



מדינת ישראל
משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

מכרז מספר 14/20

להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות
לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם

ינואר 2021

תוכן עניינים

עמוד	נושא
3-7	פרק א': מבוא 1. רקע 2. הגדרות
8-10	פרק ב': מינהלה – ריכוז מועדים, הרשמה למכרז, שאלות הבהרה והגשת הצעות 3. ריכוז מועדים קובעים למכרז 4. הרשמה למכרז 5. סיור ספקים 6. שאלות הבהרה 7. המועד והמען להגשת ההצעות 8. התחייבות המציע להודיע על שינויים בפרטי ההצעה
10-20	פרק ג': ניהול המכרז – תנאי סף, בחינת ההצעות, זכות עיון וסמכויות הוועדה 9. תנאי סף להשתתפות במכרז 10. הליך בחינת ההצעות 11. זכות עיון 12. סמכויות הוועדה
20-28	פרק ד': ההצעה 13. הגשת הצעות - כללי 14. עריכת ההצעה 15. אופן הגשת ההצעה 16. המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו 17. הצעה כספית 18. ערבות מכרז 19. תוקף ההצעה 20. איסור תיאום הצעות
28-69	פרק ה': התקשרות עם הזוכה 21. צוות הפרויקט 22. השירותים הנדרשים, שלבי הפעלה ולוחות הזמנים 23. שינויים ושיפורים בתכולת השירותים הנדרשים (שוי"שים) 24. ניהול כספים בגין הפעלת השירותים 25. שימוש בקבלני משנה 26. התחייבויות הזוכה 27. ערבות ביצוע 28. ביטוחים 29. רישיונות והיתרים 30. תקופת ההתקשרות 31. התמורה ותנאי תשלום 32. פיצויים מוסכמים 33. ביטול אישור הפעלה ו/או דחיית מועד מתן אישור הפעלה ו/או שינוי תנאיו 34. הפרת יסודית של ההסכם 35. דיווחים 36. פיקוח ובקרה 37. ניגוד עניינים 38. עמידה במגבלות החוק בשמירה על הפרטיות 39. אבטחת מידע

	40. חובות הספק לעמידה בדרישות חשבונאיות 41. נגישות 42. יחסי הצדדים 43. זכויות קניין 44. בעלות במידע וסודיות 45. פורטל ספקים 46. אחריות ושיפוי
70-71	פרק ו': רשימת נספחים

פרק א': מבוא

1. רקע

- 1.1. זה למעלה מעשור מקדם משרד התחבורה, בדומה למדינות רבות בעולם, מעבר לשימוש בכרטיס חכם - המכונה כרטיס "רב-קו" - באמצעי התחבורה הציבורית. כרטיס הרב קו הינו כרטיס אלקטרוני אינטראופרבילי אשר ניתן להטעין בו הסדרי נסיעה שונים של אמצעי התחבורה הציבורית השונים, בכל הארץ, ללא תלות במפעיל כזה או אחר, ולשלם באמצעותו על הנסיעה.
- 1.2. לשימוש בכרטיס הרב קו יש שני תפקידים עיקריים – האחד, הכרטיס משמש כהוכחה לכך שהנוסע שילם בעבור הנסיעה (רכש הסדר נסיעה ותיקף כל נסיעה); השני – הוכחת הזכאות להנחות שונות לנסיעה בתחבורה הציבורית, בכפוף לסוג הכרטיס שבחר הנוסע.
- 1.3. נכון להיום, פעילים בישראל למעלה מ- 3 מיליון כרטיסי רב-קו, אשר הנוסעים המחזיקים בהם מקבלים את השירותים בקשר לכרטיס באמצעים שונים:
 - 1.3.1. סניפי על הקו – כיום פועלים כ- 130 סניפים לקבלת קהל ברחבי הארץ, המספקים שירותי כרטוס שונים, כגון הנפקת וטעינת כרטיס, שחזור חוזה או יתרה, הארכת תוקף כרטיס, הנפקת תדפיס תנועות אחרונות בכרטיס ועוד. כיום, מופעלים סניפים אלו על ידי מפעילות התחבורה הציבורית.
 - 1.3.2. עמדות טעינה ושירות עצמי – כיום פועלות ברחבי הארץ מעל 4,000 נקודות טעינה, הממוקמות במגוון בתי עסק כמו קיוסקים, רשתות קמעונאיות ומסחריות ועמדות לשירות עצמי, המספקות שירותי הנפקת כרטיס רב-קו אנונימי ו/או טעינה במזומן ו/או באשראי. הפעלת נקודות אלו נעשית כיום על ידי מפעילי התחבורה הציבורית באמצעות קבלני משנה.
 - 1.3.3. יישומונים ובמרשתת – חלק משירותי הכרטוס, כגון הנפקה וטעינת כרטיס, שינוי פרופיל נוסע בכרטיס ועוד, ניתנים כיום גם באופן מקוון, באמצעות יישומון המותקן בטלפון סלולרי חכם בו הותקן רכיב ה-NFC ובאתר המרשתת באמצעות קורא כרטיסים. כיום, השירות המקוון מופעל על ידי מפעילי התחבורה הציבורית באמצעות קבלני משנה.
- 1.4. לצורך מתן שירות מיטבי לנוסע וכדי לאפשר התחשבות של משרד התחבורה מול מפעילי התחבורה הציבורית, הוקם מרכז השירות הארצי לתחבורה הציבורית (המכונה גם "המסלקה"), המופעל כיום על ידי בנק הדואר ו-IBM כקבלן משנה. מרכז שירות זה מהווה מאגר נתונים וחישובים של כלל הפעולות המבוצעות על גבי הכרטיס החכם בכלל אמצעי התחבורה הציבורית (לרבות הנפקות, טעינות ושימושים), באמצעות ממשקים ישירים עם המערכים האחוריים של מפעילי התחבורה הציבורית, אשר מספקים שירותים לציבור הנוסעים (פעולות רישום, רכישות ושימושים בכרטיס החכם).
- 1.5. בהתאם למגמה העולמית למעבר לצריכת שירותי תחבורה ציבורית מבוססת חשבון מרוחק ("יתמ"ר") החל המשרד בפיתוח והקמת שירות מקוון לשיתוף ("שמ"ש") שיאפשר לנוסעים לצרוך מגוון שירותים בצורה נוחה באמצעות חשבון מרוחק אחד. השמ"ש הינו מערכת מקוונת של המשרד הכוללת מאגר מידע מרכזי, המשתמש בשרת

תקשורת מאובטח לצורך קבלה ומסירה של שדרים אל ומהמשרד האחורי של כלל המפעילים ושל הספקים הזוכים במכרז זה. בנוסף, מטרתו לבצע פעולות התאמה ובדיקות לגבי הנתונים השונים שיועברו מהמערכים האחוריים של הספקים, באמצעות הצלבות מידע באמצעים שונים. בשלב הראשון יתמוך השמ"ש ביישומונים לתשלום ותיקוף בתחבורה הציבורית, כפי שאושרו על ידי המשרד; בשלב השני, צפוי השמ"ש לתמוך בכרטיס החכם, אשר כלל השירותים לגביו יפורטו במסגרת מכרז זה, ובכך לשמש גם כמרכז השירות הפיננסי.

1.6 משרד התחבורה מעוניין לרכז ולאגד את כלל השירותים הניתנים כיום לנוסעים המשתמשים בכרטיס חכם במודל OSS (One Stop Shop) המשמש קורת גג מרוכזת למתן השירותים, הן בהיבטים הטכנולוגיים והן בהיבטים התפעוליים. במסגרת זו ותחת אותה המערכת יוכל נוסע בתחבורה הציבורית לצרוך מגוון שירותים, כגון הנפקת כרטיס חכם, טעינת הסדר נסיעה, עדכון פרופיל נוסע, שחזור הסדרי נסיעה, ביטול טעינת הסדר נסיעה, טיפול בהחזרים כספיים וזיכויים, בירור פניות שונות של נוסעים הנוגעות לכרטיס החכם וכיו"ב. השירותים יינתנו על ידי הספק הזוכה באמצעות מרכזי שירות שונים:

1.7 באופן מקוון באתר האינטרנט וביישומון, וכן בסניפי על הקו אשר יספקו שירות פרונטאלי לנוסע ובנקודות הפצה (המכונות גם "עמדות קצה") שונות שייפרסו ברחבי הארץ, יופעלו על ידי צדדים שלישיים, והכוללות עמדות לשירות עצמי ועמדות מאוישות. עניינו של מכרז זה בקבלת הצעות להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקה של כלל מרכזי השירות כאמור, הפיזיים והמקוונים לכרטיס החכם, עבור נוסעים בתחבורה הציבורית. השירותים הנכללים בהזמנה זו נחלקים למספר מרכיבים עיקריים:

1.7.1 **הקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מערכת טכנולוגית ממוחשבת למתן שירותים עבור כרטיס הרב-קו**, חלקם ניתנים תמורת תשלום וחלקם ללא תמורה. המערכת שתוקם, תוטמע ותופעל על ידי הספקים הזוכים ביישומון ואתר אינטרנט שיוקמו על ידם, בסניפי על הקו (קיימים וחדשים) ובעמדות קצה, הכל בהתאם לאמור במסמכי הליך זה.

(אלא אם כן יירשם מפורשות אחרת, בכל מקום במסמך זה שבו יירשם "יישומון", הכוונה גם לאתר אינטרנט שיוקם על ידי הספק הזוכה).

1.7.2 **הקמה והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי** שיספק שירותים בקשר לכלל פניות הנוסעים הנוגעות לכרטיס חכם, הכל כמפורט במכרז זה.

1.7.3 **הפעלה, ניהול ותחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בנקודות ההפצה**, לרבות עריכת וניהול התקשרויות עם עמדות קצה, כמפורט במכרז.

1.7.4 **הקמה, ניהול והפעלה של עד 10 סניפי "על הקו" חדשים**, לרבות תפעול, שכירות ואחזקת מבנה, גיוס כח אדם להפעלת הסניפים והכשרתו, ורכישת כלל הציוד הנדרש, כמפורט במכרז זה.

1.7.5 **הנגשת המידע בדבר שירותי הכרטיס החכם** והפעולות השונות שניתן לבצע בכל אחד ממרכזי השירות השונים, כהגדרתם במכרז זה, לרבות פעולות הסברה, שיווק ופרסום של השירותים שניתנים.

- 1.7.6. **ניהול והפעלת כלל סניפי "על הקו" הקיימים**, כולם או חלקם, בהתאם לדרישת המשרד, בכלל ההיבטים לרבות תשתית וכח אדם, כמפורט במכרז.
- 1.8. כל המעוניין ליתן את השירותים המפורטים במכרז זה והעומד ומסכים לכל התנאים המפורטים בו, מוזמן להגיש הצעה.
- 1.9. יובהר, כי בין היתר לצורך שמירה על רמת השירות לנוסע, בכוונת המשרד להתקשר לצורך קבלת כלל השירותים במכרז זה עם **עד שלושה ספקים**, בהתאם לדרישות ולהנחיות המפורטות במכרז זה על נספחיו.
- 1.10. על אף האמור בסעיף 1.9 לעיל, יובהר כי המשרד שומר על זכותו לאפשר הפעלת השירותים נשוא מכרז זה, כולם או חלקם, גם על ידי המשרד, לרבות באמצעות יישומון "התחנה" של משרד התחבורה ו/או באמצעות ספקים נוספים, ובין באמצעות התקשרות ישירה עם המשרד ובין באמצעות התקשרות עקיפה, בין כמנפיק מוסדי ובין בכל מסגרת אחרת שתיקבע על ידי המשרד בהתאם לשיקול דעתו. הפעלת השירותים, כולם או חלקם, על ידי ספקים נוספים, יכול שתיעשה במקביל להפעלת השירותים על ידי הספקים הזוכים במכרז זה, לפני או אחרי. בהתאם, על המציעים במכרז זה לקחת בחשבון את האפשרות כי ייתכן והיקף ההתקשרות עם הספקים הזוכים יצומצם, והכל בהתאם להחלטת המשרד ולשיקול דעתו הבלעדי, ולזוכה לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בשל כך.
- 1.11. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 1.9 לעיל, יובהר כי חלק מהשירותים הניתנים כיום למשתמשי כרטיס "רב-קו", הן באופן מקוון והן פיזית, כגון הנפקת כרטיס חכם, טעינת הסדר נסיעה, **ימשיכו להינתן גם על ידי ספקים נוספים**, בין באמצעות התקשרות ישירה עם המשרד ובין באמצעות התקשרות עקיפה, בין כמנפיק מוסדי ובין במסגרת אחרת – והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד, ולספק הזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בעניין זה.
- 1.12. יובהר, כי המשרד שומר על זכותו להרחיב ולהוסיף אמצעי כרטיס, תשלום ותיקוף, בנוסף לכרטיס הרב קו, בכל עת, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בעניין זה.
- 1.13. יובהר, כי התמורה בגין מכרז זה, לרבות התמורה בגין שינויים בתכולת השירותים הנדרשים כמפורט בסעיף 23 כוללת את מלוא התמורה עבור כל ממשק עבודה שיהיה לספק הזוכה עם המשרד, ועבור כל פעולה ו/או הוצאה של הספק הנוגעת למכרז זה.

2. הגדרות

- 2.1. **"ההצעה"** - מכלול המסמכים, האישורים, התצהירים וכל החומר המוגש על ידי המציע למכרז זה, על פי האמור בו.
- 2.2. **"מציע"** – פונה או מספר פונים יחד המשתפים פעולה לשם הגשת הצעה משותפת למכרז זה, אשר הגישו הצעה להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקה של מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם, במסגרת מכרז זה.
- 2.3. **"הממשלה"** - ממשלת ישראל.
- 2.4. **"המשרד"** - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

- 2.5 "הרשות" – הרשות הארצית לתחבורה ציבורית שבמשרד התחבורה ו/או מי שימונה מטעמה לצורך זה.
- 2.6 "השירותים"/ "העבודה" - כל מחויבויות ומטלות הזוכה לפי מכרז זה ללא יוצא מן הכלל, לרבות השירותים המנויים בסעיף 22 למכרז זה. מובהר כי השימוש במילה 'מטלות', 'עבודה', 'עבודות', 'שירותים' וכיוב' אינו גורע מחובת הזוכה ובכל מקום בו מצוינת מילה זו אין לפרשה כמצמצמת את חובת הזוכה לבצע את מלוא תכולת העבודה הנדרשת על פי המכרז על כלל נספחיו.
- 2.7 "ועדת המכרזים"/ "הוועדה" – ועדת המכרזים המיוחדת למתן רישיונות להפעלת קווי שירות בתחבורה הציבורית.
- 2.8 "כשיר לזכייה" – מציע שקיבל הודעה בכתב מהוועדה בדבר כשירותו לזכייה.
- 2.9 "ספק", "זוכה" "ספק זוכה" – מציע שקיבל הודעה בכתב מהוועדה בדבר כשירותו לזכייה במכרז זה, חתם על חוזה התקשרות (על תנאי), קיבל את אישור המשרד כי עבר בהצלחה את שלב ההיערכות ליישום שלב א' להפעלה, וקיבל אישור הפעלה לשלב א'. לעניין זה, כל מקום בו יצוין במכרז "ספק" או "זוכה" הכוונה לכל אחד מבין עד שלושת הספקים הזוכים במכרז זה.
- 2.10 "מפעיל תח"צ" – גוף בעל רישיון תקף מאת המפקח על התעבורה, המעניק שרותי הסעת נוסעים בתחבורה הציבורית.
- 2.11 "אמצעי שליטה" – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 2.12 "בעל עניין" – כהגדרתו בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968.
- 2.13 "מפעיל תמ"ר" – גוף בעל אישור הפעלה ממשרד התחבורה, המעניק מגוון שירותים לנוסעים בתחבורה הציבורית המבוססים על חשבון מרוחק.
- 2.14 "הסכם הפעלה"/ "הסכם ההתקשרות" – הסכם (על תנאי) שייחתם בין הממשלה לבין הכשיר לזכייה להקמה, הפעלה ניהול ותחזוקה של מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם, ולביצוע כלל השירותים המפורטים במכרז זה, ואשר ייכנס לתוקפו רק עם קבלת אישור הפעלה לשלב א' להפעלה.
- 2.15 "אישור הפעלה" – אישור בכתב שיינתן על ידי המשרד בתום תקופת ההיערכות ("אינטגרציה"), בקשר עם כל אחד משלבי ההפעלה, לצורך הפעלת השירותים נשוא מכרז זה.
- 2.16 "תיקוף נסיעה" – אימות תשלום דמי נסיעה.
- 2.17 "תעריף הנסיעה" – תעריף הנסיעה עליו הורתה הרשות לצורך תשלום בגין הנסיעה, לרבות כקבוע:
- א. בצו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקווי השרות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשס"ג – 2003.
- ב. בצו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (דמי נסיעה ברכבת) התשע"ו- 2015.
- ג. בצו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה במוניות) (מס' 2), התשע"ז – 2017.
- 2.18 "הסדר נסיעה" – הסדר המקנה זכויות לנסיעה בתחבורה הציבורית (כמו חופשי חודשי, חופשי יומי, ערך צבור וכיו"ב).
- 2.19 "מערך אחורי" – קיבוץ ועיבוד סך הנתונים והפעולות שהספק הזוכה נדרש לבצע על סמך הנתונים, הנוגעים למתן השירותים נשוא מכרז זה. במערך האחורי יירשמו, בין

- היתר, פרטי וזכאויות הנוסעים שיירשמו לשירות וכלל הפעולות שיבצעו משתמשי הכרטיס החכם בכל אחד ממרכזי השירות כהגדרתם להלן, באמצעות המערכת הממוחשבת הטכנולוגית שיקים הספק הזוכה, בהתאם לדיני הגנת הפרטיות וכללי אבטחת המידע המפורטים במסמכי מכרז זה. על בסיס המידע במערך האחורי ובשמ"ש יינתנו השירותים על ידי הספק הזוכה למשתמשי כרטיס הרב קו.
- 2.20. **"מרכזי שירות"** – אתר, פיסי או וירטואלי, בו ניתנים שירותים, כולם או חלקם, עבור כרטיס הרב קו. במסגרת מכרז זה "מרכזי שירות" ייחשב אחד מהבאים: יישומון, אתר אינטרנט, נקודת הפצה/עמדת קצה, וסניף על הקו, הכל כהגדרתם להלן.
- 2.21. **"נקודת הפצה"/"עמדת קצה"** – עמדה לשירותים עבור כרטיס הרב קו. העמדה יכולה להיות עמדה לשירות עצמי (לרבות כזו הממוקמת בסניפי על הקו) או עמדה מאוישת, המופעלים כולם על ידי צדדים שלישיים באמצעות התקשרות להפעלת שירותים לכרטיס רב קו עם הספק הזוכה במכרז זה (לדוגמא: קיוסקים, רשתות קמעונאיות, כספונטים וכיו"ב).
- 2.22. **"סניף על הקו"** – משרד שבו עמדה/ות לקבלת קהל למתן שירותים עבור נסיעה בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס הרב קו.
- 2.23. **"מנפיק מוסדי"** – גוף מוסדי, אשר אושר על ידי משרד התחבורה, להנפיק עצמאית ובאופן מרוכז כרטיסים חכמים לנסיעה בתחבורה הציבורית, במסגרת הסדר הקיים בין הגוף המוסדי למשרד התחבורה.
- 2.24. **"מערכת טכנולוגית ממוחשבת לכרטיס חכם"** – מערכת שיקים הספק הזוכה המשלבת את כלל הכלים והמערכות הנדרשים לאספקת השירותים נשוא מכרז זה, לרבות מערכת המידע, תוכנה, ממשקים, חומרה, ציוד נלווה נדרש וכיו"ב.
- 2.25. **"תקופת היערכות להפעלה"** – משך הזמן הנדרש ליישום כל אחד משלבי ההפעלה, כפי המפורט בסעיף 22.7 להלן. בתקופה זו יבצע הספק הזוכה את כלל הפעולות הנדרשות בהתאם לדרישות המכרז ולהנחיות המשרד וכתנאי לקבלת אישור הפעלה ולצורך מימוש שלב ההפעלה הרלבנטי.
- 2.26. **"מסמכי המכרז"** - המכרז, נספחי המכרז, תשובות לשאלות הבהרה וכל מסמך אחר שתוציא הוועדה בקשר עם המכרז.
- 2.27. **"תחזוקה"** – כלל הפעולות הנדרשות לצורך תפעול תקין ובכלל זה תחזוקה פיזית וטכנולוגית, ולרבות אספקת והחלפת חומרים או חלקים לפי הצורך.

פרק ב': מינהלה – ריכוז מועדים, הרשמה למכרז, שאלות הבהרה

והגשת הצעות

3. ריכוז מועדים קובעים למכרז

28.1.2021	3.1 פרסום המכרז
18.2.2021 בשעה 16:00	3.2 מועד אחרון להרשמה למכרז - תנאי מקדים להשתתפות במכרז
22.2.2021	3.3 סיור ספקים - לא חובה
1.3.2021 בשעה 16:00	3.4 מועד אחרון למשלוח שאלות הבהרה
23.3.2021 בשעה 14:00	3.5 בחינה מקדמית של נוסח ערבות המכרז – הגשה למשרד
12.4.2021 בין 9:00 ל- 12:00	3.6 מועד אחרון להגשת הצעות
11.10.2021	3.7 תוקף ערבות מכרז

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

ועדת המכרזים רשאית, בהחלטה בכתב, ומטעמים שיירשמו, להאריך את אחד או יותר מהמועדים הקובעים במכרז זה. הודעה כאמור תפורסם באתר המכרזים הממשלתי ותישלח בכתב למציעים שביצעו הרשמה בהתאם לאמור בסעיפים 4 ו- 9.1.7 להלן.

4. הרשמה למכרז

- 4.1 לצורך השתתפות במכרז, וכתנאי מקדים, נדרש כל מציע לבצע רישום מוקדם, אצל נציג מינהלת תחבורה ציבורית - "עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ" כמתעניין, עד למועד והשעה הנקובים בסעיף 3.2 לעיל, ובהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 9.1.7 להלן.
- 4.2 מסירת כלל פרטי ההתקשרות של המציע הינה באחריות המציע בלבד ועליו לוודא כי מסר פרטי התקשרות נכונים ותקפים, וכי כתובת הדוא"ל שמסר נכונה, תקינה ופעילה.
- 4.3 יודגש, כי כל הודעה, הבהרה, תיקון, תוספת או שינוי של מסמכי המכרז ובכלל זה מענה לשאלות הבהרה תיעשה אך ורק בכתב ותישלח לכתובת הדוא"ל שציין המציע בעת הרישום למכרז. ציון כתובת דוא"ל לא נכונה או שאינה תקינה או אינה פעילה הינה באחריות המציע בלבד. כל משלוח הודעה אל כתובת זו תיחשב ככזו שהגיעה לידיעת המציע.
- 4.4 הרשמה כאמור הינה תנאי סף להשתתפות בהליך. למען הסר ספק, בגין כל רישום ניתן להגיש הצעה אחת.

5. סיור ספקים (לא חובה)

- 5.1 סיור מציעים יתקיים במועד הנקוב בסעיף 3.3 לעיל. הסיור יתחיל בסניף על הקו בתחנת רכבת ההגנה בתל אביב ובסניף על הקו ברחוב רוטשילד 4 נס ציונה.
- 5.2 במסגרת הסיור יוצג סניף על הקו ממוצע, לרבות תכולות המערכת הטכנולוגית הקיימת, תוכנה ציוד וחומרה, תצורת הסניף החיצונית וכיו"ב.

- 5.3. ההשתתפות בסיור אינה חובה ואינה מהווה תנאי להשתתפות במכרז. יובהר, כי בכל מקרה לא תתקבל כל טענה בדבר פערי מידע, או טעות בקשר לדרישות המכרז, לרבות בדבר ההיערכות הנדרשת בסניפי על הקו, לאחר הגשת הצעת המציע.
- 5.4. מענה שניתן בסיור יחייב את המשרד רק אם ניתן בכתב והועבר לכלל המציעים.
- 5.5. על אף כל האמור בסעיף זה, רשאי המשרד להחליט, מכל סיבה שהיא, כי לא יתקיים סיור ספקים כמפורט. במקרה כאמור יהא רשאי המשרד להחליט כי יישלח למציעים מידע בדבר סניף על הקו ממוצע, כמפורט בסעיף 5.2 ו/או מידע מוקלט הכולל פירוט ומידע על סניפי על הקו. למען הסר ספק, לא תתקבל כל טענה בעניין המידע ו/או היקפו ו/או אופן מסירתו למציעים.

6. שאלות הבהרה

- 6.1. מציע שיש לו שאלות, הערות והשגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם, מוזמן לפנות בכתב אל גבי שיבולת בן הלל באמצעות המייל: shibolet@adalya.co.il עד למועד והשעה הנקובים בסעיף 3.4. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שתתקבלנה לאחר המועד האמור.
- 6.2. באחריות המציע לוודא קבלת השאלות בטלפון מס' 073-2117125.
- 6.3. הפנייה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מען המציע, כתובת דואר אלקטרוני, ומספר הטלפון והפקס שלו. הפנייה תוגש בכתב בקובץ מסוג EXCEL ובמתכונת הבאה:

מספר סידורי	פרק/נספח	מספר סעיף/ סעיף משנה	פירוט השאלה/הבהרה מבוקשת

- החלקים והסעיפים יסודרו בסדר עולה, כך שתחילה יציגו שאלות המתייחסות לגוף המכרז, לפי סעיפיו, ולאחר מכן לנספחיו, לפי סעיפיו.
- 6.4. המענה לשאלות יפורסם באתר המשרד ומינהל הרכש הממשלתי ובעיתונים, וכן לכל מתעניין אשר ביצע הרשמה למכרז כמפורט בסעיף 9.1.7 להלן, וזאת מבלי לפרסם את זהות הפונה. רק תשובות והבהרות בכתב תחייבנה את המשרד ויהיו חלק ממסמכי המכרז והוראותיו.
- 6.5. אין הוועדה מתחייבת לענות על כל שאלה.
- 6.6. לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.
- 6.7. הוועדה רשאית להוציא הבהרות ותיקונים למסמכי המכרז מיוזמתה, לרבות לאחר שפרסמה התשובות לשאלות, הערות והשגות כאמור.
- 6.8. הוועדה רשאית להאריך את המועדים הקבועים במכרז זה.

7. המועד והמען להגשת הצעות

את הצעות יש לערוך ולהגיש בהתאם להוראות סעיפים 14 ו-15 להלן, ולהפקידן בתיבת המכרזים של משרד התחבורה, רחוב בנק ישראל 7 ירושלים בניין ג'נרי 2, בקומה 1-, עד למועד הנקוב בסעיף 3.6 לעיל. הפקדת המעטפות בתיבה נתונה כולה באחריות המציעים. הצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האמור, לא תידון.

8. התחייבות המציע להודיע על שינויים בפרטי ההצעה

- 8.1. לאחר הגשת ההצעה, מתחייב המציע להודיע לוועדה, בכל עת ובאופן מיידי, על כל שינוי מהותי שחל בכל פרט מפרטי ההצעה.
- 8.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המציע מתחייב להודיע לוועדה על כל שינוי במבנה המציע, בבעלות, בכל נתון או בכל מסמך שנמסר במסגרת הצעתו למכרז ו/או הדרוש לצורך ביצוע השירותים הנדרשים.
- 8.3. במידה וחל שינוי מהותי בכל פרט מפרטי ההצעה, או שינוי במבנה המציע או בבעלות, והשינוי לא אושר על ידי הוועדה בכתב ומראש, לא יורשה המציע לקבל אישור הפעלה ו/או להתחיל במתן השירותים נשוא מכרז זה ו/או יבוטל הסכם ההתקשרות, הכל לפי העניין. במקרה כאמור, יישא המציע לכל נזק שייגרם למשרד ותחולט הערבות.
- 8.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי המשרד יהיה רשאי להתנות את אישור ההפעלה לכל אחד משלבי ההפעלה בתנאים, כמפורט בסעיף 22.8 להלן, ובכלל זאת בקבלת אישור הממונה על הגבלים עסקיים לשינוי כאמור בסעיף זה.

פרק ג': ניהול המכרז – תנאי סף, בחינת ההצעות, זכות עיון

וסמכויות הוועדה

9. תנאי סף להשתתפות במכרז

התנאים המפורטים להלן הינם תנאים מוקדמים המחייבים את כל המציעים. הצעה שאינה עונה על כל התנאים המפורטים להלן, לא תידון ותיפסל על הסף.

9.1. אודות המציע

- 9.1.1. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או בחו"ל, או מספר תאגידיים הרשומים כדין בישראל או בחו"ל אשר חברו ביחד לצורך השתתפות במכרז ואספקת השירותים הנדרשים (להלן: "מיזם משותף"). יובהר, כי בין אם המציע הינו תאגיד יחיד ובין אם מיזם משותף, יהא עליהם להקים, לאחר ההכרזה ככשיר לזכייה במכרז, חברה בע"מ בישראל שתהיה חברה ייעודית למטרות ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה בלבד (SPC) (להלן: "חברה ייעודית"), והכל כמפורט בסעיף 26.2 להלן. מובהר, כי התאגדות כחברה בע"מ כאמור, אינה תנאי נדרש לצורך הגשת ההצעה במכרז.
- 9.1.2. המציע אינו מפעיל תח"צ או כל גוף המחזיק מחצית או יותר מאחד או יותר מאמצעי השליטה בתאגיד שהינו מפעיל תח"צ. לעניין סעיף זה, "אמצעי שליטה" כהגדרתו בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.
- 9.1.3. המציע אינו חברה ממשלתית מתוקצבת. לעניין סעיף זה, "חברה ממשלתית" כהגדרה בחוק החברות הממשלתיות, תשל"ה-1975.
- 9.1.4. המציע צירף להצעתו ערבות מכרז בגובה של 2.5 מיליון ₪ כנדרש בסעיף 18 שלהלן. על הערבות שתוגש להיות בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח ח'. נוסח שונה יביא לפסילת ההצעה על הסף.
- 9.1.5. המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ובכלל זה העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.

9.1.6. **במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערת עסק חי.** לעניין זה יובהר כי התאגיד שהגיש הצעתו כאמור, אינו נמצא תחת הליכים משפטיים מהותיים (לרבות הליכי פשיטת רגיל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים) או הליכים שיש בהם להטיל ספק ביכולת התאגיד לבצע את השירותים שהוא מכרז זה.

9.1.7. **המציע נרשם אצל נציג מינהלת התחבורה הציבורית- עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ, כמתעניין, בהתאם למפורט בסעיף 4 לעיל, ומסר באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: shibolet@adalya.co.il מסמך מודפס, חתום ומאושר על ידי מורשה חתימה במציע, הכולל את הפרטים הבאים: שם המציע, מען המציע, מספר טלפון המציע, פרטי איש הקשר לצורך המכרז ותפקידו במציע, מספר טלפון נייד של איש הקשר, וכתובת דואר אלקטרוני (אחת בלבד) של איש הקשר. הודעת הרישום תישלח מכתובת הדואר האלקטרוני המופיעה בפרטי המציע. יש לקבל אישור להרשמה במייל חוזר.**

במידה שהמציע הינו מיזם משותף, יימסרו הפרטים בדבר שם המציע, מען המציע ומספר טלפון המציע בנוגע לכל אחד מחברי המיזם המשותף; כן יימסרו פרטי איש קשר אחד בלבד במיזם המשותף לצורך המכרז, תפקידו, מספר טלפון נייד של איש הקשר וכתובת הדוא"ל (אחת בלבד).

9.2. ניסיון המציע

9.2.1. **המציע בעל ניסיון מוכח בפיתוח מערכת טכנולוגית ממוחשבת (להלן – "מערכת טכנולוגית ממוחשבת"), הכוללת BACK OFFICE לתשלום מקוון באמצעי תשלום מתקדם, הפועלת במהלך שנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה.**

בסעיף זה, "אמצעי תשלום מתקדם" – יישום אלקטרוני המאפשר תשלום באופן מאובטח, ובכלל זה בטלפון סלולרי חכם, ביישומון סלולרי שמותקן בו או באמצעי סלולרי אחר, באמצעי דיגיטלי או בטכנולוגיה אחרת. לצורך בחינת עמידת המציע בתנאי סף זה, על המציע לפרט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לתאר את המערכת ואמצעי התשלום המתאפשרים באמצעותה והתקופה בה פעלה המערכת (חודש ושנה), על גבי נספח ט'1.

9.2.2. **המציע בעל ניסיון מוכח בשנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה, בניהול, הפעלה ותחזוקה של המערכת הטכנולוגית הממוחשבת שהוצגה בסעיף 9.2.1 לעיל, ובקיום התנאים המפורטים להלן במצטבר:**

9.2.2.1. **במערכת הטכנולוגית הממוחשבת בוצעו פעולות סליקה של לפחות 50,000 (50 אלף) עסקאות בחודש.**

9.2.2.2. **המציע ניהל והפעיל בכל חודש התקשרויות שכללו שירותי ניהול, תפעול ותחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, מול לפחות 50 אתרים פיסיים, בהם הוטמעה ופעלה המערכת, והפרוסים בלפחות שני מחוזות שונים. לחילופין – המציע ניהל, תפעל ותחזק את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בכל חודש בלפחות 50 סניפים שבבעלותו, בהם הוטמעה ופעלה המערכת, והפרוסים בלפחות שני מחוזות שונים. בסעיף זה "מחוז" – בהתאם לחלוקת משרד הפנים.**

לצורך בחינת עמידת המציע בתנאי סף זה, על המציע לפרט אודות ניסיונו כאמור. המציע יתאר את אופן ניהול, הפעלת ותחזוקת המערכת, התקופה בה ניתנו שירותי הניהול, התפעול והתחזוקה של המערכת (חודש ושנה), מספר העסקאות שנשלקו במערכת בכל חודש בכל אחת מהשנים המוצגות כניסיון, ודבר הפריסה של האתרים או הסניפים להם ניתנו שירותי הניהול, התפעול והתחזוקה, על גבי נספח ט'2.

9.2.3. **המציע בעל ניסיון מוכח בשנה האחרונה שקדמה למועד הגשת ההצעה בהפעלת מוקד שירות לקוחות, הנותן מענה ל- 1,000 פניות לפחות במוצע לכל חודש, הן במענה טלפוני והן באמצעי אחד לפחות של תקשורת כתובה (וואטסאפ/דואר אלקטרוני/מסרונים וכו').**

לצורך בחינת עמידת המציע בתנאי סף זה, על המציע לפרט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם מוקד שירות הלקוחות שהפעיל, התקופה בה פעל המוקד (חודש ושנה), אמצעי השירות הניתנים בו (מענה טלפוני, תקשורת כתובה) והיקף הפניות החודשי במוצע, על גבי נספח ט'3.

מציע רשאי להוכיח עמידה בתנאי סף זה באמצעות המציע עצמו או באמצעות קבלן משנה שלמציע התקשרות קיימת (על תנאי) איתו, על גבי נספח ט'3א, ובלבד שיתחייב המציע כי ככל שיוכרז ככשיר לזכייה, יבוצעו השירותים הנדרשים כמפורט במכרז, לעניין הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי למתן שירות לציבור הנוסעים על-ידי קבלן משנה זה, הכל כמפורט בנספח ט'3ב; ובנוסף להצעתו תצורף התחייבות קבלן המשנה והמציע לפיה קבלן המשנה יפעל בהתאם לדרישות המכרז וכי יעמיד לטובת המציע ערבות ביצוע שתוקפה למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחריה, להבטחת ביצוע התחייבויותיו כאמור, הכל כמפורט בנספח ט'3ג.

9.2.4. **המציע בעל ניסיון מוכח בשנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה בניהול 40 עובדים לפחות, בו זמנית.**

בסעיף זה "עובד" - ייחשב עובד שהמציע מעסיק (ביחסי עובד-מעביד) או עובד חברת השמה או כח אדם, ובלבד שהעובד פעל בכפוף ובניהול המציע. לצורך בחינת עמידת המציע בתנאי סף זה, על המציע לפרט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את מספר העובדים המנוהלים על ידו והתקופה בה נוהלו (חודש ושנה), על גבי נספח ט'4.

9.3. הנחיות נוספות לגבי עמידה בתנאי הסף והערות

9.3.1. במידה שהמציע הוא מיזם משותף, יחולו תנאי הסף:

9.3.1.1. **בדבר אודות המציע**, המפורטים בסעיף 9.1 לעיל, על כל אחד מחברי המיזם המשותף;

9.3.1.2. **בדבר ניסיון המציע**, המפורטים בסעיף 9.2 לעיל, על אחד מחברי המיזם המשותף, או חלקם או כולם, ובלבד שמתקיימים התנאים המצטברים הבאים –

- (1) חבר במיזם המשותף המוכיח עמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 9.2.1 לעיל יהא גם זה המוכיח עמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 9.2.2 לעיל.
- (2) חבר במיזם המשותף המוכיח עמידה באחד או יותר מתנאי הסף המפורטים בסעיפים 9.2.1 – 9.2.4, לא יפחת שיעור אחזקותיו בחברה הייעודית שתוקם לאחר הכרזה על כשירות לזכייה במכרז, ולפי הסכם המיזם המשותף מ-10%.
- (3) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף (1) שבסעיף 9.3.1.2, יובהר כי יש להוכיח עמידה בכל סעיף בדבר ניסיון המציע על ידי חבר אחד בלבד במיזם המשותף באופן מלא, אבל ניתן להציג חברים שונים לסעיפים השונים.
- 9.3.2. חבר במיזם משותף יכול להיות חבר במציע אחד בלבד ולהגיש הצעתו אך ורק כחלק מאותו מציע.
- 9.3.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף בדבר ניסיון המציע, כמפורט בסעיף 9.2 לעיל, שנה תיחשב לפחות 10 מתוך 12 החודשים בשנה המוצגת. **יש לציין במפורש חודשי ושנת התחלה וסיום לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף.**
- 9.3.4. הוכחת תנאי הסף **אודות המציע**, כמפורט בסעיף 9.1 לעיל, תהיה על פי המפורט להלן:
- 9.3.4.1. עמידה בתנאי סף בסעיף 9.1.1 לעיל, תוכח באמצעות תעודת רישום (התאגדות) של המציע;
- 9.3.4.2. עמידה בתנאי סף בסעיפים 9.1.2 ו-9.1.3 לעיל, תוכח באמצעות תצהיר מורשה חתימה במציע, מאומת כדין, בהתאם לנוסח המפורט בנספח ט' למכרז;
- 9.3.4.3. עמידה בתנאי סף בסעיף 9.1.5 לעיל, תוכח באמצעות כלל המסמכים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לרבות תצהיר המאומת כדין בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום בנוסח נספח ה' למכרז, תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות בנוסח נספח ה'1 למכרז, וכן אישור עדכני פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מניהולם ושהוא מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 9.3.4.4. עמידה בתנאי סף בסעיף 9.1.6 לעיל, תוכח באמצעות אישור רו"ח המציע בדבר היעדר הערת "עסק חיי" בנוסח המצ"ב כנספח ו' למכרז, ובאמצעות תצהיר מאומת כדין בדבר היעדר הליכים משפטיים מהותיים בהתאם לנוסח המפורט בנספח ז' למכרז.
- 9.3.5. לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף על המציע לפרט את מלוא המידע הנדרש, בהתאם לנספחים, וכן לצרף כל מסמך לצורך הוכחת העמידה בדרישות הסף.

זאת, בין אם נכללה במסמכי המכרז דרישה מפורשת לפירוט או לצירוף כאמור,

ובין אם לאו.

- 9.3.6. הוועדה רשאית לפסול הצעות אשר אינן עונות על כל תנאי הסף המפורטים לעיל. על אף האמור, הוועדה רשאית שלא לפסול הצעות במידה ונפלה טעות סופר או שלא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים הנדרשים והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ו/או בתנאי מכרז זה.
- 9.3.7. תשומת לב מופנית לכך כי **כשיר לזכייה** במכרז זה יידרש להעמיד צוות פרויקט לביצוע השירותים הנדרשים במכרז; אולם צוות זה לא נדרש כחלק מהגשת ההצעות, ואין לפרטו במסגרת ההצעה המוגשת.

10. הליך בחינת ההצעות

- 10.1. שלב ראשון – עמידה בתנאי הסף: בשלב הראשון תיפתחנה כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות לצורך בדיקת עמידתן בכל תנאי הסף כמפורט בסעיף 9 לעיל. הצעה אשר לא עומדת באחד או יותר מתנאי הסף תיפסל על הסף ולא תעבור לבחינה בשלב הבא.
- 10.2. שלב שני – בחינת ההצעות הכספיות: בשלב זה תיפתחנה המעטפות אשר סומנו כהצעת המחיר של המציעים שהצעתם נמצאה כעומדת בתנאי הסף הקבועים במכרז.
- 10.3. על המציעים לנקוב במסגרת ההצעה הכספית, באחוז העמלה המבוקש מסך הפדיון החדשי שיתקבל בגין ביצוע פעולות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת במרכזי השירות, ועד לגובה מקסימאלי של 2.5% מסך הפדיון כאמור. יובהר לעניין זה, כי סך התיחור הוא על אחוז מהפדיון (פדיון לעניין זה יהיה בניכוי רכיב המע"מ) שיתקבל במרכזי השירות השונים.
- יובהר, כי סך התמורה הכולל בגין השירותים הנדרשים במכרז זה, על כלל רכיביה השונים, כפי שיתקבלו במסגרת ההפעלה, על פי שלבי ההפעלה המפורטים בסעיף 22 להלן, מפורטת במלואה בסעיף 31 להלן.
- 10.4. ההצעה הכספית תוגש בנפרד בהתאם לאמור בסעיף 16.19 להלן, ועל פי הנוסח המפורט בנספח ב'.
- 10.5. ההצעות הכספיות תדורגנה מההצעה הזולה ביותר להצעה היקרה ביותר, בהתאם לאמור בסעיף 17 להלן. **בכוונת המשרד להתקשר עם עד שלושה ספקים. בהתאם, שלושת המציעים אשר הצעותיהם דורגו במקומות הראשונים יוכרזו ככשירים לזכייה.**
- 10.6. דורגו שתי הצעות באותו מקום, תבחר הוועדה בהצעה של המציע שבשליטת אישה, ובלבד שצורך להצעה בעת הגשתה אישור ותצהיר כאמור בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992. לצורך זה על המציע הרלבנטי לצרף את המסמכים הקבועים בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים.
- 10.7. במידה ותהיינה שתי הצעות או יותר אשר דורגו באותו מקום, ואין ביניהן מציע שבשליטת אישה כאמור, תפעל ועדת המכרזים בהתאם לסמכויותיה המפורטות בסעיף 12 להלן, ובכלל זה ניהול הליך Best & Final.

10.8. **התמורה לזוכים תיקבע באופן אחיד, בהתאם לגובה ההצעה הכספית שדורגה במקום**

השני (תיחור מחיר שני). למציע שהצעתו דורגה במקום השלישי תינתן האפשרות להשוות את הצעתו הכספית להצעה המדורגת במקום השני וכאמור מהווה את התמורה. בחר המציע שהצעתו דורגה במקום השלישי שלא להשוות, יוכרזו ככשירים לזכייה שני המציעים שהצעותיהם דורגו כשני המקומות הראשונים. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, רשאית הוועדה, בנסיבות בהן בחר המציע שהצעתו דורגה במקום השלישי שלא להשוות הצעתו כאמור, לפנות למציע שהצעתו דורגה במקום הרביעי וליתן לו האפשרות להשוות את הצעתו הכספית להצעה המדורגת במקום השני וכאמור מהווה את התמורה. בחר המציע שהצעתו דורגה במקום הרביעי שלא להשוות, יוכרזו ככשירים לזכייה שני המציעים שהצעותיהם דורגו כשני המקומות הראשונים.

10.9. הוועדה רשאית לדרג את יתר ההצעות ל"כשירים": כשיר שני, שלישי וכן הלאה. היה

ומכל סיבה שהיא, לא ייחתם הסכם ההתקשרות עם הכשירים לזכייה, או חלק מהם ו/או לא ניתן אישור ההפעלה ו/או לאורך תקופת ההתקשרות לא עמדו בהתחייבות כלשהי מההתחייבויות וכתוצאה מכך בוטל ההסכם או חלק ממנו, יהא המשרד רשאי להכריז על הכשיר השני ו/או השלישי ככשירים לזכייה, בכפוף לאישור הוועדה. **סמכות זו הינה סמכות רשות, והמשרד ישתמש בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי עפ"י נסיבות העניין ולמציעים לא תעמוד כל טענה בקשר לכך.**

10.10. ככל שתוגש הצעה אחת בלבד במסגרת ההליך, ועדת המכרזים רשאית לפעול בהתאם לסמכויותיה המפורטות בסעיף 12 להלן.

10.11. **נבחרו שני מציעים ככשירים לזכייה, יותאמו התנאים המפורטים במכרז זה לשני ספקים, ובכלל זה - שיוך סניפי על הקו כמפורט בסעיף 10.12 להלן; היקף מינימאלי לנקודות הפצה כמפורט בנספח כ"ז; התאמת ערבות הביצוע כמפורט בסעיף 27 להלן; והתאמת רכיב התמורה בגין הפעלת מוקד השירות כמפורט בסעיף 31.8 להלן.**

10.12. בתום דירוג ההצעות והכרזה על שלושת הכשירים לזכייה שדורגו בשלוש המקומות הראשונים וכשירים לעבור לשלב ההיערכות להפעלת שלב א', ישויכו 3 קבוצות סניפי על הקו הקיימים, לכל אחד משלושת הכשירים לזכייה, בהתאם לתצהיר ההעדפה שלהם ועל פי דירוג ההצעות. כך, המציע אשר הצעתו דורגה במקום הראשון יקבל, לצורך - הטמעת והפעלת המערכת בשלב א' להפעלה, להקמת סניפי על הקו חדשים בשלב ב' להפעלה ולהפעלה מלאה של סניפי על הקו הקיימים במסגרת שלב ג' להפעלה, את קבוצת סניפי על הקו אשר המציע העדיף בדירוג הראשון, במסגרת התצהיר שצירף לעניין זה להצעתו (כמפורט בסעיף 16.23) וכן הלאה.

10.13. בתום דירוג ההצעות ובחירת הכשירים לזכייה, ייחתם הסכם התקשרות על תנאי בין המשרד ובין הכשיר לזכייה, אשר יוגדר כזוכה על תנאי, זאת עד להשלמת ומילוי כלל הדרישות בשלב ההיערכות ליישום שלב א' להפעלה וקבלת אישור ההפעלה לשלב א', הכל כמפורט במכרז זה.

11. זכות עיון

11.1. בהתאם להוראות הדין המשתתפים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעות הזכות, למעט אותם חלקים אשר מהווים, לדעת הוועדה, סוד מקצועי או מסחרי.

- 11.2. מציע רשאי לבקש מראש שחלקים מסוימים מהצעתו יישארו חסויים, עקב היותם סוד מקצועי או מסחרי, תוך הצגת נימוקים לבקשה. הבקשה והנימוקים יצורפו להצעה עצמה. **שימת לב המציעים מופנית לאמור בסעיף 15.1.3 להלן, לעניין הסכמתם המפורשת לויתור על זכות העיון בהצעות המשתתפים האחרים במכרז, ביחס למידע מקביל במהותו למידע שסומן על ידם כ"סוד מסחרי" בהצעתם.**
- 11.3. הוועדה הינה הגוף המוסמך והבלעדי להחליט מהו סוד מקצועי או מסחרי בהקשר זה. בקשת סודיות תועלה בפני הוועדה, במידה ותהיה רלוונטית. החלטת הוועדה בעניין זה תהא סופית ולא ניתנת לערעור.

12. סמכויות הוועדה

מבלי לגרוע מהיקף הסמכות המוענק לה על פי כל דין, וועדת המכרזים רשאית לנהוג בהצעות כדלקמן:

- 12.1. הוועדה תפסול מציע שאינו עומד בתנאי הסף. בבדיקת תנאי המכרז ותנאי הסף בכלל זה, יחולו בין השאר ההוראות הבאות: (1) הוועדה תהא רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ואם מצאה שהדבר מוצדק בנסיבות העניין, להסיר או לוותר על כל פורמאליות ולפרש באופן רחב כל דרישת סף, בשים לב לתכליתה והיחס בינה לבין הפרויקט ואופי ההתקשרות נשוא המכרז. (2) הוועדה תהא רשאית לאפשר הגשת חומר ותיעוד נוספים הקשורים לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, לאשר הגשת אישור שנשמט וכדומה, ובלבד שהתקיימו תנאי הסף עד למועד הגשת ההצעות למכרז. יובהר לעניין זה כי הוועדה מפרידה בין תנאי הסף המהותי לבין דרכי הוכחתו.
- 12.2. הוועדה רשאית לפסול הצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של מפרט המכרז, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת. החלטת הוועדה וטעמיה, ביחס להצעה או למספר הצעות, יירשמו בפרוטוקול.
- 12.3. על אף האמור, הוועדה רשאית להחליט, כי אי התאמה למפרט המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה; תיקון כאמור ייעשה במהלך בדיקת ההצעות בידי ועדת המכרזים ויירשם בפרוטוקול.
- 12.4. **הצעה חסרה:** אי הגשת כל המסמכים כנדרש בעת הגשת ההצעה עלולה כאמור לפסול את ההצעה. חרף זאת, רשאית ועדת ההתקשרויות שלא לפסול הצעה אשר לא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים כמפורט לעיל, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, ואף לזמנם לצורך בירור פרטים בנוגע להצעותיהם בכתב או בעל פה, לרבות קבלת אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, וכל פרט אחר ככל שיידרש לצורך בחינת והערכת ההצעות, בכל שלב, להנחת דעתה הבלעדית.
- 12.5. המציעים יעבירו לוועדת המכרזים את כל הנתונים והמסמכים המבוקשים במועד שקבעה הוועדה בפנייתה. תגובת המציעים תצורף להצעה ותיחשב כחלק בלתי נפרד הימנה.
- 12.6. **הצעה מסויגת:** מציע אינו זכאי לכלול בהצעתו הסתייגות כלשהי, לרבות ביחס לתנאי המכרז ולתנאי ההסכם. נכללה בהצעה או במי מהמסמכים הנלווים אליה הסתייגות,

- השמטה, תוספת, מחיקה, או כל שינוי אחר (להלן: "ההסתייגויות"), רשאית הוועדה לנהוג, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, בכל אחת מן הדרכים המפורטות להלן:
- 12.6.1. לפסול את הצעת המציע בשלב המכרז.
- 12.6.2. להתעלם מההסתייגויות, כולן או חלקן, כאילו לא נכתבו כלל;
- 12.6.3. לראות בהסתייגויות, כולן או חלקן, ככאלה המהוות פגם טכני בלבד, שאינו פוגע בעקרון השוויון;
- 12.6.4. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות, כולן או חלקן, ובלבד שלא יהיה בתיקון כדי לשנות את מחיר ההצעה;
- 12.6.5. לנהל משא ומתן עם המציעים, ככל שיהיה הדבר רלוונטי ו/או לתקן את מסמכי המכרז או כל חלק מהם ולשנותם, ובלבד שהתיקון יחול על כל המציעים, ולאפשר למציעים להגיש מחדש את הצעתם או כל חלק ממנה;
- 12.7. הוועדה תחליט, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, אם לפעול או להימנע מלפעול בהתאם לאחת האפשרויות הנזכרות לעיל, כולן או חלקן, ומבלי שתחויב למדרג כלשהו בין דרכי הפעולה האמורות. מובהר כי לוועדה יהיה שיקול דעת בלעדי להתייחס באופן שונה להסתייגויות שונות באותה הצעה או בהצעות שונות.
- 12.8. אם תבחר הוועדה לפעול בהתאם לאחת האפשרויות הנזכרות לעיל, ומציע יימנע מיישום החלטת הוועדה, תוכל הוועדה, מבלי לגרוע מזכויותיה האחרות, לפסול את ההצעה ו/או להתעלם ממנה ו/או לחלט את הערבות, אף אם אותה הצעה נבחרה ככשירה לזכייה.
- 12.9. בלי לגרוע מכלליות האמור רשאית הוועדה להתיר תיקון והשלמה של פרטים ומידע בהצעות, וכן תיקון כל פגם אחר שתראה לנכון ו/או תהא הוועדה רשאית לוותר על דרישות ו/או תנאים הכלולים במסמכי המכרז.
- 12.10. **סמכות לדרוש מידע נוסף:** מבלי לגרוע מכלליות האמור, הוועדה רשאית לפנות לכל מציע ואף לזמנו במהלך בדיקת ההצעות, בכדי לקבל הבהרה להצעתו, או כל מידע, חומר, פרט או מסמך הדרושים לה לצורך בדיקת ההצעה ו/או נתונים המופיעים בה או כדי להסיר אי בהירויות העלולות להתעורר במהלך בדיקת ההצעות, הכול בכפוף לחוק חובת המכרזים והוראות התכ"ם.
- 12.11. אין באמור כדי לחייב את הוועדה להתיר תיקונים או השלמות כלשהם בהצעה, וכי אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג מסוים, אין בו כדי לחייב אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג אחר.
- 12.12. מבלי לגרוע מסמכויות הוועדה, הגשת הצעה שלמה מהווה תנאי להכרזה על מציע ככשיר לזכייה, ולקבלת אישור הפעלה בכל אחד משלבי המכרז, ומציע לא יוכל לקבל אישור הפעלה במידה והצעתו לא תהיה שלמה, כמפורט במסמך זה.
- 12.13. אולם, רשאית הוועדה שלא לפסול הצעה בין היתר אם ראתה כי נפלה בה טעות ו/או פגם טכניים בטיבם, כגון טעות סופר או חשבונאית, ובלבד ששוכנעה כי הטעות הינה בתום לב, וזאת מבלי לגרוע מיתר סמכויותיה כמפורט במסמך זה. כמו כן, רשאית הוועדה שלא לפסול בקשות שאינן שלמות ולאפשר למציע להשלמון, בהתאם לסמכויותיה המפורטות בסעיף זה.

- 12.14. הוועדה תהיה רשאית, אם ראתה, לפי שיקול דעתה, כי טעם הפסילה שבבקשה הינו טכני, כמפורט לעיל, לתת למציע פרק זמן מוגדר כדי לתקן את הפסול הטכני שבהצעה, לרבות המסמכים הנדרשים על פי סעיף זה לעיל, ולאשרו בחתימתו, ולא לפסול אותה אם הפסול תוקן תוך פרק הזמן שניתן ו/או לקבוע כי אין צורך בתיקון הפגם, והכל בהתאם לנסיבות העניין ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 12.15. לוועדה סמכות כללית לפסול מציע אם יתברר לה מכל סיבה שהיא, כי עולה חשש של ממש או ספק סביר אחר כי הוא אינו מסוגל לבצע את ההתקשרות בהתאם לדרישות המשרד על פי מכרז זה, ובכלל זה לפסול מציע עמו היה למשרד ניסיון רע או שלילי בשל כשל או פגם מהותי בתפקודו.
- 12.16. עוד שמורה לוועדה הזכות לפסול הצעה מחמת ניגוד עניינים, כאמור בסעיף 37 להלן.
- 12.17. **לוועדה שמורה הזכות לנהל משא ומתן עם המציעים או מי מהם, אם תמצא זאת לנכון, לרבות בהליך תיחור להצעה כספית ובכלל זה לקיים הליך של Best & Final, מובחן מהליך התיחור שמתואר בסעיף 10.5 לעיל, ובנוסף או במקום זאת לדרוש מהמציעים חלקם או כולם להגיש הצעה כספית משופרת.**
- 12.18. החליטה הוועדה, מטעמים מיוחדים שיירשמו, ביניהם האמור בסעיף 12.17 לעיל, לקיים הליך Best & Final, תחולנה ההוראות הבאות:
- 12.18.1. ההליך ינוהל עם מספר מציעים כפי שתקבע הוועדה, זאת, בשים לב לכלל נסיבות העניין, לרבות ההסתברות כי ההשתתפות בהליך תביא להצעות תחרותיות, שיקולים הנוגעים לקידומו היעיל והמהיר של ההליך, ושיקולים נוספים הנוגעים לטובת ההליך.
- 12.18.2. למציעים שישתתפו בהליך, ולהם בלבד, תינתן האפשרות להציע הצעה כספית משופרת, ביחס לרכיב התמורה המפורט בסעיף 31 להלן. הצעות כספיות של המציעים שישתתפו בהליך, תוגשנה עד למועד שייקבע.
- 12.18.3. לאחר הגשת ההצעות המשופרות יבחן המשרד את דירוג ההצעות האמורות, כאילו ההצעות המחיר הוגשו מלכתחילה על ידי המציעים.
- 12.18.4. עד שלושת המציעים שהצעותיהם דורגו הראשונות לאחר קבלת ההצעות המשופרות יכול שיוכרזו, בכפוף לכל סמכויות הוועדה, ככשירים לזכייה.
- 12.19. מודגש כי הוועדה אינה מחויבת ליידע את המציעים הנזכרים לעיל, או מציעים אחרים שהגישו הצעה, ביחס למיקומם האחד ביחס למשנהו או בדירוג הכלול, ואף אינה מחויבת ליידעם האם ההליך מתנהל עם מציעים אחרים מלבדם או לא.
- 12.20. הוועדה תהיה רשאית לערוך פגישה או פגישות עם המציעים אשר ישתתפו בהליך, עם כל אחד מהם בנפרד או עם כולם יחד, לפני שלב הגשת ההצעות המשופרות, כאמור בסעיף זה לעיל.
- 12.21. למען הסר ספק הוועדה תהיה רשאית לערוך משא ומתן גם אם הוגשה ו/או נותרה בפניה הצעה יחידה.
- 12.22. הוועדה שומרת לעצמה את שיקול הדעת לשנות, לעדכן, או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז או חלק מהם, במידה והיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצורכי המכרז ו/או לצורכי המשרד, עורך המכרז.

- 12.23. הוועדה רשאית, בכל עת, בהודעה שתפורסם או במכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז על פי שיקול דעתה המוחלט.
- 12.24. על אף האמור בכל סעיף אחר במכרז, מובהר כי הוועדה רשאית שלא לבחור בהצעות שתדורגנה במקומות הראשונים, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומטעמים מיוחדים שיירשמו, וזאת אף אם המציעים עמדו בכל תנאי מכרז זה; או שלא לבחור בכשירים לזכייה כלל; או לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא (לרבות ביוזמתה); או לפרסם מכרז חדש – הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הוועדה. במקרה זה, המציע לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.
- 12.25. הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לנהל משא ומתן עם הכשירים לזכייה.
- 12.26. הוועדה שומרת על זכותה לפסול הצעתו של מציע אשר מתקיימת נגדו חקירה פלילית ו/או התקיימה נגדו חקירה פלילית ו/או ניתן כנגדו גזר דין ו/או הוגש נגדו כתב אישום ב-5 או חייב בעבירות אשר יוחסו לו ו/או ניתן כנגדו גזר דין ו/או הוגש נגדו כתב אישום ב-5 השנים אשר קדמו להגשת ההצעה ובלבד שעולה מהם חשש כי יפגע ביצוע העבודה לפי מכרז זה על ידו ו/או כי לא יוכל לבצע את העבודה במסגרת מכרז זה כיאות ו/או כי אינו ראוי לבצע את העבודה, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הוועדה. "מציע" לעניין זה – תאגיד, לרבות מנהלו וכל בעל עניין בו לרבות מנהל הפרויקט וחברי הצוות אשר יועמדו לצורך ביצוע העבודה נשוא מכרז זה. "בעל עניין" כהגדרתו בחוק החברות התשנ"ט-1999.
- 12.27. למען הסר ספק מובהר כי אין בהודעה על כשיר לזכייה כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והכשיר לזכייה, וכי בטרם נחתם בין המשרד והכשיר לזכייה ההסכם על תנאי, ועדת ההתקשרויות רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי המוחלט.
- 12.28. הוועדה רשאית להאריך את המועדים הקבועים במכרז בכל עת שתמצא לנכון לרבות ביום בו חל מועד כלשהו.
- 12.29. בהתאם לשיקול הדעת הרחב המוקנה לה, הוועדה רשאית לשנות את תנאי המכרז, חלקם או כולם, בכל אופן שהוא. הודעה בכתב על שינוי תנאי ההליך תפורסם באתר המכרזים הממשלתיים.
- 12.30. הוועדה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
- 12.31. אין באמור לעיל כדי לפגוע או לגרוע מכל זכות הקיימת למשרד או לוועדה בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין, ובכלל זה – חוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, התקנות מכוחו או הוראות התכ"ס, כפי שאלו מתעדכנים מעת לעת.

פרק ד': ההצעה

13. הגשת הצעות - כללי

- 13.1. המשרד עשה מאמצים על מנת להעמיד לרשות המציעים את מירב המידע הדרוש על השירותים הנדרשים לצורך הפעלת מערכת למתן שירותים לכרטיס חכם, הן באמצעות אתר אינטרנט ויישומון, הן באמצעות מערכת טכנולוגית בסניפי על הקו ובנקודות הפצה והן באמצעות ניהול כח האדם והתשתית בסניפי על הקו, במסגרת מכרז זה. עם זאת, חלה חובה על הפונה, ועליו בלבד, לבדוק ולוודא בכל דרך שימצא לנכון, את היקף ומהימנות הנתונים הדרושים לו לשם הגשת הצעה. כל שימוש שיעשה המציע במידע המסופק על ידי המשרד, יהיה על אחריותו של המציע.
- 13.2. הנתונים נועדו לשמש כאינדיקציה בלבד, ואין המשרד אחראי להם ואין הם מחייבים אותו. כמו כן, אין בהם כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של כל מציע לבחון את מכלול הנתונים, אשר הוא סבור שנדרשים לצורך הכנת הצעתו או היערכותו.
- 13.3. כל ההוצאות הכרוכות בהכנת הצעה יהיו ויחולו על חשבון המציע, ללא כל קשר לתוצאות המכרז.

14. עריכת הצעה

- 14.1. המציע יכין את הצעתו בהתאם להוראות המפורטות במכרז זה ובהתאם להוראות הדין. **כל מסמכי הצעה יוגשו בשפה העברית, בגופן דיויד (David), בגודל 12, ובמרווח של שורה וחצי. כל עמודי הצעה על נספחיה, ימוספרו במספור רץ בתחתית העמוד.**
- 14.2. המציע נדרש לענות על כל השאלות, לפרט את כל המידע הנדרש בנושאים השונים ולצרף את כל האישורים והטפסים הנדרשים. ניתן לצרף מידע ונספחים רלוונטיים נוספים, שאינם נכללים בדרישות מסמכי המכרז או הנספחים.
- 14.3. המציע יציג כל מידע ופרט הנדרשים במסמכי המכרז, על פי סדר הסעיפים המפורטים במסמכי המכרז, תוך הפרדה בין פירוט המידע הנדרש בכל סעיף וסעיף.
- 14.4. כל מסמך או אישור מאת רשות מוסמכת שעל הפונה לצרף לבקשתו, יהיה במקור, או העתק מתאים למקור מאושר על ידי הרשות שהוציאה אותו, או העתק מתאים למקור מאושר על ידי עו"ד.
- 14.5. **כל מסמך שמקורו מחוץ לישראל שהמציע יצרף להצעתו, יאושר גם על ידי קונסול או בדרך המקובלת לאישור מסמכים בינלאומיים בהתאם לאמנת האג (ביטול אימות מסמכי חוץ ציבוריים). קרי: בדרך של אפוסטיל. המסמך יתורגם לעברית והתרגום יאושר על ידי נוטריון כתרגום מתאים למקור.**
- 14.6. הצעה, הנספחים וכל תצהיר ו/או טופס שיש להגישם על פי הוראות סעיף 16 להלן, ייחתמו על ידי המורשים להתחייב ולחתום בשם המציע בראשי תיבות בכל עמוד ובחתימה מלאה במקומות הנדרשים, כמצוין בטפסים המצורפים להליך זה. **הצעה המוגשת על ידי מיזם משותף תיחתם על ידי מורשי החתימה של כל אחד מחברי המיזם המשותף.**

15. אופן הגשת הצעה

- 15.1. כל מסמכי הצעה יוגשו בתוך מעטפה חתומה אחת (להלן: "מעטפת הצעה") שעל גביה צוינו שם ומספר המכרז בלבד – מכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, ניהול, הפעלה

ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם, ללא ציון זהות המציע, בחלוקה שלהלן:

15.1.1. כל מסמכי ההצעה המפורטים בסעיף 16 להלן לרבות ערבות ההצעה (כולל כתב הערבות המקורי), **למעט הצעת המחיר** כאמור בסעיף 17 להלן, **בשני (2) עותקים חתומים** – עותק אחד ישמש כמקור ועותק שני נאמן למקור. על עותק המקור – יירשם: "עותק מקור". ההצעה תכלול תוכן עניינים וכל עמוד בהצעה ימוספר.

15.1.2. **בנוסף** ולמען הנוחות, יוגש **עותק** של מסמכי ההצעה כאמור בסעיף 15.1.1 לעיל במדיה מגנטית בפורמט MS EXCEL ו/או MS WORD ו/או PDF. מובהר בזאת כי העותק המחייב לצורך בדיקת ההצעות הוא עותק המקור וכי בכל מקרה של סתירה בין עותק המקור לעותק במדיה המגנטית יגבר האמור בעותק המקור.

15.1.3. **בנוסף** לאמור רשאי המציע להגיש עותק אחד נוסף של כל מסמכי ההצעה המפורטים בסעיף 16 להלן, **למעט הצעת המחיר** כאמור בסעיף 17 להלן, בו יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה סוד מסחרי או מקצועי שאין לגלותו למציעים האחרים, **בצירוף מכתב הנמקה, המתייחס לכל פריטי המידע, בהם רואה המציע "מידע סודי"**. עותק זה יסומן במילים "סודיות מסחרית" (ראה סעיף 11 לעיל, זכות עיון). ועדת המכרזים תבחן את ההצעות ותחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי באם מדובר בסוד מסחרי. **אין חובה להגיש עותק כאמור**. נמנע המציע מלהגיש עותק כאמור בסעיף קטן זה, או לחילופין הגיש עותק מושחר ללא שצורף אליו מכתב ההנמקה כאמור, ייחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין כל מידע סודי בהצעתו. מודגש בזאת, כי בסימון מידע כלשהו בהצעה כ"סוד מסחרי", יראו את המציע כמזוהר במפורש על זכות העיון, ככל שקמה לו על פי דין, במידע המקביל במהותו, בהצעות המשתתפים האחרים במכרז.

