

**הזמנה להציע הצעות מחיר
לאספקת פתרון למרכזיית IPT
בפתרון של ענן פרטי מגובה
גיאוגרפי,
הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת**

ינואר 2021

פרשת
התביעה
הגדולה

תוכן העניינים

2	מבוא
12	נספח א' – מפרט וכתבי כמויות.....
122	נספחים ב 1-6 : הצהרות - נסיון המציע , התחייבות לשמירה על סודיות, איתנות פיננסית ועמידה בחוקי העבודה, פירוט ניסיון ותצהיר תשלום שכר מינימום, תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים , תשל"ו-1976.....
131	נספח ג'-1: נוסח ערבות הגשה.....
132	נספח ג'-2: נוסח ערבות ביצוע.....
133	נספח ד': הצעת מחיר.....
134	נספח ה': נוסח הסכם התקשרות.....
148	נספח א' להסכם: מסמכי ההצעה.....
149	נספח א'-1 להסכם – הצעת המחיר המתוקנת.....
150	נספח ב' להסכם – מפרט, לוחות זמנים, כתב כמויות.....
151	נספח ג' להסכם: ביטוח.....
153	נספח ג'-1 להסכם: אישור עריכת ביטוחי הקבלן.....
155	נספח ד' להסכם: הוראות בטיחות.....
156	נספח ה' להסכם: תשובות לשאלות הבהרה.....
157	נספח ו' להסכם: סיכום מפגש מציעים.....
158	נספח ו': תצהיר ואישור עו"ד לעמידה בתנאי הסף.....
160	נספח ז': פרטי המציע.....
161	נספח ח': נוסח הגשת שאלות הבהרה.....
162	נספח ט': סיכום רשימת מסמכים ותצהירים שיש לצרף להצעה.....

1. הסתדרות העובדים הכללית החדשה (להלן: "המזמין") מבקשת לקבל הצעות לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת (להלן: "המערכת") (להלן: "ההזמנה").
 2. הפתרון של המציע יהיה מבוסס על אספקה והתקנת שרתים חדשים בשתי ליבות המערכת הראשית והמשנית באתרי המציע או אספקה והתקנה של שרתים וירטואליים בתצורה של ACTIVE ACTIVE, הפעלה של טלפוני IP, שלוחות אנלוגיות לפקסים, מערכת לניהול מוקדים, מערכת הקלטה, שרת פקסים, רשם שיחות, התקנת המערכות ותחזוקתן, ביצוע שיחות פנים ארצי ע"ב שני קישורי SIP של המציע, ביצוע עבודות אינטגרציה, הטמעה ועוד, והכל בהתאם למפרט המצ"ב כנספח א' (להלן: "המפרט"). המזמין יהיה רשאי לשנות את פרטי ההזמנה ו/או המפרט ו/או את העבודות או סוגיהן וכן להקטין את הכמויות או להגדילן.
 3. חוברת זו מכילה את מסמכי ההזמנה. מסמכים אלה הינם רכושו של המזמין ואין לעשות בהם כל שימוש למעט הגשת הצעה כנדרש בהזמנה.
 4. את ההצעות יש להגיש בהתאם להוראות וללוח הזמנים המופיעים בטבלה שלהלן.
- אין להגיש את ההצעה באמצעות הדואר או בפקסימיליה והצעה כאמור תיפסל.**
5. למעט במקומות המיועדים לכך וכאשר נדרש המציע לעשות כן בהתאם להוראות ההזמנה, אין להוסיף כל הערה ו/או תוספת ו/או הסתייגות למסמכי ההזמנה ולתנאיה.
 6. הערה ו/או תוספת ו/או הסתייגות אשר יצוינו על גבי מסמכי ההזמנה או ההצעה עלולים להביא לפסילתה של ההצעה על ידי וועדת הרכש של המזמין ע"פ שיקול דעתה הבלעדי.
 7. **שאלות הבהרה -**
- המציעים רשאים להעביר שאלות הבהרה בקשר למסמך זה באופן מרוכז עד ליום 14.02.21 בשעה 16:00 לכתובת דוא"ל sharon@rfp-consult.co.il. השאלות יועברו ע"ג קובץ אקסל בלבד, עפ"י הנוסח המצורף כנספח ח' למסמך זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. על המציע למלא את כל סעיפי הנוסח כאמור ללא יוצא מן הכלל. מובהר כי שאלות אשר יועברו שלא עפ"י הניסוח בנספח ח' ו/או ללא כל הפרטים המבוקשים, לא ייענו. תשובות יועברו במרוכז ע"י ההסתדרות לכל המציעים עד ליום 17.02.21. מסמך התשובות יצורף להצעת המציע ויהווה חלק בלתי נפרד מבקשה זו.
8. את ההצעה יש להגיש עם חוברת זו בצירוף הנספחים, תשובות לשאלות הבהרה, פרוטוקול והסכם ההתקשרות החתומים על ידי המציע בראשי תיבות על כל עמוד מעמודיו ובחתימה מלאה במקומות המיועדים לכך.
 9. הבהרות או שינויים בנוגע להזמנה, אשר יינתנו על ידי המזמין, יהיו תקפים רק אם יינתנו בכתב.
 10. המזמין אינו כפוף לחוק חובת המכרזים ומובהר כי על הזמנה זו, על ההצעה שיגיש המציע ועל ההליך כולו לא חלים ולא יחולו דיני המכרזים.
 11. למזמין שמורה זכות בלעדית ובלתי ניתנת לערעור לקיים התמחרות בין המציעים, לנהל משא ומתן עם המציעים או מי מהם לא לבחור כל הצעה, לבחור הצעה כל שהיא ולממש את כולה או חלקה, לבטל את ההליך ככל שיש מציע אחד, לשנות את תנאיה- וכל זאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
 12. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי למזמין שמורה הזכות לפצל את הזמנתו, כולה או חלקה, בין מספר מציעים לרבות פיצול בין הזמנת עבודה והזמנת אספקת האביזרים או למסור הזמנה מלאה או חלקית למציע יחיד- על פי שיקול דעתו הבלעדי.

13. למזמין שמורה הזכות להכניס שינויים במסמכי ההזמנה בכל עת לרבות לשינוי המועדים הקבועים בה ו/או לביטולה בכלל.
14. בהגשת הצעתו ייראה המציע כמי שכל העבודות והנסיבות ידועות ונהירות לו וכמי שערך כל בדיקה שהייתה נחוצה לשם הכנת ההצעה והגשתה ולא תישמע מצידו כל טענה לגבי כל עניין הקשור בהזמנה ו/או המופיע בה ו/או שאינו מופיע בה. בעצם הגשת ההצעה מצהיר המציע כי הוא מסכים לתנאי ההזמנה להציע הצעות.
15. למציע לא תהינה כל טענות כלפי המזמין בגין הוצאות שנגרמו לו לצורך הגשת ההצעה מטעמו, מכל סוג שהוא, בין אם הצעתו זכתה ובין אם לאו.

ב. תנאי ההזמנה

1. המסמכים המפורטים להלן מצורפים לכתב הזמנה זה ומהווים יחד את מסמכי ההזמנה (להלן: "מסמכי ההזמנה"):

נספח א':	מפרט, כתבי כמויות
נספח ב' 1-5:	התחייבות לשמירה על סודיות, איתנות פיננסית, פירוט ניסיון ותצהיר תשלום שכר מינימום, התחייבות לקיום חקיקה בדיני עבודה
נספח ג' 1-2:	נוסחי ערבות
נספח ד':	הצעת מחיר של המציע
נספח ה':	הסכם התקשרות
נספח ו':	תצהיר ואישור עו"ד לעמידה בתנאי הסף
נספח ז':	פרטי הספק
נספח ח':	נוסח העברת שאלות מציעים
נספח ט':	סיכום רשימת מסמכים ותצהירים שיש לצרף להצעת המחיר

2. על המציע לעמוד במלוא תנאי הסף והדרישות כמפורט להלן:

אי קיומו של תנאי כלשהו מהתנאים המפורטים להלן או אי המצאת מסמך כלשהו מהמסמכים המפורטים להלן, באופן הנדרש, יכול שיביא לפסילתה המיידית של ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

אלא אם נאמר אחרת לגבי מסמך/אישור מסוים, ניתן להגיש את המקור של אותו המסמך או העתק נאמן למקור ממנו הנושא אישור של עורך דין על היותו נאמן למקור.

על המציע לעמוד **בתנאי הסף** ולצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

2.1. ערבות הגשה:

2.1.1 על המציע למסור יחד עם הצעתו ערבות, מבנק בארץ או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א - 1981 חתומה על ידי החברה עצמה (ולא על ידי סוכן שלה).

2.1.2 על הערבות להיות אוטונומית, בלתי מותנית, בנוסח המצ"ב **כנספח ג'1**, צמודה למדד ובנוסח המצורף למסמכי ההזמנה. הערבות תהא בסך של 20,000 ₪ לפקודת הסתדרות העובדים הכללית החדשה ובתוקף לשלושה חודשים מיום הגשת ההצעה. ערבות זו באה להבטיח את התחייבות המציע בגין הגשת ההצעה.

2.1.3 המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות לפי בקשת המזמין עד לקבלת החלטה סופית בדבר המציע הזוכה בהזמנה. המצאת הערבות בהתאם להוראות המפורטות לעיל או אי הארכת תוקף הערבות, ככל שיידרש המציע לעשות כן, יביאו לפסילת הצעת המציע.

2.1.4 המזמין רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה בו הקבלן הזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו ו/או בהצעתו.

2.1.5 סכום הערבות הינו סכום פיצוי מוסכם ומוערך מראש של הנזקים שייגרמו למזמין ללא צורך בהוכחת נזק כלשהו, מבלי לפגוע ביתר זכויות המזמין להעלות כל טענה ולדרוש כל סעד העומד לו על פי כל דין.

2.2. תנאי סף

2.2.1 למציע מספר משרדים ברחבי הארץ למתן שירותי תחזוקה מהירים. יש להגיש רשימה מפורטת של משרדי המציע וכתובתם.

2.2.2 למציע לפחות 8 טכנאי מרכזיות בפריסה ארצית המוכשרים לתמיכה במרכזיות IP. יש לאמת דרישה זו בתצהיר.

2.2.3 המציע וקבלן המשנה (במידה וישנו) יציגו הסמכות של יצרן המרכזייה המוגשת ל-5 טכנאים לפחות. יש לצרף תעודות אסמכתאות יצרן המעידות על הכשרה להתקנה ומתן שירות לציוד המוצע ע"י המציע ברמת אקספרט.

2.2.4 המציע הינו מפעל מאושר בשעת חירום וקיים בידי אישור לעבודה בשעת חירום מטעם הרשויות המתאימות במדינת ישראל. יש לצרף עותק של האישור למענה על המכרז ובנוסף, עובדי המציע שאמורים לספק את השירות הינם בעלי ריתוק משקי למציע בשעת חירום.

2.2.5 למציע אישור תקף על שמו מיצרן המרכזיות לשמש כמשווק ומתקין מורשה לספק ולבצע התקנה למרכזייה המוצעת להסתדרות העובדים החדשה לרבות אספקה וביצוע של שירות תיקונים ותחזוקה. יש לצרף העתק אישור זה.

2.2.6 למציע או קבלן מטעמו קיימת אסמכה בתוקף לפחות ברמת GOLD או אישור של רכישת שירותי מומחה בתוקף במועד הגשת ההצעה, באישור יצרן לביצוע התקנה, אחריות, שירות ותחזוקה של המרכזייה לכל תקופת ההתקשרות.

2.2.7 המציע יציג רישיון מפ"א (מפעיל פנים ארצי) ומב"ל (מפעיל בינלאומי) של משרד התקשורת בתוקף.

2.2.8 המציע וקבלן המשנה (במידה וישנו), בעלי ניסיון באספקה, התקנה והפעלה של לפחות 3 מרכזיות בישראל בתכולה של 500 שלוחות טלפון בכל מרכזת עם דגם המרכזייה המוצעת הכוללת גם מערכת לניהול מוקד ושרת הקלטות (אופציה- רשם שיחות ושרת פקסים), והפעלה של לפחות 5 אתרי משנה שהופעלו על רשת המחשוב של הלקוח וזאת ב-5 השנים האחרונות.

יש לפרט הניסיון הרלוונטי בנספח ב'-1.

2.2.9 לא יתקבלו פתרונות ענן ציבוריים וקוד פתוח לסוגיהן.

2.2.10 הפתרון המוצע חייב להיות של יצרן אשר יש לו נציגות מקומית בישראל עם יכולת מקומית לתמיכה טכנית. לשם הוכחת עמידה בתנאי סף זה, יש להגיש אישור חתום מטעם היצרן.

2.2.11 על המציע להיות בעל ניסיון וותק של 5 שנים לפחות באספקת מערכות וביצוע עבודות נשוא הזמנה זאת. יש לצרף תצהיר של המציע המעיד על עמידה בתנאי הניסיון כאמור מאומת על ידי עורך דין.

2.2.12 על המציע להיות בעל מחזור כספי של לפחות 5,000,000 ₪ כולל מע"מ בעבודות בעלות אופי והיקף דומים לעבודות המתוארות בהזמנה זאת, בכל אחת מ-3 השנים האחרונות. יש לצרף תצהיר מאושר על ידי רואה חשבון.

2.3 דרישות נוספות

- 2.3.1 על המציע להמציא האישורים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כד"ר), התשל"ו – 1976. יש להמציא אישור מאת "פקיד מורשה", כהגדרתו בסעיף 1 לחוק לעיל.
- 2.3.2 אם המציע הינו תאגיד, אישור עדכני על רישום במרשם המתנהל עפ"י כל דין לגבי תאגידים מסוגו, ואישור עו"ד/רו"ח בנוסח המצורף למסמכי ההזמנה על היות התאגיד קיים ועל היות החותמים בשמו על מסמכי ההזמנה/הצעה רשאים לחייב את התאגיד בחתימתם.
- 2.3.3 על המציע שהוא תאגיד לצרף חו"ד רו"ח, וככל שהוא איננו תאגיד, תצהיר מאומת על ידי עורך דין על איתנות פיננסית וכי לא מתנהלות תביעות נגד המציע אשר עלולות לפגוע באיתנות הפיננסית שלו והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה בהזמנה.
- 2.3.4 על המציע לצרף תצהיר בנוסח המצ"ב בדבר ביצוע לפחות תשלומי שכר מינימום על ידו וקיום כלל חוקי העבודה, התקנות הצווים וכן את ההסכמים הקיבוציים ככל שקיימים לרבות צווי הרחבה.
- 2.3.5 על המציע לצרף הצהרה והתחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצ"ב חתומה על ידו. ככל שהצעת המציע תזכה יחתים המציע גם את עובדיו על הצהרה כאמור.

דרישות סעיף זה ימולאו בנוסח נספחים ב 2-6 המצ"ב

ג. הליך ההזמנה יערך בהתאם לשלבים, לתנאים ולמועדים המפורטים להלן:

שעה	עד תאריך	מתאריך	תיאור השלב	שלב	
10:00 - 15:00	09.02.21	24.01.21	מציעים יוכלו לרכוש את מסמכי ההזמנה תמורת 500 (חמש מאות שקלים חדשים) שישולמו לפקודת "ההסתדרות החדשה" ולא יוחזרו בכל מקרה. את מסמכי ההזמנה ניתן לרכוש בניין הועד הפועל בתל אביב, רח' ארלוזורוב 93, קומה 6, חדר 629. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של המזמין לזמן מציעים נוספים ע"פ שיקול דעתה לרכוש את מסמכי ההזמנה.	רכישת ההזמנה	1
10:00		10.02.21	מפגש וירטואלי (TEAMS) של המציעים אשר ירכשו את מסמכי ההזמנה, יתקיים ביום 10.02.21 בשעה 10:00. לא ניתן יהיה להשתתף במפגש הוירטואלי ללא רכישת מסמכי ההזמנה ולא יתקבלו הצעות ממציע שלא השתתף במפגש.	מפגש מציעים וירטואלי	2
16:00	14.02.21		כל המציעים המשתתפים בהליך ההזמנה יהיו רשאים להפנות אל המזמין בקשות להבהרה ושאלות בכתב הנוגעות לפרטי, תנאי ומסמכי ההזמנה. בקשות ושאלות כאמור ייכתבו על גבי קובץ אקסל בנוסח המצורף כנספח ח' לבקשה זאת בלבד, ויופנו אל המזמין באמצעות משלוח דואר אלקטרוני בלבד לכתובת המוזכרת לעיל.	העברת שאלות הבהרה	3
18:00	17.02.21		תשובות רשמיות תישלחנה בכתב לכל המציעים משתתפים בהליך ההזמנה. מסמך הבהרות זה (ככל שתתבקשנה הבהרות על ידי המציעים), כשהוא חתום ע"י המזמין יצורף למסמכי ההזמנה ויהווה חלק בלתי נפרד ממנו.	מענה על שאלות הבהרה	4
12:00	03.03.21		כל מציע המשתתף בהליך ההזמנה יגיש את הצעתו למזמין, בהתאם למפורט להלן: א. יש לחתום על כל אחד מעמודי מסמכי ההזמנה והנספחים הנלווים. אי חתימה על איזה מהמסמכים (כמו גם כל השמטה, שינוי או תוספת למסמכי ההזמנה) עלולה להביא לפסילת ההצעה, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של המזמין. ב. יש להשלים את הפרטים החסרים בנספח הצעת המחיר, המצ"ב כנספח ד' לכתב ההזמנה. ג. למסמכי ההזמנה החתומים יש לצרף את כל האישורים, ההמלצות	הגשת ההצעות	5

שעה	עד תאריך	מתאריך	תיאור השלב	שלב	
			<p>והמסמכים הנדרשים בכתב ההזמנה ד. כל מסמכי ההזמנה כאמור ירוכזו במעטפה סגורה וחתומה שעליה יצויין: "הצעה לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות".</p> <p>המעטפה הסגורה תימסר לידי אגף למינהל במשרדי המזמין ברחוב ארלוזורוב 93, תל אביב, לידי שירה בניין ב', קומה 2, חדר 201, טל' 03-6921384.</p>		
			<p>המזמין יבחן את ההצעות שהתקבלו, ובמסגרת זו יהא רשאי לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, בבקשה לקבלת הבהרות להצעתם והכל כמפורט להלן:</p> <p>א. המזמין יהא רשאי לנהל הליך של "התמחרות" עם המציעים, כולם או חלקם, לנהל עמס/מי מהם משא ומתן לגבי ההצעה והסכם ההתקשרות, לבטל את כתב ההזמנה, לפנות לצדדים שלישיים שלא הגישו הצעה במסגרת החליף, וכן כל החלטה אחרת כמפורט בהזמנה זו.</p> <p>ב. המזמין יהיה רשאי כתנאי לבחירת הזוכה לראות אתר עבודה קודם וכן לבקש ולראות אביזרים המיועדים להכלל בהצעה וזאת מכלל המציעים או ממי מהם לפי שיקול דעת המזמין.</p> <p>ג. המציע המזמין שומר לעצמו את שיקול הדעת לבחור את המציע מבין המציעים ששמדו בתנאי הסף, בהתאם לאמות מידה שיקבעו על ידי המזמין בהתאם לצרכיו. בסופו של שלב זה, המזמין יכריז על המציע אשר הצעתו לביצוע העבודות נבחרה על ידי המזמין.</p> <p>ד. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את המועד לבחירת ההצעה הזוכה או כל מועד אחר, ללא צורך בהסבר או בנימוק כל שהוא.</p>	בחירת ההצעה הזוכה	6
			<p>המזמין והמציע שנבחר יתקשרו בהסכם התקשרות (בנוסח הסכם ההתקשרות המצורף כנספח ה' לכתב ההזמנה ו/או בכל נוסח אחר דומה אשר ייבחר על ידי המזמין).</p>	חתימת הסכם התקשרות	7
			<p>תחילת ביצוע העבודות על ידי המציע, תהיה בהתאם לצרכי המזמין, בהתאם</p>	תחילת מתן השירותים	8

שעה	עד תאריך	מתאריך	תיאור השלב	שלב
			להודעה בכתב לדרישת עבודה שתנתן ע"י סמנכ"ל תפעול ושרות של המזמין, ובה יהיה נקוב תאריך. מאותו מועד העבודות יבוצעו ברציפות וביעילות עד לסיומן על פי תנאי ההסכם.	

כל המועדים הנקובים בטבלה לעיל ניתנים לשינוי על ידי המזמין באופן חד צדדי ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולמי מהמציעים לא תהיה כל טענה ו/או תביעה כלשהן בקשר לכך.

ד. תנאים כלליים

1. מובהר בזאת כי המזמין אינו מחויב בכמויות המפורטות במפרט ואלו מהוות הערכה ראשונית בלבד.
2. מובהר בזאת כי כחלק מתהליך בחירת הזוכה וכתנאי לו, המזמין באמצעות נציג המזמין יבקש לראות אתר או אתרי עבודה קודמים של המציעים או מי מהם, על פי בחירה ושיקול דעת המזמין וכן את האביזרים שבדעת מי מהמציעים להציע, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
3. מובהר בזאת מפורש כי אין להגיש כל הסתייגות, התנייה הוספת שינויים וכיוצ"ב לדרישות ולתנאים שבהזמנה, וכי כל הסתייגות, תוספת, שינויים כאמור עשויה לפסול את ההצעה על פי שיקול דעת המזמין. מובהר בזאת, כי כל אי התאמה או בהירות שתטען על ידי מי מהמציעים תופנה כבקשת הבהרה על ידי המציע כאמור בסעיף ג' 3 לעיל.
4. מובהר בזאת כי לא תתקבל כל הצעה שאינה מתייחסת לכל הסעיפים הנדרשים.

5. הגשת ההצעות

את ההצעות, כאמור יש להגיש במעטפה חתומה וסגורה עליה ירשם "הצעה לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסדרות". אין לציין כל פרט מזהה אחר של המציע. המעטפה תוגש לתיבת ההצעות אצל המזמין עד ולא יאוחר מיום 03.03.21 בשעה 12:00, ברח' ארלוזורוב 93 תל-אביב, לידי שירה בניין ב', קומה 2 חדר 201, טל' 03-6921384. הצעה שתוגש לאחר מועד זה תפסל על הסף ולא תפתח. לא יתקבלו הצעות באמצעות הדואר או בפקסימיליה.

6. ביטוח – בהגשת ההצעה יחתמו סעיפי הביטוח על ידי המציע ללא צורך באישורם על ידי המבטח מטעמו. דרישות הביטוח המפורטות בהזמנה יידונו אך ורק למול הקבלן הזוכה, ככל שילקש לעשות כן. שינוי בדרישות, ככל שיעשה, יהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של ההסדרות. ככל שההסדרות לא תאשר שינוי בדרישות הביטוח, תחול החובה על הקבלן לקיים את הביטוח על פי ההוראות הקבועות בהזמנה.

7. בדיקת ההצעות ובחירת הזוכה

- 7.1. בשלב הראשון תיבדק עמידת הצעת המציע בתנאי הסף המוגדרים בהזמנה. הצעות שלא יעמדו בתנאי הסף יכול ולא יעלו לשלב השני, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 7.2. בשלב השני תיבדקנה על ידי המזמין /או מי מטעמו, ההצעות שעברו את השלב הראשון, בהתאם לאמות מידה שיקבעו על ידי המזמין בהתאם לצרכיו. בכלל זאת, יבחנו אמות המידה של מחיר מוצע, איכות המוצר/השירות/העבודה, אמינות המציע, ניסיונו, המלצות, איתנות פיננסית וכיוצ"ב.
- 7.3. כמו כן, יהיה המזמין רשאי ליתן העדפה למציעים שמפעליהם מאוגדים בארגון עובדים, ליתן העדפה למוצרים מתוצרת הארץ או שלא לאשר התקשרות עם גוף הפוגע בחופש ההתאגדות ו/או בזכויות עובדים.

7.4. ההסתדרות תהא רשאית (אך לא חייבת), לפנות לממליצים שצוינו, חלקם או כולם, ו/או לגורמים אחרים, לשם קבלת חוו"ד לגבי המציע ו/או שירות שנתן וכן רשאית להתחשב בניסיון קודם שיש לה או לגורמים אחרים עם המציע.

7.5. ההסתדרות תהא רשאית, אך לא חייבת, שלא לקבל הצעה שציון האיכות הכולל שינתן לה נמוך לפי שיקול דעתה הבלעדי, וזאת גם אם תהא הטובה ביותר עפ"י הציון המשוקלל הכולל.

7.6. המזמין יכול לבחור מספר מציעים מבין כלל המציעים, אשר השקלול של הצעתם ו/או המחיר המוצע הינם הטובים ביותר. ככל שיקבע ע"י ועדת הרכש של המזמין לבצע התמחרות/מו"מ ו/או כל הליך אחר בין המציעים שנבחרו, תבחר וועדת רכש את המציע הזוכה לאחר ההליך כאמור ותודיע למציעים האם נבחרה הצעתם או לא.

7.7. לאחר בחינת ההצעות תבחר וועדת הרכש של המזמין את הקבלן הזוכה ותודיע למציעים האם נבחרה הצעתם או לא.

7.8. ההסתדרות שומרת לעצמה את הזכות, ככל שההתקשרות עם הזוכה לא תצא לפועל מכל סיבה שהיא, להתקשר עם המציע שימוקם בהליך לאחר המציע הזוכה.

8. הסכם ההתקשרות

הקבלן הזוכה יידרש לחתום על הסכם התקשרות בנוסח הרצ"ב, או בנוסח אחר לפי שיקול דעת המזמין, על כל נספחיו בתוך 3 ימי עבודה מיום הודעת הזכייה. מובהר כי בין תנאי ההתקשרות, כתנאי לכניסה לתוקף של ההסכם, על הזוכה להמציא, במועד החתימה על ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית, צמודה למדד לפקודת הסתדרות העובדים הכללית החדשה בגובה של 10% מהתמורה המוסכמת ו**בנוסח נספח ג'**- 2 שיצורף להסכם ההתקשרות (להלן: "**ערבות קיום**"). ערבות הקיום תהיה בתוקף עד לאחר סיום ביצוע העבודות לשביעות רצון המזמין. כנגד ביטול ערבות הקיום תינתן על ידי הזוכה **ערבות טיב** לתקופה של שנה מיום סיום ערבות הקיום וזאת בשיעור 5% מהתמורה המוסכמת. כמו כן תינתן אחריות כוללת לתקופות קבוע בהסכם ההתקשרות.

9. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות:

9.1. לא לקבל אף אחת מההצעות שיוגשו בעקבות הזמנה זו ו/או לבטל את ההזמנה או חלקים ממנה בכל עת, ו/או לדחות את מועד ביצועה.

9.2. לא לקבל את ההצעה הזולה ביותר או את ההצעה שתזכה לציון הגבוה ביותר.

9.3. לא להתחשב בכל הצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות ההזמנה המוגדרות במפרט הטכני בכלל ובדרישות הסף בפרט או בשל חוסר התייחסות לסעיף מסעיפי ההזמנה שלדעת המזמין מונעת החלטה ו/או הערכה כדבעי.

9.4. לא להתחשב כלל בהצעה אשר לא צורפו לה כל המסמכים הנדרשים.

9.5. לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציע, כדי לקבל הבהרות להצעתו או כדי להסיר אי בהירות המתעוררת בעת בדיקת ההצעה. כן יהיה רשאי המזמין ליתן למציע להשלים את הצעתו ככל שהיא חסרה ו/או לתקן טעות ולרפא כל פגם בהליך.

9.6. לפצל את השירותים נשוא הזמנה זו בין מספר זוכים להקטין או להרחיב את כמות השירותים, לבטל את ההליך או לדחות את ביצועו וכל זאת מבלי כל צורך למתן הסבר ו/או פיצוי ו/או שיפוי המציעים.

10. עיון בהצעה

10.1. מציע שלא זכה בהליך יהיה רשאי בתוך 30 יום ממועד מסירת ההודעה בדבר תוצאות ההחלטה הסופית של המזמין לבקש לעיין בהצעה הזוכה.

10.2. חלקים שלא יסומנו על ידי מציע כחסויים ו/או לא יוצגו לגביהם הנימוקים לחסיון יחשבו ככאלו שמבחינת אותו מציע העיון בהם מותר.

- 10.3. בכל מקרה, המזמין אינו מחויב לפנות למציע כדי לברר אם חלקים בהצעתו חסויים ו/או את הנימוקים לחיסיון במקרה שאלו לא צוינו בהצעתו.
- 10.4. מובהר כי ההחלטה בדבר חשיפה או החיסיון של חלקים בהצעה היא בסמכות המזמין, ונתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. המזמין יחליט ללא צורך בנימוק החלטתו מהם הנתונים ו/או המסמכים אשר יחשפו לעיונם של המציעים האחרים או לצדדים שלישיים, מבלי שלמציע תהיה כל טענה ו/או תביעה בקשר לכך גם בחשיפת חלקים שהמציע ציין כחסויים.
- 10.5. בכל מקרה יובהר כי ההצעה הכספית של המציע וכן נתונים אותם מסר המציע לצורך עמידתו בתנאים המקדימים אינם חסויים.
- 10.6. כן יובהר כי המציע יהיה מנוע ומושתק מלטעון כי הוא זכאי לעיין בהצעת מציע אחר, בחלקים מקבילים לאלו שסומנו כסודיים בהצעתו.

11. בסתירה בין הוראות המודעה בעיתון לבין הוראות מסמכי ההזמנה, מסמכי ההזמנה יגברו.

12. במקרה של התאגדות מספר גופים במסגרת הצעה זו, ככל שההתקשרות תהיה עם כלל הגופים יש לצרף את הפרטים הנייל לגבי כל גוף בנפרד. ככל שההתקשרות תהיה מול גוף אחד ויתר הגופים ישותפו על ידי המציע במתן השירות יש בנוסף, לצרף הסכמי התקשרות ביניהם ולציין את שם הגוף המוביל, מולו תיערך ההתקשרות עם המזמין.

בכבוד רב,

הסתדרות העובדים הכללית החדשה

ה. הצהרה והתחייבות

הצהרה והתחייבות

אני החתום מטה _____, ת.ז. _____, משמש כ _____, אצל המציע _____ (להלן: "המציע"). אני מצהיר כי אני מוסמך לחייב את המציע בחתימתי. אני מאשר שקראתי את מסמכי ההזמנה, והנספחים המצורפים למסמך זה, מציע את שירותי המציע לביצוע העבודות נשוא הזמנה זו וכי המציע מתחייב בזאת למלא אחר התנאים והדרישות לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

הריני לאשר כי כל הפרטים המופיעים בהצעת המציע לרבות הנספחים הינם אמת.

ידוע לי כי אם יתברר שפרט מהפרטים המופיעים בהצעת המציע יתגלה כלא נכון ו/או המציע יסרב לחתום על ההסכם במידה והצעה זו תוכרז כזוכה על ידי המזמין, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות אשר צורפה להצעה.

תאריך: _____

שם: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עו"ד/ רו"ח (במקרה של תאגיד)

אני הח"מ, עו"ד/ רו"ח _____, מרח' _____, מאשר בזה כי המציע המפורט לעיל קיים, פרטיו כמצוין לעיל נכונים וכי החותם בשמו מוסמך לחייב את המציע בחתימתו על פי מסמכי היסוד של המציע.

תאריך: _____

חתימה וחותמת: _____

נספח א' – מפרט

לאספקת פתרון למרכזיית IPT

בפתרון של ענן פרטי מגובה

גיאוגרפי,

הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת

פרויקט - לא להגיש

פרק א'

כללי

פרומה - לא להגשה

1. כללי

- 1.1 הסתדרות העובדים החדשה מבקשת לקבל הצעות מחיר לאספקת פתרון IPT בענן פרטי מגובה גיאוגרפי בשני אתרי המציע, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת לבנייני הנהלת הסתדרות העובדים החדשה בת"א כאשר בשלב ב' תבוצע התקנה והפעלה ב-28 מרחבים וכ-50 אתרי משנה ברחבי הארץ.
- 1.2 הסתדרות העובדים החדשה מבקשת להפעיל את כל הנדרש בפתרון בהתחייבות ל-60 חודשים כולל תמיכה ואחריות לכל רכיבי המערכת.
- 1.3 על המציע להציג פתרון כולל לכל רכיבי המערכת. המציע ייתן שירותי הקמה, התקנה, הטמעה, תחזוקה ושירות לכל רכיבי המערכת המוצעת לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 1.4 השירות יינתן באמצעות שתי ליבות רשת שיסופקו, יותקנו ויופעלו ע"י המציע בשני אתרי המציע עם שרידות גיאוגרפית.
- 1.5 השירותים המבוקשים יועמדו לרשות הסתדרות העובדים החדשה הן לשימוש שוטף והן בעת חירום, על פי צרכי הסתדרות העובדים החדשה.
- 1.6 השירות יינתן בתצורה הבאה:**
- 1.6.1 הפתרון של המציע יהיה מבוסס על אספקה והתקנת שרתים חדשים בשתי ליבות המערכת הראשית והמשנית באתרי המציע או אספקה והתקנה של שרתים וירטואליים בתצורה של ACTIVE ACTIVE.
- 1.6.2 ביצוע הסנכרון בין שתי הליבות יופעל באופן אוטומאטי ובאחריות המציע.
- 1.6.3 ציוד תקשורת לתחום ה- (LAN (Local Area Network - הפעלת הטלפוני IP בבניין ההנהלה בת"א תתבסס על מתגי תקשורת קיימים בארונות התקשורת של חברת ARUBA 24/48 פורטים תומכי POE בתצורת VLAN'S המשמשים את מערכות המחשוב.
- 1.6.4 שתי הליבות יפעלו על בסיס קישורי SIP של ספק המפ"א באחריות המציע עם 750 שיחות בו זמנית בכל אתר.
- 1.6.5 חיבור התקנים אנלוגיים כגון מכשירי פקס ופנקודים אנלוגיים באמצעות מערכות MG באתרי ההסתדרות שימירו שלוחות IP לשלוחות אנלוגיות עבור 120 שלוחות אנלוגיות.
- 1.6.6 התקנה והפעלה של שרתים לניהול מוקדים, שרתי הקלטות ורשם שיחות ע"ב השרתים החדשים של המציע בשני אתרי הספק.
- 1.6.7 הפתרון יכלול בנוסף מתן שירות FAX2 MAIL מלא, שליחה וקבלה לכל השלוחות בפתרון עם מספר חיי"פ אחד ONE NUMBER עם מינימום 10 ערוצי שליחה וקבלה.

1.6.7 למען הסר ספק, כל המערכות הנדרשות בבקשה זאת, יגובו באופן מלא ע"י המציע באתר השני.

1.7 מרכיבים טכניים ותכונות עיקריות נדרשות שיופעלו בפרויקט:

- 1.7.1 המרכזייה צריכה לתמוך בהפעלה של לפחות 4,000 שלוחות IP .
- 1.7.2 התקנת הציוד האנלוגי באתרי הלקוח תבצע בארונות התקשורת המקומיים ע"י המציע .
- 1.7.3 בניין הנהלה - חדר מרכזיית קורל - אספקה והתקנה של ארון תקשורת 20U לטובת הפעלה של לפחות 120 שלוחות רגילות לפקסים עם מערכות MG לקישור למסר המרכזיית קורל הקיים. באחריות המציע לייצג את השלוחות האנלוגיות על PETCH PANNEL ולבצע את הגישורים לארונות התקשורת בתצורה של תשתית אחודה בכל 3 הבניינים ולוודא את הפעלתם ותקינותם של המכשירים האנלוגיים, פנקודים אנלוגיים והפקסים מקצה לקצה כולל אספקת מגשרים ופתילי קו ככל שיודרשו.
- 1.7.4 השרתים בשני אתרי המציע יכללו את כל הרישיונות הנדרשים להפעלת הפתרון כרשום בבקשה המצורפת כולל כל מערכות ההפעלה הנדרשות לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 1.7.5 נדרש להציג פתרון גיבוי להפעלת שלוחות באתרי המשנה של ההסתדרות במקרה והקישור IPVPN אינו תקין (קו נתונים נוסף, העברת שיחה אוטומטית לאתר אחר, ציר PRI מקומי באתרים קריטיים , רישום השלוחות באתר ע"ב רכיב מקומי והפעלתן , וכולי).
- 1.7.6 עמידה בדרישות התקן לפרטיות GDPR האירופאי או עמידה בתקן ISO 27001 אבטחת מידע.
- 1.7.7 על המערכת לתמוך בחסימת מספרים חיצוניים לטובת מניעת הטרדה (רשימה שחורה). המערכת תתמוך במתן הרשאות ספציפיות למי מותר לעדכן מספרים ברשימה השחורה.
- 1.7.8 על המערכת לתמוך בתכונת חנייה, חיוג חוזר אוטומאטי ללא מעורבות המתקשר.
- 1.7.9 לכל משתמש יהיה פורטל ניהול WEBI אישי לניהול ספר טלפוני אישי, עקוב אחרי.
- 1.7.10 על המערכת לתמוך בכריזה פנימית לפחות ב- 200 קבוצות כריזה בכל שלוחות הארגון.
- 1.7.11 על המערכת לתמוך בתקן T-38 להעברת פקסים ע"ב מכוונות פקסים .
- 1.7.12 שרת פקסים- המציע יספק פתרון לקבלה ושליחה של לפחות 1,500 משתמשים עם 10 ערוצים.
- 1.7.13 על המערכת המוצעת לתמוך בפרוקטוקול SIP TRUNK לפי תקן הבינלאומי.
- 1.7.14 על המערכת לתמוך בהצפנת תעבורה עפ"י פרוטוקולים RSA , AES ,S RTP , TLS .

- 1.7.15 על המערכת לתמוך בהפעלה של :
- 1.7.15.1 קווים אנלוגיים (ישירים).
- 1.7.15.2 צירי PRI .
- 1.7.15.3 SIP TRUNK
- 1.7.16 על המערכת לתמוך בהפעלת מערכת דואר קולי עם תאים קוליים לכל המשתמשים ללא הגבלה ויכולת העברת הודעות קוליות ל-EMAIL של המשתמש.
- 1.7.17 על המערכת דואר קולי לתמוך בהפעלת נתבי שיחות אינטגרליים עם מינימום 150 ערוצי IVR
- 1.7.18 על המערכת לניהול מוקד לתמוך בתכונות השמעת מיקומך בתור או שמיעת פרק זמן לקבלת מענה.
- 1.7.19 ברמת הטלפון- בביצוע שיחה פנימית, על צג הטלפון יתקבלו מספר השלוחה ושם השלוחה בעברית.
- 1.7.20 על המערכת לתמוך ביכולת ניתוח תעבורת SIP ע"י מערכת ניהול המרכזייה או צד ג' בחלוקה ע"פ פרופיל שימוש, פרופיל מנהל, פרופיל משתמש, פרופיל Auditor .
- 1.7.21 תכונת בוס מזכירה- על המערכת לתמוך בהפעלת תכונת בוס מזכירה.
- 1.7.22 על המערכת לתמוך בחדירה לשיחה עם/בלי אזהרה והפעלת תכונה לחישה.
- 1.7.23 על המערכת לתמוך בביצוע הקלטה של שיחה בכל שלוחה של הלקוח והיכולת להעבירה עם סיום השיחה אל ה-EMAIL של יוזם ההקלטה.
- 1.7.24 סוגי צלצולים- פנוי, תפוס, ממתינה.
- 1.7.25 שמיעת צליל של שיחה ממתינה למתקשר בעת ביצוע שיחת חוץ נכנסת.
- 1.7.26 הפעלת תכונת DND .
- 1.7.27 על המערכת לתמוך בהפעלת מספר חי"פ אחד לטלפון ופקס אישי .
- 1.7.28 מתן יכולת פריצה לרמקול בין שלוחות ה-IP .
- 1.7.29 המערכת תתמוך בצלצול כפול מיידי או בהשהייה מובנית בין השלוחה של העובד לסלולרי האישי שלו כולל זיהוי שיחה של המתקשר וזאת לאחר שספק המפ"א מאפשר זאת.
- 1.7.30 המערכת תאפשר העברת שיחה פנימית או חיצונית או למספר סלולרי באין מענה לאחר מספר צלצולים מוגדר ותתמוך בצלצול כפול.
- 1.7.31 הפתרון יכלול הפעלת טלפוני IP ו-SOFT PHONE מרוחקים מחוץ לרשת הארגונית ע"ג רשת האינטרנט.

2. רקע

- 2.1 באתר הראשי של הסתדרות העובדים החדשה מותקנת ופועלת מרכזיית טלפונים מדגם קורל 3.
- 2.2 המוקד פועל ע"ב מערכת לניהול מוקדים מדגם קומפוזיט מתוצרת חברת תדיראן.

