה לצרכים המפורטים להלן:
 - 7.8.1. אספקת מידע על הפעילות הטלפונית של המוקד: כמות שיחות נכנסות, כמות שיחות נענות, כמות שיחות ננטשות, זמני פעילות נציג מסוגים שונים.
 - 7.8.2. אספקת מידע לגבי פעילות טלפוניה בשלוחות של המרכזיה אשר אינן שלוחות מוקד.
 - 7.8.3. אפשרות לשיתוף הודעות מקדימות במוקד עבור הורדת עומסים (כגון: "לכל תושבי הרחובות... ישנה תקלה, הנושא בטיפול"). במידה והנך מעוניין בנושאים אחרים נא הקש 1, הודעה אישית ברמת נציג).
 - 7.8.4. ביצוע אבחנה האם כמות קווי הטלפון של הארגון אינה תואמת את הכמות הנדרשת.
 - 7.8.5. אפשרות לביצוע חיוג יזום ללקוחות באופן אוטומטי ע"י העברת פקודה פשוטה למערכת הטלפוניה.
 - 7.8.6. אפשרות לביצוע הקלטות.
 - 7.8.7. יכולת זיהוי לקוח למטרת ניתוב לפי פרופיל לקוח, הקניית עדיפויות והקפצת מסך.

8. אפליקציית ACD

- 8.1. הספק יספק אפליקציית ACD / UCD / דומה ושווה ערך במרכזיה. אפליקציית ה- ACD תשרת את תתי המוקדים בשילוב עם מערכת ה- CTI וכמו כן, תשמש למצבי עבודה בבשל בעת נפילת מערכת ניהול התורים. האפליקציה תאפשר הפעלת התכונות הבאות:
- 8.2. תמיכה בהפעלת מספר מוקדים (לפחות 5 תורים שונים). המציע יפרט האם קיימות

מגבלות ויציבן.

- 8.3. תמיכה בהפעלת תורים מבוזרים על פני אתרים שונים ומנוהלים ממקום אחד.
- 8.4. תמיכה בהפעלת עשרות עמדות נציג (כ- 50 לפחות), יש לציין כמה עמדות אפשר להפעיל בכל תור וכן מגבלות תפעוליות, אם קיימות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 8.5. הפעלה של עמדות פיקוח. יש לציין כמה עמדות פיקוח ניתן להפעיל במרכזיה וכן מגבלות תפעוליות, אם קיימות.
- 8.6. פיקוח על עבודת המוקדנים בצורות הפעלה שונות. **המציע יפרט את כל צורות הפיקוח הקיימות במערכת בהתייחס לדוגמא ליכולת האזנה שקטה, התייעצות עם נציג השירות כאשר המתקשר מועבר למצב המתנה, שליטה ידנית על מצבי התור (הגלשה, חסימה וכו') ועוד.**
- 8.7. האפליקציה תאפשר הצגה ו/או יצוא לאמצעים חיצוניים לצורך בקורות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת, צגי הבקרה) .
- 8.8. המערכת תאפשר בזמן ניהול השיחות בתור השמעה של הודעות המתנה שונות במצבי פעולה משתנים במערכת.
- 8.9. אפשרות גלישות ממתנים בתור ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים).
- 8.10. בעת גלישה מהתור לשמיעת הודעה, נדרשת תמיכה בהחזרת השיחה לתור תוך שמירה על מיקומה.
- 8.11. גלישת שיחות מהתור על פי התנאים הבאים:
- 8.11.1. לפי זמן המתנה.
 - 8.11.2. לפי כמות ממתנים.
 - 8.11.3. שילוב של א ו- ב.
9. **דרישות כלליות ממערכת המוקד הטלפוני (מערכת ה CTI)**
- 9.1. כל פעילות הנציג לשיחות יוצאות ונכנסות כולל הפעלת רשומות חיוג תנוהלנה באפליקציה אחת – מערכת ה CTI.
- 9.2. מערכת ה CTI תתמוך בהצגת כלל נתוני זמן האמת שלה על גבי מסכי פלזמה / LCD / מחשב סטנדרטיים.
- 9.3. מערכת ה CTI תכלול ממשקים מובנים לחיבור מערכות חיצוניות שאינן מבית היצרן, דוגמת מערכת הקלטה חיצונית, מערכות CRM ועוד. **יש לספק דוקומנטציה מסודרת ומלאה לממשקים אלו במסגרת המענה.**
- 9.4. המערכת תתמוך בממשק גמיש לשינוי הנתונים על ידי מנהלי המוקדים השונים ללא תלות בספק המערכת וללא צורך בידע טכני לגבי שינוי script וכו'. **ינתן יתרון לפשטות המערכת. נדרש לפרט את אופן הממשק והנתונים הניתנים לשינוי.**
- 9.5. המערכת תכלול את כל המרכיבים הנדרשים לניהול המוקד והמערך הטלפוני ותכלול באופן מובנה (All In One), על בסיס אותה מערכת הניתנת להרחבה, ותכלול את המרכיבים הבאים: CTI, IVR, Router, Realtime Reports, Statistical Reports, Skill base routing, Callback Dialer, Agent Toolbar/Softphone. **המציע יוכל להגיש פתרון אחד בלבד.**
- 9.6. המערכת המוצעת, תהיה בעלת יכולת התרחבות מודולארית הן מבחינת רישיונות והן מבחינת תכונות ופונקציונאליות, תוך שימור ההשקעה. **במידה וההצעה כוללת פתרון חומרה (שרת), יש לספק פתרון שמאפשר גידול של עד 50% ללא החלפת השרת.**

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 9.7. המערכת תהיה בעלת יישום "גמיש" ופתוח בפני דרישות שונות ומשתנות של המזמין/חברה וללא תלות בגורם חיצוני או מומחה, כגון: בניה והפקת דו"חות ודיווחים, הגדרות שונות במערכת של זמנים, של תהליכים, תסריטי ניתוב ותסריטי IVR וכדומה.
- 9.8. המערכת תכלול תמיכה מובנית בעברית באופן מלא ובכל הרמות, מבחינת כלי ניהול, דו"חות, מסכי זמן אמת וכיו"ב.
- 9.9. יינתן יתרון למערכת עם ממשק מבוסס WEB טהור בכל רמות המערכת.

10. עמדת נציג במוקדים ותכונות מערכת ה CTI בעמדה זו

- 10.1. נציג יוכל לקבל וליזום שיחות.
- 10.2. ממשק הנציג יכלול מערכת CTI Toolbar. יש לפרט יכולות מערכת זו.
- 10.3. עמדת הנציג חייבת לכלול טלפון שולחני.
- 10.4. עמדת הנציג חייבת לכלול מערכת ראש עבור הנציג.
- 10.5. ניתן יהיה להגדיר, לאחר שיחה, מעבר למצב זמין רק אחרי השתתפות של מספר שניות (מספר שיקבע ע"י המזמין): זהו מצב "לאחר שיחה" (Wrap up). הגדרה זו תתבצע במערכת ה CTI ותתאפשר הגדרה של זמנים שונים למצב זה בכל תור ותור.
- 10.6. מצב הלא זמין יכול, לצרכי ניהול המוקד ולצורך סטטיסטיקות שונות, מספר סיבות דוגמת תדרוך, ארוחת צהריים, משבו וכו'. הלקוח יוכל להגדיר סיבות הפסקה או פעילות ללא הגבלה וללא תלות בספק המערכת. כל סיבת הפסקה או פעילות שתוגדר תתבטא באופן אוטומטי במסכי זמן-האמת ודו"חות מערכת ה CTI.
- 10.7. ניתן יהיה להגדיר את כל התכונות והפרמטרים הללו ברמת תור / קבוצה ובאמצעות כלי ניהול מרכזי.
- 10.8. על ה CTI Toolbar של הנציג ניתן יהיה לבחור בהצגת סטטיסטיקות שונות – או של התורים בהם מטפל הנציג או של הנציג עצמו. (לשם הדוגמה בלבד: סטטיסטיקה אישית: סך הכול זמן בהפסקה, משכי שיחה, זמן במענה, וכו'. סטטיסטיקה ברמת תור: מספר השיחות, רמת השרות וכו').
- 10.9. על ה CTI Toolbar לכלול יכולות טלפוניה כגון הקמת שיחה, מענה לשיחה, חיוגים, הצגת שיחות אחרונות שהתקבלו / חיוג, העברת שיחות ועוד. יובהר כי הדרישה היא ליכולות תוכנה מסונכרנות באופן מלא עם מכשיר הטלפון של הנציג. יש לפרט את כלל יכולות המוצר.
- 10.10. על ה CTI Toolbar לכלול ניהול ספר טלפונים ארגוני כולל ניהול מחלקות ומספרי טלפון. על המערכת לתמוך בביצוע חיוג ישיר ליעד המבוקש ע"י הקלקה בעכבר בספר הטלפונים.
- 10.11. במקרה של הפעלת שירותים מרובי-ערוצים (MULTI CHANNEL), על ה CTI TOOLBAR להוות ממשק יחיד ואחיד לגבי כלל הערוצים, לשם תפעול קל ופשוט ע"י הנציג.
- 10.12. יש לפרט האם קיימת מגבלה כלשהי מבחינת סוגי ציוד הקצה (שלוחות ומכשירי טלפון) המופעלים בעמדות הנציג.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

