

## מכרז מס' 6/23 להקמה, יישום, תחזוקה וניהול אתר אינטרנט אחוד לתחבורה ציבורית

1. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן: "המשרד") באמצעות הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (להלן: "הרשות") מזמין בזה מציעים להגיש את הצעתם למכרז שבכותרת.
2. תחבורה ציבורית הינה מוצר ציבורי חיוני למשק ומצויה באחריותו הישירה של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בכלל והרשות הארצית לתחבורה ציבורית בפרט. התחבורה הציבורית כוללת בעיקרה את מערך קווי השירות באוטובוסים, רכבות כבדות, רכבות קלות, ענף המוניות (מוניות שירות ומוניות מיוחדות) רכבלית וכן מערכות להסעת המונים.
3. בשנה האחרונה התבצעו כ-750 מיליון נסיעות נוסע בשנה באמצעי התחבורה הציבורית המרכזיים (מעל 2 מיליון נסיעות ביום), מתוכן כ-50 מיליון נסיעות ברכבת ישראל והשאר בקווי השירות באוטובוסים, ברק"ל ירושלים, ברכבלית ובכרמלית בחיפה, באמצעות כ-24 מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.
4. הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מופקדת על הפעלת ופעילות התחבורה הציבורית הסדירה, מטפלת בתכנון מערך הקווים בכל הארץ, קובעת מאפייני רמת שרות (תדירות, תעריפים, מיקום תחנות), נותנת רישיונות קווים למפעילים, מנהלת פיקוח ובקרה על התאמת הביצוע לתכנון ומטפלת בסבסוד ובהתחשבות הכספית עם מפעילי התחבורה הציבורית. בנוסף, מנהיגה הרשות תחרות בענף התחבורה הציבורית, מקדמת אמצעי כרטוס מתקדמים ופועלת לבחינה, קידום ויישום מגוון טכנולוגיות הסעה. כמו כן, כפי שהיא מחויבת על פי חוק, עוסקת הרשות בפרסום מידע אודות לוחות הזמנים והתעריפים של שירותי התחבורה הציבורית השונים, מתן מענה לצרכי הנוסעים והבעיות שעולות בקשר עם התחבורה הציבורית ובטיפול בתלונות ופניות ציבור בנושא המתקבלות אצלה על ידי אזרחים בענייני התחבורה הציבורית השונים.

### מידע אודות התחבורה הציבורית

5. כיום, המידע אודות התחבורה הציבורית בישראל, בין אם זה מידע החיוני לצורך תכנון וביצוע נסיעה מסוימת, ובין אם זה מידע כללי לציבור או מידע מקצועי לגורמים מקצועיים, מוגש באמצעות מספר אתרי אינטרנט. כלי לתכנון מסלול (להלן: "מסלול") מסופק באמצעות אתר [bus.gov.il](https://bus.gov.il). מידע אודות תעריפים ואמצעי תשלום ניתן למצוא באתר [המידע לנוסע](https://bus.gov.il) ([bus.gov.il](https://bus.gov.il)). שירותים נוספים, כמו הגשת תלונות בנוגע לתחבורה הציבורית, יחד עם מידע לקהלים מקצועיים, מידע וחדשות אודות פעילות הרשות וכן מידע על שעות פעילותם של מרכזי שירות "על הקו" ניתן למצוא באתר [הרשות בממשל זמין](https://www.gov.il/he/departments/public_transportation_authority/govil-landing-page) ([https://www.gov.il/he/departments/public\\_transportation\\_authority/govil-landing-page](https://www.gov.il/he/departments/public_transportation_authority/govil-landing-page)).
6. מספר הצפיות השנתית בדף הבית של אתר [bus.gov.il](https://bus.gov.il) ב-2018 עמד על כ-18 מיליון בשנה, כאשר ב-2019 עמד על יותר מ-16.5 מיליון. בשנים 2020 ו-2021 (בהן ירדה פעילות התחבורה הציבורית בהיקף משמעותי בעקבות מגפת הקורונה) עמד מספר הצפיות בדף הבית על כ-11 מיליון. מספר הצפיות השעתי בשיא עומד על כ-10 אלף צפיות. נתוני השימוש באתר המידע לנוסע מראים על כ-1.8 מיליון כניסות בשנה האחרונה שבוצעו על ידי כ-966 אלף משתמשים ועל כ-70 אלף שאילתות בממוצע יומי במחשבון התעריפים שבאתר, שעמד בשיא על כ-400 אלף שאילתות ביממה, עם השקתה של רפורמת "דרך שווה" בתעריפי הנסיעה בתחבורה הציבורית בחודש אוגוסט 2022. כמות הצפיות באתר הרשמי של הרשות בכתובת ממשל זמין עמדו בשנים האחרונות על כ-500 אלף צפיות בשנה על ידי כמיליון משתמשים.