- 2.3 ברחבי הסתדרות העובדים החדשה מותקנים מכשירי פקס, מכונות צילום/מדפסות/פקס רשת, מערכות לפתיחת דלת מרחוק האמורים להתממשק למערכת הטלפוניה בין בתצורת IP ובין במימשק אנלוגי.
- 2.4 בהסתדרות מותקנת מערכת לרישום שיחות וכן מערכת הקלטה אשר יוחלפו בפרויקט זה.
- 2.5 ההתקנים האנלוגיים מחוברים לשלוחת אנלוגיות במרכזיית הקורל.

3. תכולת המפרט

- 3.1 אספקת שירותי טלפוניה כמתואר במפרט.
- 3.2 הקמת מערכת לניהול מוקדים חדשה.
- 3.3 אספקת התקנה ושירות לשלוחות אנלוגיות למכשירי פקס, פנקודים וכו'.
- 3.4 תחזוקת המערכת כמתואר במפרט השירות.

4. הכרת האתר והתארגנות לביצוע העבודה

- 4.1 המציע מצהיר כי למד הכיר והבין את המפרטים, התוכניות וכתב הכמויות ובהצעתו הביא בחשבון את כל תנאי העבודה ופרטיה.
- 4.2 המציע מחוייב לבדוק את התאמת התוכניות ולהודיע על כל אי התאמה לנציג הסתדרות העובדים החדשה ומנהל הפרויקט לשם קבלת הנחיות לביצוע.
- 4.3 המציע יציין אם בכוונתו להעסיק קבלני משנה בפרויקט זה. במידה וכן, יש להציג:
 - 4.3.1 רשימת קבלנים מועמדים.
 - 4.3.2 סוג והיקף פעילותם בפרויקט.
 - 4.3.3 טיב ההתקשרות עם המציע.
 - 4.3.4 פרופיל עסקי של קבלני המשנה ופרטים כגון ניסיון בעבודה, שנות פעילות ומספר הצוותים שכל מציע מפעיל.
- 4.4 המציע יתחייב לבצע את העבודה בשלמותה ולהיות אחראי באופן מלא על כל עבודותיהם של קבלני המשנה.
- 4.5 המציע יתחייב לבצע על חשבונו ביטוח שיכסה את כל העובדים באתר, לרבות קבלני המשנה, וכן צדדים שלישיים.
- 4.6 מובהר בזאת כי הסתדרות העובדים החדשה שומרת לעצמה את הזכות שלא לאשר העסקתו של מציע משנה המוצע ע"י המציע הראשי.
- 4.7 העברה של העבודה ו/או חלק ממנה או שיתוף קבלני משנה או ספקים יהיה כפוף לאישור ההסתדרות החדשה.
- 4.8 המציע יציג למנהל הפרויקט לפני תחילת העבודה תיק SOW אשר יכלול תכנון פרטני של העבודה הנדרשת במלל ובשרטוטי Visio כולל תכנון פריסת הציוד ותרשים המפרט את כלל החיבורים הנדרשים במערכת Visio. כולל תכנון פריסת הציוד ותרשים המפרט את כלל החיבורים הנדרשים במערכת.
- 4.9 המציע לא יתחיל בביצוע העבודה לפני קבלת אישור ההסתדרות הכללית החדשה לתיק ה SOW ה. מובהר בזה כי מתן אישור לתיק ה sow על ידי ההסתדרות הכללית החדשה אינו מעביר שום אחריות

על התכנון ו/או הביצוע של תיק העבודות להסדרות הכללית החדשה, והמציע נושא בכל האחריות הן עבור התכנון והן עבור ביצוע העבודות.

5. המציע ציוד

- 5.1 **למען הסר ספק מובהר כי הציוד שיסופק ע"י המציע יהיה ציוד חדש.** לא יתקבל ציוד משומש ו/או ציוד מחודש (Refurbished) ו/או ציוד כחדש (As new).
- 5.2 הציוד המסופק **לא יהיה בסטאטוס End of Sale , או End of Life** כזה שיצרן הציוד הודיע לגביו רשמית על מועד End of Sale, או נמצא בסטאטוס אחר שמשמעותו הפסקת שיווק או הפסקת תמיכת היצרן בציוד.
- 5.3 המציע יפרט בהצעתו את הציוד בו ישתמש כולל תיאור טכני מפורט ויקבל את אישור הסדרות העובדים החדשה לכל מרכיב של המערכת לפני ההתקנה.
- 5.4 ציוד שהותקן ללא אישור המנהל הפרויקט, יוחלף על ידי המציע ועל חשבונו באם יידרש. אישור זה אינו גורע במאומה מאחריותו המלאה והבלעדית של המציע לטיב החומרים המסופקים על ידו ולעמידתם בתנאי המפרט.

6. תיעוד המערכת

- 6.1 בסיום הפרויקט יגיש המציע להסדרות תיק אתר As Made ב- 3 עותקים קשיחים בעברית. בנוסף, יגיש עותק במדיה מגנטית בעברית בתוכנות OFFICE (Word, Excell) והשרטוטים יוגשו ב- Visio.
- 6.2 התיעוד יכלול:
- 6.2.1 רשימת סוגי ציוד וכמויות.
- 6.2.2 מפרטים טכניים של הציוד שהותקן.
- 6.2.3 תכניות As Made מפורטות של המערכת.
- 6.2.4 שרטוט המערך שהותקן וכל הקשרים בין המערכות.
- 6.2.5 התיעוד יופק במדיה מגנטית.

7. בדיקות קבלה

- 7.1 ביצוע בדיקות קבלה מושלמות ומוצלחות הינו תנאי הכרחי לקבלת אישור גמר לביצוע העבודה ע"י הלקוח או מי מטעמו.
- 7.2 ביצוע בדיקות הקבלה הינו באחריות מלאה של המציע אשר יספק את כל שיידרש לצורך ביצוע הבדיקות בשלביהן השונים.
- 7.3 המציע הזוכה יגיש תכנית בדיקות קבלה לאישור נציג הסדרות העובדים החדשה.
- 7.4 להסדרות תהיה האפשרות לשנות או להוסיף בדיקות קבלה.
- 7.5 בדיקות הקבלה יכללו לפחות:
- 7.5.1 בדיקת התאמה של הציוד שהותקן למפרט, ל- SOW ולהזמנה.
- 7.5.2 בדיקות קבלה למוקדים ולממשקים השונים שיידרשו.

7.5.3 בדיקות נוספות, במידת הצורך, כפי שיוגדרו ע"י המנהל הפרויקט מטעמה של הסתדרות העובדים החדשה או מי מטעמו, יוגדרו עם המציע בעת הכנת ה-SOW יודגש שקביעת נציג הסתדרות העובדים החדשה תהיה הקובעת והמציע מתחייב לבצע הבדיקות הנוספות כפי שייקבעו על ידו.

7.5.4 בדיקות הקבלה יעשו בנוכחות נציג הסתדרות העובדים החדשה או מי מטעמו, ויתואמו עמו מראש.

7.5.5 במסגרת תכנית בדיקות הקבלה, לפני תחילתן ייקבעו על ידי היועץ מטעם ההסתדרות הכללית החדשה קריטריונים מדויקים למעבר של כל בדיקה וכן לוח זמנים לתיקון וביצוע בדיקות חוזרות לבדיקות שנכשלו, כאשר הכל בכפוף ללוח הזמנים הכללי המפורט בפרק ה' להלן.

7.5.6 למען הסר ספק עלות בדיקות הקבלה כלולה בהצעה ולא תשולם תוספת בגין ביצוע הבדיקות, תיקון הכשלים שיימצאו ואו הבדיקות החוזרות כפי שיידרש.

8. הדרכה

8.1 המציע יהיה אחראי על מתן שירותי הדרכה לנציגי הסתדרות העובדים החדשה בנושאים שונים הקשורים למערכות המותקנות כגון: תפעול המערכות, יצירת הגדרות ושינויים, התגברות על תקלות בסיסיות, תפעול המוקדים וכו'.

8.2 למען הסר ספק, באחריות המציע לבצע הדרכות **פרונטליות** ובמקרים מסויימים גם פרסונליים לעובדים באתרי הסתדרות העובדים החדשה עפ"י בקשת ההסתדרות **ככל שנדרש**.

8.3 שרותי ההדרכה יכללו השתלמויות באתרי הסתדרות העובדים החדשה וכן הדרכה שוטפת פרונטאלית במהלך ההתקנה ולאחריה להטמעה וחניכה שוטפת.

8.4 מטרת ההדרכה בין היתר לאפשר תפעול שוטף של המערכת ע"י נציגי הסתדרות העובדים החדשה שיוכשרו לכך ע"י המציע.

8.5 מערכי הדרכה:

8.5.1 המציע יהיה אחראי על מתן שירותי הדרכה לצוות הטכני של הסתדרות העובדים החדשה ברמות טכניות שונות.

8.5.2 כל הציוד הרלבנטי להדרכה כולל ספרות מקצועית ותיק תיעוד יסופקו על ידי המציע למועד ההדרכה עבור כל אחד מהמודרכים.

8.5.3 המידע יסופק הן במדיה מגנטית והן בעותק נייר. אספקת חומר זה אינה מהווה תחליף להספקת התיעוד הנדרש ותיק המתקן.

8.6 ההדרכה תכלול:

8.6.1 הסבר כללי על המערכת.

8.6.2 הכשרה בסיסית לתפעול המערכת.

8.6.3 הכשרה להפעלת שירותים מתקדמים במערכת.

8.6.4 הכשרה מתקדמת לניטור, ניתוח ומתן פתרונות.

- 8.7 כל הציוד הרלבנטי להדרכה כולל ספרות מקצועית ותיק תיעוד, יסופקו על ידי המציע למועד ההדרכה, הן במדיה מגנטית והן בעותק נייר. יובהר כי מסירת הספרות המקצועית ותיק התיעוד זה אינה מהווה תחליף להספקת התיעוד הנדרש ותיק המתקן.
- 8.8 באחריות המציע יהיה לדאוג גם להטמעת המערכת בארגון. לצורך מימוש אחריות זו הספק יבצע הטמעה מלאה בהתאם לצורך עד לאישור הסתדרות העובדים החדשה.
- 8.9 לצורך כך, המציע יבצע ליווי של שלושה שבועות למוקד בתקופת ההפעלה המבצעית באמצעות נוכחות של איש מקצוע מטעמו, ובהתאם לצורך יספק ימי ליווי נוספים.

9. פיקוח ובקרה

- 9.1 המציע ימנה מנהל פרויקט מטעמו אשר יתכלל את כל רכיבי המערכת, ההתקנות, בדיקות ובקורות ואשר יעבוד באופן שוטף מול מנהל הפרויקט מטעם הסתדרות העובדים החדשה. המציע יציין בהצעתו מיהו מנהל הפרויקט, יצרף קורות חיים, יציין השכלתו וניסיונו בפרויקטים דומים.
- 9.2 המציע מתחייב לעבוד בתיאום מלא עם מנהל הפרויקט או מי מטעמו ועם היועצים האחרים בפרויקט ולהשתתף בכל הישיבות שייקבעו על ידי הסתדרות העובדים החדשה או מנהל הפרויקט.
- 9.3 למנהל הפרויקט מטעם ההסתדרות תהיה הסמכות להפסקת העבודה, או חלק מהעבודה אם לפי דעתו העבודה אינה מתבצעת לפי התוכניות ואו המפרט הטכני ואו הוראות אחרות שנמסרו בכתב ע"י המתכנן/מנהל הפרויקט/מפקח.
- 9.4 נציג הסתדרות העובדים החדשה יהיה **הפוסק היחיד והאחרון** בכל נושא שיתעורר ביחס לטיב החומרים, טיב העבודה ואופן ביצועה.
- 9.5 כל העבודות תבוצענה ללא הפרעה לפעילות השוטפת של המערכת הקיימת גם אם פירוש הדבר **עבודה בשעות חריגות**.
- 9.6 בהגשת הצעתו מסכים המציע כי על פי שיקול דעתה של הסתדרות העובדים החדשה, יבוצעו עבודות בשעות חריגות, קרי מעבר לשעות העבודה הרגילות, או בימי מנוחה והכל בהתאם לאילוצי הסתדרות העובדים החדשה. במקרה זה, המציע **לא** יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין העבודות הנ"ל.

10. מבנה ההצעה הנדרש

- 10.1 על ההצעה להיות **במבנה זהה למבנה המפרט** (לדוגמא, סעיף 2.1 בהצעה יהווה תשובה לסעיף 2.1 במפרט, וכך הלאה). מענה לסעיף יצוין במלים: "קראתי והבנתי, מוסכם עליי". במקרה של תשובה ארוכה, מומלץ למציעים להפנות לנספחים אשר יצורפו להצעה – במקרה כזה יש לסמן את הנספח במספור זהה למספר הסעיף.
- 10.2 חומר מקצועי ומפרטים טכניים של כלל הציוד המוצע יצורפו כנספחים להצעה.
- 10.3 יש לענות בצורה מפורטת על כל סעיפי הבקשה.
- 10.4 במידה והמציע מעוניין בהסבר מפורט בנוגע לסעיפים מסוימים, המציע יציג את הסבריו בנספח שיהיה בנוי בסעיפיו באופן זהה למסמכי הבקשה.

פרק ב'
מפרט מיוחד

פרופסה - לא יא להגפסה

1. תאור כללי

- 1.1 הקמת רשת טלפוניה לאתרי הסתדרות העובדים החדשה מבוססת טכנולוגיית - PURE IP ע"מ לקבל מוצר IP מהדור החדש – מערכת IP מקצה לקצה, מנוהלת ע"י המציע, עם ממשקים מתאימים שיאפשרו חיבור למערכות הקיימות בתאימות ושקיפות מרבית לכלל המערכות והרשתות הציבוריות (רשתות מפעילים פנים ארציים, בינלאומיים וסלולר) המחזיקים באישורי משרד התקשורת.
- 1.2 אספקת שירותי טלפוניה מאובטחים בהתאם להנחיית הסתדרות העובדים החדשה וכפי שיעודכנו מעת לעת בתקופת ההתקשורת.
- 1.3 אספקת שירותי תחזוקה וטיפול בתקלות עבור האתר הראשי של הסתדרות העובדים החדשה בת"א בשלב א', למרחבים ואתרי משנה נוספים ברחבי הארץ בשלב ב'.
- 1.4 מתן מענה מלא לרישום שיחות.
- 1.5 אספקת שירותי ניטור ושליטה, בקרה וניהול במספר רמות.
- 1.6 אספקת סל מוצרים לרבות שירותים נלווים לשירותי הטלפוניה כגון: שירותי IVR למתן שירותים עצמיים, פתרונות לניהול תורים, שירותי ועידה, הקמת חדרי וועידה, פתרון של הקלטת שלוחות, אינטגרציה עם מערך המחשוב וסביבת שולחן העבודה ועוד, בהתאם לכוונת הסתדרות העובדים החדשה לרכוש שירותים אלו מהספק.
- 1.7 אופציה לקבלת שירותי אינטגרציה של פתרונות תקשורת הכוללים אפיון, פיתוח והטמעה.
- 1.8 מובהר בזאת כי בכל מקום במכרז בו התייחסה הסתדרות העובדים החדשה לנושאי תמיכה ויכולות והכל בהתאם לעניינינו של הסעיף, הכוונה היא לקיום הדרישה במועד תחילת אספקת השירותים למעט מקרים בהם צוין כי הדרישה הינה עתידית ליישום ו/או אופציונאלית.
- 1.9 הפעלת טלפוני IP של המציע יתבססו על ציוד המיתוג המותקן ברשתות לתקשורת נתונים (LAN (הפועלות על גבי תשתית הכבילה האחידה המותקנת באתרי הסתדרות העובדים החדשה השונים והינם של חברת ARUBA H.P תומכי P.O.E
- 1.10 רשת התקשורת המקשרת בין אתרי ההסתדרות ברחבי הארץ (WAN) מבוססת על תשתיות של חברת בזק. הקווים המקשרים מבוססי IPVPN.
- ההסתדרות תזמין מחברת בזק שני קווי IPVPN לקישור ענן רשת הנתונים שלה אל שני אתרי המציע. רוחב הפס הנדרש לשני הקווים יתואם מול המציע הזוכה. שיחות פנים בין ההנהלה למרחבים ושאר האתרים וביניהם יתבססו על קווי נתונים קיימים של רשת המחשוב שימשו גם לדיבור.

2. סוגי מכשירים

- 2.1 בכוונת הסתדרות העובדים החדשה ליישם מספר דגמים של טלפונים מבוססי IP כמתואר בהמשך.
- 2.2 מכשירי טלפון לחדרי ישיבות - מכשיר יעודי לחדרי ישיבות.
- 2.3 SOFT PHONE – אפליקציית טלפון מנוהלת עבור מחשבים ניידים.
- 2.4 כל מכשירי הטלפון שיסופקו יתמכו בקבלת מתח מהרשת (תמיכה בתקן 802.3AF) או באמצעות ספקי כח בחיבור לרשת החשמל ו/או שימוש במזרקי מתח ייעודיים.
- 2.5 כל מכשירי הטלפון יכילו מתג מובנה ויתמכו בשרשור תחנות עבודה לטלפון.
- 2.6 התקנת ציוד קצה **מכל סוג שהוא** שיוזמן מהספק, תכלול את כל הנדרש לצורך פעילות תקינה לרבות כבלי חיבור מותאמים לשקעי הטלפוניה שהינם מסוג RJ-11 או מסוג RJ-45 במקרים של תשתית אחודה.
- 2.7 כל מכשירי הטלפון יתמכו הן בקבלת כתובות IP באופן דינאמי והן בכתובת קבועה. במקרה שאתר יבחר לפעול בתצורת שרידות מקומית, קרי, המשך אספקת שירותי טלפוניה לשלוחות באתר בעת אובדן קשר מליבת המערכת, ארכיטקטורת הפתרון נדרשת לתמוך בקבלת כתובות IP באופן דינאמי.

3. ציוד קצה אנלוגי

- 3.1 פתרון להפעלת שלוחות אנלוגיות בכל המבנים של בניין ההנהלה ובשלב ב' בשאר האתרים יתבסס על :
 - 3.1.1 אספקת ממשקים אנלוגיים מובנים ביחידות ה-GW שהינם מתוצרת יצרן המרכזייה ומנוהלים באופן מלא על ידי שרתי המרכזייה המוצעים.
 - 3.2 כל התכונות שנדרש להפעיל בציוד קצה אנלוגי כמפורט במפרט זה לרבות העברת חיוויים בציוד קצה אנלוגי כגון קיום הודעה קולית בתא קולי, העברת זיהוי שיחה על תצורתיו השונות למכשיר טלפון רגיל/פקס, יהיו ללא תלות בשיטת חיבור הציוד למרכזייה.
 - 3.3 המערכת תאפשר חיבור מקבילי של לפחות שתי שלוחות אנלוגיות ללא פגיעה בביצועים ואובדן תכונות.

4. דגמי טלפוני IP המוצעים ותכונות

- 4.1 כל הטלפונים המוצעים יתמכו בתכונות הבאות :
 - 4.1.1 מתג אינטגרלי – מתג פנימי מובנה תומך P/Q 802.1
 - 4.1.2 תאימות הזנת מתח לטלפון מהמתג בפרוטוקול AF 802.3 .
 - 4.1.3 הפעלה בקצבים 10/100/1000Mb, בהתאם לדגם המכשיר כמתואר בהמשך.
 - 4.1.4 צג אלפא נומרי בתצורת Pixel.
 - 4.1.5 ממשק משתמש בעברית.
 - 4.1.6 הפעלת פרוטוקול אימות X 802.1.

הצפנת איתותים.	4.1.7
הצפנת שיחה.	4.1.8
רמקול דו כיווני – Full Duplex	4.1.9
תמיכה בקבלה והגדרת כתובות בצורה סטטית או דינאמית (DHCP).	4.1.10
ספרייה אישית – Personal Directory	4.1.11
יומן שיחות.	4.1.12
חיווי על שלוחות בסטאטוס תפוס – Busy Indicator	4.1.13
חיוג חוזר למספר אחרון – Redial.	4.1.14
לחצן השתק MUTE כולל חיווי.	4.1.15
חניה פנימית.	4.1.16
הצגת שיחה מזוהה.	4.1.17
נגישות לספרייה מערכתית (Active Directory) והתממשקות ל-LDAP .	4.1.18
חיוג ודיבור ללא הרמת שפופרת.	4.1.19
יכולת אינטגרציה עם טלפון סלולרי.	4.1.20
Adjustable ringing and volume levels	4.1.21
Adjustable display contrast	4.1.22
Agent greeting לעמדות מוקד בלבד.	4.1.23
Auto-answer	4.1.24
Busy Lamp Field (BLF) - שלושה צבעי חיווי.	4.1.25
Call back	4.1.26
Call forward	4.1.27
Call history	4.1.28
Call park	4.1.29
Call Pickup	4.1.30
Call timer	4.1.31
Call waiting	4.1.32
Caller ID	4.1.33
Corporate directory	4.1.34
Conference	4.1.35
Dial from the list של שיחות שלא נענו, הוחמצו ונמצאות תחת ה- Call Log של הטלפון.	4.1.36
Direct transfer	4.1.37
Do not disturb	4.1.38
Extension Mobility (EM)	4.1.39
Group call pickup	4.1.40
Hold/resume	4.1.41
Immediate divert	4.1.42

Intercom	4.1.43
Message-waiting indicator	4.1.44
Meet me conference	4.1.45
Mobility	4.1.46
Music on hold	4.1.47
Mute	4.1.48
Network profiles (automatic)	4.1.49
Privacy	4.1.50
Private Line Automated Ringdown (PLAR)	4.1.51
Ring tone per line appearance	4.1.52
Shared line	4.1.53
Silent monitoring and recording – רק למוקדים	4.1.54
Time and date display	4.1.55
Voice mail	4.1.56
Whisper Coaching לעמדות מוקד בלבד.	4.1.57
תמיכה ב-VPN	4.1.58

סוגי טלפונים

4.2

4.2.1 טלפון מסוג T1

- 4.2.1.1 צג אלפא נומרי צבעוני בגודל של לפחות 4 אינטש (10.16 ס"מ) בתצורת Pixel עם לפחות 12 לחצני זיכרון על המסך ויכולת לקבל ע"י בחירה עוד 24 לחצני זיכרון ו-3 צבעי LED לסטטוס שיחה.
- 4.2.1.2 מתג פנימי 10/100/1000M.
- 4.2.1.3 אפשרות לחבר יחידת הרחבה.
- 4.2.1.4 תמיכה בשפה העברית.

4.2.2 טלפון מסוג T2

- 4.2.2.1 צג מגע צבעוני בגודל של לפחות 7 אינטש (17.78 ס"מ) עם לפחות 12 לחצני זיכרון על המסך ויכולת לקבל ע"י בחירה עוד 24 לחצני זיכרון .
- 4.2.2.2 מתג פנימי 10/100/1000M.
- 4.2.2.3 אפשרות לחבר יחידת הרחבה.
- 4.2.2.4 מצלמת וידאו מובנית.
- 4.2.2.5 תמיכה ב-NFC לסנכרון ה-SMART PHONE .
- 4.2.2.6 תמיכה בחיבור HDMI מובנה.
- 4.2.2.7 תמיכה בשפה העברית.

4.2.3 יחידות ההרחבה לטלפוני IP

- 4.2.3.1 יחידות ההרחבה שניתן לחברן למכשירי הטלפון השונים יכילו צג ליד כל לחיץ ו/או אפשרות לכיתוב ליד כל לחיץ.
- 4.2.3.2 ניתן יהיה לשרשר מספר יחידות הרחבה.
- 4.2.3.3 בכל לחיץ ניתן יהיה להגדיר מספר תצורות עבודה:
- 4.2.3.4 חיווי על סטטוס שלוחה אחרת במרכזייה.
- 4.2.3.5 חיוג מהיר ליעד.
- 4.2.3.6 אינטרקום/קו חם לשלוחה אחרת במרכזייה לרבות הצגת סטטוס היעד.
- 4.2.3.7 לא תהיה מגבלה בהגדרת מספר השלוחות במרכזייה בהן הוגדר קבלת חיווי על סטטוס שלוחה מסויימת.
- 4.2.3.8 אספקת מתח ליחידת ההרחבה- יחידת ההרחבה תוזן במתח המגיע אליה ישירות ממכשיר הטלפון.
- 4.2.3.9 יחידת ההרחבה תואר בתצורה זהה להארת צג מכשיר הטלפון או בכל עוצמת ההארה אחרת שלא תפחת מעוצמת הארת הצג. הארת הצג תתבצע באמצעות קבלת מתח מספק כח חיצוני המקושר למכשיר הטלפון או ליחידת ההרחבה.
- 4.2.3.10 במקרה של שימוש בספק כח חיצוני, על הפתרון לתמוך בשיטת עבודה לפיה במקרה של תקלה ברשת החשמל אליה מחובר ספק הכח, יתבצע ניתוב מיידי של הטלפון לקבלת מתח מהרשת ויחידת ההרחבה תמשיך לפעול דרך מתח הרשת.
- 4.2.3.11 תמיכה בשפה העברית.

4.2.4 Soft Phone

- 4.2.4.1 המערכת תאפשר התקנת Soft Phone של המרכזייה על גבי תחנות עבודה הכל בהתאם להנחיות ואישור הממונים על אבטחת המידע ותאימות מול המערכות הארגוניות של הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.2.4.2 היישום יתמוך בסביבת הפעלה עדכנית של מייקרוסופט (Win 7 ומעלה), טלפונים ניידים חכמים וטאבלטים מבוססי אנדרואיד ו אי או אס אפל.
- 4.2.4.3 ה- Soft Phone יאפשר הפעלת כל תכונות יחידת הקצה הבסיסית לרבות שיחות קוליות לכל הפחות.
- 4.2.4.4 משתמש שבמחשבו מותקנת התוכנה והוא מפעיל גם טלפון פיזי המחובר למערכת הטלפוניה, יוכל ליזום שיחות ולענות לשיחות נכנסות מכל אחד מהם (ה-SP והטלפון הפיזי), על פי בחירתו.
- 4.2.4.5 תוכנת ה- SP תהיה מתוצרת יצרן המרכזייה.
- 4.2.4.6 MICROSOFT TEAMS – יש לפרט יכולת קבלה והוצאת שיחות דרך TEAMS CLIENT.

- 4.2.5 מכשיר טלפון לחדרי ישיבות
- 4.2.5.1 טלפון זה יהיה בעל פונקציונאליות של יחידת קצה IP בסיסי.
- 4.2.5.2 תמיכה בהגדרות VLAN והגדרות QoS.
- 4.2.5.3 הזנת מתח מהרשת.
- 4.2.5.4 אפשרות לניהול שיחה דרך המיקרופון ממרחק של לפחות 2.5 מ' מהמכשיר (שמע ודיבור).
- 4.2.5.5 ממשק לחיבור מיקרופון חיצוני.
- 4.2.5.6 מכשיר המוגדר על ידי יצרן המכשירי כמכשיר המיועד להתקנה בחדרי ישיבות.
- 4.2.5.7 המכשיר בעל ממשק ETHERNET 10/100/1000 BASE T.
- 4.2.5.8 מכשיר בעל תכונות של טלפון רגיל הכוללות בין היתר החזק שיחה, העבר שיחה, שחרר, השתק, וועידה, חניה, חטיפה.
- 4.2.5.9 אפשרות לויסות עוצמת השמע.
- 4.2.5.10 תמיכה בתקני דחיסה G711, G 729A.
- 4.3 שימוש בתוכנה :
- 4.3.1 המערכת תתממשק לנתונים הקיימים אצל המזמין (שם עובד, מספר שלוחה, דוא"ל פנימי) של הסתדרות העובדים החדשה (A.D) ותשאב משם את מספרי הטלפון. באחריות המציע לבצע את האינטגרציה הנדרשת מול המידע הנ"ל של הסתדרות העובדים החדשה ולספק כל רכיב (חומרה, תוכנה, רכיבי תוכנה, רכיבי רישוי, עבודה בשיתוף עם נציגי הסתדרות העובדים החדשה) לצורך גישה לנתונים אלה.
- 4.4 חיבור מכשירי פקס ופתיחת דלת
- 4.4.1 המערכת תאפשר חיבור מכשירי פקס ע"י כרטיס אינטגרלי של המרכזיה.
- 4.4.2 המערכת תאפשר העברת צלילים למכשירי הפקס הזהים לצלילים במערכות הטלפוניה ברשת הציבורית ללא שינויים.
- 4.4.3 המערכת תאפשר העברת תשדורת פקס על גבי תשתית IP בפרוטוקול T.38 .
- 4.4.4 חיבור והפעלת יחידת פתיחת דלת.
- 4.4.5 המערכת תתמוך בחיבור יחידות פתיחת דלת (PANCODE) הפועלות בשיטות שונות : אנלוגי, IP, SIP .
- 4.4.6 המערכת תאפשר ביצוע שיחה בין מנוי פנימי במרכזיה ליחידות פתיחת דלת.
- 4.4.7 המערכת תאפשר חיוב קוד ביחידת פתיחת דלת ופתיחת הדלת לאחר אימות הקוד.
- 4.4.8 המערכת תאפשר פתיחת הדלת מכל שלוחה בעלת הרשאה מתאימה.
- 4.5 חסימות
- המרכזיה תתמוך באפשרויות לחסימות הבאות :
- 4.5.1 חסימת גישה מ/אל עורק/קבוצת עורקים. קבוצת עורקים תיתכן שתוגדר כערוצים אנלוגיים, דיגיטאליים, IP, SIP.

- 4.5.2 חסימה לקבוצות יעדים (למשל ע"פי קידומות) וליעדים מוגדרים.
- 4.5.3 חסימת אפשרות ביצוע עקוב ליעדים מוגדרים ברמת משתמש בודד, ברמת משרד, ובאופן מערכת כלל המנויים במרכזייה.
- 4.5.4 תמיכה בחסימת הטלפון לקבלת שיחות (Do Not Disturb). בשלוחה בה הופעלה התכונה יופיע חייווי על הצג ללא צליל.
- 4.5.5 על המערכת לתמוך בחסימת מספרים חיצוניים לטובת מניעת הטרדה (רשימה שחורה).

4.6 גישוש

תכונת גישוש תתמוך בשתי שיטות העברת שיחה למנוי :

- 4.6.1 הפנייה קבועה לאותה שלוחה בקבוצה שממנה יחלו הקפיצות לשלוחות האחרות בקבוצה.
- 4.6.2 הפנייה לשלוחה אקראית בקבוצה ממנה יחלו הקפיצות .
- 4.6.3 בשתי השיטות הגישוש ניתן יהיה להגדיר את אופן הקפיצות משלוחה לשלוחה :
- 4.6.4 מעגלי-חזרה לנק' ההתחלה.
- 4.6.5 טורי - בכיוון אחד ללא חזרה.
- 4.6.6 מצבי הפעלת התכונה :
- ✓ מצב "תפוס" – הפניה מיידית לשלוחה שמוגדרת אחריה בשרשרת הניתוב.
- ✓ מצב "פנוי" – נדרשים מינימום שני מעברים. המערכת תתמוך ביכולת הגדרת מספר הצלולים בהמתנה למעבר.
- ✓ נדרשת תמיכה בביצוע הפניות לשלוחות אחרות, לקבוצות HUNT, קבוצות BOSS

4.7 העברת שיחה

המערכת תאפשר ביצוע העברת שיחה כמפורט להלן

- 4.7.1 העברה עיוורת - העברת השיחה ליעד העברה וניתוק מידי של יוזם העברה ללא המתנה למענה מיעד ההעברה. העברה עיוורת תתאפשר גם כשיעד ההעברה אינו פנוי.
- 4.7.2 העברה מבוקרת – התקשרות ליעד השיחה והשלמת ההעברה והתנתקות יוזם ההעברה רק עם קבלת מענה ביעד ההעברה.
- 4.7.3 העברה בעת ביצוע עקוב אחרי. במקרה זה נדרש להעביר את זיהוי המתקשר לשלוחת היעד הסופי וכן חייווי למחייג על הפניית השיחה לשלוחה אחרת.
- 4.7.4 העברת השיחה תתאפשר באמצעות לחיצ' ייעודי, Soft Key, קוד הפעלה במכשיר טלפון אנלוגי.

- 4.8 אינטרקום / קו חם
- 4.8.1 המערכת תאפשר הפעלת התכונה בין מכשירי טלפון באמצעות לחיצה יעודי.
- 4.8.2 המערכת תתמוך בביצוע "פריצה" לרמקול במכשיר היעד וכן מענה ללא הרמת שפופרת בשלוחת היעד להתפרצות.
- 4.8.3 המערכת תתמוך בהפעלת התכונה בין שני מנויים הנמצאים ברשת גם אם נמצאים באתרים גיאוגרפיים שונים המקושרים ביניהם בתשתיות IP.
- 4.8.4 בעת הקמת שיחת אינטרקום / קו חם, יועבר זיהוי המתקשר ליעד (זיהוי שמ).
4.8.5 במקרה שהיעד תפוס, תאפשר המערכת פריצת הרמקול ו/או יצירת חיווי בטלפון של היעד בהתאם לרמת השירות של היוזם.
- 4.8.6 במקרה שאין מענה ביעד, תאפשר המערכת יצירת חיווי בטלפון של היעד על בקשת שיחת אינטרקום.
- 4.8.7 המערכת תתמוך בהגדרת התכונה בטלפונים בתצורות הבאות - אחד לאחד, אחד לרבים.
- 4.8.8 המערכת תתמוך בהעברת שיחת אינטרקום/ קו חם.
- 4.8.9 הגדרת התכונה תעשה בלחיצה יעודי במכשיר הטלפון. באמצעות לחיצה זה ניתן יהיה לקבל סטטוס שלוחת היעד.
- 4.9 וועידה
- 4.9.1 תכונת "וועידה" תאפשר שיחה של מינימום 12 משתתפים פנימיים וחיצונים ומעלה.
- 4.9.2 יוזם שיחת וועידה יוכל להיות כל אחד מהמשתתפים הפנימיים בשיחה.
- 4.9.3 יוזם השיחה יוכל לוועד גורמים נוספים ללא צורך בהעברת הוועידה ל- HOLD תוך ביצוע חיוג ליעד.
- 4.9.4 המערכת תאפשר בתהליך יצירת הוועידה חיוג מתוך ספר טלפונים ארגוני, חיוג מלחיצים קבועים במכשיר הטלפון ויחידת הרחבה.
- 4.9.5 המערכת תתמוך בחיווי למשתמשים/מנהל הוועידה על צירוף מוועדים/הסרתם.
- 4.9.6 המערכת תתמוך בחסימת אפשרות או הרשאת ביצוע שיחות וועידה בין שני גורמי חוץ ללא הימצאות מנוי פנימי בוועידה. החסימה וההרשאה תתאפשר החל מרמת שלוחה ועד לחסימה מערכתית, כלומר הגדרת שלוחות שיתאפשר להן להקים שיחת וועידה עם משתתפים חיצוניים בלבד (מלבד יוזם הוועידה) ובהמשך התנתקות והשארת הגורמים החיצוניים להמשיך בוועידה ללא נוכחות שלוחה פנימית.
- 4.9.7 המערכת תתמוך בהקמת חדרי וועידה רבת משתתפים עם לפחות הקמה של 50 וועידות עם לפחות 16 משתתפים בו זמנית בכל חדר.

4.10 התייעצות

- 4.10.1 המערכת תאפשר למנוי ביצוע פעולת התייעצות במהלך שיחה עם גורם נוסף בארגון או מחוצה להם.
- 4.10.2 בעת ייזום התייעצות השיחה המקורית תעבור למצב "החזק".
- 4.10.3 בעת התייעצות יוכל היוזם לדלג בין השיחה שב"החזק" ושיחת ההתייעצות. המשתתף שאינו בשיחה יועבר אוטומטית למצב "החזק".
- 4.10.4 במקרה של ניתוק שיחת ההתייעצות הראשונית ע"י היוזם, המערכת תשאיר את המנוי שנמצא במצב "החזק" עד לשחרורו באופן יזום על ידי יוזם ההתייעצות.
- 4.10.5 המערכת תתמוך בביצוע מספר התייעצויות כאשר המנוי נמצא ב"החזק".

4.11 שיחה מזוהה

- 4.11.1 המערכת תתמוך בהעברת נתוני שיחה מזוהה ללא תלות בסוגי הטלפונים יחידות הקצה שיסופקו (IP, SIP , ציוד אנלוגי) כמפורט בסעיף זה.
- 4.11.2 המערכת תתמוך בזיהוי שיחה ב:
 - 4.11.2.1 שיחות נכנסות מהרשת הציבורית.
 - 4.11.2.2 שיחות פנימיות ושיחות בין אתרי הסתדרות העובדים החדשה על גבי רשת ה-WAN המרחבית ובקישוריות למרכזיות קיימות.
 - 4.11.2.3 העברת זיהוי מתקשר בעת חיוג מתוך יישומי מחשוב לרבות מתוך רשימות ב- CONTACT LIST .
 - 4.11.2.4 העברת זיהוי שיחה ליעד בעת הפעלת תכונות עקוב אחרי ליד חיצוני.
 - 4.11.2.5 בעת הפעלת תכונות ניידות לפיה מתבצע חיוג במקביל בשלוחה השולחנית ובטלפון הנייד וקבלת השיחה במכשיר הנייד, יועבר זיהוי המתקשר לרבות עם הינו מתקשר חיצוני.
 - 4.11.2.6 העברת זיהוי בין המרכזייה למערכות מקושרות למערכת הטלפוניה כגון: העברת שיחה למערכת CTI, IVR, רישום שיחות, דואר קולי, נתבי שיחות ועוד שבכוונת הסתדרות העובדים החדשה לבקש יישומן במסגרת תקופת ההתקשרות והכל בהתאם לצרכי המשרדים השונים.

4.12 חסימת זיהוי

המערכת תאפשר חסימת זיהוי חיוג יוצא משלוחותיה כמפורט:

- ✓ חסימת זיהוי מערכתית.
- ✓ חסימת זיהוי ברמת אתר.
- ✓ חסימת זיהוי ברמת שלוחה.

4.13 חניה על יעד תפוס (שיחה ממתינה)

- ✓ תמיכה בהפעלת התכונה בעת חיוג פנימי בתוך הרשת.

4.14 לקט שיחות

4.14.1 המערכת תתמוך בתכונת "לקט שיחות" עפ"י קבוצות מוגדרות מראש ומספר שלוחה.

4.15 חדירה לשיחה/לחישה-לסביבת מוקד בלבד

- 4.15.1 המערכת תתמוך בהגדרת לחישה לשלוחה - חדירה לשיחה ולחישה בשפופרת.
- 4.15.2 המערכת תתמוך במתן הרשאות לביצוע הפעולה בהתאם להחלטת הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.15.3 המערכת תתמוך בחיווי לשלוחת היעד עליה מתבצעת לחישה/חדירה.
- 4.15.4 המערכת תתמוך באפשרות הגדרת שלוחה כחסומה לחדירה/האזנה.

4.16 עקוב אחרי

- 4.16.1 בעת הפעלת תכונת "עקוב אחרי" – תנתב המערכת את כל השיחות המגיעות אל המשתמש ליעדים הבאים: שלוחה פנימית אחרת במרכזייה ללא תלות במיקומה הגיאוגרפי, יעדים חיצוניים למרכזייה (עבור משתמשים מורשים), יעד אחר ברשת אתרי המשרד/ממשלה, דואר קולי.
- 4.16.2 המערכת תתמוך ביכולות חווי שונות (צליל, אינדיקציות חווי וכו') בעת הפעלת התכונה.

4.17 שיחה ממתינה

- 4.17.1 המערכת תתמוך ביכולות חווי שונות (חיווי בשלוחת היעד) בעת הפעלת התכונה במכשירי IP.
- 4.17.2 בעת כניסת שיחה נוספת ("שיחה ממתינה") המערכת תאפשר מעבר בין השיחות בכל סוגי הטלפונים. בציוד קצה התומך בכניסה של מספר שיחות, נדרשת תמיכה בדילוג בין השיחות לא על פי סדר הגעתן.
- 4.17.3 המערכת תאפשר הפעלת תכונת שיחה ממתינה הכוללת קבלת צליל של שיחה ממתינה ברמה מערכתית, ברמת שלוחה בודדת או קבוצת שלוחות.
- 4.17.4 בשלוחות מרכזן, נדרשת תמיכה בחיווי מספר שיחות בהמתנה תוך מתן אפשרות להשמעה למתקשר צליל ממתינה או צליל חיוג רגיל.

4.18 החזק (HOLD)

- 4.18.1 המערכת תתמוך ביכולת קבלת מספר שיחות והעברתן למצב "החזק-HOLD".
- 4.18.2 המערכת תאפשר למשתמש במכשיר טלפון המוגדרים בו מספר קווים, לבחור לאיזו שיחה ב"החזק" לענות.
- 4.18.3 המערכת תתמוך במענה לשיחות ב"החזק" במכשירי טלפון פשוטים בהם אין לחיצים פנויים (קווים) עליהם ניתן להשאיר את השיחה.
- 4.18.4 בעת העברת שלוחה ל"החזק" במכשירי טלפון בהם מוגדרים מספר קווים, נדרשת תמיכה במתן מענה באותה שלוחה לשיחות אחרות בזמן ה"החזק".