15.1.4. **בנוסף** לכל אלו, תוגש בתוך מעטפת ההצעה מעטפה נוספת, חתומה, נפרדת מכל יתר מסמכי ההצעה, ובה הצעת המחיר שלפי סעיף 17 להלן (להלן: "מעטפת ההצעה הכספית"). על גבי מעטפת ההצעה הכספית יירשמו הן פרטי המכרז והן פרטי המציע. במיזם משותף יירשמו פרטי כל הגופים החברים במיזם המשותף.

15.2. את ההצעות על המציעים להפקיד כאמור בסעיף 7 לעיל, עד למועד הנקוב בסעיף 3.6 לעיל. הפקדת המעטפות בתיבת המכרזים הינה באחריות המציעים בלבד. הצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד הנקוב לעיל לא תידון.

15.3. המציע לא ימחק או לא יתקן או לא ישנה את המכרז ו/או סעיף מסעיפים ו/או נספח מנספחיו. הוועדה רשאית לראות בכל שינוי, תיקון או הוספה שיעשו, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את ההצעה.

15.4. כל מסמכי המכרז הם רכוש המשרד והם נמסרים למציע למטרת הגשת הצעות בלבד. אין המציע רשאי להעתיקם, לצלמם, להעבירם לאחר, לאפשר לאחר לעיין בהם או להשתמש בהם, או בכל חלק מהם למטרה אחרת כלשהי.

15.5. כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז יהיו על חשבון המציע, ללא קשר לתוצאות המכרז. עצם ההשתתפות במכרז, כמוה כהצהרת המציע כי ידוע לו שכל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז הינן על חשבונו, וכי לא תהיה לו כל דרישה או טענה להחזר כספים או לכל פיצוי אחר מהמשרד בגין הוצאותיו כאמור.

15.6. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, במקרה של ביטול המכרז, כולו או חלקו, מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול על ידי הוועדה מסיבות הקשורות בוועדה או במשרד ו/או במקרה של תיקון מסמכי המכרז ו/או במקרה של פסילת מציעים או הצעות מכל סיבה שהיא, לא יהיו המציעים זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו או לתשלום מכל סוג שהוא הקשור בביטול, בתיקון או בפסילה האמורים.

15.7. הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים ונהירים לו, וכי הם מקובלים ומוסכמים עליו.

16. המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

המציע יגיש הצעה שלמה בהתאם להוראות המפורטות במכרז זה על נספחיו. על ההצעה לענות על כל הדרישות המופיעות במסמך זה ובכלל זה לצרף את כל המסמכים שבידי המציע לענות על דרישות אלו ולכל הפחות את כל המסמכים הבאים:

מסמכים הקשורים בגוף המציע: [יובהר כי במקרה של מיזם משותף – יוגשו המסמכים הנ"ל ביחס לכל אחד מחברי המיזם המשותף]

16.1. מידע כללי אודות זהות המציע ופרטיו, בנוסח המצורף בנספח ג'. במידה שהמציע הוא מיזם משותף, יצרף המציע להצעתו בנוסף גם את פרטיו של איש הקשר המוסמך מטעם כל חברי המיזם המשותף, לייצגם ולפעול בשמם בכל עניין הנוגע למכרז, בנוסח המצורף בנספח ג'.

16.2. מידע על המציע, בעלי העניין בו ובעלי השליטה בו, ובכלל זה המידע להלן:

16.2.1. הצגת המציע והמבנה הארגוני של המציע.

16.2.2. בעלי העניין במציע, תוך פירוט עיסוקם וניסיונם העסקי בתחומים הרלוונטיים להצעה.

16.2.3. בעלי השליטה במציע.

16.2.4. פירוט בעלי המניות של המציע בשרשרת מלא.

16.2.5. גילוי כל פרט אשר לדעת המציע הוא רלבנטי להצעה.

16.3. **מסמכי ההתאגדות של המציע (תעודת רישום התאגיד ותקנון), נסח חברה/שותפות עדכני אשר הופק לא מוקדם מ-14 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות (הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים), וכן אישור עדכני של עו"ד לעניין התאגדות ומורשי חתימה מטעם המציע, בנוסח המצורף בנספח ד'.**

16.4. **במידה שהמציע הוא מיזם משותף, יצרף המציע להצעתו גם את הצהרת חברי המיזם המשותף, בנוסח המצורף בנספח י', בהתאם להסכם שבין חברי המיזם המשותף בדבר בין היתר: (1) פירוט חלקו של כל אחד מחברי המיזם המשותף; (2) אחריותם של חברי המיזם המשותף יחד ולחוד כלפי החברה לפי המכרז וההסכם. להצהרה כאמור תצורף טיוטה של התקנון המוצע להתקבל כתקנון החברה הייעודית. בנוסף, ההצהרה תלווה**

- בחוות דעת משפטית, חתומה על ידי עורך דין בעל רישיון עריכת דין בישראל שיאשר כי הנתונים המפורטים בהצהרה תואמים את הוראות ההסכם בכתב שבין חברי המיזם המשותף.
- 16.5. אישור רו"ח המציע על אודות "עסק חי" במועד הגשת ההצעות, בנוסח המצורף בנספח ו'.
- 16.6. כלל המסמכים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לרבות תצהיר המאומת כדין בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום בנוסח המצ"ב כנספח ה', תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות בנוסח המצ"ב כנספח ה'1, וכן אישור עדכני פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מניהולם ושהוא מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף. אישור זה ייבדק ויאומת על ידי חשבות המשרד מול מערכת המידע של רשות המסים.
- במידה והמציע הינו תאגיד הרשום בחו"ל, עליו לצרף תצהיר מאומת על ידי עו"ד בדבר היעדר הרשעה בעבירות שעניינן דיני עבודה בהעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום, ככל שאלה חלים, במקום רישום התאגיד.
- 16.7. תצהיר מורשה החתימה במציע מאומת על ידי עורך דין כי התאגיד אינו נמצא תחת הליכים משפטיים מהותיים (לרבות הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים) או הליכים שיש בקבלתם להטיל ספק ביכולתו של התאגיד לבצע את השירותים שהוא מכרז זה, בנוסח המצ"ב כנספח ז'.
- 16.8. תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית), בנוסח המצ"ב כנספח י"ב.
- 16.9. תצהיר עדכני של מורשה חתימה במציע, המאומת כדין, על כך ש"המציע משלם לעובדיו שכר ומעניק להם תנאים סוציאליים בהתאם להוראות כל דין (לרבות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987), הסכם קיבוצי וצו הרחבה כמשמעותם בחוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957, ככל שהם חלים על המציע או על עובדיו", כמפורט בנוסח המצ"ב כנספח ט"ו; וכן תצהיר עדכני של מורשה חתימה במציע, המאומת כדין, בדבר התחייבות המציע לקיום חוקי העבודה, כמפורט בנוסח המצ"ב כנספח ט"ו.
- מציע שהינו תאגיד הרשום בחו"ל יצרף להצעתו תצהיר מאומת על ידי עו"ד בדבר עמידתו בכל החובות החלות עליו מכח דיני העבודה הקיימים במקום רישום התאגיד וכן תצהיר עדכני של מורשה חתימה במציע, המאומת כדין, בדבר התחייבות המציע לקיום חוקי העבודה, כמפורט בנוסח המצ"ב כנספח ט"ו.
- 16.10. אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה, כאמור בנספח ט"ז, אם רלוונטי.
- 16.11. תצהיר והתחייבות לעניין העדר ניגוד עניינים, מאומת כדין, כמפורט בסעיף 37 להלן, בנוסח המצ"ב כנספח י"ג.
- 16.12. התחייבות לשמירת סודיות – המציע, כמפורט בנוסח המצ"ב כנספח י"ד.
- 16.13. תצהיר בדבר היעדר קשר משפחתי/עסקי עם מי מעובדי המשרד, כמפורט בנספח י"ט.
- 16.14. תצהיר בדבר היעדר סיוע עובד המשרד בהכנת ההצעה, בנוסח המצ"ב כנספח כ"ב.
- 16.15. תצהיר המציע בדבר העדר רישום פלילי, בנוסח המצ"ב כנספח כ"א.

- 16.16. התחייבות לעשות שימוש בתוכנות מקור בלבד, בנוסח המצ"ב כנספח כ'.
- 16.17. תצהיר לעמידה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, בנוסח המצ"ב כנספח י"ח.
- 16.18. תצהיר בדבר עמידה בהנחיות אבטחת מידע, בנוסח המצ"ב כנספח כ"ה.
- 16.19. תצהיר לאימות תוכן ההצעה, בנוסח המצורף כנספח י"ז.

מסמכים נוספים

- 16.20. הצעה כספית כמפורט בסעיף 17 להלן ובהתאם לנוסח המצ"ב כנספח ב'. ההצעה הכספית תהיה בתוך מעטפה סגורה ונפרדת. על מעטפה זו יירשם "הצעה כספית" ולא יינתן ביטוי להצעת המחיר בכל מקום אחר למעט במעטפה סגורה זו.
- 16.21. ערבות מכרז לקיום תנאי המכרז כמפורט בסעיף 18 להלן בהתאם לנספח ח'.
- 16.22. תצהיר מורשה חתימה במציע, מאומת כדין, בדבר עמידת המציע בתנאי סף שבסעיפים 9.2.1-9.2.4 למכרז, על גבי נספחים ט'1 – ט'4.
- במידה שהמציע הינו מיזם משותף, ייערכו וייחתמו הנספחים כאמור בסעיף זה, על ידי אחד או יותר מחברי המיזם המשותף, ובלבד שלא תוכח עמידה בתנאי סף אחד באמצעות יותר מחבר אחד במיזם המשותף.
- 16.23. תצהיר מורשה חתימה במציע, מאומת כדין, בדבר עמידת המציע בתנאי סף שבסעיפים 9.1.2-9.1.3 למכרז, על גבי נספח ט'.
- במידה שהמציע הינו מיזם משותף, ייערך וייחתם הנספח כאמור בסעיף זה, על ידי מורשה חתימה של כל אחד מחברי המיזם המשותף.
- 16.24. הצהרת מורשה החתימה במציע בדבר זירוג העדפותיו לעניין שלוש קבוצות סניפי על הקו הקיימים, לצורך הטמעת המערכת בסניפי על הקו בשלב הראשון להפעלה, הקמת והפעלת סניפי על הקו חדשים בשלב השני להפעלה והפעלת הסניפים בשלב השלישי להפעלה, בהתאם לנספח ל"ו. במידה שהמציע הינו מיזם משותף, ייערך וייחתם הנספח כאמור בסעיף זה, על ידי מורשי חתימה של כל אחד מחברי המיזם המשותף.
- 16.25. התחייבות לעניין כח האדם שיועמד לצורך ביצוע השירותים במכרז, כמפורט בסעיף 21 להלן, בנוסח המוצע כנספח כ"ו. במקרה של הצעה המוגשת על ידי מיזם משותף, יוגש הנספח הנ"ל ביחס לכל אחד מחברי המיזם המשותף.
- 16.26. הסכם התקשרות המצורף כנספח א' (דוגמת חוזה) חתום בראשי תיבות בכל עמוד ועמוד, על ידי כל מורשי החתימה במציע. במקרה של הצעה המוגשת על ידי מיזם משותף, יוגש הנספח הנ"ל ביחס לכל אחד מחברי המיזם המשותף.

כללי

- 16.27. המציע יצרף כל מסמך אחר הנדרש לפי מכרז זה וכל מסמך התומך בעמידת המציע בדרישות הסף ובכשירותו לבצע את השירות נשוא מכרז זה.
- 16.28. הגשת ההצעה תעשה בהתאם לנספחים למכרז זה.
- 16.29. על המציע להקפיד ולבדוק את הצעתו ולוודא כי היא מלאה וכוללת את כל המסמכים התומכים בעמידתו בדרישות המכרז לרבות תנאי הסף וכן את הערבות להצעה הנזכרת לעיל כחלק בלתי נפרד מהצעתו למכרז.

17. הצעה כספית

- 17.1. המציע יגיש את ההצעה הכספית בטופס המצורף כנספח ב' בלבד.
- 17.2. על המציעים לנקוב באחוז העמלה המבוקש מהיקף הפדיון החודשי, אשר על פיו תחושב התמורה. לעניין זה יובהר, כי "הפדיון החודשי" יהווה את הפדיון בפועל (פדיון לעניין זה יהיה בניכוי רכיב המע"מ) כפי שיתקבל בגין ביצוע פעולות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת של הספק הזוכה במרכזי השירות כהגדרתם במכרז זה.
- 17.3. אחוז העמלה המבוקש כאמור בסעיף 17.2 לעיל, לא יעלה על 2.5%. הצעה כספית אשר תנקוב באחוז עמלה גבוה יותר – תיפסל.
- 17.4. יובהר, כי סך התמורה הכוללת בגין כלל השירותים הנדרשים במכרז זה, על כלל רכיביהם השונים, כפי שיתקבלו במסגרת ההפעלה, על פי שלבי ההפעלה המפורטים בסעיף 22 להלן, מפורטת בסעיף 31 להלן.
- 17.5. בעת קביעת ההצעה הכספית יביא המציע בחשבון פרמטרים שישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.
- 17.6. בחישוב ההצעה הכספית יביא המציע בחשבון את כלל הפעולות הנדרשות למתן השירותים המפורטים במסמכי הליך זה, ובכלל זה שכר העבודה של כלל העובדים הנדרשים לביצוע העבודה, הן בהעסקה ישירה והן באמצעות קבלני משנה, עלות ההון, המימון, פחת, ביטוח, הוצאות הנהלה וכלליות, דמי שכירות מתקנים ומשרדים, מיסים, אגרות, רווח, התייקרויות, שינויי רגולציה וכל הוצאה אחרת שיש לבעל האישור בקשר עם אספקת השירותים הנכללים במכרז זה.
- 17.7. מציע שלא יגיש הצעה כספית במלואה – הצעתו תיפסל.
- 17.8. יש לצרף את ההצעה הכספית במעטפה סגורה ונפרדת למעטפת ההצעה למכרז – ובנפרד מיתר מסמכי ההצעה.

18. ערבות מכרז

- 18.1. המציע יצרף להצעתו ערבות אוטונומית, בלתי צמודה ובלתי מותנית, מבנק או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א-1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה ע"י מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא ע"י סוכן הביטוח.
- 18.2. כתב הערבות יוגש על ידי המציע עצמו בלבד (המציע יהיה ה"חייב" לפי נוסח כתב הערבות), בהתאם לנוסח המפורט בנספח ח' המצ"ב, בסך של 2.5 מיליון ₪ (במילים: שני מיליון וחמש מאות אלפי שקלים חדשים). תוקף הערבות יהיה עד למועד הנקוב בסעיף 3.7 לעיל. על גבי הערבות ירשם כי היא ניתנת "בקשר למכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם".
- במקרה של מיזם משותף, תתאפשר הגשת ערבות מכרז על ידי אחד בלבד מחברי המיזם המשותף, חלקם או כולם.
- 18.3. יובהר, כי לא תתקבל ערבות בנוסח שונה מהנוסח המצורף בנספח ח'. הצעה שתצורף לה ערבות בנוסח שונה כאמור עלולה להיפסל.

18.4. הוועדה תהיה רשאית לדרוש מהמציע להאריך את תוקף הערבות לתקופה נוספת, בכל מקרה בו לא נחתם חוזה התקשרות עם הזוכה עד למועד פקיעת תוקף הערבות אשר הוגשה.

18.5. ערבות זו תוחזר למציעים, לאחר חתימת המשרד על חוזה ההתקשרות עם הזוכה.

18.6. הוועדה תהיה רשאית לחלט ערבות זו, כולה או חלקה, בהתאם לשיקול דעתה, בכל מקרה בו הכשיר לזכייה חזר בו מהצעתו, או נמנע מלקיימה, או שהוא לא עמד באיזו מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ו/או בהתאם לתנאי המכרז, ו/או נהג שלא בתום לב לרבות מסירת פרט שקרי/מטעה. יובהר כי אין בחילוט הערבות בכדי לגרוע מכל סעד אחר שלו זכאי המשרד ו/או הוועדה לפי כל דין והסכם. ערבות זו תוחזר לכשיר לזכייה במכרז במועד התקשרות בחוזה עמו ולאחר שהפקיד את הערבות המפורטת בסעיף 27 להלן.

18.7. כמו כן, ומבלי לגרוע מהאמור, יהיה רשאי המשרד לקזז את נזקיו מערבות המכרז אם הם נגרמו על ידי המציע, ובכלל זה ומבלי לגרוע מהאמור – אם נגרמו מחמת הפרת הוראות ההצעה מצד המציע או קיום בחוסר תום לב שלהן, לרבות הניסיון להונות את הוועדה או להגיש הצעה תכסיסנית. המשרד ישלח הודעה בכתב על ביצוע חילוט או קיזוז כאמור.

18.8. בחינה מקדמית של נוסח הערבות (אופציונאלי)

18.8.1. מציע אשר יבחר לעשות כן, יהיה רשאי להגיש לעיון ועדת המכרזים, לא יאוחר מהמועד הקבוע בסעיף 3.5 לעיל, את נוסח הערבות שבכוונתו להגיש במסגרת הצעתו.

18.8.2. הגיש מציע נוסח כאמור, ייבחן הנוסח על ידי ועדת המכרזים ויוחזר לידי המציע עם הערות, במידה שתהיינה, לא יאוחר משבעה ימי עסקים ממועד ההגשה.

18.8.3. מציע אשר טרם התאגד ואשר יבחר לעשות כן, יהא רשאי לצרף לנוסח הערבות המוגש לעיון ועדת המכרזים, כאמור בסעיף 18.8.1 לעיל, גם את מבנה הבעלות במציע.

18.8.4. מובהר בזאת, כי אין בהליך זה של בחינת נוסח הערבות על ידי ועדת המכרזים, כדי להפחית מאחריותו של המציע לתקינותה, שלמותה ונוסחה המלא של ערבות המכרז אשר תוגש על ידו במסגרת הצעתו, ולא יהיה בו כדי לחייב, לא באופן ישיר ולא באופן עקיף את ועדת המכרזים, או להטיל עליה אחריות כלשהי בגין בחינת הערבות ואישור הנוסח.

19. תוקף ההצעה

19.1. הצעת המציע עפ"י תנאי המכרז תהיה בתוקף למשך 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. הוועדה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם לתקופה נוספת כפי שתיקבע. במקרה כזה יוארך תוקף ערבות המכרז, כפי המפורט בסעיף 18.4 לעיל.

19.2. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו, לסייגה או לשנותה. היה וחזר בו המציע מהצעתו ו/או נמנע מלקיימה ו/או שינה את פרטיה, תהיה הוועדה רשאית לחלט את ערבות המכרז, כולה או מקצתה, בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשותה לפי כל דין.

19.3. יובהר, כי ההודעה על הכשירות לזכייה במכרז אינה מהווה אישור לתחילת ההתקשרות, אלא בכפוף לחתימת הצדדים על הסכם התקשרות על תנאי, ובכפוף לאישור בכתב מהמשרד על השלמת כלל הדרישות בשלב ההיערכות להפעלת שלב א' ואישור להפעלת שלב א', אשר אך ורק עם קבלתם ייכנס לתוקפו הסכם ההתקשרות עם הכשיר לזכייה וינתן אישור לתחילת ההתקשרות ומתן השירותים במכרז זה.

20. איסור תיאום הצעות

- 20.1. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד, המציע לא יהיה רשאי להגיש הצעה כמציע או כקבלן משנה בהצעה של מציע אחר, לרבות הצעה המוגשת כמיזם משותף, וכן לא יהיה שותף במישרין או בעקיפין בהצעה של משתתף אחר במכרז זה.
- 20.2. בעל עניין במציע או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו לא יגיש, בעצמו, הצעה למכרז זה ולא יהיה שותף או קבלן משנה בדרך כלשהי ביותר מאשר הצעה אחת בלבד כאמור, לרבות כזו המוגשת על ידי מיזם משותף.
- 20.3. נושא משרה במציע, בבעל עניין בו או בכל גוף שהמציע בעל עניין בו לא יגיש הצעה למכרז בין בעצמו ובין שותף בהצעה אחרת. כמו-כן, בעל משרה כאמור לא יציע עצמו לתפקיד כלשהו, לרבות ספק משנה בכל הצעה אחרת.
- 20.4. המציע, בעל עניין בו, וכל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה באחד מהם, לא יפעלו לתיאום הצעות של המציע עם הצעת מציע אחר כל שהוא. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תיאום הצעות לרבות:
- 20.4.1. כריתה מפורשת או מכללא של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף שהינו בעל עניין במציע – בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה וכיו"ב.
- 20.4.2. קבלה של מידע כאמור או החלפתו בצורה אחרת, פרסומו או גילוי לאדם או לגוף כל שהוא, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד במציע אחר.
- 20.5. שוכנעה הוועדה כי על אף האמור בסעיף זה נעשה תיאום תוכן הצעה או הצעות, כאמור לעיל, תפסול הוועדה את ההצעה או את ההצעות ויהא באפשרותה לחלט ערבות המכרז כולה או חלקה.

פרק ה': התקשרות עם הזוכה

21. צוות הפרויקט

כשיר לזכייה במכרז מתחייב להעמיד, לצורך ביצוע העבודה נשוא מכרז זה, לכל הפחות את צוות העובדים שמפורט להלן והעונה על כל הדרישות המפורטות להלן, וכל זאת לכל המאוחר **תוך 14 יום ממועד חתימת הכשיר לזכייה על הסכם ההתקשרות על תנאי**. מובהר, כי לא נדרש להציג מענה לדרישות כוח האדם המפורטות בסעיף זה בעת הגשת ההצעה; אלא שהכשיר לזכייה בלבד יידרש לכך טרם חתימת המשרד על ההסכם ותחילת ההיערכות לשלב א' להפעלה. מודגש כי לא תאושר תחילת היערכות לשלב א' להפעלה, טרם הצגת המענה לדרישת העמדת צוות הפרויקט להלן וקבלת אישור המשרד, בכתב. לא הציג הזוכה את דרישות

כח האדם במועד כאמור או על פי הדרישות – יהווה הדבר עילה לחילוט ערבות, על פי שיקול דעת המשרד, זאת מבלי לגרוע מזכות המשרד לכל סעד אחר לפי הסכם ו/או דין.

21.1. מנהל הפרויקט

21.1.1. על הכשיר לזכייה להעמיד לטובת מתן השירותים לפי מכרז זה, מנהל פרויקט שתפקידיו יכללו ניהול, תכלול ותפעול של כלל הפעולות הקשורות למתן השירות ובהן, ניהול כל צוות הפרויקט וביצוע כל הדרוש לכך שתכולת העבודה המפורטת בסעיף 22 תתבצע בהתאם למפורט במסמכי המכרז, על נספחיו, והנחיות המשרד כפי שיינתנו מעת לעת.

מנהל הפרויקט יהווה איש הקשר מול המשרד, ויהיה מחויב להשתתף בכלל הפגישות מול המשרד בהתייחס למתן השירותים ולהפעלת ההסכם נשוא מכרז זה. כנציג המציע כלפי המשרד, ישתתף בישיבות ככל שיידרש לכך, ויעמוד באופן קבוע ורציף לרשות אנשי המשרד בכל הנוגע לביצוע העבודה.

21.1.2. מנהל הפרויקט יעמוד לכל הפחות בתנאים והדרישות להלן ובמצטבר:

א. במהלך התקופה שהחל מיום 1.1.2014 ועד למועד הגשת ההצעה, ניהל לכל הפחות שני פרויקטים, שכל אחד מהם כלל פיתוח ותפעול של מערכת טכנולוגית. בסעיף זה, "מערכת טכנולוגית" – מערכת ממוחשבת הכוללת רכיב חכם ורכיב אבטחה.

ב. לצורך ניהול שני הפרויקטים כאמור בסעיף הקודם, ניהל לכל הפחות 10 עובדים. בסעיף זה "עובד" – בין אם התקיימו יחסי עובד-מעביד ובין אם באמצעות חברת השמה או חברת כח אדם.

21.1.3. מנהל הפרויקט יועסק על ידי המציע ביחסי עובד-מעביד.

21.2. יועץ מקצועי בעל מומחיות בכרטיס חכם

21.2.1. על הכשיר לזכייה להעמיד לטובת מתן השירותים לפי מכרז זה, יועץ מקצועי אשר עומד לכל הפחות בדרישות להלן במצטבר:

א. בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או במדעי הטבע או במתמטיקה, מוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה; או – תואר אקדמי מחו"ל, באחד מהתחומים הנ"ל, המוכר על ידי המחלקת להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך; או – תעודת הנדסאי או טכנאי, באחד מהתחומים הנ"ל, המוכרים על ידי המכון הממשלתי להכשרה בטכנולוגיה ובמדע (מה"ט).

ב. במהלך התקופה שהחל מיום 1.1.2014 ועד למועד הגשת ההצעה, הינו בעל ניסיון מקצועי של חמש שנים לפחות בפיתוח ו/או תחזוקה ו/או הטמעה ו/או אפיון ו/או הגדרת מפרטי בדיקות של: מערכת הכרטיס החכם בתחבורה הציבורית בישראל, המבוססת על מפרטי קליפסו. או -

מערכת כרטיס חכם כלשהו. בסעיף זה, "כרטיס חכם": כרטיס פלסטיק או אמצעי פיזי אחר, המכיל יישום כלשהו בתוך שבב אלקטרוני, המאפשר שמירת מידע, קריאתו ושינויו, הצפנה ואבטחה.

21.3. הוראות נוספות לצוות הפרויקט

21.3.1. המציע מתחייב כי ככל שיוכרז ככשיר לזכייה – יציג לאישור המשרד את הצוות הנדרש בהתאם למפורט בסעיפים 21.1-21.2 לעיל, וכן כי הצוות הנדרש לעיל יחל בעבודתו בתוך עד 14 ימים ממועד חתימת הכשיר לזכייה על הסכם ההתקשרות על תנאי.

21.3.2. היקף המשרה של הצוות הנדרש לעיל, נתון לשיקול דעתו של המציע, ובלבד שיתאפשר לו לעמוד בכל הדרישות נשוא המכרז, לרבות תכולת השירותים ורמת השירות הנדרשת ויעמוד בהוראות כל דין.

21.3.3. בכל מקרה בו תידרש החלפת הצוות הנדרש לעיל, מכל סיבה שהיא, בין על ידי המציע ובין מיוזמת מי מצוות הפרויקט עצמו, מתחייב המציע לספק עובד בעל כישורים זהים לפחות לעובד המוחלף, וכל זאת תוך פרק זמן שלא יעלה על 14 יום. המועמד המחליף יובא לאישור המשרד, מראש ובכתב, ורק לאחר קבלת אישור להחלפה כאמור, בכתב, ניתן יהיה להעסיקו בביצוע העבודה.

21.3.4. מובהר, כי בנוסף למנהל הפרויקט וליועץ המקצועי המומחה, כפי הנדרשים בסעיפים 21.1 ו-21.2 לעיל, מתחייב המציע כי ככל שיזכה, יעמיד את כל כח האדם הנדרש לשם קיום כל תנאי מכרז זה באופן המיטבי ביותר, לרבות עמידה בכללים והנחיות המשרד, נהלי כרטוס חכם, ועמידה בלוחות הזמנים הנדרשים. מובהר בזאת, כי תוספת חברי צוות נוספים, כאמור בסעיף זה, לא תחייב את המשרד בתשלום נוסף מעבר לרכיב התמורה הקבוע בסעיף 31 להלן.

22. השירותים הנדרשים, שלבי ההפעלה ולוחות הזמנים

מתן השירותים נשוא מכרז זה יבוצע באופן מדורג, בהתאם לשלבים המפורטים כדלקמן.

22.1. היערכות לשלב א' ("אינטגרציה")

במסגרת שלב זה יפעל הכשיר לזכייה לביצוע כלל הפעולות הנדרשות לצורך יישום שלב א' במועד הנדרש. בשלב זה, ינהל המשרד עם הכשיר לזכייה קשר רציף לצורך מתן מענה על שאלות העולות מכלל הצעדים לבדיקת המערכת, בחינה פיננסית של מסלול הסליקה ובחינת היערכותו למתן השירותים. מבלי לגרוע מכלליות האמור:

22.1.1. הכשיר לזכייה יפעל לפיתוח והקמת המערכת הטכנולוגית, לרבות פיתוח ממשקים עם השמ"ש וחיבורה למערכת זו, הכל בהתאם להנחיות הטכנולוגיות המפורטות בנספח כ"ז ובהתאם להנחיות המשרד לאורך שלב היערכות. מבלי לגרוע מהאמור, מחויב הספק לבצע, בין היתר את הפעולות העיקריות הבאות:

22.1.1.1. אינטגרציה בין המערכת והשמ"ש, להפעיל נסיינים ותסריטים, ולבצע

פעולות להרצת המערכת.

22.1.1.2. בדיקות שוטפות של הממשקים לשמ"ש בסביבת הניסוי ובהמשך

בסביבת הייצור.

22.1.1.3. רכש חומרה וציוד היקפי לצורך פריסת המערכת בשלב א'.

22.1.1.4. טסטים לסליקה של כרטיסי אשראי, דמה ואמיתיים.

22.1.1.5. כל פעולה נוספת הנדרשת לבדיקת תקינות המערכת בהתאם להנחיות

המשרד.

- 22.1.2. הכשיר לזכייה יפעל לביצוע כלל הפעולות הנדרשות לצורך הפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי, לרבות גיוס כח אדם להפעלת המוקד, הדרכתו והכשרתו.
- 22.1.3. הכשיר לזכייה ייערך להטמעת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת באתר, ביישומון ובסניפי על הקו הקיימים, תפעולה של המערכת ותחזוקתה.
- 22.1.4. הכשיר לזכייה יפעל לפיתוח מערכות נלוות ממוחשבות וייערך להטמעתן, כמפורט בנספח מ'.
- 22.1.5. הכשיר לזכייה ייערך להנגשת מידע, פרסום והסברה, לרבות הכנת חומרי הסברה לסניפי על הקו, עריכת תכנים לאתר וליישומון, פרסום מודפס ומונגש במדיות השונות לכלל מרכזי השירות והפעולות שניתן לבצע בכל מרכז שירות, והכל בהתאם לתכנית עבודה שיציג הספק למשרד ויידרש לקבל את אישור המשרד מראש ובכתב לה, הכל כמפורט בנספח כ"ח.
- 22.1.6. הכשיר לזכייה יפעל לקבלת כלל האישורים הנדרשים, לצורך תחילת ביצוע שלב א' להפעלה, לרבות האישורים להוכחת עמידה בתקני אבטחת המידע והגנה על הפרטיות, קבלת אישור על נספח הביטוח הנדרש, רישום אצל רשם מאגרי המידע וכן כל אישור שיידרש לצורך ביצוע השירותים בשלב א', והכל בהתאם להוראות המכרז, הנחיות המשרד כפי שיינתנו לו ובהתאם לדין.
- 22.1.7. ינקוט בכל פעולה נוספת על פי הנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו, בהתאם להתקדמות בדיקות המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בשלב זה.

22.2. שלב א'

מערכת טכנולוגית ממוחשבת למתן שירותים עבור כרטיס חכם

- 22.2.1. הספק יטמיע את המערכת הטכנולוגית למתן שירותים עבור כרטיס חכם, ביישומון ובאתר האינטרנט, ובסניפי על הקו הקיימים, אשר שויכו לספק במועד הליך בדיקת ההצעות כמפורט בסעיף 10.12 לעיל.
- 22.2.2. המערכת תאפשר מתן שירות, הן בכרטיסי חיוב (כרטיסי אשראי מסוג קרדיט, דביט, כרטיס תייר וכרטיסים נטענים) והן במזומן. על הספק לפעול לניהול ספרים וקופה עבור הטיפול במזומן, ולביצוע ההתאמות הנדרשות במערכת.
- 22.2.3. המערכת הטכנולוגית תספק, הן ביישומון, הן באתר האינטרנט והן בסניפי על הקו הקיימים, את הפעולות הבאות:
- 22.2.3.1. הנפקת כרטיס חכם מזהה, חצי מזהה או אנונימי.
- 22.2.3.2. רישום ו/או עדכון פרופיל על גבי הכרטיס – פרסונליזציה.
- 22.2.3.3. שחזור פרופיל, שחזור חוזה ושחזור יתרות.
- 22.2.3.4. הכנסת כרטיס ישן לרשימה שחורה או אדומה.
- 22.2.3.5. הארכת תוקף כרטיס.
- 22.2.3.6. טעינת חוזה או הסדר נסיעה.
- 22.2.3.7. זיכויים, החזרים וביטול טעינות.
- 22.2.3.8. המרת יתרות כלואות.
- 22.2.3.9. מימוש הזמנת פעולה ("רשימה ירוקה").

22.2.3.10. תדפיס תנועות אחרונות בכרטיס.

22.2.3.11. מכירת קורא כרטיסים ("דונגל") לביצוע פעולות בשירותים המקוונים.

22.2.4. למשרד שמורה הזכות להורות לספק הזוכה להוסיף, לגרוע או לעדכן את הפעולות שתאפשר המערכת, בכפוף לאמור בסעיף שינויים ושיפורים במערכת בסעיף 23 במכרז זה.

22.2.5. פירוט הפעולות מובא בנספח השירותים, המצורף כנספח כ"ח למכרז ומופיע בהרחבה בנהלי הכרטיס.

יישומון ואתר אינטרנט

22.2.6. **הספק יקים יישומון ואתר אינטרנט שיוקמו לצורך מתן השירותים כמפורט במכרז זה, ויטמיע בה את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, על מנת לאפשר במסגרתם פעולות מקוונות בכרטיס הרב קו. לחילופין, יטמיע הספק את המערכת ביישומון ואתר קיימים, בכפוף לקיום כלל הדרישות המפורטות.**

22.2.6.1. הספק הזוכה רשאי בנוסף לשלב את טכנולוגיית היישומון והאתר ביישומונים ואתרים אחרים ובתנאי שעמד בכללים הבאים:

(1) הטמעת היישומון ו/או האתר ביישומון או אתר אחרים יבוצע תוך הפרדה מוחלטת בין מאגרי המידע, מבלי שנשמר כל מידע ולא נעשה כל שימוש במידע הנוגע למתן השירותים במכרז זה, וללא כל גישה של היישומון או האתר המארח למידע ביישומון ובאתר המספקים את השירותים נשוא מכרז זה.

(2) אירוח יישומון ו/או אתר אחרים במסגרת היישומון והאתר הפועלים במסגרת מכרז זה יבוצע בכפוף להפעלת היישומון האחר על ידי ספק נפרד, תוך הפרדה בין מאגרי המידע, מבלי שנשמר כל מידע ולא נעשה כל שימוש במידע, וללא גישה של היישומון האחר למאגרים הנשמרים על ידי הספק במסגרת מתן השירותים נשוא מכרז זה.

(3) בכל מקרה, האחריות לעמידה בכלל דרישות המכרז ובהנחיות המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת תמשיך לחול הספק הזוכה והוא האחראי הבלעדי מול המשרד, בכל אחד מן המקרים שפורטו לעיל.

(4) שילוב טכנולוגיית היישומון והאתר ביישומונים ואתרים אחרים, בין אם כפלטפורמה "מארחת" או "מתארחת", יעמוד בכל דרישות המכרז, לרבות אך לא רק, בכללי אבטחת המידע, בנהלי המשרד, בדרישות ההגנה על הפרטיות ובכללי הנגישות.

(5) מבלי לגרוע מכל האמור, שילוב טכנולוגיית היישומון, בין אם בפלטפורמה "מארחת" או "מתארחת", לרבות תנאי ומתכונת השילוב יהיו כפופים בכל מקרה לאישור המשרד, מראש ובכתב.

22.2.6.2. המשרד יהיה רשאי להורות לספק, בכל עת, על מדיניות לשיתוף פעולה בין היישומון והאתר הפועלים במסגרת המכרז לבין יישומון ואתר אחרים, לצורך הנגשת שירות תחבורה או מכל שיקול מדיניות אחר.

סניפי על הקו הקיימים

22.2.7. **הספק יטמיע את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בסניפי על הקו הקיימים, אשר ישיכו כסניפים תחת אחריותו במסגרת הליך בדיקת ההצעות כמפורט בסעיף 10.12 לעיל.**

22.2.8. סניפי על הקו יספקו את מכלול השירותים הניתנים לכרטיס חכם, ויאפשרו את ביצוע מגוון הפעולות שפורטו בסעיף 22.2.3 לעיל באמצעות קבלת קהל. בכל סניף יפעלו עמדות שירות על פי גודל הסניף, והכל בהתאם למפורט בנספח ל' בעניין פריסת הסניפים הקיימים, ועל פי הנחיית המשרד.

22.2.9. פריסת סניפי על הקו הקיימים מפורטת בנספח ל' למכרז, לרבות מיקום הסניף וגודל הסניף המשקף את מספר העמדות הממוחשבות ומספר נציגי השירות הפועלים במקביל וכו'. מפרט השירותים מובא בנספח כ"ח והציוד הנדרש בסניף מובא בנספח ל"א. הנחיות נוספות מפורטות בנהלי הכרטוס.

22.2.10. הספק יהא רשאי לעשות שימוש בציוד ההיקפי הקיים בסניפי על הקו, כמפורט בנספח ל"א, או להחליפו בציוד אחר. בחר הספק להחליף הציוד הקיים, יודיע על כך מראש למשרד, תוך פירוט הציוד המוחלף, לוח הזמנים להחלפה ומפרט הציוד שיחליף את הציוד הקיים, על מנת לקבל את אישור המשרד בכתב להחלפה. על מפרט הציוד האחר לעמוד במפורט בנהלי הכרטוס ובהנחיות ובהתאם ל- SLA הקבוע בסעיף 3 בנספח כ"ח למכרז. **יובהר בזאת, כי בכל מקרה החלפת הציוד תבוצע באחריות הספק ובמימונו המלא והמשרד לא יישא בכל הוצאה בקשר לכך.** החלפת הציוד תבוצע בכפוף לחוק לטיפול סביבתי בציוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות, התשע"ב-2012.

22.2.11. יובהר, כי המשרד יהיה רשאי להורות לספק בכל עת על הרחבת מספר סניפי על הקו, בהם יידרש להטמיע את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת ולפעול לתחזוקתה.

תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת

22.2.12. **הספק הזוכה יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לתחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, לשם הבטחת פעילות רציפה, מלאה ומיטבית של המערכת, והכל בכפוף ל- SLA לתחזוקת המערכת כמפורט בנספח כ"ח.**

22.2.13. בכלל זאת, יבצע הספק את כלל פעולות התחזוקה בליבת המערכת, הכוללות בין היתר פיתוח, שינויים ושיפורים, עדכונים של המערכת (למשל למניעת תקלות ו/או לפיתרון תקלות), פעולות גיבוי והתאמות שוטפות, לצורך עמידה בדרישות המשרד כמפורט במכרז ובהתאם להנחיות שינתנו לספק ע"י המשרד (להלן: "תחזוקת ליבה").

22.2.14. בנוסף, יבצע הספק גם את פעולות התחזוקה שאינן בליבת המערכת, הכוללות בין היתר חיבור סניפי על הקו לקו תקשורת, טיפול בתקלות טכניות במערכת, תקלות בקו התקשורת, אספקת מלאי ציוד, חומרה וחומרים מתכלים נדרשים, תחזוקת מנע ושר, תיקון טכני של ציוד ומתן שירותי תחזוקה מלאים למשתמשי המערכת (להלן: "תחזוקה אחרת"). הספק רשאי לבצע תחזוקה אחרת, כהגדרתה לעיל, באמצעותו או באמצעות קבלן משנה, בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב של המשרד ובהתאם להוראות סעיף 25 למכרז.

22.2.15. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומההוראות המפורטות ב-SLA לתחזוקת המערכת בנספח כ"ח, חובת הספק הזוכה, לכל הפחות אחת לשנה, להגיע לכל סניף על הקו ולוודא תקינות המערכת הטכנולוגית הממוחשבת ותקינות הציוד הנלווה בהתאם למפרט הדרישות לציוד בסניפי על הקו, המפורט במכרז זה, וכלל ההיבטים הנדרשים להפעלת התקינה של המערכת, לרבות התשתית, התקשורת וכיו"ב.

22.2.16. יובהר, כי הפרה של הספק את התחייבויותיו כמפורט בסעיף זה תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם והמשרד יהיה רשאי לבטל את הסכם ההפעלה, לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לספק על פי שיקול דעתו הבלעדי.

מערכות נלוות למערכת הטכנולוגית הממוחשבת ותחזוקתן

22.2.17. מערכת לפתיחת תקלות

22.2.17.1. נוסף למערכת הטכנולוגית הממוחשבת, וכחלק ממתן השירותים, יקים, יפעיל ויתחזק הזוכה מערכת לפתיחת תקלות, המיועדת לכל סניפי על הקו, בהם יטמיע ויפעיל את המערכת הטכנולוגית, והכל כמפורט בנספח מ'.

22.2.17.2. המערכת לפתיחת תקלות תאפשר למפעילי סניפי על הקו, בין היתר, דיווח על תקלה וסיווג התקלה (משביתת/רגילה/אחרת).

22.2.17.3. הספק הזוכה יספק מענה ופתרון לתקלה תוך תיעוד במערכת לפתיחת תקלות בדבר לאופן הטיפול בתקלה, מועד קבלתה ומועד סגירתה.

22.2.17.4. זמינות המערכת לפתיחת תקלות תהיה בהתאם לדרישות זמינות המערכת הטכנולוגית הממוחשבת וכאמור ב-SLA הקבוע בנספח כ"ח (נספח השירותים).

22.2.17.5. הספק הזוכה יאפשר למשרד גישה למערכת לפתיחת תקלות בכל עת.

22.2.18. מערכת למתן חוות דעת

על הספק הזוכה להקים, להפעיל ולתחזק מערכת למתן חוות דעת נוסע על השירות שניתן לו במרכזי השירות המקוונים (יישומון ואתר אינטרנט), ובסניפי על הקו החדשים שיוקמו ויופעלו על ידי הספק כאמור בשלב ב' להפעלה, הכל כמפורט בנספח מ'.

22.2.19. מערכת לניהול תורים

על הספק הזוכה להקים, להפעיל ולתחזק מערכת לניהול תורים בסניפי על הקו החדשים שיוקמו ויופעלו כאמור בשלב ב', ובמוקד השירות הארצי, בין היתר לצורך עדכון הפונה במיקום התור שלו לקבלת מענה טלפוני אנושי. המערכת תפעל בשפות הנדרשות במכרז להפעלת מוקד השירות; והכל כמפורט בנספח כ"ח.

מוקד שירות ארצי רב-ערוצי למתן שירות לציבור הנוסעים

22.2.20. הספק הזוכה יקים ויפעיל מוקד שירות ארצי רב-ערוצי אשר יספק שירות לכלל ציבור הנוסעים המשתמשים בכרטיס רב קו, לרבות נוסעים אשר ביצעו פעולות בכרטיס החכם אצל ספק אחר, וכן נוסעים המבקשים שירות בקשר לפעולות שבוצעו במערכות הכרטוס של מפעילי התחבורה הציבורית, והכל באמצעות מידע הקיים בשמ"ש; כמפורט בנספח כ"ח.

22.2.21. בנוסף, יספק הספק הזוכה שירות, באמצעות מוקד השירות, למפעילי התחבורה הציבורית המפעילים את סניפי על הקו המשויכים לספק, ואשר בהם הוטמעה המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, לצורך מענה הנוגע לתפעול המערכת לרבות תקלות, הכל כמפורט בנספח כ"ח.

22.2.22. במסגרת מוקד השירות יינתן מענה אנושי טלפוני על ידי נציגים, ובנוסף בשני אמצעים לכל הפחות בתקשורת כתובה, (כגון צ'אט לייב, מסרונים, דוא"ל, פנייה באינטרנט, הודעות וואטסאפ וכיו"ב) (להלן: "מוקד שירות מקוון").

22.2.23. מוקד השירות יספק שירות לנוסע, במגוון פעולות, ובכלל זאת בהתאם למפורט להלן: (1) תמיכה טכנית ביישומון ובאתר האינטרנט; (2) בירור ומתן מידע כללי על שירותים הניתנים בכרטיס רב-קו.

22.2.24. המשרד רשאי להורות ועל הספק הזוכה להיערך לאפשרות, לספק לפונים, באמצעות מוקד שירות מקוון, לאחר זיהוי הפונה בהתאם להנחיות המשרד, בנוסף לאמור בסעיף 22.2.23 לעיל גם את הפעולות הבאות: (1) בירור על מצב חשבון או פרטים המצויים על גבי הכרטיס; (2) בירור על שימושים שנעשו בכרטיס (תיקופים במערכת הכרטוס).

22.2.25. המשרד, מפעילי תמ"ר ומפעילי התחבורה הציבורית רשאים להעביר פניות שהגיעו למוקדי השירות שלהם בנושא כרטיס חכם, ללא תמורה נוספת, אל מוקד השירות של הספק הזוכה. המשרד יפעל להפנות את הפניות באופן שווה בין הספקים הזוכים. לעניין זה, הפניות משמען פניות במגוון ערוצי השירות המסופקים על ידי מוקד השירות.

22.2.26. באחריות הספק הזוכה להפעיל את מוקד השירות, אשר יוכל בהתאם להנחיית המשרד, לבצע הפניות ישירות למוקד השירות של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (*8787) ולמוקדי השירות של מפעילי תמ"ר ומפעילי התחבורה הציבורית, במגוון ערוצי הפנייה המסופקים במוקד השירות (טלפוני ותקשורת כתובה ומקוונת).

22.2.27. באחריות הספק לפעול להכשרה והדרכה של נציגי מוקד השירות, בהתאם לתסריטים שיבנה הספק ועל בסיס ההנחיות המפורטות בהליך, והנחיות המשרד שיובאו במהלך תקופת ההיערכות להפעלה ונהלי המשרד כפי שמתעדכנים מעת לעת.

22.2.28. **הספק הזוכה יהא רשאי להפעיל את המוקד באמצעות קבלן משנה, בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב של המשרד, ובהתאם להוראות סעיף 25 למכרז, ובלבד כי קבלן המשנה הוכיח עמידה בתנאי סף שבסעיף 9.2.3 לעיל במסגרת ההצעה שהוגשה, וצורפו להצעה ההתחייבויות המפורטות בסעיף 9.2.3. ככל שהמוקד יופעל באמצעות קבלן משנה, מתחייב הספק הזוכה שלא להחליפו בחצי שנה הראשונה להסכם ההתקשרות. אין באמור כדי לגרוע מהאמור בסעיף 25 לרבות זכות המשרד להורות על החלפת קבלן המשנה כמפורט בסעיף הנ"ל.**

22.2.29. בנוסף, ככל ששירותי הפעלת מוקד השירות יסופקו באמצעות קבלן משנה, ומסיבה כלשהי ההתקשרות בין הספק הזוכה לקבלן תסתיים, יהיה על הספק להציג לאישור המשרד, 60 ימים עובר למועד סיום ההתקשרות, ספק שירות לקוחות בעל ניסיון וכישורים דומים, שענימו הוא מבקש להתקשר לשם הפעלת מוקד השירות, ולקבל את אישורו בכתב לצורך כך.

22.2.30. הספק יהא מחויב לבצע כל פעולה שנדרשת, בכל עת, לצורך הבטחת פעילות רציפה ושוטפת של המוקד.

22.2.31. **יובהר, כי אי ביצוע סעיף זה, על כלל סעיפיו הקטנים, יהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה עם הספק הזוכה והמשרד יהיה רשאי לבטל את הסכם ההפעלה, לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לספק על פי שיקול דעתו הבלעדי, זאת מבלי לגרוע מכל סמכויות המשרד לפי מכרז זה ועל פי הדין.**

הנגשת מידע לציבור, פרסום והסברה

22.2.32. **הספק הזוכה נדרש לבצע פעולות להנגשת מידע לציבור, פרסום והסברה, המתנייחים לשירותים הניתנים עבור כרטיס חכם לתחבורה הציבורית, הכל כמפורט בנספח כ"ח.**

22.2.33. בכלל זה, נדרש הספק לפרסם מידע אודות מרכזי השירות שבהפעלתו, הפעולות שניתן לבצע בכל אחד ממרכזי השירות לרבות פירוט של הפעולות הניתנות בכל עמדה, המיקום הגיאוגרפי של העמדה, פרטי יצירת קשר עם העמדה ככל שקיימים, האם העמדה מאוישת בנציג אנושי או עמדה לשירות עצמי, תשלום במזומן ובאשראי ומידע חיוני נוסף לפי דרישות והנחיות המשרד.

22.2.34. הספק יפרסם וינגיש את המידע האמור, בין היתר באמצעים הבאים: ביישומון ובאתר האינטרנט שבהפעלתו, מדיה דיגיטלית נוספת (רשתות חברתיות וכו'), מידע כתוב בחוברות מידע ובעלוני פרסום אשר יופצו בסניפי על הקו שהמערכת המופעלת על ידי הספק מוטמעת בהם.

22.2.35. הספק יפעל על פי תכנית העבודה להנגשת מידע, פרסום והסברה אשר יגיש למשרד בשלב ההיערכות להפעלת השלב הראשון, כפי שפורט בסעיף ההיערכות

להפעלת השלב הראשון, ובכפוף לאישור המשרד. תכנית העבודה תהיה מקושרת לסך התקציב המוקצה לטובת פעילות זו, כפי המפורט בסעיף 31.6 (סעיף התמורה) במכרז זה.

22.2.36. הספק יעדכן באמצעים המקוונים (יישומון, אתר אינטרנט, רשתות חברתיות וכיו"ב) שינויים ותקלות המשפיעות על מתן השירותים במרכזי השירות, ובהתאם להנחיית המשרד. הספק יפנה את הנוסעים במסגרת הודעות כאמור, למרכזי השירות ולעמדות השונות הפעילות, במצב של תקלה בחלק מהעמדות המופעלות על ידו.

22.2.37. פעולות הנגשת המידע וההסברה באמצעים המקוונים יבוצעו באופן רציף ושוטף לאורך תקופת ההתקשרות. פעולות מודפסות יבוצעו מדי מחצית שנה, ובהתאם לשינויים אשר ידרשו פרסום מודפס על פי הנחיית המשרד ובהתאם לתכנית העבודה השנתית שתאושר על ידי המשרד.

22.2.38. יובהר בזאת, כי עלות הנגשת המידע אשר תמומן על ידי המשרד, הינה העלות המשקפת את סכום השתתפות המשרד בביצוע הפעולות הנדרשות לצורך הנגשת המידע לציבור, ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד, ככל שיובאו במהלך תקופת הפעלת השירותים. הספק רשאי להשתתף בעלות נוספת לטובת שיווק, פרסום וביצוע פעולות הסברה נוספות לשיפור רמת השירות והנגשת המידע לציבור המשתמשים בכרטיס חכם, ובלבד שפעולות אלו אושרו מראש ובכתב על ידי המשרד והספק יישא כאמור במימון המלא.

22.2.39. למשרד שמורה הזכות לבצע, במקביל לפעילות הספק, כל פעילות הנגשה, לרבות הנגשת מידע, שיווק, פרסום והסברה הנוגעים לשירותי כרטיס חכם, על פי החלטתו הבלעדית וללא עדכון הספק, ולספק לא תהיה כל טענה על כך.

22.2.40. **יובהר, כי אי ביצוע סעיף זה, על כלל סעיפיו הקטנים, יהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה עם הספק הזוכה והמשרד יהיה רשאי לבטל את הסכם ההפעלה, לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לספק על פי שיקול דעתו הבלעדי, זאת מבלי לגרוע מכל סמכויות המשרד לפי מכרז זה ועל פי הדין.**

22.3. היערכות לשלב ב'

במסגרת שלב זה יפעל הספק הזוכה לביצוע כלל הפעולות הנדרשות לצורך יישום שלב ב' במועד הנדרש. מבלי לגרוע מכלליות האמור:

22.3.1. **יפעל הספק להטמעת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בכלל נקודות הפצה, הן בעמדות המאוישות (כדוגמת קיוסקים) והן בעמדות בשירות עצמי (דוגמת מכונות טעינה, כספונטים וכיו"ב).** היערכות זו כוללת התקשרות עם נקודות הפצה בהתאם לאמור במסמכי המכרז ונספחיו. יובהר, כי ההיקף המינימאלי לנקודות הפצה פעילות בו זמנית הינו כמפורט בנספח ל"ג. תנאי הפריסה הגיאוגרפית ומיקום הנקודות ייקבע במסגרת הודעת המשרד לספק לפעול להיערכות לשלב ב'.

22.3.2. היערכות להתקשרות עם נקודות הפצה תכלול בין היתר את מלוא הפעולות הנדרשות להבטחת מתן השירותים למשתמשי כרטיס חכם במערכת הטכנולוגית אשר תוטמע בנקודות ההפצה, לרבות היערכות הספק למלאי ציוד הכולל מסופוני טעינה, כרטיסי רב קו אנונימי, עריכת התקשרויות בכתב מול נקודות ההפצה, היערכות לניהול פעולות כספיות הנדרשות להבטחת מתן השירות הן באשראי והן במזומן בנקודות ההפצה המאווישות.

22.3.3. **הספק יידרש לבצע את כלל הפעולות הכרוכות בהיערכות להקמה והפעלה מלאה של עד 10 סניפי על הקו חדשים**, בהתאם לדרישת המשרד, ובכלל זאת הצטיידות להפעלת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת ב- עד 10 סניפים, בהתאם למפרט הציוד המפורט בנספח ל"א למכרז; הטמעת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת כפי שהוטמעה בשלב ההפעלה הראשון בסניפי על הקו הקיימים ובנוסף, גיוס הדרכת והפעלת כח אדם, והעמדת מבנה ותשתית להקמת סניפים חדשים אלו על ידי הספק הזוכה.

22.3.4. יובהר, כי היערכות הספק להפעלה מלאה של עד 10 סניפי על הקו חדשים, כוללת גיוס כח אדם לצורך הפעלה מלאה של סניפי על הקו, לרבות מתן שירות פרונטלי באמצעות נציגים בסניף, והכשרתו, הכל בהתאם לדרישות המפורטות בנספחים כ"ח ו- ל"ב ונהלי המשרד כפי המתעדכנים מעת לעת. בנוסף, יידרש הספק לשכור מבנה בהתאם לדרישות המשרד כפי שיובאו בהנחיית המשרד להיערכות להפעלת שלב ב', לרבות שיפורים במושכר ככל שהדבר יידרש, והכל בהתאם לדרישות המובאות בנספח ל"ב למכרז. מיקום גיאוגרפי וגודל הסניפים, ממנו ייגזר מספר העמדות שיפעלו בכל סניף, ייקבעו כולם על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, ויימסרו לספק במסגרת ההנחיות שיימסרו לו לצורך ההיערכות להפעלת שלב ב'. יובהר, כי המשרד יהיה רשאי להורות לספק להפעיל הפעלה מלאה של עד 10 סניפי על הקו חדשים, כמפורט בסעיף זה ובמסמכי המכרז, וזאת בין אם במהלך ההיערכות להפעלת שלב ב' ובין אם בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות ובכל שלב, לרבות הוראה המחייבת להפעיל את הסניפים באופן מדורג לאורך תקופת ההתקשרות, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

22.3.5. במסגרת הגשת ההצעה, יביא המציע בחשבון תמהיל סניפי על הקו חדשים שיקים ויפעיל, הכולל עד 2 סניפי על הקו גדולים, ועד-8 סניפי על הקו קטנים. המשרד שומר על זכותו לשנות את תמהיל הסניפים. שינה המשרד את תמהיל הסניפים כאמור, יבצע המשרד התאמות בתשלום עבור הסניפים בהתאם לתעריפון סניפי על הקו כמפורט בנספח ל"ד למכרז.

22.3.6. **הספק יבצע ההתאמות נדרשות לצורך הנגשת מידע**, הסברה ופרסום על מיקום נקודות ההפצה והפעולות שניתן לבצע בהן, מיקום סניפי על הקו והפעולות שניתן לבצע בהם, תשלום במזומן ואשראי בכל אחד מהסניפים ומנקודות ההפצה, אופי נקודת ההפצה (מאוישת או בשירות עצמי), והכל הן באמצעים המקוונים (יישומון, אתר אינטרנט, רשתות חברתיות וכו') והן באמצעים המודפסים במועד הפקת ההדפסה הבא, כפי שנקבע בתכנית העבודה השנתית להנגשת מידע ופרסום.

22.3.7. בנוסף, **יבצע הספק התאמות במוקד השירות** לאספקת המידע הדרוש ומתן השירותים הנדרשים במוקד, בהתייחס לנקודות ההפצה ובהתייחס לסניפי על הקו החדשים שנוספו תחת הפעלתו. במסגרת זאת, יבצע הספק הזוכה בין היתר ריענון הדרכות לנציגי מוקד השירות הטלפוני ויבצע התאמות במוקד השירות.

22.4. **שלב ב'**

הקמת עד 10 סניפי על הקו חדשים

22.4.1. הספק הזוכה יקים ויפעיל באופן מלא עד 10 סניפי על הקו חדשים, ובין היתר יידרש לביצוע הפעולות העיקריות הבאות:

22.4.1.1. רכישת והתקנת כלל הציוד הנדרש להפעלת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בסניפים אלו, בהתאם למפרט הציוד בנספח ל"א.

22.4.1.2. הטמעת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בסניפים אלו כפי שפורט בשלב הפעלה א'.

22.4.1.3. אחזקה שוטפת של סניף על הקו, לרבות תשתית ומבנה, ניקיון, תחזוקה וכיו"ב.

22.4.1.4. הפעלת הסניף בהתאם לרמת שירות שיקבע המשרד, לרבות בעניין שעות פעילות, דרישות כ"א שיפעל בסניף, מיתוג נציגי השירות, נהלי קבלת קהל, כמפורט בנספחים כ"ח ול"ב וכפי שינחה המשרד מעת לעת.

22.4.1.5. הדרכה שוטפת של עובדי סניפי על הקו בכל הנוגע למתן השירותים בסניף.

22.4.1.6. הכנה והפצה של חומרי פרסום והסברה מודפסים במסגרת הסניפים.

22.4.2. יובהר, כי למשרד שמורה הזכות להורות לספק, בכל עת, על הוספה, הפחתה, הרחבה או צמצום של סניף או מספר סניפי על הקו ו/או על הרחבה או צמצום של שירותים הניתנים במסגרת סניפי על הקו, כולם או חלקם. יובהר בזאת, כי למשרד שמורה הזכות להעביר חלק או כל סניפי על הקו שהופחתו מהספק לגורם אחר, בין שזכה במכרז זה או בין שמצוי בהסכם התקשרות אחר עם המשרד.

22.4.3. הנחייה בהתאם להחלטת המשרד כאמור בסעיף 22.4.2 לעיל, תימסר לספק בכתב ומראש, לפחות 60 ימים עובר להרחבה או צמצום של השירותים, ולפחות 90 ימים עובר להוספה, הפחתה, הרחבה או צמצום של סניפים.

22.4.4. תמורה או קיזוז בהתאם להחלטת המשרד כאמור בסעיף 22.4.2 לעיל תיערך מול הספק בהתאם לסעיף התמורה כמפורט בסעיף 31 להלן ובהתאם לתעריפון הפעולות המפורט בנספח ל"ד למכרז.

22.4.5. למשרד שמורה הזכות להורות על מתן שירותים נוספים בסניפי על הקו, שאינם קשורים בשירותים עבור כרטיס חכם לנסיעה בתחבורה הציבורית, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי. הודעה כאמור תינתן מראש ובכתב לספק. מועד תחילת אספקת השירותים בעניין סעיף זה והתמורה שתניתן בגינם תיקבע בהתאם למשא ומתן בין המשרד לספק.

נקודות הפצה

- 22.4.6. הספק יטמיע את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת למתן שירותים עבור כרטיס חכם בנקודות ההפצה, בהתאם להוראות לעניין היקף מינימאלי לפריסת נקודות הפצה, תמהיל מינימאלי לנקודות הפצה מאוישות ועמדות לשירות עצמי, וקריטריונים למיקום נקודות ההפצה הכלל כמפורט בנספח ל"ג למכרז.
- 22.4.7. המערכת תאפשר לנוסע את הפעולות הבאות בנקודות ההפצה:
- 22.4.7.1. טעינת הסדר נסיעה.
- 22.4.7.2. מכירת כרטיס חכם מסוג אנונימי.
- 22.4.7.3. השלמת פעולה שהוזמנה טלפונית ("רשימה ירוקה").
- 22.4.8. המערכת תאפשר לנוסע, בנקודות ההפצה המאוישות, ביצוע תשלום הן במזומן והן באשראי.
- 22.4.9. יובהר כי לצורך הטמעת המערכת בנקודות ההפצה על הספק לבצע בין היתר את הפעולות הבאות: חיבור מסופונים בין נקודת ההפצה למערך האחורי של הספק, אספקת ציוד לנקודות ההפצה (כרטיסי רב קו אנונימי, מדבקות לפרסום השירות במקום), הצבת עמדות לשירות עצמי, תיעוד ודיווח של כל נקודת הפצה והפעולות המבוצעות בה ומתן תמיכה טכנית וטיפול בתקלות במערכת המותקנת בנקודות ההפצה.
- 22.4.10. הספק יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לצורך התפעול השוטף של מתן שירותים בנקודות ההפצה באופן מלא ורציף, לרבות עריכת התקשרויות בכתב מול כלל נקודות ההפצה, בין היתר לצורך הנגשת השירותים בנקודות ההפצה, התחשבות כספית, לרבות ניהול הפדיון שיתקבל במזומן בנקודות ההפצה המאוישות, ניהול קו אשראי ככל הנדרש, וביצוע כלל הפעולות הנדרשות לסליקה של כלל הפדיון שיתקבל במסגרת הפעלת השירותים בנקודות ההפצה.
- 22.4.11. למשרד שמורה הזכות להורות לספק, בכל עת, להוסיף או לגרוע ממספרן של נקודות ההפצה, לעדכן את עקרונות הפריסה של נקודות ההפצה, ולבצע כל פעולה אחרת הקשורה בניהול, תפעול ואופן מתן השירותים בנקודות ההפצה, והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 22.4.12. הנחייה בהתאם להחלטת המשרד כאמור בסעיף 22.4.11 לעיל, תימסר לספק בכתב ולפחות 45 ימים מראש.
- 22.4.13. תמורה או קיזוז בהתאם להחלטת המשרד כאמור בסעיף 22.4.11 לעיל תיערך מול הספק בהתאם לסעיף התמורה כמפורט בסעיף 31 להלן ובהתאם לתעריפון הפעולות המפורט בנספח ל"ד למכרז.

מערכות נלוות למערכת הטכנולוגית הממוחשבת ותחזוקתן

- 22.4.14. הספק יבצע התאמות לכלל המערכות הנלוות למערכת הטכנולוגית הממוחשבת, כפי שפורטו בשלב א' להפעלה, כך שיופעלו בסניפי על הקו החדשים, הכל כמפורט בנספח מ'.

22.4.15. מערכת לפתיחת תקלות, מערכת לניהול תורים ומערכת למתן חוות דעת תפעלנה בסניפי על הקו החדשים המופעלים באופן מלא על ידי הספק.

22.4.16. מערכת לניהול תורים בסניפי על הקו החדשים תאפשר בין היתר הזמנת תור באופן מקוון לסניף על הקו, ותנתב את התורים על פי מועד זימון התור.

22.4.17. יובהר כי המשרד רשאי להורות לספק הזוכה להפעיל את המערכת לניהול תורים, בחלק או בכל סניפי על הקו החדשים שבהפעלתו, בהתאם למדיניות המשרד ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת

22.4.18. **הספק יבצע את ההתאמות הנדרשות** בכל הנוגע לפעולות תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, כפי שפורטה בסעיפים 22.2.12-22.2.16 לעיל, כך שגם בנקודות ההפצה ובסניפי על הקו החדשים יידרש הספק לבצע תחזוקה כוללת ומלאה של המערכת.

22.4.19. הספק יידרש לבצע את פעילות התחזוקה בהתאם להגדרות התחזוקה כפי שפורטו בסעיפים 22.2.13 ו-22.2.14 לעיל, קרי תחזוקת ליבה ותחזוקה אחרת. פעולות התחזוקה יבוצעו בהתאם לדרישות המפורטות בנספח השירותים המובא כנספח כ"ח וב- SLA הקבוע בו.

מוקד שירות ארצי רב-ערוצי

22.4.20. **הספק יבצע את ההתאמות הנדרשות** בכל הנוגע להפעלת מוקד השירות כמפורט בסעיפים 22.2.20-22.2.31 לעיל ומתן השירות באמצעותו, לרבות הדרכת נציגי השירות ועדכוןם בדבר השירותים הניתנים בנקודות ההפצה, מיקומן ואמצעי התשלום המתאפשרים בהם, וכל מידע אחר, המתעדכן מעת לעת. בנוסף, יבצע הספק את ההתאמות הנדרשות לצורך אספקת שירותים ומידע בנוגע לסניפי על הקו החדשים בהפעלתו.

הנגשת מידע, פרסום והסברה

22.4.21. **הספק יבצע את ההתאמות הנדרשות**, הן באמצעים המקוונים (יישומון, אתר אינטרנט, רשתות חברתיות) והן באמצעי הפרסום המודפסים, בהתאם לתכנית העבודה השנתית.

22.4.22. ההתאמות יתייחסו בין היתר להנגשת מידע בהתייחס לנקודות ההפצה בהפעלת הספק הזוכה, לרבות מיקום גיאוגרפי, פרטים ליצירת קשר, אמצעי התשלום בכל נקודת הפצה, האם נקודת ההפצה מאוישת או עמדת שירות עצמי, הפעולות הניתנות בנקודת ההפצה וכל מידע חיוני נוסף בהתאם להנחיות המשרד.

22.4.23. כמו כן, ההתאמות בהנגשת המידע, פרסום והסברה לציבור יספקו את המידע הנוגע לסניפי על הקו החדשים בהפעלת הספק הזוכה, לרבות מיקום גיאוגרפי, שעות פתיחה של הסניף, אמצעים ליצירת קשר, פעולות הניתנות בסניף, אמצעי הגעה לסניף וכיו"ב.

22.5 היערכות להפעלת שלב ג'

22.5.1. **המשרד רשאי להורות לספק, על פי החלטתו ושיקול דעתו הבלעדי, להיערכות להפעלת שלב ג', אשר כאמור הינו שלב אופציונאלי לדרישת המשרד.**

22.5.2. עם קבלת החלטת המשרד על מימוש שלב זה, ככל ואם תתקבל כזו, יידרש הספק לבצע את כלל הפעולות הכרוכות בהיערכות להפעלה מלאה וכוללת של סניפי על הקו הקיימים, אשר שויכו לספק במועד הליך בדיקת ההצעות כמפורט בסעיף 10.12 לעיל, חלקם או כולם וזאת במקום מפעילי התחבורה הציבורית המפעילים כיום את סניפי על הקו הקיימים, והכל בהתאם להנחיות ודרישות המשרד כפי שיינתנו לספק.