7. ערוץ נוסף באמצעותו מפרסמת הרשות את המידע אודות התחבורה הציבורית הינו מרכז המידע והשירות של הרשות, בחיוב מקוצר 8787\* (להלן: "מוקד 8787"). מוקד 8787 מנוהל על ידי ספק שנבחר על ידי הרשות במסגרת מכרז, והוא אחראי למתן מענה לפניות מידע בנושאי תחבורה ציבורית, כגון מסלולי קווי הנסיעה, תחנות מוצא ויעד, תעריפי הנסיעה ולוחות זמנים. כמו כן, אחראי ספק המוקד למתן מענה לפניות ציבור בערוצים שונים בנוגע לתחבורה הציבורית. כמות הפניות השנתית למוקד 8787 גדלה מדי שנה בכ-12% בשנה, כאשר ב-2017 עמדה כמות הפניות השנתית על כ-8.8 מיליון ובשנת 2021 עמדה על מעל 12.5 מיליון פניות בשנה.
8. באמצעות מכרז זה, מעוניינת הרשות להקים אתר אינטרנט שירכז את כלל המידע הרלוונטי לציבור ובפרט לציבור משתמשי התחבורה הציבורית בישראל ויאפשר לו לבצע פעולות באתר אחד (להלן: "האתר" או "אתר המידע לנוסע"). אתר המידע לנוסע ירכז בין השאר את המידע הקיים כיום באתרי הרשות הפעילים, ויכלול מידע סטטי ומידע דינמי מתעדכן, יחד עם מסלולן ועם מחשבון לחישוב תעריפי נסיעה. האתר יאפשר בנוסף לכל אלה לבצע פעולות ולקבל מידע באמצעות אתרים אחרים המנגישים מידע לציבור ומאפשרים ביצוע פעולות מגוונות בנושא התחבורה הציבורית כמו הגשת פניות ציבור, ביצוע סקרים, הגשת תלונות בנוגע להתנהלות בתחבורה הציבורית (באמצעות מערכת ה-CRM של הרשות) והזמנת מקומות ישיבה בשירותי התחבורה הציבורית המאפשרים זאת.
9. במסגרת מכרז זה ובתנאים המפורטים בו, בכוונת הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים להתקשר עם ספק אשר יעניק את מלוא שירותי האיפיון, התוכן, העיצוב (לרבות עיצוב חווית משתמש (UX), עיצוב ממשק המשתמש (UI) ועיצוב גראפי), הפיתוח, הבדיקות, ההטמעה, ההדרכה, התמיכה, התחזוקה, הניהול וההפעלה של האתר בהתאם לתכנית עבודה, הכל כפי שיפורט במכרז זה על נספחיו. ליבת השירותים הנדרשים מהספק הזוכה היא הקמה וניהול של אתר אינטרנט איכותי, מזמין, נוח ומקצועי כמפורט בהרחבה להלן, תוך בקרה ועדכון תמידי של המידע הקיים בו על מנת לשמור אותו אמין ונגיש, והכל – כמפורט בהרחבה במסמכי המכרז.
10. נוסף על האתר, יידרש הספק להעמיד אתר מותאם למוקד 8787 של הרשות, במסגרתו בין השאר יונגש המסלולן למוקד 8787 בהתאם לדרישות המפורטות ביחס למסלולן זה במסמכי המכרז. אתר זה יכלול בין השאר אינטגרציה למערכת ה-CRM איתה עובדים המוקדנים ו-API לצורך התממשקות לבוט, צ'אט או שימושים אחרים. יובהר כי תכולה זו הינה חלק בלתי נפרד מתכולת השירותים במסגרת מכרז זה, אותם יידרש הזוכה לספק לרשות וכי כל תכולה, דרישה או הוראה ביחס להקמת האתר ולהפעלתו תחול בהתאמה גם על אתר המוקד ועל הממשק שיוקם למשתמשיו.