11. עמדת ניהול במוקדי השירות ותכונות מערכת ה CTI בעמדה זו

- 11.1. בתתי המוקדים השונים קיימים מנהלים בעלי תפקידים שונים. לכל סוג מנהל תתאפשר בניית סביבת עבודה המתאימה עבורו. ניתן יהיה לשלב בעמדת מנהל חלק או את כל הפונקציונאליות המתוארת בהמשך.
- 11.2. עמדות העבודה של המנהלים יוכלו לשמש גם כתחנות עבודה עבור נציג (יכלול את כל יכולות עמדת הנציג).
- 11.3. מנהל יוכל לקבל נתונים בזמן אמת, Real Time, מעמדת העבודה שלו, על תפקוד וסטאטוס נציגים, צוותים / קבוצות, מוקדים ותורים הרלוונטיים עבורו. הצגת נתונים לגבי מוקדים אחרים תתבצע רק ברמת מנהל המערכת (אדמיניסטרטור)
- 11.4. מנהל יקבל התראות על חריגות מיעדים/ספים שהוגדרו (לדוגמא: כאשר משך שיחה עולה על X שניות, כשממשך הפסקה עולה על Y דקות, משך ההמתנה בתורים הרלוונטיים עולה על Z שניות וכו'). את ההתראות ניתן יהיה לקבל הן באמצעות מערכת ה - Real Time (שינוי צבע, הבהוב, הופעת הודעה וכדומה), ב- Email או ב-SMS על פי הגדרת המזמין. המנהל יוכל להגדיר בעצמו התראות אלו ברמת התור או ברמת המערכת.
- 11.5. מנהל יקבל התראות על חריגות מספים / יעדים שהוגדרו גם באמצעות התראה קולית, כאשר עמדת המנהל תשמיע קובץ קולי. המנהל יוכל להגדיר בעצמו התראות אלו ברמת התור או ברמת המערכת.
- 11.6. מנהל יוכל להגדיר נציגים, להעביר נציגים מקבוצה לקבוצה ולהוסיף מיומנויות לנציגים בזמן אמת (מנהלים יוכלו לנהל נציגים כולל שיבוץ ומעקב משמרות). כל שינוי שיבוצע ע"י מנהל בנושא של תורים, קבוצות, נציגים וחוקי ניתוב יתבטא בזמן אמת בתפקוד המערכת בלי צורך בהפסקת פעילות או אתחול המערכת.
- 11.7. מנהל יוכל להפיק ולצפות בדוחות בקרה סטטיסטיים היסטוריים לגבי ביצועי נציגים, צוותים/קבוצות, מוקדים ותורים הרלוונטיים עבורו.
- 11.8. למנהל תהיה יכולת לבצע חדירה שקטה לשיחה לצורך האזנה לנציגים.
- 11.9. מנהל המערכת יוכל להגדיר במערכת, בצורה פרמטרית ובאופן דינאמי, את אופן חישוב רמת השירות הנדרשת בעבודת המוקד.
- 11.10. מנהל המערכת יוכל לנהל את הנציגים לפי התמחויות וכישורים. תתאפשר הגדרה וניהול קבוצות נציגים בעלי התמחויות בחתכים שונים והגדרת כישורים בכל חתך (בהתאם לידע מקצועי, שפה, ותק וכדומה).
- 11.11. מנהל יוכל לתת ציון לכל נציג לגבי רמת הטיפול שלו בשיחות בתור מסוים. המערכת תיקח ציון זה בחשבון בעת ניתוב שיחות לנציגים המטפלים בתור זה.
- 11.12. מנהל יוכל להגדיר עדיפות טיפול לשיחות שונות בתורים שונים לפי חוקים שונים. עדיפות זו תלווה את השיחות לכל אורך חייהן במערכת.
- 11.13. ניתן יהיה להגדיר טיפול, ניתוב ומתן עדיפות בתור לשיחה בהתאם להתמחויות והכישורים של הנציג/קבוצה.
- 11.14. הגדרת ההתמחויות והכישורים תתבצע בממשק אחד לשימוש כלל המערכת.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

11.15. על המערכת לכלול מחולל מסכי זמן אמת ודו"חות שיועמד לרשות המנהלים השונים בארגון. ראו פירוט יכולות המחולל בפרק בנושא זה.

12. עמדת מנהל מערכת – אדמיניסטרציה ותכונות מערכת ה CTI בעמדה זו

- 12.1. עמדת מנהל מערכת תאפשר ניהול הרשאות לכל משתמשי המערכת. (מרכזייה, מערכות נלוות, מערכת Call Center)
- 12.2. מנהל המערכת יוכל לשלוט מעמדה מרכזית אחת על כל תת המערכות ורכיביהן בהיבטי תוכנה וחומרה.
- 12.3. בתחנה זו ובתחנות אחראי המשמרת תתקבלנה התרעות על תקלות מכל המערכות. ההתרעות תתקבלנה גם כהודעות SMS ו/או Email בהתאם להחלטת המזמין.
- 12.4. עמדת הניהול תתמוך במחולל דוחות פנימי בתומך בדוחות תנועה עומס, שימוש במשאבים, ניסיונות חדירה לא מורשים. מגיש ההצעה יפרט יכולות נוספות לביצוע ע"י מנהל המערכת ותמיכת המערכת בהם.
- 12.5. התהליכים שיבוצעו מעמדה זו הנם:
 - 12.5.1. הגדרות המערכת.
 - 12.5.2. הגדרת הרשאות למשתמשים.
 - 12.5.3. פיתוח ועדכון תסריטי שיחה ותורים.
 - 12.5.4. הקלטה והפצת הודעות למערכת הקולית.
 - 12.5.5. עריכת גיבויים.
 - 12.5.6. שליטה ובקרה בזמן אמת.
 - 12.5.7. תכנון והפקת תצוגות זמן אמת ודוחות היסטוריים.
 - 12.5.8. על המערכת לכלול מחולל מסכי זמן אמת ודו"חות שיועמד לרשות המנהלים השונים בארגון. ראה פירוט יכולות המחולל בפרק בנושא זה.

13. מחולל מסכי זמן אמת ודו"חות היסטוריים

- 13.1. על המערכת לכלול מחולל מסכי זמן אמת ודו"חות שיועמד לרשות המנהלים השונים בארגון.
- 13.2. על המחולל לאפשר בנייה של מסכי זמן אמת ודו"חות היסטוריים WEB-יים ללא הגבלת כמות המסכים או הדו"חות.
- 13.3. על המחולל לתמוך בהצגת מסכי זמן אמת במכשירי טלפון נייד חכמים (סמארטפונים).

יש לפרט יכולת זו ומגבלות.

- 13.4. על המחולל לאפשר בנייה של מסכי זמן אמת ודו"חות היסטוריים לגבי כלל פעילות מערכת המוקד – מערכת ה CTI, מערכת ה IVR, הנתב, החייגן, MULTI CHANNEL.
- 13.5. על המחולל לאפשר אינטגרציה עם מערכות משיקות של הלקוח לצורך בניית מסכי זמן אמת ודו"חות היסטוריים אחודים. יש לפרט את הממשקים הקיימים במחולל לטובת נושא זה ומה נדרש מצד המערכות המשיקות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 13.6. על המחולל לכלול מנגנון הרשאות שיאפשר בניית מסכים ודו"חות שונים למשתמשים שונים בתצורת Multi Tenant. יש לפרט מנגנון זה.
- 13.7. על המחולל לתמוך בקצב רענון מסכים עבור מסכי זמן אמת של **לפחות** אחת ל-2 שניות, ורצוי אחת לשניה.
- 13.8. על המחולל לאפשר בניית מסכי זמן אמת גרפיים הכוללים גרפים וגרפיקה.
- 13.9. על המחולל לתמוך בהגדרת ספים, צבעים, התראות SMS, התראות קוליות.
- 13.10. על המחולל לאפשר בניית מסכי זמן אמת כולל שורת סיכום בעלת פונקציונאליות תואמת לסוג העמודה (SUM, MAX, MIN, AVG וכו')
- 13.11. על המחולל לאפשר למשתמש הקצה לבחור את תצוגת המסך מבחינת גודל, שימוש בפונטים שונים, שימוש בצבעים לפי העדפות אישיות ועוד.
- 13.12. על המחולל לתמוך בהפקת דו"חות היסטוריים באינטרוולים הבאים:
- | | |
|----------|----------|
| 13.12.1. | רבע-שעתי |
| 13.12.2. | שעתי |
| 13.12.3. | יומי |
| 13.12.4. | שבועי |
| 13.12.5. | חודשי |
| 13.12.6. | שנתי |
- 13.13. על המחולל לתמוך בחיתוך לפי שעות של הדו"חות ההיסטוריים בתצורת "שעון קלנדרי". כלומר, בחירה של דו"ח למספר ימים אך רק בטווח שעות מסוים יציג רק את טווח השעות הנבחר בכל יום ויום.
- על המציע לצרף להצעתו צילומי מסך של מסכי זמן אמת ודו"חות שנבנו באמצעות המחולל ללא צורך בפיתוח.**

14. שיחות נכנסות למוקדי השירות

- 14.1. הדרישות הפונקציונליות המפורטות לעיל תיושמה לפי טכנולוגיית Skill Based Routing (ניתוב לפי מיומנות נציג).
- 14.2. שיחות נכנסות למערכות המוקד יגיעו מרשתות הבזק והרשתות הסלולאריות, משלוחות פנימיות בתוך המוקד, משלוחות פנימיות של המזמין מחוץ למוקד, או העברה מהמערכת עצמה. יעדי השיחות המנוהלות: נציג, קבוצה, תור, ענף במערכת הקולית ויעד מחוץ למערכת המוקד.
- 14.3. כל שיחה נכנסת תוצג במצגות ה- Real Time ולכל שיחה תרשם רשומה בבסיס הנתונים לצורך קבלת דוחות היסטוריים.
- 14.4. יוגדרו מספר מספרים חיצוניים לפניות הציבור שינותבו במרכזיה ליעדים שונים, לתורי המתנה, לקבוצות, נציגים ולטיפול במערכת הקולית (לניתוב, זיהוי מטרת הפנייה, הזדהות, יישומי שירות עצמי וכו').

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 14.5. נדרש טיפול מלא בשיחות נכנסות ע"י ניהול תורים ותמיכה בכל פונקציות הטלפוניה הנדרשות במוקד.
- 14.6. השיחות יטופלו וינותבו על פי חשיבותן, במידה וניתן לסווגן לפי נתוני לקוח, מקור שיחה, יעד השיחה וכדומה. במידה ולא ניתן לסווג את השיחה או במקרה שהשיחות הנן בעלות חשיבות זהה, הן תטופלנה על פי סדר הגעתן.
- 14.7. המערכת תאפשר ניתובים חכמים על בסיס חוקים עסקיים והתאמה בין פרופיל נציג לפרופיל לקוח.
- 14.8. המערכת תאפשר ניתובים חכמים על בסיס קישור לבסיסי נתונים חיצוניים של הלקוח (כמו לדוגמה של מערכת ה CRM של הלקוח) כולל קבלת עדיפות הטיפול הלקוח מבסיס נתונים חיצוני זה. המערכת לא תגביל את הלקוח בכמות חוקי הניתוב או הפניות לבסיס הנתונים לצורך זה.
- 14.9. ניתוב לנציג יהיה "הוגן", כלומר – כאשר המערכת תזהה מספר נציגים מתאימים פנויים, היא תנתב את השיחה לאחד מהשניים, בהתאם להחלטת המזמין: נציג שסה"כ זמן השיחה המצטבר שלו באותו יום הוא הקצר ביותר או לנציג בעל משך הזמן הארוך ביותר במצב "זמין" מהשיחה האחרונה.
- 14.10. תפעול העמדה ע"י הנציג תהיה באחת משתי דרכים או ע"י מכשיר טלפון ו/או ע"י יישום CTI Toolbar על המחשב בעמדת הנציג. (בכל מקרה תוכנת Toolbar לא תחליף טלפון נייד).
- 14.11. שני ממשקי העבודה המוצגים לעיל יתמכו בכלל התכונות הדרושות, תפעול העמדה ע"י טלפון לא יגרע מתכונות המערכת ויאפשר ביצוע פעולות שונות באופן פשוט ע"י לחיצה זיכרון על גבי המכשיר.
- 14.12. בביצוע Login המערכת תקלוט את כל מאפייני הנציג כולל השתייכותו לקבוצה או הגדרת כישוריו. השיחות המתאימות תנותבנה לנציג על פי נתונים אלו, מצב העבודה הראשוני לאחר Login יהיה "הפסקה", למניעת כניסת שיחה בלתי מבוקרת לעמדה.
- 14.13. לא ניתן יהיה לבצע יציאה מן המערכת במצב של שיחה.
- 14.14. ביציאה מהמערכת תינתן לנציג התראה לפני השלמת היציאה.
- 14.15. במקרים בהם הועברה שיחה לנציג שלא ענה לשיחה, תוחזר השיחה לתור בעדיפות עליונה, ותנותב לנציג הפנוי הבא. כמו כן יש לתמוך באפשרות של העברה של נציג כזה לסטאטוס "לא זמין" כולל חייווי מיוחד לאחראי המשמרת.
- 14.16. עם הגעת השיחה לעמדת נציג יוקפץ מסך מתוך סרגל ה Toolbar הכולל נתונים לגבי השיחה הנכנסת. רשימת הנתונים שיוצגו תכלול:
- 14.16.1. זיהוי הלקוח (אם קיים).
 - 14.16.2. ANI (מספר הטלפון המחייג).
 - 14.16.3. DNIS (מספר הטלפון שחוייג).
 - 14.16.4. התור ממנו הגיעה השיחה.
 - 14.16.5. פעילויות / נתיב שבוצעו במערכת הקולית.
 - 14.16.6. פעילות / נתיב שבוצעו בין מוקדים או שלוחות אצל המזמין.
 - 14.16.7. זמן ההמתנה של השיחה בתור