4.19 נעילת טלפון

- 4.19.1 למנוי תתאפשר ביצוע פעולת נעילה או פתיחת נעילה של מכשיר הטלפון (טלפון שולחני, Soft-Phone) באמצעות קוד אישי (סיסמא).
- 4.19.2 פתיחת הנעילה תהיה באמצעות קוד אישי לכל עובד.
- 4.19.3 המערכת תתמוך באיפוס סיסמא על ידי הסתדרות העובדים החדשה או לבקשתה מהספק.
- 4.19.4 המערכת תתמוך ביכולות חווי שונות לטלפון הנמצא במצב נעול (צליל, אינדיקציות חוזי וכו'), יש לפרט.
- 4.19.5 המערכת תתמוך באפשרויות להגבלת רמות שרות במצב הנעילה ויכולת חיוג פנימי בלבד.
- 4.19.6 המערכת תתמוך בביצוע נעילה מערכתית ופתיחתה לפי שעות וקבוצות מנויים על פי דרישת הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.19.7 בעת שימוש בקוד נעילה, נדרשת תמיכה בהעברת המידע למערכת רישום שיחות לצורך מעקב אחר פעילות שבוצעה משלוחה ברמת עובד (מספר חשבון/קוד עובד) - חיפוש שיחה לפי קוד עובד.
- 4.19.8 ההרשאות לחיוג בעת פתיחת הנעילה תהיה בהתאם לרמת ההרשאה של העובד (בעל הסיסמא) ולא השלוחה.
- 4.19.9 נדרשת תמיכה במתן קודי נעילה לעובדים להם לא קיימת שלוחה שולחנית.
- 4.19.10 נדרשת תמיכה בהעברת קוד המשתמש למערכת רישום שיחות או כל מערכת בקרה אחרת לצורך מעקב והפקת דו"חות.
- 4.20 יומן שיחות
- 4.20.1 המערכת תכיל חיווי מלא במכשיר הטלפון על שיחות באמצעות הצגת לוג של 50 שיחות לפחות :
- ✓ יוצאות.
 - ✓ נכנסות שנענו.
 - ✓ נכנסות שלא נענו.
- 4.20.2 המערכת תאפשר דפדוף בין הרשומות וחיוג מתוכן.
- 4.20.3 המערכת תתמוך בחיוג מתוך הרשומה.
- 4.20.4 רשומות השיחות יציגו פרטי זיהוי מתקשר בשיחות נכנסות ויעד לחיוג בשיחות יוצאות.
- 4.20.5 הצגת נוכחות בלוג שיחות בטלפון.
- 4.20.6 בעת כניסה ל- LOG השיחות בטלפון (נענו, לא נענו, יצאו וכו'), ניתן יהיה לקבל סטאטוס נוכחות השלוחה הנמצאת ברשומת ה- LOG, כל זאת לרבות בעת חיפוש בספר טלפונים.

4.21 זיהוי סטטוס שלוחה

- 4.21.1 המערכת תתמוך בהגדרת לחיצים קבועים במכשיר הטלפון וביחידת ההרחבה המאפשרים חיווי על שלוחות אחרות במרכזת.
- 4.21.2 החיווי יתייחס למצב "תפוס" של השלוחה עליה הוגדר חיווי בתפוס.
- 4.21.3 במכשירים בהם מוגדר יותר מקו אחד, אינדיקציית חיווי "תפוס" תהיה בכל מצב בו מכשיר הטלפון עליו בוצעה ההגדרה נמצא בשיחה ללא תלות בקו בו מתנהלת השיחה.
- 4.21.4 מתן אפשרות לחיווי סטטוס על שלוחה מסוימת.
- 4.21.5 המערכת תתמוך בחיווי שונה ו/או ביטול אפשרות קבלת חיווי על שלוחה בזמן צלצול.
- 4.22 ספרייה אישית לחיוג מקוצר
- 4.22.1 למנוי יתאפשר חיוג מקוצר עפ"י ספריות אישיות.
- 4.22.2 משתמש בשלוחה יוכל לאחסן במערכת רשימה אישית של מספרי טלפון לחיוג מהיר. שמות המנויים בספרייה יופיעו בשפה העברית ועל מכשיר הטלפון לתמוך בהקמת ספרייה זו.
- 4.22.3 נדרשת תמיכה בלפחות 100 רשומות בכל סוג טלפון התומך בהצגת ספרייה אישית.
- 4.22.4 המערכת תתמוך בבחירת היעד לחיוג מתוך הספרייה.
- 4.23 ספריות לחיוג מקוצר מערכתיות
- 4.23.1 המערכת תתמוך בתכונת "חיוג מקוצר מערכתית"
- 4.23.2 המערכת תתמוך בלפחות 50 ספריות המיועדות לחיוג מקוצר מערכתית.
- 4.23.3 המערכת תתמוך בחיוג העוקף חסימות כלליות שהוגדרו לשלוחה (לדוגמא- שלוחה חסומה לחיוג לחו"ל תוכל לחייג ליעד בחו"ל הקיים בספרייה המערכתית).
- 4.23.4 הספריות המערכתיות יוצגו לכל המנויים ללא תלות במיקום הגיאוגרפי /השיוך הארגוני ברמת משרד.
- 4.23.5 נדרשת תמיכה בביטול אפשרות לביצוע Call Forward משלוחה לספריות מערכתיות ו/או פרטיות בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.24 רמות שירות
- 4.24.1 המערכת תאפשר הגדרת מספר רמות שירות לרבות תמיכה ברמות שירות בהתאם לצרכי הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.24.2 בעת ביצוע חיוג מתוך מערכות אחרות : יישומי מחשוב, Contact List, מערכות דואר קולי, ספריות ואחרות, רמת ההרשאה לביצוע השיחה תהיה בהתאם לרמת השלוחה.
- 4.24.3 ניהול רמות השירות יבוצע בצורה מערכתית ברמת משרד וכלל המערכת. כל משרד יוכל לקבוע לעצמו את רמות השירות ללא תלות במשרד אחר המשויך לאותה תשתית טכנולוגית, וכל שינוי ברמת שירות יבוצע בצורה מערכתית לאותו משרד.
- 4.25 מקור מוסיקה

- 4.25.1 המערכת תאפשר תמיכה במספר מקורות מוסיקה עבור יחידות שונות/משרדים שונים ויכולת הגדרת קבוצות שונות למקורות מוסיקה שונים.
- 4.25.2 בכל הפניית שיחה להודעה בממשק שמוצע, תושמע ההודעה/מוסיקה מתחילתה.
- 4.25.3 לא תהיה מגבלה בכמות המנויים השומעים בו זמנית מוסיקה ממקור כלשהו .
- 4.26 תכונות טלפוניה בין מכשירי טלפון
- 4.26.1 הגדרת אינטרקום ו/או קו חם בין מכשירי הטלפון של בעלי תפקיד/מנהלים ומזכירותיהם/אחר.
- 4.26.2 בתכונה זו מספר הטלפון המוביל יוגדר בשני המכשירים וכן מספר שלוחה "פיקטיבי" שאינו מספר לחיוג ישיר מהרשת הציבורית.
- 4.26.3 חיוג למספר המוביל ינתב את השיחה לעמדת המזכירה כאשר בעמדת המנהל יהיה חיוג ויאפשר לו לענות במידה והוא מעוניין.
- 4.26.4 בעת עזיבת המזכירה את העמדה , נדרשת תמיכה בהגדרת לחיץ עקוב/חסימה לפיו ינותבו השיחות למספר המוביל אל המנהל. בהיעדרו, ינותבו השיחות לתא קולי.
- 4.26.5 נדרשת תמיכה בהגדרה של מספר מנהלים למזכירה אחת, מספר מספרים מובילים המנותבים לעמדת המזכירה, במקרה זה נדרשת תמיכה בהעברת השיחות לקבוצה.
- 4.26.6 נדרשת תמיכה בהגדרת מספר מזכירות למנהל תוך שמירה על אותה שיטת עבודה פנימית .
- 4.27 קישור לקווי חוץ
- 4.27.1 תמיכה בקליטת קווים אנלוגיים ישירים למרכזייה והצגתם בלחיץ יעודי בטלפון.
- 4.27.2 בעת החיוג למספרים אלה תתנהל השיחה באופן זהה למוגדר ברמת שלוחת המרכזייה לרבות הרשאות.
- 4.28 צליל חיוג
- 4.28.1 תמיכה בהגדרת צלצול שונה לשיחה פנימית וחיצונית.
- 4.28.2 צליל יעודי לשיחה ממתינה.
- 4.28.3 צליל יעודי לשיחות חונה.
- 4.29 נייודות - Extension Mobility
- 4.29.1 היכולת הנדרשת היא ביצוע Log on לשלוחה פעילה והחלפת המסכה (Preset) שלה למסכה של המנוי החדש.
- 4.29.2 המערכת תתמוך בהעלאת פרופיל משתמש מלא לרבות רמות השירות שלו.
- 4.29.3 המערכת תתמוך בחסימת אפשרות ביצוע Log in לשלוחה של מנוי אחר.
- 4.29.4 נדרשת תמיכה בהגדרת התכונה ברמת שלוחה בודדת, קבוצת שלוחות והגדרה מערכתית לפי בחירת הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.29.5 התכונה תאפשר לתחזוקה על ידי מנהל המערכת מטעם הסתדרות העובדים החדשה.

4.29.6 המערכת תתמוך בהדממת השלוחה הקבועה (מעבר ל- Log out) בעת ביצוע תהליך Log in תקין מרחוק.

4.30 ניידות - חיבור טלפון נייד כשלוחה ניידת של המרכזייה (MOBILITY)

4.30.1 כללי - המערכת המוצעת נדרשת לאפשר צלצול במקביל בשלוחה הניידת והניידת (ציוד קצה נייד). לאחר המענה במכשיר הנייד, יוכל המשתמש להפעיל את הטלפון כשלוחה של המרכזייה ולהפעיל באמצעותו תכונות שלוחה (העברת שיחה, חיוג פנימי וכו').

4.30.2 הפעלת התכונה והוצאת שיחות במקביל לשלוחה השולחנית לשלוחה הניידת תיתמך בכל תצורת ממשק מול מפעילי התקשורת השונים.

4.30.3 המערכת תאפשר אופן הגדרת השירות למשתמש ומתן הרשאות בהתאם למפורט להלן:

4.30.4 ללא הגבלה - חיוג במקביל למספר יעדים (שולחני, נייד, אחר) ללא תלות במקור השיחה.

4.30.5 הגבלת הוצאת שיחות שמקורן פנים ארגוניות ו/או שיחות נכנסות מחוץ לארגון.

4.30.6 בשימוש בתכונה זו, לאחר מענה ביחידת הקצה הניידת, נדרשת אפשרות החזרת השיחה לשלוחת המרכזייה ממנה הופנתה השיחה לטלפון הנייד ללא ניתוקה.

4.30.7 המערכת תתמוך במתן אפשרות לניהול עצמי על ידי המשתמש בתזמון הפעלתו.

4.31 ניתוב שיחות

4.31.1 המערכת תאפשר הגדרת ניתוב שיחות על פי הגדרת עדיפויות (LCR-LEAST COST ROUTING) להעברת שיחות בנתיבים אלטרנטיביים.

4.31.2 המערכת תתמוך בהגדרת מספר ניתובים אלטרנטיביים במקרה שלא ניתן לבצע חיוג בנתיב הראשון שהוגדר. לדוגמא- במקרה של כשל בהוצאת שיחה דרך אחד ממרכזי ליבת המערכת, ניתן יהיה לנתב את השיחה למרכז אחר המהווה את הליבה או ניתוב לכל רכיב אחר המאפשר הוצאת שיחות תוך שימוש ברשת ה-WAN.

4.31.3 במקרה של הגדרת ניתובים אלטרנטיביים, המערכת תכלול תמיכה במניעת ניתוב זה בהתאם לרמת ההרשאה של השלוחה המחייגת.

4.31.4 ניתוב שיחות נכנסות:

✓ ארכיטקטורת המערכת תתוכנן לתמוך בכניסת שיחות לאתרי הסתדרות העובדים החדשה באמצעות מספרי חיי"פ בליבת המערכת ו/או באתרי המשנה (אתרים המהווים אתרים מרוחקים בהם נפרשים מכשירי קצה בלבד למעט כאלו שהוגדרו כאתרים בעלי שרידות מקומית), וכן דרך אפליקציית ניתוב שיחות ומשם לאתרי הסתדרות העובדים החדשה.

✓ ניתוב השיחות למרכזים הטכנולוגיים יהיה על פי חלוקת עומס בין שני המרכזים שיוקמו. על המציע לפרט יכולות חלוקת העומס וגמישות בשינוי חלוקה זו לדרישת עורך המכרז וארכיטקטורת המערכת.

4.31.5 כללי - ניתוב שיחות במצבי כשל:

4.31.5.1 במצבי כשל ברכיבים של הליבה הנמצאים ב- DC של המציע, כלל התנועה הנכנסת והיוצאת תועבר לליבה הנמצאת ב- DR של המציע בצורה שקופה, קרי בצורה אוטומטית, ללא התערבות חיצונית/יזנית.

4.31.5.2 ניתוב שיחות במצבי כשל לאתר ללא שרידות מקומית.

4.31.5.3 בכשל העברה לאתר בו לא קיימת שרידות טלפונית מקומית לרשת הציבורית תינתן האפשרות להסתדרות העובדים החדשה ולשיקולה הבלעדי אילו תסריטי שיחה יופעלו.

תסריטי השיחה שיופעלו, יכללו את האפשרויות הבאות והכל כאמור בהתאם להחלטת הסתדרות העובדים החדשה:

✓ החזרת השיחה וניתוקה.

✓ השמעת הודעה.

✓ אפשרות להשאר הודעה בתא קולי.

✓ העברת השיחה למכשיר רט"ן.

✓ ניתוב שיחות במצבי כשל לאתר הכולל שרידות מקומית.

✓ בכשל העברה לאתר בו קיימת שרידות טלפונית מקומית לרשת הציבורית - יתבצע ניתוב השיחה דרך הרשת הציבורית לאתר המרוחק. המציע יוודא החזקת טווחי מספור חיי"פ של אתרי הסתדרות העובדים החדשה.

4.31.6 ניתוב שיחות נכנסות על פי Time Of Day:

4.31.6.1 המערכת נדרשת לתמוך בהגדרת ניתוב ברמת שלוחה לפי שעות ותאריכים, קרי הגדרת טבלת שעות לפיה בשעות מסוימות תנותב השיחה לשלוחה ובשעות אחרות תנותב השיחה ליעד אחר (תא קולי, הודעה, יעד אחר וכו'), יישום זה נועד לספק מענה לאותן יחידות להן לדוגמא שעות קבלת קהל ושעות מענה טלפוני.

4.31.6.2 במקרה של בחירת הסתדרות העובדים החדשה לנתב שיחות על פי שעות, ניתן יהיה להגדיר חוקיות לפיה מספרי טלפון מזוהים יקבלו שירות יעודי שעוקף תסריטי ניתוב. לדוגמא, בשעות קבלת קהל בהן מעוניין המשרד למנוע כניסת שיחות לנותני השירות, קרי לנתב את השיחות למענה קולי או שירות אחר. הכוונה היא לתיעדוף מספרים מזוהים, לשיחות פנים ארגוניות או שיחות מקבוצות מספרים יעודיים.

4.32 שיחות טלפון יוצאת

4.32.1 על מנת לייעל ולמקסם משאבים, ארכיטקטורת המערכת תתוכנן לתמוך בהוצאת שיחות מאתרי הסתדרות העובדים החדשה דרך ליבת המערכת אצל המציע.

4.32.2 באתרים בעלי שרידות טלפונית מקומית לרשת הציבורית - שיחות טלפון יוצאות מאתרי הסתדרות העובדים החדשה ינותבו דרך ליבת המערכת בעדיפות ראשונה ובעדיפות שנייה ו/או במצבי כשל של אובדן הקשר עם ליבת המערכת, דרך הרשת הציבורית המקומית בכל אתר, הכל בהתאם להחלטת הסתדרות העובדים החדשה וצרכי האתרים.

- 4.32.3 שיחות יוצאות מליבת המערכת יבוצעו מכל המרכזים המהווים את הליבה בחלוקת עומס ביניהם. נדרש לפרט הפעלת מנגנון חלוקת עומסים זה.
- 4.32.4 במצב כשל של אחד או יותר מהמרכזים הטכנולוגיים המהווים את הליבה, תתבצע הוצאת השיחות דרך מרכזים אחרים פעילים בצורה שקופה למשתמש.
- 4.32.5 במקרה ויוגדרו נתיבים זולים להוצאת שיחות ליעדים מוגדרים, יוגדרו כל המשאבים הנ"ל כקבוצה וירטואלית ללא תלות במקום התקנתם הפיזי. שיחה ליעדים אלה תצא דרך האתר הרלוונטי ובהתאם לחוקיות איזון עומסים.

4.33 פקס

- 4.33.1 פניות פקס יתקבלו באופן ישיר דרך הרשת הציבורית או הפנימית לרבות רשת ה-WAN ויתמוך בזיהוי לקוח ע"פ ANI הפקס השולח.
- 4.33.2 ניתוב הפקס יתבצע ע"פ מספר הפקס (DNIS).
- 4.33.3 שרת הפקסים ישמש גם לפקסים יוצאים ביוזמת משתמשים רגילים.
- 4.33.4 התמיכה בפקסים יוצאים ונכנסים תתבצע באמצעות כל ממשק שיופעל במערכות השונות: ליבת המערכת, ממשקי FXS, יחידות המרה מסוג Voice GW, ועוד.

4.34 שיחות Voice over IP (VoIP)

- 4.34.1 נדרשת תמיכה בשיחות שינותבו באמצעות רשת ה-WAN המרחבית מאתרי הליבה הטכנולוגית למשתמשים באתרים המרוחקים מהליבה הטכנולוגית והמקבלים שירותי טלפוניה מלאים בסל זה.
- 4.34.2 המציע יפרט דרישות מרשת התקשורת ביציאה ל-WAN בכל אתר ושימוש בטלפוני IP. הדרישה מתייחסת לדרישות QoS: Round Trip Delay, Packet Loss, Jitter בהתאם לציוד והתשתית הקיימת בהסתדרות העובדים החדשה. נדרש לפרט את כל הפרמטרים הנוגעים לרשת התקשורת והציוד האקטיבי של ההסתדרות שאמורים להבטיח איכות שיחות על תשתיות IP.
- 4.34.3 יש לפרט יכולת מנגנוני רוחב פס ואיכות השמע.

4.35 דואר קולי

- 4.35.1 המערכת המוצעת נדרשת לספק פתרונות דואר קולי (תאים קוליים והודעות) לאתרים הנשענים על אותה תשתית טכנולוגית מרכזית.
- 4.35.2 לכל מנוי במערכת תתאפשר הגדרת תא קולי עם יכולת גדילה ל-2,000 שלוחות.
- 4.35.3 משך הזמן הכולל לאגירת הודעות קוליות לכל תא קולי יהיה 60 דקות לפחות.
- 4.35.4 הודעות שנשמעו ולא נמחקו ישמרו במערכת הדואר הקולי ללא הגבלה.
- 4.35.5 המערכת תאפשר הפעלה (שינוי פתיח, שמיעת הודעות, וכדומה) גם בחיגוי ישיר אליה מחוץ למרכזיה.
- 4.35.6 תפריטי המערכת (הודעות המערכת, אדמיניסטרציה, וההנחיות) יהיו בשפה העברית.

4.36 אבטחה :

- 4.36.1 באחריות המציע לוודא בעת הפעלת המערכת ותחזוקתה קיום הגדרות וחסימות למניעת גניבת שיחות שמקורן באפשרות ביצוע שיחות המשך דרך מערכת הדואר הקולי.
- 4.36.2 המערכת תתמוך באילוץ החלפת סיסמא על ידי מנהלי רשת שירותי התקשורת המשרדית ואו מי מטעמם לרבות קביעת תדירות החלפתה.
- 4.36.3 המערכת תתמוך בחסימת גישה לא מורשית לתאים קוליים.
- 4.36.4 חסימת ביצוע שיחות המשך.
- 4.36.5 יש להפעיל מנגנוני יש להפעיל מנגנוני Accesses list להגנה על המרכזיה. יש לפרט מהם.
- 4.36.6 כל כלי התחזוקה יהיה חיבור מאובטח בין קליינט לשרת או לגישה לאינטרנט ולשרת. יש לתמוך בחיבור SSL או TLS. הגישה לתחזוקה מרחוק תהיה מאובטחת באמצעות SSH .

4.37 תאים קוליים

- 4.37.1 המערכת תאפשר העברת שיחות להשארות הודעה בתאים קוליים אישיים.
- 4.37.2 לא תהייה מגבלה מעשית במספר התאים הקוליים למעט משכי זמן ההקלטה ובכפוף לדרישה המינימלית של 60 דקות לתא.
- 4.37.3 המערכת תתמוך בגישה למערכת הדואר הקולי מכל מקום גיאוגרפי בו מבצעים Log in לשלוחה (מתייחס למקרים בהם קיימת ניידות עובדים בין אתרים).

4.38 הודעות

- 4.38.1 היישום יתמוך בהגדרת הודעות. משמעות הדרישה הינה ניתוב שיחות המיועדות לשלוחה לשמיעת הודעה.
- 4.38.2 יתכנו שיטות עבודה שונות :
 - ✓ שמיעת הודעה ולאחריה ניתוק השיחה.
 - ✓ שמיעת הודעה ולאחריה ניתוב ליעד.
 - ✓ שמיעת ההודעה לפני העברת השיחות למנוי (הודעת פתיח מקדומה).
 - ✓ ניהול ההודעות לרבות הקלטה/החלפה/מחיקה יתבצע על ידי המנוי .

4.39 אפליקציית ניתוב שיחות

- 4.39.1 ארכיטקטורת המערכת תכיל פתרונות להפעלת אפליקציית ניתוב שיחות בהתאם לדרישות הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.39.2 באופן עקרוני, בכוונת הסתדרות העובדים החדשה ליישם ניתוב שיחות לכלל המשרדים דרך ליבת המערכת.
- 4.39.3 אפליקציה להגדרת תפריטי ניתוב תהיינה בשפה העברית.
- 4.39.4 הנחיות/הודעות מערכת כגון : הוקש מקש שגוי, וכד', תהיינה בשפה העברית.

- 4.39.5 המערכת לניתוב/אפליקציית ניתוב תתמוך בהקלטת הודעות דרך הטלפון ו/או יבוא קבצי קול בפורמט סטנדרטי .
- 4.39.6 המערכת תתמוך ביצירת עצי ניתוב לדרישת כל משרד לרבות הפעלת תפריטי חירום/חג/הודעות משתנות והפעלת חוקיות של שעות פעילות ללא תלות במשרדים אחרים והשמעת מיקומך בתור בזמן המתנה
- 4.39.7 לא תהיה מגבלה בכמות שעות הקלטה ברמת משרד.
- 4.39.8 המערכת תאפשר השמעה חוזרת של תפריטים במקרה של אי-תגובה/הקשה תוך השמעת הודעת מערכת על כך.

4.40 אפליקציית Unified Messaging

- 4.40.1 המערכת המוצעת נדרשת לספק פתרונות U.M לכל משתמש לרבות אינטגרציה נדרשת עם מערכות המידע בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה כמפורט להלן:

- ✓ שילוב הודעות קוליות בתיבת הדואר האלקטרוני תוך צירוף זיהוי המתקשר במידה והתקבל זיהוי.
 - ✓ שילוב הודעות פקס בתיבת הדואר האלקטרוני תוך צירוף זיהוי הפקס המתקשר במידה והתקבל זיהוי.
 - ✓ שליחת פקסים.
 - ✓ חיוג מתוך אפליקציות.
 - ✓ המציע יספק את כל האמצעים הנדרשים (חבילות תוכנה) לחיבור והפעלת מערכת זו כחלק מהמערכת המוצעת על ידו.
 - ✓ הודעות הפקס והודעות קוליות ייושמו בתיבת הדואר כולל סימון ייחודי להודעות אלו. המערכת תתמוך בדרישת הסתדרות העובדים החדשה לגבי מיקום שמירת ההודעות- שרת הדואר או שרת האפליקציה.
- 4.40.2 הפתרון נדרש להכיל סנכרון מול שרתי המרכזייה במספר היבטים :
- ✓ הדלקת נורית חיווי הודעות בכל מכשיר טלפון תומך בעת העברת ההודעה הקולית לשרת הדואר.
 - ✓ כיבוי נורית חיווי הודעות בטלפון בעת פתיחת ההודעה בשרת הדואר לרבות מחיקתה.
 - ✓ במידה ויוחלט בשלב המימוש ליישם את קבצי הקול של ההודעות בשרת הדואר הקולי, כל מחיקה משרת הדואר תגרור מחיקת ההודעה משרת הדואר הקולי.
 - ✓ תמיכה בממשקים למערכת דואר אלקטרוני : Microsoft Outlook.
 - ✓ תמיכה מלאה ביכולת שמיעת ההודעות מתוך המחשב ו/או באמצעות מכשיר הטלפון השולחני.

4.41 תמיכה בפקסים

4.41.1 קבלה של פקסים נכנסים ויכולת העברתם.

4.41.2 המערכת תתמוך בסוגי פקסים שונים בפרוטוקולים סטנדרטים.

4.41.3 המערכת תתמוך בהוצאת פקסים כולל זיהוי השולח ותאריך תקני בפורמט

.dd/mm/yy

4.42 CLICK TO DIAL

4.42.1 המערכת תאפשר התממשקות של מכשיר הטלפון למחשב המפעיל באופן שניתן

יהיה לציין מספר טלפון ע"ג המחשב (ללא תלות באפליקציה מסויימת) והטלפון

יחייג את המספר.

פורמט - ללא להגשה

5. שליטה ובקרה

5.1 תצורה כללית של מערכת לשליטה ובקרה

- 5.1.1 המציע יציע ויספק כלי ניהול מרכזי וידידותי המאפשר שליטה מלאה על כלל המערכת וכל האתרים.
- 5.1.2 מערכת הניהול תכלול כלים לתחזוקה, שירות, ניטור ותיקון תקלות.
- 5.1.3 המערכת תאפשר בקרה על זמינות/אי זמינות יישומים המרכיבים את תהליך השיחה.
- 5.1.4 המערכת תתריע על כשלי תקשורת מלאים או חלקיים בין אתרי המערכת (המהווים את הליבה הטכנולוגית).
- 5.1.5 המערכת תתמוך בביצוע סינון על התראות המתקבלות בהתאם לחומרת האירוע.
- 5.1.6 בשלב בדיקות הקבלה למערכת וכחלק מתהליך אישור המערכת, יתבצעו בדיקות כשל על מנת לבחון את יכולות המערכת בהתאם לדרישות הדיווח השונות.

5.2 גישה

- 5.2.1 ממשק הניהול יהיה בעל גישה מבוקרת ע"י שם משתמש וסיסמא ויכיל מספר רמות הרשאה:
 - 5.2.1.1 הרשאה עבור מנהל הרשת מטעם הסתדרות העובדים החדשה.
 - 5.2.1.2 הרשאה עבור נציג של הסתדרות העובדים החדשה (הנציג יכול להיות יועץ טכני או עוסק בבקרת עלויות).
 - 5.2.1.3 הרשאה עבור משתמש - מקבל השירות הסופי.

- 5.3 ממשק הניהול יתמוך ביצירת יומן (LOG) של כל פעולה שנעשתה כולל זמן, ושם המשתמש שביצע, לתקופה של 6 חודשים לפחות.

5.4 חיווי אירועים

- 5.4.1 בשלב אפיון המערכת יאופיין ממשק הניהול עבור כל רמת הרשאה הן ברמת ניהול והן ברמת האירועים המדווחים.
- 5.4.2 הפתרון המוצע יכלול מנגנון שליחת התרעות על כשלים במערכת (חומרה, תוכנה, מצב מערכת) על פי הגדרות המשתמש באמצעות ממשק SNMP .
- 5.4.3 שליחת ההתראות תתבצע ברמת אתר.

- 5.4.4 המערכת תנטר את פעולת מערכת הטלפוניה באתרי הסתדרות העובדים החדשה ותדווח על כל אירוע שמתרחש במערכת לפי סיווג הכולל:
- 5.4.4.1 אזהרה - מצב עבודה לא סדיר של המערכת ללא השפעה על פעולת המערכת.
- 5.4.4.2 התראה רגילה - בעיה במערכת העלולה לגרום לשיבוש בפעולת המערכת ו/או מתן שרות.
- 5.4.4.3 **התראה קריטית** - בעיה קריטית במערכת העלולה להביא להשבתה של המערכת ו/או מתן שרות.
- 5.4.4.4 בהגדרת אירועים יכללו: תקלות, מעבר של סיפים שהוגדרו מראש, פעולות שבוצעו במערכת ע"י משתמשים ובעלי הרשאות לביצוע הגדרות במערכת.
- 5.4.4.5 כל הדיווחים ישלחו למסך אשר יכיל את פרטי האירוע, כולל הרכיב והאתר, זמן האירוע וחומרתו.
- 5.4.4.6 המציע יהיה אחראי ליצירת סינון על החיוויים והדיווחים על האירועים השונים למשתמשים השונים בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה.
- 5.4.4.7 תקלות חמורות יסומנו בצורה בולטת כולל צבע שונה או הדגשה אחרת.
- 5.4.4.8 התקלות שינוטרו יכללו לפחות: מצב מעבד (לפי סף ניתן להגדרה), עומסים בקישורי ה-SIP, ניתוקי שיחות בכמות מעל סף ניתן להגדרה, עורקים, ערוצי איתותים, ספקי כוח, מאווררים, שלוחות ויחידות קצה, התרעות אבטחה ועוד.
- 5.4.4.9 המציע יתאר פתרון לניהול מיקום יחידות הקצה (לדוגמא: Mac Address) של המערכת.

5.5 ממשק ניהול

- 5.5.1 ממשקי המשתמש לצרכי בקרה, שליטה וניהול יהיו בעלי ממשק גרפי (GUI) ידידותי למשתמש. נדרש לספק דוגמאות לממשקים ותיאור המסכים השונים.
- 5.5.2 שפת הממשק עבור אפליקציות נלוות תהיה בעדיפות ראשונה בעברית ולאחריה באנגלית.
- 5.5.3 המציע יהיה אחראי להתאמת המערכת לכל מערכת הפעלה סטנדרטית עתידית.

- 5.5.4 ממשק הניהול יאפשר גישה במספר רמות.
- 5.6 אמצעי הניהול יהיה נוח למשתמש ויכלול ממשק גרפי של התכונות הבאות:
- 5.6.1 מסכים מובנים.
 - 5.6.2 תפריטים המאפשרים בחירה מתוך רשימה.
 - 5.6.3 המערכת תמנע בחירת פקודה לא חוקית.
 - 5.6.4 אמצעי הניהול יאפשר ביצוע משימות מתוזמנות.
 - 5.6.5 ייבוא וייצוא של נתונים אל וממערכת הניהול כגון טבלאות ניתוב, בסיסי נתונים, טבלאות מצאי, מספרי שלוחות, שמות וכד'
- 5.7 אמצעי הניהול יאפשר גישה לממשק הניהול ממקומות שונים ברשת ההסתדרות או מחוצה לה לרבות דרך WEB.
- 5.8 תפעול
- 5.8.1 ממשק הניהול יתמוך בביצוע הגדרות פונקציונאליות על ידי המשתמש ברמת ציוד קצה ופרופיל שלוחה.

6. דו"חות

6.1 דו"חות כללי

- 6.1.1 המערכת תכלול מגוון דו"חות מפורטים שיוצגו בטבלאות ובתצוגה גראפית.
- 6.1.2 המערכת תאפשר שמירת בסיסי הנתונים של הדו"חות וייצוא המידע למערכות אחרות. נדרש לפרט את סוגי הפורמטים שהמערכת מייצרת ושומרת.
- 6.1.3 ניתן יהיה להפיק את הדו"חות על ידי שליחה למדפסת ו/או ניתן יהיה להצגה ועריכה בתוכנות שונות, לדוגמא: MS Excel בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה.
- 6.1.4 המציע יספק כל תוכנה וחומרה נדרשות לצורך הפקת דו"חות לרבות מחולל דו"חות.
- 6.1.5 מחולל הדו"חות יתמוך בהפקת דו"חות ברמת אתר, משרד, מערכתי וכפוף לרמות המידור שהוגדרו.

6.2 דו"חות משתמשים:

- 6.2.1 המערכת תאפשר הפקת דו"חות ברמת משתמש וקבוצת משתמשים לצורך בדיקת נתוני ההגדרות ורמות השירות שהוגדרו לכל אחת באופן פרטני או ברמת קבוצה.
- 6.2.2 דו"חות אלו יציגו במודל טבלאי את כלל הנתונים אודות השלוחה.
- 6.2.3 דו"חות ניצול משאבי מערכת.
- 6.2.4 בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה, המערכת תציג על מסך מנהל המערכת את אחוז ניצול כוח העיבוד וייצור התרעה כאשר ניצול כוח העיבוד יתקרב לרמה שעלולה לגרום לחסימתו של המעבד (70% או כל פרמטר אחר).
- 6.2.5 המערכת תאפשר הפקת דו"ח המציג את אחוז ניצול כוח העיבוד בפרק זמן נתון. נדרש לפרט את אינטרוול הזמן.
- 6.2.6 המערכת תאפשר הפקת דו"ח המציג את אחוז ניצול משאבי המערכת בפרק זמן נתון. המערכת תאפשר ייזום התראה במקרה של חריגה מהסף שנקבע.

6.3 מדידות תנועה

- 6.3.1 המערכת תאפשר לבקשת הסתדרות העובדים החדשה הפקת דו"חות תנועה על שיחות נכנסות ויוצאות שיכללו נתונים על האמצעי הנבדק כולל עורק, קבוצת עורקים (למפעילי חוץ ומול רשת ה-WAN).
- 6.3.2 הדו"ח יבוצע לבקשת הסתדרות העובדים החדשה בחתך של דקה.

6.4 רישום שיחות

- 6.4.1 המערכת תכיל כלי רישום שיחות הכולל רישום מידע של כל שלוחה שתחובר למערכת החדשה.
- 6.4.2 בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה יספק המציע דו"חות רישום שיחות על פעילות ואי פעילות שלוחות.
- 6.4.3 בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה יספק המציע אמצעי גישה למשתמשים השונים שיוגדרו ע"י הסתדרות העובדים החדשה.
- 6.4.4 נתוני רישום השיחות יכילו לפחות את הנתונים שלהלן:
- א. השלוחה היוזמת/מקור השיחה הנכנסת.
 - ב. העורק ממנו בוצעה השיחה.
 - ג. תאריך ביצוע השיחה בפורמט של חודש, יום ושנה.
 - ד. שעת השיחה בפורמט של hh:mm:ss
 - ה. משך השיחה בפורמט hh:mm:ss.
 - ו. המספר המחוייג (כפי שחוייג או מספר שהומר על ידי ספרייה).
 - ז. בהעברת שיחה, נדרש להציג את מספר השלוחה אליה הועברה השיחה מהשלוחה היוזמת ואת משך השיחה המועברת, כולל חייווי על העברת השיחה.
 - ח. שיחות המשך שבוצעו באמצעות שימוש בהרשאות DISA
 - ט. מספר חשבון/קוד עובד לצרכי בקרת מעקב שיחות לפי עובד לשיחות שבוצעו באמצעות פתיחת מכשיר עם קוד.
 - י. שיחות המשך שבוצעו תוך שימוש במרכזיית המציע כמרכזיית מעבר. לדוגמא, שיחות שהגיעו מאתר מרוחק שמחובר לליבה הטכנולוגית ויציאה דרכו לרשת הציבורית.
 - יא. שיחות שבוצעו מתוך יישומי מחשוב (באמצעות Click to Talk).
 - יב. פקסים שחוייגו מתוך Desk top.
 - יג. רישום שיחות שלא נענו.
 - יד. שיחות נכנסות והצגת מספר המתקשר במידה ומועבר על ידי המרכזייה.
- 6.4.5 המערכת תאפשר הפקת דו"חות בצורה יזומה לפי כל אחד מהפרמטרים המפורטים לעיל ואחרים וייצוא לפורמט CSV, EXCEL.

6.5 מצאי

- 6.5.1 המציע יידרש לספק דו"חות מצאי של הציוד ברמת אתר.
- 6.5.2 המערכת תאפשר יצוא דו"חות מצאי למערכות ארגוניות.
- 6.5.3 דו"ח רמות שירות.
- 6.5.4 המערכת תיצור דו"חות על רמות שירות בהתאם לרמות השירות שיוגדרו.

פרופנה - לא להגיש

	מבוא	7.1
7.1.1	מסמך זה נועד להגדיר את דרישות המינימום לאבטחת המידע עבור מערכת VoIP מערכת מקומית / ענן בשילוב מרכיבים מקומיים כדוגמת שרת הקלטות.	
7.1.2	דרישות אלו יתעדכנו בהתאם למערכת שתיבחר בסופו של תהליך הצעת המחיר.	
	דרישות אבטחת מידע	7.2
7.2.1	הכנסת סעיף אישור של ההסתדרות להעברה או שיתוף קבלני משנה או ספקים.	
7.2.2	יש לבצע הפרדת רשתות מלאה בין מרכיבי הטלפוניה לבין הרשת הפנימית ההפרדה תבוצע באמצעות:	
7.2.2.1	הגדרת ממשק ייעודי ברכיב ה-Firewall והקצאת Subnet עבור רשת VoIP.	
7.2.2.2	הגדרת חוקי תעבורה לסינון והפרדה בין הרשתות השונות בארגון.	
7.2.2.3	שימוש בסט מתגים (Switches) ייעודי לרשת ה-VoIP.	
7.2.3	ספק המערכת יגיש רשימת אפליקציות בהם ייעשה שימוש (לדוגמה Softphone) במערכת המוצעת בצירוף רשימת השירותים והפרוטוקולים הנדרשים להפעלה וניהול.	
7.2.4	ספק המערכת יגיש רשימת הגדרות הנדרשות לביצוע ברשת המקומית:	
7.2.4.1	הגדרות האובייקטים השונים ב-Firewall.	
7.2.4.2	הגדרות חוקים ב-Firewall.	
7.2.4.3	הגדרת הניתובים הנדרשים.	
7.2.4.4	הגדרות DNS מקומיות.	
7.2.4.5	הגדרות PUBLIC DNS (ככל אם נדרש).	
7.2.5	הכנסת סעיף מסמך הגדרות אשר יש להכיל ברשת ההסתדרות – המסמך ישלח לפני הטמעת המערכת-	
7.2.6	הגדרת DNS חיצוני	
7.2.7	הגדרות ניתוב והגדרות אובייקטים	
7.2.8	הגדרות DHCP	
7.2.9	על ממשקי המערכת ב-Firewall יישומו הגנות Anti-Virus, IPS, הצפנת TLS 1.2.	
7.2.10	החוקים יאפשרו רק שירותים הכרחיים על גבי רשת ה-VoIP דהיינו רק DHCP, LDAP, DNS.	
7.2.11	התקשורת מקצה לקצה בין מרכיבי המערכת בענן לבין מרכיבי המערכת בהסתדרות תהיה מוצפנת באמצעות פרוטוקול הצפנה תיקני ותעודות חתומות על ידי CA מוכר וידוע.	
7.2.12	התקשורת ברשת הפנימית בין כל מרכיבי המערכת תהיה מוצפנת באמצעות פרוטוקול הצפנה תיקני ותעודות חתומות על ידי CA מוכר וידוע.	
7.2.13	ספק המערכת יספק מידע באיזה כלים ותעודות ייעשה שימוש במערכת.	
7.2.14	הספק לא יאפשר את חיבור המערכות לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת.	