#### 11. תקופת ההתקשרות:

- 11.1. ההתקשרות עם הזוכה תהיה לתקופה של כשלוש שנים מיום חתימת חוזה ההתקשרות (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 11.2. למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד לחמש שנים נוספות (להלן: "תקופת ההארכה" או "תקופות האופציה") ובסה"כ לתקופה כוללת שלא תעלה על 8 שנים. אופציה זו תמומש לפי שיקול דעתו המקצועי של המשרד בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הזוכה ואיכותה, למגבלות תקציביות ולאישור מראש ובכתב של ועדת המכרזים.

12. ריכוז מועדים קובעים למכרז

1.6.2023	12.1 פרסום המכרז
12:00 עד 29.6.2023 השעה	12.2 מועד אחרון למשלוח שאלות הבהרה
12:00 עד 3.8.2023 השעה	12.3 מועד אחרון להגשת הצעות
2.8.2024	12.4 תוקף ערבות מכרז

13. שאלות הבהרה

מציע שיש לו שאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם מוזמן לפנות בכתב אל מר אילן שטרך, באמצעות כתובת המייל [sternil@mot.gov.il](mailto:sternil@mot.gov.il), עד למועד הנקוב בסעיף 12.2 לעיל. הפנייה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מען המציע, מספרי הטלפון וכן כתובת הדואר האלקטרוני למסירת הודעות. לא תענינה פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור. המציע יקבל דואר אלקטרוני המאשר את קליטת פנייתו. במידה ולא התקבלה הודעה שכזו באחריות המציע לוודא הגעת השאלות בטלפון מסי 074-7796101.

14. התנאים המפורטים להלן הינם תנאים מוקדמים המחייבים את כל המציעים. הצעה שאינה עונה, נכון למועד הגשת ההצעות במכרז דנן, על אחד או יותר מהתנאים המפורטים להלן, לא תידון והוועדה תהא רשאית לפסול אותה על הסף.

14.1 אודות המציע

14.1.1. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל. קבלן כוח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996 לא רשאי להשתתף במכרז זה.

14.1.2. המציע צירף להצעתו ערבות מכרז בגובה 200,000 ₪, כנדרש בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. למכרז. על הערבות שתוגש להיות בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח ח' למכרז. נוסח שונה יגרום לפסילת ההצעה על הסף.

14.1.3. ההצעה מוגשת על ידי ישות משפטית אחת והיא זו שתעמוד לבדה בכל תנאי הסף של המכרז (מלבד תנאי הסף הטכניים בהם נדרש לעמוד ספק המסלולן שיציג המציע כמפורט בסעיף 14.2.914.2.10 למכרז).

14.1.4. המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ובכלל זה העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.

14.1.5. 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 רגל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים) או הליכים שיש בקבלתם להטיל ספק ביכולתו של התאגיד לבצע את

השירותים נשוא מכרז זה.

## 14.2. ניסיון המציע

14.2.1. למציע ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקה של 4 (ארבעה) אתרי אינטרנט, שהוקמו לפחות עבור 3 (שלושה) לקוחות שונים המהווים ישות משפטית נפרדת וחינונית למציע (שאינן ביניהן ובין כל אחת מהן לבין המציע קשר של חברות בתואם ואחיות), המקיימים, כל אתר בנפרד, לפחות את כל המפורט להלן:

14.2.1.1. במסגרת ההקמה של כל אחד מהאתרים ביצע המציע איפיון, פיתוח ועיצוב.