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 14.16.8. מידע שננטען למודול החייגן ממערכות אחרות
- 14.16.9. כל מידע אחר שניתן לקבל אודות השיחה ו/או הפונה. הרשימה המלאה תאופיין במסגרת האפיון המפורט. בשלב מאוחר יותר, ישולב מידע מהמערכת הארגונית וגם הוא יאופיין ויוצג בפני הנציג.
- 14.17. על המערכת לתמוך באופן מלא באינטגרציה להקפצת מסך (Screen Pop) מול מערכת ה CRM / מערכות אחרות של הלקוח.
- 14.18. נציג יוכל לנהל בזמן השיחה שיחת ועידה/התייעצות עם מנהל או גורם חיצוני אחר, וכן להעביר את השיחה לנציג אחר / מנהל/ קבוצה של בעלי התמחויות מסוימות/ תור/ שלוחה/ שירות במערכת הקולית וכו'.
- 14.19. בעמדת הנציג תפעל מערכת CTI Toolbar בשפה העברית שתאפשר ביצוע פעולות כניסה ויציאה מהמערכת, יציאה להפסקה ופעולות נוספות. ניתן יהיה לקבוע את מיקום ה- CTI Toolbar כך שלא יפריע לעבודת הנציג וכן לצמצמו (Minimize). ה- Toolbar יפתח באופן אוטומטי עם הגעת שיחה.
- 14.20. מערכת ה CTI Toolbar תציג מונה זמן (TIMER) למצב / סטאטוס הנציג שיתאפס במעבר בין מצב למצב.
- 14.21. התנאי ההכרחי לקבלת שיחות ע"י נציג הוא העברתו לסטאטוס זמין. ניתן יהיה להגיע לסטאטוס זה ע"י הקשה על פקד "זמין" - זמין אוטומטי, כלומר בסיום שיחה המערכת תעביר את ממשק הנציג למצב זמין בצורה אוטומטית.
- 14.22. שיחות נכנסות יוצגו במסכי מערכת הניהול והבקרה בזמן אמת. עבור כל שיחה תירשם רשומה מתאימה בבסיס הנתונים, לצורך הפקת דוחות היסטוריים. תתאפשר גישה לבסיס הנתונים זה לשם הרצת דוחות בעזרת מחולל חיצוני.
- 14.23. לנציג יוצגו נתוני זמן אמת עבור תורים רלוונטיים (מידע כגון: מספר הממתנים, זמן ההמתנה הארוך ביותר וכו'). כמו כן, ניתן יהיה להציג לנציג את נתוני האישיים לאותו יום (זמן עבודה, שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, משך שיחה ממוצע וכו').
- 14.24. עם כניסת שיחה לעמדה הנציג יפתח חלון בממשק הנציג שיציג נתונים לגבי השיחה הנכנסת. הרשימה הסופית של הנתונים שיוצגו, יוגדרו באפיון והתכנון המפורט. במקרה של העברת שיחה לנציג לאחר שרות עצמי במערכת הקולית, תועבר לנציג סיבת ההעברה.
- 14.25. המערכת תאפשר תיעוד פרטי השיחה באופן תמציתי ע"י הנציג. יש לתמוך בתיעוד של 2-3 נתונים ברמת בחירה מטבלה והערות. על המערכת להציג נתונים אלו בדו"חות המערכת.

15. שיחות יוצאות "ידיניות"

- 15.1. שיחות יוצאות רגילות תתאפשרנה מכל אחת מעמדות הנציג. גם שיחות אלו יוצגו במערכת הניהול והבקרה בזמן אמת וירשמו בבסיס הנתונים לצורך הפקת דוחות היסטוריים.
- 15.2. נדרשת הצגה בזמן אמת ופירוט דו"חות היסטוריים מלא גם לגבי שיחות שחויגו אך לא התקיימו (אי מענה מסיבה כזו או אחרת). יש לפרט יכולות אלו כולל הנתונים והדו"חות הזמינים לגביה במערכת.
- 15.3. נדרשת יכולת לקיום שיחות Outbound.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

15.4. נדרשת יכולת לביצוע Click To Dial ממערכות הלקוח. על המציע לפרט בהצעתו את היכולת המוצעת ומה נדרש מצד מערכות הלקוח.

16. מערכת חייגן

- 16.1. על מערכת המוקד המוצעת לכלול מערכת או מודול חייגן מובנה במערכת.
- 16.2. על מערכת החייגן להוות חלק אינטגרלי ממערכת המוקד, כולל חיבור ישיר ביניהן, העברת מידע על גבי שיחה העוברת מהחייגן למוקד (או להיפך), הפקת דו"חות אחודים וכו'.
- 16.3. על מערכת החייגן לתמוך בניהול קמפיינים ללא הגבלת כמות קמפיינים. לכל קמפיין ניתן יהיה לבצע הגדרות ייחודיות לאותו קמפיין, הכוללות (בין השאר):
 - 16.3.1. מועדים לחיג
 - 16.3.2. חוקיות חיג (מספר נסיונות, תגובות למצבי כשל חיג)
 - 16.3.3. תסריט שיחה
- 16.4. על מערכת החייגן לאפשר הגדרת תסריטי שיחה הכוללים השמעת מידע, העברת שיחה לנציג, העברה למערכת IVR או העברת שיחה למספר חיצוני.
- 16.5. על מערכת החייגן לדווח באופן מלא את כל נתוני השיחות לבסיס הנתונים המרכזי של מערכת המוקד ולמערך דיווח ה REAL TIME של מערכת המוקד, לרבות המחולל (ראה פרק).
- 16.6. על מערכת החייגן לתמוך בפונקציונאליות CALL BACK מלאה, כמפורט:
 - 16.6.1. השמעת הצעת CALL BACK במסגרת ההמתנה בתורים השונים במערכת המוקד, עם חוקיות שונה לכל תור
 - 16.6.2. איסוף הצעת ה CALL BACK וביצוע חיג לפי הגדרות המערכת וזמינות נציגים
 - 16.6.3. משלוח הודעות SMS כחלק מהתהליך.
 - 16.6.4. תמיכה מלאה ב"תקנת 3 דקות" / "חוק 6 דקות".
- 16.7. על מערכת החייגן לתמוך בתצורת חיג Progressive, קרי ביצוע חיגים מאסיביים ללא תלות במצב המוקד. תצורת חיג זו תשמש בעיקר להשמעת הודעות.
- 16.8. על מערכת החייגן לתמוך בתצורת חיג Predictive, קרי ביצוע חיגים לפי זמינות נציגים. יש לפרט האם המערכת המוצעת עובדת בתצורת "שריון נציג" או בתצורה אחרת.
- 16.9. על מערכת החייגן להיות מסוגלת לקבל הוראות חיג ממערכות חיצוניות ומשיקות כגון אתר האינטרנט של הלקוח או אפליקציות סלולאר. יש לפרט את הממשק המסופק ע"י מערכת החייגן לטובת נושא זה, יכולותיו, ומה נדרש מצד מערכות הלקוח.

17. נתב שיחות

- 17.1. על המערכת לכלול נתב שיחות כמפורט בפרק זה. ניתן להציע נתב שהוא חלק מובנה מהמרכזיה / פתרון התקשורת או נתב שהוא חלק ממערכת המוקד, כל עוד הפונקציונאליות הנדרשת נתמכת.
- 17.2. לנתב ה CC ולנתב המרכזיה יהיו יכולות של תכנות כניסת שיחות לפי שעות פעילות והפניה להכרזה.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 17.3. המערכת תכיל עץ תפריטים בכל מספר רמות שיידרש באפיון וללא הגבלה. עצי התפריטים יכללו הודעות ואפשרויות בחירה דינאמיות. הפעלה או אי הפעלה של הודעה, תפריט או חלק מתפריט יקבעו "ידנית" ע"י מנהל המערכת או בצורה אוטומטית על פי מאפיינים שונים כגון שעות פעילות, השירות המבוקש, פרמטרים בשליטה חיצונית למערכת וכו'.
- 17.4. על המערכת לכלול כלי לניהול שעות פעילות המוקד, כולל אפשרות לניהול מספר בלתי מוגבל של חוקיות שעות פעילות למוקדים שונים.
- 17.5. המערכת תאפשר בנייה של מספר בלתי מוגבל של עצי ניתוב ושמידתם במערכת. המערכת תאפשר מעבר אוטומטי לפי חוקים שיוגדרו בין עצי ניתוב שונים, לדוגמה בתאריך ושעה מסוימים (נתב חגים / סופ"ש) או לפי החלטת הלקוח אד-הוק (מצב חירום).
- 17.6. המערכת צריכה לאפשר מתן שרות של 60 שיחות בו זמנית.
- 17.7. כל ההודעות במערכת יוקלטו על ידי קריין מקצועי באולפן. **במידת כמו כן מחויב הספק הזוכה לביצוע הקלטות נוספות בהיקף של 5 שעות שנתיות.**
- 17.8. במערכת יוגדרו פקדים מערכתיים שההקשה עליהם תפעיל פונקציונליות אחידה (לדוגמה: 0 לנציג, # בסיום הקשת מספר, * לחזרה לתפריט הראשי וכדומה). באפיון המפורט יקבע המזמין אילו מקשים מערכתיים יופעלו, מה תהיה התגובה ובאיזה שלב בתסריט מקשים אלו יהיו פעילים.
- 17.9. במערכת יוגדרו הודעות מערכתיות שתשמשנה למקרים קבועים, כגון אי הקשה ע"י מתקשר, חריגה ממספר שגיאות מקסימאלי ועוד.
- 17.10. בכל אחת מנקודות התסריטים, שבהן קיימת אפשרות להעברה לתור הנציגים, יקבעו היעדים או התורים אליהם תועבר השיחה ובאיזו עדיפות. בכל נקודה שכזו יתכנו מספר יעדים שונים בהתאם לאחד או יותר מהפרמטרים הבאים: מקור השיחה, הענף הנוכחי בתסריט, השירות המבוקש, מאפייני הלקוח, מאפייני השיחה, מועד האירוע, שעות הפעילות של המוקד, זמינות ועומסים במוקדים הרלוונטיים. יעדי השיחה יכולים להיות נציגים מסוימים, קבוצת תורים, מוקדים או יעדים שמחוץ למוקד.
- 17.11. על מערכת הנתב לכלול כלי פשוט וברור לבניית תסריטי נתב. על הכלי להיות בשפה העברית ולאפשר בניית תסריטים למשתמש הקצה ללא צורך בכתיבת Script-ים או הבנה בתחום התכנות.
- 17.12. יינתן יתרון לכלי בניית תסריטים גרפי.
- 17.13. על מערכת הנתב לאפשר בניית מספר בלתי מוגבל של תסריטי נתב שונים והפעלתם לפי בחירת מנהל המערכת.
- 17.14. על מערכת הנתב לכלול דיווח מלא של כלל הפעילות בנתב (כניסת שיחות, בחירת המתקשר בתפריטים, תוצאת השיחה, שיחות ננטשות ועוד) למערכת הדיווח של מערכת המוקד, כולל למחולל מסכי זמן האמת והדו"חות.
- 17.15. על מערכת הנתב לדווח למערכת המוקד את בחירת המתקשרים לצורך הצגתה לנציג בעת הקפצת המסך.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

17.16. על המציע לפרט בהצעתו לגבי יכולות זיהוי קולי בנתב השיחות (Speech Recognition), במידה וקיימות – יש להתייחס לארכיטקטורה, שפות נתמכות, יכולות מוצעות, יצרן המערכת ומנוע המערכת (במידה ונעשה שימוש במנוע חיצוני) וכל מגבלה נוספת.

18. הזדהות וניתוב

- 18.1. נדרשת תמיכה בתהליך הזדהות לקוח, לדוגמה עפ"י מס' טלפון בבית, מס' ת.ז. או כל מספר אחר המופיע בבסיס מידע של המזמין.
- 18.2. בתהליך זה יתבקש הלקוח להקיש את כל או חלק מהנתונים שישמשו לזהות אותו (דוגמת מספר טלפון, ת.ז. או כל פרט אחר, לפי החלטת המזמין).
- 18.3. המערכת תבצע גישה לאחד או יותר מבסיסי הנתונים אצל המזמין (באופן ישיר או דרך מוצר מתווך) שיחזיר מידע על זיהוי / אי זיהוי וכן מספר נתונים נוספים הקשורים או מאפיינים את הלקוח. אין להגביל את כמות בסיסי הנתונים או כמות הפניות ("פר שיחה") שתאפשר המערכת לבסיסי נתונים אלו.
- 18.4. הנתונים שיאספו מתוך תהליך ההזדהות יוצמדו לשיחה לכל אורכה וישמשו בהמשך להחלטות ניתוב, הפעלה וחסימה דינאמית של שירותים והודעות, קביעת עדיפויות לשיחה, הקפצת חלון אפליקציית CRM בעמדת הנציג ועוד.
- 18.5. שלב האפיון המפורט יגדיר גם את הטיפול במקרים של פונים שלא זוהו בשל תקלה טכנית או שלא התקבלה תשובה ממערכות המזמין בזמן תגובה מסוים. (הגדרת זמן התגובה צריכה להיות פרמטרית וניתנת לשינוי מיידי בכל שלב).
- 18.6. המערכת תתמוך בהשמעת מוסיקה והודעות בזמן ההמתנה כולל הודעה על מיקום השיחה בתור ו/או זמן ההמתנה הממוצע. אפשרות השמעת ההודעות הנ"ל לפי החלטת המזמין. יש לאפשר השמעת מוסיקה שונה בכל תור.
- 18.7. על המציע לפרט בהצעתו האם קיימת מגבלה מבחינת מקורות המוסיקה במערכת.
- 18.8. החלפת הקלטות ו/או מוסיקה בהמתנה תתאפשר ע"י ממשק הניהול ברמת הרשאה של מנהל מערכת או מנהל מוקד, ללא צורך בהתערבות חיצונית, בצורה קלה ופשוטה. החלפת הקלטה שבוצעה "תתפוס" באופן מיידי החל מהשיחה הנכנסת הבאה למערכת, ללא צורך באתחול המערכת או ביצוע פעולה דומה.
- 18.9. המערכת תתמוך באפשרות לקביעת נקודות החלטה בכל שלב שיוגדר בזמן ההמתנה בתור לגבי המשך ההמתנה או השארת פרטים לשיחה חוזרת מהמוקד.
- 18.10. המערכת תכלול כלי גמיש ונוח לניהול הקלטות מסרים (הקלטה, עריכה וכו') כולל יכולת ביצוע הקלטות מקומיות דרך הטלפון ואפשרות הקלטת ההודעות במקום אחד והפצתן לכל שרתי המערכת (אם יש כמה כאלו) בו זמנית.
- 18.11. המערכת תתמוך בניהול ספרית הודעות מוקלטות מראש לאירועים שונים (חגים, תקלות וכד'). מנהל המוקד יוכל לשלב הודעות אלו באופן דינאמי, בהתאם לצורך, במקומות המתאימים בתפריטי המערכת או להפיץ ישירות באמצעות הטלפון לתחנות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

19. מערכת IVR - Interactive Voice Response

- 19.1. מערכת ה-IVR הנה מערכת שעיקר ייעודה ניהול דו-שיח אינטראקטיבי עם המתקשר במטרה ליעיל את הגעת השיחה לנציג – בחירת שירות מבוקש, הזדהות, הפעלת שירותים עצמיים ועוד. המערכת צריכה לאפשר מתן שירות של 60 שניות בו זמנית.
- 19.2. מטרת המערכת ניתוב שיחות המגיעות ישירות למוקד הטלפוני, ולאפשר למשתמשים לבצע פעולות שונות או הזדהות באמצעות הקשת מספר המנוי. ובמידה ומוקד השיחות אינו עונה לנתב את השיחה לתא קולי מרכזי.
- 19.3. בנוסף, מטרת המערכת השמעת מידע אישי ללקוח המתקשר, הנשלף ממערכות המידע של הלקוח ואפשרות להצעת שירות עצמי (IVR Self Services) במערכת ה-IVR מול מערכות המידע של הלקוח.
- 19.4. המערכת תאפשר בחירת שפה להשמעת הודעות במגוון שפות.
- 19.5. במידה ואין מוקדנים פנויים, נותרת השיחה בהמתנה תוך קבלת חיוויים לגבי מיקומה בתור וזמן ממוצע להמתנה.
- 19.6. מערכת ה-IVR יכולה להיות מוצעת כמערכת נפרדת או כמערכת אינטראקטיבית במערכת אחרת.

19.7. על המציע לפרט בהצעתו:

- 19.7.1. המציע יציג את המערכת המוצעת כולל מפרטים, תרשימים ודוגמאות למסכים ודוחות, יכולות המערכת ומגבלות.
- 19.7.2. המציע יציג את האינטגרציה למרכזייה המוצעת / פתרון התקשורת המוצע.
- 19.7.3. המציע יציג את האינטגרציה למערכת ה-CTI המוצעת. יינתן יתרון למערכת IVR מבית אותו יצרן של מערכת ה-CTI.
- 19.7.4. המציע יציג את רכיבי המערכת המוצעת, חומרה ותוכנה.
- 19.7.5. יש לפרט לגבי כלי הבניה של תסריטי ה-IVR במערכת – כולל צילומי מסך והדגמות. יש להתייחס ספציפית ליכולת הלקוח לפתח תסריטים מסוג זה בעצמו, סוג ההכשרה הנדרש לכך וכיו"ב.
- 19.7.6. יש לפרט לגבי יכולות זיהוי קולי במערכת ה-IVR (Speech Recognition), במידה וקיימות – יש להתייחס לארכיטקטורה, שפות נתמכות, יכולות מוצעות, יצרן המערכת ומנוע המערכת (במידה ונעשה שימוש במנוע חיצוני) וכל מגבלה נוספת.
- 19.7.7. יש לציין במפורט במה כרוכה הגדלה של המערכת ליותר מ-60 שיחות בו זמנית.

20. מערכת ה-CTI (Contact Center)

- 20.1. המערכת מיועדת לשמש לניהול כלל פעילות המוקד, לביצוע קישור ואינטגרציה למערכות משיקות שונות וביניהן קישוריות ל-CRM, קישוריות למערכות הקלטה וכדומה.
- 20.2. המערכת תטפל בקבלת הנתונים המגיע מהמתג וממערכת ה-IVR ותציג את נתוני הלקוח המעודכנים בבסיס הנתונים הארגוני בעמדת ה-PC של המוקדן.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 20.3. המערכת תכלול מערך ניהול מוקד בהיקף כולל של כ- 25 מוקדים, הכולל 3 תתי מוקדים יעודיים המתמחים כל אחד בנושא שונה. כל מוקד יעודי מופעל על ידי צוות משלו היושב בחדרים נפרדים ללא קשר למוקדים האחרים. בחלק מהמוקדים נדרשת הזדהות לקוח לפי מספר הזמנה כולל הקפצת מסך, ובמוקדים האחרים נדרשת יכולת CALL BACK בחלק משעות היממה.
- 20.4. מערכת ה CTI אחראית לניתוב השיחות וניהול תהליכי המוקד. במידה ומוצר זה הינו שרת נפרד, השרת יחובר למתג המרכזיה באמצעות ממשק TCP-IP בתצורת CTI, המאפשרת ניתוב שיחות עפ"י סט תנאים הנקבעים ע"י מנהל המוקד וכוללים לפחות את הפרטים הבאים: DNIS ANI, תאריך ושעה.
- 20.5. במידה והמערכת אינה מערכת אינטגרטיבית של יצרן המרכזיה, והחיבור למרכזיה נעשה בתצורת SIP בלבד (ללא תצורת CTI), יש לפרט את התכונות החסרות או המידע החסר כתוצאה מתצורת עבודה זו. יש להציג בצורה מלאה את הארכיטקטורה כולל תרשימי חיבור.
- 20.6. קישור המערכת למערכת ה IVR ייעשה אף הוא בתצורת CTI שתכלול אפשרות להעברת מידע בין המערכות וכי שיחה שעוברת "הלוך ושוב" בין במערכות לא תרשם כשיחה חדשה, אלא זיהוי השיחה שניתן לה בתחילתה ילווה אותה לאורך כל ה"דילוגים" בין המערכות.
- 20.7. ממשק הניהול של מערכת ה CTI וה IVR יהיה WEB-I ללא צורך בהתקנה בעמדות המנהלים.
- 20.8. יינתן יתרון לממשק ניהול כולל ואחיד לכלל המערכות (CTI, IVR, DIALER וכו').
- 20.9. מערכת ה CTI תנהל מספר שיחה חד-ערכי (Unique) לכל שיחה, ללא חזרה על מספרי שיחה. המערכת תאפשר לעשות שימוש במספר זה לצורכי אינטגרציה למערכות חיצוניות ומשיקות (מערכות CRM, מערכות הקלטה, מערכות אחרות)
- 20.10. על המציע לפרט בהצעתו:
- 20.10.1. המציע יציג את רכיבי המערכת המוצעת, חומרה ותוכנה, כולל מפרטים, תרשימים ודוגמאות למסכים ודוחות.
- 20.10.2. המציע יפרט את המערך ברמה מלאה כולל הגדרת ניתובים וגלישות כפי שנדרש בפרקים הקודמים.
- 20.10.3. המציע יציג את האינטגרציה למרכזייה המוצעת.
- 20.10.4. המציע יפרט את מערכת ניהול המוקד המוצעת כולל ניהול סטטיסטיקות נפרד ולוח תצוגה מרכזי אחר לכל תת מוקד.
- 20.10.5. המציע יציין את מערכות CRM אליהם מתממשקת מערכת ה CTI המוצעת וכן אופן מימוש הממשק.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

20.11. למועצה מערכת CRM מסוג CRMC ובקרום תרכוש מערכת CRM של א.ש.בינה. יש

לפרט ניסיון בחיבור למערכת זו לטובת:

- 20.11.1. הקפצת מסכים.
- 20.11.2. Click To Dial.
- 20.11.3. שילוב מערכת החיגון במערכת ה CRM (ראה פרק החיגון, סעיף מערכות משיקות)
- 20.11.4. ניתוב חכם לפי חוקיות CRM (גישה לבסיס הנתונים של מערכת ה CRM)
- 20.11.5. שילוב נתוני CRM במסכי זמן אמת ודו"חות לרבות המחולל.
- 20.11.6. שתילת לינק לשיחה המוקלטת במערכת ה CRM

21. דו"חות ומערך הדיווח

21.1. המערכת תכלול מגוון דו"חות מוכנים מראש ודו"חות תבנית להפעלה על ידי הלקוח

בכל עת. על המציע לפרט ברשימה מלאה את מערך הדו"חות המוכנים מראש

המסופקים עם המערכת.

- 21.2. המערכת תכלול מחולל דו"חות (ראה פרק מחולל)
- 21.3. המערכת תאפשר יצוא דו"חות לפורמטים הבאים: Excel, CSV, HTML.
- 21.4. המערכת תספק נתונים בחתך מינימאלי של 15 דק', כמו כן תתאפשר הגדרת מרווחי זמן גדולים יותר. ניתן יהיה לבצע ניתוח נתונים של אותו יום באותו היום תוך 30 דק' מרגע רישומו בבסיס הנתונים.
- 21.5. מערך הדיווח יכלול תמיכה בעברית, ללא צורך ביצוא לפורמטים שונים.
- 21.6. ניתן יהיה להגדיר במערכת דו"חות אישיים.
- 21.7. ניתן יהיה להגדיר במערכת דו"חות לכלל המשתמשים.
- 21.8. מערך הדיווח יכלול תמיכה בדיווח על גישות נוספות הנתמכות על ידי המערכת, כגון: שיחות Out-Bound, פעילות חייגן אוטומטי, פעילות מערכת ה IVR, כך שבעת הפקת דו"ח מקבל הדו"ח יקבל את כל המידע על פעילות הנציג/קבוצת המענה.
- 21.9. המערכת תאפשר תזמון אוטומטי להפקת דו"חות בהתאם לקביעות הלקוח מעת לעת.
- 21.10. המערכת תאפשר ביצוע מיון, ניפוי מידע בהתאם לנדרש.
- 21.11. המערכת תאפשר הצגת מידע על מספר נציגים/קבוצות בו זמנית – בדו"ח אחד.
- 21.12. סוגי דו"חות נדרשים לכל הפחות:

21.12.1. דו"חות ברמת התור – נתוני שיחות (נכנסות, נענות, ננטשות, גולשות ועוד),

נתוני זמנים. יש לפרט את כלל השדות הזמינים ברמת תור או קבוצת תורים

במערכת.

- 21.12.2. דו"חות ברמת הנציג – דו"ח אישי לנציג בחתך קבוצת מענה מסוימת, דו"ח אישי לנציג בחתך של כל קבוצות המענה. נתוני שיחות וזמנים. יש לפרט את כלל השדות הזמינים ברמת נציג או קבוצת נציגים במערכת.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 21.12.3. דו"חות ברמת הקבוצה – דו"ח ביצועי הקבוצה, הכולל נתונים על גלישת שיחות בין קבוצות, דו"ח ביצועי הקבוצה בחתך של כל נציג בקבוצה.
- 21.12.4. דו"ח הפסקות.
- 21.12.5. דו"חות DNIS.
- 21.12.6. דו"ח שיחות ננטשות, הכולל מספר טלפון וזמן המתנה לפני נטישה. נדרש לספק דו"ח זה באופן אוטומטי כל פרק זמן כפי שיוגדר על ידי הלקוח, פרק הזמן המינימאלי יהיה לפחות 15 דק' (דוחות היסטוריים של אותו יום עבודה).
- 21.12.7. דו"חות פעילות נתב -
- 21.12.7.1. מפורט ברמת כל מסע השיחה בנתב / IVR
- 21.12.7.2. סטטיסטיקה מלאה לגבי כל צומת בנתב / IVR – שיחות וטיפולן בצומת, זמני שהייה בכל צומת ועוד
- 21.12.8. דו"חות פעילות חייגן -
- 21.12.8.1. דו"חות סטטיסטיים ברמת קמפיין
- 21.12.8.2. דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת
- 21.12.8.3. יש לפרט באופן מלא את כלל הדו"חות והשדות בנושא זה.
- 21.12.9. דו"ח פעילות נציג מלא (כלל פעולות הנציג לרבות הפסקות בצורה כרונוולוגית)
- 21.12.10. תחקור שיחה מלא Cradle To Grave.
- 21.13. על המערכת לכלול אינטגרציה למערכות BI חיצוניות, ע"י העברת מידע אגרטיבי למערכות אלו. יש לפרט באופן מלא יכולות אלו ותמיכה במערכות BI קיימות בשוק. יש להציג את ניסיון הספק בחיבור לפחות ל-3 מערכות BI מסוגים שונים, כולל שם הלקוח, סוג מערכת ה BI והיישום שבוצע.
- 21.14. על המערכת לאפשר שילוב נתונים ממערכות חיצוניות של הלקוח באופן מובנה ע"י ממשק בין בסיסי נתונים. יש לפרט באופן מלא יכולות אלו ומגבלות, במידה וקיימות.

22. מסכי זמן אמת (Real Time Monitoring):

- 22.1. מנגנון זה יכלול מגוון דו"חות זמן אמת הניתנים להגדרה, לעריכה ושינוי מעת לעת על ידי המפקח/מנהל המשמרת/מנהל המערכת, באופן מהיר וקל. ללא צורך במעורבות וקבלת שירותים מגורם חיצוני, וללא תוספת עלות. יש לפרט ברשימה מלאה את מערך הדו"חות המוכנים מראש המסופקים עם המערכת.
- 22.2. יש לפרט יכולות המערכת להצגת נתוני זמן אמת על גבי טלפון נייד חכם (סמארטפון) ומגבלות במידה וקיימות.
- 22.3. המערכת תכלול מחולל מסכים (ראה פרק מחולל)
- 22.4. ניתן יהיה להגדיר במערכת דו"חות אישים.
- 22.5. ניתן יהיה להגדיר במערכת דו"חות לכלל המשתמשים.
- 22.6. המערכת תאפשר הגדרת סביבות עבודה, שונות בהתאם לנוחות המשתמש.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 22.7. יכולת לצפייה בזמן אמת במגוון הפעילויות של ה- Call Center בדגש על פעילות נציגי השרות/מכירה, פעילות הקבוצות, מצב התורים, פעילות מערכת החיגן וכדומה.
- 22.8. יכולת לצפייה בזמן אמת במערכת ה- IVR / נתב שיחות כולל כל השיחות העושות בה שימוש ברגע זה.
- 22.9. יכולת לצפייה בזמן אמת בנתוני שיחות ננטשות הן במערכת ה- IVR והן בתורי מערכת המוקד.
- 22.10. למפקח / מנהל המשמרת תהיה אפשרות, מתוך מסך ה- On-Line, לצפות בדו"חות המציגים מידע מצטבר על הפעילות ב- Call Center מתחילת יום העבודה על מנת לזהות מגמות.
- 22.11. למפקח / מנהל המשמרת תהיה אפשרות, מתוך מסך ה- On-Line, לשנות סטאטוס נציג רלוונטי (הכנסה למערכת, הוצאה מהמערכת, שינוי מצב זמינות והפסקה).
- 22.12. יכולת צפייה בסטטיסטיקות שונות בצורה גרפית ובטבלאות לגבי פעילות הנציגים, קבוצות מענה ותורים.
- 22.13. למפקח/מנהל המשמרת תהיה יכולת לצפות במצבים השונים בהם נמצא הנציג/מכשיר הטלפון בעמדת הנציג. כך שניתן יהיה לראות ב- On-Line מתי ומשך הזמן שהנציג נמצא בשיחת נכנסת/יוצאת ACD, מתי ומשך הזמן שהנציג נמצא בשיחה נכנסת/יוצאת שאינה ACD, מתי ומשך הזמן שהנציג נמצא בשיחה בקבוצת מענה אחרת.
- 22.14. למפקח/מנהל המשמרת/מנהל המערכת תהייה יכולת מתוך מסך הצפייה לנייד נציג/נציגים מקבוצת מענה אחד לשנייה, בזמן אמת, על מנת להשפיע על יכולת המענה של המוקד וזאת באופן עצמאי וללא צורך בכל פעולה מצד גורם חיצוני או הנציג.
- 22.15. המערכת תבדיל בין סטאטוס טלפוניה וסטאטוס נציג. לדוגמה, נציג שנמצא בהפסקה אך מוציא שיחה יוצאת, המערכת תציג את שני המידעים.
- 22.16. למפקח/מנהל המשמרת/מנהל המערכת תהייה יכולת מתוך מסך הצפייה לבצע ניתוק יזום של נציג השרות (ביצוע Logout).
- 22.17. למפקח/מנהל המשמרת/מנהל המערכת תהייה יכולת מתוך מסך הצפייה לייזום/לבטל הפסקה לנציג.
- 22.18. למפקח/מנהל המשמרת/מנהל המערכת תהייה יכולת לערוך את הדו"חות להוסיף ולהוריד שדות.
- 22.19. למנהל המערכת תהיה אפשרות להגדיר הצגת התראות בצבעים שונים על מעבר זמני סף שונים. ביצוע הגדרות אלה יהיו בידי מנהל המערכת, ויהיו ניתנים לשינוי מעת לעת ללא תוספת עלות.
- 22.20. המערכת תאפשר איפוס נתוני זמן אמת בעת החלפת משמרת בצורה קלה ובהגדרה מראש ע"י הלקוח.
- 22.21. רמת עדכון הנתונים בדו"חות זמן אמת יהיו אחת לשתי שניות לפחות וניתן יהיה להגדיר רמה זו באופן עצמאי.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

רב ערוציות (MULTI CHANNEL)

22.22. הלקוח מעוניין להפעיל רב ערוציות בחלק בלתי נפרד מפתרון המוקד.

22.23. על הפתרון לתמוך לפחות בכל הערוצים שבסעיף קטן זה, ועל המציע לפרט

בהצעה בקצרה את היכולות עבור כל ערוץ:

- 22.23.1. צ'אט מאתר הבית של הלקוח
- 22.23.2. צ'אט אינטרנטי מטלפון נייד (ללא צורך בהתקנת אפליקציה)
- 22.23.3. שילוב צ'אט באפליקציה הייעודית של הלקוח
- 22.23.4. דואר אלקטרוני
- 22.23.5. WHATSAPP
- 22.23.6. מסרון - SMS
- 22.24. כמו כן על המציע לפרט בהצעה בקצרה האם נתמכים גם הערוצים הנוספים הבאים, ואם כן לפרט בהצעה בקצרה את היכולות עבור כל ערוץ:
 - 22.24.1. פייסבוק (ניהול פוסטים על ה"קיר")
 - 22.24.2. פייסבוק מסנג'ר
 - 22.24.3. פקס
 - 22.24.4. שיתוף תמונה
 - 22.24.5. שיתוף וידאו
 - 22.24.6. חתימה דיגיטלית על מסמכים
 - 22.24.7. צ'אט BOT
 - 22.24.8. ערוצים נוספים במידה וקיימים בפתרון המוצע ולא מופיעים במסמך זה.

22.25. על המציע לציין בהצעתו האם הפתרון המוצע הוא חלק אינטגרלי ממערכת

המוקד המוצעת או פתרון חיצוני. במידה ומדובר בפתרון חיצוני על הספק לפרט

בהצעתו לגבי הנושאים הבאים:

- 22.25.1. רמת האינטגרציה בין המערכות
- 22.25.2. המחויבות העסקית בין המציע הראשי לפתרון המשני
- 22.25.3. המחויבות העסקית של המציע הראשי ללקוח במקרה בו ייפסק השת"פ בין המציע הראשי לפתרון המשני.
- 22.25.4. אינטגרציה ל Active Directory ורמתה.
- 22.26. עבור כל אחד מהערוצים המוצעים יש לפרט את הפתרון ברמת הארכיטקטורה וברמת הטכנולוגיה, כולל (אך לא רק) – האם הפתרון ממוקם בענן, האם אפשרי למקמו בענן פרטי או בחצר הלקוח, לפרט בנושאי שרידות, לפרט על החיבור בין הפתרון לבין מערכת המוקד ועוד.
- 22.27. יש להציג בהצעה נושאי אבטחת מידע הקשורים למערכת ואת ה Best Practice עליו ממליץ היצרן.
- 22.28. עבור הערוצים הטקסטואליים (צ'אט לסוגיו, דואר אלקטרוני, פקס, SMS וכו') יש לפרט

יכולות:

96

אין לבצע מחיקות/תיקונים של מסמכי המכרז לרבות בטיפקס ו/או בעט ו/או בעיפרון ככל
ויבוצעו תיקונים ההצעה עלולה להיפסל.

חתימת המציע

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 22.28.1. יצירת משפטים ומענים מוכנים מראש לפי הירארכיית סוגים ונושאים, המאפשרים לנציג ע"י פעולת בחירה פשוטה להשתמש בתשובה מוכנה מראש לפי נושאים.
- 22.28.2. במקרים הרלוונטיים, שילוב תמונות או מסמכי PDF בתשובות מוכנות אלו.
- 22.28.3. יכולת זיהוי בקשת המשתמש לפי חיפוש בכותרת הפניה או בטקסט הפניה וניתובה בהתאם.
- 22.28.4. בניית תסריטי שיחה – יש להציג את כלי בניית התסריטים ויכולותיו כולל צילומי מסך.
- 22.28.5. ריבוי שפות – יש לפרט יכולות אלו עבור כל אחד מהערוצים.
- 22.29. עבור כל הערוצים הרלוונטיים לשימוש ממכשירים סלולאריים, יש לפרט תמיכה במערכות ההפעלה הבאות כולל התייחסות לגרסאות:
- 22.29.1. iPhone
 - 22.29.2. Android
 - 22.29.3. Windows Phone
 - 22.29.4. אחר
- 22.30. עבור כל הערוצים הרלוונטיים, יש לציין "הקלטה" של הפעילות מול הלקוח ולפרט.
- 22.31. כלל האינטרקציה של הנציג מול הערוצים השונים תעשה דרך סרגל הנציג הראשי של מערכת המוקד. אין להציע פתרון הכולל מספר סרגלים או כלים ברמת הנציג.
- 22.32. חוקי הניתוב של הערוצים המוצעים (כלל הערוצים) ינוהלו בממשק מנהל אחיד ואחוד. יש להציג את הממשק כולל צילומי מסך. יש לפרט:
- 22.32.1. האם הממשק בעברית או בשפה אחרת.
 - 22.32.2. האם הממשק הוא אותו ממשק של מערכת המוקד או ממשק שונה.
 - 22.32.3. במידה ומדובר בממשק שונה, יש לפרט לגבי ניהול משתמשים, הרשאות וכו' בממשק המקביל – האם יש צורך להקים משתמשים פעמיים (במערכת המוקד ובמערכת השניה) וכל נושא תפעולי המושפע מעצם העובדה שמדובר בשני ממשקים או יותר.
 - 22.32.4. לפי אילו פרמטרים ניתן להגדיר חוקי ניתוב.
- 22.33. על המציע לפרט בהצעה לגבי היכולת להעביר קריאת לקוח בין ערוצים. כלומר, קריאה החלה בערוץ מסוים (לדוגמה צ'אט) והנציג או הלקוח מעוניינים לעבור לשיחה קולית. יש לפרט במדויק כיצד נעשה מעבר זה ומה משמעויותיו מבחינת:
- 22.33.1. חווית הלקוח
 - 22.33.2. חווית הנציג
 - 22.33.3. מסכי זמן אמת
 - 22.33.4. דו"חות היסטוריים
- 22.34. יש לפרט לגבי יכולות ניטור בזמן אמת של הערוצים השונים (עבור כל אחד מהערוצים), כדלקמן:

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 22.34.1. יש להציג את מסכי זמן אמת המוצעים
- 22.34.2. יש לציין Refrest Rate
- 22.34.3. יש לציין האם פתרון מחולל המסכים המוצע תומך באופן מלא בערוצים
אלו
- 22.34.4. יש לענות באופן מלא על פרק 3.17 (מסכי זמן אמת) בהתייחס לכל אחד
מהערוצים.
- 22.34.5. יש לפרט ספציפית לגבי היכולת לבניית מסכי זמן אמת באופן עצמאי ע"י
המשתמש, הכוללים באותו מסך נתוני מוקד (VOICE) ונתונים מערוצים
נוספים.
- 22.35. יש לפרט לגבי יכולות דו"חות היסטוריים של הערוצים השונים (עבור כל אחד מהערוצים),
בדלקמן:
- 22.35.1. יש להציג את הדו"חות ההיסטוריים המוצעים
- 22.35.2. יש לציין את הפורמטים של הדו"חות (EXCEL וכו')
- 22.35.3. יש לציין האם פתרון מחולל הדו"חות המוצע תומך באופן מלא בערוצים
אלו
- 22.35.4. יש לענות באופן מלא על פרק 3.16 (דו"חות היסטוריים) בהתייחס לכל
אחד מהערוצים.
- 22.35.5. יש לפרט ספציפית לגבי היכולת לבניית דו"חות היסטוריים באופן עצמאי
ע"י המשתמש, הכוללים באותו דו"ח נתוני מוקד (VOICE) ונתונים
מערוצים נוספים.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

23. מערכת הקלטה

- 23.1. מערכת ההקלטה תקליט את כל שיחות המוקדנים.
- 23.2. היקף באספקה 25 שלוחות.
- 23.3. יכולת גידול 100%.
- 23.4. ניתן יהיה לאחזר שיחות על פי תאריך, זמן, שם מוקדן, מספר שלוחה, מספר מנוי קורא, מספר מנוי נקרא, מספר מזהה ב-CRM.
- 23.5. ניתן יהיה לאחזר שיחות מכל עמדה בה מותקנת מערכת הניהול של מערכת ה-CTI.
- 23.6. המידע ישמר במערכת ההקלטה במשך שנה לפחות. ניתן יהיה להעתיק את המידע ו/או לשנע אותו למאגר חיצוני.
- 23.7. קובצי ההקלטה יישמרו בפורמט קולי סטנדרטי של מערכת ההפעלה Windows מסוג WAVE או כל פורמט סטנדרטי אחר וניתנים יהיו להשמעה באמצעות תוכנות סטנדרטיות כגון Windows Media Player.
- 23.8. המערכת המוצעת תכלול אינטגרציה מלאה למערכת ה-CTI וה-IVR שתאפשר שתילת לינק במערכת ה-CRM שיפנה ישירות להקלטה, בכרטיס הלקוח. יש לפרט ממשק זה ואת הדרישות מצד מערכות הלקוח.
- 23.9. תהיה אפשרות לכל נציג להקליט פתיח אישי.

24. תשתיות מיחשוב ענן (עבור AD ו\או שרת מדפסות)

- 24.1. השירותים יכללו CPU 4 ו-8 ג"ב זיכרון לשימוש (עבור כל אחד מהשרתים).
- 24.2. השרתים יפעלו בסביבה וירטואלית הכוללת מנגנוני איזון עומסים ושרידות מובנים. למען הסר ספק המשאבים הנדרשים הם נטו לשימוש לאחר שרידות (באחריות הספק).
- 24.3. על המציע לציין בהצעתו אם יש מגבלה על כמות שרתים בפתרון.
- 24.4. ההצעה תכלול 1 טרה נפח אחסון נטו לשימוש הלקוח.
- 24.5. הדיסקים יפעלו במערך אחסון מסוג SSD או היברידי המספק ביצועים דומים.
- 24.6. הספק יציין מהי רמת הביצועים ממערך האחסון עבור כל טרה אחסון שמסופק בפתרון – כמות IOPS וזמן תגובה עבור שרתים וירטואליים ובסיסי נתונים.
- 24.7. הספק יכלול רישוי למערכות הפעלה מסוג WINDOWS SERVER DATACENTER בגרסה עדכנית כולל עדכוני תוכנה לאורך תקופת ההסכם, הרישוי יכלול WINDOWS SERVER CAL ו-WINDOWS SERVER LICENSES ללא מגבלה וללא עלות נוספת.
- 24.8. על המציע לציין את אפשרות הלקוח לגישה למערכת לפריסת שרתים / שינוי משאבים.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

25. גיבוי

- 25.1. הפתרון יכלול ביצוע גיבוי מובנה לכלל השרתים בתדירות של לפחות פעם בשעה למשך 12 שעות בכל יום (שעות העבודה מ-08:00 עד 19:00) וגיבוי יומי למשך 30 יום.
- 25.2. שחזור הנתונים מגיבוי יתבצע עד שעתיים ללא מגבלת נפח המידע המשוחזר.
- 25.3. במידה וקיימת מגבלה על כמות נקודות הגיבוי לשחזור מהיר, **על המציע לציין בהצעתו מהי המגבלה.**
- 25.4. הגיבוי לשרתים יתבצע ללא ירידה בביצועים בזמן הגיבוי.
- 25.5. הספק יאפשר שחזור ממספר נקודות זמן (גרסאות), ללא דריסה של נקודות זמן קיימות.
- 25.6. הספק יאפשר שמירת נתוני גיבוי בדיסק באתר הראשי לטווח ארוך יותר מחודש עבור מספר שרתים בודדים.
- 25.7. הספק יציין את טכנולוגיית הגיבוי בשימוש והאם נתוני הגיבוי מוגנים מטעות אנוש של הלקוח או מתקפת כופר.
- 25.8. הספק ידווח ללקוח על בעיות מתמשכות בגיבוי נתונים (מספר גיבויים לא תקינים)
- 25.9. הספק יציין האם ללקוח יש גישה לקריאה בלבד למערכת הגיבוי על מנת לוודא גיבוי תקין.
- 25.10. הספק יבצע שחזור מגיבוי לבקשת הלקוח ללא מגבלה וללא תשלום נוסף.

26. כללי חוות שרתים

- 26.1. מסגרת השירות הנדרשת לפתרון היא 24X7X2 (שעתיים זמן תגובה לתקלות משביות).
- 26.2. במסגרת הפתרון נדרשת שרידות מקומית ברמה גבוהה המכילה לפחות 20 שרתים (הוסטים) ב CLUSTER
- 26.3. הספק מתחייב לא לבצע OVER-PROVISIONING לסביבת הלקוח.
- 26.4. באחריות הספק לוודא שהמפרט עומד בדרישות הביצועים של הלקוח.
- 26.5. הספק יוודא שהמערכת המוצעת תומכת בכל גרסאות מערכות ההפעלה בשרתי הלקוח.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערכת שירות לקוחות C.C

27. תיעוד המערכת

- 27.1. עם סיום הפרויקט יגיש הספק למועצה תיק מתקן AS-MADE ב-3 (שלושה) עותקים + CD. המלל יוגש בעברית בתוכנת WORD ושרטוטים יוגשו על גבי תוכנת AutoCAD מהדורה 2000 ומעלה. בנוסף יגיש הספק תיק תכניות AS MADE ב- HARD COPY חתום על-ידי המנהל. נדרש אישור המועצה ל- AS-MADE.
- 27.2. **תכולת תיק תיעוד:**
- 27.2.1. תרשים פריסת מערכות ומיקומן כולל פריסת כבלים וסימונם.
 - 27.2.2. רשימת כמויות וסוגי ציוד.
 - 27.2.3. מפרטים טכניים של הציוד שהותקן.
 - 27.2.4. הסבר מקיף (בכתב) על המערכות שהותקנו ועל כל פריט ציוד שסופק. ההסבר יכלול: תפקיד במערכת, הוראות הפעלה, תכונות וכיוצא באלה.
 - 27.2.5. תכניות AS MADE לפריסת הציוד שהותקן.
 - 27.2.6. תרשים חד קו של המערכת.
 - 27.2.7. אישורי עמידה בתקנים הנדרשים במפרט הטכני.
 - 27.2.8. פירוט שיטת הסימון והשילוט.
 - 27.2.9. פרטי הספק נותן השירות, מס' טלפון להתקשרות, חלון זמן לקריאה.
 - 27.2.10. עקרונות בדיקת המערכות כולל תוצאות.
 - 27.2.11. עקרונות הפעלת המערכות כולל נהלים לתפעול ותחזוקת המערכת.
 - 27.2.12. נוהלי תחזוקה וטיפול מונע.
 - 27.2.13. תכנית פריסת נק' קצה ולוחות ניתוב בריכוזי התקשורת.

28. מבחני קבלה

- 28.1. הספק יעמיד לרשות המנהל ועל-פי דרישתו את כל האמצעים הנחוצים לצורך בחינה ובדיקת העבודות שבוצעו. המנהל רשאי לדרוש מהספק תיקון, שינוי או החלפה של עבודה או אביזרים אשר לא בוצעו בהתאם לתכניות, להוראות, או למפרט הכללי, והספק יהיה חייב לבצע את הוראות המנהל תוך תקופה שתקבע על-ידי המנהל.
- 28.2. הבדיקות שתערכנה על-ידי המנהל תהיינה הקובעות לגבי קבלת שלבי העבודה. בכל מקרה ששלב כל שהוא משלבי העבודה של הספק לא יעמוד בדרישות, ייעשה הפרוק ו/או התיקון על-ידי הספק ועל חשבוננו לפי דרישת המנהל רק לאחר ביצוע התיקונים תבוצענה בדיקות חוזרות לצורך אישור השלמת שלבי העבודה.
- 28.3. בגמר הפרויקט תערכנה בדיקות קבלה בהשתתפות נציגי המועצה ונציגי הספק.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 28.4. כל ליקוי שיתגלה בעת בדיקות הקבלה ירשם בדו"ח מסכם, שיופק על-ידי המועצה.
- 28.5. באחריות הספק לתקן את כל הליקויים הרשומים בדו"ח, בתוך 7 ימי עבודה או כאמור בהודעה כתובה מאת המועצה.
- 28.6. לאחר סיום תיקון הליקויים, תיערך בדיקה חוזרת כדי לוודא שכל הליקויים תוקנו בנדרש לשביעות רצונה של המועצה.
- 28.7. המועצה ו/או מי מטעמה יאשרו את קבלת המערכת לאחר שוידאו את תקינותה לשביעות רצונה, אישור מעבר מבדקי קבלה יימסר לקבלן לצורך גמר התחשבות, עם מסירת האישור תחל תקופת האחריות.
- 28.8. למען הסר ספק, לא תשולם כל תמורה נוספת עבור ביצוע בדיקות הקבלה.
- 28.9. להלן הבדיקות שיתבצעו:
- 28.9.1. בדיקה ויזואלית – שבה ייבדק אופן ביצוע העבודה והתאמתו לנדרש כפי שמופיע במפרט זה, כולל סימון ושילוט וניקיון שטח העבודה.
- 28.9.2. בדיקה מכאנית – חיבור נכון וייצוב כל הפריטים שהותקנו, לרבות כבלים, בקרים וכיוצא באלה.
- 28.9.3. בדיקת כמויות – ספירת הציוד שסופק בפועל מול כתב הכמויות.
- 28.9.4. בדיקה פונקציונאלית – הפעלה תקינה ומלאה של כל הציוד שסופק בביצועים המצופים.
- 28.9.5. בדיקה פונקציונאלית של תסריטי המערכת.
- 28.9.6. הוספת ושינוי תסריטים.
- 28.9.7. הוספת ושינוי הודעות.
- 28.9.8. הוספת ושינוי שלוחות ותכונות.
- 28.9.9. בדיקות עומס.
- 28.9.10. תסריטי כשל, התאוששות וגיבוי.
- 28.9.11. תפקוד מערכת הניהול ומערכת הדוחות.
- 28.9.12. בדיקת תיעוד והתאמתו למערכת כפי שהותקנה בפועל.

29. אחריות, שירות ותחזוקה

- 29.1. תקופת השירות והאחריות תחל מתום העמידה בהצלחה במבחני הקבלה ועם קבלת אישור מעבר מבדקי קבלה, כאמור בסעיף 29 לעיל.
- 29.2. משך האחריות והתחזוקה – עד תום השנה השלישית מיום הפעלת הפרויקט כאמור (להלן: "תקופת האחריות הראשונה"). עם סיומה של תקופת האחריות והתחזוקה הראשונה, שמורה למועצה אופציה להאריך את ההתקשרות בשתי תקופות נוספות, כל אחת בת שנתיים, ובכפוף להחלטת המועצה ומתן הודעה

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- בכתב לקבלן, ייתן הספק למועצה שירות בהתאם לתמורה הקבועה בהצעת הספק למכרז (בצירוף הצמדה למדד).
- 29.3. הספק מתחייב כי בתקופת האחריות יתקין ויחליף, על חשבונו, כל פרט או רכיב – פיזי, חשמלי או תכנה – שסופק במערכת, אשר התקלקל או ירד בביצועיו או גרם לירידה בביצועי התפוקות המוגדרות למערכת, או גרם לירידה או הפרעה למערכות אחרות הפועלות במועצה.
- 29.4. הספק מתחייב לשדרג את תכנות כלל המרכיבים, באם שרתים בענן, עדכוני גירסא למכשירים ועוד, לפי הגירסא המעודכנת ביותר לאותו זמן.
- 29.5. על הספק להחזיק מלאי זמין מכלל מרכיבי הפתרון.
- 29.6. הספק מתחייב לספק, על חשבונו, "כל עבודה, ידע, מומחיות, תכנה, חלף, אביזר, כלים, הובלות והסעות הכרוכים בהחזרת הרכיב והמערכת לתפקוד תקין ושלם בבעת קבלתה על-ידי המועצה, ובזמינות הדרושה במועצה.
- 29.7. הספק יחליף, על חשבונו, רכיב תקול ברכיב חדש זהה מהיצרן שחזר והתקלקל למעלה מפעמיים, תוך מכסימום שבועיים (זאת בנוסף לחובתו הבסיסית לוודא המשך פעולה תקין של המערכת בהתאם לרמת השירות שהוגדרה).
- 29.8. הספק יחליף, על חשבונו רכיב אשר נגרם לו שבר שנגרם משימוש סביר בציוד שלא בניגוד להוראות ההפעלה.
- 29.9. אין בתנאי האחריות ובדיקות הקבלה הנ"ל משום גריעה כלשהי מחובות הספק לאספקת מוצר תקין תוך אחריות מלאה של היצרן לכל פגם נסתר כלשהו, אם יתגלה במוצר, או נזק כלשהו לגוף או מבנה, אם ייגרמו מפעולת המוצר, בתקופת מחזור חיי המוצר, בתנאי הפעלתו המוגדרים בקטלוגים שצורפו כחלק מהמענה על מכרז זה.
- 29.10. בתקופת השירות והאחריות, על הספק לספק שירות וחלפים ללא תמורה נוספת. באתרים העיקריים משולבות מערכות משנה השולבות ביניהן ונדרשת תגובה מהירה לשירות.
- 29.11. הספק נדרש לספק שירות לכל המערכות בכל דרגי התחזוקה. הספק יישא באחריות הכוללת למימוש השירות ושאר התחייבויותיו כנדרש במפרט.

30. טבלת SLA:

סעיף	הגדרת זמנים
<u>קריאת שרות לביצוע שינוי או תקלה רגילה</u>	
זמן מענה טלפוני ראשוני	תוך 60 שניות

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפזניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפזניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

זמן התחלת טיפול בהשתלטות מרחוק	עד 2 שעות
זמן הגעה לטיפול פיזי	עד 8 שעות
<u>קריאת שירות לתקלה</u> <u>משביתה</u>	
זמן מענה טלפזני ראשוני	תוך 60 שניות
זמן התחלת טיפול בהשתלטות מרחוק	עד 1 שעות
זמן הגעה לטיפול פיזי	עד 4 שעות
מוקד שרות	מתן שרות אחזקה ותיקונים , גם בשבתות וחגים
חיבור אתר חדש	תוך 14 ימי עסקים

- 30.1. הספק ייערך למתן שירות בתקופות ובשעת חירום על-פי המוגדר בנושא "משק לשעת חירום" (מל"ח).
- 30.2. צוות השירות מטעם הספק יהיה בייד ומקצועי כך שיהיה ביכולתו לספק שירות לכל חלקי המערכת.
- 30.3. הטיפול בתקלה יעשה ברציפות ומשך הטיפול בתקלה לא יעלה על 6 שעות מרגע הגעת הטכנאי לאתר ועד להחזרת המערכת לפעולה. השלמות טיפול להחזרת המערכת לזמינות, יתירות ושרידות מלאה במקרה של תיקונים זמניים יעשו ברציפות. תקלה אשר תמשך מעבר למשך הזמן הנקוב תחייב את הספק בתשלום הפיצויים המוסכמים בהתאם לסעיף 26.1 להסכם.
- 30.4. **תיקון תקלה כולל את הפעולות הבאות:**
- 30.4.1. תיקון כל רכיב או כבל שאינם תקינים.
- 30.4.2. החלפה מיידית של אביזרים, מכלולים או כל פריט אחר שלא ניתן לתקנו מיידית וזאת על מנת להחזיר את המערכת לתקינות במהירות האפשרית. יעשה שימוש בחלקים חדשים וזהים. לא יתקבלו חלקים שווי ערך.
- 30.4.3. ביצוע בדיקות "החזרה לכשירות" של המערכות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

30.4.4. איתור ודיווח מדויק של הגורם לתקלה – על גבי דו"ח אירוע מפורט

למנהל אשר יכלול את הפרטים הבאים:

- 30.4.4.1. תאריך הקריאה, יוזם הקריאה ושעת הקריאה.
- 30.4.4.2. סיבת הקריאה.
- 30.4.4.3. הפעולות שננקטו לתיקון התקלה לפרט את תהליך האסקלציה.
- 30.4.4.4. שעת הגעה לאתר.
- 30.4.4.5. רכיבים או מכלולים שהוחלפו.
- 30.4.4.6. כמות השעות שהושקעה בתיקון התקלה.

31. נוהל טיפול בתיקוני תקלות / דרישות שירות

- 31.1. פניה מהמועצה על תקלה תעשה בטלפון או בדואר אלקטרוני או דרך ממשק מערכת שיעמיד לרשות המועצה.
- 31.2. הספק מתחייב להחזיק מערכת ניהול קריאות שירות, אשר תנהל את הפניות שמתקבלות מהמועצה לרבות רישום ותיעוד כל הפעילות לרבות מועדי פתיחה וסגירת הקריאות ואופן הטיפול בפניות והתקלות.
- 31.3. על הספק להעמיד לרשות המועצה גישה למערכת ניהול קריאות השירות לטובת מעקב ביצוע, שליפת דוחות ועוד. המערכת נדרשת להיות בעברית.
- 31.4. כל קריאת שרות או פנייה תקבל מספר זיהוי עם קבלתה, אליה יתייחסו כל גורמי הספק הזוכה והמועצה לכל אורך הטיפול.
- 31.5. אנשי המוקד של הספק הזוכה ידאגו להודיע למדווח את מספר התקלה מייד עם הקצאתו ולכל היותר 15 דקות מקבלתה.
- 31.6. בכל פנייה ודיווח על תקלה, אנשי מוקד השירות יבררו עם המדווח וינסו להעריך את מהות התקלה, ע"י אבחון מרחוק ו/או באמצעות גישה מרחוק.
- 31.7. לאחר זיהוי התקלה, יחל בטיפול מרחוק או ע"י שליחת טכנאי לאתרי המועצה, אף אם יהיה צורך בסיוע גורמים חיצוניים.
- 31.8. הספק הזוכה ישתף פעולה באופן מלא עם כל הגורמים החיצוניים לרבות פתיחת תקלות בשם המועצה במידת הצורך והפעלת גורמים נוספים, לשם תיקון תקלות הדורשות תיאום שכזה.
- 31.9. עם סיום התקלה יודיע הספק למועצה על סיום הטיפול, אפשרי גם בשיחת טלפון. הפנייה תסגר רק לאחר אישור המועצה.
- 31.10. המציע יציג בהצעתו את נהליו לטיפול בתקלה וכן נהלי ביצוע להחמרת טיפול [אסקלציה] לתקלות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

32. תחזוקה מרחוק וניטור המערכת

- 32.1. הספק יבצע תחזוקה וניטור מרחוק של המערכת כדי לקבל חיוויים בזמן אמיתי על תקלות, עומסים והתנהגות לא שגרתית של הקווים או/ו הציודים וזאת כדי למנוע מראש תקלות ובאם קרתה תקלה לאתר אותה ולטפל בה.
- 32.2. הספק יספק מערכת לניטור עומסים בזמן אמת וכן רישום העומסים חודש אחורה לפחות ברמה של כל קו וקו. המערכת תאפשר הפקת דוחות על קו בודד או מקבץ קווים תוך חתכי זמן שונים.

33. תיעוד ומערכת הדרכה

- 33.1. הספק יעביר למנהל תיק תפעול המערכת בשני העתקים מודפסים ובמדיה מגנטית. תיק התפעול יכלול את כל המידע הדרוש לתפעול ותחזוקת המערכת על-ידי הגורמים המקצועיים במועצה. תיק התפעול כולו ייכתב בעברית בלבד.
- 33.2. הספק יבנה את תסריטי המוקד בשיתוף עם המועצה ויטמיע אותם כנדרש במערכת המוצעת.
- 33.3. לאחר הקמת המערכת ולפני העברתה ליצור, הספק יעביר הדרכות פרונטאליות מתקדמות לכל מנהלי המערכת (הדרכה אחת לקבוצה של עד 4 משתמשים בו בעת). בהדרכות הפרונטאליות יחולק חומר הדרכה רלוונטי. כל הדרכה פרונטאלית תיערך לפחות 4 ימים ותכלול הדרכה בתפעול מערכות הניהול השונות של המוקד כולל הפקת דוחות, קוסטומיזציה והקמת דוחות היסטוריים חדשים, הגדרת תסריטים, קוסטומיזציה של דוחות Real Time שינוי והוספת הודעות מוקלטות, תפעול מערכת ההקלטה, תפעול והגדרת שלוחות במרכזיה, וכל הפעולות הדרושות לתפעול המרכזייה ונמצאות בסמכות המועצה.
- 33.4. הספק יבצע הדרכות בהתאם לדרישת המועצה ללא הגבלה או עלות נוספת.
- 33.5. כמות ההדרכות **המשוערת** היא:
- 33.5.1. משתמשי המערכת, קרי מנהל המערכת ומי מטעמו – צפי לכ-30 משתמשים.
- 33.5.2. יחידת המחשוב – צפי לכ-7 אנשים.
- 33.5.3. הדרכת משתמשי קצה על-פי הצורך.
- 33.5.4. הדרכה עבור המוקדנים – כ-25 מוקדנים.
- 33.6. לאחר הדרכת המנהלים, הספק יעביר הדרכות פרונטאליות לכל משתמשי המערכת (הדרכה אחת לקבוצה של עד 15 משתמשים בו בעת). בהדרכות הפרונטאליות יחולק חומר הדרכה רלוונטי. כל הדרכה פרונטאלית תיערך לפחות יומיים. בנוסף, הספק ימסור למועצה העתקים מודפסים (לפחות 30) של מדריך למשתמש מעבר להעברת המסמכים במדיה מגנטית (CD) \ קבצי מצגות.

מכרז פומבי 2/2024

להקמה ותחזוקת טלפוניה בטכנולוגיית IPT HOSTED כולל ציוד טלפוניה וציוד אקטיבי, כולל אתר DR, קווי תקשורת ומערך שירות לקוחות C.C

- 33.7. הדרכות לתפעול המערכת וקורסים הנדרשים יועברו גם לעובדי יחידת המחשוב של המועצה.
- 33.8. לאחר סיום ההדרכה, הספק יטמיע את המערכת בליווי צמוד של המשתמשים בצעדיהם הראשונים מול המערכת - למשך לפחות 15 ימי עבודה כשהמערכת מופעלת בכל התחנות שהוגדרו לטובת תפעול מלא של המערכת.
- 33.9. הספק יעביר למשתמשי המערכת סקר שביעות רצון על המערכת. ציון משוקלל של לפחות 80 דרוש על מנת שהמועצה תאשר ששלב הטמעת המערכת הסתיים.
- 33.10. הספק יכין מדריכים למשתמשים מקוצרים (דף של הוראות עיקריות לתפעול המערכת).

34. שלבי ביצוע הפרויקט ולוחות זמנים

- 34.1. תכנון ואיפיון – הכנת תכנון מפורט למצב הקיים, הכולל: סקרים, סיורים, מיפוי של כלל מרכיבי הפרויקט, והכנת תכנית מיגרציה – שלבי מעבר מהרשת הקיימת לרשת החדשה (התכנית טעונה אישור נציג המועצה) – 14 יום.
- 34.2. מעבר מלא למערך החדש כולל מבחני קבלה - 60 יום.
- 34.3. הטמעה והדרכה - 14 ימים ולאחר מכן ע"פ הצורך.