22.5.3. הספק יהא רשאי להפעיל את הסניפים הקיימים בהתאם לאמור בשלב זה, באמצעות קבלן משנה, בהתאם לכללים הקבועים במכרז ובפרט לאמור בסעיף 25 להלן. למען הסר ספק, יובהר כי במידה ויחליט הספק להתקשר עם קבלן משנה לצורך יישום שלב זה, יהיה כפוף קבלן המשנה לאישור מראש ובכתב של המשרד.

22.5.4. יובהר בזאת, כי למשרד שמורה הזכות הבלעדית להחליט בכל הנוגע למימוש שלב ג' להפעלה, ובכלל זאת קבלת ההחלטה בשאלת יישום השלב, ו/או מועדיו, ו/או היקף יישומו, ככל שהתקבלה החלטה על מימוש כאמור.

22.5.5. מרכיב התמורה שישולם על כל סניף על הקו שיפעיל הספק, מפורט בסעיף 31.5 להלן.

22.5.6. הורה המשרד על הפעלה מלאה של כלל סניפי על הקו אשר שויכו לספק במועד בדיקת ההצעות, יפעל הספק לביצוע כלל הפעולות הנדרשות, לרבות תשתית ומבנה, גיוס כח האדם הנדרש בהתאם לגודל הסניף, ובהתאם לשעות פתיחת הסניף, כפי המפורטים בנספחים כ"ח ו"יב למכרז, הכשרת כח האדם והכל לצורך מתן שירותים מלא ורציף לציבור משתמשי כרטיס הרב קו, לרבות הדרכות ומתן תסריטים.

22.5.7. בנוסף, יידרש הספק הזוכה לפעול להחלפת מפעיל התחבורה הציבורית בהסכם השכירות הקיים להפעלת הסניף, לרבות תחזוקתו. כניסת הספק הזוכה להפעלת הסניף, והחלפת מפעיל התחבורה הציבורית בהסכם השכירות להפעלת הסניף ותחזוקתו יבוצע בהתאם להנחיות המשרד ולאישורו.

22.5.8. הספק הזוכה יבצע את כלל ההתאמות הנדרשות לרבות הוספת סניפי על הקו שנוספו להפעלתו בכל הנוגע למתן השירות במוקד השירות, פעולות הנגשת המידע, הסברה ושיווק, התאמת כלל המערכות הנלוות כך שיפעלו גם בסניפים החדשים.

22.6. שלב ג'

22.6.1. ככל שהורה המשרד על מימושו של שלב זה, יפעיל הספק הזוכה את סניפי על הקו עליהם הורה המשרד, הפעלה מלאה לרבות בכל הנוגע לכח אדם, שכירות מבנה ואחזוקתו, והכל על פי דרישות המשרד כפי שיינתנו לספק.

22.6.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, באחריות הספק הזוכה בשלב הפעלה זה, לדאוג למתן שירות רציף ומיטבי בסניפי על הקו, לרבות תשתית ומבנה, ניהול עתודת כח אדם, רענון הדרכות והכשרות כח האדם בהתאם לשינויים בשירותים שישופקו, הפעלת מערכות נלוות והכל על פי הנחיות המשרד.

22.7. לוחות הזמנים

22.7.1. השלבים המפורטים לעיל, על כלל תכולות העבודה והחובות המפורטות בהם, יבוצעו בהתאם ללוחות הזמנים המחייבים להלן:

<u>שלב נדרש</u>	<u>סעיף במכרז</u>	<u>תחילת מועד ביצוע (חודשים)</u>
		$T =$ מועד החתימה על חוזה ההתקשרות על-ידי הכשיר לזכייה):
היערכות לשלב א' ("אינטגרציה")	22.1	$T+0.5$ (עד 14 ימים)
שלב א'	22.2	$T+9.5$
היערכות לשלב ב'	22.3	$T+6.5$
שלב ב'	22.4	$T+12.5$ (ובלבד שחלפו לפחות 6 חודשים ממועד תחילת ביצוע שלב א')
היערכות לשלב ג'	22.5	עפ"י החלטת המשרד
שלב ג'	22.6	עד 10 חודשים מהמועד בו ניתנה הודעת המשרד על היערכות לשלב ג'

22.7.2. יובהר, כי הספק הזוכה מחויב לסיים כל שלב במועד שיאפשר לו להתחיל במועד הנקוב של ביצוע השלב הבא.

22.7.3. יובהר כי אי עמידה בלוחות הזמנים תהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה עם הספק הזוכה והמשרד יהיה רשאי לבטל את הסכם ההפעלה, לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה ו/או לקיזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לספק על פי שיקול דעתו הבלעדי, זאת מבלי לגרוע מכל סמכויות המשרד לפי מכרז זה ועל פי הדין.

22.7.4. למען הסר ספק, יובהר כי למשרד שמורה הזכות ושיקול הדעת הבלעדי להורות על שינוי בלוח זמנים של כל אחד מהשלבים שפורטו לעיל ו/או על איחוד שלבי הפעלה, מכל סיבה שהיא, כפי שימצא לנכון. הורה המשרד על שינוי בלוח זמנים ו/או איחוד שלבים כאמור, יודיע על כך מראש ובכתב לספק הזוכה.

22.8. הערות ודגשים לשלבי הפעלה

22.8.1. יובהר, כי לכל שלב הפעלה יינתן אישור הפעלה בנפרד, בהתאם לאמור בסעיף 22.8.3 להלן. בנוסף, מעבר לכל שלב הפעלה כפי המפורט לעיל, כפוף לעמידה בכלל הדרישות ובהשלמת הפעולות הנדרשות לצורך הפעלת שלב ההפעלה הרלוונטי, וכן בכללי המכרז ובהנחיות ותנאי המשרד להפעלת השלב, כפי שיפורסמו על ידי המשרד במהלך תקופת ההיערכות להפעלת השלב, וכן בכפוף למתן אישור הפעלה בכתב על ידי המשרד.

22.8.2. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי בכל אחד מהשלבים יידרשו בחינות ובדיקות בהתייחס לעמידת הזוכה בכלל הדרישות והשלמת הפעולות הנדרשות לצורך הפעלת השלב הרלבנטי.

- 22.8.3. יובהר, כי מתן אישור הפעלה לכל אחד משלבי ההפעלה נתון לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המשרד ולמציע לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות בקשר לאי קבלת אישור.
- 22.8.4. המשרד רשאי, מכל טעם שימצא לנכון, לרבות שיקולי מדיניות ו/או תקציב, שלא ליתן אישור הפעלה לכל אחד משלבי ההפעלה ו/או לעכבו ו/או לבטלו ו/או לא להאריך את תוקפו של אישור ההפעלה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה זה לא יהיה הספק זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או קיזוז ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בגין ביטול ו/או אי מתן האישור ו/או דחיית מועדו ו/או אי הארכת מועד אישור ההפעלה.
- 22.8.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי למשרד הסמכות לבטל את אישור ההפעלה תוך כדי כל אחת מתקופות ההפעלה בהן ניתן האישור, בשל הפרת תנאי אישור ההפעלה, בשל ניסיון רע שהצטבר במהלך הפעלת האישור, או מכל עילה אחרת על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי צורך לנמק, ובלבד שהודיע על כך בכתב לספק 60 יום מראש לפחות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה זה לא יהיה הספק זכאי לכל פיצוי ו/או קיזוז ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בגין האמור בסעיף זה.
- 22.8.6. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר כי לצורך השלמת שלב ההיערכות לשלב א' להפעלה (אינטגרציה), וקבלת אישור הפעלה לשלב א', יבחן המשרד בין היתר את יכולות וביצועי המערכת הטכנולוגית הממוחשבת שיקים הספק, ועמידתה בכלל הדרישות. בנוסף, המשרד יבצע בדיקות ובקורות על המערכת ותקינותה ועל עמידתה בדרישות והנחיות במכרז וכפי שיינתנו במהלך שלב ההיערכות, עמידה בנהלי חברות האשראי, נהלי הכרטוס וכל דין. **בכל מקרה, מתן אישור הפעלה לשלב א' יינתן בכפוף לאישור בכתב של המשרד כי הספק השלים את מלוא הפעולות הנדרשות, לשביעות רצונו המלאה של המשרד, ועמד בהצלחה בהליך האינטגרציה.**
- 22.8.7. במידה ובמהלך האינטגרציה, יידרש הכשיר לזכייה לבצע תיקונים כלשהם ביחס לדרישות שפורטו בשלב זה, לרבות לעניין פיתוח והקמת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת למתן שירותים בכרטיס החכם, ינחה המשרד בכתב את הזוכה כאמור, תוך פירוט התיקונים הנדרשים ופרק הזמן הנדרש לביצועם. במקרים חריגים, רשאי המשרד להורות על הארכת המועד לביצוע התיקונים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 22.8.8. ככל שבמהלך האינטגרציה יימצא, לפי שיקול דעת והחלטה בלעדיים של המשרד, כי יכולות המערכת אינן עומדות בדרישות, תהא רשאית הוועדה לפנות אל הכשירים הבאים להשוות את הצעתם להצעה שהוגדרה כתמורה ולקיים עימם את שלב האינטגרציה. החלטת המשרד כי המציע לא מילא את חובותיו בשלב ההיערכות להפעלה וכי לא יקבל אישור הפעלה לשלב א' תהא סופית ומחייבת ולמציע לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך. יובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מכל סעד אחר לו זכאי המשרד ו/או הוועדה.

23. שינויים ושיפורים בתכולת השירותים הנדרשים (שו"שים)

- 23.1. המשרד רשאי להורות לספק על שינויים/שיפורים נדרשים בתכולת השירותים במסגרת מכרז זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יובהר כי מהות השינויים עליהם יורה המשרד כוללים כל היבט הקשור לעבודה ו/או לאספקת שירות כלשהו במכרז, לרבות שינויים טכנולוגיים, תפעוליים, ועוד.
- 23.2. המשרד יהא רשאי להורות, בין היתר, על הרחבה בתכולת השירותים, עדכון שירותים או צמצום שירותים, וכן שינוי בדבר אופן הפעלת השירותים ו/או מתכונתם, והכל על פי שיקול דעתו של המשרד ובהתאם למדיניות ולצרכים המשתנים מעת לעת.
- 23.3. יובהר כי לזוכה לא תעמוד כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בשל שינוי בתכולת השירותים הנדרשים, לרבות צמצום היקף העבודה.
- 23.4. בנוסף מובהר בזאת, כי אין במכרז זה כדי להקנות לזוכה בלעדיות בביצוע העבודה, או חלק ממנה, וכי המשרד רשאי עפ"י שיקול דעתו הבלעדי לבצע בעצמו או באמצעות אחר את העבודה נשוא מכרז זה, או חלק ממנה.
- 23.5. **יובהר כי שינויים בנהלי הכרטוס ו/או שינויים הנובעים מהוראות דין ו/או שינויים הנובעים מהנחיות רגולציה של גופים שונים, כגון חברות אשראי, בנק ישראל וכיו"ב, אינם מהווים שינוי בתכולת השירותים והזוכה יידרש לממן כל עלות בקשר עימם.**
- 23.6. המשרד יישא בעלויות של שינויים/שיפורים אשר היקפם במצטבר יעלה על 100 אלף ₪ בשנה קלאנדרית.
- 23.7. הורה המשרד על שינוי או התאמה כאמור, אשר התמורה בגינו לא פורטה במסגרת המכרז, יגיש הספק למשרד בקשה למימון השינוי ו/או ההתאמה הנדרשים, בפירוט מרכיבי השינוי הנדרש, עלויות המרכיבים, ולוח זמנים לביצוע. מימון השינוי, בחלקו או במלואו, לרבות לוחות הזמנים לביצוע השינויים, ייעשה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד, ולאחר שניתן לכך אישור מראש ובכתב על ידי המשרד.
- 23.8. מבלי לגרוע מהאמור, המשרד רשאי לדרוש פירוט נוסף, לרבות מידע ומסמכים לצורך החלטה על מימון השינוי לרבות התנאים לקבלת המימון, לוח הזמנים לביצוע השינוי ועל היקף השינוי המאושר ועלותו.
- 23.9. בכל מחלוקת בין המשרד ובין הספק בנוגע להיקף השינוי ועלותו, יכריע בהתאם לשיקול דעתו המקצועי מנהל אגף הטכנולוגיות במשרד, בהתייעצות עם נציג חשבונות המשרד. ביקש הספק לערער על החלטת מנהל אגף הטכנולוגיות במשרד, תובא המחלוקת לבירור והכרעה על ידי סגן בכיר לחשב הכללי או מי מטעמו והחלטתו זו תהא סופית ומחייבת והספק לא יוכל להעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או השגה בקשר לכך.

24. ניהול כספים בגין הפעלת השירותים

- 24.1. המשרד יפתח חשבון בנק ייעודי, אליו יעביר הספק את כלל הפדיון שיתקבל מהנוסעים בגין ביצוע פעולות או קבלת שירותים בכרטיס חכם, אשר הופעלו על ידי הספק הזוכה. הפדיון שיועבר לחשבון הבנק יכלול את מרכיב המע"מ, למעט במקרים בהם לא חל חוק המע"מ על שירות זה.
- 24.2. לכל ספק יפתח חשבון בנק ייעודי בנפרד.

24.3. הספק הזוכה יפעל מול חברות האשראי בהתאם להסכמי ההתקשרות הקיימים בין המשרד והחשב הכללי ובין חברות אלו. המשרד יפתח מספר ספקים כמספר חברות האשראי, המבצעות סליקה כחלק מהסכם המסגרת של החשב הכללי עם חברות האשראי. מספרי הספק ייפתחו בחשבון הבנק הייעודי שנפתח לטובת העברת הפדיון שייגבה מנוסעים בגין ביצוע פעולות או קבלת שירותים בכרטיס רב קו, כמו טעינת הסדר נסיעה, מכירת כרטיס רב קו אנונימי, מכירת קורא כרטיסים ("דונגל") ועוד, הכל כמפורט בסעיף 22.2.3 לעיל.

24.4. הספק הזוכה יבצע את כלל הפעולות הכרוכות בהתחשבות עם הלקוח, לרבות ניהול המערך האחורי לתיעוד ומתן שירות בגין הנפקת כרטיס רב קו, פרסונליזציה, מכירת חוזים והסדרי נסיעה בכרטיס חכם, ופעולות נוספות בכרטיס כגון: זיכויים, שחזור יתרות וכיו"ב, כפי המפורט בנספח כ"ט למכרז.

24.5. המשרד יסמיך את הספק הזוכה כנציג המשרד לצורך התקשרות עם חברת שירותי מסוף (payment gateway). הספק ישופה בעלות ההתקשרות עם חברת המסוף עד לגובה שיקבע המשרד, בהתאם לנתונים הקיימים בידיו על מחירי השוק הסבירים הנהוגים בענף זה. הספק לא יהא רשאי להעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או השגה בעניין זה.

24.6. על אף האמור בסעיף 24.5 לעיל, רשאי המשרד בכל שלב להורות לספק על סיום ההתקשרות עם חברת המסוף והעברת השירות לחברת מסוף מטעם המשרד, ככל שתוגדר כזאת במהלך הפעלת השירות נשוא מכרז זה.

24.7. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 36 להלן, יובהר כי המשרד יהיה רשאי לבצע ביקורות כספיות, ייעודיות ושוטפות, על פעילות הספק במסגרת השירותים נשוא מכרז זה, בכל עת וללא מתן הודעה מוקדמת. במסגרת זו יוכל המשרד לבחור ספק למתן שירותי התאמות כרטיסי אשראי והתאמות בנקים, לצורך ביצוע בקרה על התנועות הכספיות שיבוצעו על ידי הזוכה. יובהר, כי ביצוע התאמות על ידי המשרד או מי מטעמו לצורך ביצוע בקרה, אינו גורע מאחריות וחובת הספק לבצע התאמות, הן עבור פעילות האשראי והן עבור הפעילות הנעשית במזומן, במסגרת מתן השירותים נשוא מכרז זה.

24.8. הספק הזוכה יעביר למשרד דיווחים מלאים על פי הדרישות המפורטות בנספח ל"ה, לרבות דיווחים לצורך תשלומי מס ומע"מ.

24.9. הספק הזוכה יבצע את כלל פעולות ההתאמות החשבונאיות הנדרשות, ובכפוף להנחיות המשרד, ככל שתהיינה.

24.10. פירוט כלל הדרישות לניהול ההתחשבות, בצד הלקוח ובצד המשרד, מופיע בנספח כ"ט למכרז.

25. שימוש בקבלני משנה

25.1. לספק לא תהיה הזכות להעביר ו/או לשעבד ו/או להסב ו/או להמחות בדרך כלשהי זכות מזכויותיו או חובה מהתחייבויותיו בקשר להסכם או על פיו או הנובעות ממנו, כולם או חלקם, אלא אם קיבל את הסכמתו של המשרד מראש ובכתב, ובהתאם לתנאים שיקבע המשרד לפי שיקול דעתו.

25.2. מבלי לגרוע מהאמור יובהר, כי הספק מחויב לספק את שירותי הליבה במכרז זה, בעצמו ולא יהיה רשאי להעביר את ביצועם לאחר, מכל סיבה שהיא. בעניין סעיף זה

“שירותי ליבה” הינם השירותים הנוגעים להקמת ופיתוח מערכת הטכנולוגית הממוחשבת למתן שירותים עבור כרטיס חכם כמפורט בסעיפים 22.2.1-22.2.11, פעולות התחזוקה בליבת המערכת כמפורט בסעיף 22.2.13, ניהול הקמת עד 10 סניפי על הקו החדשים, וכל שירות אחר כפי שייקבע על ידי המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי ובכל עת.

25.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יהיה הספק רשאי, להעסיק קבלני משנה לצורך ביצוע השירותים הבאים:

- 25.3.1. תחזוקה אחרת של המערכת כמפורט בסעיף 22.2.14;
- 25.3.2. הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב ערוצי למתן שירות לציבור הנוסעים; ובלבד כי קבלן המשנה הוכיח עמידה בתנאי סף שבסעיף 9.2.3 לעיל במסגרת ההצעה שהוגשה, ובנוסף צורפו להצעה ההתחייבויות של המציע וקבלן המשנה המפורטות בסעיף 9.2.3 לעיל.
- 25.3.3. הפעלת כלל סניפי על הקו הקיימים כיום כמפורט בסעיף 22.6.
- 25.4. בנוסף, יהיה הספק רשאי להעסיק קבלן משנה לצורך הוספת מומחיות ייחודית לאספקת השירותים במכרז זה. יובהר כי שיקול הדעת האם המדובר במומחיות ייחודית כאמור בסעיף זה, נתון באופן בלעדי למשרד ולספק לא תהיינה כל טענות בקשר לכך.
- 25.5. יובהר כי בכל מקרה בו הספק יבקש לעשות שימוש בקבלני משנה בקשר עם השירותים המפורטים במכרז זה, כאמור בסעיפים 25.3 ו-25.4 לעיל יהא הדבר כפוף לאישור מראש ובכתב של המשרד, בין היתר לזהות קבלן המשנה, ניסיונו, כישוריו ויכולתו לספק את השירותים הנדרשים, אשר יינתן בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 25.6. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 25.3 ו-25.4 לעיל, יובהר כי לצורך קבלת אישור המשרד כאמור בסעיפים אלו להעסקת קבלן משנה, יחויב הספק להגיש למשרד בקשה להעסקת קבלן המשנה, אשר תכלול בין היתר את המפורט להלן:
 - 25.6.1. הסכם על תנאי לקבלנות משנה בין הספק לקבלן המשנה, הכולל דרישה להעמדת ערבות ביצוע לטובת הספק. סכום ערבות הביצוע תיקבע בהתאם לאמור בהוראת תכ"מ מס' 7.5.1.1.
 - 25.6.2. הצהרת קבלן המשנה כי הוא מכיר את כלל מסמכי ותנאי המכרז ומסוגל למלא אחריהם בהתאם לדרישות שתופנינה אליו על ידי המציע.
 - 25.6.3. הצהרת קבלן המשנה כי לא השתתף במכרז זה במישרין או בעקיפין כמציע במסגרת הצעה נפרדת.
 - 25.6.4. הצהרה של קבלן המשנה כי לא ידוע לקבלן המשנה על כל מניעה או סיבה למניעה לביצוע התחייבויותיו לפי הסכם קבלנות המשנה שחתם מול הספק הזוכה.
 - 25.6.5. הצהרה של קבלן המשנה כי ידוע לו שבכל מקרה אין לו כל זכות ישירה וכל זכות תביעה נגד המשרד וכי חתימתו על הסכם קבלנות המשנה וכל פעולה אחרת של המשרד בקשר עם המכרז לרבות מתן אישור הפעלה למציע, לא תקנה לו כל מעמד כלפי המשרד.
 - 25.6.6. בבקשה יצוין כי ההתחייבויות וההצהרות המפורטות בה מחייבות הן את הספק והן את קבלן המשנה.

- 25.6.7. תצהירים חתומים על ידי קבלן המשנה לעמידה בכלל דרישות אבטחת המידע, שמירה על הגנת הפרטיות, ניגוד עניינים ושמירה על סודיות. יובהר לעניין זה כי המשרד יהיה רשאי לדרוש תצהירים חתומים על ידי קבלן המשנה לעניין התחייבויותיו לעמידה בכל דרישה נוספת אף אם אינה מנויה בסעיף זה והספק יהיה מחויב לספקן כתנאי לאישור המשרד להעסקת קבלן המשנה.
- 25.7. מובהר בזאת, כי כל שינוי או החלפת קבלן משנה, מכל סיבה שהיא, לרבות מועדי השינוי או החלפת הקבלן, יהיו בכפוף לאישור המשרד בכתב ולפחות 60 ימים מראש לפני מועד השינוי או ההחלפה המבוקש, ובכל מקרה בכפוף להגשת בקשה להעסקת קבלן משנה כאמור בסעיף 25.6 לעיל.
- 25.8. מבלי לגרוע מהאמור, הספק יידרש להמציא, לפי דרישה, כל מסמך שהמשרד ימצא לנכון לעיין בו בקשר עם הפעלת קבלן משנה, או כל הבהרה אחרת, או כל התחייבות חתומה של קבלן המשנה בכל נושא שידרוש המשרד, אף אם לא צוין במכרז, הכל כתנאי למתן אישורו כאמור לעיל, או בכלל, ולספק ו/או לקבלן המשנה לא תעמוד כל טענה בקשר לכך. **אי מסירת פרטים ומסמכים על ידי הספק כנדרש בסעיף זה, תהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה עם הספק הזוכה והמשרד יהיה רשאי לבטל ההסכם, לחלט ערבות הביצוע, זאת מבלי לגרוע מכל סמכויות המשרד לפי הסכם ו/או דין.**
- 25.9. יובהר, כי בכל מקרה רשאי המשרד להורות מיוזמתו, בכל עת, על החלפתו של קבלן משנה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ולרבות משיקולי מדיניות, תקציב, חוסר שביעות רצון וכו', ובמקרה זה לא תהא לספק או לקבלן המשנה כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.
- 25.10. בנוסף, הספק מתחייב לבצע את כל ההתאמות הנדרשות עד למועד הפעלת קבלן או קבלני המשנה, בהתאם לדרישות סעיף זה עבור שימוש בקבלני משנה ובהתאם לדין.
- 25.11. בכל מקרה של העסקת קבלן משנה, ימשיך הספק להיות אחראי כלפי המשרד לכל מעשה ו/או מחדל של קבלן המשנה, הן לעניין ביצוע ההסכם והן לעניין העסקת עובדים, ואין באישור המשרד להעסיק קבלן משנה כאמור כדי לגרוע מאחריות הספק כאמור במכרז זה או בדין.
- 25.12. כל ההוראות הכלולות במפרט זה על העסקת עובדים יחולו בשינויים המחויבים גם על קבלני המשנה, לרבות עובדיהם של קבלני המשנה. המשרד לא יהא אחראי לכל סכסוך ו/או אי הסכמה בין הספק לבין קבלן המשנה.
- 25.13. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מודגש בזאת, כי כלל התחייבויותיו של המציע מחייבות את קבלן המשנה והפרתן תהווה הפרה של הספק את מחויבויותיו ועלולה להוות, לפי שיקול דעתו של המשרד, עילה לחיוב הספק בפיצויים מוסכמים, בהתאם לאמור בסעיף 32 להלן, ועילה לביטול הסכם ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 26.11, זאת מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הקיימת למשרד או לוועדה בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין.

26. התחייבויות הזוכה

- 26.1. **המציע מתחייב כי במידה ויוכרז ככשיר לזכייה במכרז, יחתום על הסכם ההתקשרות כדוגמת נספח א' באמצעות מורשי החתימה, תוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הזכייה**

בכתב; וכי בתוך פרק זמן זה – וכתנאי לחתימת המשרד על חוזה ההתקשרות ולתחילת ביצוע שלב א' להפעלה – יבצע את הפעולות שלהלן:

26.1.1. יעמיד ערבות ביצוע כאמור בסעיף 27 להלן;

26.1.2. יעביר אישור בדבר קיומן של פוליסות ביטוח כאמור בסעיף 28 להלן;

26.1.3. עבור תאגיד: ימציא נסח חברה/שותפות עדכני, אשר הופק לא מוקדם מ-14 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות (הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים), המראה כי לא מצוינים חובות אגרה שנתית עבור השנים שקדמו לשנה בה מוגשת הצעה. בעניין חברה, ייבדק כי לא מצוין שהחברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ועבור עמותה וחברה לתועלת הציבור: ימציא אישור ניהול תקין עדכני מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999 או חוק הנאמנות, התשל"ט-1979, לפי העניין והנחיות הרשם לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור.

26.1.4. הגשת חוזה שימוש בפורטל הספקים כשהוא חתום על ידו, בנוסח המפורט בנספח ל"ט. לחילופין, ימציא אישור כספק הרשום לפורטל הספקים.

26.2. מציע שהינו מיזם משותף מתחייב כי במידה ויוכרז ככשיר לזכייה במכרז, יתאגד וירשם כחברה בע"מ בישראל שתהיה חברה ייעודית למטרות ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה בלבד (SPC) בהתאם למפורט בהצעתו ובכלל זאת בהתאם לשיעורי האחזקה שפורטו בהצהרת חברי המיזם המשותף, נספח י', וכי ימציא למשרד את מסמכי ההתאגדות של החברה הייעודית (תעודת רישום ותקנון) הכל תוך עד 14 ימים ממועד קבלת ההודעה על זכייתו, וכתנאי לחתימת המשרד על חוזה ההתקשרות ותחילת ביצוע שלב א' להפעלה. מבלי לגרוע מהאמור יובהר, כי המשרד יהא רשאי לאשר את התקנון של החברה הייעודית שתוקם ו/או להורות לכשיר לזכייה במכרז לבצע שינויים בתקנון על מנת לעמוד בדרישות המכרז. במקרה בו יורה המשרד לזוכה לבצע שינויים בתקנון ההתאגדות כאמור, הכשיר לזכייה יישם את הערות המשרד ויגיש התקנון פעם נוספת לאישור המשרד.

בנוסף, מתחייב המציע כי החברה הייעודית תקיים את הדרישות והתנאים המפורטים להלן:

26.2.1. חבר במיזם המשותף שהוכיח עמידה באחד או יותר מתנאי הסף המפורטים בסעיפים 9.2.1 – 9.2.4, שיעור אחזקותיו בחברה הייעודית שתוקם, לא יפחת מ-10%.

26.2.2. תקנון החברה הייעודית יכלול חלוקה זהה של שליטה לזאת שהוצגה בהצעה, ויובהר בו כי הוראות התקנון לא תסתורנה את הוראות מסמכי המכרז ובמקרה של סתירה תגבורנה הוראות מסמכי המכרז.

26.2.3. לא יבצע שינוי במבנה הבעלות ו/או בשיעורי האחזקה בחברה הייעודית ללא אישור המשרד מראש ובכתב. יובהר, כי בכל מקרה לא יפחת שיעור האחזקות

- שפורט בסעיף 26.2.1 לעיל. בוצע שינוי כאמור ללא קבלת הסכמה כאמור, יהווה הדבר עילה לביטול ההסכם ו/או חילוט הערבות.
- 26.2.4. ההתחשבנות בין המדינה לבין החברה הייעודית תסתמך אך ורק על פעילות החברה הייעודית.
- 26.3. **הספק הזוכה מתחייב לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה ועל פי התנאים המפורטים במכרז זה במקצועיות וביסודיות, ובכפוף לחוקים ולתקנות הרלבנטיים ולהנחיות והוראות משרד התחבורה, לרבות בנוגע למהות, ההיקף והאופן בו יינתנו השירותים הנדרשים, ובין היתר לעניין גביית תשלום בגין השירותים, כולם או חלקם.**
- 26.4. **הזוכה מתחייב לבצע את השירותים בהתאם לשלבי ההפעלה המפורטים, ולבצע את כלל הפעולות הכרוכות בהיערכות להפעלת השירותים בהתאם לשלבי ההפעלה כאמור ולפי דרישות המשרד.**
- 26.5. **הספק הזוכה מתחייב לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה בכפוף להנחיות ונהלי הכרטוס חכם, כפי שמפורסמים באתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית וכפי שמתעדכנים מעת לעת ויימסרו לו על ידי המשרד. למען הסר ספק, יובהר כי עמידה בהנחיות אלו, המתעדכנות מעת לעת, מהווה התחייבות של הזוכה ואינה כרוכה בתשלום נוסף מצד המשרד.**
- 26.6. **הספק הזוכה מתחייב לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה בהתאם ובכפוף להנחיות ולנהלי חברות האשראי בכל הנוגע לחיוב לקוח ולסך מסלול הסליקה, ולביצוע כלל הפעולות הכרוכות בכך.**
- 26.7. **הספק הזוכה מתחייב לבצע את כלל הפעולות הנדרשות לניהול, גבייה והפקדה של הפדיון שיתקבל במזומן מנקודות ההפצה, וזאת בהתאם להוראות כל דין ולחוקי ותקנות בנק ישראל לעניין זה.**
- 26.8. **הספק הזוכה מתחייב לבצע את השירותים הנדרשים בכפוף לעמידה בחוק להגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, התקנות שמכוחו והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, והכל בהתאם למפורט בסעיף 38 להלן. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי המשרד יורה למציע על נוסח הסכם השימוש ותנאי הפרטיות ביישומון ובאתר, כפי שיופיעו בהם, והנוגעים להפעלת השירותים נשוא מכרז זה.**
- 26.9. **הספק מתחייב כי יפעל בהתאם להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שחוקקו מכוחו בנוגע למאגרי מידע ובכל עניין אחר ולרבות דיני הגנת הפרטיות והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, והכל בהתאם למפורט בסעיף 39 להלן.**
- 26.10. **הספק הזוכה מתחייב לדאוג לשירות לקוחות סדיר, שוטף ורציף בכל מרכזי השירות ובמוקד השירות. ככל שהספק לא יעמוד בדרישה לאספקת שירות לקוחות סדיר ורציף כאמור, ובהתאם לדרישות מסמך זה, יהווה הדבר הפרה יסודית שתקנה למדינה זכות לביטול מיידי של הסכם ההתקשרות וחילוט הערבות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המשרד בהתאם להסכם ו/או דין.**
- 26.11. **במידה והספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי המכרז ו/או ההצעה שהגיש ו/או על פי הסכם ההפעלה, או יפר תנאי מתנאי ההסכם, רשאי המשרד, בנוסף לכל אמצעי אחר העומד לרשותו בהתאם לדין או להסכם, לבטל את הסכם ההפעלה עם הספק ו/או לבטל**

את אישור ההפעלה ו/או לעכבו ו/או להתנותו בכל תנאי שיחליט. באחריות הספק במקרה כזה לפעול בהתאם לתנאי ביטול אישור ההפעלה, כמפורט בסעיף 33 להלן.

27. ערבות ביצוע

27.1. להבטחת ביצוע התחייבויותיו, יפקיד הכשיר לזכייה במכרז לביצוע העבודה, במועד ביצוע ההתקשרות עמו, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית מבנק, או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א-1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד, **בסך של 5 מיליון ₪** (במילים: חמישה מיליון שקלים חדשים), לטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.

27.2. **הערבות תופקד על ידי החברה הייעודית שהתאגדה ונרשמה לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה (בין היתר כמפורט בסעיף 26.2 לעיל) וזאת תוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הזכייה בכתב וכתנאי לחתימת המשרד על חוזה ההתקשרות. דוגמת נוסח כתב ערבות ביצוע מצ"ב כנספח כ"ג.**

27.3. ערבות זו, תעמוד בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחר תקופת ההתקשרות.

27.4. במידה ותמומש אופציית הארכת ההתקשרות **יאריך הזוכה** את הערבות בהתאם, או יעמיד אחרת תחתיה, עפ"י תנאי הערבות המקורית כמפורט בסעיף זה, עד 30 יום קודם למועד סיום ההתקשרות וכתנאי להמשכה. יודגש, כי למשרד שמורה האופציה להצמיד למדד בעת מימוש האופציה, ובכל מקרה לא יפחת מסכום הערבות הראשוני.

27.5. משרד התחבורה רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, אם הזוכה לא עמד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז המפורטים במסמך זה (על נספחיו) ו/או בהסכם ההתקשרות, במועד וברמת השירות הקבועה בו ו/או אם המשרד הוציא סכומים שהזוכה חב בהם לפי החוזה כאמור, ו/או אם נגרם למשרד נזק כתוצאה ממעשה או מחדל של הזוכה או מי מטעמו, ו/או אם ההתקשרות בוטלה מסיבות הקשורות בספק, הכול לפי שיקול דעתה.

27.6. הזוכה במכרז מתחייב לדאוג כי **בכל תקופת ההתקשרות וההפעלה** תהיה בידי המשרד ערבות תקפה במלוא הסכום, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן.

27.7. הזוכה מתחייב להאריך את תוקפה של הערבות לא יאוחר מ- 30 ימי עבודה לפני תום תוקפה. היה והזוכה לא יאריך את תקופת הערבות כאמור, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות, כולה או חלקה, והזוכה יהיה חייב להעמיד ערבות חדשה במקומה כדי להבטיח את התחייבויותיו על פי מסמך זה והסכם ההתקשרות. בכל מקרה, כל עוד לא הומצאה ו/או הוארכה ערבות כאמור לעיל, המשרד יחזיק בידי את כל התשלומים המגיעים לספק.

27.8. חולט חלק מסכום הערבות, ישלים הזוכה את סכום הערבות לאמור בסעיף 27.1 לעיל, תוך 14 ימים ממועד ההודעה על החילוט. לא השלים הזוכה את סכום הערבות לסכום הנדרש, רשאי המשרד לחלט את הערבות שבידו במלואה ולבטל את הסכם ההתקשרות.

27.9. **יובהר, כי במהלך תקופת ההתקשרות, ועד 30 ימים עובר למועד הפעלת שלב ג', כפי המפורט בסעיף 22.6 לעיל, יגיש הזוכה למשרד ערבות מתוקנת, בהתאם להנחיות**

המשרד ועל פי גובה ההתקשרות המעודכן מול הספק הזוכה כפי שינחה המשרד.
יובהר, כי סכום הערבות יעודכן כלפי מעלה בלבד, קרי לא יפחת מ- 5 מיליון ₪, או על
פי חישוב של 5% מסך ההתקשרות בין הספק והמשרד.

28. ביטוחים

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל
- משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציג למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים את
הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים, כאשר גבולות האחריות לא יפחתו
מהמצוין להלן:

א. ביטוח חבות המעבידים

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת
ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה
ויחשב כמעבידים;
4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות
בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות
מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי
בגין נזקי גוף ורכוש עקב פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ- 6,000,000 ₪.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים,
קבלני משנה ועובדיהם;
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ככל
שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ג. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY
POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.**

או

**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND
PRODUCTS LIABILITY INSURANCE.**

א

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק כדלהלן :
הפנימית לביטוחי הממשלה) (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל – הקרן

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית בגין הקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקה של כלל מרכזי השירות הפיזיים והמקוונים לכרטוס החכם עבור נוסעים בתחבורה ציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כולל הקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מערכת טכנולוגית ממוחשבת לשירותי הנפקה, טעינה, ושירותי כרטוס נוספים לנסיעות בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס הרב קו לעמדות קצה/נקודות הפצה, יישומון ולאחר אינטרנט, ניהול ותחזוקת המערכת בסניפי "על הקו" בפריסה ארצית לרבות הפעלת ותחזוקת מלוא הציוד הקיים, הקמת והפעלת מוקד שירות רב-ערוצי, הנגשת המידע, הסבר, שיווק, פרסום, ניהול נקודות הפצה לרבות התקשרויות עם עמדות הקצה לאספקת המערכת, חיבורה למערכות המשרד ותחזוקתה בעמדות הקצה, הקמה ניהול והפעלה של סניפי על הקו חדשים וניהול והפעלת סניפים קיימים, התממשקות למערכות המשרד, הפעלת וניהול מערך אחורי (backoffice), מתן תחזוקה לרבות אספקת והחלפת חומרים, אבטחת מידע, ביצוע סליקה של עסקאות, בהתאם להליך והסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר ;

2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו :-
(1) בקשר עם מעשה ו/או מחדל - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות ;

(2) חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו ;

(3) פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין הקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקה של כלל מרכזי השירות הפיזיים והמקוונים לכרטוס החכם עבור נוסעים בתחבורה ציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כולל הקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מערכת טכנולוגית ממוחשבת לשירותי הנפקה, טעינה, ושירותי כרטוס נוספים לנסיעות בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס הרב קו לעמדות קצה/נקודות הפצה, יישומון ולאחר אינטרנט, ניהול ותחזוקת המערכת בסניפי "על הקו" בפריסה ארצית לרבות הפעלת ותחזוקת מלוא הציוד הקיים, הקמת והפעלת מוקד שירות רב-ערוצי, הנגשת המידע, הסבר, שיווק, פרסום, ניהול נקודות הפצה לרבות התקשרויות עם עמדות הקצה לאספקת המערכת, חיבורה למערכות המשרד ותחזוקתה בעמדות הקצה, הקמה ניהול והפעלה של סניפי על הקו חדשים וניהול והפעלת סניפים קיימים, התממשקות למערכות המשרד, הפעלת וניהול מערך אחורי (backoffice), מתן תחזוקה לרבות אספקת והחלפת חומרים, אבטחת מידע, ביצוע סליקה של עסקאות.

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 8,000,000 ש"ח ;

4. הכיסוי יכלול את ההרחבות הבאות:

- אובדן מסמכים לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
- מרמה ואי יושר עובדים;
- פגיעה בפרטיות, דיבה והשמצה, לשון הרע;
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
- אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק
- כנגד מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ד. ביטוח סייבר

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר עקב האירועים המפורטים להלן:

- א. חבות Cyber Media/Multimedia כלפי צד שלישי.
- ב. חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
- ג. הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
- ד. חבות Cyber Security כלפי צד שלישי.

2. הכיסוי על פי פרק החבות כלפי צד שלישי יורחב לכלול:

- א. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- ב. הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.

3. הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון כולל:

- א. הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום תשתיות סייבר של המבוטח או לנתונים השמורים ברשת של המבוטח והתאוששות.
- ב. ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה ליווי וייעוץ.
- ג. סחיטת סייבר ו/או תשלומי כופר.

4. גבול האחריות לא יפחת מסך - 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ה. ביטוח רכוש

הספק יבטח את מבני ומערכות סניפי "על הקו" שיוקמו ו/או יופעלו על ידו ואת נקודות ההפצה ועמדות הקצה הממוחשבות שבהפעלתן בפריסה ארצית, מוקד השירות הרב-ערוצי, כולל תכולתם וצידום בביטוח אש מורחב בערכי כינון, לרבות בגין סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה ושוד.

ו. ביטוחים נוספים

מקומות הצבת נקודות ההפצה ועמדות הקצה הממוחשבות - למפעילי האתרים בהם תוצבנה נקודות ההפצה ועמדות הקצה הממוחשבות יהיה ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבולות אחריות סבירים וכן ביטוח רכוש למבנים ותכולתם. הביטוחים יורחבו לכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם.

ז. פללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על ספק השירות/בעל ההיתר.

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.

7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

ב. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק

מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

ד. מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף אי לעיל.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

29. רישיונות והיתרים

- 29.1. הספק מתחייב שיהיו בידו לכל תקופת ההתקשרות, כל הרישיונות וההיתרים התקפים והנדרשים על ידי כל הרשויות המוסמכות לשם ניהול ותפעול עסק וביצוע כלל השירותים הנדרשים.
- 29.2. הזוכה ידאג במשך כל תקופת ההתקשרות לחידוש הרישיונות ו/או ההיתרים הדרושים עבורו, כך שבמשך כל תקופת ההתקשרות פעילותו תנוהל בהתאם לתנאי הרישיונות ו/או ההיתרים התקפים והנדרשים על פי כל דין.
- 29.3. כל האחראיות להשגת רישיונות והיתרים אלה, בכל שלב שהוא, תחול על הספק, אשר יישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך.
- 29.4. המשרד יהא רשאי לדרוש מהזוכה הצגת רישיונות ואישורים אלה בכל עת.
- 29.5. במידה ולא חודש רישיון כלשהו או לא ניתן היתר כנדרש עפ"י כל דין, יהא רשאי המשרד לבטל את ההתקשרות עם הספק לאלתר, ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי כלשהו עקב כך. בנוסף, במקרה זו יהא רשאי המשרד לחלט ערבות הביצוע, כולה או חלקה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

30. תקופת ההתקשרות

- 30.1. כשיר לזכייה מתחייב לחתום תוך 14 ימים מיום ההודעה על כשירותו לזכייה על הסכם התקשרות כדוגמת ההסכם המצורף כנספח א' למסמכי המכרז, ולהתחיל בביצוע ההיערכות לשלב א' להפעלה ("אינטגרציה") תוך 14 ימים ממועד חתימתו על ההסכם ההתקשרות.
- 30.2. מכרז זה, על נספחיו, וכן ההצעה יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות, ויחייבו את המציע לכל דבר ועניין.
- 30.3. **יובהר, מבלי לגרוע מהוראות סעיף 26 לעיל, כי עד למתן אישור בכתב מהמשרד לשלב א' להפעלה, יעמוד הסכם ההתקשרות על תנאי, והוא ייכנס לתוקפו רק לאחר ובכפוף למתן אישור לשלב א' להפעלה כאמור.** מבלי לגרוע מהאמור, חוזה ההתקשרות יהא תקף בכל מקרה רק לאחר חתימת הצדדים על ההסכם, ובכפוף להוספת חתימת הממשלה, באמצעות חשב ומנכ"ל המשרד.
- 30.4. מודגש, כי הודעה על כשירות לזכייה לא תהווה קיבול ולא תיחשב בשום צורה ואופן כמחייבת או כמגבילה את הממשלה, יהא אשר יהא נוסחה. כמו כן, אין בהודעה על כשירות לזכייה כדי לגרוע מזכות הוועדה לשוב ולבחון את ההצעה וזאת בין ביוזמתה ובין לאור פניות מציעים אחרים. **למען הסר ספק, בפרק הזמן בין חתימה על ההסכם ותחילת תקופת ההיערכות לבין מתן אישור הפעלה – לא ייחשב הכשיר לזכייה כמי שהתקשר באופן חוזי עם הממשלה.**
- 30.5. מובהר בזאת, כי לא ינוהל עם המציע משא ומתן על נוסח הסכם ההתקשרות, ותנאיו ונוסחו ייקבעו באופן בלעדי על ידי המשרד.
- 30.6. ההתקשרות עם הספק הזוכה תהיה לתקופה של חמש שנים מיום מתן אישור הפעלה לשלב א' (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 30.7. **למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות בנות עד שנה כל אחת, או תקופה נוספת בת עד שלוש שנים, ובסה"כ לתקופה כוללת שלא תעלה על 8 שנים.** אופציה זו תמומש לפי החלטת המשרד ועל פי שיקול דעתו המקצועי

ובין היתר בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הזוכה ואיכותה, למגבלות תקציביות ולאישור מראש ובכתב של הוועדה.

30.8. על אף האמור בכל מקום אחר במכרז זה, המשרד רשאי בכל עת ומכל סיבה שהיא להביא את הסכם ההתקשרות, או מקצתו, לידי גמר, על-ידי מתן הודעה בכתב על כך לספק לפחות 60 יום מראש, מבלי צורך לנמק ועל פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. במקרה זה ישלם המשרד לספק את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שביצע בפועל עד יום גמר החוזה, לפי ההודעה האמורה. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או תשלום אחר כלשהו בגין הפסקת ההתקשרות, או חלק ממנה ולא תעמוד לו כל טענה בעניין, לרבות בדבר הסתמכות ו/או אובדן רווחים ו/או נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות.

30.9. בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לבין גופים פרטיים (להלן "החלטת הממשלה"), יפורסם החוזה הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il וזאת בתוך חודש מיום חתימתו. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.

30.10. הצד לחוזה, המציע, או צד ג' העלול להיפגע מפרסום החוזה, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בחוזה, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלבנטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה. לשם כך, מציע הסבור כי הוא עלול להיפגע מפרסום החוזה כאמור, יגיש התנגדותו בצירוף מכתב הנמקה עם הגשת הצעתו למכרז, במועד האחרון להגשתה. אין חובה לעשות כן ואולם ככל שמציע נמנע מלהגיש התנגדות לפרסום נוסח החוזה דוגמת זה המוצע בנספח א' למכרז זה, ייחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין לו התנגדות לפרסום החוזה עמו במקרה של זכייתו.

30.11. הוועדה רשאית לדחות את התנגדות הצד לחוזה, המציע, או צד ג' אם מצאה כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנעה כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע. החליטה הוועדה לדחות את ההתנגדות, תודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ותודיע למתנגד כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה. לא יפורסם מידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת העתירה.

31. התמורה ותנאי תשלום

התמורה לספק הזוכה תינתן בהתאם למרכיבי התמורה המפורטים להלן:

- 31.1. **עמלה מסך הפדיון החודשי שיתקבל בגין ביצוע פעולות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת במרכזי השירות**, בהתאם להליך התיחור הכספי כאמור בסעיף 10.5 לעיל, ועל פי ההצעה הכספית שנקבעה כתמורה בהליך התיחור הכספי כאמור.
- 31.2. **4% עמלה מסך הפדיון החודשי שיתקבל בגין ביצוע פעולות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת בנקודות ההפצה.**

31.3. **בגין הפעלת המערכת הטכנולוגית בכל אחד מסניפי על הקו**, אשר ישויכו לספק כמפורט בסעיף 10.12, יקבל הספק תמורה, בהתאם למפורט בנספח ל"ד למכרז (רכיב קבוע להפעלת המערכת).

31.4. **בגין כל פעולה שתבוצע במערכת הטכנולוגית הממוחשבת, בכל אחד ממרכזי השירות**, יקבל הספק תמורה בהתאם לפעולה שבוצעה והכל על פי המפורט בנספח ל"ד למכרז, והתעריפון הכלול בו.

31.5. **בגין הקמת והפעלת כל סניף על הקו, כמפורט בשלב הפעלה ב' ובשלב הפעלה ג' (המהווה שלב הפעלה אופציונאלי בהתאם לדרישת המשרד)**, יקבל הספק תמורה בהתאם לגודל הסניף והכל על פי המפורט בנספח ל"ד למכרז, והתעריפון הכלול בו.

31.6. **בגין ביצוע השירותים הנדרשים לעניין הנגשת מידע לציבור**, כמפורט בסעיפים 22.2.32-22.2.40 לעיל, ישלם **הספק** למשרד, תשלום שנתי של 500,000 ₪ (במילים: חמש מאות אלף שקלים חדשים), זאת לאחר אישור בכתב ומראש של המשרד בדבר תכנית העבודה של הספק להנגשת המידע. **המשרד ישלם לספק החזר של הוצאותיו בגין פעולות הנגשת המידע לציבור, זאת כנגד הצגת אסמכתאות תשלום בפועל על ידו, עובר לביצוע התשלום עבור פעולות אלו, ובכל מקרה עד לגובה מקסימלי של 500,000 ₪ בשנה**. יובהר, כי הספק יישא במימון מלא של כל הוצאותיו בגין פעולות הנגשת המידע לציבור מעבר לסך האמור.

31.7. **בגין הפעלת מוקד שירות כמפורט בסעיפים 22.2.20-22.2.31 לעיל, המשרד ישלם לספק תשלום שנתי של 330,000 ₪ (במילים: שלוש מאות ושלשים אלף שקלים חדשים)**.

31.8. יובהר, כי במקרה בו בהליך בדיקת ההצעות בהתאם למפורט בסעיף 10.8 לעיל, נבחרו שני כשירים לזכייה לצורך מתן השירותים הנדרשים מושא מכרז זה, יבצע המשרד התאמה בתמורה בסעיף קטן זה, כך שהמשרד ישלם לספק תשלום שנתי של 500,000 ₪ (חמש מאות אלף שקלים חדשים).

31.9. לתמורה יתווסף מע"מ כחוק.

31.10. התמורה כמפורט בסעיף זה תשולם על ידי הממשלה לספק אחת לחודש, ועד לא יאוחר מ- 45 ימים ממועד אישור התשלום על ידי המשרד ובלבד שהומצא החשבון למזמין. יובהר, כי המשרד יהא רשאי לדרוש כל מסמך או הבהרה בטרם אישור התשלום וכתנאי לו.

31.11. התשלום יבוצע על פי נתוני המשרד ממערכת השמ"ש ועל בסיס אישור רואה חשבון מטעם הספק על היקף הפדיון ומרכיבי התמורה, כמפורט בנספח כ"ט.

31.12. התמורה תוצמד לשינויים במדד המחירים לצרכן. כללי ההצמדה ייעשו בהתאם להוראת תכ"ס 7.17.2 ועל פי האמור בנספח כ"ט למכרז.

31.13. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף מעבר לתמורה המפורטת בסעיף זה, בגין ביצוע השירותים במכרז, וכי תמורה זו כוללת את כסוי מלוא העלויות הישירות והעקיפות בעבור עבודתו, לרבות כל התשלומים, ההוצאות, המיסים, האגרות וכיו"ב שיהיו לספק הזוכה בכל עניין הקשור או הנובע מביצוע השירותים.

32. פיצויים מוסכמים

32.1. הספק מתחייב לספק את כלל השירותים בהתאם לאמור במסמכי הליך זה, לרבות עמידה בלוחות הזמנים הנדרשים בין היתר על פי שלבי ההפעלה המפורטים בסעיף 22.7 לעיל. בהתאם, יידרש הספק לעשות את כל שסביר לעשות בנסיבות העניין, כדי לקדם את התחייבויותיו אלו, לרבות הוספת ו/או החלפת כ"א, ביצוע התאמות ושיפורים וכיו"ב.

32.2. בהתחשב באמור, ככל שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו ישלם הספק למשרד פיצויים מוסכמים קבועים מראש בהתאם לאמור בנספח ל"ח למכרז.

32.3. החליט המשרד על חיוב הספק בתשלום פיצוי מוסכם כאמור בסעיף זה, ימסור לספק, או למי מטעמו, הודעה בדבר חיובו בפיצויים מוסכמים. **היה ולספק השגות על החלטת המשרד, יהיה רשאי להשיג עליה תוך 21 יום ממועד קבלת ההודעה בפני ראש הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, אשר יכריע בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. החלטה כאמור תהא סופית ומחייבת, והספק לא יוכל להעלות בעניין כל טענה.**

32.4. מודגש בזאת, כי סכומי הפיצויים המפורטים נקבעו בהתחשב במהותו ובהיקפו של המכרז והספק לא יוכל להעלות כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה מכל סוג שהוא בכל הנוגע לפיצוי מוסכם, לרבות בדבר סבירותם.

32.5. המשרד יהא רשאי לקזז את סכומי הפיצויים המוסכמים מהתשלום לספק, או לחלטם מערבות הביצוע, או משניהם יחד, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לפעול כנגד הספק בגין הפרה/הפרות של התחייבויותיו על פי הסכם ו/או דין.

32.6. אין בפיצויים לפי סעיף זה כדי לגרוע מכל זכויות המשרד לקבלת כל תרופה ו/או סעד אחרים בגין הפרת תנאי המכרז ו/או הסכם ההתקשרות, לרבות פיצוי בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז. פיצויים מוסכמים, ככל שישולמו, ייחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל.

32.7. הוראות סעיף זה, לא תחולנה במידה והספק הזוכה לא עמד בביצוע התחייבויותיו כאמור לעיל כתוצאה מסיכול, כמשמעותו בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א - 1970.

32.8. יובהר, כי המשרד יהיה רשאי לבדוק קיומן של הפרות ו/או אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו בכל אמצעי שיבחר, והספק יהיה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם כמפורט לעיל ללא תלות באמצעי הבדיקה בו נקט המשרד.

33. ביטול אישור הפעלה ו/או דחיית מועד מתן אישור הפעלה ו/או שינוי תנאיו

33.1. מבלי לגרוע מהאמור בכל סעיף במכרז, יובהר כי שמורה למשרד הזכות, בכל עת, לבטל אישור הפעלה ו/או לדחות את מועד מתן האישור, בפרק זמן כפי שיוחלט, וזאת ביחס לכל אחד משלבי ההפעלה המפורטים בסעיף 22 לעיל, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי, ומכל סיבה הנוגעת לשיקולי מדיניות או תקציב ולרבות (אך לא רק) בהתקיים אחד מאלה:

33.1.1. הפר הספק את אחד או יותר מתנאי אישור הפעלה ו/או תנאי המכרז ו/או הסכם הפעלה ו/או לא מילא אחר התחייבויותיו בהן או בהצעה שהגיש.

33.1.2. במהלך ההפעלה נצבר ניסיון שלילי למשרד עם הספק. ניסיון שלילי יכול בין היתר להיגרם כתוצאה מניסיון ישיר של המשרד עם הספק וכתוצאה מפניות

של משתמשי השירות למשרד, בתלונות על רמת שירות, טיפול ו/או מתן מענה לקויים מצד הספק.

33.1.3. במהלך ההפעלה התבקש הספק על ידי המשרד לבצע התאמה או שינוי, לרבות במערכת הטכנולוגית ו/או בפריסת סניפי על הקו ו/או בפריסת נקודות ההפצה ו/או במתכונת הפעלת השירותים המפורטים במכרז או היקפם, והספק סרב לבצע את ההתאמה ו/או השינוי על אף דרישת המשרד ומתן זמן לספק לביצוע ההתאמה ו/או השינוי כאמור, והכל בהתאם לאמור בסעיף 23 לעיל.

33.1.4. כל עילה אחרת המוקנית לה על פי המכרז ו/או החוזה ו/או הדין.

33.2. במידה ויוחלט לבטל את אישור ההפעלה, בין היתר בשל הפרת תנאי אישור ההפעלה, או מכל עילה אחרת המוקנית למשרד על פי החוזה ו/או הדין, או במידה ויודיע המשרד על דחיית מועד מתן האישור, תודיע על כך הוועדה בכתב לספק, ובלבד שבמקרה של ביטול אישור ההפעלה תינתן הודעה זו לפחות 60 יום מראש. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה של ביטול אישור הפעלה או דחיית מועד מתן האישור, לא יהיה הספק זכאי לכל פיצוי ו/או קיזוז ו/או תשלום כלשהו, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בגין ביטול האישור או דחיית מועד מתן האישור כאמור.

33.3. **מובהר בזאת, כי למשרד הסמכות ושיקול הדעת המוחלטים והבלעדיים, לשנות את תנאי אישור ההפעלה, לבטל או להוסיף תנאים לתנאי האישור, לבטל או להוסיף תכולות לדרישות השירותים במסגרת אישור ההפעלה ולקבוע מועדים נדרשים בו ואין בהוראות הליך זה, או בהוראות הסכם ההפעלה שייחתם מכוחו, כדי לגרוע או לפגוע בסמכותו ו/או בשיקול דעתו הבלעדי זה.**

33.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה והספק ימשוך את הצעתו לאחר שקיבל את אישור ההפעלה מהמשרד, משיכת האישור תבוצע בתנאים הבאים:

33.4.1. מתן הודעה מראש של הספק למשרד בהתראה של 180 ימים על כוונתו להפסיק את השירות.

33.4.2. ביצוע כלל הצעדים הנדרשים בהתאם לאמור בסעיף 33.5 להלן.

33.4.3. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותו של המשרד לחלט את הערבות, ו/או לפעול למימוש זכויותיו בהתאם להסכם ו/או דין.

33.5. **אחריות וחובות הספק במקרה של ביטול אישור ההפעלה**

במקרה של ביטול אישור הפעלה, על הספק לפעול בהתאם להנחיות ולהוראות כפי שיורה המשרד, ובין היתר בהתאם למפורט להלן:

33.5.1. מתן הודעה מראש ובכתב לכלל הלקוחות הרשומים ליישומון, בין שפעילים ובין שלא, 60 יום מראש לפחות.

33.5.2. העברת מידע ללקוחות, במסגרת מתן ההודעה מראש, על ספקים אחרים אליהם ניתן לעבור להמשך שימוש ביישומון למתן שירותים לכרטיס חכם עבור נסיעות בתחבורה הציבורית והעברת הלקוחות לספק הרלבנטי לכפי שהורה הלקוח.

33.5.3. מתן הודעה בסניפי על הקו שבהפעלת הספק, 60 ימים מראש לפחות, על העברת הסניף לספק אחר וציון שם הספק החדש אשר יפעיל את העמדה.

33.5.4. מתן הודעה בנקודות ההפצה בתחום האחריות של הספק, 60 ימים מראש לפחות, על סיום מתן שירותים על ידי הספק בנקודה זו והנגשת המידע לגבי הספקים האחרים ונקודות ההפצה האחרות ביישוב בו ממוקמת נקודת ההפצה וביישובים סמוכים.

33.5.5. פרסום לציבור בדבר הפסקת מתן השירותים על ידי הספק באופן, בהיקף ובמתכונת כפי שיקבע המשרד.

33.5.6. אופן העברת הלקוחות ייעשה בתיאום עם המשרד ועל פי הנחייתו.

33.6. **היה והספק לא יעמוד בדרישות והתנאים המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, יהיה רשאי המשרד לחלט את הערבות, כולה או חלקה, ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לספק, על שיקול דעתו הבלעדי.**

34. הפרה יסודית של ההסכם

34.1. ביצוע כל אחד מהסעיפים הבאים יהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות והמשרד יהיה רשאי בין היתר לחלט את הערבות, כולה או חלקה ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לספק, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי:

34.1.1. הספק לא עמד בחובותיו לתחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת והבטחת פעילות רציפה, מלאה ומיטבית של המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות במכרז, ובכלל זאת בסעיף 22.2.12 לעיל;

34.1.2. הספק לא עמד בחובותיו להפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי באופן שוטף, רציף ומיטבי, בהתאם לדרישות המפורטות במכרז, ובכלל זאת בסעיף 22.2.20 לעיל;

34.1.3. הספק לא עמד בלוחות הזמנים כפי שהוגדרו במסמכי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 22.7 לעיל;

34.1.4. הספק לא העביר מידע כנדרש למשרד, או למי מטעמו, לצורך ביצוע פיקוח ובקרה על פעילות הספק וביצוע השירותים הנדרשים, בהתאם לדרישות המפורטות במכרז, ובכלל זאת בסעיף 36 להלן;

34.1.5. אי עמידה במגבלות החוק לשמירה על צנעת הפרט בהתאם לאמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 38 לעיל.

34.1.6. אי עמידה בהוראות אבטחת המידע בהתאם לאמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 39 לעיל.

34.1.7. אי עמידה בהוראות הנגשת מידע בהתאם לאמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 22.2.20 לעיל.

34.1.8. אי עמידה בדרישות המכרז לניהול כספים והתחשבוניות בהתאם לאמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 24 לעיל.

34.1.9. אי עמידה בהוראות בדבר העדר ניגוד עניינים בהתאם לאמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת כמפורט בסעיף 37 להלן.

34.1.10. אי עמידה בהוראות בדבר שמירה על סודיות, בהתאם לאמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת כפי המפורט בסעיף 44 להלן.

35. דיווחים

- 35.1. הספק יעביר למשרד דיווחים בהתאם לדרישות המשרד, בהתאם להיקף, אופן ותדירות כפי שייקבעו על ידו, הכל כמפורט בנספח ל"ה למכרז וכפי שינחה המשרד את הספק מעת לעת.
- 35.2. יובהר, כי המשרד יהא רשאי לשנות, להוסיף או לגרוע מהיקף הדיווחים הנדרשים ו/או כל דרישה אחרת הנוגעות לדיווחים, מעת לעת.
- 35.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי בנוסף לדיווחים השוטפים, יהא רשאי המשרד לדרוש מהספק כל דיווח, אסמכתא, מסמך, קובץ, נתון, סיכום, הבהרה וכיו"ב כחלק מביקורת ו/או בדיקה אחרת שיערוך המשרד, באמצעותו או על ידי אחר, לרבות בנוגע לאופן ההתנהלות הכספית של הספק, התפעול השוטף, עמידה בדרישות הטכנולוגיות והאחרת וכל היבט אחר מושא הליך זה.
- 35.4. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל חובה אחרת של הספק להגשת דיווחים לגורמים שונים, לרבות אלו הנדרשים על ידי חברות האשראי בהתאם לנהלים וההנחיות המפורסמים על ידן.

36. פיקוח ובקרה

- 36.1. מובהר בזאת, כי המשרד יהא רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבצע פיקוח ובקרה על פעילות הספק הזוכה ועמידתו בתנאי מכרז זה, בין בעצמו ובין באמצעות גורם מטעמו, והכל במקום, באופן ובתנאים כפי שיימצא לנכון המשרד.
- 36.2. על הספק הזוכה למסור כל שיתבקש לרבות כל מידע, מסמך, נתון, הבהרה או ממצא הנוגעים לפעילותו במסגרת מכרז זה, מיד עם דרישה ראשונה ולשתף פעולה בכל עת, והכל על מנת לאפשר בדיקת כל נושא הקשור בביצוע השירותים הנדרשים במכרז.
- 36.3. **אי העברת מידע כנדרש ו/או אי שיתוף פעולה של הספק עם הוראות שיינתנו לו על ידי המשרד הנוגעות לפעולות פיקוח ובקרה על פעילותו יהוו הפרה יסודית של ההתקשרות עם הזוכה והמשרד יהא רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ו/או לקזז/לעכב סכומים שמגיעים לזוכה על פי שיקול דעתה הבלעדי.**
- 36.4. יובהר, כי המשרד יבצע באופן שוטף, ומעת לעת, בין היתר באמצעות צדדים שלישיים, ולרבות במסגרת מרכזי השירות, פעולות בקרה ופיקוח שונות שיוודאו עמידה של הספק בהתחייבויותיו ובהנחיות ודרישות המפורטות במכרז, על נספחיו.
- 36.5. מבלי לגרוע מהאמור יובהר, כי המשרד, לרבות חשב המשרד, מבקרה הפנימי או כל מי שמונה לכך על ידו, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההתקשרות ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים הנדרשים או בתמורה.
- 36.6. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו גם עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, בנתוני המערך האחורי המופעל על ידי הספק לצורך הפעלת השירותים נשוא המכרז, בדיווחים המועברים לשמ"ש אל מול נתוני המערך האחורי ובכל אסמכתא או מקור נוסף אחר הנדרשים לדעת המשרד לצורך ביצוע פיקוח ובקרה.
- 36.7. נוסף לאמור לעיל, פיקוח המשרד יכול שיבוצע גם על כל תוכן הנוגע לשירות הניתן לנוסעים, לרבות ביישומון ובאתר ובשיווק ופרסום סניפי על הקו ונקודות הקצה.
- 36.8. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם הראשונה כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספיים מבוקרים על ידי רואה

חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת הפרטיות בנוגע לכל מידע שיידרש על ידי המשרד.
36.9. הספק מתחייב לקיים את כל האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע השירותים במכרז ומצוי בידי צד שלישי.

37. ניגוד עניינים

37.1. המציע מצהיר כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת ו/או התחייבות שלו ו/או של מי מטעמו, לבין ביצוע השירותים הנדרשים במכרז. **המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר התחייבות להימנע מניגוד עניינים, המצורף כנספח י"ג, בחתימת מורשי זכויות החתימה במציע.**

37.2. עם הגשת ההצעה מתחייב המציע, כי ככל שיזכה במכרז זה, הוא או מי מעובדיו או כל מי מטעמו לא יימצאו במצב של ניגוד עניינים בין העבודה נשוא מכרז זה, לבין עבודות אחרות שהוא או מי מעובדיו מבצע/ים ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם, במהלך מתן השירותים שלפי המכרז ולמשך כל תקופת ההתקשרות.

37.3. כן מתחייב המציע, שככל שיזכה במכרז, לא להתקשר עם גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.

37.4. יובהר, כי הוועדה והמשרד רשאים לבדוק מול כל גורם כל חשש לניגוד עניינים ו/או לדרוש קבלת כל מקור מידע רלוונטי. ככל שימצא כי המציע או הספק או מי מטעמם מצוי בניגוד עניינים או עלול להימצא בניגוד עניינים כמפורט לעיל, יידרש גורם זה להתחייב להפסיק את ביצוע העבודות לגביהן מצוי הוא עלול להיות מצוי בניגוד עניינים.

37.5. לא תתאפשר התקשרות עם מציע אשר מתקיים לגביו או לגבי מי מטעמו – האמור בסעיפים אלו. כן מובהר בזאת, כי המשרד יהיה רשאי **לפסול** הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתו, מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל.

37.6. המציע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו אפשרות או חשד כי במהלך עבודתו על פי תנאי מכרז זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לביצוע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב למשרד ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת הכרעת המשרד ואישורו להמשיכה, אם יינתן.

37.7. ידוע ומוסכם כי הוועדה ו/או המשרד רשאים לבטל את ההסכם ו/או לדרוש הפסקת כל פעילות המקימה חשש לניגוד עניינים, של המציע או מי מטעמו, במקרה בו על פי שיקול דעתם הבלעדי מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור מול הספק.

37.8. **הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או כל מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, תהווה עילה לביטול ההסכם ו/או חילוט ערבות הביצוע, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המשרד לפי הסכם ו/או דין.**

38. עמידה במגבלות החוק בשמירה על הפרטיות

38.1. מובהר בזאת, כי מלוא האחריות על עמידה בכל דיני הגנת הפרטיות וההנחיות בעניין זה, לרבות רישום ושימוש במאגרי מידע בהתאם לחוקים הרלוונטיים, חלה על הספק הזוכה. **המציע יצרף להצעתו תצהיר לעניין שמירה על הפרטיות וקיום כל הדינים הרלוונטיים, כמפורט בנספח י"ח.**

- 38.2. מבלי לגרוע מהאמור, יקיים הספק את הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו וכן את הוראות הנחיות הרשות להגנת הפרטיות, ורשם מאגרי המידע המרוכזות באתר האינטרנט של הרשות להגנת הפרטיות. בכלל זאת, ימלא הספק אחר הוראות הרשות להגנת הפרטיות כפי המופיעים במדריך להגנת הפרטיות בגופי תחבורה בעידן הדיגיטלי, המפורסם כאמור. מבלי לגרוע מהאמור, באחריות המציע להגיש מסמך "תכנון לפרטיות" בהתאם לאמור במדריך ועל פי מסמכי המכרז.
- 38.3. המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, יבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהמערכת הטכנולוגית הממוחשבת שיקים וכן היישומון והאתר, על כל חלקיהם ורכיביהם, יהיו מוגנים ומאובטחים על פי כל דין ובהתאם למפרטים המוגדרים במכרז זה, על נספחיו, לרבות בכל הנוגע להיבטי פרטיות ואבטחת מערכות מידע ומחשוב אחרים. המציע מתחייב כי תכנון אופן ההגנה על הפרטיות והטמעת עקרונות הפרטיות והטמעת עקרונות הפרטיות יבוצעו כבר בשלבי ההיערכות לשלבי ההפעלה תחת מסגרת של תכנון לפרטיות.
- 38.4. הספק ישתף פעולה באופן מלא עם המשרד וכל מי מטעמו, בכל הנוגע למאגרי מידע, אבטחת מידע ויישום מודולי תוכנה וחומרה ייעודיים לאבטחה של המערכת, לרבות אבטחת המידע המועבר בדיווחים כמפורט בנספח כ"ה, כנדרש.
- 38.5. המציע יהיה כפוף בכל עת לנהלי הכרטוס חכם, המפורטים באתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, כפי המפורסמים במועד פרסום המכרז והמתעדכנים מעת לעת.
- 38.6. המשרד יורה למציע על נוסח הסכם תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות בשימוש ביישומון ובאתר, והנוגעים להפעלת השירותים נשוא מכרז זה.
- 38.7. יובהר, כי ככל שיוצעו שירותים נוספים במסגרת היישומון ואתר האינטרנט, ובכל מקרה מבלי לגרוע מהאמור בס' 38.6 לעיל, יפעל הספק לקבלת הסכמה פוזיטיבית מדעת, ונפרדת, של המשתמש (ובמתכונת Opt-In) בדבר שימוש במידע שיתקבל משימוש בשירותים הנוספים, ובנוסף יחויב בהצגת הסכם שימוש נפרד לשירותים נוספים, לגביהם יבוצע רישום נפרד של המשתמש, לאחר שתינתן הסכמתו הפוזיטיבית ומדעת לכך. הספק יהא מחויב להבהיר כי סירוב לשימושים נוספים לא יפגע בקבלת השירותים לפי מכרז זה.
- 38.8. יודגש, כי כל שירות אחר שיוצע, שאינו במסגרת השירותים הנדרשים במכרז, לרבות משלוח הודעות שאינן קשורות לשירותים, יחויבו ברישום נפרד, בהסכמה מדעת ובאישור פוזיטיבי ונפרד של המשתמש ותוך הפרדה מוחלטת בין השירותים, לרבות מאגרי המידע. אין באמור כדי לגרוע מחובותיו של הספק לעמוד בחובות הנוגעות לדיוור ישיר בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות.
- 38.9. כל הליך לקבלת הסכמה של משתמש ייעשה באופן המאפשר למשתמשים לקבל את כל המידע הנדרש לו לשם מתן הסכמה מדעת.
- 38.10. למען הסר ספק יובהר ויודגש כי הספק לא יורשה להציג כל פרסומת שהיא, בין אם מבוססת על מידע ובין אם לאו, באתר האינטרנט ו/או ביישומון שיפעיל במסגרת מכרז זה. חובה זו תחול על הספק גם במקרה בו הספק שילב את טכנולוגיית היישומון ו/או האתר ביישומונים ואתרים אחרים, כמפורט בסעיף 22.2.6.1 לעיל.
- 38.11. הספק יהיה מחויב לאפשר, להנגיש וליידע את המשתמשים בדבר החלופה האנונימית לכרטיסי הרב קו המזוהים, וכן לאפשר (ככל שהדבר ניתן) קבלת שירותים באופן השומר על אנונימיות המשתמש.

- 38.12. הספק יהיה רשאי לעשות שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים הנדרשים ולצורך מתן שירות לנוסע ספציפי בקשר להם. בכלל זאת יהא מחויב הספק להדריך את עובדיו במטרות השימוש במידע, ויתעד את קיומן לצורך הוכחה למשרד.
- 38.13. הספק מחויב לפעול בהתאם להוראות הדין הנוגעות לחובת הרישום של מאגר המידע אצל רשם מאגרי המידע.
- 38.14. הספק מחויב לפעול בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשות להגנת פרטיות בין היתר בכל הנוגע לשמירת נתונים מזוהים, היקפם ומשך זמן שמירתם.
- 38.15. הספק מחויב להעמיד לציבור המשתמשים את האפשרות לעיין במידע אודותיהם אשר נאסף במסגרת שימוש בכרטיס הרב-קו, וכן לדרוש את תיקונו, בהתאם לנהלים כתובים שיסדיר הספק, והכל בהתאם ובכפוף להוראות הדין. הספק מחויב לאפשר את זכות תיקון המידע לכל משתמש המעוניין בכך.
- 38.16. הספק לא יורשה לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות, או לעשות שימוש במאגרי מידע בלתי-חוקיים.
- 38.17. הספק לא יורשה להעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות.
- 38.18. הספק מחויב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע. כן מחויב הספק להעביר דיווח מיידי בכל מקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש החורג מההרשאה שניתנה. בנוסף, מחויב הספק לערוך ביקורות, מעת לעת, בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות.
- 38.19. יובהר, כי המשרד, או מי מטעמו, יודא עמידה של הספק בכלל התחייבויותיו הנוגעות להגנת הפרטיות ואבטחת מידע, בכל דרך ומקום שימצא לנכון, לרבות באמצעות ביקורות פתע, ולאורך תקופת ההתקשרות. המשרד ומי מטעמו יהא רשאי לחדור לחומר המחשב שבשליטת הספק או באחזקתו, ככל הנדרש לצורכי פיקוח ובקרה על פעולותיו.
- 38.20. הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית שתגרור ביטול הסכם ההתקשרות ו/או חילוט הערבות, זאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד לפי הסכם ו/או דין.

39. אבטחת מידע

- 39.1. האחריות לאבטחת מידע, בהתאם לכל דין, חלה על הספק. המציע יצרף להצעתו תצהיר לעניין שמירה על הפרטיות וקיום כל הדינים הרלוונטיים, כמפורט בנספח י"ח.
- 39.2. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נשוא מכרז זה ויפעל בהתאם להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שחוקקו מכוחו בנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע ויקיים אותן במלואן. בכלל זאת, יידרש הספק לנהל 'מסמך הגדרות מאגר', בהתאם להוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ולאמור בהנחיות הרשות להגנת הפרטיות, לרבות במדריך הגנת הפרטיות בגופי תחבורה בסביבה דיגיטלית.
- 39.3. המציע מתחייב כי יפעל ליישום עקרונות אבטחת מידע באופן שוטף, והחל משלבי ההיערכות, לרבות בטרם הטמעת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת.
- 39.4. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי בין יתר החובות המוטלות עליו בעניין זה, מחויב הספק לפעול להפרדת מאגרי מידע, הפרדת מידע מזהה מנתונים, הגבלת גישה וניטור, ניהול הרשאות גישה, מינוי בעלי תפקידים לרבות ממונה אבטחת מידע וקביעת נהלי אבטחת

מידע, סקרים לאיתור סיכוני אבטחת מידע בתדירות הנדרשת, מבדקי חדירות, לוודא הגנה פיזית על תשתיות חומרה המשמשות את המאגר, העסקת עובדים שעברו הכשרות מתאימות בתחומי אבטחת המידע ולבחון את מידת התאמתם ולהעבירם הדרכות מעת לעת, לפעול לתיעוד אירועי אבטחה, הכל בהתאם לכל דין והנחייה של הרשות להגנת הפרטיות.

39.5. הספק יהא מחויב להקפיד על מניעת זליגת מידע בעת שימוש בהתקנים ניידים ובמידת הצורך באמצעות הגבלת חיבור המאגרים להתקנים ניידים. הספק יקפיד על ניהול מאובטח ומעודכן של מערכות המאגר. בנוסף ינקוט באמצעי אבטחה נוספים שימנעו גישה חיצונית ולא מורשית למידע.

39.6. הספק לא יספק כל גישה למידע לגורמים חיצוניים.

39.7. הספק יהא מחויב לפעול לאבטחת מידע ביחס לכל השלבים בשרשרת השימוש ביישומון ובאתר.

39.8. למשרד ו/או למנהל מאגר המידע ו/או למי מטעמו תהא זכות לערוך בכל עת ביקורת, לרבות ביקורות פיקוח או ביקורות תקופתיות, או כל בדיקה אחרת על כלל פעילות הספק, ומי מטעמו, ומורשי הגישה בכל הקשור במאגר המידע וחובותיהם לאבטחת מידע, ולדרוש במסגרת בדיקה או פיקוח או ביקורת כאמור כל מסמך, נתון, רשומה, או הבהרה הכל כפי שימצאו לנכון. הספק מאשר מראש ביצוע ביקורות כאמור, כולל הסכמה מראש לחדירה לחומר מחשב. הספק מתחייב כי יפעל ליישום מסקנות הביקורות ותיקון הליקויים, תוך פרק זמן עליו יורה המשרד, במימונו המלא והמשרד לא יישא בשום הוצאה בקשר לכך.

39.9. הספק מתחייב כי מיד עם סיום הפעילות במסגרת הליך זה מכל סיבה שהיא או מיד עם דרישתו הראשונה בכתב של המשרד, לפי המוקדם, הוא וכל מי מטעמו יחדלו לעשות כל שימוש במידע ו/או במאגר המידע, ובכפוף להוראות כל דין יחזירו ו/או ישמידו את כל המידע וכל עותק ממאגר המידע הנמצא ברשותם.

39.10. הזוכה יהיה אחראי כלפי המשרד לכל מידע שייאסף על ידו וכן לכל מידע שיועבר אליו או דרכו.

39.11. הזוכה ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה נשוא מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות. מבלי לגרוע מהאמור, יוודא הספק כי לא תהיה כל נגישות למידע לכל גורם שהוא אלא אם קיבל הרשאה לכך, והוא תודרך באופן יסודי לגבי כלל דרישות אבטחת מידע וההוראות החלות עליו, וכן התחייב לקיימן בכתב.

39.12. הזוכה ישתף פעולה ויעמוד בכל הנחיות המשרד לאבטחת מידע.

39.13. הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית שתגרור חילוט הערבות, מבלי לגרוע מזכויות המשרד על פי כל דין או הסכם.

40. חובות הספק לעמידה בדרישות חשבונאיות

40.1. הספק יהיה כפוף להנחיות המשרד בכל הנוגע לכללים חשבונאיים, לרבות ביקורת ענ"א, ניהול קופה רושמת, ניהול יומן וכיו"ב.

40.2. באחריות הספק הזוכה לבצע את כלל ההתאמות הנדרשות, לרבות סגירת יומן, התאמות אשראי וכיו"ב.

40.3. פירוט אופן ההתחשבות והדרישות החשבונאיות מופיע בנספח כ"ט להלן.

41. נגישות

41.1. המערכת הטכנולוגית, היישומון והאתר יפותחו תחת כללי הנגישות לאנשים בעלי מוגבלויות ברמה AA.

41.2. על צד המשתמש במערכת לעמוד בדרישות בהתאם לקריטריונים בת"י 5568 המבוסס על מסמך הנחיות WCAG 2.0 לרמה AA הרלוונטיים להנגשת אתר ויישומון סלולרי.

41.3. הספק יידרש להציג אישור תקינות היישומון והמערכת החתום על ידי יועץ נגישות שירות מוסמך, על הסעיפים הרלוונטיים.

42. יחסי הצדדים

42.1. השירותים נשוא מכרז זה יינתנו במסגרת ארגונית של הזוכה בלבד. לעניין "מסגרת ארגונית" יכללו כל פעולותיו של הזוכה לרבות: מציאת עובדים, העסקתם, ניהול משא ומתן עם, פיקוח על פעילותם, הדרכתם, תשלום שכרם ותנאיהם הסוציאליים הנלווים, פיטוריהם והאחריות הנלוות לכל האמור, לרבות הטלת משמעת כמקובל במסגרת הזוכה.

42.2. הזוכה מתחייב להביא לידיעת כל עובדיו המועסקים ושיועסקו לצורך אספקת השירותים במסגרת מכרז זה, באופן מפורש ובכתב, כי הם אינם עובדים של המשרד ו/או הממשלה.

42.3. בכל הקשור למערכת היחסים בין המשרד לזוכה, יחשב הזוכה כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין.

42.4. הזוכה בלבד יהיה אחראי כלפי כל מי שיועסק על ידו במתן השירות, לפי כל דין. כן יהיה הזוכה לבדו אחראי לכל נזק, שייגרם למשרד התחבורה ו/או לממשלת ישראל ו/או למי מטעמם ו/או לצד ג' כלשהו, על ידו או על ידי המועסקים על-ידו. אם, על אף האמור לעיל, יחויבו משרד התחבורה ו/או ממשלת ישראל ו/או מי מטעמם לשאת בחבות כלשהי, שעל פי הוראות תנאי מכרז זה ו/או תנאי כל דין מצויה באחריותו של הזוכה, הזוכה ישפה ויפצה אותם על כך באופן מלא.

42.5. על הזוכה בלבד יחולו תשלומי המסים ותשלומי חובה אחרים, שנובעים ממתן השירות לפי תנאי מכרז זה לפי כל דין ושמעביד חייב לשלם בין היתר ביחס לעובדיו ובהתאם לדין ולנוהג, לרבות תשלומים למוסד לבטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות. הזוכה בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של עובד מעובדיו בקשר עם ביצוע הסכם זה או עם סיומו.

43. זכויות קניין

43.1. המשרד יהיה בעל זכויות קניין בכל עבודה שיבצע הזוכה במסגרת הסכם זה, לרבות דוחות ותוצרי ביניים, כולל כל מידע שיגיע לידי הזוכה במסגרת העבודה ותיעודו על גבי מדיה מגנטית או כל מדיה אחרת, והזוכה לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בהם, ללא אישור מראש ובכתב של המשרד, אלא למתן השירותים נשוא המכרז. הזוכה מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על מנת לרשום זכויות אלו על שם המשרד על פי כל דין.

- 43.2. כל חומר מכל סוג שהוא שרכש הזוכה לצורך ביצוע השירותים, יהיה רכוש של המשרד ועל הזוכה להעבירו למשרד בסיום ההתקשרות.
- 43.3. במסגרת ביצוע השירותים, הזוכה לא יפר כל זכות קניין רוחני, כולל זכויות יוצרים, של גורם כלשהו. הופרו זכויות כאמור, יהיה הזוכה האחראי הבלעדי בגין הפרה זו וישפה את המשרד בגין כל הוצאה ונזק שיגרמו עקב תביעה או דרישה בגין הפרה כאמור.
- 43.4. לאחר סיום ההתקשרות ימסור הזוכה למשרד את כל החומר הנוגע לשירותים שבוצעו, כולל במדיה מגנטית, וכל זאת ללא תמורה נוספת. הזוכה ימסור את כל החומר האמור בכל עת לפי דרישת המשרד ולכל המאוחר בתוך 14 יום ממועד הדרישה.
- 43.5. המשרד יהיה רשאי בכל עת לבקר במשרדי הזוכה או במרכזי השירות ולדרוש כל מידע, או הצגת כל מסמך או כל קובץ ממוחשב הנוגע לביצוע העבודה ופעילות הבקרה נשוא מכרז זה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

44. בעלות במידע וסודיות

- 44.1. כל המידע שיגיע לידי הזוכה במסגרת מכרז זה לביצוע העבודה, לרבות הנתונים, המסמכים, דפי המלל ותוצרי עבודתו (להלן: "המידע") יהיה בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד והזוכה מתחייב לשמור את המידע בסודיות גמורה ומוחלטת ולא להעבירו לכל גורם, או לעשות בו כל שימוש מלבד השימוש הנדרש לצורך ביצוע העבודה כאמור במכרז זה. התחייבות זו תחול גם לאחר סיום ההתקשרות עם הזוכה, מכל סיבה שהיא.
- 44.2. הזוכה מצהיר בזאת כי ידוע לו כי אי שמירת סודיות מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין התשל"ז-1977.
- 44.3. הזוכה מתחייב לשמור בסוד כל ידיעה וכל מידע שיגיעו לידי עקב ביצוע העבודה נשוא מכרז זה ויחתום על כתב שמירת סודיות בנוסח המצ"ב כנספח י"ד שיצורף להצעתו.
- 44.4. הזוכה מתחייב שהסודיות, כאמור, תישמר גם על ידי עובדיו, וכל המועסקים על ידו לצורך ביצוע העבודה נשוא המכרז, ומתחייב להחתים את עובדיו וכל המועסקים על ידו בביצוע העבודה נשוא המכרז, על טופס הצהרת סודיות בנוסח המצ"ב כנספח י"ד1.
- 44.5. במועד סיום ההתקשרות לביצוע העבודה על פי מכרז זה או בהפסקתה, מתחייב הזוכה להעביר ללא כל תמורה נוספת למשרד או לגוף אחר כפי שיוורה לו המשרד, את כל החומר והמידע המצטבר מעבודה זו, בטווח זמן שייקבע על ידי המשרד ותוך הבטחת רציפות הפעילות.
- 44.6. החומר שיועבר ע"י הזוכה כאמור לעיל יכלול בין היתר: מסמכים, מידע וידע מצטבר מעבודה זו ע"ג נייר, מדיה נתיקה אוגרת מידע (כהגדרתה בנספח אבטחת מידע). הזוכה לא ישאיר ברשותו חומר כל שהוא בין שנמסר לו ישירות או בעקיפין.

45. פורטל ספקים

- 45.1. הזוכה יידרש בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות, ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח ל"ט למסמכי המכרז. לחילופין, ימציא אישור כספק הרשום לפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

46. אחריות ושיפוי

- 46.1. הזוכה יישא באחריות מלאה ובלעדית כלפי המשרד לכל נזק לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו במישרין או בעקיפין למשרד, לזוכה, לעובדיהם ו/או לשלוחיו ולכל צד ג' כלשהו, תוך כדי ועקב או כתוצאה מביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בגין אי מתן השירות והמשרד יהא פטור מאחריות לכל נזק כאמור.
- 46.2. הזוכה יפצה את המשרד בגין כל נזק אשר הוא אחראי לו כאמור לעיל וישפה את המשרד בגין כל תשלום בו יישא עקב תביעה אשר תוגש נגדו בגין נזק אשר הזוכה אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין.

פרק ו': נספחים

נספחים אלו באים להוסיף על הוראות סעיפי המכרז ואין בהם כדי לגרוע מכל האמור בו.

להלן רשימת הנספחים המצורפים למכרז:

נספח במכרז	
נספח א'	הסכם התקשרות (יצורף בהמשך)
נספח ב'	הצעה כספית
נספח ג'	טופס פרטי המציע
נספח ג'1	איש הקשר מטעם המציע במקרה של מיזם משותף
נספח ד'	אישור עורך דין לגבי התאגדות ומורשי חתימה
נספח ה	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
נספח ה1	תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות
נספח ו'	אישור רו"ח המציע בדבר היעדר הערת "עסק חיי"
נספח ז'	תצהיר בדבר היעדר הליכים משפטיים מהותיים
נספח ח'	נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז
נספח ט'	תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי סף שבסעיפים 9.1.2-9.1.3 למכרז
נספח ט'1	תצהיר עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.1 למכרז
נספח ט'2	תצהיר עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.2 למכרז
נספח ט'3	תצהיר עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.3 למכרז
נספח ט'3א	תצהיר עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.3 למכרז (הנספח ימולא רק במקרה בו מוכחת עמידה בתנאי סף 9.2.3 באמצעות קבלן משנה)
נספח ט'3ב	התחייבות המציע (הנספח ימולא רק במקרה בו מוכחת עמידה בתנאי סף 9.2.3 באמצעות קבלן משנה)
נספח ט'3ג	התחייבות המציע וקבלן המשנה (הנספח ימולא רק במקרה בו מוכחת עמידה בתנאי סף 9.2.3 באמצעות קבלן משנה)
נספח ט'4	תצהיר עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.4 למכרז
נספח י'	הצהרת חברי מיזם משותף
נספח י"א	אישור קיום ביטוחים
נספח י"ב	תצהיר בדבר התחייבות המציע במכרז
נספח י"ג	תצהיר והתחייבות המציע בדבר היעדר ניגודי עניינים
נספח י"ד	התחייבות לשמירה על סודיות – המציע
נספח י"ד1	התחייבות לשמירה על סודיות – עובד המועסק על ידי המציע (נספח זה לא יצורף להצעה)
נספח ט"ו	תצהיר המציע בדבר התחייבותו לקיום חוקי העבודה
נספח ט"ו1	תצהיר המציע בדבר תשלום שכר לעובדיו כדין
נספח ט"ז	עידוד נשים בעסקים

נספח י"ז	תצהיר לאימות תוכן ההצעה
נספח י"ח	תצהיר בדבר עמידה בדיני הגנת הפרטיות
נספח י"ט	תצהיר והתחייבות המציע בדבר היעדר קשר עסקי ו/או חברי ו/או משפחתי
נספח כ'	כתב התחייבות בדבר השימוש בתוכנות מקור בלבד
נספח כ"א	תצהיר המציע בדבר היעדר רישום במרשם הפלילי
נספח כ"ב	תצהיר והתחייבות המציע בדבר סיוע עובד המשרד להכנת ההצעה במכרז
נספח כ"ג	נוסח כתב ערבות לביצוע החוזה
נספח כ"ד	רקע על ענף התחבורה הציבורית
נספח כ"ה	נספח אבטחת מידע וסייבר למכרז
נספח כ"ה 1	תצהיר בדבר עמידה בהנחיות אבטחת מידע
נספח כ"ו	התחייבות לעניין כח אדם
נספח כ"ז	הנחיות למפעילים למימוש מסלוקה ומרכזי שירות
נספח כ"ח	מפרט השירותים
נספח כ"ט	ניהול כספים והתחשבות עם המשרד
נספח ל'	פריסה גיאוגרפית סניפי על הקו
נספח ל"א	מפרט ציוד בסניפי על הקו
נספח ל"ב	הנחיות על הקו (חוברת נהלים) – למעט פרק א' ופרק ב' לעניין מפרט טכני
נספח ל"ג	קריטריונים לפריסת נקודות הפצה
נספח ל"ד	תעריפונים להפעלת השירותים
נספח ל"ה	דיווחים נדרשים
נספח ל"ו	הצהרת המציע בדבר דירוג העדפותיו – קבוצות גיאוגרפיות סניפי על הקו
נספח ל"ז	הנחיות כרטוס חכם למפעילי תחבורה ציבורית
נספח ל"ח	פיצויים מוסכמים (יצורף בהמשך)
נספח ל"ט	חוזה – פורטל הספקים הממשלתי (נספח זה לא יצורף להצעה)
נספח מ'	מערכות נלוות (יצורף בהמשך)

נספח א' למכרז

הסכם התקשרות – יצורף בהמשך

הצעה כספית

על המציע למלא את הצעתו הכספית כמפורט להלן, וכאמור בסעיף 17 למכרז. על המציע לנקוב באחוז העמלה המבוקש מהיקף הפדיון החודשי, אשר על פיו תחושב התמורה. לעניין זה "הפדיון החודשי" הינו הפדיון בפועל (בניכוי רכיב המע"מ), כפי שיתקבל בגין ביצוע פעולות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת של הספק הזוכה במרכזי השירות כהגדרתם במכרז. לדוגמא: מציע המעוניין להציע במסגרת הצעתו אחוז עמלה של 1% מסך הפדיון החודשי, יגיש הצעה כספית של 1% עמלה מהיקף הפדיון החודשי. יובהר, כי אחוז העמלה המקסימלי שיצוין בהצעה הכספית לא יעלה על 2.5% מהפדיון החודשי. מציע שיגיש אחוז גבוה מהאחוז המקסימאלי כאמור בסעיף 17 למכרז, הצעתו תיפסל.

לתשומת לב המציעים - שיעור הנחה יהיה אחד ולא ניתן יהיה להציג שיעורי הנחה שונים. לתשומת לב המציעים: מעטפת ההצעה הכספית תיפתח בכפוף להוראות שבסעיף 10 למכרז.

שם המציע: _____

מספרו המזהה: _____

לכבוד: משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

1. להלן ההצעה הכספית במכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים

בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם.

2. אחוז העמלה המבוקש מהיקף הפדיון החודשי כמפורט לעיל וכנדרש בהוראות סעיף 17 למכרז הוא:

_____ %

_____ חתימה וחותמת המציע

_____ תאריך

נספח ג' למכרז

טופס פרטי המציע

פרטים על הגוף המציע ואיש הקשר למכרז

	שם המציע כפי שמופיע בתעודת ההתאגדות	1
	מספר מזהה (מס' חברה/שותפות וכדומה)	2
	סוג התארגנות (חברה, שותפות)	3
	תאריך הרישום	4
	שמות בעלים/שותפים	5
שם+ ת"ז איש הקשר____תפקידו במציע____טלפון נייד	שמות מורשי החתימה (לרבות סוג העניינים לגביהם ניתנה ההסמכה וכן גובה הסכום לגביו הוסמכו לחתום כאמור. יש לציין האם נדרשת חתימת אחד מהם בצירוף אחר וכו')	6
	שם המנהל הכללי	7
	המען הרשמי של המציע (כולל מיקוד) ומען מרכז עסקיו אם שונה מהמען הרשמי	8
	מספרי טלפון במשרד	9
	מספר פקס	10
	כתובת דוא"ל	11
	שם איש הקשר למכרז [כל פנייה שתועבר על ידי המשרד לאיש הקשר בהתאם לפרטים שלהלן, תיחשב כאילו הגיעה למציע במועד שיגורה; המציע לא יוכל לבוא בכל טענה ו/או דרישה לפיה פניה שהועברה אל איש הקשר, לא הגיעה לידו]	12
	טלפון נייד של איש הקשר	13
	כתובת דוא"ל של איש הקשר	14

שם מורשה החתימה במציע+ חתימה
וחותמת

תאריך

נספח ג' 1 למכרז

איש הקשר מטעם המציע במקרה של מיזם משותף

(נספח זה ימולא, בנוסף לנספח ג', רק במקרה של מציע שהינו מיזם משותף)

איש הקשר מטעם המציע, אשר הוסמך על ידי כל חברי המיזם המשותף, לייצגם ולפעול בשמם לכל עניין הנוגע למכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם הוא: [חובה לציין איש קשר אחד בלבד]

שם מלא: _____

תפקידו: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

טלפון סלולרי: _____

פקס: _____

כתובת דוא"ל: _____

נספח ד' למכרז

אישור עורך דין לגבי התאגדות ומורשי חתימה

לכבוד

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: מכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם

אני _____ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע למכרז הנדון:
עו"ד (שם מלא)

1. שם (כפי שהוא רשום ברשם החברות או רשם השותפויות): _____
2. סוג התאגדות: _____
3. תאריך התאגדות: _____
4. מספר מזהה: _____
5. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם (לרבות סוג העניינים לגביהם ניתנה ההסמכה וכן גובה הסכום לגביו הוסמכו לחתום כאמור):

בכבוד רב,

תאריך: _____

חתימה וחותמת

עו"ד

שם מלא

טלפון

כתובת

נספח ה למכרז

תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

אני החתום מטה, מר/גברת _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה **במכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה ניהול ותחזוקת מרכזי שירות נוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם.** אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), 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.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע **במכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה ניהול ותחזוקת מרכזי שירות נוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם.**

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
_____ שם מלא
_____ חתימה וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
_____ מספר רישיון
_____ חתימה וחותמת

נספח ה' למכרז

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

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

הנני נותן/ת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים במסגרת מכרז מספר 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

סמן X במשבצת המתאימה:

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") חלות על המציע, נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:

- המציע מעסיק פחות מ- 100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.
- במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר, נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:
- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז, יפנה למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה הצורך, לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות, שלגביה נתן התחייבות זו).
- המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

שם מלא	תאריך	חתימה
--------	-------	-------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------

נספח ו' למכרז

אישור רו"ח המציע בדבר היעדר הערת "עסק חי" [אישור זה יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון]

תאריך: _____

לכבוד
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז") – אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי"

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

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

לחילופין: (נא למחוק את המיותר)

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

א. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).

ב. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

ג. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ב' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).

(* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי חשבון בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים ב' ג'.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערה: אישור זה יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח ז' למכרז

תצהיר בדבר היעדר הליכים משפטיים מהותיים

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה במכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מאשר כי המציע אינו נמצא תחת הליכים משפטיים מהותיים, לרבות הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים או הליכים שיש בקבלתם להטיל ספק ביכולתו של המציע לבצע את השירותים נשוא מכרז זה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
שם מלא של מורשה החתימה
_____ חתימה וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
מספר רישיון
_____ חתימה וחותמת

נספח ח' למכרז

נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 2,500,000 ש"ח (במילים: שני מיליון וחמש מאות אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 11.10.2021.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח ט' למכרז

תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי סף שבסעיפים 9.1.2-9.1.3 למכרז

אני החתום מטה, מר/גברת _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מספר 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז").

2. הנני מורשה חתימה במציע ואני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.

3. הריני להצהיר, כי המציע מקיים במלואו את תנאי הסף שבסעיף 9.1.2 למכרז, קרי המציע אינו מפעיל תח"צ או כל גוף המחזיק מחצית או יותר מאחד או יותר מאמצעי השליטה בתאגיד שהינו מפעיל תח"צ. לעניין סעיף זה, "אמצעי שליטה" כהגדרתו בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

4. הריני להצהיר, כי המציע מקיים במלואו את תנאי הסף שבסעיף 9.1.3 למכרז, קרי המציע אינו חברת ממשלתית מתוקצבת. לעניין סעיף זה "חברה ממשלתית" כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, תשל"ה-1975.

זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גברת _____, שזיהה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____, המוסמך/ת לחתום על ההצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע על פי מסמכי ההתאגדות של המציע, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

עורך-דין

נספח ט'1 למכרז

עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.1 למכרז

ניסיון המציע

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
2. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע/ חבר במיזם משותף שהוא המציע (להלן: "המציע") (נא לסמן את האפשרות המתאימה) בתמיכה להצעה למכרז מספר 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז").
3. הנני מורשה חתימה של המציע ואני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
4. הריני להצהיר כי המציע מקיים במלואו תנאי סף 9.2.1 למכרז, קרי המציע הינו בעל ניסיון מוכח בפיתוח מערכת טכנולוגית ממוחשבת (להלן – "מערכת טכנולוגית ממוחשבת"), הכוללת BACK OFFICE לתשלום מקוון באמצעי תשלום מתקדם, הפועלת במהלך שנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה. בסעיף זה, "אמצעי תשלום מתקדם" – יישום אלקטרוני המאפשר תשלום באופן מאובטח, ובכלל זה בטלפון סלולרי חכם, ביישומון סלולרי שמוקן בו או באמצעי סלולרי אחר, באמצעי דיגיטלי או בטכנולוגיה אחרת.

להלן פירוט הניסיון המקיים את תנאי הסף.

התקופה בה פעלה המערכת הטכנולוגית הממוחשבת – במהלך שנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה *תשומת לב המציע להוראות סעיף 9.3.3 למכרז	אמצעי התשלום המתקדם שבו נעשה התשלום במערכת הטכנולוגית הממוחשבת, בהתאם להגדרה שבסעיף 9.2.1 למכרז	פירוט אודות שירותי BACK OFFICE לתשלום מקוון שכללה המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	הפירוט אודות המערכת הטכנולוגית הממוחשבת שפיתח המציע	החל מחודש		בשנת	
				ועד חודש	בשנת	ועד חודש	בשנת

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מלא של מורשה החתימה _____ חתימה _____ תאריך _____
המצהיר וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ חתימת עורך הדין _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין _____

נספח ט'2 למכרז

עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.2 למכרז

ניסיון המציע

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
2. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע/ חבר במיזם משותף שהוא המציע (להלן: "המציע") (נא לסמן את האפשרות המתאימה) בתמיכה להצעה למכרז מספר 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז").
3. הנני מורשה חתימה של המציע ואני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
4. הריני להצהיר כי המציע מקיים במלואו תנאי סף 9.2.2 למכרז, קרי המציע הינו בעל ניסיון מוכח בשנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה, בניהול, הפעלה ותחזוקה של המערכת הטכנולוגית הממוחשבת שהוצגה בסעיף 9.2.1 למכרז, ובקיום התנאים המפורטים להלן **במצטבר**:
 - 4.1. במערכת הטכנולוגית הממוחשבת בוצעו פעולות סליקה של לפחות 50,000 (חמישים אלף) עסקאות בחודש.
 - 4.2. המציע ניהל והפעיל בכל חודש התקשרויות שכללו שירותי ניהול, תפעול ותחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, מול לפחות 50 אתרים פיסיים, בהם הוטמעה ופעלה המערכת, והפרוסים בלפחות שני מחוזות שונים. לחילופין – המציע ניהל, תפעל ותחזק את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בכל חודש בלפחות 50 סניפים שבבעלותו, בהם הוטמעה ופעלה המערכת, והפרוסים בלפחות שני מחוזות שונים. בסעיף זה "מחוז" – בהתאם לחלוקת משרד הפנים.

להלן פירוט הניסיון המקיים את תנאי הסף.

פירוט אודות הניהול, הפעלה והתחזוקה של המערכת הטכנולוגית הממוחשבת שהוצגה בסעיף 9.2.1 למכרז	מספר העסקאות שלגביהן בוצעו במערכת הטכנולוגית הממוחשבת פעולות סליקה - לא פחתו מ-50,000 בכל חודש (יש לציין - כן/לא)			
	החל מחודש	בשנת	ועד חודש	בשנת
תקופת הניהול, הפעלה והתחזוקה במהלך שנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה *תשומת לב המציע להוראות סעיף 9.3.3 למכרז				
המערכת נוהלה, תפעלה ותוחזקה, בכל חודש בתקופה האמורה, בלפחות 50 אתרים פיסיים/סניפים שבבעלות המציע, ובכל מקרה - המתפרסים על שני מחוזות לפחות, בהתאם להגדרה שבסעיף 9.2.2.2 למכרז (יש לציין - כן/לא)				

--	--	--	--	--	--	--

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
תאריך	חתימה וחותמת	שם מלא של מורשה החתימה המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____.
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין	תאריך

נספח ט' 3 למכרז

עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.3 למכרז

ניסיון המציע

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
 2. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע/ חבר במיזם משותף שהוא המציע (להלן: "המציע") (נא לסמן את האפשרות המתאימה) בתמיכה להצעה למכרז מספר 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז").
 3. הנני מורשה חתימה של המציע ואני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 4. הריני להצהיר כי המציע מקיים במלואו תנאי סף 9.2.3 למכרז, קרי המציע הינו בעל ניסיון מוכח בשנה האחרונה שקדמה למועד הגשת ההצעה, בהפעלת מוקד שירות לקוחות, הנותן מענה ל- 1,000 פניות לפחות בממוצע לכל חודש, הן במענה טלפוני והן באמצעי אחד לפחות של תקשורת כתובה (וואטסאפ/דואר אלקטרוני/מסרונים וכו').

מציע רשאי להוכיח עמידה בתנאי סף זה באמצעות המציע עצמו או באמצעות קבלן משנה שלמציע התקשרות קיימת (על תנאי) איתו, ובלבד שיתחייב המציע כי ככל שיוכרז כשיר לזכייה, יבוצעו השירותים הנדרשים כמפורט במכרז, לעניין הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי על-ידי קבלן משנה זה, הכל כמפורט בנספח כ"ח; ולהצעה תצורף התחייבות קבלן המשנה והמציע לפיה קבלן המשנה יפעל בהתאם לדרישות המכרז ויעמיד לטובת המציע ערבות ביצוע שתוקפה למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחריה, להבטחת ביצוע התחייבויותיו, הכל כמפורט בנספח כ"ח.

להלן פירוט הניסיון המקיים את תנאי הסף.

תקופת הפעלת מוקד שירות הלקוחות – לפחות בשנה שקדמה להגשת ההצעה				פירוט האמצעים שבהם ניתן מענה לפניות במוקד שירות הלקוחות (נדרש הן מענה טלפוני והן מענה באמצעי אחד לפחות של תקשורת כתובה (וואטסאפ/דואר אלקטרוני/מסרונים וכו').	כמות הפניות בממוצע לכל חודש, להן ניתן מענה על ידי מוקד שירות הלקוחות, בתקופת הפעלת המוקד לא פחות מ-1000 (יש לציין כן/לא)	פירוט אודות מוקד שירות הלקוחות
בשנת	ועד חודש	בשנת	החל מחודש			
					בנוסף - חובה לצרף לנספח זה דו"ח/פלט ממערכת מוקד שירות הלקוחות, המפרט את כמות הפניות לכל חודש, להן ניתן מענה ע"י המוקד, בתקופה המוצגת.	

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	חתימה וחותמת	שם מלא של מורשה החתימה המצהיר
-------	-----------------	----------------------------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גבי _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עורך הדין	חותמת ומספר רישיון עורך דין	תאריך
-----------------	-----------------------------	-------

נספח ט'3א למכרז

עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.3 למכרז

(הנספח ימולא רק במקרה בו מוכחת עמידה בתנאי סף 9.2.3 באמצעות קבלן משנה)

ניסיון המציע

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
2. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע/ חבר במיזם משותף שהוא המציע (להלן: "המציע") (נא לסמן את האפשרות המתאימה) בתמיכה להצעה למכרז מספר 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז").
3. הנני מורשה חתימה של המציע ואני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
4. הריני להצהיר כי _____ (שם התאגיד ומספרו המזהה) (להלן: "קבלן המשנה") מקיים במלואו תנאי סף 9.2.3 למכרז, קרי קבלן המשנה הינו בעל ניסיון מוכח בשנה האחרונה שקדמה למועד הגשת ההצעה, בהפעלת מוקד שירות לקוחות, הנותן מענה ל- 1,000 פניות לפחות בממוצע לכל חודש, הן במענה טלפוני והן באמצעי אחד לפחות של תקשורת כתובה (וואטסאפ/דואר אלקטרוני/מסרונים וכו').

מציע רשאי להוכיח עמידה בתנאי סף זה באמצעות המציע עצמו או באמצעות קבלן משנה שלמציע התקשרות קיימת (על תנאי) איתו, ובלבד שיתחייב המציע כי ככל שיוכרז ככשיר לזכייה, יבוצעו השירותים הנדרשים כמפורט במכרז, לעניין הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי על-ידי קבלן משנה זה, הכל כמפורט בנספח ט'3ב; ולהצעה תצורף התחייבות קבלן המשנה והמציע לפיה קבלן המשנה יפעל בהתאם לדרישות המכרז ויעמיד לטובת המציע ערבות ביצוע שתוקפה למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחריה, להבטחת ביצוע התחייבויותיו, הכל כמפורט בנספח ט'3ג.

להלן פירוט הניסיון של קבלן המשנה המקיים את תנאי הסף.

תקופת הפעלת מוקד שירות הלקוחות – לפחות בשנה שקדמה להגשת ההצעה				פירוט האמצעים שבהם ניתן מענה לפניות במוקד שירות הלקוחות (נדרש הן מענה טלפוני והן מענה באמצעי אחד לפחות של תקשורת כתובה (וואטסאפ/דואר אלקטרוני/מסרונים וכו').	פירוט אודות מוקד שירות הלקוחות
בשנת	ועד חודש	בשנת	החל מחודש		
				כמות הפניות בממוצע לכל חודש, להן ניתן מענה על ידי מוקד שירות הלקוחות, בתקופת הפעלת המוקד לא פחות מ-1000 (יש לציין כן/לא) בנוסף - חובה לצרף לנספח זה דו"ח/פלט ממערכת מוקד שירות הלקוחות, המפרט את כמות הפניות לכל חודש, להן ניתן מענה ע"י המוקד, בתקופה המוצגת.	

--	--	--	--	--	--	--

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
תאריך	חתימה וחותמת	שם מלא של מורשה החתימה המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין	תאריך

התחייבות המציע

(נספח זה ימולא ויצורף להצעה רק במקרה בו תנאי הסף בסי' 9.2.3 למכרז מוכח באמצעות קבלן משנה)

1. אני, הח"מ, מורשה חתימה במציע _____ (להלן: "המציע"), מתחייב במסגרת מכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז"), כי ככל שהמציע יוכרז ככשיר לזכייה במכרז, קבלן המשנה שינהל ויפעיל מוקד שירות ארצי רב ערוצי, כהגדרתו במכרז ועל פי הדרישות המפורטות במכרז, יהיה קבלן המשנה אשר באמצעותו הוכחה עמידה בתנאי הסף שבסעיף 9.2.3 למכרז, כמפורט בנספח ט'3 "עמידה בתנאי סף לפי סעיף 9.2.3 למכרז" שצורף להצעת המציע (להלן, "קבלן המשנה"), ואשר פרטיו מפורטים להלן:

שם קבלן המשנה (שם התאגיד ומספרו המזהה): _____

מענו הרשום של קבלן המשנה: _____

מספר הטלפון של קבלן המשנה: _____

פרטי איש קשר אצל קבלן המשנה (שמו המלא, תפקידו, טלפון נייד וכתובת דוא"ל): _____

2. הריני מתחייב בשם המציע כי בהתאם לדרישות המפורטות בתנאי הסף שבסעיף 9.2.3 למכרז, קיימת בין המציע לבין קבלן המשנה הנ"ל שפרטיו נמסרו בסעיף 1 לעיל, התקשרות קיימת (על תנאי) לביצוע השירותים הנדרשים כמפורט במכרז לעניין הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי למתן שירות לציבור הנוסעים.

_____ חתימת מורשה החתימה של המציע

_____ תאריך

התחייבות המציע וקבלן המשנה

(נספח זה ימולא ויצורף להצעה רק במקרה בו תנאי הסף בסי' 9.2.3 למכרז מוכח באמצעות קבלן משנה)

אני הח"מ _____ המשמש כמורשה חתימה של המציע ואני הח"מ _____ המשמש כמורשה חתימה מטעם קבלן המשנה, מתחייבים בזאת, ביחד ולחוד, במסגרת מכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז"), כדלקמן:

1. בין המציע ובין קבלן המשנה קיים הסכם (על תנאי) לקבלנות משנה לביצוע השירותים הנדרשים במכרז לעניין הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי למתן שירות לציבור הנוסעים, הכולל גם התחייבות להעמדת ערבות ביצוע על ידי קבלן המשנה לטובת הספק לצורך הבטחת ביצוע התחייבויותיו, בהתאם לדרישות המכרז.
2. קבלן המשנה מכיר את כלל מסמכי ותנאי המכרז, על נספחיו, לרבות בדבר ה-SLA הקבוע בו להפעלת מוקד השירות, הוא יפעל בהתאם לכלל הדרישות והחובות המפורטות בהם ולפי הנחיות המשרד כפי שתינתנה, ומסוגל למלא אחריהם.
3. קבלן המשנה לא השתתף במכרז זה במישרין או בעקיפין כמציע במסגרת הצעה נפרדת.
4. לא ידוע על כל מניעה או סיבה למניעה לביצוע התחייבויותיו של קבלן המשנה לפי הסכם קבלנות המשנה (על תנאי) שנחתם בין המציע לקבלן המשנה.
5. ידוע כי בכל מקרה אין לקבלן המשנה כל זכות ישירה וכל זכות תביעה נגד המשרד וכי חתימתו על הסכם (על תנאי) לקבלנות המשנה ו/או כל פעולה אחרת של המשרד בקשר עם המכרז לרבות מתן אישור הפעלה למציע, לא תקנה לקבלן המשנה כל מעמד כלפי המשרד.
6. קבלן המשנה יעמוד בכלל דרישות אבטחת המידע, שמירה על הגנת הפרטיות, ניגוד עניינים ושמירה על סודיות, כנדרש במכרז, וכן יחתום על התצהירים הנדרשים במכרז, ובהתאם לכל הנחייה של המשרד.
7. ההתחייבויות וההצהרות המפורטות בהסכם (על תנאי) לקבלנות המשנה ובסעיפי התחייבות זו מחייבות, ביחד ולחוד, את המציע ואת קבלן המשנה.
- 8.

שם מורשה חתימה במציע + חתימה וחותמת	תאריך
שם מורשה חתימה בקבלן המשנה + חתימה וחותמת	תאריך

מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

נספח י' למכרז

הצהרת חברי מיזם משותף

אנו, חברי המיזם המשותף המפורטים בטבלה להלן:

חבר המיזם המשותף (שם התאגיד ומספרו המזהה)	החלק היחסי (באחוזים) במיזם המשותף

מאשרים ומתחייבים בזאת כלפי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, יחד ולחוד, כדלקמן:

1. חברי המיזם המשותף המפורטים בטבלה לעיל, הינם החברים היחידים במיזם המשותף, ופרט להם אין חברים אחרים במיזם.
2. החלוקה היחסית של כל חבר במיזם המשותף, כמפורט בטבלה לעיל, תואמת לסיכומים בכתב שנערכו בין כל חברי המיזם המשותף, בדבר חלקם היחסי במיזם, ובהתאם לו שיעור האחזקות בחברה הייעודית שתוקם לאחר ההכרזה ככשיר לזכייה במכרז.
3. אנו מקבלים על עצמנו את כל האחריות, לרבות המשפטית, התפעולית והפיננסית, ביחד ולחוש, ביחס לכל התחייבויותיו ומצגיו של המיזם המשותף במסגרת מסמכי מכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם.
4. אנו מצהירים ומתחייבים כי הוראות המכרז, וכל דרישה ו/או הוראה בהם המתייחסת למציע, תיקרא כמתייחסת לכל אחד מאיתנו.
5. אנו מצהירים ומתחייבים כי איש הקשר מטעם המציע, אשר פורט במסגרת נספח ג'1, הינו הגורם המוסמך על ידינו לשמש כנציג ואיש קשר מטעם כל חברי המיזם המשותף, וכן לייצג ולחייב את כלל חברי המיזם לכל דבר ועניין בקשר עם המכרז.
6. אנו לוקחים על עצמנו כל פעולה או מעשה שאיש הקשר יתחייב להם בשמנו, על פי האמור בסעיף 5 לעיל, וכל פעולה, לרבות הודעה ו/או התחייבות, של איש הקשר תחשב כפעולתנו.
7. הצהרתנו זו מצורפת טיוטה של התקנון המוצע להתקבל כתקנון החברה הייעודית שתוקם, לאחר ההכרזה ככשיר לזכייה במכרז, לצורך ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה.

8. להצהרתנו זו מצורפת חוות דעת משפטית, חתומה בידי עורך דין בעל רישיון ישראלי, המאשרת כי הנתונים המפורטים בהצהרה זו תואמים את הוראות ההסכם בכתב שבין חברי המיזם המשותף.

ולראיה באנו על החתום, היום _____ לחודש _____, שנת _____

חתימה + חותמת מורשי החתימה	שמות מורשי החתימה מטעמו	חבר המיזם המשותף (שם התאגיד ומספרו המזהה)

נספח י"א למכרז

אישור קיום ביטוחים

סימוכין : 3814

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ;

בכתובת :

א.ג.נ.,

הנדון : אישור קיום ביטוחים

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.			
מעמד מבקש האישור	אופי העסקה	המבוטח	מבקש האישור
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכאין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : מכרז והסכם להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות פיזיים ומקוונים לכרטוס חכם עבר נוסעים בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	שם שם הספק כמפורט בהסכם ת.ז.ח.פ. של הספק כמפורט בהסכם מען של הספק כמפורט בהסכם	שם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ת.ז.ח.פ. מען כתובת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מטבע	סכום					
302 (אחריות צולבת) 307 (הרחבת צד ג' קבלנים וקבלני משנה) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח- מבקש האישור) 328 (ראשוניות)	₪	4,000,000					אחריות כלפי צד ג'
309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 318 (מבוטח נוסף – מבקש האישור) או סעיף 319 (מבוטח נוסף- היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח). – על המבטח לכלול את הקוד הרלוונטי באישור לפי הפוליסה שהותאמה 328 (ראשוניות)	₪	20,000,000					חבות מעבידים
302 (אחריות צולבת) 301 (אובדן מסמכים) 303 (דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 318 (מבוטח נוסף מבקש האישור) 325 (מרמה ואי יושר) 326 (פגיעה בפרטיות) 328 (ראשוניות) 332 (תקופת גילוי 12 חודשים)	₪	8,000,000			COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY. או ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS . LIABILITY INSURANCE או נוסח אחר לביטוח		חבות מוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית

כיסויים							
					(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).		
302 (אחריות צולבת) 332 (תקופת גילוי 12 חודשים) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח- מבקש 328 (ראשוניות) האישור) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור)	שח	4,000,000					סייבר – כיסוי לצד א' + צד ג'
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 043 (מחשוב) 046 (מכירת/רכישת/השכרת ציוד) 089 תחזוקת מערכות 056 ניהול מבנים 016 גבייה וכספים מכרז והסכם להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות פיזיים ומקוונים לכרטוס חכם עבר נוסעים בתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ביטול/שינוי הפוליסה שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. חתימת האישור המבטח:							



נספח י"ב למכרז

תצהיר בדבר התחייבות המציע במכרז

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (תאגיד ומספרו המזהה) שהוא המציע/ חבר במיזם משותף שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן: "המשרד") במכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז").

הריני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם ומטעם המציע.

1.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 1.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המשרד, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
- 1.1.2 המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
- 1.1.3 המציע בדק את היקפם וטיבם של כלל השירותים הנדרשים והאמצעים הדרושים לביצועם, לאחר שניתנה לו האפשרות להשיג את כל הידיעות לגבי הסיכויים, הסיכונים והאפשרויות האחרות העלולות להשפיע על הצעתנו ולאחר שביררנו את כל הפרטים הרלוונטיים לביצוע השירותים מושא המכרז,
- 1.1.4 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
- 1.1.5 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 1.1.6 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המשרד.

1.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 1.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 1.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 1.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- 1.2.4 המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 1.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 1.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.

1.3. עצמאות המציע

1.3.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו [בחוק ניירות ערך](#), [התשכ"ח-1968](#)).

1.3.2. גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

1.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

1.4. כללי

1.4.1. המציע מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יציג כל תביעות ו/או דרישות המבוססות על אי-הבנה, אי-בהירות, חוסר התאמה ו/או אי ידיעה והוא מוותר מראש על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כאמור, מכל עילה שהיא וללא יוצא מן הכלל. ככל שהיו למציע טענות כאמור, מתחייב כי העלה אותם בטרם מועד הגשת ההצעה והיה ולא טען אותן יש לראותו כמי שוויתר עליהן. כן המציע מצהיר ומתחייב כי אין לו כל טענה בקשר עם שיטת בחינת ההצעות ובחירת הזוכה כפי שהיא מפורטת במסמכי המכרז, וכי היא מובנת ומוסכמת.

1.4.2. המציע בדק היטב את כל התנאים הקשורים לביצוע התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז או הנובעות ממנו, במלואן. כן נבדק כאמור יתר הנתונים אשר יהיו דרושים לביצוע התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז ובמועדים הנקובים בו או בהסכם, ומוצהר בזאת כי יש בידו ההסמכות, המומחיות, היכולת הפיננסית, הידע, המיומנות, הניסיון, הכישורים הפיננסיים והטכניים הציוד ויתר האמצעים הדרושים לביצוע ההתחייבויות, והוא מוותר בזאת מראש על כל טענה בקשר עם כל אלה.

1.4.3. המציע מסכים כי התחייבויותיו כוללות את כל האמור והמפורט במסמכי המכרז, על כל נספחיו וצרופותיו, וכן כל התחייבות ו/או שירות אחרים גם אם לא פורטו במפורש ואשר קשורים באופן ישיר או עקיף לביצוע התחייבויותיו במלואן, במועדן וברמה ואיכות מעולות, ובכלל זה כל הוצאה ו/או עלות ו/או תשלום ו/או מס.

1.4.4. ההצעה עומדת בכל הדרישות והתנאים הנדרשים על פי תנאי המכרז.

1.4.5. בנוסף לחובות והאיסורים החלים על המציע מכח הדין, לרבות חוק העונשין, התשל"ז-1977, המציע ו/או מי מטעמו מתחייבים ומצהירים בזאת:

לא להציע ו/או לא לתת ו/או לקבל, במישרין ו/או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע במישרין ו/או בעקיפין על החלטה ו/או מעשה

ו/או מחדל של המשרד או של נושא משרה ו/או עובד המשרד ו/או מי מטעמו ו/או כל גורם אחר, בקשר למכרז.

לא לשדל ו/או לשתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה במשרד ו/או עובד המשרד ו/או מי מטעמו ו/או כל גורם אחר על מנת לקבל מידע חסוי/סודי הקשור למכרז.

המציע מאשר כי אם יתעורר חשד סביר לכך כי הוא ו/או מי מטעמו פעלו בניגוד לאמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לא לשתפו בהליך המכרז ו/או לא לקבל או לפסול את הצעתו במכרז ו/או לבטל בכל זמן שהוא את הזכייה במכרז ו/או לבטל בכל זמן שהוא את ההסכם שנחתם בעקבות הזכייה במכרז.

המציע מאשר כי הביא תוכן סעיף זה לידיעת עובדיו וכל מי מטעמו המעורב בכל דרך שהיא בהליך המכרז

ידוע למציע כי המחיר שהוצע הינו קבוע וסופי, לא ניתן לשנותו מכל סיבה שהיא (מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לנהל עמנו משא ומתן לגבי המחיר האמור), והוא כולל את כל ההוצאות, בין המיוחדות, בין הכלליות ובין האחרות מכל מין וסוג, הכרוכות בביצוע השירותים בהתאם לדרישות המכרז ולבצוע כל ההתחייבויות לפיהם.

ידוע למציע כי המשרד רשאי לערוך משא ומתן עם המציעים או חלקם כמפורט במסמכי המכרז, לרבות הליך Best&Final, ביחס להצעה הכספית.

ידוע למציע כי זכות המשרד להכניס תיקונים ושינויים במסמכי המכרז לרבות באמצעות ביטולם וקביעתם מחדש, לטפל בהסתתיגויות ולפעול בהתאם ליתר סמכויות ועדת המכרזים, והכל כמפורט במסמכי המכרז.

המציע מאשר כי במידה שלא יקויים תנאי כלשהו מתנאי הליך זה בדיוקנות ובשלמות ו/או אם יפעל בקשר עם הליך זה שלא בתום לב ו/או שלא בדרך המקובלת, ובכלל זה אם יחזור בו מהצעתו בעודה בתוקפה (לאחר המועד האחרון להגשת הצעות), או יחזור בו מכל חלק שלה בכל צורה שהיא, או אם יסתבר כי איזו מההצהרות אינה נכונה או מלאה ו/או אם יסרב למלא אחר הדרישות, יהא המשרד רשאי, מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון לו על-פי-כל-דין, ההסכם או על-פי מסמכי המכרז, להציג את ערבות ההצעה לפירעון ולחלט את מלוא הסכום הנקוב בה או את

חלקו, על פי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בלא לגרוע מכל זכות של המשרד לקבלת פיצוי נוסף.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר (מורשה
החתימה במציע)

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, המוסמך/ת לחתום על ההצעה למכרז כהגדרתו לעיל ועל תצהיר זה בשם המציע, כהגדרתו לעיל, על פי מסמכי ההתאגדות של המציע, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך-דין

נספח י"ג למכרז

תצהיר והתחייבות המציע בדבר היעדר מניגודי עניינים

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב ומתחייב כדלקמן:

1. אני מגישה/ה תצהירי זה בתמיכה להצעה של _____ (להלן – "המציע") המוגשת במכרז מס' 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז").
2. הנני מורשה חתימה במציע ואני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר והתחייבות זו בשם ומטעם המציע.
3. המציע או מי מבעלי העניין במציע ומי מהצוות אשר מוצע ויועמד לצורך ביצוע השירותים הנדרשים במכרז, לא נמצא ולא יימצא במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין ביצוע השירותים או מילוי תפקיד או עיסוק במסגרת אספקת השירותים במכרז זה לבין עניין אחר של מי מהם או של עובדיהם; והם ימנעו מכל פעולה אשר יש בה, במישרין או בעקיפין, ניגוד עניינים בין עבודתם על פי המכרז לבין עבודות אחרות שהם מבצעים, והכל כנדרש בסעיף 37 למכרז.
4. בכלל זה המציע מצהיר ומתחייב כי לא ידוע לו בהתייחס למציע או למי מהצוות המוצע – על ניגוד עניינים קיים או שמי מהם עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידו ו/או עיסוקו במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר שלו או עניין של קרובו או עניין של גוף שהוא או קרובו חבר בו.
5. המציע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשד במהלך ניהול המכרז, וככל שיזכה – במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי תנאי מכרז זה, שלפיה עלול הוא ו/או מי מבעלי העניין במציע/השותפים במציע ו/או מי מאנשי הצוות שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, ו/או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב למשרד, ויפסיק לאלתר את אותה פעילות עד לקבלת אישור המשרד להמשיכה, אם יינתן.
6. ידוע ומוסכם כי ככל שהמציע יזכה, המשרד יהא רשאי לבטל את ההסכם במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם הספק.
7. המציע מתחייב כי ככל שיזכה, יביא לידיעת המשרד, בכתב ובאופן מיד, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת המשרד.
8. ידוע ומוסכם, כי הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינית, בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של המשרד, תהווה עילה לביטול ההסכם, מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומדת לזכות המשרד לפי הסכם ו/או דין.
- 9.

לעניין נספח זה, בכלל "עניין אחר" ייחשבו –

לרבות, עניין שלו או של קרובו או של גוף שהמציע או מי מהצוות המוצע או קרוב של מי מהם, חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף של המציע או מי מהצוות המוצע או לקרוב שלו חלק בו, בהון מניות, בזכות לקבלת רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות הצבעה, וכן גם עניינו של לקוח, שהמציע או מי מהצוות המוצע או מעסיקו או שותפו, או עובד העובד עימו או בפיקוחו, מיצגים/ מייעצים/ מבקרים.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה החתימה

תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי
אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה
על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך

נספח י"ד למכרז

התחייבות לשמירה על סודיות – המציע

הואיל ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשם מדינת ישראל פרסמו את מכרז מס' 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז");

והואיל והספק עשוי להיחשף למידע שהוא סודי במהותו, עליו מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך, הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תכנית, מסמך וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידיי במסגרת מתן השירות למשרד התחבורה, לפי הסכם ההתקשרות עם הממשרד, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל את המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור, או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבויותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

על החתום:

_____	_____	_____	_____
חתימה	תאריך	ת.ז.	שם ומשפחה

נספח י"ד 1 למכרז

התחייבות לשמירה על סודיות – עובד המועסק על ידי המציע

[נספח זה לא יצורף להצעה; הנספח ימולא בהתאם לסעיף 44.4 למכרז]

הואיל והח"מ מועסק על ידי _____ (להלן: "הספק") ו/או מטעם הספק, אשר התקשר בהסכם במסגרת מכרז מס' 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז");

והואיל ובמסגרת מתן השירותים, הח"מ עשוי להיחשף למידע (כהגדרתו להלן), שהוא חסוי במהותו, עליו משרד התחבורה מעוניין להגן;

והואיל וכחלק מהתחייבויות הזוכה בהסכם ההתקשרות למתן השירותים, התחייב הזוכה לשמור על סודיות המידע וכי היא תישמר גם על ידי עובדיו וכל המועסק על ידו לביצוע העבודות במכרז;

לפיכך, הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תכנית, מסמך וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידיי במסגרת מתן השירות למשרד התחבורה, לפי הסכם ההתקשרות עם המהשרד, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל את המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור, או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, בין במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבויותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה), יחסי חוץ וסודות (רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

חתימה

תאריך

ת.ז.

שם ומשפחה

נספח ט"ו למכרז

תצהיר המציע בדבר התחייבותו לקיום חוקי העבודה

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגישה/תצהירי זה בתמיכה להצעה של _____ (להלן – "המציע") המוגשת במכרז מס' 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז").
2. הנני מורשה חתימה במציע ואני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.
3. הנני מתחייב/ת בזה, כי במידה והמציע יזכה במכרז, יקיים וימלא, במשך כל תקופת ההתקשרות וההפעלה, אחר כל הוראות חוקי העבודה לרבות חוקי מגן, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים, ההסדרים הקיבוציים והנוהג בענף בו הוא פועל.
4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב המציע לקיים לגבי העובדים שיועסקו על ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות וההפעלה את האמור בחוקים הבאים:

פירוט החוקים:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה) 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה) 1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה - תשי"א 1951
- חוק חופשה שנתית - תשי"א 1951
- חוק החניכות - תשי"ג 1953
- חוק עבודת הנוער - תשי"ג 1953
- חוק עבודת נשים - תשי"ד 1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה 1954
- חוק הגנת השכר - תשי"ח 1958
- חוק שירות התעסוקה - תשי"ט 1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום 1967
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) 1995
- חוק הסכמים קיבוציים 1957
- חוק שכר מינימום - תשמ"ז 1987
- חוק שוויון הזדמנויות בעבודה- תשמ"ח 1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין)- תשנ"א 1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם- תשנ"ו 1996

- פרק ד' לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות- תשנ"ח 1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית- תשנ"ח 1998
- חוק הסכמים קיבוציים - תשי"ז 1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות - תשס"א 2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי- תשס"א 2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה)- תשס"ב 2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום- תשס"ו 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין- תשנ"ז 1997

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת	שם מלא של מורשה החתימה	תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי
 אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה
 על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי
 יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת	מספר רישיון	תאריך

תצהיר המציע בדבר תשלום שכר לעובדיו כדין

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגישה/תצהירי זה בתמיכה להצעה של _____ (להלן – "המציע") המוגשת במכרז מס' 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז").
2. הנני מורשה חתימה של המציע ואני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.
3. המציע משלם לעובדיו שכר ומעניק להם תנאים סוציאליים בהתאם להוראות כל דין (לרבות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987), הסכם קיבוצי וצו הרחבה כמשמעותם בחוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957, ככל שהם חלים על המציע או על עובדיו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
שם מלא של מורשה החתימה
_____ חתימה וחתימת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
מספר רישיון
_____ חתימה וחתימת

עידוד נשים בעסקים

אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.

לעניין זה:

- **"אישור"** - אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
 - אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
 - אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
- **"אמצעי שליטה"** - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ;
- **"מחזיקה בשליטה"** - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק ;
- **"נושא משרה"** - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה ;
- **"עסק"** - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל ;
- **"עסק בשליטת אישה"** - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו- 2 של ההגדרה אישור ;
- **"קרוב"** - בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא ;
- **"תצהיר"** - תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

תצהיר לאימות תוכן ההצעה

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגיש/ה תצהירי זה בתמיכה להצעת _____ (להלן – "המציע") במכרז מספר 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז").
2. הנני מורשה חתימה במציע ואני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.
3. הצעה זו הינה הצעתו היחידה של המציע. המציע ובעלי העניין במציע לא הגישו ולא היו מעורבים באופן כלשהו במישרין ו/או בעקיפין ביותר מהצעה אחת. נושא משרה במציע ו/או בעל עניין במציע, או כל גוף שהמציע או בעל עניין בו הינם בעלי עניין בו, לא הגיש בעצמו הצעה למכרז ולא היה מעורב בדרך כלשהי ביותר מאשר הצעה אחת בלבד.
4. המציע, בעל עניין בו, או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה באחד מהגופים הנזכרים, לא פעלו לתיאום ההצעה של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו.
5. כל העובדות והפרטים אשר נמסרו על ידי המציע בהצעה ובתצהיר זה הינם מדויקים ונכונים למועד הגשת ההצעה.
6. הנני מצהיר כי זהו שמי וזו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, המוסמך/ת לחתום על ההצעה למכרז כהגדרתו לעיל ועל תצהיר זה בשם המציע, כהגדרתו לעיל, על פי מסמכי ההתאגדות של המציע, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך-דין

נספח י"ח למכרז

תצהיר בדבר עמידה בדיני הגנת הפרטיות

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת תעודת זהות שמספרה _____, לאחר שהזרהתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני מגיש/ה תצהירי זה בתמיכה להצעת _____ (להלן – "המציע") במכרז מספר 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז").
2. הנני מורשה חתימה במציע ואני מוסמך/ת כדין לחתום על תצהיר זה בשם ומטעם המציע.
3. המציע ומי מהצוות אשר מוצע ויועמד לרשות המשרד במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז, מתחייב לבצע את הפעולות הנדרשות במסגרת המכרז וההסכם תוך שמירה על צנעת הפרט, ובכפוף להוראות כל דין ובפרט הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, חקיקת המשנה והתקנות שהותקנו מכוחו וכל הוראות והנחיות הרשות להגנת הפרטיות.
4. המציע מתחייב ליידע כל גורם הפועל מטעמו שיועסק במתן השירותים בדבר החובות החלות עליו לעניין שמירה על הפרטיות, וכן כי יחתימו על התחייבות לעמידה בכל דרישות דיני הגנת הפרטיות והוראות הרשות להגנת הפרטיות.
5. המציע מכיר ומודע לחובות החלות עליו בעניין שמירה על הגנת הפרטיות, ובכלל זאת כמפורט בהוראות המכרז ובסעיף 38 למכרז, והוא יפעל בהתאם וכמתחייב בכל האמור.
6. המציע מצהיר, כי האחריות על הגנת הפרטיות ושימוש במאגרי מידע בהתאם לדרישות החוקים הרלוונטיים חלה עליו ועל כל הצוות הפועל מטעמו בביצוע העבודה נשוא מכרז זה, לרבות קבלני משנה וגופים נוספים עמם מתקשר לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אם יהיו כאלה.
7. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

שם מורשה החתימה + חתימה וחותמת

תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזרהתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

נספח י"ט למכרז

תצהיר והתחייבות המציע בדבר היעדר קשר עסקי ו/או חברי ו/או משפחתי

אנו הח"מ, מורשי החתימה של _____ (להלן: "המציע") והמוסמכים כדין לחתום על תצהיר והתחייבות זו מטעם המציע, בתמיכה להצעת המציע במכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז"), מצהירים בזאת כדלקמן:

1. כי המציע או מי מבעלי המניות במציע/השותפים במציע ו/או מי מאנשי הצוות שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, ו/או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, מצהירים בזאת, כי לא מתקיים קשר עסקי ו/או חברי ו/או משפחתי עם מי מעובדי המשרד.
2. ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה על ביצוע העבודה עם החברה הזוכה.
3. המציע מתחייב להביא לידיעת משרד התחבורה, בכתב ובאופן מידי, על כל קשר עסקי ו/או חברי ו/או משפחתי עם מי מעובדי המשרד.
4. הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של המשרד, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד מכוח הסכם ו/או דין.
5. המציע מתחייב בזאת לפרט את כל המקרים אשר לגביהם קיים חשש לניגוד עניינים בהתאם למפורט בסעיף 1 לעיל בטבלה הבאה:

שם בעל התפקיד	תפקיד	סוג הקרבה (קשר משפחתי/חברי/עסקי)	פרטי הקרבה המשפחתי/חברי/עסקית

זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת
תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____ מאשר בזאת כי החתומים מעלה _____ אשר זיהו עצמם על ידי ת.ז., ולאחר שהזרתני אותם כי עליהם להצהיר את האמת וכי יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, אישרו הצהרתם וחתמו את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתמו עליה.

תאריך

חתימה וחותמת

כתב התחייבות בדבר השימוש בתוכנות מקור בלבד

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, מתחייב/ת בזה כדלקמן:

1. הנני נותן/ת כתב התחייבות זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים במסגרת המכרז (להלן: "המציע"). אני מכהן/ת כ_____ והנני מורשה חתימה במציע ומוסמך/ת להתחייב ולחתום על כתב התחייבות זה בשם המציע.
2. המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן ולעיל – "המכרז") ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה במכרז

תאריך _____ שם מלא של החותם בשם המציע _____ חתימה וחותמת המציע _____

נספח כ"א למכרז

תצהיר המציע בדבר היעדר רישום במרשם הפלילי

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

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה למכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הריני מצהיר/ה בזאת כי המציע לא הורשע ו/או נחקר בעבירות פליליות, ו/או לא הוגשו נגדו הליכים פליליים או משמעתיים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקר בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א – 1981.

או

הנני מצהיר/ה כי המציע הורשע ו/או הוגשו נגדו הליכים פליליים ו/או משמעתיים ו/או נחקר (מחק את המיותר) בעבר בחקירות פליליות או משמעתיות בחשד לביצוע העבירות הבאות, אשר רלוונטיות לשירותים נשוא מכרז זה:

(יש לפרט את העבירות) _____

יודגש, כי במקרה של ספק באשר לרלוונטיות הרישום הפלילי של המוצע לשירותים נשוא מכרז זה, נדרש לפרט את הרישום הפלילי במסגרת תצהיר זה, ולהותיר ההחלטה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים או לחלופין – לבקש את התייחסות ועדת המכרזים במסגרת שאלת הבהרה פרטנית בעניין, עובר למועד הגשת ההצעה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך

חתימה וחותמת

שם מלא

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה

בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב'

_____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן

אישי, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

נספח כ"ב למכרז

תצהיר והתחייבות המציע בדבר סיוע עובד המשרד להכנת ההצעה במכרז

אנו הח"מ, מורשי החתימה של _____ (להלן: "המציע") והמוסמכים כדין לחתום על תצהיר והתחייבות זו מטעם המציע, בתמיכה להצעת המציע במכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז"), מצהירים בזאת כדלקמן:

1. כי המציע או מי מבעלי המניות במציע/השותפים במציע ו/או מי מאנשי הצוות שהועסקו על ידו לצורך הכנת מענה המציע במכרז זה, ו/או מי מטעמו שהועסקו על ידו לצורך הכנת מענה המציע עבור מכרז זה, מצהירים בזאת, כי לא נעזרו, בין במישרין ובין בעקיפין, בשירותיו של מי שנמנה על עובדי משרד התחבורה בין בעבר ובין בהווה.
2. המציע מתחייב בזאת לפרט את כל המקרים אשר לגביהם קיים חשש לקבלת שירותיו של עובד המשרד כמפורט בסעיף 1 לעיל בטבלה הבאה:

שם העובד	תפקיד	הסיוע שניתן

זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת
-------	-----------------	-------------

תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת
-------	-----------------	-------------

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____ מאשר בזאת כי החתומים מעלה _____ אשר זיהו עצמם על ידי ת.ז., ולאחר שהזהרתי אותם כי עליהם להצהיר את האמת וכי יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, אישרו הצהרתם וחתמו את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתמו עליה.

תאריך

חתימה וחותמת

נספח כ"ג למכרז

דוגמא

נוסח כתב ערבות לביצוע החוזה

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 5,000,000 ש"ח (במילים: חמישה מיליון שקלים חדשים), אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

רקע על ענף התחבורה הציבורית

1. התחבורה הציבורית הינה צורך ציבורי חיוני למשק כולו והינה בתחום אחריותו הישירה של המשרד. לפיכך, הממשלה מעורבת בהסדרתה ע"י מתן רישיונות להפעלת קווי השרות בתחבורה הציבורית קביעת רמת השרות ופיקוח על כל הקשור במסלולי הנסיעה, תחנות, תקינת הרכב, כרטיסים ותעריפים. התחבורה הציבורית כוללת את כל שירותי התחבורה הניתנים מתוקף רישיון מטעם המדינה, ובכלל זה - ענף האוטובוסים, המוניות (שירות ומיוחדות), מערכות הסעת המונים, רכבות (קלות וכבדות) וענף ההיסעים, על כל מרכיביהם, בשגרה ובחירום.
2. ענף התחבורה הציבורית באוטובוסים הינו אמצעי תחבורה מרכזי במדינת ישראל. בכל שבוע עבודה מתבצעות כ-400 אלף נסיעות אוטובוסים על פי רישיון, וכ-2.14 מיליון נסיעות נוסע באוטובוסים; קרי –קרוב ל-9,000 אוטובוסים הפועלים במערך התחבורה הציבורית. בכל שבוע עבודה מתבצעות כ-2,500 נסיעות רכבת כבדה, כ-6,600 נסיעות רכבת קלה, וכ-3.2 מיליון נסיעות ברכבות.
3. הממשלה מסבסדת את התחבורה הציבורית באוטובוסים בכ-3.5 מיליארד ₪ בשנה. הסובסידיה השנתית לפעילות הרכבות בישראל (הרכבת הקלה בירושלים והרכבת הארצית) עומדת על כ-1.8 מיליארד ₪ בשנה.
4. היקף השימושים והפעולות המבוצעים בכרטיס החכם בתחבורה הציבורית (הרב-קו) עומד על כ-3.5 מיליון תנועות ביום וקרוב למיליארד תנועות בשנה. הכרטיס נכנס לשימוש לפני למעלה מ-12 שנים. הכרטיס תקף בכל הארץ ומהווה כרטיס אלקטרוני חכם אשר ניתן לטעון בו הסדרי נסיעה שונים של אמצעי התחבורה הציבורית השונים ולשלם באמצעות על הנסיעות.
5. פירוט נתוני ענף התחבורה הציבורית בכל הנוגע להיקף הפעולות המרכזיות שבוצעו על גבי כרטיס הרב קו מפורטים בטבלה שלהלן, בפילוח לפעולות שבוצעו בסניפי על הקו ופעולות שבוצעו ביתר מרכזי השרות, קרי נקודות הפצה ושירותים מקוונים (אתר אינטרנט ויישומון). יודגש, כי הנתונים המוצגים מחולקים לשמונה חודשים טרום פרוץ נגיף הקורונה ולשמונה חודשים שלאחר פרוץ המגיפה.

טבלה מס' 1: נתונים טרום קורונה (יולי 2019 – פברואר 2020)

סה"כ	היקף התנועות בנקודות הפצה ושירותים מקוונים	היקף תנועות בסניפי על הקו	סה"כ
ה. כרטיס חצי אנונימי	3	55	58
הנפקת כרטיס מזוהה	1,730	1,026,867	1,028,597
עדכון פרסונליזציה	136,386	118,911	255,297
שחזור חוזה	12,544	741,415	753,959
סה"כ	150,664	1,941,487	2,092,151

טבלה מס' 2: נתונים בתקופת קורונה (מרץ-נובמבר 2020)

סה"כ	היקף תנועות בסניפי על הקו	היקף התנועות בנקודות הפצה ושירותים מקוונים	
63	63	-	ה. כרטיס חצי אנונימי
556,589	523,099	33,490	הנפקת כרטיס מזוהה
174,276	57,460	116,816	עדכון פרסונליזציה
448,598	438,535	10,063	שחזור חוזה
1,234,493	1,074,124	160,369	סה"כ

6. היקף הטעינות שבוצעו במהלך שנת 2020, בחודשים ינואר עד נובמבר, בשירותים המקוונים ובנקודות ההפצה עמד על כ- 14.2 מיליון טעינות בהיקף כספי של כ- 925 מיליון ₪.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

נספח כ"ה למכרז

נספח אבטחת מידע וסייבר למכרז

1. כללי

- 1.1. מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לצורך התקשרות עם הספק.
- 1.2. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע וסייבר של המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת.

2. מטרה

- 2.1. הגדרת רמת אבטחת מידע נדרשת כתנאי לאספקת השירותים בהתאם לצרכי המשרד.

3. הגדרות ומושגים

- 3.1. **מידע:** ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי המשרד או האזרח, בכתובין, בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.
 - שלמות מידע - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
 - סודיות המידע – מניעת חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
 - זמינות המידע – שמירה על נגישות למידע באופן רציף.
 - מידע מוגן - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
- 3.2. **חוק הגנת הפרטיות:** חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.
- 3.3. **תקנות הגנת הפרטיות:** תקנות הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017 וכל תקנות עתידיות שיתוקנו בקשר להגנת הפרטיות ואבטחת מידע.
- 3.4. **מאגר מידע:** אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.
- 3.5. **מנהל המאגר:** מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין.
- 3.6. **הממונה על אבטחת המידע בצד הספק:** הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י משרד התחבורה.
- 3.7. **נכסי המידע:** כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המשרד אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז.
- 3.8. **מערכות מידע:** כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של המשרד הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים ניידים וניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.
- 3.9. **משתמשי מאגר מידע:**
 - 3.9.1. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

- 3.9.2. בעלי תפקידים במשרד המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המשרד המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.
- 3.9.3. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המשרד והמצויים בידי הספק.
- 3.10. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשב, לגישה למידע של המשרד ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.
- 3.11. **התקן נייד:** מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ו/או מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.
- 3.12. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי המשרד.
- 3.13. **נזק למידע/איום (Threat):** פגיעה בסודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד.
- 3.14. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדן.
- 3.15. **אירוע במ"מ/אירוע בטחון מערכות מחשב/אירוע סייבר:** פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציד המחשב המשרדי ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
- 3.16. **מנגנון הזדהות:** אמצעי המספק פרטים לגבי זהותו של אדם או מערכת בעת ניסיון כניסה ואישור ביצוע פעולות מטעמם למערכת מידע.
- 3.17. **זיהוי חד ערכי:** ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.
- 3.18. **הזדהות חזקה:** אמצעי זיהוי המתבסס על לפחות שניים מהפריטים הבאים:
- 3.18.1. **Something You Are** – תכונה פיזיולוגית ייחודית של המשתמש
- 3.18.2. **Something You Have** – פריט הנמצא ברשות המשתמש
- 3.18.3. **Something You Know** – פריט מידע הידוע למשתמש
- 3.19. **קריפטוגרפיה:** שימוש בכלים מדעיים ואלגוריתמים לצורך הגנה על מידע. המטרות העיקריות של קריפטוגרפיה הינן שמירה על חשאיות ואמינות המידע, מתן פתרון למניעת הכחשה של פעולות ומתן מנגנון לאימות זהות משתמשים.
- 3.20. **הצפנה:** יישום של קריפטוגרפיה הממירה מידע גלוי (Clear Text) למידע מקודד (Cipher Text) באופן שיוכל להיות מפוענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים.
- 3.21. **חומת אש (Firewall):** רכיב (תוכנה על שרת או רכיב חומרה) המבקר את התעבורה הנכנסת והיוצאת מרשת תקשורת על פי מדיניות אבטחה מוגדרת.
- 3.22. **פגיעות (Vulnerability):** חולשה במערכת העלולה להוביל להתממשות איום.
- 3.23. **לוג (Log):** קובץ התיעוד של נתיב בקרה.
- 3.24. **מיקור חוץ:** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי המשרד.
- 3.25. **ספק:** חברה אשר מתמודדת במכרז ומספקת שירותים, טובין או שירותי יעוץ למשרד.
- 3.26. **ספק מהותי/קריטי:** ספק המספק שירותים כגון: תמיכה ו/או תחזוקת מערכות מידע, אחסון נתונים רגישים מחוץ למשרד, שירותי מיקור חוץ טכנולוגיים או במקרה בו פגיעה בספק עלולה לגרום לנזק מהותי עבור המשרד.
- 3.27. **ספקים מוסמכים:** ספקים אשר עברו תהליך סקר סיכונים באמצעות בודק וניגשו על ידי בודק לגוף התעדה אשר מורשה להנפיק לספק תעודת "ספק מאושר".



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

- 4.1. הספק ימנה נאמן אבטחת מידע וסייבר, שיהיה אחראי ליישום כלל היבטי אבטחת המידע במערכות ובתהליכים.
- 4.2. הספק מתחייב ליישם את דרישות "תורת ההגנה בסייבר לארגון" של מערך הסייבר הלאומי ("תורת ההגנה"), באופן שהולם את פעילותו, גודלו ומורכבותו, ותוך ניהול הסיכון כפונקציה של הסתברות והשפעה. תכניות העבודה ליישום הבקורות על-פי תורת ההגנה תאושרנה על-ידי משרד התחבורה.
- 4.3. בהתאם להחלטת ממשלה 2443, הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27001 למערכת הרלוונטית.
- 4.4. הספק מתחייב כי בכל מקרה בו הוא מחזיק ברשומות אשר מכילות מידע "פרטי" של משרד התחבורה, בהן מצוי מידע אודות כרטיסי אשראי, כהגדרתם בתקן PCI-DSS של חברות האשראי הבין לאומיות, הספק יעמוד בכל הוראות התקן הרלוונטיות לעניין זה.
- 4.5. להלן יפורט אוסף דרישות בתחום אבטחת המידע לצורך התקשרות עם ספק. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק, ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של המשרד.
- 4.6. הכתוב במסמך זה אינו פוטר או גורע מאחריותו של הספק מכל הוראות החוק הנוגעות לניהול מאגרי מידע ושמירה על פרטיותו וצנעתו של הפרט או מכל חוק רלוונטי אחר לנושא.
- 4.7. המסמך אינו מחליף כל הוראה או הנחיה של גורם זה או אחר למול הגוף מקבל המידע, אולם הוא מניח את היסודות שלאורן המשרד מצפה כי הספק ינהג ויישם בעת קבלת מידע ממנו.
- 4.8. אי יישום העקרונות המובאים במסמך זה בחלקם או במלואם עלול להביא להפסקת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

5. סיווג ומיפוי המידע

- 5.1. הספק יפעל על פי סיווג המידע שהוגדר ע"י המשרד. אפיון השירות יבוצע על פי סיווג זה.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

6. אפיון השירות המוצע

- 6.1. על הספק לתאר ולצרף מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע.
- 6.2. הפירוט יכלול:
 - תיאור ארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
 - בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
 - נהלי גיבוי ו-DR.
 - אופן שילוב תהליך SDLC במחזור חיי המערכת.
 - תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
 - המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים.
 - אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
 - הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
 - ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים.
 - יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
 - אופן הטיפול בנושא הזדהות וניהול הרשאות.
 - זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
 - במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית ולאשר מול חטיבת אבטחת מידע וסייבר.

7. שמירה על סודיות ופרטיות

- 7.1. הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה 1995 – דיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז-2017.
- 7.2. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י המשרד.
- 7.3. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי המשרד על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי המשרד.
- 7.4. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המשרד שברשותו.
- 7.5. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 7.6. בעת אירוע אבטחת מידע/סייבר או אירוע חריג אצל הספק, לרבות אירוע בו קיים חשד לגבי דלף מידע של המשרד, הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם המשרד.
- 7.7. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של המשרד, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של המשרד לגורמים בלתי מורשים.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

- 7.8. ככל שהמסמכים הקשורים לפרויקט, יועברו כשהם מוצפנים, הרי שהמסמכים יישמרו אצל הספק בתצורה מוצפנת.
- 7.9. מידע "מוגבל" יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת (Need to Know).
- 7.10. הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 7.11. על הספק ליישם יכולת הגדרה במערכי הניטור לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש.
- 7.12. הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 7.13. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- 7.14. הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידיו ברמה פיזית מיתר מאגרי המידע שברשותו.
- 7.15. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב לאשר מול המשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידע את הצד השלישי על החובות הנובעים מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה, על הספק לאשר את ההתקשרות עם צד שלישי אל מול המשרד.
- 7.16. המשרד רשאי לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המשרד לצורך כך.
- 7.16.1. הספק יספק למשרד את הפרטים הנדרשים לבקרה: בעלי תפקידים רלוונטיים לאבטחת מידע, פרטי ספקי מערכות קריטיות ושירותים (ספק ענן, ספק אינטרנט, אירוח אתרי אינטרנט וכדומה). הספק יעדכן את המשרד התחבורה בכל שינוי בפרטים אלה.

8. שימוש, אחזקה וניהול מאגרי מידע

- 8.1. כל המידע, התוכנות, האפליקציות, הנתונים, קוד וכו' אשר יאוחסנו על ידי הספק יהיו בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהמשרד, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי המשרד לספק וכל המידע הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות המשרד כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלות הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור המשרד.
- 8.2. כל שינוי במדיניות הספק בנוגע ליישום ההנחיות במסמך זה יובא לידיעת ואישור המשרד.
- 8.3. הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אך ורק בהתאם להוראות המשרד ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המשרד במסגרת ההתקשרות.
- 8.4. הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המשרד אשר בידיו או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המשרד.
- 8.5. הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב מהמשרד.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

9. זיהוי וניהול סיכונים

- 9.1 על הספק לפרט תכנית ביצוע לניהול וזיהוי סיכונים אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- 9.2 הספק יבצע סקרי סיכונים אבטחת מידע וסייבר תקופתיים למוצרי אבטחה, מערכות, תשתיות ותהליכים מרכזיים, בתדירות שתקבע על-ידי משרד התחבורה, ולכל היותר מדי שנתיים. הסקרים יבוצעו על-ידי חברה חיצונית, המתמחה בנושא אבטחת מידע וסייבר, ושאינה קשורה לספק או לגופים שפיתחו את המערכות. ממצאי הסקרים יוצגו לחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד התחבורה, ותכנית עבודה לתיקונים תגובש על פי תעדוף של משרד התחבורה.
- 9.3 הספק מתחייב לפנות למשרד בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מהמשרד.
- 9.4 הספק רשאי להציע בקרות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקרות אלו ייושמו לאחר אישור בכתב של גורמי אבטחת המידע במשרד.
- 9.5 הספק יציג ניתוח דפ"אות (דרכי פעולה אפשריות) לפגיעה בתשתיות אבטחת המידע של הפרויקט כולל פתרונות אפשריים להתמודדות עם סוגי התקיפה השונים.

10. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 10.1 הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 10.2 הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 10.3 הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 10.4 על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה.
- 10.5 הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.
- 10.6 הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 10.7 חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרה על שמירת סודיות.
- 10.8 חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של המשרד.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

- 10.9. על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש נגישות למידע של המשרד.
- 10.10. לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- 10.11. הספק יודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.
- 10.12. הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.

11. אבטחה פיזית וסביבתית

- 11.1. הספק מתחייב לאשר אזורי עבודה ייעודיים (חדר שרתים, עמדות עבודה וכד') לטובת המשרד אל מול חטיבת אבטחת מידע וסייבר.
- 11.2. הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הנ"ל.
- 11.3. בכל מקרה בו מאגר המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- 11.4. הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- 11.5. אמצעים לבקרת כניסה פיזית: הספק מתחייב כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 11.6. הגנה מפני איומים סביבתיים: הספק מתחייב ליישם הגנה פיזית מפני נזקים של שריפה, הצפה, רעידות אדמה, פיצוצים, הפרות סדר וסוגים אחרים של אסונות טבע ופגיעות מעשה ידי אדם.
- 11.7. הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות אבטחה פיזית לעבודה באזורים הייעודיים.
- 11.8. שירותים תומכים: הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- 11.9. אבטחת כבלים: הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני גישה לא מורשית או נזק.
- 11.10. תחזוקת ציוד: הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח זמינות ורציפות תפקודית.
- 11.11. אבטחת ציוד וניירת - הספק יודא כי הצעדים הבאים ננקטים בכל הנוגע לאבטחת ציוד וניירת:
- 11.11.1. ציוד המכיל מידע רגיש ומיועד להשמדה או תחזוקה או נמסר אל גורם חיצוני לספק אינו מכיל מידע על לקוחות משרד התחבורה.
- 11.11.2. מדיית זיכרון שהכילה מידע על לקוחות משרד התחבורה תוצא אל מחוץ לספק לצורכי תחזוקה רק לאחר שננקטו אמצעים מספקים למחיקת המידע באופן המונע אפשרות שחזור המידע באמצעים טכנולוגיים גם לאחר מחיקת המידע.
- 11.11.3. מצעים רגישים אשר אין בהם שימוש ייגרסו או יושמדו.
- 11.11.4. ניירת המגיעה לסריקה תאובטח באופן נאות, כולל בתהליך הגניזה וההשמדה.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

12. אבטחה לוגית

- 12.1. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת, יש לפרט במענה את אמצעי הבקרה שהספק מציע.
- 12.2. הספק מתחייב לבצע הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של המשרד ליישומים ולכלל הרשתות (סגמנטציה) באמצעות הפרדה לוגית הכוללת סגמנט מבודד מאחורי חומת אש, יש לפרט את תכנית ההפרדה ולצרף שרטוט רשת.
- 12.3. הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.
- 12.4. הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות למניעת ניצול פרוצדורות אבטחת מידע, יש לצרף למכרז את תכנית העדכונים.
- 12.5. הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת, יש לצרף למענה את תכנית השרידות והזמינות.

13. תיעוד ובקרה

- 13.1. הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על כלל המערכות הטכנולוגיות, בכלל זה הכוונה גם למאגרי מידע של המשרד.
- 13.2. הספק יישם מנגנוני בקרה Audit על ממשקי ניהול של מערכות הגנה, תשתיות, ממשקים ומערכות מרכזיות, לצורך זיהוי והתרעה על אירועי אבטחה חריגים, הן מצד משתמשים פנימיים והן מצד משתמשים חיצוניים. יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.3. על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.4. כל אירוע אבטחה, ייחקר וייבדק ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה.
- 13.5. על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד, ביטול הרשאות וכדומה, יש לצרף למענה דוגמא לדרישה.
- 13.6. הספק ישלב פתרון לתיעוד פעילות אשר תוגדר קריטית במערכת, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את המדיניות שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתרעות.
- 13.7. מנגנון הבקרה במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:

- שימוש במנגנון ההזדהות – Login/Logout.
- ניסיון כושל בכניסה למערכת.
- ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.
- אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.
- מחיקת אובייקטים במערכת.
- פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.
- פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת Services וכו').
- שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה וכו').



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

13.8. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:

- תאריך ושעה.
- מקור ביצוע הפעולה לדוגמה: כתובת IP\DOMAIN.
- שם המשתמש.
- סוג האירוע.
- הצלחה או כישלון של האירוע.
- זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמה: שם קובץ.
- תיאור הפעולה (מה בוצע): עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת וכו'.
- על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
- על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים לקונסולה מרכזית (מערכת שו"ב).
- על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
- על הספק לפרט יכולות דיווח של המערכת (בדוא"ל, SMS וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כך.
- על מערך הבקרה להיות מאובטח כיאות. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד יש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.

13.9. הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.

13.10. הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק ולחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד.

13.11. הספק מתחייב להעביר למשרד דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע, אשר נמצא בבעלות המשרד ובעת אירועי סייבר.

13.12. הספק מתחייב להגיש למשרד כל שנה דו"ח ביקורת חיצוני חתום ע"י גורם מוסמך ומקצועי (כל גורם המלווה ארגונים להסמכות אבטחת מידע).

13.13. הספק מתחייב לדווח באופן מידי לחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד בכל מקרה של ארוע סייבר, חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.

13.14. הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.

14. ניהול משתמשים והרשאות

14.1. הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תהיה מבוססת על בסיס הצורך לדעת (need to know) ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי המשרד ובהתאם להוראות המכרז.

14.2. הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.

14.3. הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.

14.4. הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

- 14.5. הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 14.6. הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרחוק תבוצע באמצעות רכיב פיסי בנוסף לסיסמה.
- 14.7. על הספק לזהות את המשתמשים במערכות שבמכרז, מערך ההזדהות תוגדר מדיניות סיסמאות שתכלול את הפרמטרים הבאים לכל הפחות:
 - 14.7.1. חוזק הסיסמה - לפחות 8 תווים בשילוב של ספרות ואותיות
 - 14.7.2. מספר ניסיונות שגויים לנעילה - 3 ניסיונות
 - 14.7.3. שמירת היסטורית סיסמאות - עד 5 סיסמאות אחורה
 - 14.7.4. תדירות החלפת הסיסמה - אחת ל-3 חודשים
- 14.8. הספק מתחייב לנתק משתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 10 דקות ללא פעילות.

15. אבטחת רכיבי תקשורת

- 15.1. הספק מתחייב כי מערכות ומאגרי המידע של המשרד לא יחוברו לסביבת האינטרנט, אלא אם כן קיבל את אישור המשרד לכך.
- 15.2. במידה וקיבל הספק אישור וחיבר את המערכות ו/או מאגרי המידע לרשת ציבורית או לאינטרנט, מתחייב הספק לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע, יש לפרט את הצעת הספק להתמודד עם האיומים הנ"ל ולצרף למענה את רשימת הבקורות והאמצעים הנותנים מענה לדרישה.
- 15.3. הספק מתחייב שהעברת המידע בתוך רשת התקשורת, ברשת ציבורית או על גבי רשת האינטרנט תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
- 15.4. על ציוד הקצה המשמש להעברת תקשורת (מתגים, נתבים, FW) לעבור הקשחות בהתאם למדיניות היצרן ולעבור עדכוני קושחה.
- 15.5. הספק יציג למשרד התחבורה את הפתרון המאובטח להעברת מידע בתקשורת סלולרית במקרה בו יבחר ליישם אותה וזאת לצורך קבלת אישור המשרד.

16. אבטחת עמדות הקצה

- 16.1. חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- 16.2. מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המשרד ולמערכותיו, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות לצורך הגנה מפני קוד זדוני (וירוסים, תולעים, סוסים טרויאניים ותוכנות רוגלה אחרות).
- 16.3. הספק מתחייב להתקין רכיב סינון תוכן (Content Filtering) אשר ימנע כניסה של קוד לרשת הספק בעת גלישה לאינטרנט ושימוש בדוא"ל, במידה ויאושר ע"י המשרד.
- 16.4. הספק מתחייב לא לשמור מידע של משרד התחבורה על מחשבים ניידים ו/או טלפונים חכמים.
- 16.5. הסביבה שתוגדר לצורך טיפול במידע של המשרד תופרד מסביבת העבודה של הספק באמצעות אמצעים לוגיים (FW, סגמנטציה).
- 16.6. דוחות אירועי מערכת של תחנות העבודה יועברו למערכות הניטור של הספק.
- 16.7. החיבור אל מערכות המידע של המשרד יהיה בהתאם להנחיות המשרד.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

17. שימוש בהתקנים ניידים

- 17.1. הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים למעט גיבוי המידע כפי שנקבע על ידי המשרד.
- 17.2. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור חטיבת אבטחת המידע וסייבר במשרד וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.
- 17.3. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין ערוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.
- 17.4. במאגר מידע שניתן להתחבר אליו מרחוק באמצעות רשת האינטרנט למטרות ניהול, הספק מתחייב לבצע הזדהות חזקה (MFA).

18. גיבוי, שחזור והתאוששות

- 18.1. מידע של המשרד, הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה. על פי המדיניות שיקבע המשרד.
- 18.2. הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו.
- 18.3. הספק מתחייב לאחסן את מדיית הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או שהספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 18.4. במידה ויש שימוש בספקי צד שלישי לאחסון גיבויים, יש לאשר טרם תחילת העבודה אל מול המשרד.
- 18.5. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיית המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת התאוששות.
- 18.6. לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.
- 18.7. הספק מתחייב כי שחזור יבוצע אך ורק באישור מנהל אבטחת המידע של המשרד.
- 18.8. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 18.9. הספק מתחייב למנוע עירוב מידע מסיווגים שונים בזמן השחזור.
- 18.10. הספק יערך לרציפות תפקודית ולהתמודדות עם מצבי משבר בסייבר בהתאם לתרחישי האיום שיוגדרו ויעודכנו מעת לעת על-ידי מערך הסייבר הלאומי ומשרד התחבורה. ההיערכות תכלול לכל הפחות גיבוי מדיניות ונהלי תגובה לאירועי סייבר, הגדרת תפקידים אחריות, הכנת תשתיות חלופיות, גיבוי המידע והגדרת חלופות לתהליכים מרכזיים.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

19. פיתוח תכנה

- 19.1. בכל הנוגע לפיתוח תכנה על הספק לעמוד בהנחיית יה"ב 5.13 – בנושא פיתוח מאובטח. בנוסף, על הספק ליישם את הדגשים הבאים:
- 19.1.1. קוד התוכנה יכיל רק את הנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה ואשר סוכם עם המשרד.
- 19.1.2. קוד התוכנה יהיה ללא רישום של סיסמאות ניהול, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים וכיו"ב.
- 19.1.3. התוכנה תיבדק ע"י בודקי חדירות, בלתי תלויים, בתהליך Code Review בצורה מעמיקה, כולל תיקון באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת. פגיעות זו, במידה וקיימת תתוקן ודיווח על כך יועבר למשרד.
- 19.1.4. הקוד ייסרק באמצעי SAST, Static Application Security Testing, ו-DAST, Dynamic Application Security Testing, ליקויי אבטחה אשר יופיעו בדוח הסריקה יתוקנו בטרם העלאתם לסביבת הייצור.
- 19.1.5. המערכת לא תבצע שינויי קוד במערכות נלוות כגון מערכת הפעלה, אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשוב של משרד התחבורה.
- 19.1.6. הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המערכת לא יתבצעו שינויים מהותיים, להבדיל מבאגים לא צפויים, אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש ממשרד התחבורה.

20. שרשרת אספקה

- 20.1. הספק יודא כי מוצרים ושירותים התומכים בתהליכים ומערכות חיוניות של המשרד, נוקטים אמצעי אבטחה בהתאם לסטנדרטים מקובלים בתחום.
- 20.2. הספקים ידורגו לפי שלוש רמות סיכון: A-סיכון גבוה, B-סיכון בינוני, C-סיכון גבוה. רמות הסיכון נגזרות מרמת הקריטיות, היקף התקשרות עם המשרד (סכום כסף), גישות המידע וסבירות להתממשות אירוע כתוצאה מההתקשרות.
- 20.2.1. ספקים שדורגו ברמה A – באחריותם להוכיח רמת הגנה לפי שאלון ספקים במערכת יוב"ל באמצעות בודק ספקים/גורם בדיקה מוסמך (על-פי רשימה של מערך הסייבר הלאומי).
- 20.2.2. ספקים שדורגו ברמה B - באחריותם להוכיח רמת הגנה לפי שאלון ספקים במערכת יוב"ל ולצרף את הראיות הנדרשות בשאלון.
- 20.2.3. ספקים שדורגו ברמה C - באחריותם למלא את שאלון הספקים, להחתים עורך דין או את מנכ"ל החברה על הצהרת ספק לגביי עמידתו בדרישות ההגנה שבשאלון.
- 20.3. טרם ההתקשרות, המשרד יגדיר לספק מהי רמת הסיכון שלו על פי הקריטריונים שתוארו ובנוסף יוגדרו לספק מהן פעולות שעליו לבצע לצורך מימוש רמת ההגנה הנדרשת. במקרה בו הספק עבר התעדה והינו מוסמך, המשרד יבקש מהספק להמציא את תוצאות הסקר.
- 20.4. ספק מהותי (ספק שדורג ברמה A) נדרשים להציג תעודת "ספק מאושר" מטעם גוף התעדה מורשה. התעודה מונפקת לאחר מבדק שמבוצע ע"י בודק תאימות סייבר מוסמך לשרשרת אספקה ארגונית. המבדק יערך על-פי שאלון ספקים של מערך הסייבר הלאומי, לכל סוגי ההתקשרויות (דרישות רחביות, פיתוח תוכנה, אחסון/עיבוד מידע בענן, גישה מרחוק) ולפי רמת הטמעה של ספק בהתקשרות מהותית.
- 20.5. ספקים שהשפעתם על תהליכים קריטיים נמוכה יותר, יידרשו להשיב על שאלון הספקים של מערך הסייבר ברמת הוכחה של הערכה עצמית או הערכה עצמית בצירוף ראיות, בהתאם להערכת הסיכונים של המפעיל.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

20.6. אחת לשנה יבוצע תיקוף של רמת ההגנה של הספק באמצעות מענה על שאלון הספקים בהערכה עצמית.

21. פיקוח וביקורות תקופתיות

- 21.1. הספק מתחייב לבצע מדי שנה סקר אבטחת מידע (Security Audit) ומבדק חדירה (Penetration Test) לרשת התקשורת שלו ולמערכות שלו על ידי צד שלישי שזהותו אושרה על ידי משרד התחבורה, ולהעביר את ממצאי הסקר ומבדק החדירה לעיונו של מנהל אבטחת מידע של המשרד.
- 21.2. המשרד רשאי לערוך ביקורות (באמצעות מחלקת אבטחת מידע של המשרד ו/או ע"י ספק חיצוני המועסק מטעמו) בחצרי או במערכות הספק (מעבר לאלה שתערוך חברת אבטחת המידע בה יבחר הספק) לשם ווידוא עמידה בהנחיות מסמך זה ו/או לצורך זיהוי כל סיכון אפשרי על המידע של המשרד. ביקורות אלו עשויות לכלול, על פי שיקול דעתו של המשרד, את אלה:
- 21.2.1. בקרה על תהליכי ונהלי עבודה רלוונטיים לעבודת הספק מול המשרד;
 - 21.2.2. יישום אמצעי אבטחת המשאב האנושי בחצרות הספק;
 - 21.2.3. יישום אמצעי אבטחה פיסית וסביבתית בחצרות הספק;
 - 21.2.4. יישום אמצעי אבטחה לוגית בחצרות הספק (כולל כניסה למערכות הספק ו/או בדיקה באמצעות כלים ממוכנים ברשת ומערכות הספק);
 - 21.2.5. בחינת חוסן מערכות המידע של הספק מתוך או מחוץ לרשת הספק על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, כפי שיוגדר על ידי המשרד (תוך תיאום עם הספק ובהסכמתו).

22. סיום התקשרות

- 22.1. המשרד ידרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה (לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).
- 22.2. יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות, מתקיימים. בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של המשרד המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:
- יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים למשרד אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.
 - הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשאר ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות המשרד וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על המשרד, אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
 - יש לוודא השמדת מדיה מגנטית מכל ציוד אשר שימש את הספק במהלך ההתקשרות עם המשרד (כגון: במקרה שמדובר במחשבים של הספק ששימשו לעיבוד ו/או אחסון של מידע של המשרד). כמו כן, נדרש לוודא מחיקת עותקים של קבצים ומידע של הלקוח ממערכות המידע ונכסי ה-IT של הספקים לאחר סיום הצורך העסקי באחזקתו. המחיקה תבצע בהתאם לנוהל המופיע [בקישור הבא](#).
 - יש לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של המשרד.
 - יש לוודא הנחיה לעניין המותר והאסור אודות פרסום פרטי הפרויקט/התקשרות לגורמי צד ג'.



אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

נספח שמירת סודיות

אני _____ ת"ז _____ עובד בחברה/גוף/עסק _____
_____ (להלן – "המציע") או מועסק על ידה, מצהיר ומתחייב בזה, כלפי
ממשלת ישראל וכלפי המציע:

1. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי בחברה ו/או על ידה
ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, ו/או אחרים של
ממשלת ישראל ו/או של המציע ושום מידע הנוגע לממשלה ו/או למציע בכלל
ולעניין הסכם ההתקשרות עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים במסגרת מכרז
מספר _____ (להלן - "ההסכם") בפרט, או שום מידע הקשור
במישרין או בעקיפין, ברכושם, עסקיהם, ענייניהם, לקוחותיהם, ספקיהם
והאנשים או הגופים הקשורים בממשלה ו/או במציע או הבאים עימם במגע
לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נושאי מחקר ופיתוח של הממשלה
ו/או המציע, שיטות יצור, תהליכים, מחירים, תחשיבים, תנאי התקשרות עם
לקוחות וספקים, שרטוטים מסמכים וסודות, וזאת בין שהסודות והאינפורמציה
האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי במציע ו/או במתן שירותים לממשלה
ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא;
2. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצוע השירותים נשוא
מכרז זה, כולל בצוע שכפולים, העתקים וכיו"ב;
3. ידוע לי כי אי מילוי ההתחייבויות כלפי הממשלה על פי הצהרה זו מהווה עבירה
על חוק העונשין, התשל"ז – 1977;
4. ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 ו/או 2 לעיל, למאן דהו, ללא אישור
בכתב מהממשלה, עלול להסב לממשלה נזקים כלכליים משמעותיים ביותר;
5. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו
לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.

שם הספק: _____

פרטי מורשה חתימה: _____

שם מלא: _____ תפקיד: _____ חתימה +חותמת _____

נספח כ"ה 1 למכרז

תצהיר בדבר עמידה בהנחיות אבטחת מידע

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה במכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם.

2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה חתימה במציע ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם ומטעם המציע.

3. המציע ומי מהצוות אשר מוצע ויועמד לרשות המשרד במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז, מתחייב לבצע את הפעולות הנדרשות במסגרת המכרז וההסכם תוך עמידה בכל הנחיות והוראות בדבר אבטחת מידע ושמירת סודיות ובכפוף להוראות כל דין.

4. המציע מתחייב ליידע כל גורם הפועל מטעמו שיועסק במתן השירותים בדבר החובות החלות עליו לעניין אבטחת מידע ושמירת סודיות, וכן כי יחתימו על התחייבות לעמידה בהוראות ודרישות אבטחת מידע ושמירה על סודיות.

5. המציע מכיר ומודע לחובות החלות עליו בעניין אבטחת מידע, ובכלל זאת כמפורט בהוראות המכרז ובסעיף 39 למכרז ובנספח כ"ה למכרז, והוא יפעל בהתאם וכמתחייב בהם.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך

שם מלא של מורשה החתימה

חתימה וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך

מספר רישיון

חתימה וחותמת

התחייבות לעניין כוח האדם

- א. שם המציע _____ מס' מזהה _____
- ב. כתובת _____
- ג. טלפון: _____ פקס': _____
- ד. מורשי החתימה של המציע (שם ומס' ת"ז) _____

אני מתחייב בזאת כי החברה הייעודית שתוקם כמפורט בסעיף 9.1.1 למכרז, לצורך ביצוע העבודה הנדרשת במכרז מספר 14/20 שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן – "המכרז"), תעמיד את מנהל הפרויקט כמפורט בס' 21.1 למכרז ויועץ מקצועי בעל מומחיות בכרטיס חכם כמפורט בס' 21.2 למכרז בהתאם לדרישות המכרז וזאת תוך 14 יום מיום חתימת החברה הייעודית על חוזה ההתקשרות. אני מתחייב כי אציג לאישור המשרד את הצוות הנדרש, ועמידתו בתנאים המפורטים בסעיפים 21.1-21.2 למכרז וכי הצוות יחל בעבודתו תוך 14 ימים ממועד החתימה כאמור לעיל.

אני מתחייב כי במסגרת החברה הייעודית שתוקם לצורך ביצוע העבודה הנדרשת, כל כוח האדם שיוקצה על ידי החברה לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, הנם בעלי מיומנות ויכולת מקצועית גבוהה באופן שיאפשר עמידה בכל הדרישות נשוא מכרז זה ברמה הגבוהה ביותר. בנוסף, אני מתחייב כי יועמדו חברי צוות נוספים, ככל שנדרש, לצורך עמידה בהוראות המכרז ובמועדים המפורטים בו.

תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת
תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר כי הנ"ל נחתם ע"י מורשה/י החתימה מטעם המציע ומחייב את המציע בכל דבר ועניין.

תאריך

חתימה וחותמת

מפרט השירותים

הספק הזוכה ידרש להפעיל את השירותים המפורטים במסמכי המכרז על נספחיו ובהתאם לשלבי ההפעלה המפורטים במכרז. השירותים שישופקו על ידי הזוכה מתוארים כמכלול בנספח זה. האמור בנספח זה בא בנוסף לאמור בנהלי הכרטוס החכם והנחיות אחרות בנושא הרב קו (הקיימים כיום, וכפי שייערכו ויתווספו מעת לעת) ואין בו לגרוע מהם אלא להוסיף עליהם.

1. פיתוח, הקמה, ניהול ותחזוקת מערכת טכנולוגית, בהתאם להנחיות הטכנולוגיות המפורטות בנספח ההנחיות הטכנולוגיות, אשר תאפשר את הפעולות המפורטות בנהלי הכרטוס החכם, ולאמור בנספח כ"א וכפי המפורט כדלקמן:

1.1. **הנפקת כרטיס חכם** – כלל הפעולות הכרוכות בהנפקת כרטיס חכם, בהתאם לאמור בצווי הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים המפורטים בסעיף 2.17 למכרז, בנהלי כרטוס חכם בתחבורה הציבורית ובהנחיות המשרד, לרבות:

1.1.1. **הנפקת כרטיס חכם.** הכרטיס יכול להיות אחת מהאפשרויות הבאות לבחירת המשתמש:

1.1.1.1. כרטיס חכם אישי. בכרטיס זה מתאפשרת טעינה של כל הסדרי הנסיעה, הפרטים המזהים של המשתמש מוטבעים על הכרטיס ונשמרים במאגר הנתונים במערך האחורי של הספק הזוכה ובמאגר הנתונים במרכז השירות הארצי. כרטיס זה יספק לבעל פרופיל מיטיב את ההנחות הקבועות בצו והוא מאפשר ביצוע שחזור יתרות באובדן או גניבה.

1.1.1.2. כרטיס חצי אנונימי. בכרטיס זה מתאפשרת גם כן טעינה של הסדרי נסיעה בדומה לכרטיס אישי ומוטבעים הפרטים המזהים האישיים של המשתמש על גבי הכרטיס החכם, אולם אינם נשמרים במאגרי הנתונים ולכן לא מתאפשר שיחזור יתרות במקרה אובדן או גניבה. במועד ההנפקה נקבעת זכאותו של הנוסע להנחה בדמי הנסיעה בתחבורה הציבורית. כרטיס זה יספק לבעל פרופיל מיטיב את ההנחות הקבועות בצו.

1.1.1.3. כרטיס חכם אנונימי. לצורך הנפקתו לא נדרשים פרטים מזהים ואלו אינם נשמרים או מוטבעים על גבי הכרטיס. בכרטיס זה לא ניתן ליהנות מהנחה לבעלי פרופיל מיטיב, לא ניתן לטעון הסדרי נסיעה אישיים כגון חודשי חופשי ולא ניתן לבצע שחזור יתרות במקרה אובדן או גניבה.

1.1.1.4. יובהר, כי הספק יפתח מערכת טכנולוגית אשר תוכל להנפיק את הכרטיסים החכמים בהתאם למאפיינים המפורטים בצו הפיקוח, בנהלי הכרטוס החכם ובהנחיות ונהלי המשרד כפי שיפורסמו מעת לעת.

1.1.1.5. עוד יובהר, כי כרטיס חכם שאינו אנונימי (כלומר, כרטיס חכם אישי או חצי אנונימי), אשר מוטבעים על פניו תמונתו ו/או שמו של בעל הכרטיס (כהגדרתו בנהלי

הכרטוס), לא יישמרו פרטים אלו (תמונה ו/או שם בעל הכרטוס) בכל אופן שהוא במאגרי המידע של הספק.

1.1.2. **זיהוי פרסונאלי** – לצורך הנפקת כרטיס חכם מזהה או חצי מזהה. הנוסע המבקש להנפיק כרטיס חכם יידרש להציג תעודות, בהתאם להנחיות המשרד ולקבוע בצו הפיקוח ובהתאם לפרופיל הנוסע אותו מבקש. על הספק הזוכה לאשר פרופיל לאחר שביצע את מלוא הבדיקות הנדרשות, בדק את תקינות המסמכים ותיעד את המסמכים על פי הנחיות המכרז ונהלי המשרד. יובהר, כי למשרד שמורה הזכות להגדיר את האפשרות למנגנון זיהוי מוגבר באמצעות ממשק לאזור אישי ממשלתי ולהורות לספק לפעול לזיהוי פרסונאלי על פי מנגנון זה. הורה המשרד לביצוע זיהוי מוגבר, ייעשה הדבר בהתראה מראש ובכתב של 90 ימים, ובכפוף לסעיף שינויים ושיפורים בתכולת השירותים הנדרשים המפורט בסעיף 23 למכרז.

1.1.3. **פרסונליזציה - רישום ו/או עדכון פרופיל**

1.1.3.1. שיוך הפרטים המזהים של הנוסע המשתמש בכרטיס חכם והגדרת הפרופיל האישי של הנוסע על גבי הכרטיס, בהתאם לקבוע בצו הפיקוח. בהתאם לפרופיל המוגדר ייקבעו ההנחות להן זכאי הנוסע בדמי הנסיעה עבור הסדרי הנסיעה השונים.

1.1.3.2. עדכון פרופיל ייעשה בהתאם לבקשת הנוסע והצגת המסמכים המעידים על הפרופיל אותו הוא מבקש לאשר.

1.1.4. **שחזור פרופיל**

1.1.4.1. במקרה של הנפקה נוספת של כרטיס חכם, כתוצאה מאובדן או גניבה, תספק המערכת יכולת לשחזר את הפרופיל של המשתמש, במידה ומבקש לעשות כן.

1.1.4.2. שחזור הפרופיל יתבצע אל מול הנתונים הקיימים בשמ"ש.

1.1.5. **שחזור חוזה ויתרות**

1.1.5.1. המערכת תספק את האפשרות לנוסע לשחזר חוזה נסיעה ויתרות קיימות בחוזה, במסגרת הנפקת כרטיס חכם חדש לאחר אובדן או גניבת כרטיס או במידה והכרטיס פג תוקף, במקרה של כל תקלה או בכל אחד מהמקרים המנויים בנהלי הכרטוס ואשר מתעדכנים מעת לעת.

1.1.5.2. השחזור יבוצע בהתאם ועל פי הנתונים המופיעים במערכת השמ"ש.

1.1.6. **הכנסת כרטיס ישן לרשימה שחורה/אדומה**

1.1.6.1. בהתאם לנהלי הכרטוס, קיימים מקרים בהם על הספק לשייך כרטיס חכם לרשימה שחורה או אדומה, על פי האבחנות המפורטות בנהלי הכרטוס. המערכת תאפשר שיוך כרטיס לרשימה שחורה או אדומה כאמור בכל אחד מהמקרים המנויים בנהלי הכרטוס, לרבות אך לא רק: הנפקת כרטיס מזוהה נוסף, כרטיס תקול, הנחיית המשרד וכיו"ב.

1.1.7. **הארכת תוקף כרטיס**

1.1.7.1. המערכת תאפשר הארכת תוקף עבור הכרטיס החכם הקיים ברשות המשתמש, בהתאם למועד התפוגה של כל כרטיס, מקסימום ההארכה שניתן לקבוע בכרטיס הקיים ועל פי נהלי הכרטוס הקיימים כפי שמתעדכנים מעת לעת.

1.1.8 הנפקת תדפיס תנועות אחרונות

- 1.1.8.1. המערכת תאפשר הנפקת תדפיס תנועות אחרונות שנעשו בכרטיס אישי מזוהה וחצי אנונימי, בהתאם לבקשת הנוסע, לרבות שימושים שנעשו בכרטיס (נסיעות שבוצעו).
- 1.1.8.2. תדפיס התנועות האחרונות יכלול את התנועות בהתאם לתקופה בה מבקש הנוסע לעיין, ובכפוף לכך כי המידע לגבי התקופה המבוקשת מצוי ושמור במאגר. התדפיס יכלול את הפעולות והשימושים שבוצעו בכרטיס באותה התקופה המבוקשת.
- 1.1.8.3. אופן אימות הזהות של הנוסע, ואופן מתן המידע, יבוצעו בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב לבקשות עיון) תשמ"א-1981 ועל פי נהלי והנחיות המשרד.

1.2 רכישת הסדר הנסיעה לטובת שימוש בתחבורה הציבורית

- 1.2.1. טעינת חוזה/הסדר נסיעה – הגדרת חוזה הנסיעה לבחירת הנוסע, ובהתאם לאמור בנהלי הכרטיס. בכרטיס אחד יוכלו להיטען מספר הסדרי נסיעה במקביל, בהתאם לחוזים התקופתיים הקיימים ולהסדרי נסיעה נוספים הקיימים ומפורטים בצו הפיקוח. למען הסר ספק, יובהר כי הסדרי הנסיעה מתעדכנים מעת לעת ועל הספק להיערך לעדכון הסדרי הנסיעה בהתאם וככל שיתעדכנו, וזאת ללא כל תמורה נוספת. כיום מתאפשרת טעינה של עד שמונה הסדרי נסיעה במקביל, בהתאם לאמור בנהלי הכרטיס.

1.2.2 זיכויים והחזרים

- 1.2.2.1. במקרים שונים, כפי המפורטים בנהלי הכרטיס, תאפשר המערכת ביצוע החזרים וזיכויים. בין המקרים בהם תאפשר המערכת החזר לנוסע: טעינות שבוצעו בטעות, חוזים קיימים בכרטיס אשר אינם מכובדים יותר בתחבורה הציבורית וכיו"ב. ההחזרים יבוצעו בהתאם לנהלי הכרטיס ולהנחיות המשרד.
- 1.2.2.2. בסניפי על הקו יינתנו זיכויים והחזרים במזומן ו/או בהעברה בנקאית לנוסעים, על פי הוראות המשרד.

1.2.3 המרת יתרות כלואות –

- 1.2.3.1. המערכת תאפשר המרת יתרות בחוזים שנותרו בהם יתרות, בפרופיל שאינו בתוקף ואשר לא ניתן להשתמש בו ובחוזים שנטענו מכח פרופיל זה, או במקרים אחרים המנויים בנהלי הכרטיס.
- 1.2.3.2. המערכת תאפשר להמיר את היתרה הכלואה, אשר הנוסע לא יכול להשתמש בה, לאור האמור בסעיף 1.2.3.1 לעיל ולאור האמור בנהלי הכרטיס, ליתרה בחוזה בתוקף עבור הפרופיל בתוקף אשר מעודכן בכרטיס החכם.

1.2.4 מימוש הזמנת טעינה ("רשימה ירוקה")

- 1.2.4.1. המערכת תאפשר השלמת טעינה שהוזמנה על ידי נוסע במערכת, אשר לא היו בידיו האמצעים להשלים את הפעולה בעצמו (דוגל, רכיב NFC או כל רכיב אחר המאפשר השלמת פעולה מרחוק).

1.2.4.2. את הטעינה יוכל הנוסע להזמין במגוון דרכים, בין היתר באמצעות מוקד השירות, הפנייה ממוקד השירות של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, פנייה מקוונת לספק, הודעת SMS וכיו"ב.

1.2.4.3. הספק יציג בפני הנוסע את מגוון העמדות להשלמת הטעינה, הממוקמות בסביבת הנוסע או בכל מיקום אחר לפי בחירת הנוסע.

1.3. **שימושים** – תיקוף הכרטיס החכם במכשיר התיקוף הממוקמת באמצעי התחבורה הציבורית, באוטובוס, ברציפי הנסיעה ובשערי הכניסה והיציאה ברכבת ישראל. תיקוף הנסיעה נעשה במכשירי התיקוף, אשר הינם באחריות ובהפעלת מפעילי התחבורה הציבורית.

1.4. **כרטיס חכם אנונימי**

1.4.1. הספק ינפיק כרטיס חכם אנונימי לבקשת המשתמשים. כרטיס חכם מסוג אנונימי, כהגדרתו בנהלי הכרטוס, אינו מכיל פרטים מזהים על גבי הכרטיס. הכרטיס אינו מזכה את הנוסע בהנחות לבעלי פרופיל מיטיב ואינו מאפשר הגנה על יתרות וחוזים קיימים בכרטיס במקרה של אובדן, גניבה או תקלה. יובהר, כי הספק לא יוכל לסרב לבקשת משתמש להנפיק כרטיס חכם מסוג אנונימי.

1.1.1. על הספק לדאוג שהחלופה של הנפקת כרטיס חכם אנונימי תובלט בשילוט בעמדות ההנפקה, באתר וביישומון, ובמסגרת הדרכת נותני השירות בעמדות ההנפקה. במסגרת זו, חלה חובה ליידע את הנוסע על כך שבמידה שבחר בחלופה האנונימית, לא יוכל לממש הנחות מסויימות בדמי הנסיעה ולא יוכל לשחזר את הכרטיס או את היתרה שנטענה בו במקרה של אובדן או גניבה של הכרטיס.

1.1.2. הספק יפעל למכירת כרטיס חכם אנונימי בכל סוגי מרכזי השירות, בהתאם לעקרונות הפריסה ורמת השירות בנקודות ההפצה, כמפורט בנספח ל"ג למכרז.

1.1.3. הכרטיס החכם האנונימי יונפק, ייטען ויופעל על פי כלל הנהלים, נהלי הכרטוס, צו הפיקוח והנחיות המשרד.

1.2. המערכת תאפשר ביצוע כלל הפעולות המנויות לעיל. יובהר, כי בנקודות ההפצה יהיה ניתן לבצע את הפעולות המפורטות להלן **בלבד**:

1.2.1. מכירת כרטיס חכם אנונימי

1.2.2. טעינת חוזה

1.2.3. ביטול טעינה

1.2.4. מימוש הזמנת פעולה (רשימה ירוקה)

1.3. כלל הפעולות המבוצעות במרכזים ובעמדות שאינם סניפי על הקו, מחייבות קורא כרטיסים, בין אם דונגל המתחבר למחשב, קורא כרטיסים מסוג אחר המתחבר למערכת המותקנת בנקודות ההפצה, רכיב NFC הקיים במכשיר סלולרי חכם או כל רכיב אחר עליו יורה המשרד.

1.4. נוסף לאמור לעיל, יאפשר הספק רכישת קורא כרטיסים (דונגל) לנוסע המבקש לבצע פעולות באופן מקוון ונדרש לקורא כרטיסים. מחיר קורא הכרטיסים לנוסע מעוגן בנהלי הכרטוס ובהנחיות המשרד, כפי המתעדכנים מעת לעת.

1.5. אבחנה בין הפעולות הניתנות בפילוח למרכזי שירות מפורטת בטבלה הבאה:

פעולה	סניפי על	שירותים מקוונים*	נקודות הפצה מאוישות	נקודות הפצה בשירות עצמי
הנפקת כרטיס חכם (מכל סוג)	+	+		
מכירת כרטיס חכם מזהה	+	+		
מכירת כרטיס חכם חצי מזהה	+	+		
מכירת כרטיס חכם מסוג אנונימי	+	+	+	**
זיהוי פרסונאלי	+	+		
פרסונליזציה (רישום ו/או עדכון פרופיל)	+	+		
שחזור פרופיל	+	+		
שחזור חוזה ו/או יתרות בחוזה	+	+		
הכנסת כרטיס ישן לרשימה שחורה/אדומה	+	+		
הארכת תוקף כרטיס	+	+		
הנפקת תדפיס תנועות אחרונות	+			
טעינת חוזה/הסדר נסיעה	+	+	+	+
זיכויים והחזרים	+	+		
המרת יתרות כלואות	+	+		
מימוש הזמנת טעינה ("רשימה ירוקה")	+	+	+	+

*שירותים מקוונים = אתר אינטרנט ויישומון

** ר' סעיף 4.2 להלן

1.6. נוסף למערכת הטכנולוגית המפורטת לעיל, ישלב הספק מערכות נלוות, בהתאם לאמור במכרז ובהתאם למפורט בנספח מ'.

1.7. הספק יאפשר למפעילי התחבורה הציבורית המפעילים את סניפי על הקו שבהם הספק מפעיל את המערכת הטכנולוגית, להתקין מערכות נלוות לצורך אספקת שירות לציבור הנוסעים, כמו לדוגמא: מערכת לניהול תורים, מערכת למתן חוות דעת על השירות ודואר אלקטרוני (מייל) של מפעיל התחבורה הציבורית.

2. תחזוקת המערכת

הספק יישא באחריות על כלל פעולות התחזוקה הנדרשות עבור המערכת והציוד הנלווה אליה. יובהר, כי באחריות הספק לבצע פעילות תחזוקה לליבת המערכת ופעילות תחזוקה טכנית, הכוללת תחזוקת מנע ושבר למרכזי השירות, למערכת הטכנולוגית ולציוד המתכלה. "תחזוקה לליבת המערכת" ו"תחזוקה אחרת" כהגדרתן במכרז.

2.1. תחזוקת ליבה

תחזוקת ליבת המערכת תכלול לכל הפחות אתהרכיבים הבאים:

2.1.1. פיתוחים, התאמות, שינויים שיפורים עדכונים ותוספות נדרשות במערכת הטכנולוגית, על

פי דרישות המשרד. לדוגמא: הוספת פעולה שניתן לבצע בכרטיס.

2.1.2. תיקון תקלות ובאגים במערכת הממוחשבת.

תחזוקת הליבה תבוצע באופן בלעדי על ידי הספק הזוכה ולא ניתן יהיה להעבירה לגורם אחר.

2.2. תחזוקה אחרת

תחזוקה אחרת של המערכת הטכנולוגית תכלול את כל פעולות התחזוקה שאינן בליבת המערכת, לרבות אך לא רק:

2.2.1. אחזקת שרתים לצורך מתן השירות ולצורך גיבוי מידע וכל פעולה הנדרשת להבטחת רציפות זמינות המערכת.

2.2.2. פעילויות גיבוי למערכת, למידע הנשמר במערכת ולשרתים.

2.2.3. עדכון גרסאות תוכנה לצורך עמידה בדרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז.

2.2.4. תפעול אתר משנה או כל פיתרון מקוון אחר לגיבוי האתר והשירותים הניתנים במסגרתו.

2.2.5. חיבור סניפי על הקו לקו תקשורת ותחזוקה שוטפת של קו התקשורת בכל סניף, לרבות טיפול בתקלות בקו התקשורת.

2.2.6. מתן מענה לתקלות שידווחו במערכת לפתיחת תקלות ובפנייה ישירה למוקד השירות של הספק.

2.2.7. אספקה שוטפת של ציוד, היקפי ומתכלה, חומרה וחומרים מתכלים נדרשים, בהתאם למפרט הציוד המפורט בנספח ל"א, לנהלי הכרטוס, לניהול מלאים שיבצע הספק, בכלל מרכזי השירות (סניפי על הקו, נקודות ההפצה, אתר אינטרנט ויישומון).

2.2.8. אחריות לניהול מלאים בהתאם לנדרש ולצורך אספקת שוטפת ורציפה של ציוד לסניפי על הקו ולנקודות ההפצה השונות.

2.2.9. תיקון תקלות בציוד וכל פעילות לתחזוקה אחרת המערכת.

2.2.10. החלפת ציוד תקול ובלוי בכלל מרכזי השירות בהתאם למפרט הציוד ול- SLA הקבוע לתחזוקת המערכת, כאמור בסעיף 3 להלן.

תחזוקה אחרת זו תוכל להתבצע באמצעות קבלן משנה שיפעל מטעם הספק הזוכה ובהתאם לאמור במכרז זה.

3. SLA לתחזוקת המערכת

3.1. זמינות המערכת בסניפי על הקו והשירותים המקוונים (אתר אינטרנט ויישומון)

3.1.1. המפעיל יתחייב לספק למשרד התחבורה, לנוסעים, למפעילי תח"צ ולגורמים נוספים שיעבדו מולו. מערכת בזמינות של 99.5% מהזמן בממוצע חודשי, בכלל השירותים הנדרשים.

3.1.2. השבתה של היכולת לבצע פעולה מבין הפעולות במערכת הטכנולוגית בעמדה ממוחשבת בסניף על הקו, לא תימשך יותר מיום אחד של פעילות הסניף, באזור מרכז הארץ ועד יומיים של פעילות הסניף האמור, בפריפריה. לעניין זה, מרכז ופריפריה כמפורט בנספח הפריסה הגיאוגרפית של סניפי על הקו. סעיף זה לא יימנה במניין הזמן בסעיף 3.1.1 לעיל.

3.1.3. אישור בקשה לביצוע פעולה בשירותים המקוונים ייארך עד יום עסקים אחד. משלוח כרטיס חכם למבקש (במידת הצורך) יבוצע לכל היותר תוך יום עסקים נוסף.

3.1.4. כל השבתה של המערכת או עמדות על הקו לצורך תחזוקה, תיקון תקלות ובאגים, שדרוג או ביצוע שינויים ושיפורים תתבצע בתאום מראש מול משרד התחבורה.

3.1.5. השירות יהיה פרואקטיבי שמשמעותו ביצוע תהליך שוטף ויזום בכדי למנוע תקלות, לוודא עמידה ב – SLA וליצור שיפור מתמיד בתפקוד המערכות והשירותים.

3.2. שעות השירות בעמדות בסניפי על הקו

3.2.1. שעות השירות של העמדות בסניפי על הקו ייגזרו משעות הפעילות של הסניף, המפורטות בסעיף 5.3.2 להלן. פירוט שעות הפעילות בסניפי על הקו הקיימים מופיע בסעיף 5.3.2 להלן. לעניין סניפי על הקו החדשים, על הספק להיערך ל- 12 שעות שירות ביממה בכל סניף, והכל בהתאם להוראות המשרד.

3.2.2. במקרים חריגים, רשאי המשרד להורות, בין ביוזמתו ובין בהתאם לבקשה כתובה ומנומקת של הספק הזוכה, על הפסקת פעילות לזמן קצוב לעמדה ממוחשבת, אם החליט כי הדבר הכרחי להמשך פעילות תקינה של העמדה. הוחלט על הפסקה קצובה כאמור, יגדיר המשרד את משך הזמן להפסקת הפעילות של העמדה. הספק הזוכה יפעל בכפוף לאמור במסמכי המכרז, לרבות לעניין הנגשת מידע, הסברה ופרסום.

3.2.3. במקרים חריגים, רשאי המשרד להורות, בהודעה של שבוע מראש, על תגבור הפעילות באחד או יותר מסניפי על הקו לתקופה קצובה. הורה המשרד על תגבור כאמור, יבצע הספק את כלל הפעולות הכרוכות בהיערכות כאמור, לרבות העמדת כוננים למתן שירות במועד הקובע.

3.3. טיפול בתקלות

3.3.1. דיווח על תקלות, סטטוס הטיפול בהן והטיפול שבוצע לטיפול בתקלה יהיה מנוהל באופן ממוחשב.

3.3.2. כל תקלה חמורה או שמשביתה מתן שרות מסוים לנוסעים או למשרד התחבורה, תדווח מיידית למשרד התחבורה. בסיום הטיפול יוכן דו"ח סיכום תקלה הכולל את תיאור התקלה, אופן הטיפול ומסקנות והמלצות.

3.3.3. המפעיל יעביר למשרד התחבורה דיווח חודשי של כלל התקלות במערכת ובעמדות על הקו, תהליך הטיפול בהם כולל תאריכים. הדיווח ימסר בחתכים שונים על פי המאפיינים של התקלות.

3.3.4. מנהל הפרויקט יהווה איש קשר מטעם הספק בכל הקשור למתן השירותים, לרבות טיפול בנושאים על פי דרישת המשרד.

3.4. ביצועי המערכת בסניפי על הקו

3.4.1. בסניפי על הקו – זמן עליית מסך בניכוי זמן תגובה של השמ"ש לא יעלה על 3 שניות לפעולה.

3.4.2. ממשק המשתמש יאופיין בשיתוף המשרד ונציגי מפעילי התחבורה הציבורית וכפוף לאישור המשרד.

3.5. תפעול המערכת

3.5.1. הספק מחויב לעדכן את טבלאות המערכת כדלקמן:

3.5.1.1. קלט מקבצי עדכון שיעביר המשרד יעודכן ביום העסקים העוקב ליום העברה.

3.5.1.2. עדכוני טבלאות ברמת שורות בתוך הטבלה – יבוצעו בתוך שני ימי עסקים מיום קבלת נתוני העדכון.

3.5.1.3. עדכון טבלה מלאה – יבוצע תוך שלושה ימי עסקים מיום קבלת נתוני העדכון.

3.5.2. הספק מחויב לדווח און ליין למערכת משרד התחבורה – מערכת השמ"ש על כל פעולה המבוצעת על ידו.

3.6. תיעוד והכשרה

3.6.1. במועד הטמעת המערכת, יפעל הספק להדרכה פרונטלית מפורטת לכלל עובדי מפעילי התחבורה הציבורית המשתמשים במערכת, בהיקף שלא יפחת מ- 20 שעות.

3.6.2. על הספק לפעול להכשרת המשתמשים במערכת, לרבות הפצת חומרי הדרכה, ערכות הסברה, רענון הנחיות ושינויים ותמיכה במשתמשים (help desk).

3.6.3. המפעיל יהיה אחראי באופן מלא על ביצוען של ההדרכה וההטמעה של המערכת אצל כל עובדיו המשתמשים במערכתיו.

3.6.4. עדכון גרסאות ילווה בהדרכה מתאימה של המשתמשים במערכת.

3.6.5. תיעוד – הספק מתחייב להמציא למשרד התחבורה תיעוד מלא של המערכת והוראות הפעלתה. התיעוד יועבר בתחילת הפעלת המערכת ובכל מקרה שהמפעיל סיפק גרסה חדשה של המערכת המשנה את דרך השימוש בה או את תחזוקתה.

3.6.6. הספק יעביר למשרד התחבורה את התיעוד הבא :

3.6.6.1. תיעוד טכני של מערכת הספק ורכיבים שנרכשו על ידו ובשימושו.

3.6.6.2. מדריך למשתמש, למנהל המערכת ולמתפעל המערכת.

3.6.6.3. נהלי עבודה.

3.6.6.4. כל תיעוד נוסף הנדרש לדעת הספק או המשרד.

3.7. שירות למשרד התחבורה

3.7.1. גישה און ליין למערכת הספק על פי הרשאות תינתן למשרד התחבורה ולגורמים המורשים על ידו.

3.7.2. במצב של אי התאמה בין המערכת של הספק, לרבות המערך האחורי ובין מערכות משרד התחבורה ו/או מערכות מפעילי התחבורה הציבורית ו/או הכרטיס החכם, על הספק להעביר את מלוא הנתונים ולהגיש את מלוא הסיוע למשרד התחבורה או לגורם שיאושר על ידי משרד התחבורה בתהליך הבירור, לרבות איתור קבצים מקוריים, הפקת דוחות, לוגים של המערכת וכל חומר נוסף הנדרש עד לסיום תהליך הבירור.

4. נקודות הפצה

4.1. הספק יפעל להתקין ולתחזק את המערכת בנקודות הפצה. נקודות הפצה יוכלו להיות מאוישות על ידי נציג בלתי מקצועי (דוגמת בעל קיוסק, קופאי, עובד דלפק וכיו"ב) או עמדות שירות עצמי, בכפוף לקריטריונים לפריסת נקודות הפצה.

4.2. המערכת, כאמור, תספק בנקודות ההפצה המאוישות פעולות לטעינת חוזה או ביטול טעינה, מימוש הזמנת טעינה טלפונית ורכישת כרטיס חכם אנונימי. בנקודות ההפצה בשירות עצמי (אוטומטים) תספק המערכת טעינת חוזה ומימוש הזמנת טעינה טלפונית. המערכת תוכל לספק בנקודות ההפצה בשירות העצמי גם שירות של רכישת כרטיס חכם אנונימי. המערכת תוכל לספק בנקודות ההפצה בשירות העצמי שירות של רכישת כרטיס חכם אנונימי בלבד, ובכפוף לכך שנקודות אלו לא ייכללו במסגרת הפריסה המינימאלית לנקודות הפצה כמפורט בנספח ל"ג.

4.3. נקודות ההפצה יספקו שירות לכל משתמש כרטיס חכם הפונה לבצע את אחת מהפעולות המנויות בסעיף 1 לעיל, ואשר ניתנות למימוש בנקודות ההפצה.

- 4.4. הספק מחויב לאפשר תשלום בנקודות ההפצה המאוישות, הן במזומן והן באשראי.
- 4.5. המשרד רשאי להורות לספק להוסיף או לגרוע פעולות, הקיימות במערכת הטכנולוגית ואשר ניתנות לביצוע במרכזי שירות אחרים, מחלק או כל נקודות ההפצה. יובהר, כי הוראה כאמור לא תגרור כל תמורה נוספת מצד המשרד.
- 4.6. המשרד רשאי להורות לספק להוסיף או לגרוע נקודות הפצה, בהתאם לרמת השירות המינימאלית המוגדרת בקריטריונים לפריסת נקודות ההפצה בנספח ל"ג למכרז. הורה המשרד על שינוי כאמור, לא תהיה לכך כל תמורה נוספת לספק, מלבד התמורה המפורטת בסעיף 31 במכרז (רכיב התמורה).
- 4.7. יובהר, כי אין בנקודות ההפצה אשר הספק מפעיל במסגרת מכרז זה משום בלעדיות או התחייבות למתן בלעדיות מצד המשרד, והמשרד רשאי לפרוס ולהפעיל, בין בעצמו ובין באמצעות גורמים אחרים, נקודות הפצה נוספות, הכוללות חלק או כל הפעולות הניתנות בנקודות ההפצה הפועלות מטעם הספק במסגרת מכרז זה, ולספק לא תהיה כל טענה למשרד על כך.
- 4.8. על הספק לחבר כל נקודת הפצה מאוישת למסופון או כל מכשיר אשר יאפשר את ביצוע הפעולות המורשות בנקודות ההפצה ויתממשק למערך האחורי של הספק ובנקודת הפצה בשירות עצמי להגדיר ממשק או כל חיבור הנדרש בין נקודת ההפצה למערך האחורי של הספק.
- 4.9. על כל ציוד קצה בנקודת ההפצה לעבור מבדקת אינטראופרביליות על ידי המשרד.
- 4.10. הספק יוודא זמינות השירותים בנקודות ההפצה, לרבות ביצוע תחזוקה שוטפת ותיקון תקלות.
- 4.11. באחריות הספק לוודא תיעוד של כלל הפעולות, ההיקף הכספי והתנועות המבוצעות בכל אחת מנקודות ההפצה, במערך האחורי של הספק, וביכולת לדווח לשמ"ש ולביקורות ענ"א על כלל התנועות שבוצעו בכל אחת מנקודות ההפצה בכל נקודת זמן.
- 4.12. הספק יתקשר בכתב עם בתי העסק ויספק את מלאי הכרטיסים החכמים מסוג אנונימי אשר הונפקו על ידי הספק ונדרשים לנקודת ההפצה לצורך מכירה, וכן מדבקות ושילוט לפרסום השירות הניתן בנקודת ההפצה, בהתאם להסכם ההתקשרות בין נקודת ההפצה והספק ובהתאם להיקף הכספי הקבוע במסגרת התקשרות זו.
- 4.13. הספק יפעל מול בתי העסק לטיפול בפדיון שיגיע, הן במזומן והן באשראי, לרבות מתן קו אשראי, ניהול ספרים ומעקב אחר תנועות כספיות שנעשו במזומן לצורך תיעוד ובקרה, התאמות אשראי וסגירת דיווחים כספיים.

5. סניפי "על הקו"

5.1. הפעלת המערכת

- 5.1.1. המערכת הטכנולוגית הפועלת כיום בסניפי על הקו מופעלת על ידי נציגי מפעילי התחבורה הציבורית ובנק הדואר. הספק יחליף את המערכת הטכנולוגית המופעלת בסניף, הן מערכת הכרטוס המופעלת על ידי מפעילי התחבורה הציבורית במקרים בהם קיימת מערכת כזו בסניף על הקו, והן המערכת הטכנולוגית המופעלת כיום על ידי בנק הדואר ויפעיל מערכת טכנולוגית אחת אחידה בסניפי על הקו שבתחום אחריותו.

5.1.2 מפעילי התחבורה הציבורית, אשר מחויבים על ידי המשרד להפעיל מערכות כרטוס ואחראים על הפעלת סניפי על הקו בהיבט השירות לנוסע, השימוש במערכות הממוחשבות לצורך מתן השירות ואחזקת הסניף, פועלים על פי ההנחיות המפורטות בנספח ל"ב למיתוג והפעלת סניפי על הקו ונספח ל"ז להפעלת מערכות הכרטוס.

5.1.3 הספק יפעיל בשלב הפעלה א' את המערכת הטכנולוגית בקבוצת סניפי על הקו אשר ישויכו אליו במועד בדיקת ההצעות כמפורט במכרז. המערכת הטכנולוגית תופעל בהתאם לאמור במסמכי המכרז, לרבות ההנחיות הטכנולוגיות, מפרט הציוד ומפרט שירותים זה.

5.1.4 הפעלת המערכת על ידי הספק תכלול הטמעת המערכת בסניפי על הקו, בציוד הקיים או בציוד אותו יבחר הספק להחליף, חיבור הסניף לקו תקשורת, תחזוקת קו התקשורת ותחזוקת המערכת והציוד הנדרש לצורך מתן השירותים בסניף, בהתאם לאמור במכרז ובפרט ב-SLA לתחזוקת המערכת, ובהתאם לנהלי המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת.

5.1.5 הספק יתמוך במפעילי התחבורה הציבורית בצרכים השונים העולים מהפעלת המערכת בסניפי על הקו, בפרט:

5.1.5.1 הדרכת משתמשים במערכת – הדרכה ראשונית ורענון הדרכה.

5.1.5.2 תמיכה טכנית (הלפ דסק) למשתמשי המערכת באופן שוטף. תמיכה זו תינתן באופן שוטף בשעות הפעילות של הסניפים.

5.1.5.3 מתן מענה לתקלות, באמצעות מערכת לדיווח תקלות ובהתאם לאמור במכרז.

5.1.5.4 מתן מענה לבריורים שונים באמצעות פניית מפעיל התחבורה הציבורית למוקד השירות.

5.1.5.5 תחזוקת המערכת, הן תחזוקת ליבה והן תחזוקה נוספת.

5.1.5.6 אספקת ציוד מתכלה הנדרש למתן השירותים בסניף, כגון: דפים, טיונרים וכיו"ב.

5.2 מפרט הציוד הנדרש בסניף על הקו

5.2.1 החלפת הציוד הקיים בסניפי על הקו תבוצע בהתאם לאמור בסעיף 22.2.10 למכרז ובהתאם למפרט הציוד המפורט בנספח ל"א.

5.2.2 עבור כל עמדה ממוחשבת הממוקמת בסניף ייפרס ציוד כמפורט בנספח ל"א ובהתייחס לאמור בנספח י"ט- כרטוס חכם למפעילי תחבורה ציבורית.

5.3 שעות פעילות, גודל ומיקום סניפי על הקו

5.3.1 גודל הסניף נקבע בהתאם למספר העמדות הממוחשבות הפועלות בו. סניף קטן הוא סניף בו פועלת עמדה ממוחשבת אחת. סניף גדול הוא סניף בו פועלות שתי עמדות ממוחשבות ומעלה. בכל עמדה ממוחשבת פועל נציג שירות.

5.3.2 שעות הפעילות של הסניף משתנות בהתאם למיקום הסניף, היקף הפעילות, גודל הסניף והנחיות המשרד. שעות הפעילות בסניפי על הקו הפועלים כיום מפורטים בקישור: <http://alhakav.mot.gov.il/he/service-centers> ובהתאם לאמור בנספח כרטוס חכם, המצורף כנספח י"ט למכרז.

5.4 גבייה כספית בסניפי על הקו

5.4.1. באחריות הספק הזוכה לאפשר במערכת הטכנולוגית גביית כספים עבור חלק או כל הפעולות שיבוצעו במערכת, ממשתמש הכרטיס החכם שיבקש לבצע את הפעולות, כפי שהוגדר במסמכי המכרז.

5.4.2. גביית הכספים תתאפשר הן בכרטיסי חיוב והן במזומן. הגבייה תבוצע בכפוף לאמור בנספח ההתחשבנות, המובא כנספח כ"ט למכרז.

5.4.3. יובהר, כי כלל הפדיון שייגבה ממשתמשי כרטיס חכם בסניפי על הקו, יועבר למשרד באמצעות חיוב אשראי, באופן המתואר בסעיף 24 למכרז ובנספח כ"ט במכרז.

5.4.4. בסניפי על הקו שיופעלו על ידי מפעילי התחבורה הציבורית, יקצה המשרד לספק הזוכה סכום חודשי לגבייה במזומן, בגין פעילות הספק במזומן בסניפי על הקו.

5.4.5. הסכום שייגבה ממשתמשי הכרטיס החכם בסניפי על הקו במזומן יירשם כפעולת תשלום מזומן ובגינה יועבר תשלום באמצעות חיוב אשראי הספק עד להגעה לסכום כאמור בסעיף 5.4.4 לעיל. הגיע הספק למלוא הסכום שהוקצה לו כאמור בסעיף 5.4.4 לעיל, יקצה המשרד סכום נוסף, וזאת לאחר בדיקות הדיווחים שיתקבלו מהספק בשמ"ש ולביצוע בדיקות ובקורות של המשרד אל מול מערכת המרכב"ה, דו"חות התאמות האשראי ונתונים נוספים ככל שיידרשו.

5.5. הפעלה מלאה של סניף על הקו

5.5.1. בשלב ההפעלה ב' ובשלב ההפעלה ג', המהווה שלב הפעלה אופציונאלי להחלטת המשרד, יפעיל הספק את סניפי על הקו (החדשים שיקים, והקיימים, בהתאמה) הפעלה מלאה.

5.5.2. בהפעלה מלאה יידרש הספק, נוסף לדרישות הפעלת המערכת כפי שפורטו במסמכי המכרז ובנספחי המכרז, לעמוד בדרישות הפעלת סניף על הקו המפורטות בנספח ל"ב.

5.5.3. באחריות הספק לבצע הפעולות הבאות לצורך מתן שירות בסניפי על הקו שיהיו בהפעלת המלאה, לרבות:

5.5.3.1. גיוס, הכשרה, והדרכת נציגי השירות לשימוש במערכת באופן המפורט בסעיף 5.1.5 לעיל.

5.5.3.2. עמידה בהנחיות שירות ומיתוג, בכפוף לאמור בנספח ל"ב למכרז.

5.5.3.3. גיבוש נהלי עבודה פנימיים, לרבות הנחיות לפתיחת וסגירת סניפי על הקו.

5.5.3.4. אחריות לפתיחת סניפי על הקו בשעות פעילות הסניף בהתאם למפורט בסעיף 5.3.2 לעיל ובהתאם להנחיות המשרד.

5.5.3.5. אחזקת מבנה הסניף, לרבות ניקיון ואחזקה שוטפת.

5.5.4. בסניפי על הקו החדשים, אשר לצורך הקמתם ייערך הספק בשלב ההיערכות להפעלת שלב ב', כאמור במסמכי המכרז, יורה המשרד על מיקום, גודל ושעות הפעילות של כל סניף בהנחיה לפעול להיערכות השלב כאמור. כאמור במכרז, יידרש הספק הזוכה להקים ולהפעיל בהפעלה מלאה עד עשרה סניפי על הקו באזור פעילותו בהתאם לקבוצת סניפי על הקו אשר שויכה אליו.

5.5.5. בכל עמדה ממוחשבת יפעל נציג אחת במשמרת, כך שבסניף על הקו הכולל לדוגמא שתי עמדות ממוחשבות, יפעלו שני נציגים בכל משמרת.

5.5.6. המשרד רשאי, בכל שלב, להורות על שינוי בשעות פעילות סניף על הקו, אחד או יותר. לא תינתן תמורה לספק בגין שינוי כאמור.

5.6. המשרד רשאי, בכל שלב, להורות לספק על צמצום או הוספה של סניפי על הקו המופעלים על ידו, בין אם הפעלת המערכת הטכנולוגית ובין אם הפעלה מלאה. הורה המשרד על צמצום או הרחבה כאמור, יבוצע הצמצום או ההרחבה בכפוף למרכיבי התמורה המפורטים בסעיף התמורה במכרז.

6. שירותים מקוונים – אתר אינטרנט ויישומון

6.1. הספק הזוכה יפעיל יישומון ואתר אינטרנט אשר במסגרתו ניתן יהיה לבצע את הפעולות המנויות בסעיף 1 לעיל, בכפוף לאמור במסמכי המכרז, לרבות ההנחיות הטכנולוגיות ובכפוף לנהלי הכרטוס ולהנחיות המשרד כפי שיובאו מעת לעת.

6.2. פעולות הדורשות מנגנון הזדהות של הנוסע ייבדקו, יבוצעו ויושלמו על ידי נציגי שירות מטעם הספק. הספק יתעד את ביצוע כלל הפעולות המבוצעות בשירותים המקוונים, לרבות פירוט סטאטוס הפנייה, סירוב או קבלת בקשת הנוסע להשלמת הפעולה, ונימוקים לסירוב במידה והפעולה המבוקשת נדחתה.

6.3. היישומון יאפשר ביצוע פעולות באמצעות חשבון אישי, לרבות מעקב אחר היסטוריית הפעולות שבוצעו בחשבון האישי, היסטוריית השימושים (תיקופים), פרופיל מעודכן, סטאטוס בקשות וכיו"ב.

6.4. הספק מחויב לשלוח את הכרטיס המונפק לנוסע, באחת מהדרכים שלהלן:

6.4.1. דואר רשום.

6.4.2. שליח עד הבית.

עבור המשלוח, רשאי הספק לגבות מהנוסע תשלום בגובה של תעריף דואר ותוספת 5% דמי טיפול, זאת במקרה והכרטיס נשלח בדואר רשום. במקרה והכרטיס נשלח באמצעות שליח עד הבית רשאי הספק לגבות מהנוסע תשלום משלוח של עד 30 ₪.

6.5. היישומון והאתר יספקו שירותים בכפוף לסעיפים הקבועים במכרז, בפרט אבטחת מידע, הגנה על הפרטיות, כללי נגישות ותמיכה בשפות.

6.6. הספק יאפשר ביצוע פעולות בשירותים המקוונים בכרטיסי חיוב וייערך לאפשרות לבצע את הפעולות גם באמצעות הוראה לחיוב חשבון.

6.7. אופן הגבייה וההתחשבות מול הנוסע יבוצעו בהתאם לאמור במסמכי המכרז ובפרט בנספח כ"ט למכרז.

7. הנגשת מידע, הסברה ופרסום

7.1. הספק הזוכה יגיש למשרד תכנית שנתית להנגשת מידע, הסברה ופרסום. התכנית תוגש עד 60 ימים לאחר תחילת שלב ההיערכות לשלב הפעלה א'. במסגרת התכנית השנתית יציג הספק את פעולות הנגשת המידע וההסברה המתוכננות לביצוע, לרבות לוח זמנים לביצוע, הערכת עלות כספית, תוצרים ואמצעי הסברה שיופקו בכל פעולה ומיקום יישום פעולת ההסברה, קרי מיקום גיאוגרפי וסוג מרכז השירות (מרכזי השירות המקוונים, סניפי על הקו או נקודות ההפצה).

- 7.2. תכנית העבודה השנתית, לרבות אמצעי ההנגשה היקפם ומישכם כפופה לאישור המשרד. לאחר אישור המשרד, יפעל הספק על בסיס תכנית העבודה השנתית. המשרד יהא רשאי להורות לספק, מעת לעת, על שינויים נדרשים בתכנית העבודה, בהתאם לצרכים וכפי שימצא לנכון המשרד.
- 7.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, באחריות הספק להנגיש מידע כללי מעודכן, בכלל מרכזי השירות ובפרט במרכזי השירות המקוונים (יישומון ואתר אינטרנט) הכולל את המידע הבא:
- 7.3.1. מיקום מרכז השירות.
- 7.3.2. שעות פתיחת מרכז השירות.
- 7.3.3. פעולות ניתנות לביצוע במרכז השירות. לכל פעולה יוצגו המסמכים הנדרשים לצורך ביצוע הפעולה.
- 7.3.4. תשלום במזומן ו/או באשראי בכל מרכז שירות.
- 7.3.5. במקרה של נקודת הפצה – האם מדובר בשירות עצמי או בשירות שניתן על ידי נציג.
- 7.3.6. דרכי הגעה עיקריות למרכז השירות.
- 7.4. יובהר, כי באחריות הספק לעדכן את המידע המפורט בסעיף 7.3 לעיל מעת לעת לפי הצורך וכן בכל שינוי, בין שינוי שהתבצע כתוצאה מהנחיית המשרד ובין כתוצאה משינוי שהתבצע על ידי הספק עצמו. שינוי כאמור יכול להיות שינוי קבוע, לדוגמא: שינוי בשעות פתיחה של סניף על הקו, מיקום נקודת הפצה, פעולות שניתן לבצע בנקודת הפצה אוטומטית וכיו"ב. שינוי יכול להיות גם שינוי זמני, הנובע מתקלה במערכת במרכז שירות מסוים, סגירה זמנית של סניף על הקו וכיו"ב.
- 7.5. השינוי ידווח מיידית למשרד ויתועד במערכות הנלוות.
- 7.6. הספק הזוכה מתחייב, בין היתר, לעדכן לפחות פעם בשבוע את מיקום סניפי "על הקו" ונקודות ההפצה כפי שמופיעים בפרק "Specify the files in ChargingRavKav package" במסמך Developer Information - GTFS בגרסתו העדכנית ביום הגשת ההצעה. https://www.gov.il/BlobFolder/generalpage/gtfs_general_transit_feed_specificatio ns/he/GTFS%20%20Developer%20Information%202021.08.19%20ex.pdf הזוכה יעדכן את שדות הרשות והחובה המפורטים במסמך למעט NotesArb, NotesHEB, ו NotesEng. המידע המופיע בכל השפות חייב להיות זהה.
- 7.7. עדכן הספק על שינוי שמשמעותו אי אספקת שירותים במרכז שירות אחד או יותר, ינגיש הספק את מרכזי השירות האחרים בהם ניתן לקבל שירות. כמו כן, ינחה הספק את מוקד השירות בעדכון המידע כאמור, ויעדכן את משתמשי הכרטיס החכם הרשומים אצלו לשירות.
- 7.8. נוסף להנגשת המידע באמצעים המקוונים, קרי יישומון ואתר אינטרנט, יפעל הספק בהתאם לתכנית העבודה השנתית שאושרה על ידי המשרד להנגשת מידע ופרסום באמצעים השונים, לרבות באמצעות מדבקות, פליירים, חוברות הסברה, פוסטרים, שילוט, באגרים וכיו"ב.
- 7.9. באחריות הספק להפיץ את המידע באמצעים השונים בכלל מרכזי השירות המופעלים על ידו.
- 8. מוקד שירות**
- 8.1. הספק הזוכה יפעיל מוקד שירות ארצי רב-ערוצי אשר ייתן מענה בנושאים הבאים:

- 8.1.1. תמיכה טכנית ביישומון ובאתר וטיפול תקלות – עבור משתמשי הכרטיס החכם המבצעים פעולות באמצעות היישומון ו/או אתר האינטרנט המופעל על ידי הספק הזוכה.
- 8.1.2. מתן מידע בנושאים כלליים על שימוש בכרטיס חכם בתחבורה הציבורית, לרבות הפעולות שניתן לבצע בכרטיס, מרכזי השירות השונים, מיקומם, שעות פעילות ואופן ביצוע הפעולות במרכזי השירות השונים.
- 8.1.3. מתן מענה לתלונות משתמשים – בין בגין חווית משתמש לקויה ביישומון ובאתר, שירות בסניף על הקו שבהפעלתו וכיו"ב. בגין תלונות שאינן בתחום אחריות הספק, יפנה המוקד למוקד השירות הרלבנטי להמשך טיפול.
- 8.1.4. ביצוע פעולות בהזמנה ("רשימה ירוקה") – הזמנת טעינה דרך מוקד השירות, בהתאם לאמור במסמכי המכרז ובנספח זה.
- 8.1.5. תמיכה במפעילי תחצ עבור שימוש במערכת, שאלות ובירורים לגבי הפעלת המערכת. בנוסף, יתמוך מוקד השירות בפניות מפעילי תחבורה ציבורית בגין תקלות במערכת, לרבות הדרכת מפעיל התחבורה הציבורית לפתיחת תקלה במערכת הנלווית והמשך שימוש במערכת הנלווית עד לפתרון התקלה.
- 8.1.6. תמיכה בתקלות בנקודות הפצה.
- 8.2. על הספק להיערך לאפשרות להפעלת מוקד שירות מקוון, באמצעותו ניתן יהיה לבצע פעולות הדורשות הזדהות הנוסע, לרבות:
- 8.2.1. בירור מצב חשבון של הנוסע או בירור פרטים המצויים על גבי הכרטיס.
- 8.2.2. בירור על שימושים ותנועות שבוצעו בכרטיס בפרק זמן לבחירתו של הנוסע (תיקופים שבוצעו במערכת הכרטיס של מפעילי התחבורה הציבורית).
- 8.3. על הספק להגיש דיווחים לאופן מתן השירות על ידי מוקד השירות, לרבות מספר הפניות, זמן מענה לכל פנייה, משך הטיפול בפנייה עד לסגירתה וכיו"ב, וזאת בהתאם לאמור בנספח ל"ה (דיווחים).

9. SLA למוקד שירות הלקוחות

- 9.1. מוקד השירות ייתן מענה טלפוני אנושי ומענה באמצעות תקשורת כתובה, בלפחות שני אופנים כגון אלו המפורטים להלן:
- 9.1.1. תקשורת כתובה און ליין באמצעות צ'אט, וואטסאפ, מיסרוניס.
- 9.1.2. תקשורת מקוונת באמצעות מיילים.
- 9.2. מוקד השירות ייתן מענה לכלל ציבור הנוסעים הפונה לקבלת שירות או מידע, ללא תלות בביצוע פעולות של הנוסע אצל הספק הזוכה או אצל ספק אחר או בכלל.
- 9.3. מוקד השירות יפעל בימי א-ה החל משעה 08:00 ועד השעה 19:00 בערב, בימי ו' וערבי חג משעה 08:00 ועד 13:00, ביציאת שבת וחג החל משעה לאחר יציאת השבת או החג ועד השעה 22:00 בלילה.

9.4. למשרד שמורה הזכות לשנות את שעות הפעילות של המוקד בהתאם לניסיון שיצטבר בהפעלת מוקד השירות, בהתאם לשינויים שיתרחשו בענף התחבורה הציבורית ובהתאם למדיניות המשרד.

9.5. באחריות הספק הזוכה לאפשר במוקד השירות ובמערכות הנלוות לקבל הפניות ממוקד השירות המופעל על ידי המשרד, *8787 וממוקדי השירות המופעלים על ידי מפעילי התחבורה הציבורית ומפעילי תמ"ר.

9.6. באחריות הספק הזוכה להפנות פניות רלבנטיות ממוקד השירות שבהפעלתו למוקד השירות המופעל על ידי המשרד, *8787 ולמוקדי השירות המופעלים על ידי מפעילי התחבורה הציבורית ומפעילי תמ"ר, בהתאם לנהלי והנחיות המשרד.

9.7. הספק יעמיד איש קשר מטעמו לתפעול שוטף מול מוקד השירות המופעל על ידי המשרד *8787 לצורך העברת מידע ועדכונים באופן מיטבי.

9.8. הספק יפעיל את מוקד השירות בזמינות של 99.5% מהזמן בממוצע חודשי.

9.9. שפות

9.9.1. מוקד השירות יפעל במענה האנושי, בתהליך ניתוב השיחה ובאמצעי התקשורת הכתובה, בשפות: עברית, ערבית ואנגלית (ברירת המחדל עברית).

9.9.2. המוקד יפעל באופן המאפשר מענה לאנשים בעלי מוגבלויות, ובפרט מוגבלויות שמיעה.

9.9.3. השירות בשפה הנבחרת על ידי המשתמש יכלול את כל התהליכים שלהלן, שיתקיימו במסגרת מתן השירות:

9.9.3.1. נתב השיחות.

9.9.3.2. הודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור.

9.9.3.3. מענה קולי ממוכן למידע נדרש.

9.9.3.4. מענה אנושי של נציג שירות לפונה.

9.9.3.5. תקשורת כתובה (מסרונים, הודעות וואטסאפ, צ'אט וכיו"ב).

9.10. המתנת פונה לקבלת שירות

9.10.1. זמן ההמתנה המירבי בתור עד לקבלת מענה אנושי של נציג שירות במוקד ו/או מענה

באמצעות תקשורת כתובה און ליין (כגון וואטסאפ או צ'אט) לא יעלה על 3 דקות בין

השעות 08:00 ל- 11:00 ובין 16:00 ל- 19:00 עבור 95% מהפניות. ביתר שעות הפעילות

זמן ההמתנה המירבי יהיה בהתאם לתיקון 57 לחוק הגנת הצרכן, התשע"ח-2018

ובהתאם להנחיית ממונה חוק הגנת הצרכן בעניין זה. זמן ההמתנה המירבי למענה

באמצעות מייל (הודעת דוא"ל) לא יעלה על יום עסקים עבור 95% מהפניות.

9.10.2. המתנה של פונה מעל הזמן המירבי או נטישה כתוצאה מהמתנה מעל הזמן המירבי תגורר

פיצויים מוסכמים בהתאם לאמור בסעיף 23 למכרז.

9.10.3. כמות נטישות ואיחורים בזמני ההמתנה של הפונים למוקד השירות בהיקף חודשי של

למעלה מ- 33% תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות ותגורר, בכפוף לשיקול דעת

הוועדה, את ביטול ההסכם וחילוט הערבות מבלי לגרוע מזכויות המשרד שלפי כל דין.

נספח כ"ט למכרז

ניהול כספים והתחשבות עם המשרד

1. אחריות הספק

1.1. הספק הזוכה יפעל לפתיחת מסופים ייעודיים, הקרויים גם payment gateway (להלן: "PG") לפעילות נשוא מכרז זה ויפעל בהתאם להנחיות חברות האשראי ולהנחיות המשרד. הספק הזוכה יבצע את כלל הפעילות הנדרשת לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה במסופים הייעודיים שייפתחו. המסופים שייפתחו יהיו על שם משרד התחבורה. פירוט אחריות הספק בנושא PG מובא בסעיף 2.5 להלן.

1.2. הספק הזוכה יישא באחריות לביצוע כלל הפעולות הכרוכות בניהול ההתחשבות עם משתמשי הכרטיס החכם, הפונים לקבל את השירותים ממנו, ובכלל זה כלל הפעולות המפורטות בסעיף ראשי זה.

1.3. חיוב הנוסע

1.3.1. חיוב הנוסע בגין השירותים הכרוכים בתשלום, לרבות טעינת חוזה, שחזור יתרות, רכישת כרטיס חכם אנונימי וכיו"ב, יבוצע בהתאם למפורט להלן:

1.3.1.1. כרטיסי חיוב

1.3.1.2. הספק יפעל מול חברות האשראי בכפוף להסכם חשכ"ל עם חברות האשראי לסליקת כספים.

1.3.1.3. באחריות הספק לבצע כלל הפעולות הנדרשות לבדיקת תקינות הכרטיס וחיוב הנוסע בכרטיס החיוב שהוא מחזיק.

1.3.1.4. באחריות הספק להיערך לתמיכה בכלל כרטיסי החיוב, ובכפוף להנחיות בנק ישראל, נהלי חברות האשראי ונהלי כרטוס חכם של משרד התחבורה.

1.3.1.5. ביצוע התאמות אשראי ודיווח לשמ"ש ולמשרד. יובהר, כי המשרד יבצע התאמות אשראי באמצעות זכיון מטעמו לצורך פיקוח ובקרה על פעולות הספק. ביצוע התאמות אשראי על ידי המשרד או מי מטעמו אינו גורע מאחריות הספק לבצע את התאמות האשראי על כלל הפעולות המבוצעות על ידו.

1.3.1.6. מזומן

1.3.1.7. הספק יבצע את כלל הפעולות הכרוכות בטיפול במזומן, לרבות ניהול כספי מול בתי העסק בנקודות ההפצה המאוישות ובנקודות ההפצה בשירות עצמי בהם יתאפשר תשלום במזומן, ניהול ספרים וכיו"ב. יובהר, כי האחריות לטיפול במזומן חלה על הספק הזוכה ועל הספק הזוכה לבצע את כלל הפעולות הכרוכות בטיפול בפדיון

שמתקבל במזומן ובהעברת הסכום הכולל בגין הפדיון שהתקבל במזומן למשרד.

1.3.1.8. פדיון ממזומן יכול להתקבל במרכזי שירות על הקו, נקודות הפצה המקבלות תשלום במזומן, אוטומטים וכל עמדה אחרת על פי נהלי הכרטוס והנחיות המשרד כפי שיתעדכנו מעת לעת.

1.3.1.9. בגין כל פעולה על הכרטיס החכם שתבוצע במזומן, תבוצע במערכת פעולת חיוב באשראי של הספק, כך שיועבר לחשבון הבנק הייעודי של המשרד, כמפורט בסעיף 24 למכרז ובסעיפי נספח זה.

1.3.2. על הספק להיערך לתמיכה גם בצורת החיוב של שימוש בהרשאה לחיוב חשבון בנק. למשרד שמורה הזכות להורות לספק בכל שלב במהלך הפעלת ההתקשרות ליישם תמיכה בחיוב חשבון בנק, בהודעה מראש ובכתב של 60 ימים.

1.3.3. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 1.4.2 לעיל, למשרד שמורה הזכות להורות לספק על ביצוע צורות חיוב נוספות, בהודעה מראש של 90 ימים. הורה המשרד על ביצוע הסעיף כאמור, יבוצע הדבר בכפוף לסעיף שינויים ושיפורים כמפורט במכרז.

1.3.4. יובהר, כי על הספק לתעד את כלל ההליכים שבוצעו מול הנוסע, לרבות השירותים שניתנו לו גם אם אינם כרוכים בתשלום, וכלל הפעולות לביצוע ההתחשבות מול הנוסע כפי המפורט במסמכי ההליך ובנספח זה.

1.4. התחשבות מול הנוסע

1.4.1. באחריות הספק הזוכה לבצע את כלל הפעולות הכרוכות בהתחשבות מול הנוסע, לרבות מתן זיכויים כספיים בהתאם להנחיות המשרד, טיפול בהכשות עסקה בהתאם לנהלי חברות האשראי והנחיות המשרד וכל פעולה נוספת המצריכה התחשבות כספית ושאינה כספית מול הלקוח.

1.4.2. באחריות הספק לבצע את כלל הפעולות הכרוכות בטיפול בחייבים, לרבות מיצוי הליך גביית החוב וחסידת בעל החוב מהמשך שימוש בכרטיס בהתאם לנהלי כרטוס חכם עד להסדרת החוב, בהתאם להנחיות המשרד.

1.5. גבייה והעברת התשלום ישירות לחשבון המדינה

1.5.1. גבייה עבור השירות שניתן לנוסע ובהתאם לנהלי הכרטוס החכם, לרבות עבור טעינה, הנפקת כרטיס חכם אנונימי, הנפקת כרטיס חכם שאבד וכיו"ב.

1.5.2. הגבייה תיעשה בהתאם לנהלי חברות האשראי, לרבות בדיקת תקינות הכרטיס וגביית הסכום. הגבייה תיעשה בכרטיס חיוב או במזומן, בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובהתאם להנחיות המשרד ונהלי המשרד כפי המתעדכנים מעת לעת.

1.5.3. הפדיון יופקד ישירות בחשבון ההכנסות של המשרד, בהתאם להנחיות המשרד.

1.5.4. באחריות המשרד לספק את המידע הנדרש לספק הזוכה לצורך ניהול המערך האחורי ומתן שירות לציבור הנוסעים המשתמש בכרטיס חכם.

1.6. הפקת חשבונית לנוסע

1.6.1. הספק הזוכה ינפיק חשבונית או מסמך אחר בהתאם להנחיות רשויות המס ובאחד או יותר מהאמצעים הבאים בהתאם לעמדת השירות בה ניתן השירות בפועל ולבחירת הלקוח: קבלה מודפסת, חשבונית באמצעות מייל בחתימה אלקטרונית, הודעת SMS, חשבונית בחשבון האישי ביישומון או באתר האינטרנט.

1.6.2. ככל שהחשבונית תונפק באופן מקוון כחלק משירות מרוחק שיינתן לנוסע, תהא החשבונית כפופה להנחיות הרלבנטיות של רשויות המס, חברות האשראי ובנק ישראל.

1.6.3. ככל שיגדיר המשרד הנפקת חשבונית בתצורה אחרת, תונפק החשבונית בהתאם להוראות המשרד, רשויות המס ונהלי חברות האשראי.

1.6.4. החשבונית תכלול את המידע הנדרש ללקוח בעבור החיוב שבוצע כנגד השירות.

1.7. ביצוע התאמות מול חברות האשראי

1.7.1. הספק יבצע את ההתאמות הנדרשות מול חברות האשראי בכל הנוגע לחיוב הלקוח אל מול הגבייה בפועל, בניכוי מקרים חריגים (כגון זיכויים, הכחשות וכיו"ב).

1.7.2. הספק ידווח למשרד בגין החיובים שבוצעו על ידו ובגין היקף ההעברה מחברות האשראי למשרד בהתאם, וזאת אל מול ההתאמות שבוצעו כאמור בסעיף 1.7.1 לעיל.

1.8. **ניהול ספרים** – הספק יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לצורך ניהול ספרים, ובכלל זה רישום, תיעוד ודיווח התנועות הכספיות המבוצעות החל מחישוב החיוב דרך פעולות כספיות נוספות כגון זיכויים ועד לסגירה של כלל החיובים אל מול הגבייה וההעברה בפועל לחשבון המשרד מחברות האשראי או ישירות מהספק עצמו בגין הגבייה במזומן.

1.9. דיווח למשרד

1.9.1. הספק ידווח באופן שוטף למשרד על כלל פעולות ההתחשבות שביצע, בהתאם למפורט ב**נספח ל"ה** למכרז.

1.9.2. הדיווחים יועברו ברמת הפירוט בהתאם להנחיות המפורטות ב**נספח ל"ה**, אולם על הספק להיערך גם לדיווחים ברמה פרטנית לכל נוסע, תוך שמירה

על כלל ההוראות והתקנות המתייחסות להגנה על הפרטיות ומפורטות בסעיף 38 למכרז, ולדווח ברמת פירוט זו ככל שיידרש על ידי המשרד.

1.9.3. הדיווחים החודשיים בתחום הכספים והחשבונות אשר יועברו על ידי הספק למשרד, יכללו אישור רואה חשבון מטעם הספק.

1.9.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ימציא דיווחים נוספים ככל שיידרש על ידי המשרד, בין בנוגע להתנהלות הכספית, ההתחשבות מול הלקוח ומול המשרד ובין בנוגע לנושאים אחרים נשוא הליך זה.

2. אחריות המשרד

2.1. המשרד יפתח חשבונות בנק ייעודיים לכל אחד מהספקים, חשבון לחיוב וחשבון לזיכוי. החשבונות יהיו על שם משרד התחבורה ובעלותו. באחריות הספק הזוכה להעביר את כלל הפדיון שיתקבל מהשירותים שיינתנו במסגרת מכרז זה לחשבון החיוב.

2.2. תשלום עמלות הסליקה

2.2.1. המשרד יישא באחריות על התשלום לחברות האשראי בגין עמלות הסליקה, בהתאם לחיוב החודשי שיבוצע על ידי בעל האישור.

2.2.2. לאחר העברת כלל הפדיון בגין השירותים שניתנו למשתמשי הכרטיס החכם, יעביר המשרד בהתאם את התשלום לחברות האשראי בגין עמלות הסליקה.

2.2.3. הספק יקבל את המידע הנדרש לצורך ניהול המערך האחורי ומתן השירות למשתמש הכרטיס החכם.

2.3. התחשבות מול מע"מ

2.3.1. המשרד יישא בעלויות התשלום עבור מע"מ בגין השירותים שיינתנו למשתמשי הכרטיס החכם, אשר כרוכים בתשלום, ובהתאם לפדיון שיועבר לחשבון המשרד ולדיווחים שיועברו בהתאמה.

2.4. פיקוח ובקרה על כלל הפדיון המועבר לחשבון המשרד

2.4.1. המשרד יבצע פיקוח ובקרה על הפדיון המועבר לחשבון ההכנסות של המשרד, לרבות בקרה שוטפת, בקרת עומק מדגמית, בקרות רואי חשבון חיצוניות וכל בקרה נוספת בהתאם להחלטת המשרד.

2.4.2. על הספק הזוכה להנפיק אסמכתאות, אישורים, מסמכים וכל דרישה נוספת שתצא מהמשרד לצורך ביצוע הבקרה, השלמתה ותקינותה. באחריות הספק הזוכה לתקן ליקויים אשר נמצאו בבקרה, ככל שיימצאו, ובהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו על ידי המשרד לתיקון הליקויים כאמור.

2.4.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאי המשרד להפעיל בקרת התאמות אשראי והתאמות נוספות וזאת בנוסף להתאמות שיבוצעו על ידי הספק. ככל שלא יהיו בתאמות בין דיווחי הספק והפדיון שיועבר, יידרש הספק בדיווחים פרטניים לצורך השלמת ההתאמות הנדרשות.

2.4.4. יובהר, כי במצב של אי התאמה או מחלוקת כאמור בסעיף 2.4.3 לעיל, הנתונים המופיעים בשמ"ש הם הקובעים.

2.5. שירותי payment gateway

2.5.1. הספק יקבל הסמכה כנציג המשרד לצורך התקשרות עם חברת payment gateway (להלן: "חברת מסוף") כאמור בסעיף 24.5 למכרז.

2.5.2. הספק יקבל תשלום עבור שירותי חברת המסוף ועד לגובה שייקבע על ידי המשרד בהתאם למחירים המקובלים בשוק.

2.5.3. הספק יבצע את כלל הפעולות הנדרשות מול חברת המסוף, לרבות העברת דיווחים וביצוע התאמות ככל הנדרש.

2.5.4. יובהר, כי המשרד רשאי להורות לספק על סיום התקשרות עם חברת המסוף והעברת השירות לחברת מסוף מטעם המשרד, ככל שתוגדר אחת כזאת במהלך הפעלת השירותים נשוא מכרז זה.

3. מע"מ

3.1. כל נסיעה חייבת בתשלום מע"מ, למעט באזורים המוגדרים כאזורים פטורים ממע"מ בחוק. תשלום המע"מ באחריות הנוסע.

3.2. תעריפי הנסיעה המפורטים בצו הפיקוח כוללים מע"מ. העברת התשלום למע"מ תהיה באחריות המשרד, בהתאם לפדיון שיועבר לחשבון המשרד ולדיווחים שיועברו למשרד בהתאם על ידי הספק.

3.3. למען הסר ספק, יובהר כי תשלום המע"מ ייגבה בהתאם לחוק מס ערך מוסף ???, לרבות אי תשלום מע"מ במקומות ובמקרים בהם מורה החוק על מתן פטור.

3.4. הנפקת החשבונית ללקוח תהיה באחריות הספק והוא ינפיק חשבונית בהתאם להנחיות רשויות המס ולאמור בסעיף 1.6 לעיל.

4. תיאור הליך ההתחשבנות

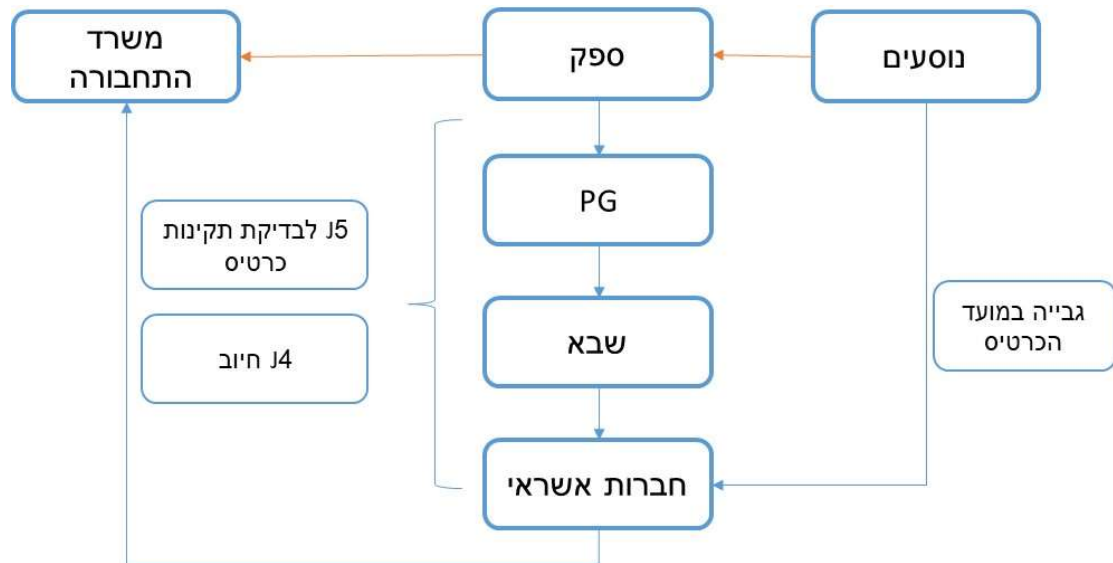
4.1. אחת לחודש, ישלם המשרד לספק את התמורה החודשית בהתאם להיקף הפדיון שהועבר למשרד ובהתאם לאמור במסמך זה, בהצעת הספק ובהסכם ההפעלה.

4.2. כללי ההצמדה יבוצעו בהתאם לאמור בהוראת התכ"מ 7.17.2.

4.3. תיאור הליך ההתחשבנות כפי שפורט בסעיפי הנספח, מוצג בתרשים הזרימה המפורט להלן, הן בהתייחס לגבייה בכרטיסי חיוב והן בהתייחס לגבייה במזומן. בגין גבייה שתבוצע במזומן במרכזי השירות יעביר הספק בפעולת אשראי, כמפורט

בנספח זה, ישירות לחשבון הבנק הייעודי שפתח המשרד עבור הספק, את התשלום בגין הפעולה שבוצעה.

4.4. תיאור תהליך ההתחשבות



נספח ל' למכרז

פריסה גיאוגרפית סניפי על הקו – מצורף בקובץ אקסל

מפרט ציוד בסניפי על הקו

1. הציוד המוצג בטבלה מס' 2 שלהן מהווה את מפרט הציוד הקיים בסניפי על הקו, וכולל את פרטי היקף ומועד הרכישה שבוצעה עבור כל אחד מהפריטים.
2. באחריות הספק לוודא כי בכל עמדה ממוחשבת בסניף מוצב הציוד המפורט בטבלה מס' 2 שלהן.
3. היקף ומועד הרכישות של הציוד המפורט להלן מציג את סך סניפי על הקו הקיימים וסך העמדות הממוחשבות. על הספק להיערך לכשליש ממפרט זה.
4. על הספק לפעול בציוד בסניפי על הקו בהתאם לאמור במכרז זה ובפרט בסעיף 21.2.6 למכרז.
5. קונפיגורציית המחשב כוללת את המפורט בטבלה מס' 1.

HP ProDesk 600 G1 - Core i5 4570 3.2 GHz - 4 GB - 500 GB	Product Description
Personal computer	Type
Intel vPro Technology	Platform Technology
Small form factor	Form Factor
English / United Kingdom	Localisation
1 x Intel Core i5 (4th Gen) 4570 / 3.2 GHz (3.6 GHz) (Quad-Core)	Processor
Intel Turbo Boost Technology 2	Processor Main Features
6 MB	Cache Memory
6 MB	Cache Per Processor
4 GB (installed) / 32 GB (max) - DDR3 SDRAM - non-ECC - 1600 MHz - PC3-12800	RAM
SATA (SATA 6Gb/s)	Storage Controller
1 x 500 GB - SATA 6Gb/s	Hard Drive
DVD±RW (±R DL) /DVD-RAM	Optical Storage
Intel HD Graphics 4600 Dynamic Video Memory Technology	Graphics Controller
Integrated - stereo	Audio Output
GigE	Networking
AC 120/230 V (50/60 Hz)	Power
Windows 8 Pro 64-bit / 7 Professional downgrade - pre- installed: Windows 7	OS Provided
33.8 cm x 37.9 cm x 10 cm	Dimensions (WxDxH)
7.6 kg	Weight
Windows 8.1 Professional	Operating System
usb Keyboard	Keyboard
USB Mouse	Mouse

מס. .	פריט	תאור	מועד רכישה	מספר הפריטים שנרכשו במועד	מועד הרכישה	מספר הפריטים שנרכשו במועד	מועד הרכישה	מספר הפריטים שנרכשו במועד
1	מחשב אישי	מתוצרת HP הקונפיגורציה מופיעה בגליון תאור המחשב	2015	150	2017	25		
2	מסך מחשב	מתוצרת HP מסך 21 אינץ', X7681280	2015	150	2017	25		
3	עכבר		2015	150	2017	25		
4	קורא כרטיסים ללא מגע	TR1020S- USB	2015	150	2017	50		
5	קורא SAM- CP	, Athena ASE-IIIe USB ISO7816 בממשק PCSC	2015	150	2017	50		
6	כרטיס-SAM- CP	SPIRTECH	2015	150	2017	30		
7	מדפסת כרטיסים חכמים	DTC4250e HID דגם Fargo	2016	100	2017	60	2018	60
8	מדפסת נייר	A4 HP			2017	160	2018	60
9	מצלמה	MS- HD3000	2016	100	2017	60	2018	60
10	סורק ממסמכים	סורק Canon9000F בתקן Twain			2017	160	2018	60

נספח ל"ב

על הקו – חוברת נהלים
(למעט פרק א' ומפרט טכני בפרק ב')



על-הקו

מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית

חוברת נהלים



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים



הרשות הארצית
לתחבורה ציבורית

מרכזי שרות והנפקה "על הקו" נבנו במטרה לספק לציבור שירות ומידע בנושא התחבורה הציבורית .

מרכזי השרות "על הקו" :

1. שירות ומידע בנושאי תחבורה ציבורית.
2. הנפקת כרטיס רב קו פרסונאלי.
3. טיפול בתקלות כרטיסי רב קו.
4. הנפקת רב קו פרסונאלי חלופי ושחזור חוזים במקרה של אובדן.
5. מידע על אופן השימוש בכרטיס הרב קו
6. שינויי פרופיל.
7. אימות זכאויות מול מאגרי מידע.
8. זיכויים והחזרים כספיים .

פרק א'

שחזור כרטיס "רב קו" זיכויים ושנוי

פרופיל

שחזור כרטיסי רב קו

1. במקרה של אובדן, גניבה או כרטיס תקול – הלקוח רשאי לפנות לעמדת השירות **3 ימים מיום האובדן/גניבה.**
2. בעת פנייה למרכז יצטייד הלקוח בת.ז. או רישיון נהיגה לשם זיהוי.
3. עם הצגת אמצעי הזיהוי יבדוק המרכז מול מאגר הנתונים של מרכז השרות הארצי את יתרות הכרטיס של הלקוח ויאמת סבירותם מול הלקוח.
4. יבצע הנפקה של כרטיס חדש שבו משוחזרים כלל הנתונים והיתרות של הלקוח.

שים לב:

**אין צורך בעדכון המרכז בדבר אובדן/
תקול הכרטיס ואין צורך בדיווח
למשטרה או אישור עו"ד.**

שינוי פרופיל/הנפקת כרטיס חדש

1. הלקוח יציג תעודה לזיהוי .
2. המפעיל יבדוק מול מאגר המידע של מרכז השרות הארצי את הפרופיל הנוכחי של הלקוח.
3. **לשינוי פרופיל** יבדוק המפעיל את סטטוס הלקוח באחד משני האופנים הבאים :
 - » מול מאגרי המידע הרשמיים של מדינת ישראל דהיינו מרשם האוכלוסין, מאגר נתונים לזכאי ביטוח לאומי, מאגר מידע התאחדות הסטודנטים.
 - » עם הצגת תעודות רלבנטיות כמפורט להלן :
 - אזרח ותיק : תעודת אזרח ותיק/תעודת זהות/ רישיון נהיגה .
 - נוער : ספח תעודת זהות של אחד ההורים.
 - עיוור : תעודת עיוור.
 - זכאי ביטוח לאומי : תעודת זכאי ביטוח לאומי ממשרד התחבורה.
 - סטודנט : תעודת סטודנט + אישור לימודים.
 - נכה : הצגת תעודת נכה .
 - שלי"ת או קד"צ : הצגת תעודת שלי"ת/קד"צ.

זיכויים כספיים וביטולים

ביטול חוזה/טיפול ביתרות כלואות וזיכוי בגין חיוב שגוי/כפול:

- » זיכויים כספיים יינתנו במקרים הבאים:
 - חיוב כפול של מפעיל, הטענה של חוזה שגוי, ביטול מנוי רב חודשי.
- » במקרה של ערך צבור/כרטיסייה – סכום ההחזר יחושב לפי היתרה בחוזה בניכוי ההנחה שקיבל הנוסע בגין הפרופיל (לדוגמה הנחת נוער).
- » במקרה של חופשי יומי/שבועי/חודשי – לא ינתן החזר כספי.
- » במקרה של מנוי רב חודשי ינתן זיכוי יחסי לניצול התקופה ולתשלום ששילם בפועל.
- » במקרה של ביטול חוזה מבקש הביטול ישלם דמי טיפול של סך 20 ₪.
- » במקרה של ביטול מנוי רב חודשי מבקש הביטול ישלם דמי טיפול על סך 50 ₪.

זיכויים כספיים וביטולים

זיכויים בעמדת השירות יבוצעו במקרים הבאים :

באחת מהאפשרויות הבאות :

זיכוי במזומן.

זיכויים עד 100 שקלים חדשים יינתנו במזומן בעמדת השירות.

זיכוי שאינו ניתן במזומן יבוצע בפרק זמן של עד-7 ימים מיום בקשת הזיכוי.

החלפת חוזה שניקנה בטעות בחוזה חלופי.

במעמד ההחלפה יבוצע זיכוי במקרה של חיוב יתר או השלמת מחיר.

**פרק ב'
הנחיות לבינוי ועיצוב מרכז שרות
"על הקו"**

נקודות מנחות לעיצוב מרכז שרות "על קו"

1. המכרז יבנה תחת שפה עיצובית וגרפית זהה בכלל המוקדים (בכפוף להתאמות מבנה)
2. עיצוב מודרני ונקי
3. חלל שירות מזמין
4. בולטות מיתוגית בכניסה
5. צבעוניות המתבססת על עיצוב כרטיס הרב קו
6. הופעת לוגואים - המפעיל שמתפעל את הנקודה, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים – וכלל מפעילי התחבורה הציבורית
7. נגישות לנכים



שפה גרפית וצבעונית



מרכז שירות לתחבורה הציבורית



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים



הרשות הארצית
לתחבורה ציבורית



אגף



**דוגמא למרכז שירות "על הקו"
(פסגת זאב)**

מבט מהקניון





כיסאות ועציצים להמחשה בלבד



כיסאות ועציצים להמחשה בלבד

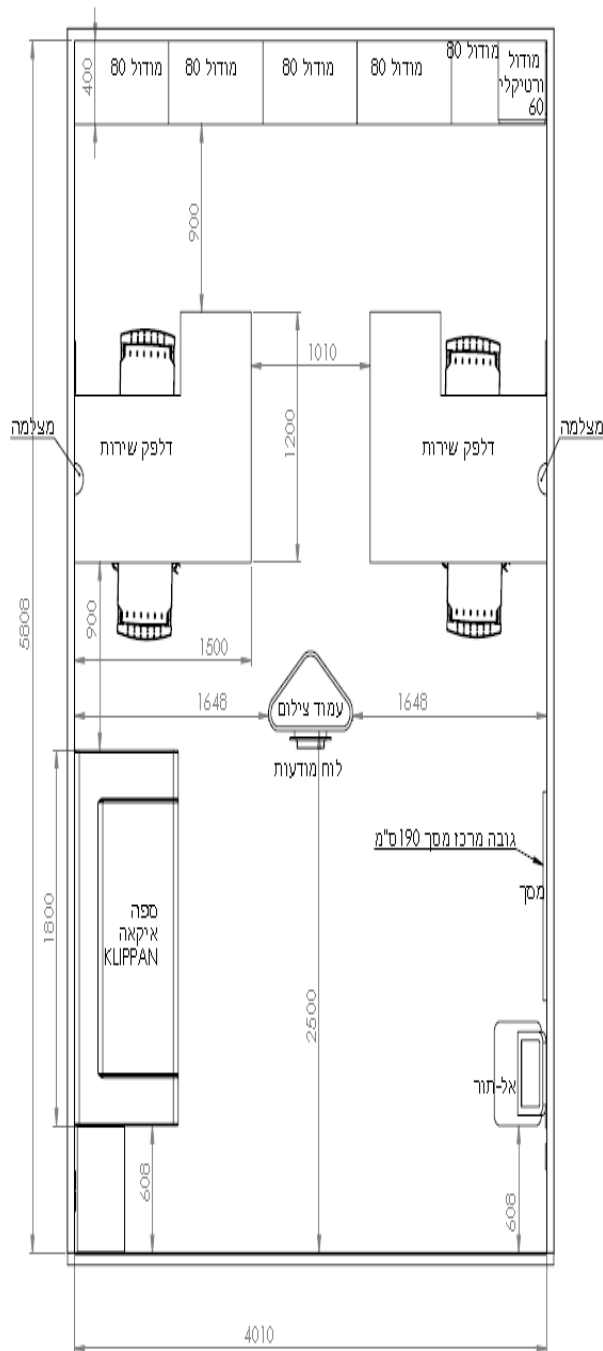
מפרט דלפק שירות



**תכנית מרכז שירות "על הקו"
(פסגת זאב)**

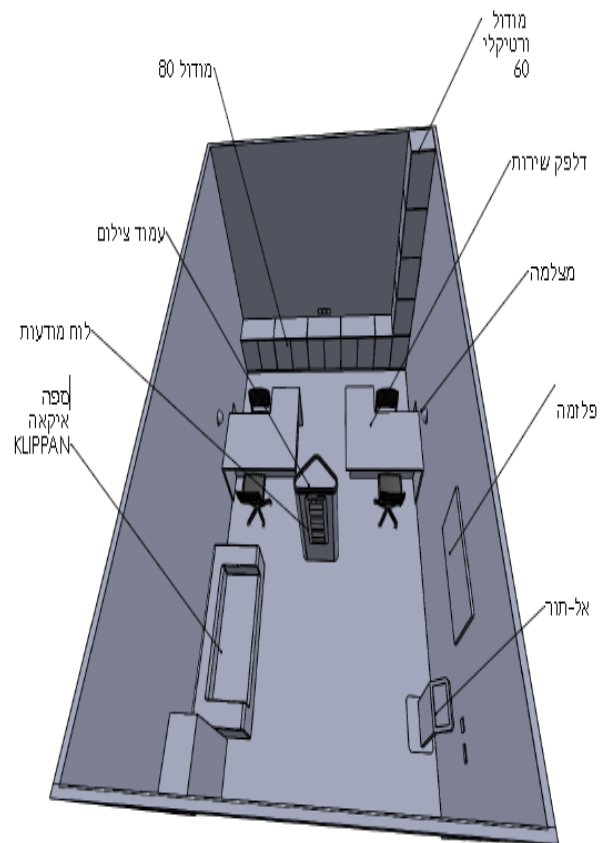
פסגת זאב -ירושלים מידות

מבט על



פסגת זאב -ירושלים

מבט כללי



מהדמיה למציאות



מרכז מידע ושיחות לתחבורה הציבורית





גרפיקות מרכז שירות "על הקו"



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים



הרשות הארצית
לתחבורה ציבורית



מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית



מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית

**פרק ב'
מפרט טכני**

מפרט אמצעים טכניים

- מחשב (מחובר לרשת) 2 X
- צג מחשב (19" ומעלה) 2 X
- מקלדת + עכבר 2 X
- סורק (Canon 5600F) 2 X
- מדפסת כרטיסי רב-קו (Datacard) 2 X
- קורא כרטיסים 2 X
- קורא 2SAM CP X
- מצלמה (canon sx110) תלויה על הקיר בגובה 120 ס"מ
- 2 X
- מדפסת לייזר (מחוברת לרשת) אחת לשתי העמדות
- ממוקמת בין שתי העמדות
- טלפון IP (מחובר לרשת) 2 X
- זרוע למצלמה
- פריסת כבלים תקשורת (תעלות באחריות ספק בינוי)

**פרק ג'
כוח אדם**

כוח אדם - גיוס

גיוס כ"א יתייחס בפרמטרים הבאים :

- מעל גיל 18
- ניסיון בשירות לקוחות
- התאמת העובדים לקהל היעד .
- שפת נותני השירות עברית + אנגלית חובה
- דוברי שפות נוספות על פי צורך
- כ"א צעיר וטכנולוגי (עבודה בסביבה ממוחשבת)
- קרבת מגורים
- גמישות בשעות העבודה
- נראות אסתטית

לבוש

1. חולצה לבנה מכופתרת עם רקמת לוגו
2. עניבות ירוקות לגברים
3. מטפחות ירוקות לנשים
4. מכנסיים שחורים
5. תג שם

את המטפחת יש להניח סביב הצוואר בלבד

הנחיות נראות לעובדים

כללי:

- לבוש מגוהץ ונקי
- חולצה בתוך המכנס

גברים:

1. גילוח – יש להגיע לעבודה מגולחים, במידה ולא ניתן יש לסדר את הזקן בצורה אסתטית
2. שיער – במידה והשיער ארוך יש לאסוף אותו בצורה אסתטית

נשים:

1. שיער אסוף ומסודר
2. איפור קל
3. לק עדין

תמונת תלבושות



הנחיות לכוח אדם

כללי:

- הגעה לחנות חצי שעה לפני פתיחת החנות
- מילוי טופס פתיחת חנות
- התלבשות ובדיקת נראות לפי נוהל לבוש
- פתיחת החנות בזמן – חובה!
- שיחות טלפון אישיות לא יבוצעו בעמדה, במקרה שהעובד חייב לבצע שיחת טלפון זו תתבצע מחוץ לעמדה.
- מרכז השירות אינו משרד ולכן לא יתלו תמונות אישיות או כל דבר אחר
- העובד לא יאכל בעמדת השירות
- על השולחן יוצבו כלי כתיבה בלבד, יש לשמור על סדר בשולחן העבודה
- יש לשמור על פרטיות הלקוחות והטפסים האישיים
- ציוד אישי יאוחסן בתוך הארונות בלבד

הנחיות לכוח אדם

הפסקות:

- אין להשאיר את מרכז השירות ללא נציג בשום שלב
- במהלך המשמרת זכאי העובד לחצי שעה הפסקה, במהלך ההפסקה לא ישב הנציג בעמדתו
- אכילה מחוץ לעמדה בלבד

קבלת לקוחות בעמדת השירות

השירות בעמדות "על הקו" יהיה ברמה הגבוהה ביותר

כניסת לקוח

עמדה לא פנויה

עמדה פנויה

יצירת קשר עין וחיוך

יצירת קשר עין וחיוך

הפניית הלקוח
לעמדת ההמתנה

הזמנת הלקוח לעמדה

עמדה מתפנה
הזמנת הלקוח לעמדה

יש לשים לב לכמות הקהל במרכז השירות, במידה ויש הרבה קהל יש למקסם את מהירות השירות בעמדה על מנת למנוע המתנה ארוכה

פרק ד'
הדרכה והכשרת עובדים

הדרכה והכשרה

1. כל עובד יעבור הדרכת תפעול מערכת על ידי המפעיל
2. כל עובד יעבור הדרכת שירות ומכירה הכוללת:
 - הכשרת שירות
 - למידת שפת גוף נכונה לנותן שירות
 - סימולציות
 - התמודדות עם התנגדויות
3. צוות מרכז השירות יתוודרך על שינויים בתחבורה שיתבצעו במרחבו על מנת שיוכל לתת מענה לקהל כחלק ממערך ההסברה לקהל הנוסעים.

תהליך העבודה מול לקוח

איתור הבעיה/
הצורך של הלקוח



מתן מענה



הפניה וידוע הלקוח
פתרונות ברשת

פרק ה'

נוהל פתיחה וסגירת חנות

נוהל פתיחת חנות

1. פתיחת חנות
2. הדלקת אורות
3. הדלקת פלזמה
4. הדלקת ציוד מחשב
5. בדיקת תקינות וכיוון מצלמה
6. בדיקת דפים במדפסת והוצאת כמות של 20 כרטיסי רב
קו לתחילת עבודה
7. בדיקת מלאי פליירים (יש לידע על כמות הפחותה מ
____ מכל סוג , אספקה תוך ____ ימים מקסימום)
8. בדיקת ניקיון כללי
9. אחסון ציוד אישי בתוך הארונות

נוהל סגירת חנות

1. ניקיון החנות יומי (מטאטא, ניקוי שולחן, פינוי אשפה כולל אזור הישיבה, ניקוי אזור עובדים)
2. ניקיון החנות אחת ל 3 ימים – ניקוי הפרקט בסמרטוט לח
3. ניקיון החנות אחת לשבוע – מעבר על ויטרינת הכניסה לחנות
4. אחסנת טפסים + כרטיסים במקומם (אין להשאיר על השולחנות ציוד)
5. ספירת מלאי כרטיסים (יש ליידע על כמות הנמוכה מ _____ כרטיסים) זמן אספקה שלא יעלה על _____ ימים
6. סגירת פלזמה
7. סגירת אורות
8. סגירת מזגן במידה ויש
9. נעילת חנות

סידור חנות

1. פליירים יוצבו במתקן המיועד בלבד לפי הסדר הבא:

2. ציוד אישי של העובדים יאוחסן בארונות השירות בלבד



טופס פתיחת משמרת

תאריך: _____

פתיחת משמרת

שם ממלא הטופס: _____

- הדלקת אורות
- מזגן פועל
- הדלקת פלזמה
- בדיקת תקינות מחשבים וציוד נלווה
- סידור חפצים אישים בתוך הארונות
- לבוש מלא לעובדים (לפי פרק נראות עובדים)
- חנות נקיה
- פליירים בכיסים
- שולחנות נקיים (לפי נוהל התנהלות במרחב)
- דפים במדפסת
- כרטיסים במדפסת כרטיסים
- פתיחת דלתות לקהל

טופס סגירת משמרת בוקר

תאריך: _____

סגירת משמרת בוקר

שם ממלא הטופס: _____

מילוי פליירים בכיסים, דפים במדפסת וכרטיסים במדפסת כרטיסים.

כמות כרטיסי רב קו שהופקו במשמרת הבוקר _____

אחסון טפסים ותיוק במקומם

חפיפה מהירה עם משמרת הערב

טופס סגירת משמרת ערב

תאריך: _____

סגירת משמרת ערב

שם ממלא הטופס: _____

כמות כרטיסי רב קו שנותרו בחנות _____

כמות כרטיסי רב קו שהופקו ביום הפעילות _____

כמות פליירים הקיימים בחנות _____

מילוי פליירים בכיסים, דפים במדפסת וכרטיסים במדפסת כרטיסים.

בדיקה וניקיון חנות (רצפה, חלונות, שולחנות, ארונות, ספה וטוטם נקיים)

כיבוי פלזמה

כיבוי מזגן (במידה ולא נשלט מהקניון)

כיבוי אורות

נעילת דלתות לקהל

**פרק ה'
נוהל בקרה**

נוהל בקרה

1. לכל מרחב ימונה מנהל מרחב שיהיה אחראי על התנהלות תקינה במרכז השירות
2. מנהל המרחב יהיה אחראי על שיבוץ העובדים, הכשרתם בשטח ואספקת ביגוד
3. מנהל המרחב ירכז את החסרים בציווד ובעיות העובדים וידאג לטיפולם מול הגורמים השונים
4. מנהל המרחב ירכז את כלל טפסי המשמרות וינהל דוח מעקב אזורי (ראו נספח ניהול)
5. בעיות/תלונות של לקוחות יופנו למנהל המרחב למתן פתרון.
6. מנהל המרחב יבקר בכל יום במרכז אחד לפחות ויבקר את איכות מתן השירות

לקוח סמוי

1. בדיקת לקוח סמוי תתבצע בכל נקודה אחת לשבועיים.
2. הלקוח הסמוי יעביר את נתוני הבדיקה למנהל המרחב + המפעיל המטפל כ 24 שעות לאחר הבדיקה
3. יש למלא את הפרמטרים לבדיקת תהליך העבודה על ידי המפעיל

טופס בקרה - חנות רב קו

יש לכתוב ציון מ 1 עד 100 כאשר אחד זה שלילי ו 100 חיובי, יש לפרט בהערות מדוע ניתן הציון
 שם איש המכירות: _____

מקצועיות

הערות	ציון	פירוט שאלה
		1. האם ישנה התנהלות רגועה ונעימה בסניף?
		1. האם הסניף מסודר ונקי (רצפה, דלתות כניסה, ספה, מיתוג, פלזמות עובדות, ציוד אישי של העובדים בארונות, פולדרים וציוד נוסף על הארונות האחוריים)?
		1. האם במהלך ההמתנה היו לרשות הלקוחות עלונים?
		1. האם נצפתה התקהלות עובדים תוך התעלמות מהלקוחות? (כן – 100, לא – לא רלוונטי) 2.
		1. האם הייתה ללקוח נגישות לטפסים או למידע של לקוחות אחרים? (כן – 100, לא – לא רלוונטי)
		1. האם שולחן העובד היה מסודר ללא ציוד אישי עליו (לפטופ אישי, ספרים או אחר...)?

הופעת הנציג

הערות	ציון	פירוט שאלה
		1. האם הנציג בהופעה מסודרת (גילוח לבנים, מדים מלאים- חולצה לבנה ממותגת, עניבה לבנים, צעיף לבנות)?

אירוח

פירוט שאלה	ציון	הערות
1. האם הנציג יצר קשר עין, חייך והתבטא בצורה נעימה?		

תהליך המכירה

פירוט שאלה	ציון	הערות
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		

מקצועיות

פירוט שאלה	ציון	הערות
1. האם הנציג נתן הסבר מלא על השימוש בכרטיס ?		
1. האם הוצע ללקוח מסלול שאינו תואם את הפרופיל שלו- מגזרים/ חיילים? (כן- 0, לא- לא רלוונטי)		
1. האם הנציג ביקש לראות תעודות נדרשות לפי: סטודנט/ חייל/ וכו' ? (כן- 100, לא-0, לא רלוונטי)		
1. האם הרגשת שהנציג היה בקיא במידע שנתן ללקוח?		

משקל	ציון	נושא
10%		נראות וסדר
10%		הופעת הנציג
10%		אירוח
60%		תהליך המכירה
10%		מקצועיות
100%		סה"כ ציון כולל

פרק ה'
הדרכה מקצועית

הדרכת שימוש במערכת

למילוי על ידי המפעיל

תסריט שיחה

למילוי על ידי המפעיל

שאלות ותשובות

למילוי על ידי המפעיל

תודה!

נספח ל"ג למכרז

קריטריונים לפריסת נקודות הפצה

1. כללי

- 1.1. בהתאם לאמור בסעיף 21.3.2. למכרז, במסגרת היערכות הספק להפעלת שלב ב', יפעל הספק הזוכה להטמעת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בנקודות הפצה, הן מאוישות בנציג אנושי והן עמדות בשירות עצמי. היערכות זו כוללת:
- 1.1.1. התקשרות עם נקודות הפצה בהתאם לאמור במסמכי המכרז ונספחיו.
- 1.1.2. היערכות לפריסה לפי הדרישות המינימאליות ובהתאם להנחיות הפריסה המיטביות שיפרסם המרכז.

2. פריסת נקודות הפצה

- 2.1. הספק יהיה רשאי לפרוס נקודות הפצה בכל חלקי הארץ בהתאם לצרכי הנוסעים.
- 2.2. יובהר, כי לא תהיה התחשבות נוספת בין המשרד לספק בגין כל נקודת הפצה, למעט האמור בסעיף התמורה המובא בסעיף 31 למכרז.
- 2.3. **הבטחת רמת שירות מינימאלית באזור האחריות של הספק הזוכה:**
- 2.3.1. על אף האמור בסעיף 2.1 לעיל, כל ספק זוכה יהיה מחוייב להבטיח כי באזור הניהול עליו הוא אמון להפעיל את המערכות הטכנולוגיות של סניפי על הקו, כפי ששויכו במסגרת בדיקת ההצעות כמפורט בסעיף 10.12 למכרז, תופעל רמת השירות המינימאלית של נקודות הפצה בהתאם למפורט בנספח זה.
- 2.3.2. נקודות הפצה אלו יוכלו להיות מופעלות על ידי הספק הזוכה עצמו או על ידי הספקים הנוספים שזכו, כל עוד מובטחת רמת השירות המינימאלית הנדרשת.
- 2.3.3. מידע מרכז על מספר נקודות הפצה המופעלות בכל יישוב יועבר לספק על ידי המשרד.

3. הגדרת רמת השירות המינימאלית ביישוב:

- 3.1. ליישוב בו מספר הנסיעות היומי בממוצע עולה על 100 נסיעות, תוצב נקודת הפצה אחת לפחות.
- 3.2. נוסף לאמור בסעיף 3.1 לעיל, תיקבע רמת שירות מינימאלית בהתאם לממוצע עליות נוסע (חיובי פוחת), מצב סוציו-אקונומי (שלילי) וגודל האוכלוסייה (חיובי פוחת), על פי נוסחה שתפורסם לספק הזוכה. הנוסחה המחייבת תפורסם על ידי המשרד במסגרת ההיערכות לשלב ב'.
- 3.3. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.2 לעיל, רשאי המשרד לפרסם תנאים נוספים להגדרת רמת השירות המינימאלית לפריסת נקודות הפצה ביישוב, במסגרת הנחיות המשרד לספק להיערכות להפעלת שלב ב'.
- 3.4. לפחות מחצית מנקודות הפצה יאפשרו טעינה במזומן, ולפחות עמדת מזומן אחת.
4. כמות נקודות הפצה הכוללת בהתאם לרמת השירות המינימאלית תעמד על כ-8,000 נקודות הפצה, כאשר הספק הזוכה צריך להיערך לפריסה של כ-1/3 מכמות זו. כמות נקודות הפצה הקיימת היום עומדת על כ-6,800.

5. פריסת הנקודות תיעשה באופן מיטבי כך שיעשו בצמידות רבה ככל האפשר למסופים ותחנות אוטובוס, בהתאם להנחיות הפריסה שיפרסם המשרד, וזאת במסגרת המגבלות הקיימות בשטח.

6. מספר נקודות ההפצה המינימאליות הנדרשות בכל יישוב מפורטות בטבלה שלהלן.
 7. יובהר, כי הטבלה המוצגת מהווה טבלה לדוגמא המשקפת את המספר המינימאלי ואין בה בכדי לחייב את המשרד למספר הנקוב בטבלה זו, וכי ייתכן כי לאחר שקלול כלל הפרמטרים הקריטריונים לרמת השירות המינימאלית יתקבל מספר שונה של נקודות הפצה.

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
אבו גוש	1	1
אבו סנאן	1	1
אבו קורינאת (יישוב)	0	0
אבטין	1	1
אבן יהודה	2	2
אבן מנחם	0	0
אבן ספיר	1	0
אבן שמואל	1	0
אבשלום	1	0
אודים	1	0
אום אל-פחם	7	6
אום בטין	1	0
אומן	0	0
אופקים	19	18
אור הגנוז	1	0
אור יהודה	17	16
אור עקיבא	7	6
אורנית	1	0
אזור	7	6
אזור תעסוקה משגב(תרדיון)	0	0
אזור תעשייה נעמן (מילואות)	1	0
אחוזת ברק	0	0
אחיטוב	1	0
אחיסמך	0	0
איילת השחר	1	0
אילון	0	0
אילנייה	1	0
אילת	49	48
איתמר	1	0
אכסאל	1	1
אל סייד	1	1
אלומה	1	1
אלומות	1	0
אלון מורה	1	0
אלונים	1	0
אליכין	1	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
אלעד	25	25
אלפי מנשה	1	0
אלקנה	1	0
אעבלין	2	2
אפיקים	1	0
אפרת	1	0
אריאל	5	4
אשדוד	120	119
אשדות יעקב (איחוד)	0	0
אשדות יעקב (מאוחד)	0	0
אשכול	1	0
אשקלון	55	55
אשתאול	1	0
באקה אל-גרביה	4	4
באר טוביה	2	1
באר יעקב	5	5
באר שבע	90	89
בארותיים	1	0
בוסתן הגליל	0	0
בועיניה-נוגידאת	1	1
בוקעתא	0	0
בחן	1	0
ביר אל-מכסור	1	1
בית אל	2	1
בית אלפא	1	0
בית אריה	1	0
בית ברל	1	0
בית גמליאל	1	0
בית גן	1	1
בית דגן	1	1
בית הגדי	1	0
בית העמק	0	0
בית זית	1	0
בית זרע	1	0
בית חולים פוריה	0	0
בית חורון	1	0
בית חלקיה	1	1
בית חנן	0	0
בית חשמונאי	1	0
בית יהושע	0	0
בית יצחק-שער חפר	0	0
בית קשת	1	0
בית שאן	3	3
בית שמש	101	101
ביתר עילית	40	40

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
בני ברק	159	158
בני דרום	1	0
בני דרור	1	0
בני יהודה	1	0
בני עיש	1	1
בני ראם	1	0
בני שמעון	2	2
בנימינה-גבעת עדה*	4	3
בסמה	1	1
בסמת טבעון	1	1
בענה	1	0
בצרה	1	0
בר-לב	0	0
ברור חיל	0	0
ברכיה	1	0
ברנר	1	0
ברעם	1	0
ברק	0	0
ברקאי	1	0
ברקן	1	0
ברקת	1	0
בת חפר	1	0
בת ים	175	175
בת שלמה	1	0
גאולים	1	0
גאליה	0	0
גבים	1	0
גבע	1	0
גבע בנימין	1	0
גבע כרמל	1	0
גבעון החדשה	1	0
גבעת אבני	1	0
גבעת ברנר	1	0
גבעת השלושה	1	0
גבעת זאב	5	5
גבעת חביבה	0	0
גבעת חיים (איחוד)	0	0
גבעת חיים (מאוחד)	0	0
גבעת יערים	1	0
גבעת כח	1	0
גבעת עוז	1	0
גבעת שמואל	10	10
גבעתיים	40	40
גבת	1	0
גדידה-מכר	1	1

כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	שם היישוב
5	5	גדרה
0	1	גדרות
0	1	גולן
0	1	גולס
0	1	גונן
0	0	גורנות הגליל
0	1	גזית
0	1	גזר
0	1	גילת
0	0	גינוסר
1	1	גלגוליה
0	1	גלעד (אבן יצחק)
0	1	גן חיים
0	1	גן יאשיה
3	3	גן יבנה
0	1	גן נר
0	1	גן רוה
0	0	גן שורק
1	1	גן שמואל
1	1	גני מודיעין
5	5	גני תקווה
3	3	גסר א-זרקא
0	1	געש
0	1	געתון
0	1	גש (גוש חלב)
0	1	גשר
0	0	גשר הזיו
1	2	גת
3	4	דאלית אל-כרמל
0	1	דבורה
0	1	דבורייה
0	1	דבירה
0	0	דברת
0	0	דגניה א
0	1	דחי
1	1	דייר אל-אסד
1	1	דייר חנא
9	9	דימונה
0	0	דלייה
0	1	דפנה
3	3	דרום השרון
0	0	האון
0	1	הגלבע
0	1	הגליל העליון

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
הגליל התחתון	2	2
הוד השרון	11	10
הזורע	1	0
העוגן	1	0
הערבה התיכונה	1	0
הר אדר	1	0
הר גילה	1	0
הרצלייה	29	28
זבדיאל	1	0
זבולון	2	2
זיתן	0	0
זכרון יעקב	5	4
זכריה	1	0
זמר	1	1
זנוח	1	0
זרזיר	0	0
חבל אילות	1	0
חבל יבנה	1	0
חבל מודיעין	2	2
חבצלת השרון	1	0
חבר	0	0
חגור	1	0
חדיד	1	0
חדרה	40	39
חולון	175	175
חוף אשקלון	1	0
חוף הכרמל	1	0
חוף השרון	2	2
חורה	1	1
חורפיש	1	1
חיפה	184	184
חלמיש	0	0
חמד	1	0
חניתה	0	0
חספין	1	0
חצבה	1	0
חצור הגלילית	4	3
חצרים	1	0
חריש	3	3
חשמונאים	1	0
טבריה	38	38
טובא-זנגרייה	0	0
טורעאן	1	0
טייבה	5	5
טייבה (בעמק)	0	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
טירה	3	2
טירת יהודה	1	0
טירת כרמל	10	9
טירת צבי	1	0
טל שחר	1	0
טלמון	0	0
טמרה	8	7
טמרה (זרעאל)	0	0
יאנוח-גת	1	1
יבנאל	2	1
יבנה	10	10
יגור	1	0
יד בנימין	1	1
יד חנה	1	0
יד מרדכי	1	0
יד נתן	1	0
יד רמבם	0	0
יהוד	7	6
יואב	1	0
יזרעאל	1	0
יטבתה	1	0
ים המלח	1	0
ים המלח - בתי מלון	1	0
ינוב	1	0
יסוד המעלה	1	0
יסודות	1	0
יסעור	1	0
יערה	0	0
יפיע	2	1
יקום	1	0
יקיר	1	0
יקנעם עילית	9	9
יראון	1	0
ירוחם	2	2
ירושלים	549	548
ירחיב	1	0
ירכא	5	5
ישרש	1	0
כאבול	1	0
כאוכב אבו אל-היגא	0	0
כברי	1	0
כדורי	0	0
כוכב יאיר	1	0
כוכב יעקב	3	2
כנרת (מושבה)	0	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
כסיפה	1	1
כסרא-סמיע	1	1
כעביה-טבאש-חגאגרה	1	1
כפר אדומים	1	1
כפר בילו	1	0
כפר בן נון	0	0
כפר גדעון	1	0
כפר הנשיא	1	0
כפר הראה	1	0
כפר ויתקין	1	0
כפר ורבורג	1	0
כפר ורדים	1	0
כפר חבד	1	1
כפר חסידים א	1	0
כפר טרומן	1	0
כפר יאסיף	1	1
כפר ידידיה	1	0
כפר יונה	1	1
כפר כמא	1	0
כפר כנא	1	1
כפר מלל	1	0
כפר מנדא	1	1
כפר מסריק	1	0
כפר סבא	28	28
כפר עזה	1	0
כפר קאסם	2	2
כפר קרע	1	1
כפר ראש הנקרה	0	0
כפר רות	1	0
כפר שמריהו	1	0
כפר תבור	1	0
כרמי יוסף	0	0
כרמיאל	21	20
לב השרון	2	2
להבות חביבה	1	0
להבים	1	0
לוד	20	20
לוחמי הגיטאות	1	0
לכיש	1	0
ללא שיפוט - אזור הסייג	1	0
ללא שיפוט - אזור הר הכרמל	0	0
ללא שיפוט - אזור חולות יבנה	0	0
ללא שיפוט - אזור יער מנשה	1	0
ללא שיפוט - אזור כפר כנא	0	0
ללא שיפוט - אזור מאגרי מנשה	1	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
ללא שיפוט - אזור מצפון למעלות	0	0
ללא שיפוט - אזור מקווה ישראל - פארק שרון	4	3
ללא שיפוט - אזור נעמן	1	0
ללא שיפוט - אזור סאלם	0	0
ללא שיפוט - אזור צומת חנניה	1	0
ללא שיפוט - אזור תל השומר	1	0
לפיד	1	0
לקיה	1	1
מבואות החרמון	1	0
מבועים	1	0
מבשרת ציון	7	6
מגאר	1	1
מגד אל-כרום	1	1
מגדים	1	0
מגדל	1	0
מגדל העמק	8	7
מגדל עוז	1	0
מגדל שמש	0	0
מגדל תפן	1	0
מגידו	0	0
מגל	1	0
מגן	1	0
מגשימים	1	0
מדרשת בן גוריון	1	0
מדרשת רופין	0	0
מודיעין-מכבים-רעות*	18	18
מודיעין עילית	50	50
מולדת	1	0
מוקייבלה	0	0
מורן	1	0
מזכרת בתיה	2	2
מזרע	1	0
מזרעה	1	1
מחניים	0	0
מטה אשר	1	0
מטה יהודה	4	3
מי עמי	1	0
מירון	4	3
מיתר	1	0
מכחול	1	0
מכמורת	1	0
מנשה	2	2
מנשית זבדה	1	0
מסעדה	1	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
מעגן מיכאל	1	0
מעוז חיים	0	0
מעונה	0	0
מעין ברוך	1	0
מעליא	1	0
מעלה אדומים	12	11
מעלה אפרים	1	0
מעלה לבונה	1	0
מעלה עירון	1	1
מעלה עמוס	1	0
מעלות-תרשיחא	5	5
מענית	1	0
מעש	0	0
מפעלי גליל עליון	0	0
מפעלי חפר	1	0
מפעלי כנות	1	0
מפעלי נחם הרטוב	0	0
מפעלי צומת מלאכי	3	3
מפעלי צמח	1	0
מצליח	1	0
מצפה אביב	1	0
מצפה יריחו	1	1
מצפה רמון	1	1
מצר	0	0
מרום גולן	1	0
מרום הגליל	1	0
מרחביה (קיבוץ)	0	0
מרחבים	1	0
מרכז אזורי משגב	0	0
מרכז כח	0	0
מרכז שפירא	1	0
משגב	1	0
משהד	1	1
משואות יצחק	1	0
משמר איילון	1	0
משמר הנגב	1	0
משמר העמק	1	0
משמר השבעה	1	0
משמר השרון	1	0
משען	0	0
מתן	1	0
מתתיהו	1	0
נאעורה	0	0
נגבה	1	0
נהלל	1	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
נהרייה	17	17
נווה אבות	1	0
נווה אילן	1	0
נווה אילן*	1	0
נווה דניאל	1	1
נווה ימין	1	0
נווה ירק	1	0
נופים	1	0
נורדייה	1	0
נחושה	1	0
נחל שורק	2	2
נחליאל	1	0
נחלים	1	0
נחם	1	0
נחף	1	1
נטועה	0	0
נטע	1	0
ניין	0	0
ניצני עוז	1	0
ניר אליהו	1	0
ניר בנים	1	0
ניר דוד (תל עמל)	1	0
ניר יצחק	1	0
ניר עוז	1	0
ניר צבי	1	0
נירים	1	0
נמל תעופה בן-גוריון	2	2
נס ציונה	12	11
נעלה	1	0
נצרת	19	19
נצרת עילית	15	15
נשר	6	6
נתיבות	20	20
נתניה	73	72
סאגור	1	0
סביון*	1	0
סגולה	1	0
סחנין	4	3
סעד	1	0
עברון	1	0
עגור	1	0
עד הלום	0	0
עוזייר	1	0
עומר	2	1
עזריה	0	0

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
עידן	0	0
עיילבון	1	1
עילוט	1	1
עין גדי	1	0
עין החורש	1	0
עין המפרץ	1	0
עין הנציב	1	0
עין השופט	1	0
עין ורד	1	0
עין חרוד (איחוד)	0	0
עין יהב	1	0
עין כרם-ביס חקלאי	1	0
עין כרמל	1	0
עין מאהל	1	0
עין נקובא	2	2
עין קנייא	1	0
עין ראפה	1	0
עין שמר	1	0
עינת	1	0
עכו	19	19
עלומים	1	0
עלי	1	1
עלי זהב	1	0
עמיעד	1	0
עמיעוז	1	0
עמנואל	4	3
עמק הירדן	1	0
עמק המעינות	1	0
עמק חפר	2	2
עמק יזרעאל	3	3
עמק לוד	2	2
עספיא	2	1
עפולה	35	35
עפרה	1	1
עראבה	1	0
עראמשה*	1	0
ערד	9	8
ערוגות	1	0
ערערה	1	1
ערערה-בנגב	2	2
עשרת	0	0
עתלית	1	1
פורידיס	3	3
פורייה עילית	0	0
פסוטה	1	1

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
פקיעין (בוקיעה)	1	0
פרדס חנה-כרכור	12	11
פרדסיה	1	0
פתח תקווה	137	137
פתחיה	1	0
צופים	1	0
צופית	1	0
צוקים	1	0
צור הדסה	1	1
צור יצחק	1	0
צור משה	1	0
צנדלה	0	0
צפרירים	1	0
צפת	21	20
קבוצת יבנה	1	0
קדומים	1	1
קדימה-צורן	3	3
קדר	0	0
קדרון	0	0
קוממיות	1	0
קיסריה	1	0
קליה	1	0
קלנסווה	3	3
קציר	1	0
קצרין	3	2
קריית אונו	15	15
קריית ארבע	1	1
קריית אתא	27	27
קריית ביאליק	10	10
קריית גת	20	20
קריית טבעון	3	3
קריית ים	19	19
קריית יערים	3	3
קריית מוצקין	20	19
קריית מלאכי	8	8
קריית ענבים	1	0
קריית עקרון	4	3
קריית שמונה	16	15
קרית תעופה	0	0
קרני שומרון	1	1
ראמה	1	1
ראש העין	13	12
ראש פינה	4	4
ראשון לציון	175	175
רבבה	1	0

כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	שם היישוב
0	1	רבדים
0	1	רביבים
0	1	רגבה
7	8	רהט
0	1	רומאנה
0	0	רומת הייב
47	48	רחובות
0	0	ריחאנייה
0	1	ריינה
6	7	רכסים
0	1	רמות
0	1	רמות השבים
20	21	רמלה
175	175	רמת גן
0	1	רמת דוד
0	1	רמת הכובש
10	10	רמת השרון
2	2	רמת ישי
3	3	רמת נגב
0	1	רמת רחל
0	1	רעים
21	21	רעננה
0	1	רקפת
0	1	רשפון
1	1	שבלי - אום אל-גנם
1	1	שגב-שלום
0	1	שדה אליהו
0	0	שדה אליעזר
0	1	שדה ורבורג
0	1	שדות ים
0	1	שדות נגב
0	1	שדי חמד
0	1	שדי תרומות
6	7	שדרות
0	0	שואבה
0	1	שובל
3	3	שוהם
0	1	שורש
0	0	שייח דנון
0	1	שילה
2	2	שילת
0	1	שכניה
0	1	שלוחות
1	1	שלומי
0	0	שמרת

שם היישוב	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי ומזומן	כמות נקודות הפצה מינימלית - טיפול באמצעות אשראי בלבד
שמשת	1	0
שעב	0	0
שעלבים	0	0
שער אפרים	1	0
שער הגולן	1	0
שער הנגב	2	2
שער העמקים	1	0
שערי תקווה	1	0
שפיים	1	1
שפיר	1	0
שפרעם	10	9
שקד	0	0
שריגים (לי-און)	1	0
שריד	1	0
שתולים	1	0
תדהר	0	0
תל אביב - יפו	450	450
תל חי (מכללה)	1	0
תל יצחק	1	0
תל מונד	2	1
תל עדשים	1	0
תל שבע	1	1
תלמי יחיאל	1	0
תמר	1	0
תנבות	1	0
תעשיון השרון	0	0
תעשיון מיתרים	0	0
תעשיון ראם*	0	0
תפרח	1	1

נספח ל"ד למכרז

תעריפונים להפעלת השירותים

1. כללי

1.1. סעיפי נספח זה יפרטו את התעריפונים להפעלת השירותים, והכל בכפוף לסעיף 31 למכרז (התמורה ותנאי התשלום).

1.2. כלל הסכומים שיפורטו להלן אינם כוללים מע"מ.

2. תעריפון פעולות

2.1. עבור הפעולות שיבוצעו במערכת הטכנולוגית הממוחשבת, בכל אחד ממרכזי השירות, יקבל הספק תמורה בהתאם לתעריפון הפעולות המפורט להלן.

מס"ד	פעולה	תעריף לפעולה (₪)
1	עדכון פרסונליזציה	1.5
2	שחזור כלל החוזים לכרטיס	1.5
3	הארכת תוקף כרטיס	1.5
4	זיכויים והחזרים	1.5
5	המרת יתרות כלואות	1.5
6	הנפקת כרטיס מזהה	10
7	הנפקת כרטיס אנונימי או חצי אנונימי	5

2.2. יובהר, כי תשלום בגין הנפקת כרטיס, כפי המפורט בסעיפים 6-7 בתעריפון הפעולות שלעיל, יינתן לגורם שביצע את רכישת הכרטיס עצמו, קרי הספק או מפעיל התחבורה הציבורית. עוד יובהר, כי תשלום בגין פעולת הנפקת כרטיס מזהה או חצי מזהה יינתן במקרה של הנפקת כרטיס חדש או הנפקת כרטיס המחליף כרטיס תקול או הנפקת כרטיס המחליף כרטיס פג תוקף.

2.3. בגין מכירת קורא כרטיסים (דונגל) לא תינתן תמורה כחלק מתעריפון הפעולות, למעט התשלום לספק בגין רכישת קורא הכרטיסים בעלות הקבועה על ידי המשרד במסגרת הנחיות ונהלי הכרטוס, כפי שמתעדכנים מעת לעת.

2.4. עבור פעולת טעינת חוזה/הסדר נסיעה תשלום העמלה אשר נקבעה כרכיב התמורה במסגרת המכרז ובהתאם לאמור בסעיף 31.1 למכרז.

2.5. יובהר, כי לא תינתן תמורה בגין הנפקת תדפיס תנועות אחרונות.

3. תעריפון להפעלת המערכת הטכנולוגית בכל אחד מסניפי על הקו

3.1. עבור הפעלת המערכת הטכנולוגית בסניף על הקו, יקבל הספק תמורה בגין כל עמדה ממוחשבת הפועלת בסניף, בהתאם למפורט להלן:

3.1.1. עמדה ממוחשבת בסניף על הקו במרכז – 16,000 ₪ לשנה.

3.1.2. עמדה ממוחשבת בסניף על הקו בפריפריה – 20,000 ₪ לשנה.

3.2. לעניין זה, הגדרת מרכז ופריפריה בהתאם למפורט בנספח ל' (פריסה ג'יג סניפי על הקו).

3.3. לעניין מספר העמדות הממוחשבות בסניף, יובהר כי סניף קטן יכול עמדה ממוחשבת אחת וסניף גדול יכול לפחות שתי עמדות ממוחשבות.

4. תעריפון הפעלת סניף על הקו

4.1. עבור הפעלה מלאה של סניף על הקו, בין בהקמת סניף חדש במסגרת הפעלת שלב ב' כאמור במסמכי המכרז, ובין אם בהפעלת האופציה השמורה למשרד בלבד להפעלת שלב ג', תינתן תמורה להפעלת הסניף.

4.2. עבור הקמת סניף חדש תשולם תמורה חד פעמית של 100 אלש"ח לסניף.

4.3. התמורה בגין הפעלת הסניף תיקבע על פי גודל הסניף, בהתאם למפורט בנספח הפריסה הגיאוגרפית, ובהתאם לאמור להלן:

מס"ד	גודל סניף	פירוט	עלות לסניף (ש"ח) לשנה
1	קטן	עמדה ממוחשבת	310,000
2	גדול	שתי עמדות ממוחשבות ומעלה	530,000

נספח ל"ה למכרז

דיווחים נדרשים

1. כללי

- 1.1. הספק יעביר למשרד את הדיווחים הבאים בקובץ אקסל בהתאם לפורמט, מבנה ולאופן שיוגדרו על ידי המשרד מעת לעת.
- 1.2. המשרד רשאי לשנות, להוסיף או לגרוע מהדיווחים הנדרשים, לפי דרישה שיעביר לספק, ככל שיעביר, מעת לעת.
- 1.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נוסף לדיווחים השוטפים, רשאי המשרד לדרוש דיווחים, אסמכתאות, מסמכים, קבצים, סיכומים וכיו"ב כחלק מביקורת שיערוך המשרד, הן בנוגע לאופן ההתנהלות הכספית של הספק, התפעול השוטף, עמידה בדרישות הטכנולוגיות וכל היבט אחר נשוא הליך זה.
- 1.4. יובהר, כי כלל הדוחות הנדרשים יוגשו באופן מאובטח בהתאם לדרישות המשרד, ובכפוף לכל דין, לרבות ההוראות והתקנות הנוגעות לאבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
- 1.5. יובהר, כי כלל הדוחות הנדרשים לפירוט ברמת לקוח יוגשו ברמת מזהה חד חד ערכי, או על פי דרישת המשרד ככל שתהיה ובכפוף לכל דין, לרבות ההוראות והתקנות הנוגעות לאבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
- 1.6. אין באמור בנספח זה מכדי לגרוע מחובת הספק להעביר את הדיווחים הנדרשים במערכת, בהתאם לנהלי הכרטוס ול-SLA של המערכת, הקבוע בנספח כ"ח.
- 1.7. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 1.5 לעיל, נוסף לדוחות הנדרשים והמפורטים בנספח זה, יגיש הספק את כלל הדיווחים הנדרשים על ידי חברות האשראי בהתאם לנהלים וההנחיות המפורסמים על ידי חברות האשראי.
- 1.8. דיווחים נדרשים בגין פעולות המבוצעות במערכות הנלוות יוגשו מתוך המערכות הנלוות, באמצעות מחולל דו"חות מסוג BI או דומה לו.

2. דיווחים ברמה שבועית

- 2.1. דוח הפקדות מזומן המפרט את סך ההפקדות במזומן שבוצעו בכל יום, בפילוח לעמדה ומרכז שירות וברמה יומית.
- 2.2. דוח מענה לפניות שירות המפרט את היקף הפניות למוקד השירות, אמצעי הפניות, זמן המענה וזמן הטיפול בכל פניה.
3. **דיווחים ברמה חודשית – בתום כל חודש קלנדארי ולא יאוחר מ- 4 לחודש העוקב יועברו על ידי הספק הדיווחים הבאים:**
 - 3.1. דוח התאמה בין החיובים שבוצעו על ידי הספק והגבייה בפועל על ידי חברות האשראי, בפירוט לכל חשבון נוסע.
 - 3.2. דוח הפקדות מזומן – ריכוז של הדוחות השבועיים המפורטים בסעיף 2.1 לעיל.
 - 3.3. דו"ח פרופילים שנפתחו ו/או עודכנו בחודש המדווח, לרבות הפרופיל שניתן ותוקף הפרופיל.
 - 3.4. דו"ח מענה לפניות שירות המהווה ריכוז חודשי של הדו"חות השבועיים שהוגשו בהתאם לאמור בסעיף 2.2 לעיל.

- 3.5. דו"ח מענה לפניות שירות של מפעילים המפרט את היקף הפניות של המשתמשים במערכת, בפילוח לכל משתמש, מיקום סניף על הקו ממנו נעשתה הפנייה (או רוחבי במידה ונעשתה פנייה שאינה קשורה לסניף ספציפי), זמן המענה לכל פנייה ומשך הטיפול בפנייה.
- 3.6. דו"ח פתיחת תקלות המפרט עבור כל תקלה שנפתחה במערכת, את מיקום התקלה, סיווג התקלה, זמן המענה לטיפול בתקלה ומשמעות התקלה על זמינות המערכת.
4. דו"חות שנתיים – הספק יגיש למשרד אחת לשנה לא יאוחר מה- 31 במרץ לשנה העוקבת את הדוחות המפורטים כשהם מבוקרים על ידי רואה החשבון של הספק:
- 4.1. דוחות כספיים.
- 4.2. דוחות ביקורת פנים של הספק לבחינת ליקויים בניהול הכספים בכלל ובפרט בהתאם לדרישות המכרז.
5. דו"חות נושאים – הספק יגיש למשרד דיווח בנושא רוחבי הקשור במתן השירותים, בהתאם לדרישות המשרד, בהתאם לאמור להלן:
- 5.1. המשרד יגיש את דרישתו מראש ובכתב. המועד להגשת הדו"ח ייקבע על ידי המשרד כתלות בנושא הדו"ח ומידת המורכבות להפקת הדו"ח הנדרש והגשתו.
- 5.2. פורמט הדיווח יסוכם מראש על ידי המשרד בשיתוף הספק, טרם הפקת הדוח והגשתו.

נספח ל"ו למכרז

הצהרת המציע בדבר דירוג העדפותיו – קבוצות גיאוגרפיות סניפי על הקו

על המציע לפרט במסגרת הצהרה זו את דירוג העדפותיו לעניין קבוצות סניפי על הקו, בהתייחס לפריסה הגיאוגרפית, כמפורט בנספח ב'4 למכרז. העדפת המתחמים (שלוש קבוצות סניפי על הקו) תהיה מדורגת מ-1 ל-3 כאשר 1 מהווה ההעדפה הרצויה ביותר של המציע ו-3 הנמוכה ביותר. לא מילא המציע תצהיר העדפה – תקבע ועדת המכרזים את שיוכו לקבוצת סניפי על הקו שתיוותר לאחר שקלול העדפות המציעים האחרים. אין בתצהיר זה בכדי לחייב את הוועדה בשיוך קבוצת סניפי על הקו על פי העדפת הספק- שיוך קבוצת סניפי על הקו תיעשה בהתאם לאמור בסעיף 10 למכרז.

שם המציע: _____

מספרו המזהה: _____

לכבוד: משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הריני להצהיר על דירוג העדפות המציע לעניין קבוצות סניפי על הקו, בהתייחס לפריסה הגיאוגרפית, כמפורט במסמכי מכרז מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה הציבורית באמצעות כרטיס חכם, כמפורט בטבלה להלן:

<u>קבוצת סניפי על הקו</u>	<u>אזור גיאוגרפי</u>	<u>העדפת המציע – יצוין הדירוג המועדף</u> (1 – מציין את ההעדפה הגבוהה ; 3 – מציין את ההעדפה הנמוכה)
קבוצה א	מרכז - צפון	
קבוצה ב	ירושלים ועוטף ירושלים	
קבוצה ג	מרכז - דרום	

חתימה וחותמת המציע

תאריך

כרטיס חכם

1. כללי

- 1.1. בהתאם להחלטת ממשלת ישראל, משרד התחבורה מיישם, על בסיס ארצי, כרטיס חכם בתחבורה הציבורית המאפשר תשלום שכר הנסיעה בתחבורה הציבורית בכל רחבי ישראל ולרבות תשלום שכר נסיעה הכולל הנחות ייעודיות לאוכלוסיות זכאים, באמצעות כרטיס חכם אחיד ומערכת כרטיס חכם, הפועלים בהתאם למפרטי הכרטיס החכם (מפרטי Calypso הישראליים). במקביל ובנוסף, משרד התחבורה פועל להכנסת מערכות כרטיס חכם מתקדמות בשני שלבים עיקריים: (1) על בסיס מזהים חכמים מסוג יישומונים סלולריים המקושרים לחשבון מרוחק (להלן: מח"ר); (2) על בסיס יישומונים סלולריים, כרטיסי אשראי וכרטיסים חכמים המקושרים לחשבון מרוחק. כל המונחים דלעיל הינם כהגדרתם בסעיף 2 להלן.
- 1.2. מפעיל השירות מחויב ביישום כרטיס חכם בקווי השירות המופעלים על ידו, בהתאם לאמור לעיל וכחלק בלתי נפרד מהתחייבויותיו במסגרת הצעתו להליך התחרותי.
- 1.3. למימוש מחויבותו האמורה מתחייב מפעיל השירות ליישם בכל קווי השירות המופעלים על ידו כרטיס חכם, באופן שוטף וקבוע על-פי הוראות נספח זה ומפרטי כרטיס חכם כפי שמפורסמים באתר משרד התחבורה ועל-פי הוראות המפקח על התעבורה, כפי שיהיו מעת לעת.
- 1.4. בשנים האחרונות מצוי משרד התחבורה בתהליך של השלמת הסביבה הרגולטורית של הכרטיס החכם, על כלל היבטיו, במסגרת חקיקתית (חקיקה ונהלים/הנחיות). עם השלמת תהליך זה יהיו הוראות הנספח שכאן כפופות להוראות הדין, כפי שיהיו, ובכל מקרה של סתירה תגברנה הוראות הדין.

2. הגדרות

בנספח זה תהיינה למונחים שלהלן המשמעות שבצידיים:

יכולת כלל מערכות הכרטיס בתחבורה הציבורית, על מפעיליה השונים, לאפשר לציבור הנוסעים לבחור שימוש באמצעי תשלום אלקטרוני אחד מהמגוון הנתמך בנסיעות שונות כמפורט במפרטי הכרטיס החכם (כהגדרתם להלן);	-	"אינטראופרביליות"
הסכם ההפעלה בין ממשלת ישראל ובין מפעיל השירות, שמסמך זה מהווה נספח שלו, והמהווה חלק בלתי נפרד מההליך התחרותי;	-	"ההסכם" או "הסכם ההפעלה"
נספח זה;	-	"הנספח"
אמצעי מוחשי (פיזי) הנמצא ברשות הנוסע, הפועל על-פי מפרטי הכרטיס החכם כיום, או על פי מפרטי מח"ר שיוגדרו בעתיד, ומשמש לזיהוי הנוסע ולזיהוי זכויות הנסיעה שברשותו. דוגמאות למימוש מזהים חכמים הינם כרטיס חכם בתקן Calypso, יישומון בסלולר, כרטיס אשראי בתקן QR Code, EMV.	-	"מזהה חכם"
אפשרות לאחד המימושים של מזהה חכם, לדוגמא כרטיס בתקן Calypso. כרטיס עשוי פלסטיק או קרטון או חומר אחר הנושא שבב אלקטרוני (Micro-Chip), הכולל מעבד וזיכרון, רכיבי תוכנה ורכיבי ממשק קלט/פלט, לרבות אנטנה לתקשורת RF,	-	"כרטיס חכם"

המיועד לשימוש בתחבורה הציבורית ופועל על-פי מפרטי הכרטוס החכם ;		
מסירה או שיוך של מזהה חכם, מוכן לשימוש ולעניין מזהה חכם אישי - לאחר שעבר פרסונאליזציה (כהגדרתה להלן), כפי שורה המפקח על התעבורה ;	-	"הנפקה"
מזהה חכם שעבר הליך פרסונאליזציה ;	-	"מזהה חכם אישי"
זכויות נסיעה בקווי שירות לאוטובוסים של מי שהונפק לו מזהה חכם, לרבות זכויות נסיעה עונתיות, תקופתיות או אזוריות, וכן זכויות כאמור שניתנה לגביהן הנחה ;	-	"הסדר נסיעה"
הסדר נסיעה משותף לשני מפעילים או יותר המאפשר לנוסע טעינת הסדר נסיעה המאפשר נסיעה בקווי שירות של המפעילים השותפים להסדר, גם יחד, ברצף, לסירוגין ולחלופין, בהתאם להנחיות המפקח על התעבורה ;	-	"הסדר נסיעה משותף"
מאגר הנתונים הנמצא במחשב המרכזי של המשרד או מי מטעמו, המכיל גם פרטים אישיים של בעלי המזהים החכמים האישיים ;	-	"מאגר מידע"
מועד תחילת הפעלת שלב אי על-פי ההליך התחרותי, כמשמעותו בסעיף 1.6 להסכם ההפעלה.	-	"מועד ההפעלה"
כהגדרתה בסעיף 4.1 להלן ;	-	"מערכת הכרטוס"
נהלי הכרטוס החכם כפי שמפורסמים באתר משרד התחבורה, מודל נתונים קליפסו, ההנחיות המקצועיות והטכניות, הוראות המפקח על התעבורה והמפרטים הטכניים, ולרבות מסמכי Calypso האירופאים (ראה האתר: http://www.calypsonet-asso.org) כפי שיעודכנו על ידי המשרד, מעת לעת ;	-	"מפרטי הכרטוס החכם"
כהגדרתו בסעיף 6 להלן ;	-	"מרכז השירות"
מתקן הפועל על-פי מפרטי הכרטוס החכם, המוצב באוטובוס או בתחנה או בכל מקום אחר שהורה המפקח והמורכב מחומרה ותוכנה לקריאת מזהה חכם, הנפקת המזהה החכם, פרסונאליזציה, בקרה על תקפותו של המזהה החכם כאמור, טעינתו בהסדרי נסיעה, חישוב מחיר נסיעה וגבייתו מהכרטיס החכם או החשבון המרוחק, רישום פרטי הנסיעה במתקן, בכרטיס החכם או בחשבון המרוחק, הדפסת קבלה לנוסע ;	-	"מתקן כרטוס"
אופן מימוש של מתקן כרטוס באמצעות אתר אינטרנט או יישומון בסלולר המכילים חומרה ותוכנה לקריאת מזהה חכם, הנפקת המזהה החכם, פרסונאליזציה, בקרה על תקפותו של המזהה החכם כאמור, טעינתו בהסדרי נסיעה, חישוב מחיר נסיעה וגבייתו מאמצעי התשלום של הנוסע, רישום פרטי הנסיעה בחשבון המרוחק, הדפסת קבלה לנוסע ;	-	"חשבון מרוחק"
סדרת בדיקות המתבצעת מול מזהה חכם, כהגדרתו לעיל, לאישור תקפות זכויות נסיעה והרשאות.		תיקוף (Validation)
אוסף רכיבי תוכנה ו/או חומרה, המאפשרים תיקוף. אמצעי התיקוף מאפשר את בדיקת זכויות הנסיעה הקשורות למזהה החכם, אישורן וחיוב הנוסע על פי זכויותיו.	-	אמצעי תיקוף / מאמת / ולידטור
עמדה מאויישת בה מבוצעת הנפקה של כרטיס חכם וניתן שירות לקוחות למחזיקי כרטיסים חכמים, העומדת בדרישות המפורטות בתוספת ד' לנספח זה ;	-	"עמדת הנפקה"

מכשיר המאפשר טעינה של הסדרי נסיעה, לרבות מתקן כרטוס, העומד בדרישות המפורטות בתוספת ה' לנספח זה;	-	"עמדת טעינה אוטומטית"
עמדה מאוישת בה ניתן לטעון כרטיסים חכמים בהסדרי נסיעה וכן לרכוש כרטיסים רגילים לנסיעה בודדת, העומדת בדרישות המפורטות בתוספת ה'1 לנספח זה;	-	"עמדת טעינה מאוישת"
הזנה למזהה החכם של כל פרט אודות מבקש המזהה, אישי או אחר, שלפי הוראת המפקח על התעבורה יש להזין על גבי המזהה, לרבות נתונים המעידים על זכאותו של מבקש המזהה לטעינת הסדרי נסיעה הכוללים הנחה בתעריף הנסיעה;	-	"פרסונאליזציה"
קווי השירות המופעלים על ידי מפעיל השירות במסגרת הרשיונות שיוענקו למפעיל השירות מכח זכייתו בהליך התחרותי ויופעלו על ידו בהתאם להסכם ההפעלה;	-	"קווי השירות"
תוספת תשלום עבור הנסיעה שנובע מביצוע נסיעת מעבר מחוץ לאיזור מחיר ששולם, בפרק זמן מותר שהוגדר מראש.	-	"אינקרמנט"
קבוצת מספרי זיהוי או אסמכתאות אשר אינם מורשים לשימוש במערך הכרטוס החכם	-	רשימה שחורה
מזהה חכם עליו לא רשומים פרטים מזהים של נוסע על פני המזהה (תמונה ושם) ולא בתוך זיכרון המזהה, אך אם קיים יישום לתחבורה ציבורית, המזהה מוכן לטעינת חוזים	-	מזהה חכם אנונימי
מזהים חכמים שאינם אישיים, אולם מוטבעים על פניהם תמונתו /או שמו של בעל המזהה (כהגדרתו בנהלי הכרטוס החכם). פרטים אלו לא ישמרו, בכל אופן שהוא, על גבי רכיבי הזיכרון של המזהה החכם או במאגרי המידע של המפעיל	-	מזהה חכם חצי-אנונימי

3. מהות הנספח

מפעיל השירות נוטל על עצמו ליישם, באופן שוטף וקבוע, כרטוס חכם בכל קווי השירות שלו, ובכלל זה: להצטייד במערכת כרטוס חכם, על כל מרכיביה, ולהפעילה; לבצע הנפקה לציבור הנוסעים של מזהים חכמים, לרבות מזהים חכמים אישיים, בעמדות הנפקה המהוות חלק ממערכת הכרטוס החכם; לאפשר טעינת הסדרי נסיעה על גבי מזהים חכמים באמצעים שונים, לרבות עמדות טעינה המהוות חלק ממערכת הכרטוס החכם; לגבות את תשלום שכר הנסיעה בקווי השירות המופעלים על ידו רק באמצעות מזהים חכמים (למעט חריגים כמפורט להלן); לפעול בהתאם להוראות מרכז השירות ולשתף פעולה עם מפעילי שירות אחרים בכל הנוגע לכרטוס החכם, להסדרי כרטוס משותפים ולכל התחשבויות שעניינה הסדרי הכרטוס המשותפים, והכל: כמפורט בנספח זה, בהתאם למפרטי הכרטוס החכם כפי שמפורסמים באתר משרד התחבורה ובהתאם להוראות המפקח על התעבורה.

4. הערכות ליישום הכרטוס החכם

4.1. הצטיידות במערכת כרטוס חכם: המפעיל מתחייב להעמיד מערכת כרטוס בתחבורה הציבורית, המאושרת על ידי משרד התחבורה, על כל רכיביה, לרבות מתקני כרטוס, יחידות מבקר, עמדות הנפקה, עמדות טעינה, תקשורת ומערכות מידע וכיוצא"ב, כפי שהמשרד יורה לו מעת לעת (להלן: "מערכת הכרטוס").

המפעיל יביא לאישורו המוקדם של המשרד, או מי מטעמו, את נתוניהם ופרטיהם של רכיבי מערכת הכרטוס שהוא מתעתד לרכוש כאמור לעיל, לרבות פרטי הספקים והתחייבויותיהם של הספקים האמורים כלפי המפעיל למתן שירות תחזוקה שוטף לרכיבי מערכת הכרטוס. מוסכם בזאת שאישור רכיבי מערכת הכרטוס והספקים כאמור על ידי המשרד הוא תנאי מוקדם להתקשרות המפעיל עם הספקים ולהפעלת מערכת הכרטוס החכם בהתאם לנספח זה על ידי המפעיל, אולם לא יהיה באישור המשרד או מי מטעמו כאמור כדי להטיל על המשרד ועל כל מי מטעמו כל אחריות לטיבם של הרכיבים המאושרים או לתקינותם.

4.2. הקמת משרד אחורי (back office): בנוסף לרכישת מערכת הכרטוס החכם כאמור לעיל, המפעיל מתחייב להכין ולהפעיל במשרדיו תשתית מערכות התומכות בקבלת נתונים מפורטים ממערכת הכרטוס החכם (על כל רכיביה) ובעיבודם, לרבות קבלת נתונים אודות הפעולות שיבוצעו מדי יום במערכת הכרטוס החכם, בין היתר לצורך דיווח נתונים אלו למרכז השירות, לצורך בקרת סובסידיות ייעודיות וכיוצ"ב.

המפעיל יביא לאישורו המוקדם של המשרד, או מי מטעמו, את נתונייהם ופרטיהם של כל רכיבי המערכות התומכות שיתקין במשרדיו כאמור לעיל, לרבות פרטי ספקיהן והתחייבויותיהם של הספקים האמורים כלפי המפעיל למתן שירות תחזוקה שוטף לרכיבי המערכות. מוסכם בזאת שאישור המערכות התומכות וספקיהן כאמור על ידי המשרד הוא תנאי מוקדם להתקשרות המפעיל עם הספקים ולהפעלת מערכת הכרטוס החכם בהתאם לנספח זה על ידי המפעיל, אולם לא יהיה באישור המשרד או מי מטעמו כאמור כדי להטיל על המשרד ועל כל מי מטעמו כל אחריות לטיבם של הרכיבים המאושרים או לתקינותם.

4.3. הפעלת מערך עמדות הנפקה (עמדות שירות "על הקו"): המפעיל יפעיל מערך הנפקה לכרטיסים חכמים בהתאם לדרישה בנספח מד', ובכל מקרה הוא מתחייב כי עד חודש לפני מועד ההפעלה הוא יפעיל את עמדות הנפקה ושירות פעילות לכרטיס חכם, שמתקיימות בהן הדרישות הטכניות המפורטות בתוספת ד' לנספח וכן על פי נספח לט', ואשר יוצבו על-פי תוכנית שתאושר על ידי המפקח על התעבורה. למען הסר ספק מובהר כי המפקח על התעבורה יורה כי עמדות ההנפקה ימוקמו במיקומים שיאפשרו נגישות מרבית לציבור, גם אם מיקומים אלו אינם בתחומי מתקנים קיימים של המפעיל.

4.4. הקמת מערך עמדות טעינה: המפעיל יקים מערך עמדות טעינה לכרטיסים חכמים בהתאם לסעיף "הפעלת עמדות טעינה מחוץ לאוטובוסים" בנספח מד'. הדרישות הטכניות לעמדות מפורטות בתוספת ה' או בתוספת ה'1, לפי העניין. עמדות הטעינה כאמור יוצבו על-פי תוכנית שתאושר על ידי המפקח על התעבורה ולאחר התייעצות עם הרשויות המקומיות.

5. יישום והפעלת כרטוס חכם על ידי המפעיל

5.1. הנפקת כרטיסים חכמים:

5.1.1. המפעיל מתחייב לרכוש על חשבונו כרטיסים חכמים ולבצע הנפקה שלהם לציבור הנוסעים, לרבות פרסונאליזציה של כרטיסים חכמים אישיים בעמדות ההנפקה, והכל בהתאם להנחיות ההנפקה המפורטות בתוספת ב' לנספח וברמת השירות המפורטת בתוספת ג' לנספח זה. הכרטיסים שירכשו יהיו מתוך רשימת כרטיסים מאושרים המוגדרים על ידי המשרד.

5.1.2. הכרטיסים החכמים שישפק המפעיל יהיו בעיצוב "רב-קו" המצ"ב כתוספת א' לנספח זה, והמפעיל מתחייב לא לשנות את עיצוב הכרטיס, המפעיל לא יהיה רשאי להוסיף כל שם או סימן מסחרי אחר על הכרטיס.

5.1.3. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 4.3 לעיל, המפעיל מתחייב כי שלושה חודשים ממועד ההפעלה ובכל עת במהלך תקופת הסכם ההפעלה יספקו שירותי ההנפקה של הכרטיסים החכמים בעמדות ההנפקה, שמתקיימות בהן הדרישות הטכניות המפורטות בתוספת ד' לנספח. המפקח על התעבורה יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות על עדכונים בדרישות הטכניות האמורות, והמפעיל יפעל בהתאם להוראות אלו. העמדות ימוקמו בהתאם לתוכנית שתאושר על ידי המפקח על התעבורה שיהיה רשאי, מעת לעת ולפי שיקול דעתו הבלעדי להורות על שינוי המיקום. למען הסר ספק מובהר כי המפקח על התעבורה יורה כי עמדות ההנפקה ימוקמו במיקומים שיאפשרו נגישות מרבית לציבור, גם אם מיקומים אלו אינם בתחומי מתקנים קיימים של המפעיל.

- 5.1.4. המפעיל מתחייב שלצורך מתן שירותי ההנפקה הוא יעמיד את כל התשתיות המיטביות העומדות לרשותו תשתיות משרדים, תקשורת, משאבי אנוש וכל משאב אחר שיידרש לצורך ביצוע הוראות נספח זה.
- 5.1.5. תנאי להנפקת כרטיס חכם אישי הוא קבלת בקשה חתומה להנפקה, שתעשה על גבי טופס בנוסח שקבוע בנהלים (ראה נוהל "תהליך פרסונליזציה בהנפקת כרטיס חכם", באוגדן נהלי כרטיס חכם המפורסם באתר המשרד). טופס זה ימולא על ידי הפונה לקבלת כרטיס חכם, בסיוע נציגי מפעיל השירות בעמדת ההנפקה. עלות הדפסת טפסי הבקשה (בשני העתקים) תחול על מפעיל השירות. בנוסף תתאפשר הגשת בקשה להנפקת כרטיס חכם באמצעות רשת האינטרנט, בהתאם לנהלים שיקבע המשרד. למען הסר ספק, הנפקת כרטיס חכם שאינו אישי מזוהה אינה טעונה הגשת בקשה להנפקה.
- 5.1.6. המפעיל יהיה רשאי לגבות מהציבור, בגין כל כרטיס חכם אישי שינפיק מחדש במקרה של שחזור כרטיס בשל אובדן או השחתה כאמור בסעיף 5.3.2 להלן (ולמעט, למען הסר ספק, במקרה של שחזור כרטיס קיים לא תקין), סך שיאושר על ידי המשרד, ואשר נכון למועד חתימת הסכם ההפעלה עומד על 10 ₪ לכרטיס. המשרד יהיה רשאי לעדכן סכום זה מעת לעת, בין היתר בהתחשב במחירי השוק של כרטיס חכם, והכל על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 5.1.7. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות למפעיל להנפיק, על חשבונו ובעמדות ההנפקה, כרטיסים חכמים שאינם אישיים, אולם מוטבעים על פניהם תמונת מחזיק הכרטיס ושמו (להלן: "**כרטיס חכם חצי-אנונימי**"), וכהגדרתו בנהלי הכרטיס החכם). פרטים אלו לא ישמרו, בכל אופן שהוא, על גבי שבב הכרטיס החכם או במאגרי המידע של המפעיל (ראה נוהל "תהליך פרסונליזציה בהנפקת כרטיס חכם", בנהלי הכרטיס החכם). הנפקת כרטיסים חכמים חצי אנונימיים תעשה בהתאם לנהלים שיקבע המפקח על התעבורה, שיורה גם מהם הסדרי נסיעה שניתן לטעון על גבי כרטיסים חכמים כאמור. למען הסר ספק, המפעיל לא יהיה רשאי לגבות מהציבור כל סכום שהוא בגין הנפקת כרטיס חכם חצי אנונימי (לרבות סכומים כאמור בסעיף 5.1.6 לעיל), ויהיה חייב לשחזר, ללא תשלום, רק כרטיס חכם חצי אנונימי לא תקין שיוצג בעמדת ההנפקה על ידי מי שפרטיו מוטבעים על פניו, לשם שחזורו.
- 5.1.8. למען הסר ספק מובהר בזאת כי במקביל לשירותי ההנפקה שישפק המפעיל כאמור לעיל, יסופקו שירותי הנפקה דומים על ידי מפעילי תחבורה ציבורית אחרים ועל ידי המשרד או כל מי מטעמו (לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד).
- 5.1.9. המפעיל מתחייב לקיים נהלי עבודה ומערכת בקרות המיועדים לפעול למניעת שימוש לרעה בעמדות ההנפקה (דוגמת הנפקת כרטיס חכם אישי המקנה הנחות ייעודיות למבקש אשר אינו זכאי להנחות אלה), והוא מצהיר ומאשר כי ידוע לו שבפועל, שימוש לרעה בעמדות ההנפקה, בנסיבות של העדר נהלי עבודה ומערכת בקרות כאמור או אי-הפעלתן, יהווה הפרה המזכה את המשרד בפיצוי מוסכם, כאמור בתוספת ו' לנספח, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר, המסור בידו של המשרד, כלפי המפעיל, במערכת היחסים הכוללת שבין השניים.
- 5.1.10. המפעיל ישא, על חשבונו, בכל העלויות הכרוכות בהנפקת הכרטיסים החכמים ובתפעול עמדות ההנפקה ועמדות הטעינה, לרבות דמי השכירות של המתקנים בהם ימוקמו עמדות ההנפקה ועמדות הטעינה (שיהיו כפי שיורה המפקח), ועלויות העסקת כח האדם.
- 5.1.11. המפעיל מתחייב לרכוש ביטוחים הולמים לעמדות ההנפקה ולעמדות הטעינה ולרשום את המשרד כמוטב בביטוחים אלה.

5.1.12. המפעיל מתחייב שבתום תקופת ההפעלה על-פי הסכם ההפעלה הוא יעביר בצורה מסודרת למפעיל אחר אשר יתקשר עם המשרד בהסכם להפעלת קווי השירות נשוא הסכם ההפעלה את כל המידע הרלבנטי לדעת המשרד לשירותי ההנפקה.

5.2. יישום כרטיס חכם :

5.2.1. החל ממועד ההפעלה מפעיל השירות יגבה את שכר הנסיעה בקווי השירות המופעלים על ידו מכח הסכם ההפעלה באמצעות כרטיס חכם, באמצעות יישומון בסלולר ובאמצעות כרטיסי אשראי עבור נסיעות בודדות בלבד.

5.2.2. הסעיף בוטל.

5.2.3. המפעיל יאפשר טעינת הסדרי נסיעה שונים על גבי כרטיסים חכמים בעמדות הטעינה וההנפקה, לרבות הסדרי נסיעה של מפעיל השירות, הסדרי נסיעה משותפים למפעיל השירות ולמפעילי תחבורה ציבורית אחרים, והכל בהתאם להוראות המפקח על התעבורה.

5.2.4. בהתאמה, המפעיל יפעל במטרה להבטיח כי הפעולות המבוצעות על ידו בכרטיס החכם במסגרת הנפקתו וטעינתו בהסדרי נסיעה לא ימנעו או יחבלו, בכל דרך שהיא, באפשרות לצבור, בו זמנית, על גבי הכרטיס החכם, הסדרי נסיעה שונים של מפעילים שונים ובאפשרות לכיבוד הדדי של הסדרי נסיעה של מפעילי תחבורה ציבורית אחרים, וכן לא יפגע בהסדרי נסיעה של מפעילים אחרים הטעונים על הכרטיס החכם.

5.2.5. על אף האמור ברישא לסעיף 5.2.2 לעיל, המפקח על התעבורה יהיה רשאי להורות כי הסדרי נסיעה, לרבות הסדרי נסיעה משותפים, אשר המשרד ישלם בגינם תשלום למפעיל השירות ואשר הזכאות להם מוגבלת לאוכלוסייה יעודית (כגון אזרחים ותיקים, נוער, זכאים להנחות לפי קביעת המוסד לביטוח לאומי וכו') ייושמו על גבי כרטיס חכם אישי בלבד.

5.2.6. מוסכם בזאת שבמסגרת פעילותו של מרכז השירות (כאמור בסעיף 6.1 להלן) המפקח על התעבורה יורה על אופן ההתחשבות בין מפעילי התחבורה הציבורית בגין הסדרי כרטוס משותף, לרבות אופן ביצוע ההתחשבות, הדיווחים הנדרשים מהמפעילים לצורך כך, הבקורות על דיווחים אלו ואופן יישוב מחלוקות לגבי התחשבות כאמור. המפעיל מתחייב לפעול בהתאם להוראות המפקח על התעבורה, כפי שיהיו.

5.2.7. מרכז השרות יפיץ לכל מפעיל "רשימות שחורות" מעודכנות. המפעיל יעדכן באופן מיידי במערך הכרטוס החכם אצלו את ה"רשימות השחורות" (ראה נוהל ניהול "רשימות שחורות" במפרטי הכרטוס החכם). ויפעל ל"שריפת" כרטיסים במערכותיו שזוהו ככרטיסים המופיעים ברשימות השחורות שנשלחו אליו.

5.2.8. המפעיל מתחייב שבכל משך תקופת ההפעלה של קווי השירות על ידו הוא יפעיל את מערך עמדות הטעינה שיוקם על ידו כאמור בסעיף 4.4 לעיל, והכל בהתאם לדרישות התפעול המפורטות בתוספת ה' לנספח. המפקח על התעבורה יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות על עדכונים בדרישות הטכניות האמורות בתוספת ה' ובתוספת ה'1, והמפעיל יפעל בהתאם להוראות אלו. כמו כן יהיה רשאי המפקח על התעבורה להורות, מעת לעת ולפי שיקול דעתו, לאחר התייעצות עם הרשות על שינוי במיקומן של עמדות הטעינה, כולן או חלקן, והמפעיל יפעל בהתאם להוראותיו.

5.3. שירות לקוחות :

בנוסף על שירותי ההנפקה, המפעיל יעניק באמצעות עמדות ההנפקה ומרכז שירות לקוחות טלפוני ואתר שירות באינטרנט ויישומון בסלולר, גם שירות לקוחות למחזיקי מזהים חכמים, הכולל את:

- 5.3.1. מענה לפניית לקוחות לבירור יתרות הסדרי נסיעה הטעונים על גבי הכרטיס החכם.
- 5.3.2. מענה לפניית לקוחות לבירור וטיפול בחיובים שחוייבו בעת שימוש במזהים חכמים מסוג יישומון בסלולר או כרטיס אשראי, אשר הנפקתם בוצעה על ידי המפעיל.
- 5.3.3. שירות שחזור כרטיסים חכמים אישיים שהונפקו על ידו או על ידי מנפיקים אחרים של כרטיסים חכמים, שהתקלקלו ו/או הושחתו, נגנבו או אבדו בכל דרך אחרת וכן שחזור כרטיס חכם מזוהה לא תקין שהונפק על ידו או על ידי מנפיקים אחרים של כרטיסים חכמים, לרבות שחזור פרטי הכרטיס (פרטי מחזיק הכרטיס, תמונתו וזכאויותיו האישיות) וטעינת הכרטיס המשוחזר במלוא היקף היתרה הבלתי מנוצלת של הסדרי הנסיעה שהיו טעונים על הכרטיס ששוחזר - והכל בהתאם להנחיות מפרטי הכרטוס החכם, להנחיות מרכז השירות ולמידע שיתקבל לגבי אותו כרטיס ממרכז השירות ולהנחיות המשרד כפי שיהיו מעת לעת.
- 5.3.4. רמת שירות הלקוחות, לרבות לוחות הזמנים לשחזור כרטיסים חכמים כאמור בסעיף 5.3 זה לעיל תהיה לפחות כמפורט בתוספת ג', או כפי שיוורה המפקח על התעבורה, לפי שיקול דעת הבלעדי. בכל מקרה של סתירה בין הנחיות המפקח על התעבורה להוראות תוספת ג', יחולו הנחיות המפקח על התעבורה.
- 5.4. פרסום וקידום מכירות: המפעיל מתחייב שבכל תקופת הסכם ההפעלה הוא יפעל באופן שוטף לפרסום וקידום מכירתו של הכרטיס החכם, קידום השימוש ביישומון סלולרי וכרטיס אשראי לנסיעות בודדות לנוסעים רגילים.
- 5.5. כרטוס חכם מבוסס חשבון מרוחק (מח"ר) - כאמור בסעיף 1.1 לעיל, משרד התחבורה פועל להכנסת מערכות כרטוס חכם מתקדמות בשני שלבים עיקריים:
 - 5.5.1. בשלב ראשון בכוונת משרד התחבורה לשלב מערכת כרטוס חכם מח"ר על בסיס מזהים חכמים מסוג יישומונים סלולריים.
 - 5.5.2. בשלב שני בכוונת משרד התחבורה לשלב בעתיד מערכת כרטוס חכם מְח"ר עם מזהים חכמים נוספים.
 - 5.5.3. במסגרת יישום המערכת תתבצענה התקנות חומרה ותוכנה באוטובוסים.
 - 5.5.4. בכדי לאפשר ביצוע זיהוי של מזהה חכם במקביל לאפשרות לבצע אימות (ולידציה) של כרטיס חכם, תוך שימוש במאמת (ולידטור) מתאים, נדרש המפעיל לרכוש ולהתקין את המאמתים כמפורט בתוספת ז'. כמו כן, נדרש המפעיל לממש את יישומון סלולרי כמפורט בתוספת ח' לנספח זה.
 - 5.5.5. המפעיל יידרש לשתף פעולה ולאפשר את השלבים והשילובים ככל שיידרשו.
- 5.6. המפעיל מתחייב שבכל עת במהלך תקופת ההפעלה על-פי הסכם ההפעלה הוא יישם, על חשבונו, כל שינוי נדרש במערכת הכרטוס, על כל רכיביה, ככל שהדבר יידרש ליישומון בהצלחה של התחייבויותיו ליישום הכרטוס החכם על-פי נספח זה והכל בהתאם להוראות המפקח על התעבורה ולמפרטי הכרטוס החכם, כפי שיעודכנו מעת לעת.

6. מרכז השירות

- 6.1. מרכז השירות לכרטיס החכם (להלן: "מרכז השירות"), אשר פעולותיו מפורטות בסעיף 6.3 להלן, מופעל על ידי המשרד ו/או על ידי מי מטעמו, המפעיל יפעל אך ורק באמצעותו בכל אחד מהעניינים שבאחריותו של מרכז השירות, כפי שיורה המפקח.
- 6.2. לשם כך המפעיל מתחייב לשתף פעולה עם מרכז השירות, המשרד ומפעילי תחבורה ציבורית אחרים ככל שיידרש, למסור כל נתון נדרש אודות יישום הכרטיס החכם בקווי השירות שלו ולמלא אחר כל הנחיה שתיתן לו בעניין זה על ידי מרכז השירות או המשרד.
- 6.3. למען הסר ספק מובהר בזאת שבמסגרת מרכז השירות יתכן ותבוצע, בין היתר, התחשבות בגין פדיון משותף של מפעילי תחבורה ציבורית הקשורים בהסכמי כרטיס משותף (לרבות מחלוקות בנוגע להתחשבות זו) ובגין סובסידיות שמפעילי התחבורה הציבורית זכאים להן. וכן יכול ותבוצע סליקה כספית של פדיון משותף ושל סובסידיות כאמור.
- 6.4. כאמור לעיל ועל-פי המתוכנן, מרכז השירות יעסוק בפעולות הבאות, כולן או חלקן:
- 6.4.1. קליטת דיווחי כרטיס וכרטיס חכם מכלל מפעילי התחבורה הציבורית (דוגמת הדיווחים שימסור המפעיל כאמור בסעיף 8 להלן); ומתן כלים למשרד ולמפעילי התח"צ לבקר את איכות הנתונים המועברים ושלמותם.
- 6.4.2. ניהול מאגר מידע ארצי של הפרטים המזהים של כלל מחזיקי המזהים החכמים האישיים ואבטחתם, לרבות ניהול הרשאות הגישה למאגר זה;
- 6.4.3. התחשבות בין מפעילי התחבורה הציבורית ובין מפעילי התחבורה הציבורית והמדינה;
- 6.4.4. שירות לקוחות למפעילי התחבורה הציבורית ולמנפיקים אחרים של כרטיסים חכמים, למשרדי הממשלה, לרשויות ולמוסדות, לרבות בירור ומענה לתלונות ולפניות והפקת דוחות עיתיים, דוחות סובסידיה ודיווחים מיוחדים - והכל בהתאם להוראות המפקח על התעבורה.
- 6.4.5. הקמה של עמדות הנפקת כרטיסים חכמים לצבור הנוסעים, הכוללות יכולת לשחזר חוזים ע"ג הכרטיסים ומתן החזר בגין יתרות חוזים כלואות והחזרים נוספים על פי החלטת משרד התחבורה.
- 6.4.6. מתן מידע ונתונים לגבי הנסיעות, טעינות חוזים ופעילות הנוסעים בתח"צ בישראל.
- 6.5. המפעיל מתחייב לשאת בתשלומים למרכז השירות בגין השירותים שינתנו לו, לרבות תשלום בגין חיבור מערכותיו למערכות מרכז השירות ותשלום חודשי שוטף, והכל בהתאם להוראות המשרד ולהוראת סעיף 17.9.15 לתנאי ההליך התחרותי.

7. אבטחת מערך הכרטיס החכם והגנת הפרטיות

- 7.1. המפעיל מתחייב לדאוג לכך שמערכת הכרטיס, על כל חלקיה, תהיה מוגנת ומאובטחת על-פי מפרטי הכרטיס החכם, לרבות בכל הנוגע לשימושים אסורים במזהים החכמים ולהיבטי אבטחת מערכות מידע ומחשוב אחרים, ולשתף פעולה באופן מלא עם מרכז השירות, המשרד וכל מי מטעמם, ביישום מודולי תוכנה וחומרה ייעודיים לאבטחה של מערכת הכרטיס, לרבות אבטחת המידע המועבר בדיווחים כמפורט בסעיף 8 להלן, כנדרש.

7.2. המפעיל יקיים את הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו וכן את הוראות הנחיות רשם מאגרי המידע. במועד פרסום ההליך התחרותי מרוכזות ההנחיות באתר האינטרנט של הרשות להגנת הפרטיות (לשעבר רמו"ט), בכתובת: https://www.gov.il/he/Departments/the_privacy_protection_authority

7.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, נדרש המפעיל למלא אחר הוראות הנחיית רשם מאגרי המידע מספר 1-2012 בנושא "תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על מאגרי המידע של מפעילי כרטיס חכם בתחבורה ציבורית"

<http://www.justice.gov.il/Units/ilita/subjects/HaganatHapratiyut/MeidaMerasham/Hanchayot/12012-a.pdf>

שעיקריהם, בין השאר, כדלקמן:

7.3.1. על המפעיל לרשום בפנקס מאגרי מידע את מאגר המידע הנוגע לשימוש במזהה החכם. בשלב היישום יתבקש המפעיל להציג תדפיס מפנקס מאגרי המידע של משרד המשפטים.

7.3.2. מטרת המידע הנאסף לשם הנפקת המזהה החכם ואגב השימוש בו, הינה רק לצורכי אספקת תחבורה ציבורית ונאסר לעשות בו שימוש לצרכים שיווקיים;

7.3.3. בהנפקת מזהה חכם חדש יש לקבל הסכמה מהנוסע הן באשר לאיסוף המידע אודותיו והן לשימוש שיעשה במידע. לצורך קבלת הסכמה מדעת, נדרש להציג בפני הנוסע במעמד ההנפקה את האפשרות לבקש שיונפק עבורו מזהה אנונימי;

7.3.4. בהנפקת מזהה חכם חדש הסכמה מדעת ביחס לנוסע שהינו קטין תינתן על ידי האפוטרופוס של הקטין. המידע שניתן לאסוף על הקטין הוא מידע מצומצם;

7.3.5. באחריות מפעילי הכרטיס החכם לאבטח את המידע במאגר המידע על פי העקרונות הקבועים בהנחיה ולמנות מנהל למאגר המידע;"

מבלי לגרוע מכלליות האמור, מפעיל השירות מתחייב לא לעשות כל שימוש בפרטים המזהים האמורים שיגיעו לידיו כאמור, אלא לצורך מימוש הנספח בלבד ובכפוף להוראות כל דין.

7.4. המפעיל מתחייב לפעול בעניין הפרטים המזהים בהתאם להנחיות כל דין וכל רשות, לרבות הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים, כפי שיהיו, ובמסגרת זו לאגור את הפרטים המזהים שימסרו לו כאמור, וככל שיהיו בחזקתו, בנפרד מהנתונים אודות השימוש במזהים החכמים האישיים (לרבות מידע על הסדרי נסיעה הטעונים בהם ומידע על מימוש בפועל, תחנות עליה וקווי שירות בהם נסע הנוסע), והכל למשך זמן שיוורו הרשויות.

כמו כן מתחייב המפעיל, כאמור בסעיף 6.1 לעיל, להעביר למרכז השירות את כל הפרטים המזהים שישמרו אצלו כאמור בסעיף 7.3 לעיל (לרבות קבצים דיגיטליים של טפסי הבקשה להנפקת כרטיסים חכמים אישיים) וימחק אותם ממאגריו, וכן יעביר אליו, ולא ישמור במאגריו, בכל אופן שהוא, פרטים מזהים שימסרו לו במהלך השוטף של מתן שירותי הנפקת כרטיסים לאחר תחילת פעילות מרכז השירות - והכל בהתאם להנחיות שיתנו על ידי המפקח על התעבורה ו/או מרכז השירות.

למען הסר ספק, המפעיל לא ישמור אצלו כל פרט מזהה שיימסר לו לצורך הנפקת כרטיס חכם מזהה (אם ינפיק כרטיסים כאלה, כאמור בסעיף 5.1.5).

- 7.5. המפעיל מתחייב שהגישה של עובדיו וכל מי מטעמו למאגרי מידע הנדרשת לצורך מתן שירות הלקוחות האמור בסעיף 5.3 לעיל תעשה בהתאם להרשאות ונהלים שיקבעו על ידי מרכז השירות והוא מתחייב להקפיד באופן דקדקני על קיומם.
- 7.6. המפעיל מתחייב לאחסן את הכרטיסים החכמים שנרכשו על ידו ולמקם את עמדות ההנפקה באופן שיאפשר גישה אליהם רק למי שמפעיל השירות נתן לו את הרשות לספק את שירותי ההנפקה.
- 7.7. המפעיל מתחייב להחזיר למשרד, לדרישתו או במועד סיום הפעלת קווי השירות כאמור בהסכם ההפעלה את רכיבי האבטחה (SAM-ים) המצויים בעמדות ההנפקה ונמסרו בהשאלה למפעיל על ידי המשרד או על ידי מי מטעמו.

8. תיעוד ודיווח

- 8.1. כל הנתונים אודות יישום הכרטוס החכם בקווי השירות יועברו באופן מקוון ולכל הפחות בתדירות יומית למשרד האחורי של המפעיל (האמור בסעיף 4.2 לעיל) לשם עיבודם ודיווחם למרכז השירות בהתאם להנחיות המשרד ומרכז השירות, כמפורט בסעיף 8.2 להלן. הנתונים האמורים יועברו למשרד בהתאם לנוהל העברת תנועות למסלקה.
- 8.2. מבלי לגרוע מהאמור בנספח הדיווחים להסכם ההפעלה, המפעיל יעביר למשרד ו/או למי שהמשרד יורה (לרבות מרכז השירות) כל מידע ודוחות, כפי שהמשרד יורה מעת לעת, לרבות דיווחים על הנפקת מזהים חכמים (אישיים ואחרים), טעינת הסדרי נסיעה לסוגיהם, ביצוע נסיעות, הארכת תוקף הסדרי נסיעה, הארכת תוקף פרופיל נוסע, הארכת תוקף כרטיס חכם, ביטול פעולות, הכנסות מנסיעות בקווי שירות ששולמו באמצעות מזהים חכמים או באופן אחר, דרישות סובסידיה ייעודית וכו'.
- 8.3. הדיווחים האמורים בסעיף 8.2 לעיל יהיו על בסיס המידע שיצטבר, בין היתר, במערכת הכרטוס של המפעיל, לרבות עמדות הטעינה, מתקני הכרטוס והמשרד האחורי של המפעיל, והם יבוצעו באופן שיורה המשרד וכדלקמן:
- 8.3.1. הדיווחים יועברו באופן ממוחשב, בהתאם למפרטי הכרטוס החכם, ולנהלי המסלקה.
- 8.3.2. דרישות תוכן וצורה הנוגעות לדיווחים כאמור יעודכנו על ידי המשרד מעת לעת.
- 8.3.3. המשרד יהיה רשאי להעביר את המידע שיקבל כאמור או להורות למרכז השירות להעביר את המידע שיקבל כאמור לגורמים מקצועיים/קבלנים מטעמו של המשרד, בכפוף לקבלת התחייבות של אותם גורמים לשמירת המידע העסקי של המפעיל בסודיות.
- 8.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 8.2, 8.3 לעיל, המפעיל מתחייב למסור למשרד או למי שהוא יורה מטעמו דיווח מיידי בכתב לגבי כל תופעה חריגה במהלך הנפקת המזהים החכמים ו/או שימוש הציבור בהם, לרבות: כל חשש לזיופים בכרטיסים במזהים החכמים, תקלות מערכתיות וכיוצא"ב, שבאו לידיעת מפעיל השירות. לעניין זה, כידיעת מפעיל השירות יחשב כל אירוע בו הובא מידע כאמור לידיעת מנהל במפעיל השירות.
- 8.5. המפעיל מצהיר כי ידוע לו שהעברת הדיווחים כאמור לעיל הינם תנאי לביצוע תשלומי הממשלה לפי סעיף 9 ולקבלת סובסידיות ייעודיות מהמדינה, ושםמבלי לגרוע מהאמור לעיל אי העברת הדיווחים כאמור, בנסיבות כמפורט בתוספת ו' לנספח זה תהווה הפרה המזכה את המשרד בפיצוי מוסכם כאמור בתוספת ו' הנ"ל.
- 8.6. למען הסר ספק, המפעיל לא יהיה זכאי לתמורה כלשהי מהמשרד ו/או ממרכז השירות בגין הפקת מידע, העברת דיווחים או כל פעולה אחרת לפי נספח זה ותוספותיו.

9. התחייבויות המשרד

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 5.1.5 ועל מנת לעודד את הציבור להצטייד בכרטיסים חכמים אישיים, שומר לעצמו המשרד את הזכות להורות כי בתקופה שתקבע על ידו, לפי שיקול דעתו הבלעדי (להלן: "תקופת הפטור"), מפעיל השירות לא יגבה מהציבור כל תמורה בגין הנפקת הכרטיס החכם האישי. הורה המשרד כאמור, יהיה המפעיל זכאי להשתתפות מהמשרד בסך של 10 ₪ לכרטיס חכם אישי.

התשלום יבוצע על בסיס דוח הנפקת כרטיסים שיונפק אוטומטית מעמדת ההנפקה במהלך תקופת הפטור, ובתנאי שתצורף אליו הצהרתו הכתובה של מנכ"ל המפעיל כי מבקשי הכרטיסים לא חוייבו בתשלום כלשהו בגין הכרטיסים החכמים האישיים נשוא הדו"ח האמור.

10. תקופת תוקפו של הנספח

הוראות נספח זה יהיו בתוקף ויחייבו את הצדדים להסכם ההפעלה כל עוד מספק מפעיל השירות שירותי תחבורה ציבורית בקווי השירות (כהגדרתם בסעיף 2 לעיל). על אף האמור לעיל, למשרד, ולו בלבד, תהיה הזכות להפסיק נספח זה, כולו או מקצתו, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה בכתב ומראש של 180 ימים. למפעיל לא תהיה כל טענה כנגד המשרד ו/או כלפי מי מטעמו בשל הפסקת יישום הוראות הנספח כאמור לעיל, זולת זכותו לקבלת השתתפות המשרד בהוצאותיו כאמור בסעיף 9 לעיל, אך לא יותר מסך ההוצאות הישירות וההתחייבויות הבלתי הדירות בהן עמד בפועל המפעיל, או צפוי שיידרש לעמוד בהן, עד למתן הוראת המשרד להפסקת היישום כאמור, ולאחר שעשה כמיטב יכולתו לצמצם את הוצאותיו והתחייבויותיו העתידיות האמורות.

11. אחריות

מוסכם כי מפעיל השירות יהיה אחראי לכל הקשור לאספקת עמדות ההנפקה ועמדות הטעינה ולתפעולן, לרבות מתן שירותי ההנפקה ושירותי הטעינה ותחזוקת העמדות האמורות ולכל המידע והדיווחים שיופקו ויועברו ממערכת הכרטיס החכם שלו למשרד ו/או למרכז השירות, ובכלל זה ישא בלעדית באחריות לכל נזק שיגרם לצד שלישי כלשהו עקב פעילותו האמורה. האמור לעיל לא יחול מקום שמדובר בנוזקים שנגרמו שלא בשליטתו של המפעיל.

12. קניין

זכויות הקניין בעיצוב הכרטיס החכם ובכל סימני המסחר הקשורים בו ובכל יחידות האבטחה שלו, יהיו של המשרד ושל המשרד בלבד. כמו כן למשרד תהיה זכות בלתי מוגבלת לקבל ולעשות כל שימוש, בכפוף להוראות הדין שעניינן הגנה על פרטיות הנוסעים, בכל מידע שיאגר על גבי המזהה החכם או באמצעות או בקשר אליו. כל האמור בסעיף זה לא יגרע מזכות מחזיק המזהה החכם לעשות בו שימוש מלא ובלתי מוגבל, בהתאם לזכויות והסדרי הנסיעה הטעונים עליו כדין, ובלי שיידרש לשלם למפעיל כל תשלום נוסף מעבר לאמור בנספח זה.

13. הסבה

למפעיל השירות לא תעמוד הזכות להסבת הנספח.

14. שונות

14.1 הפרת מי מהתחייבויות המפעיל לפי סעיפים 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11 ו-12 תהווה הפרה יסודית של הסכם ההפעלה.

14.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 14.1 לעיל ומהזכויות המוקנות למשרד במקרה של הפרה יסודית של הסכם ההפעלה, מוסכם בזאת שבכל מקרה של הפרה של מי מהתחייבויותו המפורטות בתוספת ו' לנספח זה, ישלם המפעיל למשרד פיצוי מוסכם וקבוע מראש בסכום הנקוב בתוספת ו' הנ"ל.

14.3 כל המחירים הנקובים בנספח הינם סופיים ולא יתווסף אליהם מס ערך מוסף או כל תשלום אחר, מכל מין וסוג שהוא, זולת ככל שנקבע אחרת ובמפורש בנספח.

14.4 כל התשלומים על-פי הנספח יבוצעו וימסרו למפעיל השירות כנגד המצאת חשבונית מס מקורית או כל אסמכתא אחרת כמפורט בנספח או שתידרש על ידי המשרד ולאחר

אישורם לתשלום. התשלומים יבוצעו תוך 45 ימים מיום אישור התשלום כאמור על ידי המשרד.

14.5. למען הסר ספק, תשלומי המשרד למפעיל המפורטים בנספח הינם סופיים ומוחלטים בכל הקשור בביצוע התחייבויות המפעיל על-פי נספח זה, והמשרד לא יהיה מחוייב לשלם כל סכום נוסף בגין ביצוע התחייבויות מפעיל השירות על-פי נספח זה.

14.6. בא כח המשרד לעניין נספח זה יהיה מנהל אגף בכיר לתחבורה ציבורית או מי שהוא הסמיך לכך בהודעה למפעיל השירות.

14.7. בכפוף להוראות כל דין מתחייב מפעיל השירות בזאת לשמור בסודיות גמורה כל מידע, נתונים ו/או מסמכים אשר יגיעו אליו במסגרת מימוש הנספח.

תוספות:

תוספת א' - נוסח עיצוב "רב-קו" לכרטיס חכם

תוספת ב' - תהליכי הנפקת כרטיס חכם אישי

תוספת ג' - עקרונות מתן השירותים

תוספת ד'1 - עמדות הנפקה - מפרט עמדת הנפקה

תוספת ד'2 - עמדות הנפקה - הפעלת עמדת הנפקה

תוספת ה' - עמדות טעינה אוטומטית - מפרט והפעלה

תוספת ה'1 - עמדות טעינה מאוישות - מפרט והפעלה

תוספת ו' - פיצוי מוסכם

תוספת ז' - מאמתים

תוספת ח' - יישומון סלולרי

תוספת א'

נוסח עיצוב "רב-קו" לכרטיס חכם



תוספת ב'

תהליכי הנפקת המזהה החכם האישי

תהליך הנפקת הכרטיסים החכמים הינו באחריות מפעיל השירות ומבוצע בעמדות ייעודיות. כדי לאפשר הנפקת כרטיסים חכמים אישיים יש להשמישם לפני תחילת התהליך. שלב ההשמישה נקרא "אתחול" (PRE-PERSONALIZATION) והוא מבוצע לפני הפצת הכרטיסים החכמים לעמדות ההנפקה.

הנפקת מזהים חכמים מסוגים אחרים מבוצעת על ידי גורמים שאינם בהכרח מפעילי תחבורה ציבורית (למשל, כרטיסי אשראי מונפק על ידי חברות האשראי), אולם באחריות המפעיל לבצע השלמה לתהליך ההנפקה, הנדרש לצורך רישומו לשימוש בתחבורה הציבורית, אשר יבוצע באמצעים דיגיטליים כגון אתר אינטרנט או יישומון בסלולר.

התהליך מורכב מהשלבים הבאים:

1. מילוי טופס בקשה

המבקש לקבל כרטיס חכם אישי, בין אם זכאי להנחות בתחבורה הציבורית ובין אם לאו, נדרש למלא טופס בקשה אחיד ולחתום עליו, בנוסח שיקבע בנוהל שיפרסם המפקח על התעבורה לעניין זה. טופס הבקשה יסרק וישמר במערכת המפעיל או מרכז השרות או כל מערכת אחרת, כפי שיוורה המפקח.

2. מילוי טופס בקשה לזכאות והנחות

בטופס נרשמת הבקשה לזכאות להנחות. לפני השלמת הנפקת הכרטיס החכם, המפעיל יזהה את המבקש על פי תעודת זהות ותעודות מיוחדות (תעודת אזרח ותיק, תעודת סטודנט וכיו"ב), לפי קביעת המשרד והנחיותיו. טופס הבקשה יסרק וישמר במערכת המפעיל או מרכז השרות או כל מערכת אחרת, כפי שיוורה המפקח. מילוי הטופס והצגת התעודות יכולים להיעשות גם באמצעים דיגיטליים כגון אתר אינטרנט או יישומון בסלולר.

3. בדיקת זכאות המבקש להנחות

אישור הזכאות הינו תהליך בו נקבע פרופיל הנוסע (לדוגמא - אזרח ותיק, נוער, זכאי ביטוח לאומי וכיו"). פרופיל הנוסע משוייך למזהה החכם ומאפשר לבעליו לרכוש חוזים בהנחה בהתאם לפרופיל שניתן לו, וזאת כפי שנקבע בתקנות, בתשלום עבור נסיעות בתחבורה הציבורית. המפעיל יוודא את זכאות הנוסע לפרופיל באמצעות מסמך מזהה ומסמכים המעידים על זכאותו לקבלת פרופיל זה (תעודת זהות, תעודת סטודנט, או תעודה מיוחדת של משרד התחבורה), לפי קביעת המשרד והנחיותיו, שיוצג על ידי המבקש. במזהה החכם ניתן לשייך עד שני פרופילים מיטיבים לנוסע בו זמנית (לדוגמא - אזרח ותיק וסטודנט מן המניין).

במקרים מסוימים בתהליך ההנפקה תבוצע התקשרות מקוונת למוקד מרכזי - לצורך קבלת אישורי זכאות לפרופיל מסוים. ההתקשרות תעשה תוך ציון סוג הזכאות הנדרשת ומספר מזהה של המבקש (מספר זהות או מספר אחר, במקרה של מוסד או גוף מוכר לעניין הזכאות). המוקד המרכזי יבצע בדיקה לגבי מקור הבקשה (זיהוי עמדת ההנפקה וזיהוי המשתמש) ולאחר אימות מקור הבקשה - ייצר שאילתא אל מול מאגר מידע. התשובה לשאילתא תהיה חיובית או שלילית, ויצוינו בה גם פרטים נוספים שיקבע (ככל שיקבע) המשרד.

כאשר התשובה לשאילתא היא חיובית, ישוייכו הנתונים הרלבנטיים למזהה החכם האישי של הנוסע, כולל קוד הפרופיל המתאים, וינתן קוד אישור להמשך תהליך הנפקת המזהה החכם. אם התשובה לזכאות היא שלילית, הנתונים שייכללו בה יימסרו למבקש לצורך ביצוע עדכון או בירור מול הגוף הרשמי המתאים, לפי שיקול דעתו. בנוסף, ולאחר מסירת התשובה השלילית, יודיע המפעיל למבקש כי הוא רשאי לבצע שימוש במזהה חכם ללא זכאות להנחה (דהיינו, עם שיוך קוד פרופיל נוסע ללא זכאות), וימשיך בתהליך הנפקת מזהה חכם כזה, לבקשתו, אם תהיה.

עד להפעלת מערכת בדיקות מקוונת, כאמור, אימות הזכאות יתבצע על פי התעודות הנדרשות, שיוצגו כאמור לעיל על ידי המבקש בפני המפעיל. בכל מקרה שהמפעיל יאתר אי התאמה בין בקשת הפונה להנחה, לבין האסמכתאות שהוצגו על ידי הפונה או חסרונון של אלה, יפעל המפעיל כאמור לעיל, בדומה למצב בו שאילתה למוקד המרכזי נענתה בשלילה.

4. צילום/סריקת תמונת המבקש

כל כרטיס חכם אישי מזהה חייב לשאת על פניו תמונה של מחזיק הכרטיס ואת שמו. בעל הכרטיס יתבקש להצטלם בעמדה בכדי שתמונתו תודפס ע"ג הכרטיס, במידה והתמונה של המבקש נמצאת כבר במאגר המערכת. ניתן להשתמש בתמונה הקיימת. עבור מזהים חכמים אחרים, תצולם או תסרק תמונת המבקש ותשמר במאגר המערכת.

5. סיום תהליך הנפקת המזהה החכם

בעבור כרטיס חכם, תהליך ההנפקה מסתיים עם רישום נתונים על השבב והדפסת תמונה ושם על גבי הכרטיס החכם (במקרה המתאים). ההנפקה מתבצעת בעזרת מדפסת ייעודית, הנשלטת על ידי תוכנת ההנפקה מעמדת מחשב. בעבור מזהים חכמים אחרים, תהליך ההנפקה מסתיים עם רישום הנתונים בחשבון המרוחק.

תוספת ג'

עקרונות מתן השירותים בעמדות ההנפקה

להלן מספר הוראות מרכזיות, שעניינן אופן מתן השירותים והתחייבויות מפעיל השירות בקשר עם מתן השירותים, כדלקמן:

כללי מתן השירות ורמתו המינימלית

בכל עמדת הנפקה תוצב לפחות עמדת שירות אחת, להנפקה ושירות לקוחות. כאמור בסעיף 5.3 לעיל ובתוספת ב' לעיל, השירותים עבור מזהים חכמים שאינם כרטיס חכם יכול שיתנו באמצעים דיגיטליים כגון אתר אינטרנט או יישומון בסלולר וכן באמצעות שירות לקוחות טלפוני.

1. כל העמדות שתופעלנה, תהיינה מאוישות באופן קבוע בשעות העבודה כאמור בסעיף 4 להלן. בכל אתר יהיה, בכל עת, לפחות נותן שירותים אחד לקהל.
2. בכל אתר יהיו תנאי המתנה נאותים לממתינים וגודל האתר לא יפחת מ- 30 מטר מרובע.
3. זמן ההמתנה המקסימאלי לקבלת שירות (לא כולל תהליך ההנפקה עצמו) יהיה 10 דקות. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזאת שב- 7 הימים הראשונים של תקופת ההפעלה חריגה מזמן ההמתנה המקסימאלי האמור לעיל לא תהווה הפרה של התחייבויות המפעיל לרמת שירות, ובלבד שהמפעיל יאפשר לממתינים להגיש בקשות להנפקת כרטיסים חכמים בשלבים, וזאת בעזרתו של כח אדם נוסף, כפי שיידרש, שיוצב בעמדת ההנפקה על מנת לסייע לממתינים למלא טפסי בקשה לכרטיסים חכמים אישיים כאמור.
4. עמדות ההנפקה תפעלנה בימים א'-ה', לפחות 13 שעות בכל יום. ההפעלה האמורה תהיה בטווח השעות 07.00-20.00. ביום ו' ובערבי חג, יפעלו האתרים לפחות 6 שעות, בטווח השעות 07.00-13.00. בנוסף לאמור לעיל עמדות ההנפקה תפעלנה גם על-פי דרישות מיוחדות של ציבור הנוסעים באזורים ספציפיים ועל-פי אישור המשרד.
5. אין לתת העדפה כלשהי במתן השירות למי שרוכש שירותים אחרים באותו אתר, ואסור להתנות שירות בשירות.
6. צוות מפעיל השירות המפעיל את האתר ישלוט בעברית (קריאה וכתובה), וככל האפשר בשפות נוספות (אנגלית, ערבית, רוסית ואמהרית).
7. הדרכת הצוות בכל הכרוך במתן השירות ובהנפקת הכרטיסים החכמים תעשה על ידי מפעיל השירות ועל חשבוננו, ובהתאם להנחיות משרד התחבורה בעניין.
8. באתרים יינתן גם שירות של טיפול בתקלות, אובדן או גניבה של כרטיסים שהונפקו בעבר באמצעות מחשבי מרכז השרות של משרד התחבורה או במערכות המפעילים, וזאת בדרך של הנפקת כרטיס חדש לנוסע, ביטול הכרטיס הישן, שחזור החוזים ע"ג הכרטיס ומתן החזרים בגין יתרות חוזים כלואות. כרטיס חדש יונפק במידית וחוזים של חופשי תקופתי המופיעים במערכת מרכז השרות כתקפים ישוחזרו במידית. חוזים ברי מניה כדוגמת ערך צבור וכרטיסיות ישוחזרו גם הם במידית והכל בהתאם להוראות המפקח על התעבורה, כפי שיהיו.

אחסון כרטיסים חכמים

לכל כרטיס חכם מספר מזהה חד-חד-ערכי ומתבצע פיקוח של המשרד על מצבו התפעולי. לפיכך על מפעיל השירות לנהל את מלאי הכרטיסים החכמים, לשמרם במקום מאובטח ולדווח על כל שינוי סטאטוס (תקלה, אובדן, השחתה וכו').

בקרה ופיקוח

המשרד ו/או מי מטעמו יהיו רשאים בכל עת לבקר בעמדות ההנפקה ולדרוש הצגתו של כל מסמך או קובץ מחשב הנוגעים למתן השירות ורמתו. המשרד יהיה רשאי להורות כל הוראה שעניינה עמידה ברמת השירות על מנת להבטיח את קיום הדרישות המינימליות של רמת השירות על-פי הוראות תוספת זו, ומפעיל השירות מתחייב למלא אחר כל הוראה כאמור.

תוספת ד'

מפרט עמדת הנפקה

1. רכיבי עמדת ההנפקה

- 1.1. משרד התחבורה או מי מטעמו יספק את כלל הציוד הנדרש לתהליך הנפקה ושחזור של הכרטיסים מלבד כרטיסי רב קו ריקים ודפים למדפסת הנייר
- 1.2. המחשב בעמדת ההנפקה יהיה ייעודי אך ורק להנפקה ושחזור, יכול שיקושר לאינטרנט בצורה מאובטחת וללא אפשרות מתן גישה למפעיל העמדה לצורכי גלישה חופשית, כמו כן, לא יותקנו בו תוכנות מלבד התוכנות הנחוצות לתהליך ההנפקה או כל תוכנה אחרת שאושרה ע"י משרד התחבורה.

2. תוכנת הנפקה

תוכנת ההנפקה תתמוך בתהליכים הבאים :

2.1. רישום ועדכון פרטי פרסונליזציה

הרישום והעדכון על פי המבנה הישראלי המוגדר של (CALYPSO CARD DATA MODEL). נתוני טופס הבקשה יישמרו במלואם (ראה תוספת ג') והמערכת תנהל סטטוס רישום (בוצע, נכשל, מושהה, שגוי וכו'). עדכון פרופיל נוסע יתבצע על ידי אימות מול תעודה מזהה ומסמכים נוספים המעידים על הזכאות ובנוסף, אישור בתקשורת מול מרכז שירות מרכזי (יופעל בעתיד, ראה סעיף 2.2 להלן). חובה להפריד את כל הרישומים והעדכונים לכל מפעיל תחבורה ציבורית.

2.2. התקשרות למרכז השירות

ההתקשרות למרכז שירות מאשר עשויה להתבצע בשני אופנים.

2.2.1. התקשרות לצורך אימות בלבד - שליחת מספר תעודת הזהות וקבלת תשובה הכוללת את שם המבקש.

2.2.2. התקשרות לצורך קבלת אישור - יצירת פרוטוקול התקשרות העושה שימוש ביחידת SAM המותקנת במוקד שירות מרכזי אשר בעזרתה ניתן להשלים את תהליך עדכון הפרטים באופן מאובטח, בשבב. תוכנת ההנפקה תדע להבחין בין שימוש ביחידת SAM מקומית לבין שימוש ב REMOTE SAM. בהתקשרות זו יישלחו מספר הזהות ודרישת הפרופיל, והתשובה תכלול שם וקוד אישור. קוד האישור יישמר במערכת.

בכל התקשרות למרכז שירות מרכזי תידרש הזדהות עמדת ההנפקה על ידי קוד מכשיר, קוד משתמש וסיסמא.

2.3. איתור פרטי כרטיס חכם

לבקשת מחזיק כרטיס, ולאחר הזדהות ואימות פרטים, ניתן לאתר את פרטי הכרטיס החכם אשר נמסר לו לרבות המידע המודפס עליו והצירוב על גבי השבב (כולל תמונה וטופס הבקשה, אם קיימים). האיתור יבוצע על-פי מספר זהות, או מספר הכרטיס החכם (אם ידוע).

2.4. מידור

הפעלת עמדת ההנפקה והתוכנה תיעשה על ידי עובדים מורשים בלבד תוך שימוש בסיסמאות המתחלפות מעת לעת.

3. טיפול בתקלות

תקלות בעמדה תטופלנה על ידי ספק הציוד והתוכנה של העמדה בלבד. במקרים מסוימים באחריות המפעיל העברת ציוד למעבדת הציוד או ספק הציוד ואיסוף מספק ערכות לניקוי וטונרים. כל זאת על פי הוראות משרד התחבורה.

תוספת ד'2

הפעלת עמדת הנפקה

מובאות להלן מספר הנחיות הנוגעות לאופן הפעלת עמדת הנפקה:

1. אתר עמדת הנפקה

1.1. מיקום העמדה ושטחה

מיקום רכיבי עמדת הנפקה להנפקה דורש שולחן בשטח של לפחות כ-1X2 מ"ר. על מפעיל השירות להקצות לכל עמדה שטח כאמור.

1.2. קו אינטרנט/תקשורת

על מפעיל עמדת השירות להקצות לטובת עמדת מרכז השרות להנפקה ושחזור חוזים קו אינטרנט/תקשורת יעודי שיאפשר חיבור און ליין של מערכת מרכז השרות למשרד האחורי של מרכז השרות במהירות ובקצב העברת נתונים תקין כפי שיקבע ע"י המשרד או מי מטעמו.

1.3. פינת צילום

על מפעיל השירות לקבוע בתחומי האתר, פינה/זווית, מקום ישיבה ורקע מתאים לצורך צילום. סביבת העבודה לצילום התמונה תהיה נקיה, ברורה, על רקע מתאים ושימוש בתאורה מתאימה.

1.4. מיקום טפסים

יש לקבוע מקום/מעמד להצגת טפסי בקשה להנפקת כרטיס חכם לציבור הרחב, שיהיה נגיש ונוח לשימוש הציבור.

1.5. אשנב/עמדת שירות

יש לקבוע את המקום בו המבקש ימסור טפסים ויקבל את הכרטיס החכם, וכמו כן, יקבל סיוע, ככל הנדרש, במילוי הטפסים.

1.6. דרכי גישה לעמדה

בכל האתרים יהיו דרכי גישה למוגבלים, על-פי הוראות הדין או לשביעות רצון המשרד, מקום בו אין הוראות דין מחייבות - לפי העניין.

2. אבטחת עמדת הנפקה

יש לדאוג לשמירה ופיקוח הולמים בתחומים הבאים:

2.1. פיקוח על כניסה לאזור הנפקה. על המציע למנוע גישה חופשית לשטח אתר עמדת הנפקה למי שאיננו מורשה ככלל, ובפרט לציבור הרחב. לכל עובד העוסק במתן השירות יהיה כרטיס זיהוי אשר יאפשר לו בלבד לבצע פעילות בעמדת הנפקה.

2.2. פיקוח קבלת הטפסים: כל טופס ימוספר ויתויק.

2.3. בקרת טפסים פסולים: טופס בקשה שנפסל (למשל דרישת זכאות של נוסע שלא אושרה) - יתויק בנפרד.

2.4. הטפסים ישמרו בתיקים מסודרים ונגישים.

תוספת ה'

עמדות טעינה אוטומטית - מפרט והפעלה

1. תאור כללי

- 1.1. מטרת העמדה היא לאפשר לנוסעים לרכוש ולטעון הסדרי נסיעה וערכים כספיים לתוך כרטיסים חכמים ("רב-קו") המבוססים על מפרטי CALYPSO הישראליים.
- 1.2. עמדת הטעינה האוטומטית תתבסס על ציוד מודולארי ובר-שדרוג בהתייחס לרכיבי זיכרון מחשב, מעבד מרכזי, קורא כרטיסי אשראי, מסך מרכזי, מנגנוני מטבעות ומתקפי שטרות, ועיבוד וממשקי רשת תקשורת למיניהם. ציוד עמדת הטעינה האוטומטית יהיה בעל היכולות הבסיסיות הבאות:
 - 1.2.1. מכירת כרטיסי נסיעה בודדים מנייר.
 - 1.2.2. טעינה של אמצעי כרטוס לכרטיס חכם.
 - 1.2.3. כיבוד כסף מזומן בכל סוגי המטבעות והשטרות הנהוגים בישראל ו/או כרטיסי אשראי, לפי הנחיות המשרד.
 - 1.2.4. אחזור מידע האגור בכרטיס החכם והדפסתו לפי הצורך.
- 1.3. ציוד עמדת הטעינה האוטומטית ינחה את המשתמש בכל השלבים הנדרשים להשלמת הפעולות המבוקשות. סדר השלבים הנדרשים להשלים כל פעולה יתוכנן ויוגדר כך שיהיה יעיל וידידותי. סדר השלבים הנ"ל כפוף לאישורו הסופי של המשרד לפני מועד הפעלת עמדת הטעינה האוטומטית. עמדת הטעינה האוטומטית תאפשר ביצוע פעולות ב-3 שפות: עברית (ברירת מחדל), ערבית ואנגלית לפי בחירת הנוסע.
- 1.4. ציוד עמדת הטעינה האוטומטית יוצב תוך שימת לב מיוחדת לפן הארגונומי ובטיחות של הנוסעים ואנשי התחזוקה. ציוד עמדת הטעינה האוטומטית יוצב כך שימנע גישה למי שאינו מורשה ויקל על הגישה לאנשי התחזוקה ובפרט בהתייחס לפתיחת דלת וכספות פנימיות.
- 1.5. רכיבי ציוד עמדת הטעינה האוטומטית יהיו מוגנים בפני חבלות וונדליזם תוך שימוש בחומרים ובאמצעים המקובלים בתחום. החלפת רכיבים שניזוקו תהיה פשוטה וקלה ותבוצע באתר בו מוצב הציוד.
- 1.6. התוכנה שתותקן בעמדת הטעינה האוטומטית תהיה העדכנית ביותר הקיימת בשוק ותנוהל לאחר התקנתה, לפי מהדורות עדכון ושינוי. ניתן יהיה להעביר מודולי תוכנה ממכשיר למכשיר ו/או לקונפיגורציה מתאימה לצרכי עדכונים ובדיקות. התוכנה תכלול את כל התמיכה הדרושה ליישום, הוספה, הפעלה, שינוי ותחזוקה של הממשק הגרפי למשתמש והמסכים האינטראקטיביים. תוכנת מערכת ההפעלה בעמדות הטעינה תהיה הגרסה העדכנית הקיימת בשוק הישראלי (עד גרסה משנית אחת אחורה).
- 1.7. התוכנה שתותקן בעמדת טעינה תאפשר קליטת רשימות שחורות על פי נהלי כרטוס חכם ועל פי ההנחיות.
- 1.8. התוכנה שתותקן בעמדת טעינה תאפשר, על פי צורך תפעולי, תיקוף ובחירת הסדרי נסיעה לתיקוף, כולל מספר נוסעים, כל זאת על פי נהלי כרטוס בתחבורה ציבורית ומפרט קליפסו עדכניים.
- 1.9. עמדת ההנפקה יכולה לעשות שימוש ב-SAM מרוחק או ב-SAM פנימי.

2. תפעול

הנוסע יוכל לבחור ב :

- 2.1. סוג פעולה.
- 2.2. שיטת תשלום.
- 2.3. ביצוע פעולות ללא תדפיס.
- 2.4. ביטול פעולה.
- 2.5. הוצאת כרטיס חכם או כרטיס אשראי ללא המשך בשלבי הפעולה שנבחרה, כך שהמכשיר ידע לעבור למצב המתנה לפעולה הבאה.

3. שאילתות

לפי בחירת הנוסע יתאפשר לקבל מידע על :

- 3.1. יתרת "ערך צבור" (ברירת מחדל).
- 3.2. מנויים חופשיים בתוקף (חופשי-חודשי, מנוי שנתי וכו').
- 3.3. 3 אירועים אחרונים בכרטיס החכם.
- 3.4. אמצעי כרטוס אחרים בתוקף (כרטיסיות, תעודות נסיעה חופשית וכו').

4. טעינת "ערך צבור"

כאשר הנוסע בוחר בטעינת "ערך צבור", תוצג אוטומטית יתרת "ערך צבור". כאשר הנוסע משלשל מטבעות הערך המוצג יגדל בהתאם. אם הנוסע משתמש בכרטיס אשראי, הערך המוצג יגדל בסיום אישור חברת האשראי. הטעינה לכרטיס החכם תתבצע רק לאחר אישור על ידי הנוסע. כאשר הפעולה הסתיימה תוצג היתרה הסופית הטעונה בכרטיס החכם כולל חישוב ההנחה הנובעת מפרופיל הזכאות של הנוסע. כאשר הפעולה לא הושלמה באופן תקין, המכשיר יחזיר את המטבעות או השטרות חזרה לנוסע.

5. רכישת אמצעי כרטוס אחרים

כאשר הנוסע בוחר בטעינת אמצעי כרטוס שאינם "ערך צבור", יוצג באופן ברור תיאור אמצעי הכרטוס ומחירו בהתאם לפרופיל הנוסע (ברירת מחדל - מחיר לפרופיל נוסע רגיל). בסיום הפעולה יוצג באופן ברור סטטוס הפעולה (הצלחה/כשלון). כאשר הפעולה לא הושלמה באופן תקין, המכשיר יחזיר את המטבעות או השטרות חזרה לנוסע.

6. פעולה במזומן

במשך ביצוע הפעולה וככל שנוספים שטרות ומטבעות, תוצג תמיד יתרת הסכום הנדרש להשלמת הפעולה. כאשר יתרת הסכום מתאפסת, הנוסע יתבקש לאשר ואמצעי הכרטוס ייטען לכרטיס החכם. עודף יוחזר אוטומטית. המפעיל מתחייב כי בעמדות ההטענה יהיה עודף זמין עבור תשלום במזומן בכל רגע נתון. לשם כך, המפעיל ימלא את כספת המטבעות בעודף בסכום של לפחות 500 ₪ (במילים חמש מאות שקלים חדשים) בכל סוגי המטבעות לפחות 3 פעמים ביום ויבצע בקרה על כך. מצב בו לא מתאפשר תשלום במזומן במכונת ההטענה עקב מחסור בעודף או תקלה בקורא השטרות ייחשב לאירוע לצורכי הבקרה התפעולית.

7. מצבי הפעלה

כאשר אחת (או יותר) מתוך רשימת היכולות הבסיסיות המופיעות בסעיף 1 הני"ל הופכת ללא פעילה, המכשיר יוסיף לשרת את הנוסעים בהתאם ליתרת היכולות הבסיסיות האפשריות. המכשיר יאפשר כמינימום את המענה למצבים הבאים :

- 7.1. תשלום בכרטיס אשראי בלבד (אין אפשרות לשלם במטבעות או שטרות).

7.2. תשלום במזומן בלבד.

7.3. אין החזרת עודף.

7.4. אין אפשרות קבלת תדפיס.

8. ממשק משתמש

ממשק המשתמש לתפעול עמדת טעינה אוטומטית יתבסס על שימוש במסך מגע או במקשים ברי-תכנות. מסך המגע יהיה קריא בכל מצב תאורה או זווית פגיעה של קרני אור ובפרט קרינת שמש ישירה. כל מקש יפיק צליל בעת ההקשה.

9. קוראים

מכשירים המאפשרים שימוש בכרטיסי אשראי יהיו בעלי יכולת לקרוא ערוצים 1 ו-2 בפס המגנטי וכן יהיו תואמים למפרטי EMV (כולל שבב). קורא כרטיס חכם יהיה מסוג Contactless smart card reader supporting ISO 14443 Types A and B, קורא כרטיס חכם יכלול תושבת להחזקת הכרטיס עד לסיום הפעולה הרצויה.

10. תדפיסים

כל התדפיסים יודפסו באמצעות מדפסת משולבת אחת בלבד בטכנולוגיה טרמית או טכנולוגיה אחרת שתאושר ע"י משרד התחבורה. רשימת התדפיסים תכלול בנוסף לכל התדפיסים הנדרשים עבור הנוסעים גם תדפיסים לצרכי תחזוקה. הטקסט להדפסה, סוגי וגודל פונט ינוהלו באמצעות תוכנה. חומרים מתכלים כגון סרטי הדפסה או גלילי נייר יוחלפו באתר עמדת הטעינה האוטומטית. איכות ההדפסה כפופה לאישור סופי של משרד התחבורה. על עמדת ההנפקה לספק קבלה המהווה חשבונית מס/מקור לנוסע עבור כל הטענה שביצע בעמדה. על המפעיל לוודא כי בכל רגע נתון יש מספיק נייר בעמדה לצורך הדפסת הקבלות עבור התשלום כאמור. מצב בו העמדה לא מנפיקה קבלות עקב מחסור בנייר, ייחשב לאירוע לצרכי הבקרה התפעולית. בכל מקרה, על המפעיל להנפיק לנוסע חשבונית מס/קבלה מקור במקרה בו העמדה לא הנפיקה אותה מכל סיבה טכנית שהיא, במידה והנוסע ביקש זאת.

11. קורא שטרות

המכשיר יכבד את כל סוגי השטרות בערכים המונפקים על ידי בנק ישראל והנמצאים בשימוש שוטף על ידי ציבור הנוסעים. כיבוד או אי-כיבוד של שטר מסוים אשר יצא מהמחזור ינוהל באמצעות תוכנה מרחוק. קורא השטרות ידחה קבלת שטר כל עוד כספת השטרות איננה מותקנת כיאות ונעולה כנדרש. מצב בו לא ניתן להשתמש בשטר בערך מסוים עקב מחסור בעודף ייחשב לאירוע לצרכי הבקרה התפעולית. על כן, המפעיל יוודא כל העת כי יש מספיק עודף בעמדות ההטענה, כך שלא תהיה הגבלה על שימוש בשטרות בערכים מסוימים.

12. כספת שטרות

כל השטרות יאוחסנו במכשיר בכספת שטרות. הגישה לכספת תהיה באמצעות מנעול פיזי וקוד סודי ספציפיים לצורך ריקון הכספת. כל כספת במכשיר תישא מספר זיהוי מוטבע חד-חד-ערכי ומספר מזהה דיגיטלי במערך הכרטוס. סך כל הערך הכספי ומספר השטרות המופקד בכספת ינוהל ברציפות על ידי מערכת פיקוח החל מהשלב בו הותקנה במכשיר כספת ריקה ועד להוצאתה. מערכת הפיקוח תתריע על מצב הכספת כאשר היא מלאה ב-85% מהקיבולת ותחזור ותתריע על כל תוספת של 5%. כאשר הכספת תגיע למצב של 100% תכולה, המכשיר יעבור למצב של "כרטיסי אשראי בלבד".

13. קליטת מטבעות והחזרת עודף

המכשיר יכבד את סוגי המטבעות בערכים המונפקים על ידי בנק ישראל והנמצאים בשימוש שוטף על ידי ציבור הנוסעים כדלקמן: 10 ש"ח, 5 ש"ח, 2 ש"ח, 1 ש"ח, 50 אג', 10 אג'. כיבוד או אי-כיבוד של מטבע מסוים אשר יצא מהמחזור ינוהל באמצעות תוכנה מרחוק. כל המטבעות ייקלטו דרך חריץ ייעודי בעל סגר מתאים אשר ימנע כניסת חפצים זרים או לכלוך. עודף יינתן באמצעות מטבע אחד או שילוב מספר מטבעות מהרשימה לעיל. מטבעות שאינם מזוהים יישלחו לפתח קבלת עודף. כפתור או מתג ייחודי יאפשר שחרור מטבע שנתקע. המכשיר ידחה קבלת מטבעות כל עוד כספת המטבעות איננה מותקנת כיאות ונעולה כנדרש.

14. כספת מטבעות

כל המטבעות יאוחסנו במכשיר בכספת מטבעות. הגישה לכספת תהיה באמצעות מנעול פיזי וקוד סודי ספציפיים לצורך ריקון הכספת. כל כספת במכשיר תישא מספר זיהוי מוטבע חד-חד-ערכי ומספר מזהה דיגיטלי במערך הכרטוס. סך כל הערך הכספי ומספר המטבעות המופקד בכספת ינוהל ברציפות על ידי מערכת פיקוח החל מהשלב בו הותקנה במכשיר כספת ריקה ועד להוצאתה. מערכת הפיקוח תתריע על מצב הכספת כאשר היא מלאה ב-85% מהקיבולת ותחזור ותתריע על כל תוספת של 5%. כאשר הכספת תגיע למצב של 100% תכולה, המכשיר יעבור למצב של "כרטיסי אשראי בלבד". המפעיל ידאג לכך שפרט לפידיון שיהיה בכספת המטבעות בעקבות ההטענות שיבוצעו, יהיה בנוסף סכום של לפחות 500 ₪ (במילים חמש מאות שקלים חדשים) לצורך מתן עודף. סכום זה יורכב מכל סוגי המטבעות.

15. אבטחה

עיצוב המכשיר ואופן ייצורו על כל רכיביו ובפרט כספות יבטיח את הרמה הגבוהה ביותר של אבטחה. מבנה המכשיר ועיצובו יבטיח הגנה בפני חבלות וונדליזם. פתיחת המכשיר תתבצע באמצעות דלת קדמית בעלת מנעול ספציפי הדורש מפתח מזהה. כאשר הדלת הקדמית נפתחת, ולאחר זמן מוגדר, תופעל אתראה קולית אלא אם כן אתראה זו נמנעת על ידי אדם מורשה. האתראה הקולית תהיה מחוברת לסוללת גיבוי נפרדת. יש לאפשר פתיחת דלת בעת הפסקות חשמל תוך שימוש בנוהל חירום מיוחד.

16. קליטת מטבעות

- 16.1. עד 10 סוגי מטבעות.
- 16.2. 4 סוגי החזרה (RECYCLED).
- 16.3. ESCROW - 25 מטבעות.
- 16.4. לפחות 3 מיכלים עד 2000 מטבעות מזהים חד-חד-ערכית.
- 16.5. מהירות מתן עודף - 3 מטבעות לשניה.

17. קליטת שטרות

- 17.1. עד 6 סוגי שטרות.
- 17.2. ESCROW - שטר אחד.
- 17.3. מחסנית עד 1000 שטרות מזהה חד-חד-ערכית.
18. קורא כרטיסי אשראי על-פי התקן המקובל על חברות כרטיסי האשראי.

19. מדפסת טרמאלית

- 19.1. לפחות 448 dots/line (203dpi) 8 dots/mm.
- 19.2. קצב הדפסה לפחות 120 מ"מ לשנייה.
- 19.3. רוחב נייר הדפסה – כ 58 מ"מ

20. תנאי סביבה

- 20.1. חשמל – 800W 230 VAC.
- 20.2. טמפרטורת סביבה -15°C - $+60^{\circ}\text{C}$.

תוספת 1'

עמדות טעינה מאויישות - מפרט והפעלה

1. כללי

המטרה הינה לאפשר בראש ובראשונה, לרכוש, לטעון ולתקף הסדרי נסיעה וערכים כספיים לתוך כרטיסים חכמים ("רב-קו") המבוססים על מפרטי CALYPSO הישראליים. עמדת טעינה מאוישת תתבסס על ציוד מודולארי ובר-שדרוג בהתייחס לרכיבי זיכרון מחשב. על עמדת טעינה מאוישת להיות בעלת נפח זיכרון מספיק גדול כדי להכיל רשימות שחורות המופצות על ידי מרכז שרות.

ציוד עמדת הטעינה המאוישת יהיה בעל היכולות הבסיסיות הבאות:

- 1.1 מכירת כרטיסי נסיעה בודדים מנייר.
- 1.2 מכירת כרטיסים אנונימיים מוגדרים מראש.
- 1.3 טעינה של אמצעי כרטוס לכרטיס חכם.
- 1.4 כיבוד כסף מזומן ו/או כרטיסי אשראי לפי הנדרש.
- 1.5 אחזור מידע האגור בכרטיס החכם והדפסתו לפי הצורך.
- 1.6 בחירה ותיקוף הסדרי נסיעה
- 1.7 תיקוף "ערך צבור" בהתאם למפרטי קליפסו הישראליים, לרבות אפשרות הוספת מחיר - "אינקרמנט".

2. שאילתות/תדפיסים

לפי בחירת הקונה/נוסע יתאפשר לקבל מידע על:

- 2.1 יתרת "ערך צבור".
- 2.2 מנויים חופשיים בתוקף (חופשי-חודשי, מנוי שנתי וכו').
- 2.3 3 אירועים אחרונים בכרטיס החכם.
- 2.4 אמצעי כרטוס אחרים בתוקף (כרטיסיות, תעודות נסיעה חופשית וכו').

3. טעינת "ערך צבור"

כאשר הקונה/נוסע בוחר בטעינת הסדר נסיעה מסוג "ערך צבור", תוצג אוטומטית יתרת "ערך צבור". אם יש שימוש בכרטיס אשראי, הערך המוצג יגדל בסיום אישור חברת האשראי. כאשר הפעולה הסתיימה תוצג היתרה הסופית הטעונה בכרטיס החכם כולל חישוב ההנחה הנובעת מפרופיל הזכאות של הנוסע. כאשר הפעולה לא הושלמה באופן תקין, תוצג הודעה מתאימה.

4. רכישת אמצעי כרטוס אחרים

כאשר הנוסע בוחר בטעינת אמצעי כרטוס שאינם "ערך צבור", יוצג באופן ברור תיאור אמצעי הכרטוס ומחירו בהתאם לפרופיל הנוסע (ברירת מחדל - מחיר לפרופיל נוסע רגיל). בסיום הפעולה יוצג באופן ברור סטטוס הפעולה (הצלחה/כשלון).

5. מקום העברת הכרטיס החכם יסומן באופן ברור.
6. צגים: אחד לקונה/נוסע וצג נוסף למפעיל נקודת המכירה. הצג לקונה/נוסע יהיה צג גרפי עם תאורה אחורית.
7. כל ההודעות יהיו בשפה העברית, וכמו כן ניתן ליישם תמיכה בשפות נוספות.

8. במקרים של ניסיון טעינת הסדר נסיעה מעבר למספר הסדרי הנסיעה המוגדר בכרטיס החכם, תוצג הודעה כגון: "אין מקום בכרטיס להסדר נסיעה נוסף".
9. חשבונית תודפס כחוק במעמד ובמקרים בו הנוסע משלם עבור הסדר הנסיעה, ותכלול את פרטי ההסדר שנרכש.
10. עמדת טעינה מאויישת תאפשר הפעלת מאמתים ("ולידטורים") נוספים בהתאם לצורך תפעולי, מפרטי קליפסו ונהלי כרטוס בתחבורה ציבורית המתעדכנים מעת לעת.
11. עמדת טעינה מאויישת תהיה בעלת כל החיוויים הנדרשים לפי המפורט בנהלי כרטוס בתחבורה ציבורית המתעדכנים מעת לעת.

**תוספת ו'
פיצוי מוסכם**

מס' סידורי	סוג ההפרה	פיצוי מוסכם ב-₪
1.	אי קיום הוראת המפקח על התעבורה לגבי יישום הסדר נסיעה בכרטיס חכם	100 אלף ₪ לכל חודש איחור
2.	אי קיום הוראה מהוראות סעיפים 4, 5, 6, 7 ו-8 לנספח שאיננה אירוע חד פעמי אלא אירוע מתמשך, ובלבד שנמסר למפעיל השירות הודעת התראה לתיקון ההפרה וזו לא תוקנה בתוך חודשיים ממתן הודעת ההתראה.	0.5% מעלות ההפעלה השנתית בבסיס מעוגל לעשרת אלפים ₪ הקרובים.
3.	על אף האמור בהוראות סעיף 2 לטבלה לעיל - שיבוש נתונים מקוריים שמפעיל השירות חייב בהעברתם למשרד לפי סעיף 8 לנספח, שלא ניתן לו הסבר מניח את הדעת, וזאת ללא כל התראה מוקדמת לחיוב בפיצוי, והכל למעט שיבוש נתונים כאמור שמפעיל השירות יוכיח שלא היה בשליטתו, ובלבד שהתקלה אותרה בתוך 14 ימים מיום שנמסרה למפעיל השירות הודעת המשרד בדבר שיבוש הנתונים ושהמפעיל פעל לתיקונה באורח מייד.	1% מעלות ההפעלה השנתית בבסיס מעוגל לעשרת אלפים ₪ הקרובים.
4.	אי-עדכון מערכת הכרטוס של המפעיל, או כל אחד מרכיביה, במועד ו/או באופן שהורה המפקח על התעבורה.	100,000 ₪ לכל חודש של איחור
5.	כל הפרה אחרת של התחייבות מהתחייבויות המפעיל בנספח, ובלבד שנמסרה למפעיל הודעת התראה לתיקון ההפרה וזו לא תוקנה בתוך חודשיים ממתן הודעת ההתראה.	100,000 ₪ לכל הפרה שלא תוקנה בתוך תקופת ההתראה
6.	אי קיום הוראות המפקח בעניין כרטיס חכם, לרבות ניהול קודים והגדרות המשמשים במערך הכרטוס החכם.	100,000 ₪ לכל ארוע
7.	מתן זכאות שלא על-פי הוראות משרד התחבורה בתהליך ההנפקה.	1,000 ₪
8.	אי-עמידה ברמת שירות בעמדות הנפקה ושירות (לרבות שחזור).	5,000 ₪ לאירוע

תוספת ז'

מאמתים (Validators)

בהתאם למסמך "הנחיות למימוש תיקוף בתחבורה הציבורית" בגרסתו העדכנית ביום הודעת הזכייה, כפי שפורסם על ידי אגף טכנולוגיות ברשות הארצית לתחבורה ציבורית, כחלק מנהלי הכרטוס החכם באתר משרד התחבורה. (הגרסה הנוכחית הינה גרסה 1.80 אשר פורסמה בתאריך 15/07/2020).

תוספת ח'
יישומון סלולרי

בהתאם למסמך "הנחיות למפעילי התחבורה הציבורית למימוש כרטיס מחר" בגרסתו העדכנית ביום הודעת הזכייה, כפי שפורסם על ידי אגף טכנולוגיות ברשות הארצית לתחבורה ציבורית, כחלק מנהלי הכרטיס החכם באתר משרד התחבורה. (הגרסה הנוכחית הינה גרסה 1.2 אשר פורסמה בתאריך 06/10/19).

נספח ל"ח למכרז

פיצויים מוסכמים – יצורף בהמשך

נספח ל"ט למכרז

חוזה – פורטל הספקים הממשלתי

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____
בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי
(להלן - הממשלה)

מצד אחד

ל בין : _____ ח.פ. _____
באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה _____
(להלן - המשתמש)

מצד שני

הואיל :

והממשלה פיתחה ומפעילה פורטל ספקים ממשלתי, מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה ("פורטל הספקים הממשלתי");

והואיל :

והמשתמש, שהוא ספק של הממשלה, מעונין לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי במסגרת מתן השירותים לממשלה;

והואיל :

והממשלה מוכנה לאפשר למשתמש לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, בכפוף לתנאים המפורטים להלן;

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

(1) בעת השימוש בפורטל הספקים לביצוע הפעולות המנויות להלן בס' 2 יגברו הוראות חוזה זה על כל הסכם אחר שנחתם בין הממשלה או משרד ממשלתי הממשלה, לבין המשתמש, אלא אם כן נאמר אחרת בחוזה להלן.

(2) להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- **נספח א'** לחוזה – דרישות לתשתית מקומית;
- **נספח ב'** לחוזה – הצהרת נציג המשתמש, ומינוי נציג;
- **נספח ג'** לחוזה – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך;

(3) המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

- ממנה נגרמה פגיעה באבטחת המידע של המשתמש, לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי הממשלה.
- (2) בכפוף להפעלת ותחזוקת פורטל הספקים הממשלתי בהתאם למפורט בחוזה זה, המשתמש מוותר על כל תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם, על כל נזק ישיר או עקיף למשתמש או לכל צד שלישי, הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) בכל מקרה בו מעשה או מחדל של המשתמש בפורטל הספקים, בזדון או בניגוד להוראות הפורטל והחוזה, גרמה לנזק לממשלה או לכל צד שלישי, יישא המשתמש באחריות מלאה בגין הנזק.

פרק ב' – פעילות במסגרת הפורטל

- 7. התנהלות בפורטל הספקים**
- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי אינו כרוך בתשלום לממשלה בגין הקמת ותחזוקת פורטל הספקים, עלויות אלו הן על חשבון הממשלה.
- (2) המשתמש נדרש לשאת בכל העלויות הנדרשות ממנו על מנת ליצור ולתחזק גישה לפורטל, ובכלל זה הקמת התשתית המקומית הנדרשת ממנו על מנת להתחבר לפורטל (כמפורט להלן בס' 9), עלויות הנגזרות משינויים טכנולוגיים או שינויים בהליכי עבודה בפורטל, וכן כל עלות נוספת הנדרשת על מנת לתחזק את הגישה לפורטל ולפעול בהתאם להנחיות הממשלה במסגרת הפורטל.
- (3) משתמש יבצע את הפעולות המנויות לעיל בס' 2, בפורטל בלבד. יחד עם זאת הממשלה או המשרד הממשלתי לו הספק נותן שירותים רשאי להחריג הזמנה מסוימת כך שהפעולות המתוארות לעיל בס' 2 לא יבוצעו בעניין אותה הזמנה בפורטל הספקים הממשלתי, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הממשלה או המשרד, ובכפוף להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.
- (4) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת ביצוע פעולות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמש יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות שיפורסמו ע"י החשב הכללי במשרד האוצר.
- 8. ביצוע פעולות בפורטל בהתאם להוראות הדין**
- (1) פעולות במסגרת הפורטל יהיו בכפוף לכל דין, ובכלל זה בהתאם לס' 22 חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- (2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל, והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט, מתבצעות בכפוף להנחיות רשות המיסים ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. בנוסף ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.
- (3) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות הדין, הוראות רשות המיסים והנחיות הגורמים השונים בממשלה ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.
- 9. תשתית מקומית**
- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה ("תשתית מקומית").
- (2) הקמת התשתית המקומית, הפעלתה ותחזוקתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש ועל חשבונו. הממשלה לא תישא באחריות בגין כל נזק או הפסד, ישיר או עקיף, הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- (3) הממשלה רשאית, לדרוש מהמשתמש לשדרג או לשנות את התשתית המקומית שלו, על מנת להמשיך לעשות שימוש בפורטל הספקים. הערכות זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד.
- 10. נציג המשתמש לפעולות בפורטל הספקים הממשלתי**
- (1) לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, יקבע המשתמש נציג, או נציגים מטעמו אשר יוסמכו לפעול במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשמו. לא ניתן לפעול בפורטל הספקים שלא באמצעות נציג.
- (2) מינוי נציג על ידי המשתמש יהיה על ידי הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה. המשתמש יגיש את נוסח נספח ב' חתום והמאושר עבור כל נציג מטעמו לנציגות הממשלה כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.

- א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבנו נמצא המידע. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למוקד התמיכה וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מוקד התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לנציגות הממשלה.
- ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך ס"ק (א) ו- (ב) לעיל.

14. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרות המפורטות בחוזה זה.

15. הסבה

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

16. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב וישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

17. כתובות הצדדים לצורך ההסכם

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.
המשתמש -

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

חתימות המשתמש

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

נספח א' – דרישות לתשתית המקומית

"תשתית מקומית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, לא כולל אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה.

א. התשתית המקומית שהמשתמש נדרש להעמיד לצורך התחברות לפורטל הספקים הממשלתי כוללת את הרכיבים הבאים:

1. כרטיס חכם וסיסמא (Pin Number) עבור כל נציג של המשתמש;
 2. קורא כרטיסים;
 3. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים);
 4. דפדפן אינטרנט אקספלורר 11 בלבד אפשר להוסיף גם דפדפן כרום;
 5. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או WINSOWS 10, אין תמיכה במערכת xp בכל משרדי הממשלה;
 6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת*;
 7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign&Verify) מותקנת*;
 8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם NETVIEWER, הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכזב"ה מאתר GOV.IL;
- * הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign&Verify **בחינם** ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת www.gov.il;

ב. אופן השגת כרטיס החכם, וקורא כרטיסים:

1. הגישה לפורטל הספקים הממשלתי תתאפשר באמצעות כרטיס חכם המונפק על-ידי "גורם מאשר" כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 ("חוק חתימה אלקטרונית").
2. ההתקשרות לרכישת הכרטיס החכם וכן קורא הכרטיסים יתבצע ישירות מול הגורם המאשר עימו יבחר המשתמש להתקשר. עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
3. בעת הגשת בקשה לכרטיס חכם מול הגורם המאשר יש למלא את **נספח ב'** עבור הנציג המיועד, ולהציג את המינוי, על מנת שהגורם המאשר ינפיק עבורו כרטיס חכם.
4. הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג מסוים מטעם המשתמש ואינו ניתן להעברה.
5. אופן ביצוע הנפקת הכרטיס נעשית בהתאם לכללים של הגורם המאשר אשר אושרו על ידי "רשם הגורמים המאושרים" (כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית).
6. **ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם יכולים להשתנות בין גורמים מאשרים, אצל אותו גורם מאשר להשתנות לפי דרישות הרשם על הגורם המאשר, או בעקבות שינוי הוראות חוק ושינוי בתקנות הרלבנטיות.**

ג. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את הדרישות לתשתית מקומית, ובכלל זה לעדכן את דרישות התוכנה המופיעות לעיל, להוסיף דרישות נוספות, וכן לגרוע דרישות קיימות, כגון ביטול הצורך בכרטיס חכם וכדו'.

נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

(מחק את המיותר)

אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי :

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם (להלן – המשתמש) הינו מר/גב
(להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לנציגות הממשלה על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש, בהתאם להנחיות החוזה.
- יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם נציגות הממשלה, האמור יחזה להיות כנתקבל.
3. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא ייעשה שימוש שאינו מורשה על ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
4. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.
5. פרטי נציג המשתמש הינם כלהלן:
 - א. שם מלא
 - ב. כתובת מלאה
 - ג. ת.ז.
 - ד. תפקיד אצל המשתמש
 - ה. מספר טלפון בעבודה
 - ו. מספר טלפון בבית
 - ז. מספר טלפון נייד
 - ח. כתובת דואר אלקטרוני

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם המשתמש וחותרת של המשתמש :

.....
שם מלא :	שם מלא :
.....
ת.ז./ח.פ. :	ת.ז./ח.פ. :
.....
כתובת :	כתובת :
.....

ה. נוסח בקשה להתממשקות עם פורטל הספקים

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי: אני מעוניין לבצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לאמור בחוזה ובנספח זה. ברצוננו לבצע את ההתממשקות בעצמנו/באמצעות מתווך. (מחק את המיותר)

ביצוע התממשקות ללא מתווך:

1. ידוע לי כי ביצוע ההתממשקות מותנה בעמידתי בכל הדרישות הטכנולוגיות שהציגה הממשלה. כמו כן ידוע לי כי ביצוע התממשקות דורשת מהממשלה לבצע מספר פעולות, וכי ייתכן שהליך זה יארך פרק זמן ארוך.
2. בהגשת בקשה לביצוע התממשקות אני מסכים לכל התנאים שהוצבו על ידי הממשלה, ולכל האמור בחוזה ובנספח זה.

מינוי מתווך לצורך ביצוע התממשקות:

3. המתווך מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם:...../מטעם החברה בשם..... בע"מ/ (להלן – המשתמש) הינה חברת..... (להלן – המתווך), אשר למיטב ידיעתי ביצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי.
4. ידוע לי שככל שתתגלה בעיה ביכולת ההתממשקות של המתווך, הממשלה יכולה לא לאשר את ההתממשקות באמצעות מתווך זה, או לחילופין לבטלה.
5. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי שיעשה באמצעות ההתממשקות יחייב את המשתמש לכל דבר וענין, הכל בהתאם לתנאים שפורטו בחוזה ובנספח זה.
6. ידוע למשתמש, כי למתווך מתאפשרת גישה למידע שלו המצוי בפורטל הספקים הממשלתי.
7. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות של המתווך מול הממשלה, ואינה באה לגרוע או להוסיף להסכם זה.

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה וחותמת של המשתמש:

.....
שם מלא:	שם מלא:
.....
ת.ז.ח.פ.:	ת.ז.ח.פ.:
.....
כתובת:	כתובת:
.....

נספח מ' למכרז

מערכות נלוות – יצורף בהמשך