14.2.1.2. בכל אתר ישנם שני ממשקים לשירותים או מקורות מידע שלא פותחו ע"י המציע.

14.2.1.3. בכל אתר ישנם 10 (עשרה) דפים לפחות ובכל אחד מהאתרים מופיע מידע דינמי ומתעדכן הכולל טקסט, תמונות ווידאו (כל השלושה במצטבר).

14.2.1.4. לכל אתר מערכת ניהול תוכן עבור מנהלי האתר הכולל ממשק בק אופיס, הזנת תכנים, ניהול הגדרות ותפריטים (כל 4 הפרטים במצטבר).

14.2.1.5. כל האתרים הינם בשפה העברית.

14.2.1.6. כל אחד מהאתרים הוקם, פותח, תוחזק ונוהל ע"י המציע לתקופה של לפחות 12 חודשים רצופים במהלך התקופה שבין יום 01.01.2018 ועד למועד הגשת ההצעות.

14.2.2. לפחות אחד מהאתרים הוא עם 40 אלף כניסות ליום חול בממוצע שנתי לאורך תקופה של 12 החודשים האחרונים עד למועד הגשת ההצעה. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה יש לצרף דוח של google analytics או כלי דומה המראה את מספר הכניסות לאתר לתקופה הנדרשת בתנאי סף זה.

14.2.3. לפחות אתר אחד מנותח באמצעות כלי ייעודי המאפשר ניתוח נתוני השימוש באתר (כגון Google Analytics) לתקופה המוזכרת בסעיף 14.2.1.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה יש לצרף דוח של google analytics או כלי דומה המראה את ניתוח השימושים באתר.

14.2.4. לפחות שניים מהאתרים עומדים בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג-2013, לרבות הוראות תקנות 29 ו-35, התקן הישראלי 5568 וכן בהנחיות WCAG 2.0 לרמות AA.

14.2.5. לפחות אחד מתוך ארבעת האתרים שהוצגו לצורך הוכחת ניסיון המציע כאמור בסעיף 14.2.1 לעיל מתורגם לאנגלית ולפחות אתר אחד מתוך הארבעה מתורגם לערבית (סה"כ תרגום אחד לאנגלית ותרגום אחד לערבית מתוך 4 האתרים).

14.2.6. לפחות שלושה אתרי אינטרנט מתוך ארבעת האתרים שהוצגו לצורך הוכחת ניסיון המציע כאמור בסעיף 14.2.1 לעיל הינם אתרים "רספונסיביים".

לעניין סעיף זה, "אתר רספונסיבי": אתר גמיש, המגיב ומתאים את עצמו אוטומטית לכל סוגי המסכים (מחשב, טלפון חכם, טאבלט וכד').

- 14.2.7. לפחות שני אתרי אינטרנט מתוך ארבעת האתרים שהוצגו לצורך הוכחת ניסיון המציע כאמור בסעיף 14.2.1 לעיל הינם בעלי מנוע חיפוש חכם בתוך האתר.
- לעניין סעיף זה, "מנוע חיפוש חכם": פונקציונליות המאפשרת לאתר מילה/מונח הנמצאים באתר באמצעות הקלדתה בשורת טקסט.
- 14.2.8. לפחות אתר אינטרנט אחד מתוך 4 האתרים שהוצגו כמענה לסעיף 14.2.1 לעיל כולל מחשבון אחד וטופס אחד.
- 14.2.9. המציע העסיק (בהעסקה ישירה/קבלן משנה) לכל הפחות 6 עובדים מקצועיים קבועים שכל אחד מהם במשרה מלאה למשך 12 חודשים רצופים (החל מ-1.1.2018 ואילך). ביניהם כל בעלי התפקידים הבאים: מעצבי UX/UI, מנתח מערכות, מפתחים, מנהלי פרויקטים.
- 14.2.10. על המציע להיות בעלים של מסלולן, בהתקשרות או בכוונת התקשרות מוכחת עם בעלים של מסלולן העומד בדרישות כדלקמן:
- 14.2.10.1. מעל ל-50 אלף לחיפושי מסלול במוצע ליום חול, ב-12 החודשים האחרונים עד לתאריך הגשת ההצעה או לחילופין מסלולן זמין לרכישה באופן חופשי לאורך כל 12 החודשים הקודמים למועד הגשת ההצעה.
- 14.2.10.2. ניסיון מוכח בארץ (מסלולן פעיל בישראל ב-12 החודשים האחרונים עד לתאריך הגשת ההצעה) או ניסיון בינלאומי מוכח ב-10 ערים/רשויות מטרופוליניות שונות ב-3 מדינות שונות.
- לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה יש למלא את התצהיר המצורף למכרז כנספת י'.