- 7.2.15 גישה לממשקי הניהול והדיווח ותאפשר עם שם משתמש וסיסמא יחד אימות חזק MFA, ובנוסף יוגדר Session Time Out לאחר פרק זמן של 30 דקות באין פעילות שתחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 7.2.16 שימוש בפרוטוקול Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP) יהיה מוצפן בכלי הצפנה תקינים.
- 7.2.17 שימוש בפרוטוקול Routing Information Protocol (RIP) יהיה מוצפן בכלי הצפנה תקינים.
- 7.2.18 שימוש בפרוטוקול Session Initiation Protocol (SIP) יהיה מוצפן בכלי הצפנה תקינים.
- 7.2.19 בחלוקה ע"פ פרופיל שימוש, פרופיל מנהל, פרופיל משתמש, פרופיל Auditor
- 7.2.20 ככל הניתן יש להפעיל IEEE 802.1X בעדיפות ברמת הרשת (NAC) או במינימום ברמת המתג.
- 7.2.21 הגדרת סיסמה חזקה בגישה ל-Voicemail + הגדרת מדיניות למחיקת הודעות לאחר השמעה.
- 7.2.22 המערכת תאפשר הגדרת Trusted Host למספר כתובות מורשות לגישה לממשק הניהול ומערכת ההקלטות.
- 7.3 ניהול משתמשים והרשאות:**
- 7.3.1 מערכת ה-VoIP תישען על מערכת ה-Active Directory לצורך ניהול, זיהוי, אימות ומתן הרשאות למשתמשי המערכת.
- 7.3.2 חלוקת ההרשאות תהיה במינימום:
- 7.3.2.1 גישה לניהול.
- 7.3.2.2 גישה לשמיעת הקלטות.
- 7.3.2.3 גישה להורדת הקלטה למחשב מקומי או מדיה.
- 7.3.2.4 גישת משתמש רגילה לשימוש (עבור משתמשי הקרן ופתיחת דלתות).
- 7.3.3 כל שינוי בהגדרת המשתמשים / הרשאות תירשם בלוג.
- 7.3.4 המערכת תתמוך בהרשאות על בסיס תפקיד (RBAC) ושיוך סט הרשאות לתפקיד.
- 7.4 מדיניות גישה וסיסמאות:**
- 7.4.1 מדיניות הסיסמאות עבור כלל המשתמשים תוגדר בכפוף למדיניות הארגונית הקיימת, ולכל הפחות:
- 7.4.2 מינימום 7 תווים.
- 7.4.3 דרישה לסיסמה מורכבת.
- 7.4.4 החלפת סיסמה כל 90-180 יום (בהתאם למדיניות הקיימת בארגון).
- 7.4.5 שמירת היסטוריה של 10 סיסמאות.

7.4.6 נעילת משתמשים לאחר 5 כישלונות גישה.

7.4.7 פרק הזמן לנעילה יהיה 30 דקות.

7.4.8 כל גישה למערכת תיכתב ללוג.

7.4.9 כל כישלון גישה למערכת יוגדר כהתראת אירוע אבטחה שנדרש לדווח עליו.

7.5 הקלטות

7.5.1 הפעלת הקלטה ווידוא הקלטה בביצוע CALL FORWARDING השלוחה למספר חיצוני או לנייד.

7.5.2 ההקלטות תשמרנה למשך 7 שנים לפחות.

7.5.3 מערך האחסון של ההקלטות יהיה מוצפן (Data at Rest) באמצעות כלי הצפנה תיקני. הספק יגיש להנהלת הקרן באילו כלי הצפנה ייעשה שימוש.

7.5.4 על הספק לוודא כי ההקלטות מגובות באופן סדיר כך שיהיו זמינות במשך 7 שנים.

7.5.5 המערכת תאפשר הרשאות גישה להאזנה, מחיקה והורדה של הקלטות.

7.5.6 מחיקת הקלטה לא תתאפשר אלא בצירוף תפקיד והרשאות מיוחדות.

7.5.7 כל גישה למערכת ההקלטות תירשם בלוג.

7.6 תיעוד ובקרה

7.6.1 המערכת תכלול רישום כל הפעולות במערכת, פעולות ניהול ופעולות שימוש לצרכי בקרה, תיעוד, אבטחת מידע ותחקור אירועים ובמינימום תכלול את הבאים:

7.6.1.1 יכולת הפקת דוחות שימוש מפורטים.

7.6.1.2 זיהוי ואימות משתמשים.

7.6.1.3 נעילת משתמש.

7.6.1.4 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.

7.6.1.5 העלאת תכנים למערכת.

7.6.1.6 גישה לממשק הניהול.

7.6.1.7 אירועי אבטחת מידע.

7.6.1.8 גישה למערכת הקלטות בציון הפעולה שבוצעה (ניהול, האזנה, מחיקה, הורדת קובץ הקלטה).

7.6.1.9 הלוגים יישמרו במערכת באופן מאובטח וללא אפשרות למחיקה למשך 24 חודשים, לכל הפחות.

7.6.1.10 יש להוסיף תוסף למערכת ה-MONITORING מעבר לרשת ה-LAN בהפניית שיחה למספר חיצוני או לנייד.

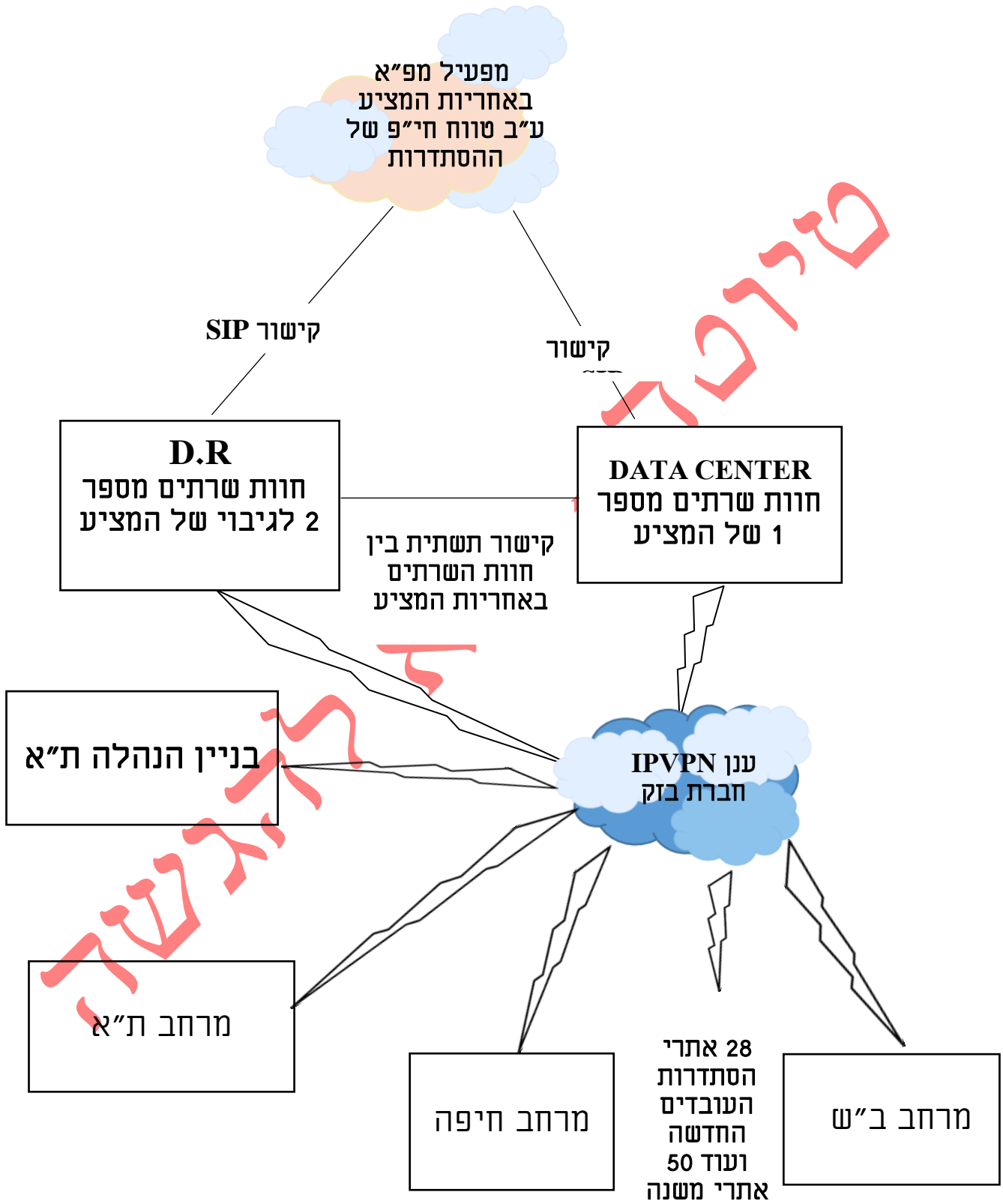
8. טכנולוגיה

- 8.1 מגיש ההצעה נדרש להפעיל באתרי הסתדרות העובדים החדשה ציוד בטכנולוגיה מתקדמת שתאפשר רמת שירות וזמינות באיכות גבוהה.
- 8.2 על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה הפרושה על פני מספר אתרים ומתפקדת כמערכת וירטואלית מול מנוי הקצה.
- 8.3 על המציע לבדוק את רשת התקשורת באתרי הסתדרות העובדים החדשה בהם תופעל המערכת.
- 8.4 המערכת תתמוך בהמשך פעילות מלאה גם ב"מצב אסון" (קריסה) של אתר טכנולוגי אחד של המציע.
- 8.5 המערכת חייבת להתאים לתקינה הישראלית והבינלאומית (עמידה בדרישות משרד התקשורת למערכות טלפוניה, עמידה בדרישות מכון התקנים הישראלי לציוד הרלוונטי וכדומה). המציע נדרש לצרף אישורים רלוונטיים.

9. ארכיטקטורת המערכת

- 9.1 המערכת שתופעל תתבסס על שתי ליבות של המציע אשר מהוות יחד מערכת טכנולוגית (להלן "ליבה טכנולוגית") אחת ואחידה ללא תלות במיקום מרכיבי השונים.
- 9.2 כלל התשתיות הפאסיביות שיידרשו באתרי הסתדרות העובדים החדשה, הינם באחריות הסתדרות העובדים החדשה ועל חשבונה למעט מתגים שיסופקו עפ"י החלטת ההסתדרות עם גיבקים מתאימים להפעלה מלאה מקצה לקצה.
- 9.3 הקישור בין כל אחד משני אתרי המציע לאתרי הסתדרות העובדים החדשה יהיה באחריות הסתדרות העובדים החדשה ועל חשבונה. חיוג בין כלל האתרים יתבסס על קווי IPVPN של רשת הנתונים שימשו גם להעברת דיבור.

תצורת המערכת



10. גרסאות תוכנה

- 10.1 גרסת התוכנה במרכזיה ובמערכות הנלוות שיופעלו באתרי המציע תהינה הגרסאות המתקדמות מהמהדורה האחרונה המשווקת על ידי יצרן המרכזייה.
- 10.2 המציע יתחייב לעדכן על חשבונו את מהדורות וגרסאות התוכנה בשני אתרי המציע ובכלל זה המערכות הנלוות אליהן שיופסקו ע"י המציע במשך כל תקופת ההסכם, למהדורת התוכנה האחרונה המשווקת ע"י היצרן. במידה והסתדרות העובדים החדשה לא תאשר שדרוגי תוכנה, על המציע להמשיך ולתמוך בצרכי המשתמשים לתמיכה, תחזוקה והרחבות על בסיס ציוד קיים למשך תקופת ההסכם.
- 10.3 על המציע לרכוש מיצרן המרכזייה ביטוח B.T.B לפרק זמן של 60 חודשי ההתקשרות.
- 10.4 על המציע לעדכן את הסתדרות העובדים החדשה ומי מטעמה בכל מהדורה וגרסה תוכנה חדשה עבור המערכת המוצעת ושסופקה. המציע יפרט את התוספות והשינויים הנוספים במהדורה או בגרסה החדשה כגון תיקון באגים, תוספת תכונות וכדומה.
- עדכון המערכת במהדורה או גרסת תוכנה יבוצע בהתאם לדרישת הסתדרות העובדים החדשה בתיאום עם המציע ובמועד המתאים לדרישת הסתדרות העובדים החדשה.
- 10.5 עדכון מהדורות וגרסאות תוכנה לצרכי רציפות תפעולית ותחזוקתית לרבות לצורך הבטחת רציפות תמיכת יצרני הציוד, ולצורך עמידה בדרישות הפונקציונאליות המפורטות לרבות אספקת שירותים אופציונאליים, יבוצע תוך שישה חודשים מיום הכרזה על מהדורת תוכנה חדשה, וזאת רק לאחר הבאת מהדורת התוכנה למצב תפעולי מלא (סיום בדיקות שדה) וקבלת אישור מאת הסתדרות העובדים החדשה.
- 10.6 העדכונים יבוצעו ללא תשלום נוסף של הסתדרות העובדים החדשה.
- 10.7 כל המפורט לעיל נועד בכדי לספק שירותים מעודכנים ומתקדמים ולצורך אבטחת תפקודן התקין של המערכות.
- 10.8 על מנת למנוע הפרעה למהלך התקין של עבודת המשרדים, עדכונים יבוצעו על ידי המציע לאחר שעות הפעילות היומית של משרדי הסתדרות העובדים החדשה. בכל מקרה, עדכון יסתיים עד שעתים לפני תחילת יום העבודה.
- 10.9 כל עדכוני הגרסה/מהדורה יכללו את כלל המערכות העוטפות/נלוות למרכזייה על מנת להבטיח מקסום התכונות ורציפות פעילות. מערכות עוטפות/נלוות בהקשר לכך מתייחס למערכות ניהול ובקרה, מערכות רישום שיחות, שרת הקלטות, גרסאות תוכנה במכשירי קצה, מערכות דואר קולי ו- Unified Messaging, ועוד.

11. שרידות גיבוי והתאוששות

- 11.1 המענה הנדרש בפרק זה דורש התייחסות במספר רמות:
- 11.1.1 תהליכי טלפוניה – תכנון המערכת המוצעת להתנהלות רציפה באירועי כשל נקודתיים, מתמשכים וכן בתהליכי ההתאוששות מכל מצב.
- 11.1.2 שרידות רכיבים - תכנון שרידות המערכת המוצעת ורכיביה השונים ברמת כלל המערכת, תתי רכיבים ומערכות, ממשקים.
- 11.1.3 תשתיות – שרידות ברמת אתר לחיבור למפעילי התקשורת.
- 11.2 זמינות
- 11.2.1 גיבוי נפילת מתח למערכות – אספקת המתח בשני אתרי המציע במצב חירום תהיה באחריות המציע, ומתן מענה לכל רכיבי המערכת המוצעת בבניין ההנהלה לפרויקט, האחריות תהיה של הסתדרות העובדים החדשה.
- 11.2.2 כל מכשירי הקצה שיוצעו יעבדו על מתח קו הטלפון/מתח מהרשת. ספק כח ייעודי יוצע עבור יחידות הרחבה או לבקשת הסתדרות העובדים החדשה.
- 11.3 גיבוי חס לאתר ה-D.C בבניין ההנהלה
- 11.3.1 כללי
- 11.3.1.1 במצב של FAIL OVER -
- שתי ליבות המערכת (השדרה הטכנולוגית) שיותקנו בשני אתרי המציע, תספק שירותים בגיבוי מלא (LOAD BALANCING) של כלל המערכות ללא יוצא מן הכלל שסופקו והותקנו ע"י המציע ויהיו את ליבת המערכת עם תמיכה בחלוקת העומס בין שני האתרים.
- 11.3.1.2 מכשירי קצה הפועלים מול אתר אחד יופנו לקבלת שירות מהאתר השני בעת אי זמינות באופן אוטומטי ללא פגיעה בשיחות פעילות פנימיות או חיצוניות כפי שיפורט להלן ללא התערבות אדם, באופן שקוף למשתמש. מעבר לאמור לעיל, המערכת תתמוך גם באפשרות של מעבר לפעולה והתאוששות ידנית לפי בקשת הסתדרות העובדים החדשה.
- 11.3.1.3 לכל רכיב במערכת (כולל בסיסי נתונים), המותקן במרכז טכנולוגי אחד, קיים רכיב גיבוי במרכז הטכנולוגי השני לרבות הדאר קולי, המערכת לניהול מוקד, שרת ההקלטות ושרת הפקסים. הגיבוי הינו אוטומטי ויסופק ע"י היצרן לא התערבות ידנית.
- 11.4 תהליך המעבר לעבודה ממרכז אחד לאחר (DC ו-DR) בין שני אתרי המציע:

- 11.4.1 כללי - הדרישות שלהלן מתייחסות למקרים בהם נדרש רישום מחדש. מובהר בזאת כי ברמת יחידות GW וטלפוני IP, המעבר משרת ראשון למשני לצורך הבטחת רציפות מתבצע ללא זמני השבתה.
- 11.4.2 תהליך הרישום של יחידות GW (יחידות המספקות שירותים לציוד אנלוגי, ממשקי PRI, ציוד דיגיטאלי אחר), למרכז השני יהיה מיידי.
- 11.4.3 משך תהליך הרישום של טלפון IP למרכז השני יהיה מיידי.
- 11.4.4 המערכת תתמוך ברישום בו זמנית של כל הטלפונים והרכיבים האחרים.
- 11.4.5 שני המרכזים יהיה ערוכים ומתוכננים לתמיכה במתן שירותים ל - 100% מהמנויים בעומס מירבי.
- 11.4.6 המערכת תתמוך במתן אינדיקציה למשתמש קצה בעת המעבר למצב גיבוי באמצעות חיווי על צג המכשיר, וכן העברת הודעות התראה למספר גורמים כפי שיוגדר.
- 11.4.7 המערכת תתמוך ותתוכנן לספק במצב כשל פונקציונאליות מלאה וזוהה למצב עבודה רגיל.

11.5 התנהלות במצבי כשל

- 11.5.1 על המציע לתאר בפירוט בטבלה שלהלן האם קיימת השפעה על המרכיב בעת אירוע כשל לפי הקטגוריות להלן:
- א. ללא השפעה – שקיפות מלאה
- ב. השפעה חלקית – נדרש פירוט התהליך שיושפע
- ג. השפעה מלאה – הפסקת השירות
- 11.5.2 יש להתייחס בין השאר לשלבים ותופעות מעבר העלולות להופיע בעת אירוע הכשל או ההתאוששות. בכל מקרה בו הגיבוי אינו מיידי ושקוף למשתמשים, לקוחות ומערכות משיקות, יש לציין במפורש ובמפורט את זמני המעבר בכל אירוע. במצב בו כי קיימת שקיפות מלאה ללא השבתה וללא השפעה ברמת הדרישה – יש לרשום אפס.

קשר בין משתמשים לליבת מערכת והתאוששות	כשל בין מרכזיות והתאוששות (ברמת תקשורת)	כשל והתאוששות ליבה משנית	כשל והתאוששות ליבה ראשית	אירוע	
				שיחות נכנסות ויוצאות	1
				שיחות קיימות	2
				שיחות בהקמה ובקשות שירות חדשות	3
				שיחות בהמתנה	4
				שיחות במענה הקולי	5
				שיחות פנימיות באתר	6
				שיחות בין אתרי הסתדרות העובדים החדשה באמצעות רשת ה-WAN	7
				שיחות בין טלפונים המקבלים שירות ממרכזיות שונות	8
				שיחות ועידה	9
				מנהל מערכת המבצע עדכון	10
				משאבי המערכת המוצעת (רמת הגיבוי, עומס על שרתים ורכיבי המערכת וכדומה)	11
				ממשקים לספקי התקשורת (כגון בזק) ולמרכזיות מנהלתיות אחרות בארגון	12
				בסיסי הנתונים (נתוני קונפיגורציה, ונתוני שיחות)	13
				דו"חות זמן אמת ודו"חות היסטוריים	14
				אינדקציות והתראות המתקבלות בשלבים השונים של האירוע	15

11.5.3 תכנון השרידות והגיבוי ברמת הרכיבים השונים במערכת

11.5.3.1 המציע מתחייב בזאת כי רכיבי התוכנה והתצורה יגובו לפי הצורך כך שניתן לשחזר את המערכת על חומרה מגובה.

מידע יגובה באופן מחזורי או באופן שוטף על מנת לאפשר שחזור המידע לאחר תקלה או אובדן באמצעי האחסון או במקרה של פגיעה זדונית או אחרת במידע. המערכת תוודא בעת הגיבוי כי מידע שגובה הינו בר-שחזור.

11.5.4 להלן רשימת הרכיבים המרכזיים להם נדרש גיבוי רציף (חס):

- א. מחשבי מערכת.
- ב. שרתים ורכיבים מרכזיים אחרים כגון שרת איתותים ו-Call Processor, Gateways מסוגים שונים (לתקשורת TDM, Media וכדומה).
- ג. ספקי כוח במערכת.
- ד. ממשקים לרשת הציבורית באתרים.
- ה. ממשק לרשת הנתונים בכל רכיב ובכל אתר לרבות קישוריות בין האתרים הטכנולוגים.
- ו. כל רכיב האחראי על הקמת שיחה.
- ז. מערכות דואר קולי, ניהול מוקדים, שרת הקלטות, שרת פקסים ורשם שיחות.
- ח. בסיסי נתונים (קונפיגורצית מערכת, הגדרות שלוחות וכו', נתוני תעבורה)- אפשרות לשמירת העתק או גיבוי מסונכרן באופן אוטומטי/ידני למערכות הגיבוי במשרדים השונים. ההחלטה על מיקום הגיבוי, תצורת גיבוי המידע, תהליך הגיבוי המוצע הינו להחלטת הסתדרות העובדים החדשה.

12. ממשקים וקישורים

12.1 מערכת הטלפוניה המוצעת נדרשת לתמוך בסוגי הממשקים המפורטים להלן :

12.1.1 ממשק ספרתי PRI .

12.1.2 ממשק E1, PRI התומך בפרוטוקול EURO ISDN – לקישור ספק המפ"א למפעילי תקשורת.

א. העברת מספר מנוי.

ב. העברת שם בעברית.

ג. הדלקת נורית.

ד. הפעלת תכונת "חנייה" בשיחה פנימית.

ה. תכונות נוספות לפי דרישת הסתדרות העובדים החדשה.

12.1.3 עורקים אנלוגיים

א. עורקי CO אנלוגיים FXO.

12.1.4 ממשק VOIP

א. המרכזייה תתמוך בממשק VOIP (Gateway) לקישור ל- WAN .

12.1.5 על המציע לפרט תמיכת הממשק בפרמטרים הבאים :

א. פרוטוקולים : SIP, H323

ב. תמיכה ב- CODECS : G711, G723, G729

ג. גלישה אוטומטית ל- PSTN

ד. איכות השיחות ברמת TOLL QUALITY

12.1.6 המערכת תתמוך בחיבור ממשקי SIP TRUNK לחיבור מול מפעילי תקשורת ומול

מרכזיות אחרות הפועלות אצל המזמינים בכל אחד מסלי המכרז ו/או גופים אחרים.

ממשק זה יתמוך ב :

א. העברת שיחות.

ב. העברת שיחות בשילוב נתוני שיחה.

ג. העברת נתונים כגון נתוני שיחה, נתוני מתקשר וכל מידע אחר שנאסף

מהמתקשר ו/או ממערכות המידע הארגוניות.

12.1.7 המערכת תתמוך בחיוג DTMF על גבי עורקי SIP.

12.1.8 ממשק למערכות ניהול תורים :

א. הממשק יתמוך בקישוריות למספר מערכות ניהול תורים למקרה שהסתדרות העובדים החדשה תדרוש קישור למערכות הקיימות ברשותה.

12.1.9 ממשק למערכת IVR .

א. ממשק זה יתמוך בפרוטוקול SIP .

ב. ממשק זה יתמוך בהעברת נתוני שיחה ונתונים נוספים כפי שנאגרו במערכת ה-IVR או הועברו אליה מ/אל מערכות משיקות כגון מרכזייה, מערכת ניהול תורים, מערכת זיהוי דיבור ועוד.

פרויקט - לא להגישה

13. רשת התקשורת

13.1 מודגש כי האחריות על שלמות הפתרון, איכותו הטכנולוגית והתאמתו לרשת הנתונים של הסתדרות העובדים החדשה הינה באחריות הספק. למרות שקיימות תשתיות תקשורת שאינן באחריות הספק, באחריות המציע לבצע כל שנדרש לרבות הנחיות לצוות התקשורת של הסתדרות העובדים החדשה על מנת להבטיח ישימות הפתרון באיכות שנקבעה.

13.2 המציע רשאי, על פי ניסיונו, לפרט שיטת עבודה מומלצת בינו לבין צוות התקשורת של הסתדרות העובדים החדשה והספקים האחרים המתחזקים את הרשת.

13.3 דרישות מרשת התקשורת

א. עם הגשת המענה, מאשר המציע כי ידוע לו כי יידרש לבצע סקר בכל אתר לביצוע כל דרישות המפרט.

13.4 סביבת LAN- ההסתדרות תתבסס על מתגים קיימים של חברת ARUBA 24/48 פורטים. סעיף זה יישום במידה והמציע יידרש לספק מתגים.

א. תמיכת המתגים ביישומי CoS/QoS

ב. תמיכת המתגים בניצירת VLANs

ג. אופן הגדרת הפורטים במתגים להפעלת טלפונים

ד. תמיכה ב- Filtering לפי כתובת מקור, יעד וסוג פרוטוקול.

ה. חפיפת VLANs - שרת/נתב וכי יוכל להיות חבר/ מוגדר במספר VLANs.

ו. שיוך תחנות ל- VLAN לפי Port, MAC Address (Dynamic Vlan).

ז. יכולת זיהוי חיבור טלפון וקישור ל- VLAN טלפוניה שיוגדר בצורה אוטומטית.

ח. מענה לדרישה לשיתוף טלפוניה והמחשוב על גבי אותה תשתית (אותו PORT במתג).

ט. על המתגים לתמוך בתצורת חיבור נתמכת G10 אופטי.

י. על המציע לספק מגשרים אופטיים Gbic וכל הציוד הנדרש לחיבור והפעלת המתגים.

13.5 על המציע לפרט את כל המשמעויות הנדרשות לביצוע ברשת הנתונים (WAN) לתמיכה ביישומי ה-voice. יש להתייחס במפורט לנושאים שלהלן :

א. תמיכת נתבים ברשת ה- WAN ומשמעויות לשדרוג.

ב. משמעויות להגדרת Reserves בנתבי הרשת לצורך הבטחת רוחב פס מינימאלי לטובת voice.

ג. פרוטוקולים נדרשים בנתבים : TCP/IP, לציין ורסיות, תמיכה במנגנון ניתוב Multicast ועוד.

- ד. יכולת העברת VLANS על רשת ה-WAN.
- ה. תמיכת הנתבים לעבודה בפרוטוקול 802.1X/802.1ab
- ו. תמיכת הנתבים בקליטת ממשקי Voice ותכונות טלפוניה.

14. בסיסי נתונים

14.1 כללי

- 14.1.1 באחריות המציע לנהל את בסיס הנתונים של המערכת, בפעילות יזומה לצורכי שרות ותחזוקה או בפעילות בהתאם לדרישות הלקוח להגדרות עדכונים ושינויים.
- 14.1.2 נדרשת תמיכה בבסיסי נתונים מסוג SQL. נדרש לפרט תמיכה או תמיכה בבסיסי נתונים אחרים.
- 14.1.3 בכל מקרה של חוסר התאמה לדרישות לעיל, יש לציין במפורש את מהות השוני.
- 14.1.4 ההגדרות, עדכונים ושינויים בבסיס הנתונים של המרכזות והמערכות הנלוות יהיו חלק בלתי נפרד מהשירות השוטף שניתן להסתדרות העובדים החדשה וללא כל תשלום נוסף.
- 14.1.5 ההגדרות, עדכונים ושינויים יכללו את הנושאים שלהלן:
 - א. קונפיגורציה של המרכזות.
 - ב. ממשקים וציוד חומרה במרכזות.
 - ג. אלומות וקווי חוץ באלומות.
 - ד. טבלאות חסימה.
 - ה. טבלאות ניתוב.
 - ו. טבלאות מספור.
 - ז. קבוצות חיוג מקוצר מערכתי ואישי (שלוחות מנוי במרכזיה).
 - ח. קבוצות גישוש.
 - ט. קבוצות לקט קריאות וקבוצות אינטרקום.
 - י. רמות שרות ותפעול לשלוחות ולטלפונים הרגילים.
 - יא. רמות שרות ותפעול לשלוחות ולטלפונים החכמים.
 - יב. תכונות מיוחדות של שלוחות הקשורות במערכות הנלוות.
 - יג. תכונות ופרמטרים של המערכות הנלוות.

פרק ג'

אחריות תחזוקה ושירות מפרט שירות (SLA)

פרופנה - לא להגשמה

אחריות תחזוקה ושירות (SLA)

1. תפעול שוטף

1.1 המציע יפעיל מוקד שירות טלפוני לקריאות שרות מנהלה בימים א' עד ה' משעה 07:00 בבוקר עד שעה 18:00 ובימי ו' וערבי חג משעה 07:00 בבוקר עד שעה 13:00, אשר יאויש בנציגי שירות מקצועיים.

1.2 ל- 90% מהפניות זמן המתנה למענה אנושי לא יעלה על 30 שניות. טיפול בתקלה יחל מייד עם קבלת מספר תקלה.

2. תמיכת מוקד השירות של הספק

2.1 המוקד ישמש לפניות נציגי הסתדרות העובדים החדשה בין היתר בנושאים הבאים:

- א. דיווח על תקלה.
- ב. תמיכה תפעולית והדרכה לנציגי הסתדרות העובדים החדשה המוסמכים לכך.
- ג. טיפול בדרישות / תקלות, עדכונים / התקנות.

3. אחריות כוללת

3.1 המציע יישא באחריות כוללת לתחזוקה אינטגרטיבית של כל מרכיבי מערך הטלפוניה נשוא הליך זה ולתקינות של כל המערכת לרבות מערך הטלפוניה, מוקדים ומערכות נלוות, מערכת שו"ב, מערכת הקלטה, שרת פקסים, מערכת רישום שיחות, וכל מערכת אחרת בתוך מערך התקשורת ובכלל זה תיקון כל תקלה ו/או עריכת עדכונים תוך פרק הזמן המוגדר בפרק זה, במשך כל תקופת ההתקשרות של המציע עם הסתדרות העובדים החדשה.

3.2 אחריות המציע תכלול את כל סוגי התקלות וכל הרמות. המציע יבצע תהליך של איתור תקלה ובמידה והתקלה הינה תקלת חומרה המצריכה החלפת רכיב או חלק פגום, הרכיב/חלק יוחלף ע"י הספק.

3.3 במשך כל תקופת ההסכם, יחליף המציע כל התקן פגום במרכיבי המערכות נשוא מכרז זה.

3.4 הודעה על תקלה שנמסרה למשרדי המציע, תחשב כהודעה המחייבת את המציע לנקוט בכל האמצעים הדרושים לתיקון הפגום לפי פרקי הזמן המוגדרים בסעיף 5 להלן.

3.5 המציע יתחייב לעדכן את תכנת המרכזייה ומערכת המוקד ולבצע את השינויים הנדרשים כמתואר בסעיף 8 להלן.

4. נוהל טיפול בתיקוני תקלות / דרישות שירות

המציע נדרש לפעול בהתאם לדרישות הבאות:

4.1 דיווח על תקלות יתקבל בהתאם לרמות השירות שיפורטו בסעיף 5 להלן.

4.2 פניה מהסתדרות העובדים החדשה על תקלה תעשה בטלפון או בדואר אלקטרוני.

- 4.3 כל קריאת שרות או פנייה תקבל מספר זיהוי עם קבלתה, אליה יתייחסו כל גורמי המציע והסתדרות העובדים החדשה לכל אורך הטיפול.
- 4.4 אנשי המוקד של המציע ידאגו להודיע למדווח את מספר התקלה מייד עם הקצאתו ולכל היותר 15 דקות מקבלתה.
- 4.5 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.
- לאחר זיהוי התקלה, יחל בטיפול מרחוק או ע"י שליחת טכנאי לאתרי הסתדרות העובדים החדשה, אף אם יהיה צורך בסיוע גורמים חיצוניים. טכנאי שמגיע לאתר יתחיל בטיפול מייד.
- 4.6 המציע יתחייב בזאת לשיתוף פעולה מלא עם כל הגורמים החיצוניים, בהתאם לצורך, לשם תיקון תקלות הדורשות תיאום שכזה. באחריות המציע להפעיל גורמים חיצוניים במידה ותיקון התקלה מצריך זאת. הטיפול בתקלה לא יפגע בפעילות השוטפת של הציוד באתר בו מתבצע התיקון. באחריות המציע לוודא תיקון התקלה גם במידה וצריך להפעיל ספקים חיצוניים ללא התערבות של הלקוח.
- 4.7 עם סיום התקלה יודיע המציע להסתדרות העובדים החדשה על סיום הטיפול, אפשרי גם בשיחת טלפון. הפנייה תיסגר רק לאחר אישור הסתדרות העובדים החדשה.
- 4.8 המציע יציג את נהלי הטיפול בתקלה הנהוגים אצלו וכן נהלי ביצוע אסקלציה לתקלות.

5. רמות שירות

5.1 ברמות שירות ישנם שני פרמטרים:

5.1.1 זמינות המוקד לקבלת קריאה על תקלה.

5.1.2 זמן תגובה לטיפול בתקלה עפ"י הגדרות תקלה/קריאה.

5.2 זמינות המוקד

פעילות רגילה - ימים א' עד- ה' בשעות 7:00 עד 18:00 ובימי ו' וערבי חג מ- 7:00 ועד 13:00.

המציע יעביר מספר טלפון לקריאות שרות בשעות שמעבר לשעות הפעלת מוקד השרות של הספק.

5.3 זמן תגובה

5.3.1 הגדרות:

תקלה רגילה: תקלה מקומית אשר אינה משביתה את מערכת התקשורת.

תקלה קריטית / דחופה: תקלה המשביתה חלק מהמערכת או למעלה מ-10 משתמשים שעל פי הגדרת הסתדרות העובדים החדשה השיבוש בעבודה עקב התקלה הינו קריטי. במקרה כזה, טיפול המציע יתבצע בהתאם להגדרת הטיפול בתקלה קריטית.

נציגי הסתדרות העובדים החדשה רשאים להגדיר תקלה קריטית על פי שיקול דעתם ובלבד שיצינו מפורשות בפני המציע כי המדובר בתקלה קריטית.

תקלה במוקדים של הסתדרות העובדים החדשה : תקלה המשבשת את פעילות מוקדי הסתדרות העובדים החדשה - **תוגדר לטיפול כתקלה קריטית.**

5.3.2 להלן זמני ההגעה לתיקון תקלות :

א. תקלה רגילה מנהלה – טיפול בתקלה ו/או הגעת טכנאי עד 8 שעות בימים א' עד ה' משעה 07:00 עד שעה 18:00 .

ב. תקלה קריטית מנהלה - טיפול בתקלה ו/או הגעת טכנאי עד 3 שעות מפתיחת הקריאה בימים א' עד ה משעה 07:00 עד שעה 18:00 וביום ו משעה 07:00 עד שעה 13:00.

ג. תקלה במוקדי הסתדרות העובדים החדשה – כמו תקלה קריטית 7X24 .

ד. תקלה קריטית / חרום במוקדי הסתדרות העובדים החדשה - הגעת טכנאי עד 3 שעות עבודה, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 364 יום בשנה.

ה. אין צבירת תקלות – כל תקלה תטופל מיד עם קבלתה.

5.3.3 להלן דרישות לרמות השירות בטבלה:

טיפול בתקלה ו/או מועד הגעת טכנאי		זמינות מוקד הספק		
קריטי / דחוף	רגיל	שעות	ימים	סוג תקלה
עד 3 שעות מקריאה	עד 8 שעות	7:00 עד 18:00	ראשון עד חמישי	רגילה
עד 3 שעות מקריאה	היום העוקב אחרי שבת / חג	7:00 עד 13:00	שישי וערבי חג	
עד 3 שעות מקריאה		7 ימים בשבוע, 24 שעות ביום		מוקדי הסתדרות העובדים החדשה

5.4 הסבר והבהרות:

א. **תקלה רגילה** – המציע ייתן שירות בשעות העבודה הרגילות. היה ונציג המציע הגיע לאתר הסתדרות העובדים החדשה ולא סיים את תיקון התקלה בשעות העבודה הרגילות, ימשיך העובד בתיקון גם לאחר שעות העבודה הרגילות, עד תיקון התקלה והפעלת המערכת בצורה תקינה.

ב. **תקלה קריטית** – המציע ייתן שירות מידי, והגעת טכנאי לאתר תוך שלוש שעות ממועד פניית הגורם המוסמך באתר, על פי שעות זמינות המוקד בטבלה לעיל. למען הסר ספק, אבחון התקלה מרחוק וקבלת החלטה לגבי אופן הטיפול, לרבות שליחת טכנאי לאתר, יעשה מיד עם קבלת הפניה מהגורם המוסמך הסתדרות העובדים החדשה.

6. תחזוקה מרחוק

- 6.1 המציע יבצע תחזוקה מרחוק לצורך שינוי תכונות במרכזייה ובמערכות הנלוות, לפי הנחיית הסתדרות העובדים החדשה.
- 6.2 קודי כניסה למרכזיות: המציע מתחייב שקודי הכניסה למערכות השונות יישמרו בסודיות מוחלטת וישמשו רק את הטכנאים המורשים לצורך ביצוע העבודה בלבד. המציע יעדכן את אחראי התקשורת של הסתדרות העובדים החדשה בכל שינוי שיתבצע מכל סיבה שהיא בקודי הכניסה הנ"ל.

7. תחזוקה מונעת

- 7.1 אחת לשנה או פחות מכך בהתאם להנחיות הפנימיות של המציע, יערוך המציע ביקורת במסגרת תחזוקה מונעת של מערכות הסתדרות העובדים החדשה כדלקמן:
- א. המציע יבצע פעילות של תחזוקה מונעת בהתאם להוראות היצרן.
 - ב. המציע יוודא שמערכות האזעקה וההתראה תקינות.
 - ג. המציע יוודא שכל מערכות התוכנה והחומרה תקינות.
 - ד. המציע יוודא שכל הקווים, השלוחות וציוד הקצה תקינים.
 - ה. המציע יבדוק את תקינות מערכות הגיבוי.
 - ו. בסיום ביצוע התחזוקה המונעת, ימציא המציע דו"ח מעודכן חתום ע"י הטכנאי המבצע המאשר ביצוע תחזוקה מונעת ואת סטטוס המערכת כולל תקלות שטופלו בשני אתרי המציע ובאתרי הסתדרות העובדים החדשה.

8. שדרוג גרסאות

- 8.1 המציע יספק למשך כל תקופת ההסכם, עדכון ושדרוג גרסאות תוכנה לשרתי הטלפוניה, שרתי המוקדים וכל שאר המערכות לרבות מערכות הפעלה ותוכנות ייעודיות של שרתי

הטלפוניה והמוקדים תוך 6 חודשים מיום הכרזת הגרסאות על ידי היצרן וללא תמורה או התחייבות נוספת מצד הסתדרות העובדים החדשה.

8.2 אי אספקת השדרוג רק באם נציג מוסמך של הסתדרות העובדים החדשה הודיע לספק בכתב על ויתור ביוזמתו. הסתדרות העובדים החדשה רשאית לחזור בה מוויתורה בהודעה נוספת בכתב.

8.3 אספקת גרסה מחליפה ראשית (למשל מגרסה 1.X לגרסה 2.X) מהווה שדרוג לכל דבר ועניין.

8.4 במידה והוכרזה גרסה מחליפה או עדכון לגרסה במהלך ביצוע העבודה, יתקין המציע גרסה זו למערכות הרלוונטיות בתאום עם נציגי הסתדרות העובדים החדשה.

8.5 עדכונים הנוגעים לנושאי אבטחת מידע, יוצגו להסתדרות העובדים החדשה מייד עם הגעתם לידי הספק, יתקיים דיון דחוף בו יציג המציע את משמעות ביצוע העדכון ותקבל החלטה על דעת הסתדרות העובדים החדשה לגבי תהליך העדכון.

8.6 עדכוני גרסה, עדכונים הנוגעים לאבטחת מידע ותחזוקה שוטפת יבוצעו ללא הפרעה לשוטף. במידה והסתדרות העובדים החדשה תחליט לבצע עדכונים אלו לאחר שעות הפעילות השוטפת (כגון עבודות בלילה, בסופי שבוע או במועדים בהם אין פעילות הסתדרות העובדים החדשה כמו חול מועד וכ"ו) לא תשולם תוספת למחיר הנקוב בגין עבודה בשעות חריגות.

9. עמידה במפרט שירות SLA

א. המציע נדרש לעמוד בדרישות מפרט השירות SLA להבטחת איכות השירותים המוצעים על ידו והנדרשים בבקשה זו.

ב. אי עמידה בדרישות מפרט השירות SLA בהתאם למחויבות המציע ודרישות הסתדרות העובדים החדשה יגרור דרישת פיצוי כמפורט בטבלה להלן:

מס'	תאור	קנס בגין חריגה
1	איחור של שעה ראשונה או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה רגילה במנהלה ובמוקדי הסתדרות העובדים החדשה כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו- 5.3.3	100 ש"ח
2	איחור של שעה נוספת או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה רגילה במנהלה ובמוקדי הסתדרות העובדים החדשה כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו- 5.3.4	200 ש"ח
4	איחור של שעה ראשונה או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה קריטית / חרום במנהלה ובמוקדי הסתדרות העובדים החדשה כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו- 5.3.3	500 ש"ח
5	איחור של שעה נוספת או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה קריטית / חרום במנהלה ובמוקדי הסתדרות העובדים החדשה כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו- 5.3.4	500 ש"ח

- 10. מלאי חלקים**
- 10.1 כללי
- 10.1.1 לצורך עמידה ברמות השירות שהוגדרו לזמן טיפול בתקלות, המציע מתחייב להחזיק מלאי זמין של חלפים עבור תחזוקת המערכות שסופקו על ידו, וכן ידאג המציע לקיומו של כל מלאי אחר להבטחת רציפות תפעולית של מערך התקשורת שהוקם על ידו.
- 10.1.2 המציע יחזיק מלאי חלקי חילוף לרכיבי המערכות לצורך מתן שירות שוטף בהתאם לרמות השירות המפורטות במפרט דרישות זה.
- 10.1.3 מערך חלקי החילוף יימנע מצב של תלות בספקים חיצוניים לתיקון של תקלות ותחזוקה שוטפת.
- 11. אחריות על ליבת המערכת:**
- 11.1 אחריות המציע לציוד שהותקן על ידו בליבה הטכנולוגית (רכיבי המערכת).
- 11.2 המציע יסייע ככל שיידרש מול אגף מערכות מידע בפתרון תקלות הקשורות למרכזיה שמקורן ברשת ה-WAN של הסתדרות העובדים החדשה.
- 12. אחריות על ציוד הקצה**
- 12.1 באחריות המציע לספק טלפונים תקינים בהתאם לדגם הנבחר ע"י הסתדרות העובדים החדשה. המציע יספק מכשירים מהדגמים (בהתאם לדגמים שנתבקשו בהליך זה) לכלל אתרי הסתדרות העובדים החדשה.
- 12.2 מכשיר לא תקין יוחלף מיידית על ידי המציע במכשיר זהה או בדגם מתקדם שלו המספק אותה רמת שירות ומעלה. מכשיר דומה כאמור בסעיף זה יסופק אך ורק לאחר קבלת אישורה של הסתדרות העובדים החדשה לדגם ולתכונות, וזאת מראש ובכתב.
- 13. תיעוד**
- 13.1 כללי
- 13.1.1 התיעוד יסופק על גבי מדיה מגנטית (פורמט Microsoft office או בפורמט PDF) ובמדיה מודפסת.
- 13.1.2 תיעוד מלא עפ"י הדרישות שלהלן יושלם תוך חודש מיום הפעלת המערכת הראשית וכשבוע לאחר הפעלת מערכת בכל אתר. באחריות המציע לעדכן נתונים באופן רצוף בהתאם לשינויים המבוצעים ע"י המציע ו/או הסתדרות העובדים החדשה.
- 13.1.3 העדכונים לתיעוד יועברו להסתדרות העובדים החדשה באמצעות דואר אלקטרוני מיד לאחר ביצוע העדכון.

13.1.4 מערכת התיעוד תנוהל על ידי הספק, אך תהיה קניינה הבלעדי של הסתדרות העובדים החדשה.

13.2 תיעוד טכני

13.2.1 באחריות המציע לנהל ולספק תיעוד מפורט של המרכיבים הבאים:

- א. מבנה המערכת ותת המערכות (קונפיגורציה מפורטת כולל גרסאות חומרה).
- ב. הגדרות תוכנה (מהדורות תוכנה, רמות שרות, תכונות מיוחדות וכו').
- ג. תשתיות תקשורת טלפוניה ונתונים לטלפוניה.
- ד. ציוד הקצה (סוגי טלפונים, פקסים, מודמים, יח' פתיחת דלת, עמדות מרכזן וכד').
- ה. תכנית מספור.
- ו. מדיניות כתובות IP.
- ז. מספור השלוחות.
- ח. ממשקים (כולל למערכת ה-CRM הפועלת במוקדי הסתדרות העובדים החדשה).
- ט. המערכות הנלוות והממשקים אליהן.
- י. מערכת Unified Messaging.
- יא. מוקדים מיוחדים (תסריטי ניתוב, תורים, מיומנויות, הודעות, כמות נציגים, עמדות מפקח, לוחות שליטה וכו').
- יב. תיעוד תשתיות נתונים שיותקנו על ידו (נתבים, כתובות, מהדורות תוכנה, הגדרות QOS ועוד).
- יג. תיעוד למשתמש.

13.3 ציוד הקצה על סוגיו, מערכת הדואר הקולי והרשאות לחיובים מיוחדים.

13.3.1 **מדריך למשתמש** - המציע יספק למשתמשי הקצה תיעוד בעברית הכולל תצלום ציוד הקצה, מסכי תפעול שונים, לחצנים, פקודות, הוראות חיוב והפעלה בהתאמה לסוגי יחידות הקצה. המדריך יוצג לאישור עורך המשרד לפני הפצתו.

13.3.2 מדריך למנהל המערכת והצוות הטכני במשרד - Administrator Guide הכולל יכולות ניהול הגדרות, שליטה ובקרה, הפקת דו"חות באמצעות ממשק הניהול שיסופק למשרד וכו'.

13.3.3 תיאור הדו"חות ודוגמאות ודרך הפקתם.

13.4 תיעוד תפעולי

- 13.4.1 המציע יהיה אחראי לספק תיעוד תפעולי מפורט הכולל את כל ההנחיות לתפעול המערכת, טיפול בתקלות, תרשימי זרימה של תקלות, נהלי עבודה ומתכונת לבדיקת גיבויים.
- 13.4.2 המציע יתחזק ספר מערכת מפורט ביותר ומעודכן בצורה שוטפת הכולל את כל התכנון המפורט של כל המערכת וכל תת המערכות המרכיבות אותה וכן את כל השינויים שיבוצעו במהלך התפעול הראשוני והשוטף.

פרופזה - לא להגיש

פרק ד'

מוקדים

תוכן עניינים

פרק ד1 - תכולת העבודה (SOW)

פרק ד2 - דרישות פונקציונאליות

פרק ד3 - דרישות טכנולוגיות

פרק ד4 - פרופיל המציע וקבלני משנה

תוכן עניינים - רצף להגשמה

פרק ד1-מוקדים- תכולת העבודה (SOW)

1. תיאור הפרויקט

כללי

המזמין מעוניין לשפר את המוקדים הטלפוניים. שיפור התשתיות מיועד לשדרוג הקשר אל מול הפונים ונדרשת פונקציונליות התומכת בנושא כגון רב ערוציות, טיפול בזמן המתנה, חזרה אל הלקוח (CallBack אוטומטי), ניתוב שיחות ועוד.

יעדים ומטרות הפרויקט

- מערכת ה-Call Center החדשה תשפר את יכולת הטיפול בערוצי התקשרות שונים .
- מערכת ה-Call Center החדשה נדרשת לספק מענה הן למוקדים מבוזרים במרחבים השונים של ההסתדרות (צפון, מרכז ודרום) וכן לספק מענה לנציגים אשר יעבדו מהבית בתקופות מסוימות.
- מערכת ה-Call Center החדשה תשפר את יכולת מערכת ההקלטות (כגון משוברים, תמלול וכדומה)
- מערכת ה-Call Center החדשה תאפשר המתנה מבוקרת של הלקוחות.
- מערכת ה-Call Center החדשה תאפשר לקבל נתונים היסטוריים ובזמן אמת על כמות השיחות הנכנסות/נענות, שיחות ננטשות, זמני המתנה, נתוני נציגים וכל הנדרש לניהול המוקד.
- התממשקות למערכת ה CRM (eTafint) ומתן יכולות של הקפצת מסכים.

2. מצב קיים

כללי

בארגון קיימים מספר מוקדים טלפוניים בתל אביב שניתן להגיע ע"י חיוג במספרי טלפון הבאים:

- מוקד מידע ושירות – *2383 .
- מוקד מעוף - 03-6921302/1370 .
- מוקד Help Desk - 03-6921343 .
- מוקד מנהלת מרשם וגביה - 03-6921384 .

שעות פעילות המוקדים:

שעות הפעילות	ימים	שם המוקד
18:00 – 07:00	א' – ה'	מוקד מידע ושירות
12:00 - 10:00	א', ג'	מוקד מעוף
18:00 – 08:00	א' – ד'	מוקד HD
17:00 – 08:00	ה'	
16:00 – 08:00	א' – ה'	מוקד מרשם וגבייה

מערכת Call Center קיימת

- מערכת Call Center קיימת של חברת תדיראן (מערכת קומפוזיט). המערכת משמשת כיום את מוקד המידע והשירות.
- שיחות נכנסות עוברות דרך מרכזיית קוראל של הארגון ודרכה מגיעות למוקד.
- לכל נציג יש מכשיר טלפון IP של חברת תדיראן אשר הינו משתמש בו באופן שוטף. מכשיר הטלפון משמש בזמן נפילת מערכת הקומפוזיט בתצורת גיבוי.
- דגם המרכזייה – קוראל .
- כמות צירי PRI-3 צירים .

מכשירי טלפון קיימים

דגמים קיימים: מודל הטלפון IP העיקרי של ההסתדרות הוא MGCP T208-M בנוסף קיים מכשיר FLEXSET IP

מערכות ראש

- המציע יספק 60 מערכות ראש.
- יש לספק 10 מתאמי הדרכה.

מפרט מחשבי נציגים

בשלב הראשון של הפרויקט מחשבי הנציגים והמנהלים יהיו מבוססי מערכת הפעלה WINDOWS. קיימת האפשרות שבעתיד כל מערך המחשבים של הארגון יעבור לעבוד במודל של Terminal/Server. על המציע לוודא תאימות המערכות אשר מוצעות במסגרת הליך זה למערכות TS אשר יתכן ויוטמעו בעתיד ע"י הארגון. להלן פירוט עמדות מחשבים קיימות בשלב הראשון:

- Windows10
- Core i3
- RAM 4G
- HD 500GB

רשת תקשורת מקומית (רת"מ):

להלן פירוט מצב קיים:

לארגון קיימים מתגי POE של חברת HP מהסדרות הבאות: 2910,2920,2930,2530

המציע יציין במענה, ככל הידוע לו, איזה שדרוגים נוספים נדרשים מרשת התקשורת המקומית, במקרה שנדרש לצורך להתאמה למערכות החדשות המסופקות.

מערכות מידע קיימות:

המוקדים הטלפוניים משתמשים במערכות המידע הבאות:

- CRM מסוג eTafint המשמשת לעבודה השוטפת של הנציגים
- פורטל ארגוני מסוג: SharePoint
- אתר אינטרנט של ההסתדרות: <https://www.histadrut.org.il>
- מערכת תמיכה מסוג: SysAid (מוקד HD)
- מערכת Office365

בהמשך מסמך זה קיימת הגדרה של הממשקים הנדרשים.

3. תכולת הפרויקט

אספקת מערכת Call Center למוקדים הטלפוניים בהתאם לכתב כמויות במפרט זה הכוללות:

- מודול ACD כחלק מהמרכזיה לצרכי גיבוי
- מודול CTI
- מודול IVR
- מערכת הקלטות להקלטה רציפה
- מודול Email, Fax

- מודול צ'אטבוט (עתידי)
- תוכנת Call Center בהתאם לדרישות מסמך זה.

התקנת כלל המערכות יהיו בשני אתרי המציע .

4. כתב כמויות (פונקציונאלי) – כתב כמויות לתמחור יופיע בהמשך בפרק 6

כמות	נושא
46 לפי הפירוט הבא: 12 - למוקד מידע ושירות 20 - ל- Help Desk 4 - מוקד מעוף 10 - מוקד מרשם וגביה	טלפוני IP לנציגים ולמנהלי המוקדים
40 לפי הפירוט הבא: 12 - למוקד מידע ושירות 15 - ל- Help Desk 3 - מוקד מעוף 10 - מוקד מרשם וגביה	רישיונות נציגים לשיחות Voice בו זמנית (Concurrent)
10 לפי הפירוט הבא: 3 - למוקד מידע ושירות 3 - ל- Help Desk 2 - מוקד מעוף 2 - מוקד מרשם וגביה	רישיונות נציגים לשיחות Omni channel בו זמנית (Concurrent)
5	רישיונות מוניטור Real Time למנהלים כולל נתוני שיחות, Omnichannel

כמות	נושא
4	כמות Wall Board – התאמת מידע ללוח קיר
4	רישיונות להפקת דו"חות
4	רישיונות ליצירת דוחות היסטוריים
46	רישיונות להקלטות נציגים
לפי הפירוט הבא: 12 - למוקד מידע ושירות 20 - ל- Help Desk 4 – מוקד מעוף 10 – מוקד מרשם וגביה	

על כלל הרישיונות המסופקים לתמוך בדינאמיות מלאה והעברת הרישיונות בין המוקדים השונים

מתודולוגית היישום

המציע יספק בעבודתו את התוצרים הבאים :

1. אפיון מפורט של המערכת.
2. הדרכת משתמשים + מדריך משתמש בעברית (המציע יספק עותק אחד, המזמין ישכפל ככל שדרוש)
3. התקנה והפעלה מבצעית
4. הטמעת המערכת וליווי עד השגת עבודה סדירה ועצמאית של המשתמשים. ה
5. תיעוד

המציע ישתף בפגישת סטטוס לפי הצורך ויספק :

6. לוח מפורט אשר יעודכן באופן שוטף לאורך הפרויקט.
7. סטטוס וסיכומי דיון
8. מעקב אחר משימות

המזמין יספק:

משאבים זמינים לצורך הפרויקט, כגון: חדר ישיבות ואמצעי הקרנה בהתאם
ללוחות הזמנים שיתואמו מראש.

כח אדם בפרויקט

המציע ימלא את שם מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת המוצעים מטעמו לפרויקט בצירוף קורות חיים.

פירוט ניסיון בפרויקטים דומים כולל ציון שמות הלקוחות	בעל תפקיד
	מנהל הפרויקט
	מאפיין מערכת
	מאפיין לליווי שוטף (אשר יגיע לאתר בהתאם להגדרת השירות)

תיעוד

התיעוד יכלול לפחות את המסמכים הבאים:

- תיעוד תוכנה סטנדרטי של היצרן.
- מדריך למשתמש בעברית.
- מדריך תפעול תחזוקה טכנית - המדריך יכלול הנחיות לתפעול המערכת, הציוד, ציוד הקצה, טיפול בתקלות וכו'.
- נוהלי גיבוי והתאוששות
- ניתן להגיש מכל המפורט לעיל עותק בודד, והמזמין יהיה רשאי לשכפל בהתאם לצרכיה.
- נדרש קובץ לכל המפורט בפורמט מוכר כגון PDF או WORD לנוחיות המזמין
- תיעוד הדרכה בווידאו (מתוך ההדרכות אשר יבוצעו בארגון)
 - על המערכת לכלול סרטוני ווידאו קצרים אשר יכללו את הנושאים הבאים:
 - סרטון הדרכה לנציג.
 - סרטון הדרכה לאחמ"ש/מנהל מוקד.
 - סרטון הדרכה למנהל אדמיניסטרטיבי.
- אפיון מפורט

תיעוד המערכות והיישומים יסופק במדיה מגנטית ובמדיה מודפסת.
התיעוד במדיה מגנטית יסופק בפורמט Microsoft Word או בפורמט PDF.

הדרכה

סוג ההדרכה

באחריות המציע להכין תוכנית ההדרכה וההטמעה ולהדריך, ע"י מדריך מוסמך מטעמה את הנציגים, המנהל ומנהלי המערכת.

תכולת ההדרכה

המציע יפרט את תכולת ההדרכה המוצעת וההיקף הנדרש מבחינת זמנים. על ההדרכה להקיף לפחות את הנושאים הבאים:

1. ניהול לתחזוקת מערכת ה-CC (טכני)
2. הדרכת מנהלים/אחמשי"ם
3. הדרכת נציגים
4. הדרכת משתמשים (טלפוניה)

מיקום ההדרכה

בחדר הישיבות של המזמין, או הדרכה פרטנית בעמדה של כל נציג.
על המציע לצלם את ההדרכות בעזרת מצלמת ווידאו ולספק סרטוני הדרכה קצרים כמפורט בסעיף התיעוד.

הטמעה

לספק אחריות כוללת להטמעת המערכת בארגון. לצורך מימוש אחריות זו המציע יבצע הטמעה מלאה בהתאם לצורך עד לאישור הסתדרות העובדים החדשה אודות הטמעה מלאה.

המציע יכלול ליווי של שלושה שבועות למוקד בתקופת ההפעלה המבצעית באמצעות נוכחות של איש מקצוע מטעמו. יש לספק כאופציה ימי ליווי נוספים לאחר העלייה לאוויר. יש לתמחר יום ליווי מעבר ל-3 שבועות בטבלת האופציות.

דרישות מהמזמין

המזמין מעוניין להיערך לפרויקט. לצורך כך יפרט המציע בטבלה זו את כל הדרישות מהמזמין מכל ההיבטים: האם נדרש שדרוג של מחשבי הנציגים בהתייחסות למפרט הקיים שהוצג, ציוד, כ"א, רישיונות לבסיסי נתונים (יסופקו ע"י המזמין אם ידרשו), אמצעים שונים ועוד.

נא לפרט את הנדרש לשדרוג ברשת התקשורת המקומית, כגון דרישות ביצועים מרשת התקשורת המקומית וככל שניתן, על בסיס תיאור מצב קיים של הרשת הקיימת.

טרם הגשת הצעת המחיר, המציע יבצע סקר אתר במשרדי הארגון בתל אביב ויגיש בכתב מפרט מדויק לשדרוג הנדרש, ויאשר התאמה של רשת התקשורת, תאימות מערכות ראש קיימות, תאימות מסכי Wall board קיימים, תוספת משאבים וכדומה.

פירוט	נושא

לצורך תכנון נכון של המשאבים הנדרשים מהמזמין נדרשת הקפדה של מענה מדויק של סעיף זה.

תאריך - 15.01.2019
אתר להגמשה

פרק ד2- מוקדים
דרישות פונקציונליות
(מערכת Call Center כולל הקלטות
למוקדים הטלפוניים)

פירמה
לתיאום
התהליכים

1. פונקציונליות נדרשת
פירוט שימושים נדרשים

שליחת לינק לדף מותאם	Facebook	Email	CHAT	SMS	תהליכי שיחה	מוקד
✓	✓	✓	✓	✓	שיחות נכנסות/ יוצאות	מידע ושירות
✓	✓	✓	✓	✓	שיחות נכנסות	מעוף
✓	✓	✓	✓	✓	שיחות נכנסות	HD
✓	✓	✓	✓	✓	שיחות נכנסות	מרשם וגביה

הערות:

- פקסים יומרו למיילים.

כללי :

- על המערכת להיות בעלת יכולת חיבור והעברת פניות למוקדים השונים תוך וויסות כמות הפניות המועברת בהתאם לעומס, משאבים פנויים, כמות כוח האדם בכל מוקד ובהתאם להחלטת מנהלים במערכת (בכפוף להרשאות). יכולת זאת תתאפשר גם במצב בו המוקדים השונים מבוזרים באתרים גיאוגרפיים שונים (עתידי). חשוב להדגיש כי מסמך RFP זה המפרט בין השאר את רשימת התכונות והטכנולוגיות אותן צריכה המערכת המוצעת לכלול ולתמוך, אינו מגדיר את האפיון המפורט של המערכת (קמפיינים, תצורת, RTM סוגי דוחות חוקיים עסקיים וכדומה) ושלאחר בחירה המציע יבוצע אפיון מסודר ומפורט להגדרת ולקביעת תצורת המערכת הסופית וחוקיה העסקיים עד לאישור סופי של הלקוח

להלן דוגמא לפונקציונליות נדרשת (כניסה למערכת):

- בכניסה (Login) יהיה על הנציג להזין שם משתמש וסיסמא.
- ניתן יהיה להגדיר ביצוע Login אוטומטי בהתאם להגדרות הרשת

- קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את תצורת הממשק (במידה ויוגדרו מספר תצורות שונות), את כישורי הנציג ורמת מיומנות וכן את שיוכו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.
- ניתן יהיה להגדיר כי מיד לאחר הכניסה למערכת, הנציג יועבר אוטומטית למצב Wrap up (זמן ניירת), מצב זמין לקבלת שיחות או לאחד ממצבי ה"לא זמין" וכדומה.
- הגדרת מדיניות זו תתאפשר ברמת נציג, קבוצה, מוקד
- המערכת תאפשר למנהל במוקד לפתוח/לסגור את כלל השירותים הניתנים בזמן המתנה באמצעות ממשק משתמש ידידותי כפוף הרשאות.

המציע ימלא בכל סעיף V תחת העמודה המתאימה:

סד'	תכונה – כללי	כלול	לא קיים במוצר המוצע	לא כלול, יש להזמין ממחירון תוספות	הערות המציע
1	ניתוב שיחות והמתנה				
	150 פורטים של IVR				
	יש לספק כלי לניטור ניצולת הקווים בפועל				
	שירותים אוטומטיים: עד 5 שירותים, יפורט בשלב האפיון. לדוגמא:				
	השמעת מידע כללי לפי דרישה של הלקוח (במהלך ההמתנה).				
	שרות עצמי לאחר הזדהות כגון בדיקת חברות בהסתדרות.				
	נתב				
סד'	תכונה – כללי	כלול	לא קיים במוצר המוצע	לא כלול, יש להזמין ממחירון תוספות	הערות המציע

				באפיון יקבע תפריט ניתוב השיחות עבור כל מוקד בנפרד.	
				זיהוי ע"י מספר טלפון או הקשת תעודת זהות.	
				ניתוב לפי שפות ומומחה לנושא השיחה	
				ניתוב לפי קמפיין	
				ניתוב לפי מספר עובד (מוקד HD)	
				יהיו תורים לכל מוקד כאשר הנציגים מחולקים לפי שפות ומקצועיות. התורים ישמשו לצרכי סטטיסטיקה והשמעת מידע מבודל (תור לכל קבוצת מתקשרים (מקצועי, בקשת הצטרפות וכדומה)	
				תמיכה בשפות – נדרשת תמיכה בעברית, ערבית, רוסית ואנגלית כולל תפריטים, הודעות וכו'	
				אפשרות להשמעת מוסיקה שונה בתורים שונים (ג'ינגל הסתדרות וכדומה)	
				אפשרות להשמיע במהלך שיחה מספר סוגי הודעות/ מוסיקה	
				טיפול בזמן המתנה כולל בזמן HOLD והעברה	

				הנגשת המוקד - המוקד הטלפוני יוגש כך שההקלטות הינן בקצב איטי, בשפה פשוטה, בתדר נמוך וללא מוזיקת רקע	
				יכולת הקלטת הודעות והוספה של הודעות זמניות/דינאמיות באופן עצמאי באמצעות ממשק פשוט	
				קבצי הקלטות – קריינות ע"י קריין (רדיו) מקצועי, כולל זכויות יוצרים של המזמין על הקריינות	
				יתכנו ג'ינגלים פרסומיים ותושמע מוסיקה; בכפוף לזכויות יוצרים	
				השמעת זמן המתנה משוער ומספר ממתינים בתורים	
				ניהול תורי המתנה – המתנה לנציג, העברה לתא קולי לאחר פרק זמן מוגדר או השארת Callback בקשה ל	
				נדרש שיתוף לנציגים ולמנהלים להאזנה מאותו תא קולי, תא קולי קבוצתי.	
				טיפול בשיחות המתקבלות לאחר שעות הפעילות- הפניה להודעה, לתא קולי וכו'	
				זיהוי לקוח פנימי או חיצוני.	

				המתקשר מתוך הארגון לשלוחת הנציג יקבל צליל תפוס והנציג לא יופרע ע"י כך.	
				אופציה לחזרה לנציג מטפל אחרון	
				Skill Base Routing - חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, הגדרות קמפיין בשיחות חייגן, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים.	
				הפניה יכולה להיות מנותבת ל:	
				סקיל או קבוצת נציגים	
				נציג אחרון שטיפל בלקוח	
				נציג שמשויכת עבורו פניה פתוחה / ספציפית במערכת ה-CRM לטיפול בלקוח	
				נציג אישי שמטפל בלקוח	
				נציג זמין במערכת בעל כישורים מתאימים	
				עמדת נציג / סטטוס בר לנציג	2

				מערכות ראש לעמדת מחשב הנציג	
				מערכות ראש למכשיר הטלפון המוצע לנציג	
				Softphone (אפליקציה של טלפון חכם) אפשרות חיוג כולל ספר טלפונים ארגוני ואישי עם הרשאה לנציג ואחמ"ש להזין מספרים חדשים.	
				זיהוי מתקשר בהתאם לקובץ לקוחות שייטען תקופתית באמצעות כלי משתמש.	
				זיהוי המספר אליו התקשר הלקוח וציון לנציג שם הקמפיין/מותג. לדוגמא: תביעות.	
				מידע אישי לנציג על נתוני ההמתנה וביצועי המענה שלו.	
				הקלטת והשמעת פתיח אישי	
				מענה לשיחה	
				יציאה/חזרה מהפסקה (מס' סוגי הפסקות)	
				נדרשים לפחות:	
				סטטוס הפסקה	
				סטטוס ניירת	
				הדרכה	
				ספר טלפונים מערכתי	
				ספר הטלפונים יכלול את השלוחות בעלי התפקידים	

				בארגון ויאפשר בחירה של העברת שיחה וועידה עם גורמי ארגון, גם אם הינם במרכזית מנהלה שונה	
				חיוג מקוצר	
				הצגת נתוני מתקשר	
				Login	
				זמין \ לא זמין	
				Wrap-up	
				כיוון עוצמת השמע	
				השתקת מיקרופון	
				רשימת חיוגים אחרונים (שיחות יוצאות ונכנסות)	
				הסתרה/הצגה של לוח המקשים	
				טיפול בתאים קוליים ממסך הנציג	
				חיווי שיחות ממתונות	
				הודעות מתפרצות על שולחן העבודה	
				תקשורת פנימית בין הנציגים להתכתבות ביניהם ובין הנציג לאחמ"ש	
				סטטיסטיקות וצג אישי לנציג. – לנציג יש צורך בנתונים הבאים לפחות:	
				זמן שיחה של השיחה הנוכחית	

				ממתינים + כמות ממתינים נוכחית	
				זמן ההמתנה של הלקוח עד שנענה	
				כמות שיחות שביצע מתחילת המשמרת או ביחס לנתונים אחרים	
				התרעה על חריגה מזמן תקן שיחה	
				ניתן יהיה להגדיר ספים לכל אחד מנתוני התצוגה כך שלנציג תינתן התראה על מעבר הספים ע"י שינוי צבע, הבהוב, הודעה וכדומה.	
				הפרמטרים הכוללים נתונים מצטברים של הנציג לא יתאפסו גם במצב בו הנציג ביצע Logout מהמערכת במהלך המשמרת	
				דוחות ומוניטור ועמדת אחמ"ש - בנייה ועיצוב של הדוחות הסופיים יהיה כלול בתכולת המערכת ויקבע ע"י מנהלי המוקדים של ותימסר בשלב האפיון הסופי	3
				רישיון להצגת נתוני RealTime לוח תצוגה	
				דוחות מובנים או מותאמים בעברית אשר יכילו לפחות את	

				הדוחות בנספח דוחות המצורף כמסמך לרבות הצגת מסע הלקוח כולל זמן ששהה בהמתנה (Hold).	
				אפשרות להגדרת סט דוחות שיגיעו בדחיפה	
				בנוסף יש לכלול 6 דוחות מותאמים נוספים.	
				יש לתמוך דוחות נוספים אשר לא הוגדרו בנספח הדוחות במחירון תוספות	
				הדפסת דוחות ממדפסת סטנדרטית	
				מוניטור Real Time מובנה או מותאם.	
				נדרשים לפחות הנתונים הבאים:	
				כמות שיחות נכנסות	
				כמות נענות וננטשות מתחילת המשמרת	
				כמות ממתנים נוכחית	
				זמן המתנה ממוצע (מתחילת המשמרת)	
				זמן המתנה מקסימלי נכון לרגע זה	
				כמות הודעות בתא הקולי	
				סטטוס נוכחי של כל נציג+ זמן בסטטוס	

				<p>נוכחי (כולל בסוגי הפסקות שונים)+ צביעה מעל סף מוגדר, כולל יכולת להגדיר את טווח הספים</p>	
				<p>שעת ה LogIn של כול נציג</p>	
				<p>שינויי צבע והתראות במעבר ספים – Thresholds.</p>	
				<p>אם כלולה יכולת מענה למיילים כחלק מהפתרון המוצע, יש לפרט את נתוני ה- Real Time הקיימים בפתרון עבור טיפול במיילים</p>	
				<p>נדרש להציג את נתוני ה RealTime במכשירים ניידים (BYOD-bring your own device)</p>	
				<p>נדרשת התממשקות למערכת של Power BI ההסתדרות</p>	
				<p>נדרשת יכולת לעיצוב מסך המוניטור</p>	
				<p>האזנה מעמדת אחמ"ש</p>	
				<p>לחישה מעמדת אחמ"ש</p>	

				התערבות מעמדת אחמ"ש	
				הודעות מתפרצות	
				המערכת תאפשר למנהלים לשלוח הודעות כתובות לנציגים.	
				הודעה חדשה תתקבל בממשק עבודה של הנציג והנציג יוכל:	
				לקרוא ולסגור את ההודעה	
				לאשר קריאת ההודעה	
				לחזור ולקרוא את ההודעה במועד מאוחר יותר.	
				המערכת תאפשר לבחור בין הקפצת הודעות על מסך הנציג, הרצת הודעות בשורה בתחתית מסך הנציג, על גבי ממשק ה- Soft phone	
				חייגן	4
				חיוג CallBack להשגה אוטומטית של לקוח אשר השאיר מספר טלפון לחזרה.	
				חובה לאפשר אישור השיחה בטרם החיוג ללקוח.	
				הפעלת Call Back נדרשת בכל המוקדים.	
				נדרש כלי ניהול המפרט את מספרי הטלפון, מספר לקוח או חברה (ח.פ., ח.צ.) וסטטוס החזרה לפי קמפיינים.	

				ממשק פשוט לתזמון והקלטת ההודעה המושמעת ללקוח.	
				אפשרות שליחת הודעת SMS - דרך מערכת הודעות של ההסתדרות – INFORU.	
				חייגן פשוט שיאפשר חיוג באמצעות עכבר ימני או לפחות אפשרות ל copy/paste.	
				התראות במסך על סטאטוס ניסיונות החיוג	
				סקרים	5
				משלוח סקרים לנייד הלקוח אוטומטית מדגמית	
				כלי בניית הסקרים	
				דוחות של נתוני הסקרים	
				כלי ניהול	6
				יכולת להגדיר חגים ומועדים שנה מראש והקלטות משויכות כגון: הודעת מוקד סגור וכדומה להפעלה אוטומטית ללא התערבות.	
				ההגדרה תבוצע ע"י אחראי מטעם המוקד ללא מעורבות IT או המציע	
				הוספת/הסרת משתמשים, עדכון נתונים באופן עצמאי ופשוט	
				הרשאות שונות לבעלי תפקידים שונים.	

				הרשאות שונות לערוצים שונים כגון יכולת לתת מענה טלפוני, בצ'ט או משולב	
				עצמאות מירבית בניהול המוקד ללא צורך בפניה לספק	
				הקלטות, כולל אחסון עד ל-7 שנים	7
				הקלטות שיחות (רציפה)	
				הקלטות שיחות (סלקטיבית)	
				הקלטה לפי בקשת משתמש	
				(Record On Demand=ROD)	
				נדרשת הקשבה לשיחת נציג באון ליין. האזנת מנהל לשיחת הנציג תתבצע ללא ידיעת הנציג.	
				ממשק משתמש חכם לחיפוש והשמעת / צפייה בהקלטות לפי:	
				ת.ז של המתקשר	
				מספרי טלפון ממנו ואליו חייגו	
				נציגים	
				קבוצות	
				מאפייני משוב	
				הקלטות בהן היה זמן המתנה ארוך בכניסת השיחה או בהעברת שיחה	

				טופסי משוב מקושרים להקלטה ו-6 דוחות מותאמים לנושא זה.	
				המשוב יאפשר מתן ציון לנושאים הבאים לפחות: מתן מידע מלא וענייני, יחס הוגן ומכבד, הקפדה על שמירת הפרטיות, תיעוד השיחה.	
				הדוחות יכללו לפחות: ציון משוקלל חודשי למוקד בכל פרמטר, התפלגות ציונים בין הנציגים, מגמות לאורך טווח זמן מבוקש ברמת מוקד וברמת נציג	
				דוחות למערכת ההקלטה	
				תמלול שיחות – יכולת הפיכת audio של הקלטה לטקסט. יש להציע רכיב זה כמחיר עתידי במחירון תוספות תמלול כל השיחה או Word Spotting	
				תקן PCI - תמיכת תקן PCI בהקלטות	
				מנגנונים נוספים	8
				גיבוי והתאוששות	
				תכונות אופציונאליות	9
				Follow-up Calls – המשך טיפול	

				נציג יוכל לתזמן בממשק הנציג או ממערכות התפעולית שיחה יוצאת Follow Up.	
				שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע בקמפייני חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על פי התזמון.	
				יעד תזמון השיחה יכול להיות הנציג עצמו, לנציג או מנהל מסוים, לתור נציגים או לקמפיין רלוונטי.	
				ניתן יהיה להגדיר במערכת מגבלה לכמות השיחות שניתן לשריין לפרק זמן מסוים (לשעה או טווח שעות) עבור נציג, עבור קמפיין ועבור סקיל.	
				המערכת תאפשר להגדיר חלופות למקרה של תזמון אישי בו הנציג או המנהל המסוים אינם זמינים במועד הנדרש או שאזלה המכסה שהוגדרה לפרק הזמן המבוקש.	
				קמפיינים:	
				אפשרות לשילוב קמפיינים יוצאים ללא התערבות נציג	
				Blending שיחות יוצאות ונכנסות מקסימום יעילות	
				הוצאת חייגנים אוטומטיים	
				תמיכה בכל סוגי החייגן – (Preview, Progressive), תמיכת חייגנים בצוותים	

				מעורבים של שיחות יוצאות (ונכנסות)	
--	--	--	--	--------------------------------------	--

פונקציונליות - רב ערוציות

הערות המציע	לא כלול, יש להזמין ממחירון תוספות	לא קיים במוצר המוצע	כלול	תכונה – מנגנונים ייחודיים	סד'
נדרשות יכולות רב ערוציות בסרגל הנציג, או בתוספת סרגל רב ערוצי והצגת נתוני הערוצים כחלק מנתוני ה RealTime					
				מתן שרות נכנס ויוצא ב-SMS	SMS / WhatsApp
				מאפשר callback תוך כדי שיחה <ul style="list-style-type: none"> תשובות מוכנות מראש חוקים עסקיים (למשל אם יש השהיה של 5 דקות שלח תזכורת וכד') אפשרות לשילוב עם צ'ט אוטומטי (נציג וירטואלי) כל האינטראקציות מוקלטות ומאורכבות לתיק הלקוח (במידה וקיים לקוח) אפשרות לניטור פעילות של לקוח באתר והופעת צ'ט ברגעי האמת 	Chat
				ניהול מלא של מיילים <ul style="list-style-type: none"> שרשור מיילים באותו נושא/של אותו לקוח והצמדה לתיק הלקוח – מותנה ביכולות מערכת CRM - eTafint תיעודף מיילים על פי סימון מילות מפתח 	+ Email פקס כמייל

				<p>· מייל מגיע כ"שיחה" לנציג · חיווי למנהל על אי טיפול במייל שחרג בזמן המרת הפקס למייל תבוצע באמצעות מערכת RIGHTFAX נדרשת סוג הפסקה "מענה למיילים" אשר יופיע בנתוני RealTime והדוחות.</p>	
				יש לפרט יכולות	<p>מדיות חברתיות כולל וואטס אפ</p>
				<p>כולל אפשרות הפיכת הודעת משיבון ל-Email. התאים הקוליים יגיעו לתיבת Email משותפת, נגישה לכל עובדי המוקד. במקרה כזה, נדרש תא קולי קבוצתי כלומר: שיתוף לנציגים ולמנהל להאזנה מאותו תא קולי. נדרשת אפשרות להפוך את ההודעות מהתאים הקוליים באונליין לטקסט כדי לחסוך האזנה להודעות.</p>	תא קולי

הערות המציע	לא כלול, יש להזמין ממחירון תוספות	לא קיים במוצר המוצע	כלול	תכונה – כללי	סד'
				אפשרות למעבר והמשך טיפול בפניה מערוץ אחד לערוצים נוספים לדוגמא: אינטראקציה שמתחילה בצ'ט והמשך טיפול ב SMS, מייל או שיחה.	מעבר בין ערוצים
				נדרשת יכולת לקיים מספר פניות רב ערוציות במקביל. כגון: נדרשת יכולת לקיים פניה רב ערוצית במקביל לשיחת טלפון עם לקוח לדוגמא: טיפול ב- SMS/מייל/Chat במקביל לשיחת טלפון. המציע יציין אם קיימת מגבלה של כמות הפניות בו זמנית .	
				בכל הערוצים נדרשת יכולת לשלוף את ההתכתבות עם הלקוח דרך מערכת ה- Call Center לפי מזהים עסקיים שיוגדרו	

ממשקים נדרשים למערכות הקיימות בארגון –

- מערכת CRM – eTafint
- מערכת SysAid עבור מוקד HD
- פורטל ארגוני – Sharepoint
- אתר האינטרנט של ההסתדרות
- מערכת Office365
- מערכת Active Directory ארגונית
- BACKUP EXEC 2015

להלן פירוט הממשקים הנדרשים למערכות הקיימות בארגון.	
אופן ההתממשקות	פונקציונאליות נדרשת מהמשק
	<p>ממשקי סרגל רב ערוצי:</p> <p>במערכת-CRM תישמר התקשורת עם הלקוח בערוצים הכתובים כולל מייל, צ'ט, מסרונים וכל הערוצים שיתווספו בעתיד. תתאפשר קבלת תמונה אשר נקלטת בין השאר מהפצת לינק לסמארטפון של הלקוח ממערכת הקול סנטר .</p> <p>ממשק הקפצת מסך:</p> <p>הקפצת מסך ממערכות הארגון בכניסת שיחה ובהעברת שיחה בהתאם למספר המזהה שהוגדר במפרט .</p> <p>ממשק אחזור הקלטות השיחות:</p> <p>הגעה לקישור להקלטות (ממערכת ההקלטה) מתוך לקוח במערכות הארגון לפי ניהול לפי הרשאות (תיוג הקלטה).</p> <p>ממשקי חייגן</p> <ul style="list-style-type: none"> • אפשרות חיוג מתוך מערכות הארגון. הנציג יבחר מספר לחיוג מתוך המערכת, ומספר הטלפון לחיוג יועבר לחייגן. במקרה שלא ניתן, חשוב לספק אפשרות להעתקת copy/paste מתוך מערכות הארגון. • במידת הצורך, יבטל החייגן את קידומת +972 ויוסיף את הספרה 0 לפני החיוג. • ממשק חיוג מאנשי קשר ב- outlook .
אופן ההתממשקות	פונקציונאליות נדרשת מהמשק

	האם קיים ממשק פורמלי בין מערכת המוצעת למערכת eTafint CRM ? כן/לא. נא לצרף אסמכתה ושמות לקוחות שהממשק מוטמע אצלם.
	האם קיים ממשק פורמלי בין מערכת המוצעת למערכת SYSAID ? כן/לא. נא לצרף אסמכתה ושמות לקוחות שהממשק מוטמע אצלם.
	האם קיים ממשק פורמלי בין מערכת המוצעת למערכת Office365 ? כן/לא. נא לצרף אסמכתה ושמות לקוחות שהממשק מוטמע אצלם.

שפה

שפה (עברית/אנגלית)	נושא
חייב להיות בעברית	מלל בצג טלפון הנציג
חייב להיות בעברית	תפריטי מסכי ניהול
חייב להיות בעברית	שמות נציגים במסכי הניהול, המוניטור והדוחות
חייב להיות בעברית	כותרות דוחות

שירותים מקצועיים

סד'	תכונה – כללי	כלול	לא כלול	הערות
1	בדיקות מערכת			
2	ביצוע ותיעוד הפרויקט			
	תיק מערכת – אפיון מערכת, ניהול גרסאות ומהדורות, עדכונים	V		
	תיעוד מוצרים טכנולוגיים (תיעוד יצרן)	V		
	מדריך לנציגים ולמנהל המוקד	V		
3	הדרכה והטמעה			
	הדרכת נציגים ומנהל	V		
	ליווי הטמעה	V		
4	אחריות ותחזוקה			
	השירות הכולל: המציע הנבחר יהיה זמין לשירות בכל ימי העבודה בשעות פעילות בין 07:00 בבוקר ועד 18:00 בערב בימים א' - ה'. תיקון באגים. החלפה, תיקון או תחזוקה יזומה של כל רכיבי המערכת לרבות: רישוי, תוכנה, מערכת הפעלה, בסיסי נתונים, עבודה וממשקים.. כל רכיב חומרתי שצריך להחליף, המזמין יספק את החלק הנדרש והמציע יבצע איתור, טיפול וניהול התקלה עד לפתרונה . ביצוע הגדרות שוטפות: שינויים קלים בענפי הנתב הקולי, לחצנים, חי"פ, קבוצות, שלוחות, שמות, רמות שרות, שעון, קיצורים וצלולים. כל ההגדרות הנ"ל יבוצעו בעזרת גישה מרחוק או במתן הנחיות ותמיכה טלפונית למזמין ובמקרה הנדרש הגעה לאתר. טיפולים תקופתיים יזומים כולל תחזוקה שוטפת של רכיבי הפתרון ביקור של מאפיין המערכת באתר המזמין לצורך ליווי, הטמעה והצעת שיפורים פונקציונליים ואימות היישום באופן מלא לפחות אחת לחודש בתקופת הפרויקט ופעם ברבעון לאחר ההקמה. גיבוי שוטף יבוצע ע"י הספק.	V		

סד'	תכונה – כללי	כלול	לא כלול	הערות
	<p>זמני השירות הנדרשים.</p> <p>ימים א'-ה' לאחר שעות פעילות המוקדים.</p> <p>ימי שישי וערבי חג בין השעות 07:00 עד 13:00 .</p>			
	<p>המציע יבצע עדכונים שוטפים וישדרג את גרסאות הפתרון כולל Minor ו-Major releases לאחר שהגרסאות יצאו לשוק ויתייצבו, לרבות מודולים חדשים שהתווספו למערכת. המזמין יהיה רשאי להישאר בגרסה אחת לפני אחרונה.</p> <p>השדרוג יהיה כלול במחיר התחזוקה השוטפת כולל רישוי מכל סוג כולל רישוי בסיסי נתונים, תוכנה ועבודה. כל רכיב חומרתי שצריך להחליף, המזמין יספק את החלק הנדרש והמציע יבצע איתור וטיפול.</p> <p>במקרה שהמערכת היברידית יהנה המזמין מכל השדרוגים השוטפים המבוצעים שלא באתר.</p>	V		
	<p>המציע יספק מספר טלפון לסיוע טלפוני באמצעות מוקד תמיכה מקצועי לשירות המזמין בזמן מענה טלפוני סביר. במקרה הנדרש תידרש הגעה לאתר.</p> <p>להלן זמני הטיפול הנדרשים (SLA):</p> <p>תקלה לא משביתה-</p> <p>תחילת הטיפול בתקלה לא משביתה אשר עליה ידווח לספק עד לשעה 13:00 תהיה באותו יום ויימשך ברצף עד להשלמת הטיפול בתקלה.</p> <p>תחילת טיפול בתקלה לא משביתה שעליה ידווח לספק לאחר השעה 13:00 תהיה עד השעה 12:00 למחרת ויימשך ברצף עד להשלמת הטיפול בתקלה.</p> <p>תקלה משביתה-</p> <p>תחילת הטיפול בתקלה משביתה תהיה בטיפול טלפוני בתוך רבע שעה ממועד קבלת פניה מהלקוח.</p> <p>לפי דרישת המזמין יגיעו נציגי המציע לטיפול בתקלה משביתה באתר הלקוח בתוך 3 שעות ממועד הדיווח הראשון של התקלה .</p>	V		

סד'	תכונה – כללי	כלול	לא כלול	הערות
	<p>הטיפול בתקלה משביתה יימשך ברצף עד לזניקתה או יצירת מעקף ותכונה או חומרה מתאים להחזרת העבודה השוטפת במשרדי המזמין ובמוקד הטלפוני.</p> <p>במקרה הדורש החלפת חומרה לצורך החזרת העבודה השוטפת או יצירת מעקף מתאים מתחייב המציע להחליף את חלק החומרה התקול בתוך פרק זמן של עד 3 שעות ממועד הדיווח הראשון על התקלה כל רכיב חומרתי שצריך להחליף, המזמין יספק את החלק הנדרש והמציע יבצע איתור וטיפול.</p> <p>יובהר ש"תקלה משביתה" הינה תקלה המונעת שימוש של מעל 60% מהמערכת.</p>			
	<p>מענה מהאינטגרטור לספק-</p> <p>המציע יציין רמות שירות (SLA) אשר מסופקות לו על ידי יצרן הפיתרון. נא לפרט שעות מענה מהיצרן למציע ומהיכן מסופק השירות. יש לפרט מענה לסעיף זה בעמודת הערות.</p> <p>יש לצרף למענה זה מסמך התחייבות יצרן המפרט את מחויבות היצרן הישירה כלפי המזמין במקרה שהאינטגרטור אינו עומד בתנאים המפורטים במפרט זה ובהסכם שיחתם מול המציע הסופי.</p>	V		

פרק ד-3-מוקדים-
דרישות טכנולוגיות

פרק ד-3-מוקדים-
דרישות טכנולוגיות

1. טכנולוגיה

תצורת הפתרון המוצע

על המציע לתאר באופן כללי את ארכיטקטורת הפתרון כולל פירוט המרכיבים השונים ומודולים רלוונטיים ולתאר באופן כללי כיצד מספקים מרכיבי הפתרון את המענה לדרישות הפונקציונליות שהוצגו במסמך.

אין צורך לייצר מענה ייחודי לכל דרישה ודרישה. ניתן להציע מסמך מידע כללי של המערכת שלכם.

המציע יתאר את המערכת המוצעת, השם, הדגם והגרסה של כל אחד ממרכיבי המערכת.

מערכת שתסופק תהיה בגרסתה העדכנית ביותר.

הפתרון חייב להתבסס על חבילות תוכנה במהדורת התוכנה המעודכנת ביותר למכירה (לאחר גמר כל ניסויי השדה).

<<< נדרש פתרון אשר כל מרכיביו מבוססים טכנולוגית Pure IP.

שם המערכת/מודול המוצעת ודגם	הערות, אם יש	שם רכיב שיותקנו באתרי המציע
		נתב
		IVR
		CTI כולל מוניטור ודו"חות
		רב ערוציות
		הקלטות, יש לציין נפחי אחסון כלולים.
		אחר, אם מוצע

תיאור	מענה	הערות, אם יש
חיבור המרכזייה/מוקדים לרשת המפ"א		
חיבור המוקדים למרכזייה חדשה בפרוטוקול SIP		

חומרה ושרתים

שרתים

בפתרון יש לספק חומרה ייעודית לכלל השרתים בפתרון.

המציע יפרט את רשימת השרתים ומפרט טכני של כל שרת שיותקנו בשני אתרי המציע .

מפרט שרתים

תחנות העבודה

<<< המציע יפרט מהו מינימום הקונפיגורציה הנדרשת מתחנות העבודה/מחשבי המשתמשים והאם נדרשים רכיבים נוספים כגון: משאבי Voice/כרטיס קול או כל רכיב אחר.
המציע יפרט כאן התייחסותו לתצורת מחשבי הנציגים שהוצגה.

מכשירי טלפון

יש לציין את סוגי מכשירי הטלפון המוצעים לנציגים/אחמשי"ם/מנהלים.

מערכות ראש

יש להציע במחירון תוספות סוג מערכות הראש מתאימות למערכת המוצעת. הן למחשב והן לטלפון המוצע .

סוג מערכת ראש מוצעת

תשתיות תקשורת LAN

המציע יפרט דרישות המערכת המוצעת ממערכת ה-LAN.

המציע מתחייב, אם יזכה, לבדוק את תשתיות ה-LAN-ולאשר כי הן מתאימות לפרויקט. במקרה שקיימים פערים, על המציע להגיש בכתב את הפערים הנדרשים לאיכות קול מצוינת.

נפחים ועומסים

המערכת נדרשת לתמוך בעומס סטנדרטי של מוקד כולל יכולת גידול של 100% לכמויות שצוינו במפרט הכמויות.

יכולת גידול עתידית (Scalability)

<<< המציע יפרט את הקיבולת המרבית של המערכת מכל היבט רלוונטי.

בעמודה הראשונה יש לפרט את הקיבולות בהתבסס על הרכיבים הכלולים בהצעת המחיר

בעמודה השנייה יש לפרט את הקיבולות של המוצר עצמו, בהנחה שבעתיד יהיו מעוניינים להרחיבו (בתוספת תשלום)

תיאור	כמות מקסימלית ללא הוספת רכיבים לפי דרישת הבקשה לקבלת הצעת מחיר	כמות מקסימלית במוצר, בהנחה שיתווספו רכיבים בעתיד מעבר לכלול בהצעה	הערות, אם יש
יכולת גידול של כמות פורטים בנתב המוצע			
יכולת גידול של כמות הנציגים במערכת כולל מוניטור ודו"חות			
יכולת גידול של מערכת ההקלטה			
כל מגבלה אחרת			

זמינות, גיבוי ושרידות

זמינות

המערכת המוצעת הינה מערכת חשובה ועל כן עליה להיות זמינה לעבודה בזמינות גבוהה. המציע יפרט את זמינות המערכת המוצעת.

גיבוי

גיבוי שוטף יהיה באחריות המציע ע"ב שני האתרים שבהם התבקש להתקין את המערכות. יש לבצע הדרכה מקיפה לנושא הגיבוי.

המציע יבצע אחת לחצי שנה שחזור נתונים מהגיבוי לצורך בדיקת תקינות הגיבוי.

המציע יספק להסתדרות אחת לחצי שנה דוח תקינות גיבוי .

שרידות

על המציע לפרט שרידות בסיסית כלולה במחיר. השרידות הבסיסית תכלול לפחות יכולת עבודה ב cluster (שרידות חומרה).

בנוסף, המציע יספק מערכות כפולות לצרכי שרידות לעמידה ביעד העלאה מיידית של מערכת ה Call Center מרגע נפילתה, כגון:

1. הפליקציה של בסיס נתונים המתעדכנת בשוטף ויכולת לעלות בזמן המוגדר

2. מערכת מוניטור ודוחות או CTI כפול למקרה נפילתו

המציע יספק שרתים בתצורת High Availability הכוללים ספקי כוח וכרטיסי רשת כפולים (יהיו מחשבים עם יותר מ- 2 כרטיסים בהתאם לארכיטקטורת הפתרון), מערך דיסקים מגובה וכדומה.

בסיסי נתונים

המציע יציין מהו מסד הנתונים המועדף לעבודה עם המערכת.

הפתרון המוצע יכלול פתרונות גיבוי ושחזור מומלצים, כולל התייחסות להתאוששות מאסון.

המציע מתחייב לספק את בסיס הנתונים של המערכת בעתיד, אם ידרש, לצורך התממשקות למחולל דוחות חיצוני, או צרכים נוספים. בסיס הנתונים יסופק להסתדרות ה החדשה מיד עם דרישתה הראשונה לכך בכתב, ולא יאוחר מ-3 ימים מקבלת הדרישה על ידי הסתדרות העובדים החדשה.

כלים לפיתוח ותחזוקה

על המציע לפרט כלים וסביבות עבודה לפיתוח ותחזוקת המערכת. יש לפרט כלים המאפשרים קינפוג, יישום, שינוי מסכים, בניית ממשקים וכו' והאם נדרשים רישיונות, הסמכות או משאבים נוספים לכלים אלו, כולל פירוט עלותם אם יש כאלו.

דרישות המזמין להתקנה מקומית

על המערכת להיות מותקנת באתרי המציע לרבות דרישות אבטחת מידע המצורפות בבקשה להצעות המחיר ובנספח אבטחת המידע.

פרויקט - לא להגיש

פרק ד-4-מוקדים- פרופיל המציע וקבלני משנה

פרופיל המציע וקבלני משנה - לא להגיש

1. קבלני המשנה השותפים להצעה

המציע יפרט את רשימת קבלני המשנה שישולבו בפרויקט, תוך מתן דגש על הנושאים הבאים:

- מהות ההתקשרות בין המציע ובין קבלני המשנה בפרויקט.
- שיתופי פעולה קודמים שבין המציע וקבלן המשנה.
- תחומי אחריות.
- המציע יהיה אחראי לכל טענה ו/או תביעה של קבלני המשנה, והכל כמפורט בהסכם המצורף להזמנה זו.

2. פרופיל יצרני המערכת

יש להציג שם יצרני המרכיבים השונים בהצעה.

יש לצרף למענה זה מסמך התחייבות יצרן (מסמך בלוגו של היצרן) בפני המזמין המפרט:

- מסמך התחייבות של היצרן לייצר ולספק למציע את הפתרון הנבחר במהלך 7 השנים הקרובות.
- דרכי התקשרות ישירה או אלטרנטיבית בין היצרן ובין הסתדרות העובדים החדשה במקרה שהמציע אינו מספק את רמת השרות והתמיכה הנדרשת למוצר המוצע.
- התחייבות שבמקרה שב-7 השנים הקרובות היצרן לא יוכל מסיבה כלשהי לעמוד בהתחייבויות שלו לפתח או לתמוך בפתרון הנבחר, היצרן יספק לרשות הסתדרות העובדים החדשה את מוצר הדגל שלו, במקום הפתרון הנבחר, ללא חיוב נוסף.
- מובהר כי ככל שהסתדרות העובדים החדשה לא תהיה מרוצה מהמוצר החלופי, המציע יהיה מחויב לספק להסתדרות העובדים החדשה פתרון אחר לשביעות רצונה.

פרק ה'

אופן ביצוע ההתקנה

ולוח זמנים

א. תכנון מקדים

1. המציע מצהיר כי למד, הכיר והבין על בוריים את המפרטים, התוכניות וכתב הכמויות ובהצעתו הביא בחשבון את כל תנאי העבודה ופרטיה.
2. המציע מחויב לבדוק את התאמת התוכניות למציאות באתרי הלקוח ולהתריע על כל אי התאמה לנציג המזמין ולמנהל הפרויקט לשם קבלת הנחיות לביצוע.
3. בטרם יתחיל המציע בביצוע העבודות יגיש למנהל הפרויקט מטעם המזמין בתוך 5 ימים ממועד תחילת העבודות כפי שנקבע בצו התחלת עבודה תוכנית עבודה מפורטת (S.O.W) למימוש הפרויקט. התוכנית תכלול בין השאר תכנון פרטני של העבודה הנדרשת במלל ועל גבי תרשימים (VISIO) כולל תכנון פריסת ציוד מרכזי, תרשים המפרט את כלל החיבורים הנדרשים במערכת. המציע יציג את תכנית המעבר המפורטת למערכת החדשה תוך מינימום פגיעה בעבודת המשתמשים. המציע יתאר במלל ובתרשימים את כל הגורמים המעורבים (כולל קבלני משנה במידה ויפעיל) מטעמו לפרויקט זה, ואת אופן התארגנותו לביצוע הפרויקט.
4. מובהר ומוסכם בזאת, כי תוכנית עבודה כאמור לא תחרוג מן האמור במפרט הטכני, נספח א' להסכם ולא תגרע ממנו.
5. המציע יגיש להסתדרות העובדים החדשה את ה - S.O.W האמור אך ורק לאחר שיערוך בדיקה מוקדמת של אתרי העבודה וסביבתם, בשים לב לנושאים הבאים:
 - ✓ דרכי גישה לאתרי העבודה.
 - ✓ תנאי אתר העבודה וסביבתו בהקשר להעסקת עובדים.
 - ✓ טיב החומרים הדרושים לביצוע העבודות וכמויותיהם.
6. המציע לא יתחיל בביצוע העבודות אלא לאחר אישור ה-S.O.W ע"י אגף מערכות מידע.

ב. אופן ביצוע ההתקנה

1. המרכזיה המותקנת כיום בהסתדרות העובדים החדשה הינה מרכזייה דיגיטלית משולבת שלוחות IPT. רשת ה-WAN משמשת ל-DATA וטלפוניה להעברת תעבורת השיחות.
2. התקנת המערכת החדשה תיעשה תוך פגיעה מינימלית בעבודת המשתמשים.
3. החלפת יחידות הטלפוניה הקיימות ביחידות טלפוניה חדשות תבוצע בשלבים לפי סדר עדיפות שיקבע ע"י הסתדרות העובדים החדשה.
4. סדר פעולות
 - א. התקנת כמות מוסכמת של מכשירי טלפון למתגי ארובה 24/48 הקיימים בארונות התקשורת.
 - ב. ביצוע פיילוט על כמות מוסכמת של מכשירי טלפון.
 - ג. התקנת כלל הטלפונים עפ"י תכנית שתוכן ע"י הסתדרות העובדים החדשה.

- ד. הפעלת מוקדים.
- ה. בדיקות תקינות.
5. המציע יציג תכנית לביצוע המעבר והקמת המערכת החדשה במתכונת יעילה תוך מינימום זמן השבתה.

ג. הקמת מוקדים והפעלת המערכת בכללותה

1. הקמת מוקדי הסתדרות העובדים החדשה תבוצע במקביל להתקנת מכשירי הטלפון בכל הבניינים ובתיאום עם נציגי הסתדרות העובדים החדשה.
2. יש להקים את מוקדי הסתדרות העובדים החדשה על פי הארכיטקטורה שתקבע בין נציגי הסתדרות העובדים החדשה לבין המציע ולבצע את הדברים הבאים:
3. הקמת סביבת בדיקות באתר הסתדרות העובדים החדשה על מנת לבצע בדיקות תקינות ובדיקת תרחישים שונים במערכת לפני הפיכתה למבצעית.
4. סביבת הבדיקות תכלול את כל מרכיבי המערכת (מערכת מוקד, מערכת הקלטה, מערכת שו"ב) ותכלול קישור למפעיל פנים ארצי לצרכי בדיקות.
5. בתום הבדיקות ותיקון התקלות תבוצע ע"י המציע הדרכה לעובדי הסתדרות העובדים החדשה לתפעול המוקדים והדרכה לעובדי מחלקת מחשוב לתפעול מערכת התקשורת בכללותה ובמיוחד מערכת השו"ב.
6. בתום שלב ההדרכות יסוכם בין המציע ובין נציגי הסתדרות העובדים החדשה מועד להפעלת המערכת בכללותה בתצורה ובגרסה העדכנית ביותר.
7. השבוע שלאחר מועד ההפעלה יחשב כתקופת הרצה בה יבדקו כלל המערכות בתפעול השוטף.
8. על סמך ההתנסות השוטפת בתפעול ושימוש במערכות, יעבירו נציגי הסתדרות העובדים החדשה לספק הזוכה את כל הדרישות לשינויים ואו תיקונים ואו שיפורים במידה וידרשו.
9. המציע יבצע את דרישות הסתדרות העובדים החדשה לשינויים, שיפורים ותיקונים בשיתוף עם נציגי הסתדרות העובדים החדשה.
10. בתום שלב זה ולאחר שנציג הסתדרות העובדים החדשה יאשר כי המציע מילא אחר דרישות הסתדרות העובדים החדשה תתחיל תקופת השירות וממועד זה יתחיל התשלום עבור המערכת.

ד. לוח זמנים

1. לוח הזמנים המפורט בסעיף זה הינו מתאריך קבלת צו התחלת עבודה.
2. תאריך קבלת צו התחלת עבודה = ש.
3. הזמן הנקוב בימים מתייחס לימים קלנדריים.
4. הזמנים המופיעים בטבלה מתייחסים למועד סיום העבודה בכל סעיף ומייצגים מועדי מכסימום.
5. המציע יציג לוח זמנים זהה או משופר למצויין להלן.
6. להלן לוח הזמנים לביצוע העבודה :

לוח זמנים לביצוע העבודה

מועד סיום	תאור	מס'
ש+5 ימים	הכנת תכנית SOW והצגתה לאישור	1
ש+30 ימים	רכש ציוד	א.1
ש+55 ימים	הקמת שתי ליבות טכנולוגיות, חיבור מפ"א, ביצוע הגדרות בשני אתרי המציע, קישור לרשת הנתונים של הסתדרות העובדים החדשה, קישור למתגי ארובה קיימים בבניין ההנהלה	2
ש+60 ימים	התקנת GW, אפליקציות וכמות מוסכמת של מכשירי טלפון	3
ש+65 ימים	ביצוע פיילוט שיכלול כמות מוסכמת של מכשירי טלפון	4
ש+70 ימים	התקנת טלפונים	5
ש+70 ימים	הפעלת 4 מוקדים	6
ש+70 ימים	ביצוע הדרכות	7
ש+85 ימים	בדיקות קבלה ותקופת הרצה	8

√ צו התחלת עבודה = ש

√ מועד סיום = המועד לסיום העבודה בכל סעיף.

רשת ההגנה

פרק ו' - כתב כמויות ומחירים

לאספקת פתרון למרכזיית IPT
בפתרון של ענן פרטי מגובה
גיאוגרפי,
הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת



פרופסור - ד"ר אהרן גורן

טלפוניה

סד'	תאור	מדידת יחידת	כמות מוערכת	מחיר יחידה לחודש בש"ח	סה"כ
1	שרתי מרכזייה כולל רישיונות ותוכנות נדרשות וחיבור של 750 שיחות למפ"א בכל לאתר	יחידה	2		
2	שרתים לניהול מוקדים בשני אתרי המציע	יחידה	2		
3	שרתי פקסים עם 1,500 משתמשים לשליחה וקבלה ו-10 ערוצים בשני אתרי המציע	יחידה	2		
3	מערכת הקלטה – שרתים, חומרה ותוכנה למוקדים ושאר העובדים בשני אתרי המציע	יחידה	2		
4	רישיונות הקלטת שלוחות במוקד ולעובדים מחוץ למוקדים	יחידה	100		
4	Media Gateway ואנלוגיים יותקנו בחדר מרכזיה הקיים בבניין ההנהלה בארון תקשורת 20U שיוספק ע"י המציע באופן מלא כולל חשמל, מדפים, פנלים, בצמוד למסר עם כבילה קיימת לכל ארון תקשורת כאשר התקנה וההפעלה מקצה לקצה של השלוחות בכל ארונות התקשורת ב-3 הבניינים	יחידה	120		
5	שלוחת IP + יחידה לפתיחת דלת IP עם מצלמה	יחידה	5		
6	שלוחה אנלוגית לפקסים	יחידה	120		
7	100 רישיונות SOFT PHONE עצמאיים ללא תלות בטלפון הכוללים יכולות של ביצוע שיחות למשתמש בודד ויכולת להתחבר מחוץ לרשת האירגונית, ויכולת של MOBILITY 50	יחידה	150		
8	תא קולי, רשיון U.M	יחידה	700		
9	רישיונות SIP לביצוע שיחות בזמן בשיחות הליבות	יחידה	1,500		
10	מערכת רישום שיחות WEB עד 1,500 מנויים כולל אינטגרציה והדרכה	יחידה	1		
11	מפ"א-בנק של 100,000 דקות שיחות פנים ארצי מניח ונייד	חבילה	100,000		
סה"כ כללי					

רכישת טלפונים במזומן (העלות תהיה גם לשלב ב' למרחבים ואתרי משנה)						
סד'	תאור	יחידת מדידה	כמות מוערכת	תשלום חד פעמי	מחיר יחידה לחודש בש"ח לאחר שנת האחריות	סה"כ
1	שלוחת IP + טלפון IP דגם T1	יחידה	550			
2	שלוחת IP + טלפון IP דגם T2	יחידה	150			
3	יחידת הרחבה לטלפון IP דגם T1	יחידה	50			
4	יחידת הרחבה לטלפון IP דגם T2	יחידה	30			
סה"כ כללי						

4 מוקדים						
סד'	תאור	יחידת מדידה	כמות מוערכת	מחיר יחידה לחודש בש"ח	סה"כ	
1	שרת CC - ACD/IVR/CTI כולל שרת ותוכנת גיבוי	קומפלט	כלול			
2	רישיון נציג (Inbound/outbound)	יחידה	46	0		
3	רישיון נציג – Omnichannel	יחידה	10	0		
4	רישיון למנהלי משמרת עם יכולות ניהול המוקד ויכולות נציג	יחידה	5	0		
5	רישוי לתצוגת מסכי זמן אמת	יחידה	4	0		
6	רישיון אדמינסטרטור	יחידה	1	0		
7	מחולל דו"חות	קומפלט	כלול			
8	רישוי וערוצי IVR	יחידה	150	0		
9	חייגן התומך בשיטת Preview Progressive	קומפלט	כלול			
10	ערוצי חיוג בו זמנית של החייגן	יחידה	10	0		
11	תוכנת ניהול	קומפלט	כלול			

סד'	תאור	יחידת מדידה	כמות מוערכת	מחיר יחידה לחודש בש"ח	סה"כ
12	רישוי להתממשקות למערכת הקלטות	קומפלט	כלול		
13	תיוג הקלטה במערכת eTafint CRM	קומפלט	כלול		
14	הקלטות אולפן (5 שעות)	יחידה	כלול		
15	מערכת הקלטה (שרת חומרה + תוכנה)	קומפלט	כלול		
16	רישיונות הקלטת שלוחות במוקד + עובדים מחוץ למוקדים	יחידה	כלול		
17	חיבור מוקדנים מהבית (קבלת שיחות בסלולריים של העובדים עם הפעלת סרגלים במחשבים האישיים)	יחידה	46	0	
18	מתאמי הדרכה	יחידה	10	0	
19	מערכת ראש	יחידה	60	0	
	<u>עלות הקמה/מימוש</u>				
20	הקמת תשתיות חומרה ותוכנה עבור כלל רכיבי המערכת	קומפלט	כלול		
21	אינטגרציה מול מערכות מידע לקישור רכיבי המערכת לתשתיות הארגון	קומפלט	כלול		
22	פיתוח תסריטים ב- IVR	קומפלט	כלול		
23	הגדרת CTI (נציגים, תורים, מיומנויות, תסריטי ניתוב, תסריטי חירום ועוד)	קומפלט	כלול		
24	התאמת ממשק נציג	קומפלט	כלול		
25	אינטגרציה ל - CRM לפי מפרט	קומפלט	כלול		
26	פיתוח דו"חות מותאמים	קומפלט	כלול		
27	אפיון מפורט כולל פגישות עבודה בהתאם לצוותי העבודה השונים	קומפלט	כלול		
28	בדיקות מסירה + ליווי בדיקות קבלה + ליווי עליה לאוויר	קומפלט	כלול		
29	הדרכה לאדמיניסטרטור, מנהלי מוקד ונציגים	קומפלט	כלול		
	סה"כ כללי				
	סה"כ מחיר לחודש				
	סה"כ מחיר ל-60 חודשים				

מובהר בזאת כי הכמות המפורטת בטבלה הינה הכמות מוערכת וכמות זו יכולה להשתנות
הן להקטנה והן להגדלה על פי צרכי הסתדרות העובדים החדשה.
כל המחירים כוללים מתן שירות תחזוקה ל-60 חודשים.

פרופסה - לא להגופסה

מתגי תקשורת - אופציה

תאור	יחידת מדידה	כמות מוערכת	מחיר יחידה לחודש בש"ח
מתג 24 POE פורטים ARUBA	יחידה	1	
מתג 48 POE פורטים ARUBA	יחידה	1	
מפ"א-בנק של 150,000 דקות שיחות פנים ארצי מנייח ונייד	חבילה	150,000	
מפ"א-בנק של 200,000 דקות שיחות פנים ארצי מנייח ונייד	חבילה		
רישיון לשלוחה לחיוג דרך- MICROSOFT TEAMS	יחידה	1	

מוקדים - תוספות לאחר סיום הפרויקט

סד'	תאור	יחידת מדידה	כמות מוערכת	מחיר יחידה לחודש בש"ח	הערות
1	רשיון נציג Inbound/outbound	יחידה	1		
2	רישיון למנהלי משמרת	יחידה	1		
3	רישוי לתצוגת מסכי זמן אמת	יחידה	1		
4	רישיון אדמינסטרטור	יחידה	1		
5	IVR רישוי וערוצי	יחידה	1		
6	ערוצי חיוג בו זמנית של החייגן	יחידה	1		
7	שעת הקלטת אולפן	יחידה	1		
8	רישיונות הקלטת שלוחות במוקד	יחידה	1		
9	Omni-Channel רישוי	יחידה	1		
10	רישיון להקלטה מסכים	יחידה	1		
11	רישיון תמלול שיחות	יחידה	1		
12	מערכת ראש עם כבל	יחידה	1		
13	מערכת ראש אלחוטית	יחידה	1		
14	מתאם הדרכה	יחידה	1		

מוקדים - תוספות לאחר סיום הפרויקט					
סד'	תאור	יחידת מדידה	כמות מוערכת	מחיר יחידה לחודש בש"ח	הערות
15	מנהל פרויקט/מנתח מערכות/מתכנת/מיישם/בודק	יחידה	שעת עבודה		
16	מדריך	יחידה	שעת עבודה		

תשלום שירות שנתי החל משנה שיטית				
סעיף	תאור	יחידת מדידה	מספר חודשים	מחיר לשנה בש"ח
1	עלות תשלום תחזוקה שנתית לכלל הפתרון המוצע	יחידה	12	
	סה"כ			

נספחים ב 1-6 : ניסיון המציע, התחייבות לשמירה על סודיות, איתנות פיננסית ועמידה בחוקי העבודה, פירוט ניסיון ותצהיר תשלום שכר מינימום, תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

נספח ב'-1 - ניסיון המציע/ה בעבודות דומות

יש לפרט עבודות התקנה והפעלה של לפחות 3 מרכזיות בישראל בתכולה של 500 שלוחות טלפון בכל מרכזת עם דגם המרכזייה המוצעת הכוללת גם מערכת לניהול מוקד ושרת הקלטות (אופציה- רשם שיחות ושרת פקסים), והפעלה של לפחות 5 אתרי משנה שהופעלו על רשת המחשוב של הלקוח וזאת ב-5 השנים האחרונות.

שם העבודה :	
המזמין/ממליץ :	טלפון :
תאור העבודה	
מועד התחלת העבודה :	מועד סיום העבודה :

שם העבודה :	
המזמין/ממליץ :	טלפון :
תאור העבודה	
מועד התחלת העבודה :	מועד סיום העבודה :

שם העבודה :	
המזמין/ממליץ :	טלפון :
תאור העבודה	
מועד התחלת העבודה :	מועד סיום העבודה :

הערות:

- א. ניתן לפרט עבודות נוספות במתכונת הנ"ל – בדפים נוספים.
- ב. חובה לצרף שלושה מכתבי המלצה מפורטים ממקומות העבודה הנ"ל.

נספח ב 2 כתב התחייבות לשמירת סודיות

תאריך: _____

לכבוד
ההסתדרות העובדים הכללית החדשה ("המזמינה")
רחוב ארלוזורוב 93,
תל אביב 62098.

הנדון: הצהרה והתחייבות לשמירה על סודיות

אני החתום מטה _____ מצהיר ומתחייב בזאת כלפיכם כדלקמן:

והואיל ובמסגרת הליכי ההצעה כאמור במסמכי ההזמנה יגיע לידעתי מידע אודות המזמינה, תכניות ביצוע עבודות, וכן מידע טכני, עסקי, מסחרי, ואחר אודות המזמינה ואודות צדדים שלישיים הקשורים ושיהיו קשורים עמה, שהינו בעל ערך כלכלי ומסחרי רב, וכן מידע המהווה קניין רוחני של המזמינה (להלן ביחד: "המידע").

1. אני מתחייב בזאת לשמור בסודיות מלאה את המידע ולא לעשות בו כל שימוש שהוא, פרט לשימוש במסגרת מעורבותי בהליכי ההצעה, כאמור במסמכי ההזמנה.
2. אני מתחייב לא לאפשר לשום צד שלישי גישה למידע וכל מועד שהוא בכל הסיבות שהן, לא למסור מידע ולא לדון במידע עם צד שלישי כל שהוא, בין במישרין ובין בעקיפין.
3. אני מתחייב כי אהיה אחראי לכך שהמידע יועבר על ידי למספר מצומצם של עובדים מטעמי, לקיום הליכי ההצעה כאמור במסמכי ההזמנה, ובלבד שאותם עובדים הסכימו להיות קשורים בתנאי התחייבות זו, ונתנו ביטוי להסכמתם זו בחתימתם המפורשת על התחייבות זו לסודיות.
- למען הסר ספק מודגש כי אין בקיום התנאים הנ"ל על ידי, כדי לשחרר אותי מהתחייבויותי על פי כתב התחייבות זה, ואני אהיה אחראי באופן אישי לכך כי כל עובדי ונציגי ישמרו על סודיות המידע, ביחד ולחוד עם העובדים מטעמינו, בהתאם לכל התחייבויותי על פי כתב סודיות זה.
4. אני מצהיר ומאשר, בזאת כי אין ולא תהיינה לי כל תביעות בכל זכויות הקניין הרוחני הנוגעות למסמכי ההזמנה, ולצדדים שלישיים שיהיו מעורבים בביצוע העבודות, ובכלל זה זכויות יוצרים ותוכנות, תכניות עבודת וביצוע, פיתוחים, שכלולים, שיטות, נתונים, מפרטים, שרטוטים, נוסחאות, תרשימים וכיו"ב, שיוכנו על ידי או שאהיה שותף ביצירתם או שאקבל לידי מהמזמינה ואו מצד שלישי כל שהוא במהלך הליכי ההצעה כאמור במסמכי ההזמנה או לצורך הליכי ההצעה כאמור.
5. במידה ואדרש ע"פ הדין לגלות לרשות שלטונית מוסמכת את המידע הסודי, אמסור לכם מיד הודעה על כך ואעשה כל שבידי על מנת להותיר בידכם שהות מקובלת להתגונן בפני דרישה כאמור.
6. מיד עם סיום הליכי ההצעה ובחירת המציע על ידי המזמינה אני אחזיר למזמינה את כל החומר שיהיה ברשותי לרבות מסמכים כתובים או משורטטים בכל צורה שהיא, מדיה מגנטית ואלקטרונית מכל סוג שהוא. אני מוותר בזאת על כל זכות עיכבון מצדי, וידוע לי כי ויתור כאמור הינו תנאי להתקשרות המזמינה עמי.
7. קיום התחייבותי על פי כתב זה לא יהיה תלוי או מותנה בכל התחייבות שלכם כלפי ואני לא אהיה רשאי לבטל התחייבותי על פי כתב זה מכל סיבה שהיא.

התחייבות זו לשמירת סודיות תעמוד בתוקף מלא ללא הגבלת זמן.

ולראייה באתי על החתום:

שם: _____ תאריך: _____

חברה: _____
ח.פ. ת.ז. _____
חתימה: _____
התחייבויות העובדים

אנו החתומים מטה, עובדים של חברת _____, מאשרים כי קראנו את האמור בכתב הסודיות זה ומתחייבים לפעול על פי כל הוראותיו.

<u>שם מלא + ת.ז.</u>	<u>חתימה</u>	<u>תאריך</u>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

פרטים - לא להגיש

נספח ב 3 איתנות פיננסית ועמידה בחוקי העבודה - חברה

חוות דעת בדבר איתנות פיננסית

עבור חברת _____ בקשר עם הזמנה לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות.

לבקשתכם וכרואי החשבון של החברה, הננו לדווח כדלקמן:

- א. הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של החברה הינם ליום __/31/12, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.
לחילופין:
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של החברה הינם ליום __/31/12, ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.
- ג. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של החברה שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של התאגיד "כעסק חי, או כל הערה דומה המעלה קבלן בדבר יכולת התאגיד להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".
- ה. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת החברה לגבי תביעות המתנהלות כנגד החברה, תוצאות פעילויותיה מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת התאגיד.
- ו. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של התאגיד עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של התאגיד "כעסק חי".
- ז. כמו כן לאחר שבדקתי מצאתי כי החברה עומדת בדרישות חוקי העבודה לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיה.

לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

בכבוד רב

תאריך

חתימת רואה חשבון

נספח ב 3 איתנות פיננסית ועמידה בחוקי העבודה (למציע שאינו תאגיד)

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

1. הנני נותן תצהיר זה כתמיכה להצעתי להתקשר עם הסתדרות העובדים הכללית החדשה לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מ גובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות.
2. לא מתנהלות תביעות נגדי אשר עלולות לפגוע באיתנות הפיננסית שלי ואינני נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודי ככל שאזכה בהזמנה.
3. הנני עומד בדרישות חוקי העבודה לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדים.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, רשיון מס' _____, המשמש/ת כעוה"ד של המציע מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____, אשר הינו/ה מורשה חתימה של המציע על פי החלטת המציע שנתקבלה כדין ובהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע, וחתם/ה עליה בפני

תאריך	עורך דין
-------	----------

נספח ב 4 תצהיר תשלום שכר מינימום כדין

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם הסתדרות העובדים הכללית החדשה לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. בתצהירי זה המונח "המציע" בסעיף 4 להלן, כולל בעל תפקיד ו/או נושא משרה במציע. המונח "ההצעה" בסעיף 4, מתניחס להצעה בהתאם למסמכי ההזמנה במסגרתם ניתן תצהירי זה.
3. המציע הנו תאגיד רשום כדין בישראל.
4. סמן X ליד האפשרות הנכונה:
_____ המציע לא הורשע בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום עד למועד הגשת ההצעה.
_____ המציע הורשע בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.
_____ המציע הורשע בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.
5. הננו מתחייבים לקיים בכל תקופת ההתקשרות לגבי העובדים המועסקים על ידנו באספקת השירותים הנדרשים בהזמנה זו את האמור בכל חוקי העבודה, בצווי העבודה וההסכמים הקיבוציים ככל שחלים עלינו.
6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

_____ תאריך
_____ שם
_____ חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, רשיון מס' _____, המשמש/ת כעו"ד של המציע מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____, אשר הינו/ה מורשה חתימה של המציע על פי החלטת המציע שנתקבלה כדין ובהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע, וחתם/ה עליה בפני

_____ תאריך
_____ עורך דין

נספח ב 5 - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

הריני מתחייב לקיים בכל תקופת ההסכם, לגבי העובדים שיועסקו על-ידי ועל מנת לבצע את השירותים לגבי הסכם זה, את האמור בחוקי העבודה המפורטים בתוספת ובהתאם לחוקי העבודה העתידיים כפי שיהיו בתוקף בכל עת, וכן את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הרלבנטיים , או כפי שהסכמים אלה יוערכו או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהוצאו או יוצאו על פי הסכמים אלה. ידוע לי כי המזמין יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מועסקים עובדי, וזאת כדי לוודא את ביצועו של סעיף זה.

חוק שירותי תעסוקה תשי"ט – 1959

חוק שעות 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 לעובד ולעובדת תשכ"ו – 1965

חוק עבודת הנוער תשי"ג – 1953

חוק חניכות תשי"ג – 1953

חוק חיילים משוחררים (חזרה לעבודה) תשי"א – 1951

חוק הגנת השכר תשכ"ח – 1968

חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1963

חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשנ"ה – 1995

חוק שכר המינימום תשמ"ז – 1987

חוק הזדמנות שווה בתעסוקה תשמ"א – 1981

ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על-ידי לצורך הזמנה זאת הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי, ולא יתקיים בינם לבין המזמין כל קשר של עובד-מעביד.

חתימת המציע

תאריך

פרופסור - ד"ר אהרן גורן

נספח ב'-6 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

אני הח"מ, _____, נושא/ת ת.ז. _____, מרחוב _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת, בכתב, כדלקמן:

1. הנני משמש/ת בתפקיד _____ בחברת _____ (להלן: "המציע").
2. הנני מוסמך/ת להצהיר בשם המציע כנדרש בתצהיר זה.
3. הנני מגישה/ה תצהיר זה במסגרת הצעת המציע בהליך לבחירת ספק לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות (להלן: "ההליך").
4. (סמך/י את הפסקה/הפסקאות הרלבנטיות/יות):

- עד למועד האחרון להגשת הצעות בהליך לא הורשעו המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות;
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות, אך במועד האחרון להגשת הצעות בהליך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה;
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות, אך במועד האחרון להגשת הצעות בהליך חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות בהליך לא הוטלו על המציע או על בעל זיקה אליו עיצומים כספיים בשל יותר משש הפרות המהוות עבירה; יובהר, כי לעניין זה יראו מספר הפרות שבשלהן הוטל עיצום כספי כהפרה אחת, אם ניתן אישור מנהל מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה כי ההפרות בוצעו כלפי עובד אחד בתקופה אחת שעל בסיסה משתלם לו שכר.

מובהר, כי על אף האמור בסעיף זה, המזמינה רשאית לאשר את ההתקשרות אף אם לא התקיימו

לגביה התנאים האמורים בו, בכפוף להוראות סעיף 22(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

בסעיף זה-

"בעל זיקה" - כל אחד מאלה:

- (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי המציע;
- (2) אם המציע הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:
 - א. בעל השליטה בו;
 - ב. חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע;
 - ג. מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר העבודה;
- (3) אם המציע הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית- חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במציע.

"אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" - כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"שליטה מהותית" - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם;

"עבירה" - עבירה לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

"הורשע", בעבירה - הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002);

5. המציע מקיים אחר הוראות כל דין בדבר תשלומים בגין זכויות סוציאליות ושכר מינימום לעובדים.
6. למציע אין מניעה, לפי כל דין ו/או הסכם שהמציע צד לו, להשתתפות בהליך.
7. המציע עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ובכלל זה מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, כשהם תקפים.

8. למציע או לנושאי המשרה המפורטים בנספח א-5 להליך זה אין הרשעות פליליות בעבירה פלילית מסוג עוון או פשע, למעט בעבירת תעבורה בשבע השנים האחרונות ולא מתנהלים נגד המציע או נגד נושאי המשרה המפורטים בנספח א-5 הליכים פליליים בבית משפט או בבית דין מוסמך, אלא כמפורט להלן-

9. המציע פועל ומקיים חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה – ובכלל זה צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים – החלים על המציע כמעסיק לעניין הספקת השירותים, לרבות בהתאם לחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים), תשנ"א-1991 ובהתאם לחוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, ומשלם שכר עבודה לעובדיו בקביעות כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו.

10. כמו כן אני מצהיר/ה, כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1988 (להלן – "חוק שוויון זכויות"), בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, לא חלות על המשתתף. לחילופין, ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף – הרי שהנני מצהיר/ה כי הוא מקיים אותן, בין היתר, כמפורט להלן:

- אם המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, המשתתף מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- אם המשתתף התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים כאמור לעיל, ונעשתה אתו תקשורת שלגביה התחייב כאמור לעיל, המשתתף מצהיר בזאת, כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.
- המשתתף מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי סעיף זה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, ככל שתהיה.

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

חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני מר/גב _____ המוכר/ת לי אישית / שזיהיתיו/ה לפי ת.ז. מס' _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

תאריך

חתימה וחותמת

שם

נספח "ג" נוסח ערבות בנקאית צמודה

תאריך: _____

בנק _____

לכבוד
ההסתדרות החדשה ("המזמינה")
רחוב ארלוזורוב 93,
תל אביב 62098.

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

1. על פי בקשת _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום של 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הקרן") כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "סכום הערבות") להבטחת התחייבויותיו של המציע כלפיכם בקשר עם הגשת הצעה מטעם המציע לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות.
2. תנאי ההצמדה הנם כדלקמן:
אם ביום שבו נשלם לכם סכום כלשהו על פי כתב ערבות זה יהיה מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") והידוע במועד התשלום בפועל (להלן: "המדד החדש") גבוה מהמדד שהיה ידוע במועד הוצאת ערבות זו ואשר התפרסם בחודש _____ ואשר עמד על _____ נקודות (להלן: "המדד הבסיסי"), נשלם לכם את סכום הקרן כשהוא מוגדל באותו שיעור שבו עלה המדד החדש לעומת המדד הבסיסי.
יהיה והמדד החדש יהיה נמוך מהמדד הבסיסי, יישאר סכום הערבות בגובה סכום הקרן.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום שיידרש על ידכם עד סכום הערבות תוך שבעה (7) ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, וזאת מבלי שנטיל עליכם לנמק או לבסס את דרישתכם או להוכיח בכל אופן שהוא ומבלי שנדרוש תחילה סילוק הסכום הנ"ל מהמציע. כמו כן, מוסכם בזאת במפורש כי לא תהיו חייבים לנקוט בהליכים משפטיים נגד המציע ו/או לפנות בדרישה מוקדמת למציע ו/או לממש בטחונות אחרים כתנאי מוקדם לתשלום סכום ערבות זו על ידינו. התחייבותנו זאת הנה בגדר התחייבות לשיפוי כמשמעותה בחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
4. אתם זכאים ורשאים לממש את הערבות בדרישה כאמור, מעת לעת על כל סכום שיקבע על ידכם מתוך סכום הערבות ובלבד שסך כל הסכומים שיידרשו על ידכם וישולמו על ידנו בגין ערבות זו, לא יעלו על סכום הערבות. לפיכך, במידה ולא תממשו ערבות זו במלואה בפעם אחת, תישאר ערבות זאת במלוא תוקפה לגבי יתרת סכום הערבות הבלתי ממומשת.
אנו נשלם מעת לעת הסכומים הנדרשים במועד ועל פי הקבוע בסעיף 3 לעיל.
5. אנו לא נהיה רשאים לבטל הערבות מכל סיבה שהיא. כמו כן, לא נהיה רשאים להימנע מתשלום על פי כתב ערבות זה מכל סיבה שהיא, והננו מוותרים בזה במפורש ומראש על כל טענה לרבות כל ברירה המוענקת למציע על פי הדין.
6. הערבות תהיה בתוקף עד ליום _____ (לשלושה חודשים מיום הגשת ההצעה) ועד בכלל וכל דרישה מכס חייבת להימסר לנו עד מועד זה למשרדנו ב _____.

בכבוד רב,

נספח "ג2" נוסח ערבות בנקאית צמודה

תאריך: _____

בנק _____

לכבוד

ההסתדרות החדשה ("המזמינה")
רחוב ארלוזורוב 93,
תל אביב 62098.

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

1. על פי בקשת _____ (להלן: "הקבלן") או ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום של _____ ש"ח (אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הקרן") כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "סכום הערבות") להבטחת התחייבותיו של הקבלן כלפיכם בקשר עם הסכם מיום _____, לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת עבור ההסתדרות.
2. תנאי ההצמדה הנם כדלקמן:
אם ביום שבו נשלם לכם סכום כלשהו על פי כתב ערבות זה יהיה מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") והידוע במועד התשלום בפועל (להלן: "המדד החדש") גבוה מהמדד שהיה ידוע במועד הוצאת ערבות זו ואשר התפרסם בחודש _____ ואשר עמד על _____ נקודות (להלן: "המדד הבסיסי"), נשלם לכם את סכום הקרן כשהוא מוגדל באותו שיעור שבו עלה המדד החדש לעומת המדד הבסיסי.
- היה והמדד החדש יהיה נמוך מהמדד הבסיסי, יישאר סכום הערבות בגובה סכום הקרן.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום שיידרש על ידכם עד סכום הערבות תוך שבעה (7) ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, וזאת מבלי שנטיל עליכם לנמק או לבסס את דרישתכם או להוכיח בכל אופן שהוא ומבלי שנדרוש תחילה סילוק הסכום הנ"ל מהמציע. כמו כן, מוסכם בזאת במפורש כי לא תהיו חייבים לנקוט בהליכים משפטיים נגד המציע ו/או לפנות בדרישה מוקדמת למציע ו/או לממש בטחונות אחרים כתנאי מוקדם לתשלום סכום ערבות זו על ידינו. התחייבותנו זאת הנה בגדר התחייבות לשיפוי כמשמעותה בחוק הערבות, התשכ"ז-1967.
4. אתם זכאים ורשאים לממש את הערבות בדרישה כאמור, מעת לעת על כל סכום שיקבע על ידכם מתוך סכום הערבות ובלבד שסך כל הסכומים שיידרשו על ידכם וישולמו על ידנו בגין ערבות זו, לא יעלו על סכום הערבות. לפיכך, במידה ולא תממשו ערבות זו במלואה בפעם אחת, תישאר ערבות זאת במלוא תוקפה לגבי יתרת סכום הערבות הבלתי ממומשת.
- אנו נשלם מעת לעת הסכומים הנדרשים במועד ועל פי הקבוע בסעיף 3 לעיל.
5. אנו לא נהיה רשאים לבטל הערבות מכל סיבה שהיא. כמו כן, לא נהיה רשאים להימנע מתשלום על פי כתב ערבות זה מכל סיבה שהיא, והננו מוותרים בזה במפורש ומראש על כל טענה לרבות כל ברירה המוענקת למציע על פי הדין.
6. הערבות תהיה בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל וכל דרישה מכם חייבת להימסר לנו עד מועד זה למשרדנו ב- _____.

בכבוד רב,

נספח ד' - הצעת מחיר

נא למלא בכתב הכמויות המצורף כנספח א', במקומות המיועדים לכך
בנוסף, יש למלא את כתב הכמויות שהועבר בפורמט Excel ולהעבירו במדיה דיגיטאלית (דיסק-און-קי)

פורמה - לא להגיש

נספח ה - הסכם ההתקשרות

הסכם התקשרות

שנכרת בתל-אביב ביום _____ לחודש _____ בשנת 2020

בין: **הסתדרות העובדים הכללית החדשה,**

אגודה עותומאנית 11/385

מרר' ארלוזורוב 93, תל-אביב

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין:

ח.פ.ע.מ.

מ

(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל: והמזמין יצא בהזמנה להציע הצעות אשר העתק ממנה מצורף להסכם זה כנספח א' (להלן: "ההזמנה") לאספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת של ההסתדרות באתר הקבלן (להלן: "העבודות ו/או המערכת") (להלן ביחד: "הפרויקט");

והואיל: והקבלן הגיש הצעה להזמנה (להלן: "ההצעה") אשר העתק ממנה מצורף להסכם זה כנספח א';

והואיל: והמזמין בחר בהצעת הקבלן כהצעה הזוכה בהזמנה, בהסתמך על נכונות הצהרותיו של הקבלן, על הנתונים כפי שפורטו בהצעתו ועל בסיס מו"מ שנערך עימו, כבעל היכולת וההתאמה הטובה ביותר לביצוע הפרויקט או חלקו;

והואיל: והקבלן מצהיר ומאשר בזאת כי ראה ובדק את האתר כאמור בהזמנה וע"פ המפורט בהסכם זה וכי ניתנה בידו הזדמנות נאותה לבדוק וכן כי בידי כל הנתונים העובדתיים והמשפטיים בקשר עם חתימת הסכם זה וקבלת כל התחייבויותיו על פיו, וכי לא יטען או יתגונן נגד תביעה בטענה כי כל אחד מהנתונים העובדתיים או המשפטיים מונעים ממנו או מעכבים בידיו את מילוי כל התחייבויותיו על פי הסכם זה;

והואיל: והקבלן מצהיר בזאת כי הוא יספק מערכת על פי דרישת המזמין כמפורט במפרט, באיכות ובטיב מצוינים, כשהיא מושלמת ללא פגם ועונה על כלל דרישות המזמין, וכן כי הוא בעל מקצוע מיומן ומנוסה, בעל יכולת, ידע, כ"א מיומן, ציוד מתאים ואמצעים כספיים, המתאימים מכל הבחינות לבצע את העבודות הנדרשות ולעמוד בכל תנאי הסכם זה, תוך מילוי הוראות המזמין, שמירת המועדים הנקובים בהסכם זה ושמירה על רמת ביצוע נאותה כמפורט בהסכם;

והואיל:

והקבלן מצהיר כי בידי האישורים הנדרשים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדון), תשל"ו – 1976 וכן כי הוא עוסק מורשה ע"פ חוק מע"מ וכן רשאי להפיק חשבונית מס כדין ומדווח על כך על פי חוק;

והואיל

ולקבלן כל האישורים וההסמכות הנדרשות (לרבות מרשם הקבלנים), והוא מצהיר ומתחייב להמציא את כל האישורים הנדרשים על פי התקן שנקבע להזמנה זו מאותם גורמים מוסמכים.

לפיכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. כותרות סעיפי ההסכם הנן לשם הנוחות בלבד והן לא תשמנה לצרכי פרשנותו.

1.3. הנספחים המצורפים להסכם זה ונספחי המשנה להם, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה:

נספח א':	מסמכי ההצעה לרבות הנספחים
נספח א1:	הצעת המחיר המתוקנת
נספח ב':	מפרט ולוחות זמנים, כתבי כמויות
נספח ג':	תנאי הביטוח, אישור על עריכת ביטוחי הקבלן והתחייבות חברת הביטוח מטעמו.
נספח ד':	נספח בטיחות
נספח ה':	נספח מענה על שאלות הבהרה
נספח ו':	נספח סיכום מפגש מציעים

2. פרשנות

2.1. בכל סתירה בין הוראות הסכם זה לבין נספחיו- שאינה ניתנת ליישוב ו/או לגישור- יגברו הוראות הסכם זה.

2.2. עם חתימת הסכם זה - לא יהיה תוקף לכל מצג ו/או מסמך ו/או הצעה בין בע"פ ובין בכתב- שהועברו ו/או הוחלפו בין הצדדים - ביחס לעסקה - ולא יהיה כל שינוי בהוראות הסכם זה אלא אם הוא נעשה בכתב ונחתם על ידי הצדדים לאחר שהצדדים חתמו עליו.

3. העסקה ולוחות זמנים

3.1. המזמין מזמין מאת הקבלן והקבלן מקבל בזה על עצמו לבצע את הפרויקט בהתאם להגדרתו ובהתאם למפרט ולוחות זמנים **נספח ב'** להסכם זה.

3.2. הקבלן מתחייב לספק את המערכת, להתחיל בביצוע עבודות ההתקנה וההטמעה, ולבצען מדי יום ברציפות במועדים שיקבעו בהתאם לצו התחלת עבודה שיוציא סמנכ"ל תפעול ושרות אצל המזמין (להלן: "נציג המזמין") עד לסיומן המלא ומושלם, לאחר ביצוע תיקונים כנדרש על פי פרק ה' של אופן ביצוע ההתקנה ולוח זמנים. **מועד תחילת העבודות יהיה מיום _____ ומועד סיום העבודות לא יאוחר מיום _____.**

3.3. סיום העבודה יהיה ע"י גמר ביצוע העבודות באופן מלא ומושלם ומסירת המערכת לאחר ביצוע כל בדיקה נדרשת, לרבות על ידי יועץ מקצועי מטעם המזמין, וכן דרישות נוספות

בהתאם לדרישות המזמין ושיקול דעתו, ואישור בכתב על כך על ידי המזמין. (להלן: "סיום העבודות").

3.4 ככל שהקבלן לא יסיים את הפרויקט במועד הנקוב לעיל, מכל סיבה שהיא למעט אם העיכוב נגרם באשמת המזמין, מתחייב הקבלן לשלם סך של 500 ש"ח לכל יום של איחור בתור דמי נזק מוסכמים מראש וכי המזמין רשאי לקזז סכום זה מכל סכום שיגיע לקבלן על פי ההסכם. אין בגביית סכום הנזק הנ"ל כדי לגרוע מכל זכות הקיימת למזמין על פי ההסכם ועל פי כל דין ובכלל זה חילוט הערבות כולה או חלקה בהתאם.

3.5 לאחר מועד סיום העבודה תחול תקופת האחריות כמפורט להלן.

4. הצהרות והתחייבויות הקבלן

הקבלן מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן:

- 4.1 כי הינו חברה בע"מ המאוגדת ורשומה כדין בישראל, ח.פ. _____ / עוסק מורשה מספר _____, וכי הוא מנהל חשבונות וספרי חשבונות בצורה מסודרת וכנדרש על פי כל דין.
- 4.2 כי אין לו כל מניעה על פי כל דין, ו/או הסכם ו/או אחרת מלהתקשר בהסכם זה ולבצע את הפרויקט על פי הסכם זה לרבות נספחיו, במלואם ובמועדם, וכן כי התקשרותו בהסכם זה אינה מהווה הפרה כלשהי של התחייבות שלו כלפי צדדים שלישיים.
- 4.3 כי יבצע את הפרויקט בהתאם ובכפוף להוראות הסכם זה, על נספחיו השונים ובהתאם להנחיות המזמין; הקבלן מצהיר ומתחייב כי ביצוע הפרויקט יהיה ברמה גבוהה ביותר, בהתאם למפרט המופיע בהצעה ולשביעות רצונה המלא של המזמין.
- 4.4 הקבלן מצהיר ומאשר כי מבין היטב את צרכי המזמין ודרישותיו כמפורט במסמכי ההזמנה ובהסכם זה וכי הוא בעל ניסיון וידע מקצועי מתאים המאפשר לו לבצע את השירותים כמפורט בהסכם ברמה מקצועית, באיכות ובמימנות גבוהה ביותר לשביעות רצונו המלאה של המזמין ועל פי דרישות המזמין.
- 4.5 הקבלן מצהיר כי הוא עומד בכל התנאים והדרישות כמפורט במסמכי ההזמנה וכי כל המידע אשר מסר בהצעתו הוא נכון ואמיתי וכי הוא נושא באחריות המלאה והבלעדית כלפי המזמין בכל הנוגע לביצוע התחייבויותיו על פי ההזמנה.
- 4.6 הקבלן מתחייב לעמוד במלוא הדרישות המפורטות במסמכי ההזמנה ובהסכם זה באופן, בצורה, באיכות ובמועד הנדרשים על מנת לבצע את הפרויקט באופן מלא ומושלם, אף אם לא צויינה דרישה כלשהי במפורש במפרט, וכן למלא אחר כל ההנחיות שיינתנו על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.
- 4.7 כי ברשותו כל הכישורים, היכולת, הידע, המיומנות, האמצעים הטכניים והפיננסיים, הציוד, החומרים וכוח האדם הדרושים, באיכות ובכמות הנדרשים על מנת לבצע את הפרויקט ואת כל התחייבויותיו על פי הסכם זה על נספחיו ועל פי כל דין, ביעילות, במקצועיות, ברמה גבוהה ולשביעות רצונה המלא של המזמין.
- 4.8 כי ימלא אחר כל תנאי ההצעה והסכם זה, לרבות התנאים וההתחייבויות הנובעות מנספחיו וכן כי ימלא אחר הוראות המזמין, כפי שימסרו לו מעת לעת, לרבות, ומבלי לגרוע, בקשר עם אופן ביצוע הפרויקט, קיום כל הבדיקות והביקורות הנדרשות, קיום קשר מתמיד עם המזמין וכו'.
- 4.9 כי בידו כל האישורים, ההיתרים והרישיונות הדרושים על פי כל דין או נוהג, לרבות דרישות בנוגע לרשיון עסק, ככל שדרישות אלה תלויות בו, לביצוע הפרויקט ומילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה וההצעה, וכי כל האישורים, ההיתרים והרישיונות כאמור יהיו בתוקף למשך כל תקופת ההסכם. הקבלן מתחייב להשיג ולחדש

מעט לעת על חשבוננו את הרישיונות וההיתרים הדרושים, על פי הוראת כל דין, לביצוע התחייבותיו על פי ההזמנה.

הקבלן מתחייב לבצע את כל התיאומים הנדרשים, על חשבוננו, מול כל הגורמים הנדרשים לצורך ביצוע הפרויקט, לרבות, רשויות מקומיות, מכון התקנים וכל גורם רלבנטי אחר.

4.10 כי הוא והעובדים מטעמו יקיימו במשך כל תקופת ההסכם אחר הוראות כל דין, נוהג הנחיות של כל משרד ממשלתי או רשות מוסמכת אחרת הנוגעות לביצוע הפרויקט ומילוי כל התחייבותיו על פי הסכם זה.

4.11 כי עובדי הקבלן ו/או קבלני משנה של הקבלן הינם ויהיו במשך כל תקופת ההסכם אנשים מוכשרים לתפקידם, מאומנים כראוי, בעלי הידע, הניסיון והמיומנות הדרושים לביצוע הפרויקט בהתאם למפרט ההצעה ותנאי הסכם זה (על נספחיו), וכן כי ידאג שעובדיו יעמדו בכל דרישות הדין לגבי עובדים בתחום זה. הקבלן מצהיר כי תנאי השכר של עובדיו יהיו בהתאם להוראות חוקי העבודה לרבות שכר מינימום ויכללו, בין היתר, תנאים סוציאליים, כפי שיפורט בהמשך וכי בכל מקרה לא יעסיק קבלני משנה ו/או קטינים ו/או עובדים שאין להם היתר לעבוד בישראל במתן שירותים אלה.

4.12 כי יספק את הציוד, החומרים והעובדים וכל הדרוש לשם ביצוע הפרויקט, על חשבוננו הוא, לביצוע הפרויקט באופן מלא ומושלם, גם אם לא נרשם במפורש. וכן יספק הקבלן את ההשגחה על כוח האדם וכל דבר אחר הכרוך בכך. הקבלן ימנה מנהל עבודה מוסמך מטעמו ככל שידרש.

4.13 בעבודה שלצורך ביצועה יש צורך ברישום, רישיון או היתר לפי כל דין, על הקבלן להעסיק עובדים אשר נרשמו במרשם המתנהל על פי דין, או עובדים בעלי רישיון או היתר כאמור לפי העניין.

4.14 הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי בגין נזק או פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר, בשל פעולות שביצע. חויב המזמין או מי מטעמו לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל בגין מי מהמועסקים על ידי הקבלן בביצוע הסכם זה, לרבות קבלן או קבלן משנה, ישפה הקבלן את המזמין עם דרישתו הראשונה בגין כל סכום שחויב לשלם כאמור. הקבלן מוותר על כל טענה ו/או דרישה כל שהיא מהמזמין בנוגע לסכומים כאמור לעיל.

4.15 כי הוא מכיר ומודע לסידורי האבטחה באתר המזמין והם עונים לצרכיו, וכי ידוע לו כי המזמין לא יהיה אחראית לכל נזק, אובדן או הפסד שיגרמו לציוד הקבלן או לרכושו, מכל גורם שהוא, לרבות פריצה ו/או גניבה ו/או מכל סיבה אחרת.

4.16 כי קיבל מהמזמין את כל המידע והנתונים שהיו נדרשים לו לגבי ביצוע הפרויקט על פי הסכם זה ונספחיו וכל הקשור והנובע מהם או ביצועם או לגבי כל גורם העשוי להשפיע על מתן השירותים או ביצועם ועל סמך כל זאת הוא מצהיר ומאשר כי ביכולתו לבצע את הפרויקט על כל התחייבויות הקשורות בשירותים אלו, הנובעות מהסכם זה, על נספחיו.

4.17 מובהר בזאת כי ייתכן והקבלן יידרש לעבוד בזמנים לא שגרתיים כגון שעות אחר הצהריים (משעה 16:00 ואילך) ו/או הערב, ובימי שישי, או בכל זמן אחר ע"מ ששגרת העבודה של עובדי המזמין תופרע בצורה מינימאלית.

4.18 כי יעמוד בקשר סדיר ומתמיד עם מר גילי גריפלאר, אחראי התקשורת אצל המזמין או עם מי מטעמו (להלן: "נציג המזמין") הנציג המוסמך מטעם המזמין לצורך קבלת הוראות בנוגע לביצוע הפרויקט ולשם דיווח שוטף על אופן הביצוע, מהלכו, תקלות שאירעו וכן כל עניין שיש לתאמו ו/או להסדירו מעת לעת.

4.19 כי הוא בלבד יהא אחראי לכל אבדן, נזק או קלקול שיגרמו לרכוש ו/או לציוד ו/או לגוף במהלך ביצוע הפרויקט, בין שהנזק או הקלקול נגרמו באקראי ובין שהיה מעש הכרחי וצפוי מראש בקשר לביצוע העבודות, והוא פוטר את המזמין ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשרותם, מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק כאמור.

4.20 כי הוא בלבד יהא אחראי בלעדית כלפי המזמין ו/או כלפי העובדים המועסקים על ידו ו/או כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם המבצעים את העבודות ו/או כלפי צד ג' כלשהו, לכל נזק לגוף או לרכוש או נזק אחר הכל סוג שהוא שיגרם להם כתוצאה מביצוע הפרויקט והוא מתחייב לפצותם בגין כל נזק כאמור לעיל שיגרם להם, מיד עם דרישתם הראשונה.

4.21 כי הוא מתחייב לפצות את המזמין ו/או עובדיו ו/או כל הפועל מטעמם בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הקבלן מכח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, וזאת על פי דרישתם הראשונה בכתב.

4.22 כי ידוע לו וכי הוא מסכים לכך כי בכל מקרה כאמור בסעיף זה יהיה המזמין זכאי לנכות ולקזז מכל סכום שיגיע לו ו/או מכל סכום שיהיה עשוי להגיע לו מכל מקור שהוא, כל תשלום ו/או נזק כנ"ל.

4.23 כי הנו אחראי לבצע את הפרויקט על פי דרישות המזמין ולסיימן בזמן האמור בהסכם ויהא מנוע מלטעון לעיכובים הנובעים מהפרעות שייגרמו לו ע"י צד שלישי באתר הנ"ל, למעט נסיבות כח עליון.

4.24 מובהר בזאת כי **תחילת ביצוע העבודה מותנית** בתדריך בטיחותי לקבלן על נקיטת אמצעי בטיחות ייעודיים במהלך העבודות, ועל הקבלן לשתף פעולה, ולנהוג בהתאם למחוייב.

צוות העבודה של הקבלן

4.25 צוות העבודה של הקבלן, בין אם יהיו עובדיו או קבלני משנה מטעמו יכלול בכל עת אנשים מקצועיים, ומיומנים בהרכב ובמספר כנדרש לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה במלואן ובמועדן.

4.26 הקבלן יהיה אחראי על צוות העבודה מטעמו והוא מתחייב להשגיח עליהם וכן למנות מנהל עבודה מוסמך מטעמו, ככל שנדרש על פי כל דין לשם ביצוע העבודות.

4.27 המזמין יהא רשאי להורות לקבלן להחליף כל אחד מאנשי צוות עבודתו על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכל עת, מבלי שהמזמין יישא בכל אחריות כלפי הקבלן או כלפי אנשי הצוות בגין זאת. כמו כן יהא המזמין רשאי להורות לקבלן להגדיל לאלתר את צוות העבודה, אם ייווכח כי הקבלן אינו צפוי לעמוד בלוחות הזמנים להם התחייב.

4.28 הקבלן יהא רשאי להעסיק בביצוע העבודות עובדים זרים ו/או עובדים תושבי הרשות הפלשתינית בעלי היתרי עבודה בתוקף בלבד.

4.29 מבלי לגרוע מן האמור, הקבלן מתחייב לקיים את הוראות חוקי העבודה לרבות הוראות חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 וחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991, ולשלם לעובדיו את כל המגיע להם כמעביד של עובדים, לרבות שכר עבודה, תנאים סוציאליים, וכן לבצע תשלומי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי, תשלומים לקרן ביטוח ו/או גמלאות וכל תשלום אחר

4.30 מוסכם ומודגש בזה, כי העבודות על פי הסכם זה יבוצעו על ידי הקבלן כקבלן עצמאי, וכי לא יחולו בין המזמין לבין הקבלן או מי מבין עובדיו או המועסקים מטעמו, יחסי עובד ומעביד. הקבלן לבדו יישא בכל התחייבות ו/או חובה כלפי עובדיו ו/או בגין העסקתם, על פי כל דין ו/או הסכם. כל התשלומים לעובדי הקבלן או לרשויות ולגופים השונים בגין עובדי הקבלן, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל מס ו/או היטל ו/או מלווה ו/או תשלום סוציאלי ו/או ניכוי אחר, וכן כל יתר ההוצאות והסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה על ידי עובדיו, יחולו על הקבלן וישולמו על ידו, והמזמין לא יהא אחראי לכך בכל צורה ואופן.

- 4.31 למען הסר ספק מובהר בזה, כי בין המזמין לבין הקבלן לא יתקיימו יחסי שליחות, וכי לקבלן לא תהא סמכות לחייב את המזמין כלפי צדדים שלישיים בכל התחייבות שהיא ו/או ליתן כל הצהרה ו/או מצג בשמו.
- 4.32 היה וייקבע על ידי פורום מוסמך, כי נתקיימו יחסי עובד ומעביד בין המזמין לבין מי מבין עובדי הקבלן או המועסקים מטעמו או נתקיימו יחסי שליחות בין המזמין לבין הקבלן, מתחייב הקבלן לפצות ולשפות את המזמין בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה אשר ייגרמו לו כתוצאה מכך.
- 4.33 ככל שהקבלן יעסיק קבלני משנה, באחריותו לוודא כי הם בעלי כישורים ניסיון יכולת, מומחיות ובעלי כל ההיתרים, רישיונות הנדרשים על פי כל דין לבצע את עבודתם, ביטוחים כנדרש וכיוצא ב. ההתקשרות של הקבלן עם קבלני המשנה תהיה על אחריותו של הקבלן ותחול ביניהם בלבד, באופן שלא תיצור כל חבות או אחריות של המזמין. הקבלן לבדו יישא בכל התחייבות ו/או חובה כלפי קבלני המשנה על פי כל דין ו/או ההסכם שביניהם. כל התשלומים עבור קבלני המשנה וכן המיסים וכל יתר ההוצאות והסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה על ידי קבלני המשנה, יחולו על הקבלן וישולמו על ידו, והמזמין לא יהא אחראי לכך בכל צורה ואופן.
- 4.34 באחריות הקבלן לוודא את קיום התנאים הקבועים בהסכם זה על ידי קבלן המשנה לרבות בדבר העסקת עובדים לרבות עמידה בחוקי העבודה, העסקת עובדים מקצועיים ובעלי רישיון ככל שנדרש וכיוצא ב. **אצל הקבלן המשנה. כתנאי להתקשרות של הקבלן עם קבלן המשנה ימציא הקבלן לנציג ההסתדרות אישור בכתב כי בדק ומצא כי קבלן המשנה מקיים את תנאי זה ביחס לעובדיו.**
- 4.35 מובהר בזאת במפורש כי הקבלן יהיה אחראי באופן מלא ומושלם על העבודות שיבצע קבלן המשנה, והוא ישפה את המזמין בגין כל נזק או אובדן שיגרם עקב העבודות שמבוצעות על ידי קבלן המשנה. כמו כן, הקבלן יהיה אחראי לפצות את המזמין ו/או עובדיו ו/או כל הפועל מטעמם בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על קבלן המשנה, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, וזאת על פי דרישתם הראשונה בכתב.

5. ביצוע הפרויקט

- 5.1 האביזרים שיסופקו יהיו אך ורק בהתאם למיפרט או כאלו שהוצגו בפני המזמין בהליך ההזמנה, ואושרו על ידי המזמין בכתב. בכל מקרה הקבלן מתחייב כי יפעל על פי הוראות התקן ובהתאם להוראות המפרט. לא קיים תו תקן ישראלי מתחייב הקבלן להציג תו תקן חילופי שיאושר על ידי נציג המזמין.
- 5.2 כל מקרה, אין באישור המזמין או מי מטעמו כאמור משום שחרור הקבלן מאחריותו, והוא יהיה האחראי הבלעדי לעבודות ולטיבן.
- 5.3 הקבלן ינהל יומן עבודה שיהיה פתוח לעיונו של המזמין או מי מטעמו. ביומן העבודה תפורטנה העבודות שבוצעו על-ידי הקבלן באתר ביצוע הפרויקט, מספר העובדים שעסקו מטעם הקבלן בביצוע הפרויקט, וכן כל עיכוב או פרט מהותי אחר הקשור בביצוע הפרויקט ו/או מתן השירות. הרשום ביומן, לרבות הערות והסתייגויות של הקבלן, לא יחייב את המזמין, אלא אם המזמין יודיע לקבלן אחרת בכתב.
- 5.4 נציג המזמין ימציא לקבלן תוך כדי ביצוע הפרויקט, הוראות לפירוט והסדרת ביצוע הפרויקט ואלו תחייבנה את הקבלן. מסירת הוראות כאמור לא תקנה לקבלן עילה לשינוי לוח הזמנים ו/או שכר ההסכם.
- 5.5 הקבלן מתחייב לבצע את העבודות באופן אשר לא יפגע בפעילות הנעשית בעבודת המזמין. וכן שלא לפגוע בנוחות הציבור לרבות מבנים שכנים ומחזיקיהם.

5.6 הקבלן מצהיר ומתחייב כי הוא יודע ומכיר היטב את דיני הבטיחות בעבודה, ואת חוק ארגון הפקוח על העבודה כי הוא והפועלים מטעמו יפעלו בהתאם לדינים אלו, וכי יעשה את כל הנדרש כדי לשמור על הבטיחות באתר ביצוע הפרויקט. הקבלן מתחייב להתקין על חשבונו כל אמצעי בטחון כמתחייב על פי כל דין. כן מתחייב הקבלן, מבלי לגרוע מאחריותו לפי כל דין ו/או הסכם, להודיע למזמין מיד על כל מפגע בטיחותי שיתגלה בעת מתן השירותים וביצוע העבודות.

5.7 הקבלן יהיה אחראי לבדו לכל מטרד נזק או קלקול שיגרמו לרכוש ציבורי ו/או אחר כלשהו לרבות תשתיות. הקבלן יתקן כל נזק כאמור על חשבונו באופן מיידי ולשביעות רצון המזמין. ככל שלא יעשה כן, יעשה זאת המזמין והקבלן ישלם את כל ההוצאות הכרוכות בכך.

5.8 הקבלן מתחייב לפצות ולשפות את המזמין בגין כל הוצאה ו/או נזק ו/או חסרון כישו ייגרם למזמין בשל כל תביעה ו/או דרישה שתוגש נגד המזמין ו/או מי מטעמו עקב עבירה ו/או סטייה מדיני הבטיחות בעבודה כאמור.

5.9 בכל מקרה בו יבוצעו עבודות על-ידי הקבלן ועבודות אלו יצרו פסולת אזי מתחייב הקבלן לפנות מדי יום, על חשבונו ואחריותו, לאתר פסולת מורשה, כל פסולת שתיווצר עקב ביצוע העבודות.

5.10 הקבלן מתחייב למלא אחר כל ההוראות והדינים הקשורים לאיכות הסביבה והוא מתחייב שלא לבצע כל פעולה ו/או מחדל אשר יש בהם כדי לפגוע בהוראות דינים אלו. הקבלן מתחייב להישמע לכל הוראות ודרישות המזמין בכל נושא ו/או עניין הקשורים לאיכות הסביבה.

5.11 הקבלן מצהיר ומתחייב כי יעמוד בדרישות כל דין ויקיים הוראות כל רשות מוסמכת במתן השירותים ובביצוע הפרויקט, ובכלל זה ישיג, על חשבונו ואחריותו, את כל האישורים וההיתרים הדרושים למתן השירותים ככל שאלה יידרשו, ולביצוע הפרויקט ולהיותו נותן השירותים ו/או מבצע הפרויקט וישלם את כל המסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בכך.

5.12 הקבלן לא יהיה רשאי להתקין כל שילוט שהוא באתר ביצוע הפרויקט ו/או בסביבתו, למעט סימונים המתחייבים על פי דין, ו/או במידה וקיבל על כך אישור בכתב מאת נציג המזמין.

5.13 הקבלן לא יהיה רשאי לפרסם את דבר ביצוע הפרויקט ו/או את תכולת הפרויקט ו/או כל פרסום אחר בעניין מתן השירותים ו/או ביצוע הפרויקט, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מדי המזמין, הן לעצם הפרסום והן לתוכן ונוסח הפרסום. למזמין ניתנת בזה זכות וטו מוחלטת שאינה ניתנת לערעור על עצם הפרסום, תוכן ונוסח הפרסום.

5.14 הקבלן יהיה אחראי, על חשבונו, לשינוע האנשים נותני השירות, החומרים והציוד הדרושים למתן השירות ולביצוע הפרויקט עד למקום מתן השירות וביצוע הפרויקט בפועל. הקבלן אינו רשאי להוציא חומרים או ציוד שהובאו על ידו ו/או מי מטעמו מאתר הפרויקט, ללא אישור המזמין מראש ובכתב.

5.15 הקבלן מאשר כי ידוע לו כי אין מקומות אחסון אצל המזמין, ועל כן הכנסת החומרים והציוד תעשה לשיעורין. הקבלן מתחייב שלא להציב ציוד ו/או חומרים כלשהם באתר אלא במקומות עליהם יורו לו נציג המזמין. בכל מקרה הכנסת והוצאת חומרי ו/או ציוד אל שטח האתר תיעשה לאחר תיאום מראש עם נציג המזמין ובהתאם להנחיותיו, לרבות בנוגע למועדים ולשעות בהם הדבר יבוצע והאופן בו יבוצע.

5.16 הקבלן מתחייב כי יקבל את כל האישורים הנדרשים לאחר ביצוע העבודה מכל הגורמים המוסמכים ומנציגי המזמין, וכתנאי להשלמת ביצוע העבודות.

6. התמורה ומתן אחריות

6.1 תמורת ביצוע הפרויקט בשלמותו לשביעות רצון המזמין ולאחר אישור נציג המזמין בכתב על כך, ישלם המזמין לקבלן בהתאם למפורט בהצעת המחיר המתוקנת **נספח א 1** בתוספת מע"מ כחוק, בחישוב על פי כמות האביזרים שסופקו והותקנו וכן על פי כמות העבודה שבוצעה בפועל והכל בהתאם להוראות ההסכם ונספחיו (להלן: "**התמורה**") והכל כדלקמן:

6.1.1 סכום חד פעמי בסך _____ ש"ח [המהווים תשלום עבור רכישת הטלפונים] ישולם לקבלן לאחר קבלת האישור כאמור בסעיף 7.2.6 בדבר סיום ביצוע העבודות לשביעות רצונו המלאה של נציג המזמין.

6.1.2 סכום חודשי כאמור בהצעת המחיר המתוקנת נספח א 1.

6.2 מובהר בזאת במפורש כי התמורה כוללת מתן אחריות על כלל הפרויקט כמפורט בסעיף 7 להלן. הקבלן מתחייב לתקן על חשבונו כל ליקוי ו/או פגם הקשורים לפרויקט ואשר המזמין נתן עליהם הודעה בכתב לקבלן, וזאת על פי לוחות הזמנים לתיקון תקלות המפורטות בהצעה, המצורפת כנספח א' להסכם זה. תחילת תחולת האחריות תחל ממועד השלמת העבודות ולאחר קבלת אישור בכתב לכך מאת המזמין.

6.3 לסכומי התמורה דלעיל יתווסף מע"מ כדין.

6.4 הקבלן לא יהא זכאי לגמול נוסף כלשהו על התמורה, לרבות בגין החזרי הוצאות ו/או כל תשלום אחר מכל סוג שהוא. למען הסר ספק, התמורה הינה התמורה הכוללת, היחידה והסופית והיחידה שבתשלומה חייב המזמין לקבלן והיא כוללת את כל הוצאות הקבלן לצורך עמידה בהתחייבויותיו על פי הסכם זה. פרט לתמורה המפורטת לעיל, לא ישלם המזמין, בין במהלך תקופת ההסכם ובין לאחריה, כל סכום נוסף לקבלן ו/או לכל גורם אחר כלשהו.

6.5 עם סיום העבודות בפרויקט, יתאם הקבלן פגישה, עם נציג המזמין, לאישור סיום העבודות.

6.6 כל תשלום אשר על המזמין לשלם לקבלן על פי הסכם זה ישולם אך ורק כנגד חשבונית מס כדין, וכל מסמך אחר המפורט בנספחים להסכם זה אשר על הקבלן להמציא למזמין כתנאי לקבלת תשלום כלשהו. שהמזמין ינכה מסכום התמורה את שיעורי המס הנדרשים על פי דין. מובהר, כי ככל שהקבלן לא יעביר לידי המזמין, מיד לאחר חתימת הסכם זה אישור ניכוי מס במקור, ינוכה המס בשעור המרבי על פי כל דין.

6.7 תנאי התשלום

התשלום ישולם עפ"י תנאי תשלוף שוטף + 60 יום מיום הנפקת חשבונית מס. מועד הנפקת חשבונית זו, הינו מועד סיום הפרויקט לשביעות רצונו המלא של מנהל הפרויקט מטעם ההסתדרות.

7. פיקוח, אחריות, תיקונים ואחזקה

7.1 הקבלן מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 7.1.1 נציג הקבלן יהיה נוכח בעת ביצוע העבודות וישגיח על ביצוען ברציפות. הושלם ביצוע הפרויקט, יודיע על כך הקבלן למזמין בכתב.
- 7.1.2 הקבלן יהיה אחראי לכל נזק גוף ו/או רכוש שיגרמו לו או לעובדיו ו/או לקבלני המשנה ו/או לכליו או אבדן או קלקול בין ישיר ובין עקיף שיגרמו לקבלן ו/או למי מטעמו ו/או לצד ג' כלשהו תוך כדי אספקה וביצוע העבודות נשוא הזמנה זו, במישרין ו/או בעקיפין עקב רשלנות, מעשה או מחדל או בגין הפרת דרישות הסכם זה ו/או כל דין בין שהופר ההסכם בין אם לאו, שגרמה לנזק, בין במישרין ובין בעקיפין בין באתר המזמין או מחוצה לו, וינקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.
- 7.1.3 המזמין לא יהיה אחראי לכל נזק שיגרם לקבלן ו/או למי מעובדי הקבלן ו/או שלוחיו ו/או כל מי מטעמו ו/או בשירותו כתוצאה מתאונה או נזק שייגרמו תוך כדי ועקב אספקת השירותים. הקבלן מתחייב לפצות ו/או לשפות את המזמין בכל מקרה כאמור.
- 7.1.4 הקבלן אחראי כלפי כל צד שלישי, לנזקים שייגרמו תוך כדי אספקת וביצוע העבודות נשוא הסכם זה, ובקשר לכך. אם יידרש המזמין לשלם לצד שלישי פיצויים כלשהם, מתחייב הקבלן להחזיר למזמין ו/או לשפות את הסכום שישולם על ידה בצירוף כל הוצאה אשר הוצאה על ידי המזמין, לרבות הוצאות משפטיות, ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע למזמין מהקבלן לפי הסכם זה.

7.2 פיקוח, בקרה וסיום העבודות

- 7.2.1 נציג המזמין יפקח על קיום התחייבויותיו של הקבלן על פי הסכם זה.
- 7.2.2 לצורך ביצוע תפקידו הקבלן יאפשר למזמין, או לכל נציג מטעמו, להיכנס בכל עת סבירה למקום בו מתבצע מתן השירותים ולכל מקום אחר שבו נעשית עבודה כלשהי לביצוע הסכם זה לצורך פיקוח המזמין כי הוראות הסכם זה מקוימות כלשונן, ויעמיד לרשותו על חשבון הקבלן, את כל האמצעים הנדרשים לצורך פיקוח זה.
- 7.2.3 נציג המזמין יהיה רשאי לפסול אביזרים אם הוא סבור כי הם אינם עומדים בדרישות הסכם זה או כי הן פגומים מכל סיבה שהיא.
- 7.2.4 מוסכם בזה כי אמצעי הפיקוח שיופעלו ע"י המזמין הנם אמצעי ביקורת לשם הגנה על זכויות המזמין וכי קיומם המלא או החלקי, או הימנעות מקיומם או קיומם באופן רשלני על ידי המזמין, לא ישחררו את הקבלן מהתחייבות כלשהי שלו ע"פ הסכם זה והוא לבדו יהיה אחראי לכל פגם, שגיאה או מגרעת שתתגלה באביזרים, או אי התאמה לצידוד הנדרש במפרט. כל פעולה או מחדל של נציג המזמין בפיקוח על ביצוע הפרויקט, לא תהווה הגנה לכל פגם, אי התאמה כנייל, שגיאה או מגרעת.
- 7.2.5 אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהתחייבויות הקבלן לבצע בקרת טיב יעילה וקפדנית של המוצרים.
- 7.2.6 עם סיום ביצוע העבודות לפי הודעת הקבלן כאמור בסעיף 7.1.1, יעברו הקבלן ונציג המזמין על העבודות שבוצעו וירשם פרוטוקול מסירה. כל הסתייגות של נציג המזמין תרשם בפרוטוקול. הקבלן יבצע את כל התיקונים הנדרשים תוך 5 ימי עבודה, עד לקבלת עבודה באופן מושלם ומלא לשביעות רצון נציג המזמין. עם ביצוע התיקונים יאשר נציג המזמין בכתב את ביצוע העבודה לשביעות רצונו.

8. בטיחות וביטוח

- 8.1. הקבלן מצהיר בזה, כי הינו מכיר את הוראות חוק ארגון הפקוח על העבודה תשי"ג-1954 ופקודת הבטיחות בעבודה והתקנות והצווים שפורסמו על פיהם, וכי ינהג על פיהם ויהיה אחראי כלפי המזמין לכל תביעה שתוגש נגדו עקב הפרתם.
- 8.2. הקבלן מתחייב לדאוג לקיומם של כל הוראות כל דין בקשר לביצוע העבודות לרבות תנאי הבטיחות והוא מתחייב לבצען ולשמרן בקפדנות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הקבלן מתחייב להתקין על חשבונו שמירה, גידור, תמרורי אזהרה, וכל אמצעי בטחון נדרש אחר כמתחייב על פי כל דין. בנוסף, יספק הקבלן לעובדיו ו/או לשלוחיו ו/או לכל הפועלים מטעמו ו/או מטעם כל חברה אחר מטעמו, כל ציוד מגן וציוד בטיחותי הדרוש בהתאם להוראות כל דין לשם ביצוע עבודה מסוגן של העבודות.
- 8.3. הקבלן יבצע את כל העבודות תוך התחשבות בנוחות הציבור, בזכות השימוש בדרכים הציבוריות, בכבישים ובמדרכות וכן במשתמשים ו/או בבעלי הזכויות בסמוך לאתר העבודה. הקבלן לבדו יהא אחראי לכל מטרד, נזק או קלקול שיגרמו לרכוש ציבורי ו/או אחר כלשהו, לרבות תשתיות. הקבלן יתקן כל נזק כאמור על חשבונו באופן מיידי, יעיל ולשביעות רצון המזמין. ככל שלא יעשה כן יעשה זאת המזמין והקבלן תשלם את כל ההוצאות הכרוכות בכך. בכל מקרה, הקבלן ישפה ויפצה את המזמין כנגד כל דרישה ו/או תביעה שתוגש כנגדו בכל הקשור ו/או הכרוך בכל אלה.
- 8.4. הוראות הביטוח אשר יחולו על הקבלן בהסכם זה יהיו בהתאם לנספח הביטוח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד הימנו, **נספח ג'**.
- 8.5. מבלי לגרוע מאחריות הקבלן לנהוג על פי כל דין, מצ"ב נספח בטיחות **נספח ד'** אשר הקבלן מחוייב לנהוג על פיו.

9. בטחונות

- 9.1. כבטחון למילוי מלוא התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה, ימסור הקבלן למזמין במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח בהתאם לחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 (תנומה על ידי החברה עצמה ולא על ידי סוכן ביטוח (להלן: "**הערבות**")). הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית, צמודה למדד המחירים לצרכן בנוסח שצורף כתב ההזמנה, לפקודת הסתדרות העובדים הכללית החדשה בגובה של 10% מסכום התמורה ובסך של _____ ₪ (אלף שקלים חדשים) ותהיה תקפה לשלושה חודשים לאחר סיום תקופת הפרוייקט.
- 9.2. הקבלן יהיה רשאי להפקיד בידי המזמין ערבות לתקופה של 12 חודשים בכל פעם, ובלבד שהקבלן ידאג להאריך את תוקף הערבות ולמסור אותה לנציג המזמין עד 14 יום טרם פקיעת הערבות הקיימת.
- 9.3. מובהר בזאת כי ככל שהקבלן לא יעמוד בדרישה זו, הדבר יקנה למזמין זכות לחלט את הערבות שברשותו ולקבלן לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.
- 9.4. הערבות תוחזר לקבלן שלושה חודשים לאחר סיום תקופת הפרוייקט, בכפוף לעמידת הקבלן בכל התחייבויותיו על פי הסכם זה על נספחיו, לשביעות רצון המזמין.
- 9.5. כל ההוצאות הקשורות במתן הערבויות, בביוולן ו/או בהארכת תוקפן ו/או בגבייתן ו/או בהגדלת היקפן לפי העניין, יחולו על הקבלן וישולמו על-ידו.

9.6 למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי סכום הערבות הנו סכום פיצויים מוסכם ומוערך מראש על הפרת ההסכם על ידי הקבלן מבלי שיהיה כל צורך בהוכחת נזק כלשהו. המזמין יהיה רשאי בכל זמן להוכיח כי נזקו גבוה יותר ולתובעו מהקבלן ואין בחילוט הערבות הבנקאית כדי למנוע מהמזמין ו/או לשלול ממנו מלהעלות כל טענה ולדרוש כל סעד העומד לו עפ"י כל דין.

9.7 מתן הערבות כאמור, על כל התנאים המפורטים ואישורה בידי המזמין כמתאים לדרישותיו, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.

10. שמירת סודיות

במשך כל תקופת הסכם זה ואף לאחריה, מתחייב הקבלן שלא להעביר ו/או לגלות כל מידע אודות ההסתדרות שאינו נחלת הכלל ובלבד שלא הפך לנחלת הכלל עקב הפרת התחייבותו של הקבלן, שהגיע לידיהו במישרין או בעקיפין, ולא לעשות שימוש במידע כאמור, אלא למטרה שלשמה נמסר ובמידת הנדרש בלבד.

"מידע" בסעיף זה משמעו- כל מידע, בין בע"פ ובין בכתב, בין מוקלד ובין מוקודד ו/או מודפס ו/או ערוך ו/או שמור באמצעי אופטי, אלקטרוני, מכני ו/או אחר אשר נמסר ו/או נתגלה לקבלן במסגרת ו/או אגב מתן השירותים עפ"י הסכם זה, וזאת בין שנמסר לקבלן ישירות על ידי ההסתדרות ובין בעקיפין ובין על-ידי כל גורם אחר הקשור להסתדרות.

11. הפרת ההסכם

11.1 מבלי לפגוע בכלליות הסכם זה, הפרת האמור בסעיפים 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 על סעיפי המשנה שלהם, של ההסכם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

מוסכם בין הצדדים כי המועדים המפורטים במסמכי ההזמנה ובהסכם הנס תנאי יסודי לביצועו של ההסכם וכי אי עמידה במועד כלשהו המפורט בהסכם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11.2 הפר הקבלן הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א – 1970, או הפר תנאי אחר מתנאי הסכם זה ולגבי הפרה זו ניתנה לקבלן הארכה לקיום התנאי, והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, רשאי המזמין בכל אחד מן המקרים שפורטו לבטל הסכם זה, ו/או לחלופין רשאי המזמין לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר היה אמור להיעשות על ידי הקבלן וזאת על חשבון הקבלן, וזאת בנוסף על כל זכות שיש בידי המזמין על פי כל דין לאכוף על הקבלן לבצע התנאי ו/או ההתחייבויות על-פי ההסכם ו/או לדרוש כל פיצוי לרבות פיצוי מוסכם.

11.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור, יהיה המזמין רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך בהודעה מוקדמת לקבלן, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

11.3.1 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או רכוש הקבלן.

11.3.2 אם ימונה קדם מפרק או מפרק זמני או מפרק קבוע לקבלן.

11.3.3 אם הקבלן הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום.

11.3.4 אם הקבלן הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר או העסיק קבלן משנה בביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, מבלי לקבל מראש את הסכמת המזמין בכתב.

11.3.5 אם הקבלן הסתלק מביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם.

11.3.6. כאשר יש בידי המזמין הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או אדם אחר שמו או מטעמו נתן ו/או הציע לאדם אחר שוחד, מענק או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם זה.

11.3.7. אם הקבלן נפטר, פשט רגל או הפך בלתי כשיר לפעולות משפטיות.

11.4. עם הפסקת ההתקשרות על פי סעיף זה, רשאי המזמין לשקול בין בעצמו ובין בהתקשרות עם צד ג' להמשיך ולבצע את העבודות נשוא הסכם זה.

11.5 פיצויים מוסכמים

11.5.1. הפר הקבלן הסכם זה, ישלם הקבלן למזמין פיצוי מוסכם על סך של 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים) בגין הפרת כל אחת מהתחייבויותיו, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת המוקנית למזמין לרבות הזכות לקבלת פיצויים בגין כל נזק שיגרם למזמין.

11.5.2. כל אבזור שסיפק הקבלן למזמין ו/או עבודה שביצע הקבלן ואשר לא עמד בדרישות ההזמנה והסכם זה, יראוהו כאילו לא סופק ו/או בוצע, ואם לא תיקן הקבלן את הטעון תיקון כך שיתאים לכל דרישות ההזמנה והסכם זה ויסופק למזמין במועד הקבוע לכך, יחויב הקבלן בפיצויים כאמור לעיל עד למועד האספקה באופן התואם במלואו את דרישות ההזמנה והסכם זה.

11.5.3. הפיצויים על פי סעיף זה מהווים פיצוי מוסכם, מוערך מראש של הנזקים שייגרמו למזמין ללא צורך בהוכחת נזק, ומבלי לגרוע בזכויות אחרות העומדות לרשות המזמין.

12. אי הסבה

12.1. הקבלן לא יהיה רשאי להעביר ו/או להסב ו/או לשעבד את זכויותיו ו/או חובותיו ו/או התחייבויותיו לפי הסכם זה, ו/או להקנות בהן כל זכות ו/או טובת הנאה לכל צד שלישי, אלא בהסכמת המזמין בכתב. העסקת עובדים בין ששכרם משתלם לפי זמן עבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה כשלעצמה, משום מסירת אספקת השירותים או של כל חלק ממנה, לאחר.

12.2. המזמין רשאי לסרב לבקשת הקבלן כאמור לעיל על פי שיקול דעתי הבלעדי ואין הוא חייב לפרט את סיבותיו.

12.3. נתן המזמין את הסכמתו במפורש לבקשת הקבלן, לא יהיה בכך כדי לפטור את הקבלן מאחריותו והתחייבויותיו לפי הסכם זה. המזמין רשאי לבטל את הסכמתו על פי שיקול דעתו הבלעדי במסירת הודעה בכתב לקבלן ואין הוא חייב לפרט את סיבותיו.

13. קיזוז

13.1. המזמין יהיה רשאי לקזז כל תשלום המגיע ממנו לקבלן כל סכום אשר למזמין מהקבלן וכן לעכב בידו סכומים המגיעים לקבלן, במקרה של נזקים.

13.2. בטרם ייעשה המזמין שימוש בזכותו לקיזוז כאמור, ייתן המזמין לקבלן הודעה בכתב מראש בדבר כוונתו לערוך הקיזוז.

14. ויתור

14.1. כל ויתור או אורכה או הנחה או הימנעות או שיהוי (להלן: "ויתור") מצדו של המזמין במימוש כל זכות מזכויותיו על פי הסכם זה לא יהא בר תוקף אלא אם כן נעשה ונחתם בכתב כדין על ידי מורשי החתימה מטעם המזמין.

14.2 ויתור כאמור לא ייחשב כוויתור על כל הפרה לאחר מכן של אותה זכות או זכות אחרת.

15. פרשנות

15.1 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים והוא מבטל כל חוזה, הסדר, זיכרון דברים, מצג או הבטחה קודמים שנעשו בין הצדדים בין בע"פ ובין בכתב.

15.2 כותרות הסעיפים הוכנסו מטעמי נוחות בלבד ולא יהיה בהם כל משקל פרשני.

15.3 כל שינוי או תיקון להסכם יהיה בר תוקף בהסכמת שני הצדדים בכתב.

16. סמכות השיפוט

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא לבתי המשפט המוסמכים בתל-אביב בלבד.

17. השתמש המזמין בדין בסמכות או בזכות כלשהי הנתונה לה על פי הסכם זה והביא את ההסכם לידי גמר כמפורט בהסכם זה, לא תהיה לקבלן עילת תביעה כלשהי נגד המזמין בגין פעולת המזמין כאמור והקבלן לא יהיה זכאי לתבוע פיצוי או תשלום כלשהו בעד נזק, פגיעה במוניטין או הפסד לרבות הפסד רווח העלולים להיגרם לו עקב הביטול, למעט כמפורט בהסכם זה.

18. שונות

18.1 אין בהסכם זה כדי לגרוע מזכות המזמין להתקשר בהסכם דומה עם כל קבלן אחר, בכפוף לקיום כל התחייבויות המזמין על פי הסכם זה.

18.2 הסכם זה, על כל נספחיו, לרבות מסמכי ההזמנה, ממצה את מכלול היחסים בין הצדדים ולא תהא כל נפקות לכל משא ומתן, הבנה, הסכמה, התחייבות ומצג אשר היו, ככל שהיו, בין במפורש ובין במרומז, בין בכתב ובין בעל-פה, בין הצדדים עובר לחתימה על הסכם זה.

18.3 לא יהא כל תוקף לכל שינוי, תיקון ו/או ויתור על הוראות הסכם זה, אלא אם כן נעשה במסמך בכתב אשר נחתם על-ידי שני הצדדים.

18.4 שום התנהגות על-ידי מי מן הצדדים לא תחשב כוויתור על איזו מזכויותיו על-פי הסכם זה, לרבות נספחיו, ו/או כוויתור או הסכמה מצדו לאיזו הפרה או אי-קיום של תנאי מתנאי ההסכם, לרבות נספחיו, או כשינוי, ביטול או תוספת על תנאי שהוא אלא אם כן נעשו במפורש ובכתב ע"י מורשי חתימה.

18.5 הסכם זה הנו הסכם בין הצדדים החתומים עליו בלבד, ואין בהוראותיו כדי להעניק זכויות לטובת צדדים שלישיים, לרבות לפי פרק ד' לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.

18.6 כל צד ישא במסים החלים עליו מכוח הדין ובכל יתר התשלומים החלים עליו לרבות תשלומים לשלטונות המס (לרבות כל תשלום סוציאלי) בקשר עם עיסוקו מכוח הסכם זה, לרבות נספחיו, ובכלל זה כל תשלום הנוגע לעובדיו של כל אחד מהצדדים.

18.7 בבכל מקרה של סכסוך ו/או חילוקי דעות שיתגלעו בין הקבלן למזמינה ו/או מי מטעמה, מתחייב הקבלן כי לא יפסיק ו/או יאט את קצב ביצוע הפרוייקט.

18.8 ספריו ופנקסיו של המזמין, ישמשו עדות והוכחה לכאורה לנכונות האמור בהם ולעובדת עשייתו, לרבות לעניין כל הסכומים שישולמו על-ידי המזמין לקבלן במסגרת ביצוע ההסכם.

18.9 הודעות הצדדים מכוח הסכם זה תיעשנה בכתב ותשלחנה לכתובות הצדדים המפורטות במבוא להסכם או לכל כתובת אחרת אשר נמסרה לצד השולח בכתב על-ידי הצד השני, לפחות 24 שעות טרם משלוח ההודעה. כל הודעה שישלח צד למשנהו בדואר רשום

תיחשב כאילו התקבלה אצל הצד השני 72 שעות ממועד משלוח ההודעה, אם נמסרה ביד- במועד מסירתה ואם נשלחה בפקסימיליה - ביום העבודה שלאחר המועד בו נשלחה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

הסתדרות העובדים
הכללית החדשה

פתיחה - לא להגשה

פירוקה - לא להגשה

פירוקה - לא להגשה

פירוקה - לא להגשה

נספח ג' להסכם – ביטוח

נספח זה גובר על כל הוראה בהסכם אשר עניינה ביטוח, ובכל מקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הוראות נספח זה, יגברו הוראות נספח זה. המונחים המשמשים בנספח זה יפורשו בדרך בה הם מתפרשים בהסכם.

1. מבלי לגרוע מאחריות הקבלן על-פי ההסכם ו/או על-פי דין, מתחייב הקבלן לערוך ולקיים על חשבונו את הביטוחים המפורטים להלן, אצל חברת ביטוח מורשית בישראל, למשך כל תקופת ההסכם, ולעניין ביטוחים על בסיס מועד תביעה גם למשך כל תקופה נוספת בה הוא עשוי להימצא אחראי על פי דין, על פי המפורט להלן:

1.1 ביטוח אחריות מקצועית - חבות המוצר היי טק משולבת

Electronic Products Services Erros or Omissions and Product Liability Insurance

בגבול אחריות שלא יפחת מ- \$ 5,000,000 (דולר ארה"ב) למקרה ולתקופת הביטוח, בגין חבות הקבלן על פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במשך תקופת הביטוח בשל היפר חובה מקצועית, שמקורה במעשה או מחדל, רשלנות, טעות או השמטה של הקבלן ו/או מי מטעמו במסגרת מתן השירותים. הפוליסה תכלול סעיף תקופת גילוי שלא תפחת מ- 12 חודשים. הביטוח כולל מועד למפרע שאינו מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים למזמין. הפוליסה אינה כוללת כל הסתייגות לגבי אובדן או נזק תוצאתי ו/או אובדן שימוש ו/או לגבי עיכוב במתן השירותים כתוצאה ממקרה ביטוח, אובדן מסמכים, חוסר תום לב, כוונת זדון, אי יושר ו/או מעילה מצד עובדי הקבלן, הוצאת דיבה, לשון הרע, השמצה, פגיעה בפרטיות, הפרת סודיות, חדירת וירוסים, דליפת מידע וכשל באבטחת מידע. הביטוח מורחב לכלול חבות בגין אירוע סייבר במלוא גבול האחריות. הביטוח מורחב לשפות את המזמין בגין אחריות העלולה להיות מוטלת עליו עקב מעשי או מחדלי הקבלן ו/או מי מטעמו ו/או עקב המוצר שבגינו אחראי הקבלן, וזאת מבלי לגרוע מאחריות הקבלן כלפי המזמין ו/או מי מטעמו ובכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

1.2 ביטוח חבות מעבידים

ביטוח חבות מעבידים ע"פ פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס-1980 בגין חבות הקבלן כלפי כל העובדים והמועסקים על ידו בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח, בגין היזק גופני, נפשי או שכלי או מוות כתוצאה מתאונה או מחלת מקצוע. הביטוח מורחב לשפות את המזמין, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה או מחלה מקצועית כלשהי כי הוא נושא בחובות מעביד כלשהם כלפי מי ממועסקי הקבלן. הביטוח כולל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי המזמין ו/או עובדיו ומנהליו, ובלבד שהויתור על זכות תחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

1.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המבטח את חבות הקבלן על פי דין בגין פגיעה גופנית או נזק לרכוש העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של כל אדם או גוף כלשהוא, בגבול אחריות שלא יפחת מ- 4,000,000 ₪ לאירוע ולתקופת הביטוח. הפוליסה אינה כפופה לכל הגבלה בדבר, חבות בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם ותביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. הביטוח מורחב לשפות את המזמין בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי הקבלן ו/או מי מטעמו וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

2. הקבלן מתחייב לכלול בכל פוליסות הביטוח דלעיל ולהן את ההוראות הבאות:

2.1 הביטוחים דלעיל קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמין והינם "ביטוח ראשוני" ללא זכות השתתפות בביטוחי המזמין, וללא זכות לתבוע ממבטחי המזמין להתחלק בנטל החיוב.

2.2 הביטוחים לא ישונו לרעה ולא יבוטלו במשך תקופת הביטוח מבלי שתישלח על ידי המבטח למזמין הודעה על כך, בכתב, בדואר רשום, לפחות 60 יום מראש.

- 2.3. אנו מאשרים בזאת כי אי קיום החובות המוטלות על הקבלן עפ"י הביטוחים, לרבות, אך לא מוגבל לאי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה כלשהיא בתום לב של תנאי מתנאי הפוליסות הנ"ל ע"י הקבלן אינה מהווה עילה לדחיית חבות כלפי המזמין.
- 2.4. סעיף רשלנות רבתי מבוטל - אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או חובות הקבלן על פי חוק חוזה ביטוח.
3. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין מתחייב הקבלן להמציא לידי המזמין לא יאוחר מ- 14 יום קודם תחילת מתן השירותים על פי ההסכם, אישור ביטוח בגין הביטוחים המפורטים לעיל, על תנאיהם, חתומים ע"י מבטחו בנוסח המצורף כנספח ג' 1 או לחלופין בנוסח התואם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "אישור עריכת ביטוח").
4. היה ולדעת הקבלן ו/או מי מטעמו יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים בנוסף לביטוחים המפורטים בסעיף 1 לעיל, מתחייב הקבלן לערוך ולקיים על חשבונו את הביטוח המשלים ו/או הביטוח הנוסף כאמור, ו/או לתקנם לפי העניין כאשר בכל ביטוח נוסף ו/או משלים ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמין ו/או מי מטעמו. ויתור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון לעניין ביטוחי רכוש, ו/או יורחב הביטוח לשפות את המזמין ו/או מי מטעמו לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.
5. הקבלן מתחייב לקיים את כל תנאי הפוליסות הנערכות על פי הסכם זה, ולוודא כי כל הוראות פוליסות הביטוח תובאנה לידיעת מנהליו, עובדיו, קבלני משנה ומי מטעמו. הקבלן יודא כי השינויים הנדרשים למימוש הוראות הסכם זה יבוצעו הן במסגרת ביטוחיו והן במסגרת ביטוח קבלני המשנה שיועסקו על ידו בביצוע השירותים.
6. למען הסר ספק, הקבלן יישא בעצמו בדמי הביטוח וסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות. סכומים אלו יהיו נתונים לקיזוז על ידי המזמין מכל סכום שיגיע לקבלן על פי ההסכם. הקבלן יודא כי פוליסות הביטוח כוללות תנאי לפיו אי תשלום ההשתתפות העצמית על ידי הקבלן לא תהווה עילה לאי טיפול בתביעה על ידי המבטח.
7. הקבלן מתחייב להודיע מיד בכתב למבטח ולמזמין על קרות אירוע ו/או נזק ו/או אובדן ולשתף פעולה עם המזמין לשם מימוש זכויות המזמין על פיהן.
8. הקבלן פוטר את המזמין ו/או מי מטעמו מכל אחריות לאבדן ו/או נזק לרכושו או לציוד המובא על ידו לאתרי המזמין או של מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם למקרה הביטוח בזדון.
9. המזמין ו/או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק את אישור עריכת הביטוח שימציא הקבלן, ובמידה ותידרש התאמתם למתחייב מהוראות הסכם זה, מתחייב הקבלן לבצע את ההתאמה ללא דיחוי.
10. אין בעריכת הביטוחים הנ"ל כדי לצמצם או לגרוע בצורה כלשהי מהתחייבויות הקבלן בהתאם להסכם זה.
11. למען הסר ספק מובהר בזאת כי קביעת גבולות האחריות כמפורט לעיל הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הקבלן. הקבלן מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו בכל הקשור לגבולות האחריות המזעריים לעיל.

תאריך

חתימת הקבלן

נספח ג' 1

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים				
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.						
מבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה*	מעמד מבקש האישור*			
שם : הסתדרות העובדים הכללית החדשה	שם	<input type="checkbox"/> נדלין <input checked="" type="checkbox"/> שירותים	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____			
א"ע 11/385	ת.ז.ח.פ.	<input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : אספקת פתרון למרכזיית IPT בפתרון של ענן פרטי מגובה גיאוגרפי, הקמת מוקדים ותחזוקת המערכת				
מען : ארלוזורוב 93 תל אביב	מען					
כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					מטבע	סכום
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח						כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
אחריות מקצועית – חבות המוצר היי טק משולב - Electronical products services errors or omission and product liability insurance					\$	5,000,000 <input checked="" type="checkbox"/> 301 – אבדן מסמכים. <input checked="" type="checkbox"/> 302 – אחריות צולבת. <input checked="" type="checkbox"/> 303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע במסגרת כיסוי אחריות מקצועית. <input checked="" type="checkbox"/> 304 – הרחב שיפוי. <input checked="" type="checkbox"/> 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור. <input checked="" type="checkbox"/> 325 – מרמה ואי יושר עובדים. <input checked="" type="checkbox"/> 326 – פגיעה בפרטיות. <input checked="" type="checkbox"/> 327 – עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח. <input checked="" type="checkbox"/> 328 – ראשוניות. <input checked="" type="checkbox"/> 332 – תקופת גילוי 12 חודשים.
צד ג'					₪	4,000,000 <input checked="" type="checkbox"/> 302 – אחריות צולבת. <input checked="" type="checkbox"/> 304 – הרחב שיפוי. <input checked="" type="checkbox"/> 307 – הרחבת צד ג' – קבלנים וקבלני משנה. <input checked="" type="checkbox"/> 315 – כיסוי לתביעות המל"ל. <input checked="" type="checkbox"/> 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור. <input checked="" type="checkbox"/> 328 – ראשוניות. <input checked="" type="checkbox"/> 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג'.
אחריות מעבידים					₪	20,000,000 <input checked="" type="checkbox"/> 304 – הרחב שיפוי. <input checked="" type="checkbox"/> 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. <input checked="" type="checkbox"/> 319 – מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח. <input checked="" type="checkbox"/> 328 – ראשוניות.
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג')* :						
043						
ביטול/שינוי הפוליסה *						

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים
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:	

* **באישור ביטוח כללי** ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

פירוק - לא להגיש

נספח ד' להסכם - נספח הוראות בטיחות

1. הקבלן מצהיר כי ידועות ומוכרות לה כל הוראות הדין המתייחסות לבטיחות בעבודה בכלל ולבטיחות בביצוע השירותים נשוא ההסכם בפרט, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות הדברים, הוראות פקודות הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), התש"ל - 1970 והתקנות שהותקנו על-פיה, הוראות חוק ארגון ופיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 והוראות כל דין הרלוונטיות לביצוע העבודות.
2. הקבלן מתחייב כי כל עובד ו/או מי מטעמו שישימש אותו לצורך ביצוע השירותים, יתוודך בכל הקשור לביצוע הוראות וכללי הבטיחות בעבודה. ההדרכה תבוצע על ידי גורם בעל הסמכה לבצע את הדרכה מטעם מפקח העבודה הראשי במשרד הכלכלה (ממונה בטיחות בעל הסמכה) טופס תיעוד הדרכת בטיחות ("פנקס הדרכה") של כל אחד מעובדי הספק וההצהרה החתומה הנ"ל הכוללת אישור עורך ההדרכה, ישמר בפנקס הכללי באתר העבודה. ההדרכה תבוצע לפחות אחת לשנה.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור בהסכם, הספק מתחייב כי יבצע את השירותים אך ורק באמצעות אנשי מקצוע מיומנים ובמקרה שיש צורך ברישיון ו/או בהיתר ו/או בתעודת הסמכה, יעסוק מטעמו רק איש מקצוע בעל הכשרה ומיומנות, אשר מצויד ברישיון מתאים, היתר או תעודת הסמכה תקפים.
4. הספק מתחייב כי כל ציוד אשר יופעל על ידי מי מעובדיו ו/או מי מטעמו יופעל על ידי מפעיל מורשה מיומן ומנוסה.
5. הספק מתחייב כי כל עבודה בגובה תעשה על ידי עובדים שהוסמכו לכך על פי תקנות הבטיחות בעבודה (עבודה בגובה), התשס"ז - 2007, תעודת עובד גובה תמצא בידי העובד ותוצג עפ"י דרישת גורם מטעם המזמין. עבודה בגובה תבוצע תוך כדי שימוש בציוד מגן אישי כפי שנדרש בתקנה.
6. הספק מתחייב לבצע בדיקות תקופתיות בהתאם להוראות כל דין, על-ידי בודק מוסמך, לציוד אשר יש לבצע בו בדיקות כאמור, בהתאם להוראות כל דין. הספק מתחייב לוודא כי לא יעשה שימוש בציוד שלא נבדק במועד כאמור ו/או שנמצא פסול ו/או שנמצא כי יש לתקנו וזאת עד לתיקונו וביצוע בדיקה חוזרת. תסקיר בדיקת בודק מוסמך יצורף לציוד ויוצג עפ"י דרישה.
7. הספק מתחייב לוודא שכל עובדיו ו/או מי מטעמו יהיו מצוידים בכל ציוד מגן אישי הדרוש על פי כל דין ועל פי הוראות הממונה על הבטיחות לשם אספקת השירותים, כאשר אותו ציוד מגן אישי יהיה תקין וכשיר להפעלה והעובד או מי מטעם הספק, לפי העניין, יהיה מתורגל ומיומן בשימוש בו. הספק יהיה אחראי על הפיקוח בפועל אחר השימוש בציוד המגן הנ"ל וכי העובדים יעשו שימוש בכל אמצעי הבטיחות, הכול בהתאם להוראות כל דין.
8. הספק מתחייב כי כל אביזר הרמה ו/או מכונת הרמה בה הוא או מי מהעובדים ישתמשו, יהיה ממבנה תקין בעל אישור של בודק מוסך בתוקף, מחומר מחוזק וללא כל פגם, כי יוצב במרכז לוח, עליו ירשם עומס העבודה הבטוח של כל אביזר או מכונה כאמור, וכי הציוד האמור יופעל בהתאם לאותו עומס בלבד.
9. הספק מתחייב להעביר לידי נציג המזמין כל מסמך, תסקיר בדיקה וכדומה, אשר יידרשו על-ידם בקשר לאספקת השירותים.
10. אין לעשן לכל שטח מתקני ההסתדרות למעט במקומות שהוסדרו לצורך כך.
11. למען הסר ספק יובהר, כי הספק יבצע ויקיים את הוראות הבטיחות בעבודה כאמור בהסכם ו/או על פי כל דרישה חוקית ו/או הנחיות הממונה הבטיחות או גורם מוסמך אחר, על חשבונו ולא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף בגינם.

פירוקה - צד להגשה

פירוקה - לא להגשה

נספח ו' – תצהיר ואישור עו"ד לעמידה בתנאי הסף

- א. אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:
- ב. הנני משמש בתפקיד _____ בחברת _____ (להלן – "החברה" ומוסמך/ת ליתן תצהיר בשמה.
- ג. הרינו להצהיר כי בחברתנו מתקיימים כל תנאי הסף כהגדרתם במסמכי ההליך, ואנו ערוכים לקיום ההתקשרות ככל שנבחר כזוכים, כפי שידוע לנו ביום הגשת ההצעה:
1. למציע מספר משרדים ברחבי הארץ למתן שירותי תחזוקה מהירים. **יש להגיש רשימה מפורטת של משרדי המציע וכתובתם.**
 2. למציע לפחות 8 טכנאי מרכזיות בפריסה ארצית המוכשרים לתמיכה במרכזיות IP.
 3. המציע וקבלן המשנה (במידה וישנו) בעלי הסמכות של יצרן המרכזייה המוגשת ל-5 טכנאים לפחות. **יש לצרף תעודות אסמכתאות יצרן המעידות על הכשרה להתקנה ומתן שירות לציוד המוצע ע"י המציע ברמת אקספרט.**
 4. המציע הינו מפעל מאושר בשעת חירום וקיים בידיו אישור לעבודה בשעת חירום מטעם הרשויות המתאימות במדינת ישראל. **יש לצרף עותק של האישור** למענה על הבקשה ובנוסף, עובדי המציע שאמורים לספק את השירות הינם בעלי ריתוק משקי למציע בשעת חירום.
 5. למציע אישור תקף על שמו מיצרן המרכזיות לשמש כמשווק ומתקין מורשה לספק ולבצע התקנה למרכזייה המוצעת להסתדרות העובדים החדשה לרבות אספקה וביצוע של שירות תיקונים ותחזוקה. **יש לצרף העתק אישור זה.**
 6. למציע או קבלן מטעמו קיימת אסמכה בתוקף לפחות ברמת GOLD או אישור של רכישת שירותי מומחה בתוקף במועד הגשת ההצעה, באישור יצרן לביצוע התקנה, אחריות, שירות ותחזוקה של המרכזייה לכל תקופת ההתקשרות.
 7. המציע וקבלן המשנה (במידה וישנו), בעלי ניסיון באספקה, התקנה והפעלה של לפחות 3 מרכזיות בישראל בתכולה של 500 שלוחות טלפון בכל מרכזות עם דגם המרכזייה המוצעת הכוללת גם מערכת לניהול מוקד ושרת הקלטות (אופציה- רשם שיחות ושרת פקסים), והפעלה של לפחות 5 אתרי משנה שהופעלו על רשת המחשוב של הלקוח וזאת ב-5 השנים האחרונות.
- יש לפרט הניסיון הרלוונטי בנספח ב'-1.**
8. הפתרון המוצע אינו פתרון ענן ציבורי וקוד פתוח לסוגיו.
 9. הפתרון המוצע חייב להיות של יצרן אשר יש לו נציגות מקומית בישראל עם יכולת מקומית לתמיכה טכנית. לשם הוכחת עמידה בתנאי סף זה, יש להגיש אישור חתום מטעם היצרן.
 10. על המציע להיות בעל ניסיון וותק של 5 שנים לפחות באספקת מערכות וביצוע עבודות נשוא הזמנה זאת.
- ד. הנני מצהיר כי זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי לעיל אמת.

תאריך: _____ חתימה: _____

ה. מורשי חתימה :

מורשה חתימה מס' 1 :

שם : _____

חתימה : _____ (חובה לחתום)

תאריך : _____

מורשה חתימה מס' 2 :

שם : _____

חתימה : _____ (חובה לחתום)

תאריך : _____

אישור עו"ד

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני עורך דין _____ במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מס' _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/ה עליה.

כן הריני לאשר כי המציע היא חברה המאוגדת כדין בישראל, שאינה נמצאת בהליכי פירוק ו/או לא הופעל צו כונס נכסים נגדה וכי מורשי החתימה שלה לצורך חתימה על הסכם זה הם _____, נושא ת.ז. _____, ו- _____, נושא ת.ז. _____, וכי הנ"ל חתמו בפניי בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע ובהתאם להחלטה בת תוקף שקיבל המציע כדין ואושרה כדין, וחתמתם זו מחייבת את החברה.

תאריך : _____ חתימה + חותמת : _____

נספח ז' – פרטי המציע

שם:	מס' עוסק מורשה:
מעמד משפטי (צורת התאגדות):	פועל / ת משנת:
כתובת משרדי ההנהלה:	מייצג את יצרן הציוד משנת:
טלפונים:	דוא"ל להתקשרות:

נספח ט' - סיכום רשימת מסמכים ותצהירים שיש לצרף להצעה:

1. חוברת הבקשה חתומה בר.ת על כל עמוד וחתימה מלאה במקומות המיועדים
2. פרוטוקול מפגש מציעים - חתום
3. מסמך מענה לשאלות הבהרה - חתום
4. אישור על ניהול פנקסי חשבונות
5. אישור לצורך ניכוי מס במקור
6. תעודת עוסק מורשה
7. אישור תאגיד חתום ע"י עו"ד (במקרה של מציע שהוא חברה) + פירוט מורשי החתימה בחברה
8. פירוט ניסיון המציע בעבודות דומות לפי נוסח **נספח ב'-1**
9. כתב התחייבות לשמירה על סודיות לפי נוסח **נספח ב'-2**
10. אישור איתנות פיננסית ועמידה בחוקי העבודה לפי נוסח **נספח ב'-3**
11. תצהיר תשלום שכר מינימום כדין לפי נוסח **נספח ב'-4**
12. התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים – לפי נוסח **נספח ב'-5**
13. נספח תצהיר חוק עסקאות גופים ציבוריים – לפי נוסח **נספח ב'-6**
14. ערבות בנקאית ע"ס 20,000 ש"ח עפ"י נוסח **נספח ג'-1**
15. תצהיר עמידה בתנאי הסף, עפ"י נוסח **נספח ו'**.
16. טופס פרטי המציע, עפ"י נוסח **נספח ז'**.
17. אישור רו"ח על מחזור כספי הנובע מעבודות בעלות אופי והיקף דומים לעבודות נושא הזמנה זאת, של לפחות 5,000,000 ₪, כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים 2017-2019.
18. רשימה מפורטת של כתובות משרדי המציע למתן שירותי תחזוקה מהירים
19. העתקי הסמכות, תעודות ואסמכתאות יצרן המרכזייה המוצעת ל- 5 טכנאים לפחות, על הכשרה להתקנה ומתן שירות לציוד המוצע ע"י המציע ברמת אקספרט (למציע וקבלן המשנה, אם ישנו)
20. אישור מפעל מאושר בשעת חירום מטעם הרשויות המתאימות במדינת ישראל ובנוסף, אישור עם שמות עובדי המציע שאמורים לספק את השירות, כי הם בעלי ריתוק משקי למציע בשעת חירום.
21. אישור תקף על שם המציע מיצרן המרכזיות לשמש כמשווק ומתקין מורשה לספק ולבצע התקנה למרכזייה המוצעת להסתדרות, לרבות אספקה וביצוע של שירות תיקונים ותחזוקה.
22. אסמכתא תקפה לפחות ברמת GOLD או אישור של רכישת שירותי מומחה בתוקף במועד הגשת ההצעה, באישור יצרן לביצוע התקנה, אחריות, שירות ותחזוקה של המרכזייה לכל תקופת ההתקשרות.
23. במידה ובכוונת המציע להעסיק קבלני משנה בפרויקט זה. במידה וכן, יש להגיש מסמך המפרט:

- רשימת קבלנים מועמדים.
 - סוג והיקף פעילותם בפרויקט.
 - טיב ההתקשרות עם המציע.
 - פרופיל עסקי של קבלני המשנה ופרטים כגון ניסיון בעבודה, שנות פעילות ומספר הצוותים שכל מציע מפעיל.
24. הצעת המציע תהיה מפורטת ובהתאם למבנה וההנחיות המפורטות בנספח א' (מפרט), פרק א' (כללי) סעיף 10, לרבות מילוי הטבלאות.
25. יש לצרף אישורים המעידים כי המערכת מתאימה לתקינה הישראלית והבינלאומית (עמידה בדרישות משרד התקשורת למערכות טלפוניה, עמידה בדרישות מכון התקנים הישראלי לציוד הרלוונטי וכדומה).
26. פרופיל יצרני המערכת:
- יש להציג שם יצרני המרכיבים השונים בהצעה.
- יש לצרף למענה זה מסמך התחייבות יצרן (מסמך בלוגו של היצרן) בפני המזמין המפרט:
- דרכי התקשרות ישירה או אלטרנטיבית במקרה והאינטגרטור אינו מספק את רמת השרות והתמיכה הנדרשת למוצר המוצע.
 - התחייבות שבמקרה שב-7 השנים הקרובות יוחלט ע"י היצרן שלא לפתח או למכור את הפתרון הנבחר, היצרן יספק לרשות המזמין את מוצר הדגל שלו, במקום הפתרון הנבחר, ללא חיוב נוסף.