### 14.3. הערות על תנאי הסף

- 14.3.1. הצעת המציע תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שמה בלבד ויתקיימו נכון למועד הגשת ההצעות. ישות משפטית זו הינה המציע במכרז והחובות האמורות במכרז ובנספחיו חלות עליה.
- 14.3.2. לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף על המציע לפרט את מלוא המידע הנדרש, בהתאם לנספחים, וכן כל מסמך נדרש אחר לצורך הוכחת העמידה בדרישות הסף.
- 14.3.3. על המציע לפרט בהצעתו את כל המידע הדרוש לצורך הוכחת עמידתו בדרישות הסף המפורטות לעיל, וכן לצרף להצעה את מלוא המסמכים המעידים על כך והדרושים לכך, לרבות מסמכים לצורך הוכחת השכלה וניסיון קודם; זאת, בין אם נכללה במסמכי המכרז דרישה מפורשת לפירוט או לצירוף כאמור, ובין אם לאו.
- 14.3.4. על המציע לציין חודשי התחלה וסיום של כל הניסיון המקצועי המוצג בהצעה.
- 14.3.5. הרשות רשאית לפסול הצעות אשר אינן עונות על כל תנאי הסף המפורטים לעיל. על אף האמור, הרשות רשאית שלא לפסול הצעות במידה ונפלה טעות סופר או שלא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים הנדרשים והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל

המציעים, כולם או חלקם, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ו/או בתנאי מכרז זה.

14.3.6. תשומת לב מופנית לכך שזוכה במכרז זה יידרש להעמיד צוות פיתוח, ניהול ותמיכה שוטפת כמפורט בסעיף שגיאה! **מקור ההפניה לא נמצא**. במכרז, לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה, אולם צוות זה לא נדרש כחלק מהגשת ההצעות, ואין לפרט אודותיו במסגרת ההצעה המוגשת.

#### 15. קבלת מסמכי המכרז

נוסח מלא ומחייב של המכרז מתפרסם באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il). (להלן – "אתר הרכש הממשלתי"). כל שינוי במסמכי המכרז יפורסם באתר זה.

#### 16. הגשת הצעות –

את ההצעות יש לערוך ולהגיש בהתאם להוראות סעיפים 10-15 למסמכי המכרז, ולהפקידן בתיבת המכרזים של משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 7, בנין ג'נרי 2, קומה 1-1, ירושלים, עד למועד הנקוב בסעיף 12.3 לעיל. הפקדת המעטפות בתיבת המכרזים נתונה כולה באחריות המציעים. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים במועד האמור, לא תידון. הצעות למכרז תוגשנה במעטפות סגורות ללא שום סימני זיהוי של המציע. על המעטפות יירשם מספר ושם המכרז בלבד.

17. ועדת המכרזים אינה מתחייבת לבחור כל הצעה שהיא, והיא תהיה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת – לפי שיקול דעתה הבלעדי.

18. ועדת המכרזים רשאית להאריך את המועדים המצוינים לעיל. על המועד החדש יחולו כל ההוראות החלות על המועד המקורי אלא אם כן יימסר אחרת.

19. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין נוסח המודעה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי המכרז.

20. כל שינוי במסמכי המכרז יפורסם באתר הרכש הממשלתי.

בכבוד רב,

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית  
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים