

מכרז פומבי 16/2024 למתן שירותי מוקד צופה ומתריע עבור עיריית קריית אנו

מסמך הבהרות מס' 2

1. עיריית קריית אנו מתכבדת בזה ליתן הבהרות ועדכונים למכרז שבנדון.
2. מסמך הבהרות זה מתווסף לכלל מסמכי המכרז ומהווה חלק בלתי נפרד ומחייב הימנו. כל ההבהרות בהודעה זו יחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם ועדת המכרזים או על ידי כל גורם אחר, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא.
4. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט בהודעה זו בלבד, ובהודעות הבהרות נוספות שיצאו מטעם ועדת המכרזים.
5. **האמור במסמך זה מעדכן כל מסמך קודם, ובפרט את מסמך ההבהרות מיום 15.8.24.**
6. למען הסר ספק, בכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמך הבהרות זה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך הבהרות זה.
7. שאר מסמכי המכרז ללא שינוי.

להלן קובץ הבהרות מספר 2

פרק	נושא	הבהרות העירייה
1	מחיר	טופס הצעת המציע תוקן והמחיר המרבי הוגדל בכ 10 אחוז, יש להגיש את הצעת המשתתף – טופס מס' 8 - החדש המצורף למסמך ההבהרות.
2	כמות	העירייה מבהירה בזאת כי עבור גידול של עד 50 אחוז בכמות המצלמות וברכיבי ה IOT לא תשולם תמורה נוספת לספק
3	ביטולים	העירייה החליטה לבטל חלק מדרישות המכרז כמפורט בטבלה שלהלן מצורף מסמך מסמך ג' – חדש נכון לתאריך 16.9.2024

עמ' 67 5 נספחים סעיף 5.1 טבלת השירותים שינתנו ע"י המוקד של המפעיל (ח)

פרק	פירוט	שאלת הבהרה
-----	-------	------------

4	בקרה על חילופי משמרות והתייצבות של כוחות האבטחה	הדרישה בוטלה
5	בקרה על סיורים בשכונות החדשות (עתודות)	הדרישה בוטלה
6	ליווי של כוחות האבטחה בעת ביצוע סיורי גדר במרחב חומות ההפרדה	הדרישה בוטלה
7	תפעול שערים – ניהול כניסת תושבים	הדרישה בוטלה

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציע לחתום על גבי מסמך זה ועל הנספח לו ולצרפו כחלק בלתי נפרד מהצעתו במכרז.

חתימה + חותמת

תאריך

_____ חתימה וחותמת המציע

הצעת המשתתף – טופס מס' 8 - חדש

לכבוד

ועדת המכרזים

עיריית קריית אונו

א.ג.נ.

הנדון: מכרז פומבי מס' 16/2024 למתן שירותי מוקד צופה ומתריע עבור עיריית קריית אונו

1. אני הח"מ: _____
שם הגוף המשפטי): _____
כתובת: _____
טלפון: _____
פקס': _____
דוא"ל: _____
2. מאשר בזה שקראתי והבנתי את האמור בכל מסמכי מכרז פומבי מס' 16/2024 למתן שירותי מוקד צופה ומתריע עבור עיריית קרית אונו, ובכלל זה בחוזה ובנספחים, במלואם ושאני בעל הידע והניסיון בביצוע השירותים הנ"ל כנדרש על ידכם כאמור בחוזה ונספחיו.
3. הנני לאשר כי צורפו על ידי כל המסמכים והאישורים הנדרשים עפ"י תנאי המכרז.
4. ידוע לי כי דמי השירות החודשיים המוצעים להלן לא יעלו על 30,800 ₪ (לא כולל מע"מ) ולא יהיו נמוכים מ-26,500 ₪ (לא כולל מע"מ). ידוע לי כי הצעה שהמחיר המוצע בה יעלה על המחיר המירבי או יפחת מהמחיר המינימלי כמפורט לעיל – תיפסל על הסף!
5. להלן הצעתי לביצוע השירותים בהתאם להוראות המכרז:

**דמי השירות החודשיים המוצעים על ידי בגין מתן השירות נשוא מכרז זה הינם _____ ₪ לחודש בתוספת מע"מ (ובמילים): _____
_____ ₪ לחודש בתוספת מע"מ).**

6. טופס זה יהווה את נספח התמורה של החוזה.

חתימה וחותמת המציע

7. במקרה של סתירה או כל אי בהירות – יגבר המחיר הנקב במילים.
8. ידוע לי כי התמורה בהתייחס להצעתי סופית וכוללת בתוכה את ביצוע כלל השירותים כאמור במסמכי המכרז, וכל ההוצאות מכל סוג עבור עובדי נותני השירותים לעירייה, כל התשלומים החלים עלי כמעביד, וכן שכר עבודה, שכר מנהלים, יועצים, ביטוח, תקורה, רווח קבלני, עלויות הנהלה וכלליות, תשלומי חובה, הנהלת חשבונות וכיו"ב וכל ההוצאות מכל סוג שהוא ולרבות ולא רק: את כל המיסים, אגרות, נסיעות והיטלים הכרוכים בביצוע העבודות, ככל שישנם, את כל העבודות הנלוות, עלויות נידות, חומרים, הדרישות הטכניות המפורטות בהזמנה, חוקים, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ואילוצים ו/או תנאי עבודה ודרישות מיוחדות של המזמין
9. לכל תשלום יתווסף מע"מ בשיעור החוקי התקף במועד ביצוע התשלום.
10. העירייה רשאית לפסול הצעת מציע, אשר נמנע מלהתייבב בפני הוועדה, ולחילופין נמנע ממסירת הפרטים וההסברים הדרושים.
11. ידוע לי כי אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

שם המציע:

ח.פ./ת.ז.:

חתימת המציע:

תאריך:

מכרז פומבי מס 16/2024

למתן שירותי מוקד צופה ומתריע עבור עיריית קריית אונו

מפרט טכני של השירותים

תוכן המסמך

1. הגדרות
2. יעדים
3. יישום
4. טכנולוגיה
5. מימוש
6. נספחים

הגדרות

מגיש ההצעה במכרז – להלן: "המציע"

הזוכה במכרז – להלן: "המפעיל"

עיריית קריית אונו – להלן: "הרשות"

מנהל המוקד ומנהל אגף פיקוח ובטחון / או מי מטעמם – להלן: "המנהל"

מוקד - כהגדרתו במסמכי המכרז ובמסמך זה – להלן: "המוקד". להלן תיאור מקוצר של המוקד:
מוקד צופה ומתריע, אשר אליו יחוברו מצלמות אבטחה רשותית ורכיבי התראה קולית וחזותית. התוכן המצולם במצלמות המחוברות למוקד יעבור דרך מסננת תוכנה אנליטית, שתתריע בפני המוקדנים על אירועים הדורשים התערבות בזמן אמת וכן אחריה. עובדי המוקד יפעלו על פי תרחישים שהוגדרו מראש, כאלה המאפשרים התערבות של מוקדן / אחמ"ש או הפעלת גורם ביטחון / רפואה / כיבוי אש /

עובד רשות / קבלן רשות, בהתאמה לכל תרחיש ואירוע. מובהר כי תיאור זה הינו כללי ביותר ואינו כולל את כלל הדרישות מהמוקד.

המוקד העירוני – להלן: "המוקד העירוני" המופעל ע"י עובדי הרשות והפעלתו.

אופן המענה למסמך

על המציע לציין כנגד כל סעיף במכרז - "קראתי, הבנתי, מסכים".

סעיפים, אשר נדרשת בגינם הרחבה בכתב, יצרף המציע הסברים בליווי מסמכים כנדרש.

במידה והסעיף מסומן באות (ח), דהיינו חובה, על המפעיל להרחיב ולפרט. חוסר פירוט והרחבה עלול לפסול את הניקוד לגבי אותו סעיף ועלול לגרום לפסילת ההצעה כולה. במידה והסימון לסעיף חובה חל על סעיף, שתחתיו מופיעים סעיפי משנה, בכל הרמות יש להרחיב את המענה על כולם.

1.0 יעדים

1.1 כללי (ח)

הרשות מבקשת להפעיל מוקד, אשר אליו יחוברו מצלמות אבטחה רשותיות ורכיבי התראה קולית וחזותית. התוכן המצולם במצלמות המחוברות למוקד יעבור דרך מסננת תוכנה אנליטית שתספק הרשות, שתתריע בפני המוקדנים על אירועים הדורשים התערבות בזמן אמת. עובדי המוקד יפעלו על פי תרחישים שהוגדרו מראש, כאלה המאפשרים התערבות של מוקדן / אחמ"ש או הפעלת גורם ביטחון / רפואה / כיבוי אש / עובד רשות / קבלן רשות, בהתאמה לכל תרחיש ואירוע.

המוקד יאויש ע"י אנשי מקצוע, לפחות בכמות ובאיכות שמפורטות במסמך זה. המוקד יפעל 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה (כולל שבתות, חגים ומועדים).

כמות המצלמות, שיחוברו למוקד, ויתר האמצעים הטכנולוגיים מפורטים במסמך זה.

מסמך זה כולל דרישות תוכנה ואבטחת מידע.

מטרת השירות היא ליצור תגובה מהירה ומיידית לאירועים מול גורמים עירוניים, ארגוני חירום והצלה, למזער נזקים, להעניק תחושת ביטחון לתושבים במשך כל שעות היממה בכל ימות השנה.

פרק זה מפרט את יעדי השירות המבוקש במכרז זה.

1.2 לקוחות מוקד (ח)

1.2.1 אגף ביטחון פיקוח ומוקד עירוני

מערך הביטחון והחירום העירוני של הרשות (כולל המוקד העירוני), להלן - "הלקוח", פועל בשגרה ובחירום על מנת להבטיח רציפות תפקודית והמשך מתן שירות לתושבים באופן תקין ככל הניתן, בכל אחד ממצבי החירום השונים, העלולים להתרחש בעיר.

פעילות אגף הביטחון והפיקוח בעיר נועדה להעניק סיוע לגורמי החירום וההצלה (משטרה, מד"א, כיבוי אש, הצלה ופיקוד העורף). האגף פועל כדי להגביר את אמצעי הביטחון ואת תחושת הביטחון בקרב תושבי העיר וכן להביא את היערכות הרשות להתמודדות עם תוצאות אירועי חירום, כגון: רעידות אדמה, נפילת טילים, אסונות טבע ומצבי חירום שונים ומגוונים, פניות תושבים, ומנהלים עירוניים.

ראש האגף הינו הקב"ט הראשי של העיר ומתוקף תפקידו הוא אחראי על ביטחון הציבור, מוסדות ומתקנים ציבוריים לשעת חירום.

המוקד העירוני אשר הינו הגוף המתכלל את פניות ומענה לתושבים מול כלל הגורמים העירוניים

והחוץ

עירוניים (שפ"ע , תברואה , רישוי , תאגיד המים וכו)

1.2.2 מומחה היישום – משתמש עיקרי

מומחה היישום של השירות הנדרש הינו מנהל המוקד העירוני או מי מטעמו , או אחר אשר ייקבע בעתיד על ידי הרשות.

המנהל אחראי לקביעת מדיניות הרשות בתחומי הסדר והביטחון. תחת אחריותו נמצאים הנושאים הבאים:

- ביטחון הציבור, מוסדות ומתקנים ציבוריים לשעת חירום
- אבטחת מוסדות החינוך בעיר, על פי נוהלי המשטרה
- ביטחון וסדר בעיר ואירועי העיר
- תיאום עם גורמי משטרה וכוחות הביטחון
- אחראי על וועדת מל"ח (משק לשעת חירום) ופס"ח (פינוי סעד חללים)
- יועץ ראש העיר בנושא ביטחון
- אבטחת אירועים בעיר

- פניות תושבים במגוון נושאים בתחומי העירייה
 - אירועים שנצפו במצלמות
 - מידעים שנתקבלו מרכיבי IOT (Internet of Things), דהיינו רכיבי התראה באמצעות אינטרנט.
- עבודת המפעיל הזוכה תהיה תחת ניהולו ובכפוף להנחיותיו של המנהל .

1.3 יעדים ומטרות (ח)

1.3.1 יעדי השירות הנדרש

- א. המוקד יפעיל שירותי צפיה והתראה המתקדמים ביותר וברמה מקצועית גבוהה, המאפשרים הכרות טובה עם השטח, הגורמים הפועלים והאירועים המתנהלים בו, ועל ידי כך לאתר את החריגות מהשגרה וסימנים המעידים על האירועים החשודים / עבירות / סכנות.
- ב. תהליכי צפייה אקטיבית מקצועיים במוקד אמורים לאתר ולדווח על אירועים בזמן התרחשותם וכן מעקב אחרי התרחשותם . בנוסף, המטרה למנוע ככל האפשר את האירועים לפני כן ו/או במהלך התרחשותם.
- ג. המוקד אמור למצות באופן מיטבי את המידע שמספקות המצלמות, הפרוסות ברחבי העיר, לייצר תובנות, מגמות ותפוקות במגוון נושאים, המאפשרים ניהול יעיל וטוב יותר של השטח, הן בהיבטים ביטחוניים והן בהיבטים של בטיחות, תפעול ובקרה מתמשכת.
- ד. ניהול וניתוב יעילים של אירועים לגורמי ביטחון / רפואה / עובדי רשות / ספקי השירות של הרשות.
- ה. תיעוד מלא של כלל האירועים, כולל הטיפול בהם (במידה ובוצע טיפול).
- ו. איסוף וריכוז מידע העשוי לשמש מנוף לשיפור תהליכים בארגון (צורכי מניעה ותחזוקה).
- ז. טיפול באירועים מערכתיים, כולל הפצת האירוע וסיומו, אחריות לריכוז דו"ח תחקיר האירוע.
- ח. קבלת שירותי מוקד המוגדרים במפרט זה, במסגרת תקציבית קבועה וידועה מראש, תוך התייעלות תפעולית ושיפור רמת השירות.

1.3.2 גורמי הצלחה (ח)

- א. שיפור רמת הביטחון לרמה של 100% תגובה בזמן אמת, מתחילת הפעלת שירותי המוקד.
- ב. המוקד הרואה יאתר וידווח 100% מהמקרים בזמן אמת .
- ג. ירידה של 20% במדדי המשטרה והמוקד בשנה הראשונה והחל מהשנה השניה ירידה של 10% כל שנה.

- ד. יכולת איסוף וריכוז מידע העשוי לשמש מנוף לשיפור תהליכים בארגון לצורכי מניעה ותחזוקה.
- ה. ניתוח המידע והכנת דו"חות ניהולים לשיפור השירות והגברת הביטחון.
1. עמידה בתנאי אמנת רמת השירות (SLA).
 2. מסגרת תקציבית קבועה וידועה מראש.

1.3.3 עקרונות הביצוע (ח)

- א. קבלת אחריות מלאה מקצה לקצה להפעלת מוקד עבור הרשות.
- ב. הקמה ושימוש במנגנוני דיווח והערכה ממוכנים, מדידים וברי תיעוד, המאפשרים בחינת עמידת המפעיל במחויבויותיו לרמת השירות.
- ג. תמיכה והטמעת שיטות עבודה בעדיפות עפ"י מתודולוגיה שתוצע על ידי המפעיל.

1.3.4 תועלות נדרשות (ח)

המפעיל ידגיש ויפרט כיצד הצעתו תביא למימוש התועלות המפורטות להלן:

- א. שיפור ברמת טיפול ומניעת אירועים.
- ב. שיפור רמת השליטה והבקרה של הרשות על מערך מצלמות וציוד אחר, הכלול במכרז זה, לרבות:
 - מידע זמין on line על אירועים וסטאטוס אירועים
 - מידע ניהולי, שסייע בקבלת החלטות הקשורות לטיפול באירועים ומניעת אירועים חוזרים.

2.0 יישום

2.1 כללי

בכוונת הרשות להעביר לספק חוץ את הקמה ותפעול מוקד, אשר אליו יחוברו מצלמות אבטחה רשותיות ורכיבי התראה קולית וחזותית וכן רכיבי IOT נוספים. פרק זה מכיל תיאור המצב הקיים ותיאור כללי של תכולת השירות המבוקש (התיאור המפורט מופיע בהמשך מפרט זה). המטרה היא להציג בפני המציעים את אופי הרשות ואת צרכיה, וזאת על מנת לאפשר הערכה של היקף השירות ומיומנויות כוח האדם הנדרשים.

הפירוט אינו מיועד לקבע את השירות או להגביל את הרשות מפני שינויים. במשך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים בשירותים שיידרשו, עדכונים בנהלי עבודה, גריעה או צמצום במספר העמדות ובכמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשרות של הרשות.

2.2 מבנה ארגוני של הרשות

הרשות כוללת מס' אגפים הכוללים מספר מחלקות. ומונה כ-800 עובדים.

2.3 ציוד קצה ומערכות נתמכות (ח)

2.3.1 ציוד קצה

באחריות האגף טיפול במעל ל-240 מצלמות. (מתעדכן לאורך כל השנה בהתאם לצרכים ולאתרים חדשים)

הגדלת כמות המצלמות ו/או רכיבי ה-IOT לא תשנה את התמורה עבור ההתקשרות.

הערה: הציוד בסעיף זה הם בבעלות של הרשות והמפעיל ישתמש בהן ליישום מכרז זה.

2.3.2 הציוד והתוכנה במוקד

הציוד והתוכנה במוקד כולל עמדות צפייה, תוכנה מכל מין וסוג שהוא, רישיונות, מסד נתונים, תוכנה לתחקור מסד הנתונים, מכשירים וקווי טלפון, קווי אינטרנט, מכשירי קשר, פקס וכד' יהיו על חשבון המפעיל.

2.3.3 תקשורת מהמוקד העירוני למוקד (על חשבון הרשו)

- קו תקשורת מגובה IPVPN, חיבור קו תקשורת נל"ן + שו"ס (שני קווי תקשורת – ראשי וגיבוי - משני ספקים שונים)

- IPSEC חיבור מאובטח מקצה לקצה בשני האתרים . (מוקד ומוקד עירוני)
- מערכת SD WAN או מערכת דומה
- ניטור מערכות, כולל רישום ל-LOG
- תמיכה מלאה 24/7 כל ימות השנה לקווי תקשורת יהיו על חשבון המפעיל.

2.4 פעילות המוקד

במועד כתיבת המכרז הרשות מקבלת שירות מחברה חיצונית, המוקד מחובר היום לכ- 240 מצלמות ובעתיד לרכיבי IOT. (מתוכנן להיכנס בעתיד)

2.5 דרישות לתפעול המוקד (ח)

הדרישות העיקריות מפעילות המוקד מפורטות להלן:

- 2.5.1 איתור אירועים חריגים טרם התרחשותם, מניעה ו/או טיפול בהם בזמן אמת, ולא רק תחקור לאחר האירוע, שכבר התרחש והוקלט.
- 2.5.2 הפעלה אקטיבית המאפשרת הכרות מעמיקה של עובדי המוקד עם אתרים בעיר, כולל יכולת להבדיל בין אירועים שגרתיים בשטח לאירועים חריגים. המוקד יפעל באופן ישיר ובזמן אמת מול גורמי התגובה (משטרה / כיבוי אש / צוותי רפואה / עובדים מטעם הרשות), תוך העברת תמונת מצב והכוונת גורמי התגובה בעת האירוע בתקשורת בה הם פועלים.
- 2.5.3 אספקת טכנולוגיה על חשבון הרשות, להפעלת המוקד תבוסס על מערכת שליטה ובקרה (שו"ב), שתאפשר ניהול מרחב העיר ומשימות בצורה יעילה וחכמה, כולל שימוש במידע הקיים מהאירועים הקודמים והפקת לקחים מהאירועים הנ"ל.

- מערכת השו"ב תאפשר שילוב של אנליטיקות ווידאו מתקדמות ואפליקציות שליטה ודיווח, הן לרמת התושב והן לרמת גורמים מגיבים הראשונים.
- 2.5.4 אספקת צוות מוקד מקצועי ובעל מיומנויות, שמתבססות ברובן על ניסיון וידע הקודמים, שעבר תהליך של הכשרה מקצועית למוקדנים ברשויות מקומיות בארץ, על-פי דרישות של המשרד לביטחון פנים.
- 2.5.5 עובדי המוקד, שהמפעיל אמור לספק לרשות, יעברו תהליכי חפיפה סדורים וקפדניים תחת פיקוח של המנהל מטעם הרשות (כולל סיורי שטח פיזיים).
- 2.5.6 בניית נהלים ופרוצדורות לפי תרחישים המוגדרים מראש וסדרי פעולות מסונכרנים לביצוע בין עובדי המוקד לנציגי הרשות וגורמי התגובה.
- 2.5.7 המנהל מטעם הרשות ישמש כגורם מבקר ומפקח בלבד. האחריות על אספקת השירות המבוקש ברמת השירות הנדרש עפ"י המתודולוגיה שתקבע הינה של המפעיל. במקרים חריגים יוכל המנהל מטעם הרשות להורות על העדפות שונות מהמוגדר בנהלים.
- 2.5.8 באחריות המפעיל שהנהלים והפרוצדורות יעברו בחינה והתאמה שוטפת, הן בעקבות הפקת הלקחים והן בעקבות השינויים בתנאי השטח.
- 2.5.9 באחריות המפעיל שכל אירוע יתועד בצורה מלאה וקפדנית, כולל תמונות / וידאו / הקלטות קוליות וכו' וכן יתועד גם אופן הטיפול באירוע ותוצאותיו.

2.6 תהליך ונהלי עבודה (ח)

2.6.1 תהליך עבודה

תהליך העבודה במוקד הנו תהליך מרכזי העוסק במתן שירות הרשות וטיפול באירועים עד לסיומן.

- א. זיהוי אירוע חריג, תוך צפייה בפלט המצלמות המותקנות באתרים שונים ברחבי העיר.
- ב. הפעלת נוהל המתאים לאירוע המתרחש.
- ג. דיווח על האירוע לגורם האחראי ברשות.
- ד. במידה וקיים צורך העברת טיפול באירוע לגורמי תגובה (משטרה / כיבוי אש / מד"א, עובדי רשות וכו') תוך העברת פרטי האירוע בתקשורת בה משתמשים גורמי התגובה.
- ה. מעקב אחרי האירוע ועדכון הסטאטוס שלו בהתאם לנוהל ושלבי הטיפול.
- ו. סגירת האירוע בסיומו ודיווח על כך לגורם האחראי ברשות.

2.6.2 זמן עבודה נדרש מצוות המוקד

- המוקד יפעל 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה, כולל חגים ומועדים.

- המפעיל ייתן מענה מאויש בהתאם לכך או לכל החלטה אחרת של הרשות.

2.6.3 ניהול עבודה

המפעיל יצייד את עובדיו על חשבונו במכשירים סלולריים, מכשירי קשר, חומרים וכלי עבודה הנדרשים לביצוע העבודה.

2.7 דו"חות ניהוליים (ח)

אחת ליום, לחודש, לרבעון, לחציון וסיכום שנתי, יעביר המפעיל למנהל דו"ח פעילות מסכם אשר יכיל:

- 2.7.1 דוחות לתפעול השוטף של המוקד
- 2.7.2 ניהול על ובקרה אחר עמידה ביעדי השירות על פני הזמן
- 2.7.3 חישוב הציון הרבעוני של המפעיל לבחינת עמידתו ברמות השירות, שיקבעו על ידי הרשות (שיטת חישוב הציון תקבע ע"י הרשות בלבד)
- 2.7.4 נושאים לדיון, יוזמות וכל נושא אחר, אשר המפעיל מבקש להדגיש, לקדם או להביא לידיעת הרשות.

הדוחות יהיו זמינים לרשות בכל עת.

הערה: קביעת מידת העמידה של המפעיל ברמות ה-SLA להן התחייב, היא באחריות המנהל או מי מטעמו.

2.8 אבטחת מידע וסודיות (ח)

- 2.8.1 על המפעיל להתחייב כלפי הרשות לאבטחת הגנה על פרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי וכל מידע אחר, אשר לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקים מטעמו תהיה גישה.
- 2.8.2 המפעיל יחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות. (מצ"ב נספח מסמך שמירה על אבטחת המידע והסכם סודיות)
- 2.8.3 כמו כן יחתום אישית כל אחד מהעובדים, שיפעלו מטעם המפעיל ברשות, על הצהרה דומה.
- 2.8.4 המפעיל וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות הרשות, אלא במקרים במסגרת עבודתם השוטפת בלבד.

התחייבותו של המפעיל בדבר השמירה על הסודיות לרבות כל האמור לעיל תהיה תקפה גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות עם הרשות מכל סיבה שהיא.

טכנולוגיה

כללי (ח)

המפעיל יספק את מערכת המידע לניהול המוקד וגם כלים נוספים, אשר יסייעו לניהול שליטה ובקרה על פעילות המוקד. כמו כן, יהיה המפעיל אחראי לספק ולתחזק את כל החומרה הנדרשת לצורך הפעלתו התקינה של המוקד.

ציוד טכנולוגי

3.2.1 התחייבויות הרשות

הרשות תעמיד לרשות המפעיל את המצלמות ואת רכיבי ה-IOT, שיחוברו למוקד וכן את אמצעי התקשורת בין המצלמות ורכיבי ה-IOT למוקד, כולל קווי תקשורת ורכיבי אינטרנט, באמצעות מחוברות המצלמות ורכיבי ה-IOT למוקד.

3.2.2 התחייבויות מפעיל המוקד (ח)

מפעיל המוקד יספק את השירותים כדלקמן:

- כל רכיבי התקשורת הנדרשים בתוך המוקד לקליטת המידע מהמצלמות ומרכיבי ה-IOT שיגיעו למוקד לרבות מתגים (המערכות יסופקו ע"י המפעיל ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכות אבטחה (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- כל דרישה עתידית לתגבור ושדרוג מערכת אבטחה והמחשוב (תסופק ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת ובסיסי נתונים לאגירת המידע, שנתקבל מהמצלמות ומרכיבי ה-IOT למשך 60 ימים לפחות ממועד קבלת הנתונים (תסופק ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- אנליטיקות שונות לזיהוי אירועים (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת אנליטית, שתדע לזהות התרחשות חריגה במצלמות ורכיבי ה-IOT, בהתאם להגדרות הרשות ולהפוך אותו לאירוע הדרוש תגובה כלשהי מצד המוקד. ההפיכה של מידע לאירוע יתבצע באופן אוטומטי ו/או על פי החלטת המוקד. (המערכת תסופק ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)

- מערכת ובסיסי נתונים לאגירת המידע, שתורגם לאירוע למשך כל תקופת ההתקשרות ושבע שנים לאחר סיומה (המערכת תסופק ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת לאיתור אירועים בעבר, כולל צילומי וידאו, סטילס ונתוני IOT לפי מגוון פרמטרים, כגון טווח תאריכים, מוקדן, גורם מטפל, שאליו הועברו הפניות, כולל לוחות זמנים ברמת דיוק של עד שניה (המערכת תסופק ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- יכולת לביצוע אינקפסולציה של אירוע, ללא יכולת התערבות מבחוץ במידע, על מנת לשנות ולעבד את נתוני האירוע. מובהר כי המטרה היא למנוע לערוך את פרטי האירוע או נתוני הזמן שבו הוא התרחש (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת המבצעת תיעוד ליומן (LOG) של הכניסות והיציאות לאיתור מידע על האירועים (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת שליטה ובקרה לניהול ערים חכמות (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- שרתים מגובים בענן (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת התראות חירום (המערכות יסופקו ע"י הרשות ועל חשבונה, עובדי המוקד יפעלו על פי הנחיות הרשות)
- מערכת ניהול צוותים / גורמים מגיבים
- איש IT שייתן מענה ותמיכה 24/7 בכל ימות השנה.

3.2.3 דרישות למבנה המוקד (ח)

- דלת כפולה
- גנרטור גיבוי לרציפות תפקודית
- מערכות UPS או אחרת לשרידות תפקודית למקרים של הפסקות חשמל
- מצלמות אבטחה פנים וחוץ מוקד, כולל שמירת הקלטות במשך שבועיים
- אבטחת מידע בהתאם לדרישות הרשות
- חומת אש (Firewall)
- מוקד משני לגיבוי (מרוחק 40 ק"מ לפחות מהמוקד הראשי)

3.2.4 הגדרות עמדה במוקד

- צוות ייעודי לכל עמדה
- מנהל לעמדה
- צוות תחקור האירועים
- מוקד זמין 24/7.

4.0 מימוש

4.1 כללי

המכרז הנוכחי עוסק במתן שירותי מוקד עבור הרשות.

פרק זה מפרט את הדרישות למימוש שירותי המוקד.

הכלל המרכזי המנחה את הרשות בבחירת המפעיל, ובהמשך הדרך בהערכת שביעות הרצון מהשירות, הנם הטכנולוגיה של המפעיל, הרמה המקצועית של הצוות המוצע, המתודולוגיה לניהול מוקד איכותי ולתמיכה בו, שקיימת ברשות המפעיל והיכולת המקצועית של המפעיל להיענות לכל צרכי הרשות ולהוות כתובת אחת לפניה בכל הנושאים המקצועיים.

אחריות המפעיל הנה על מתן מלוא השירותים הנדרשים וברמת השירות אשר תוגדר בפרק זה.

4.2 תכולת פעילות המוקד(ח)

- א. המוקד יפעיל שירותי צפיה והתראה המתקדמים ביותר וברמה מקצועית גבוהה, המאפשרים הכרות טובה עם השטח, הגורמים הפועלים והאירועים המתנהלים בו ועל ידי כך לאתר את החריגות מהשגרה וסימנים המעידים על האירועים החשודים / עבירות / סכנות / תקלות / מפגעים / מטרדים.
- ב. תהליכי צפייה אקטיבית מקצועיים במוקד אמורים למנוע ככל האפשר את האירועים לפני כן ו/או במהלך התרחשותם וגם לטפל באירועים אחרי התרחשותם.
- ג. המוקד אמור למצות באופן מיטבי את המידע שמספקות המצלמות הפרוסות ברחבי העיר, לייצר תובנות ותפוקות במגוון נושאים, המאפשרים ניהול יעיל וטוב יותר של השטח, הן בהיבטים ביטחוניים והן בהיבטים של בטיחות, תפעול ובקרה מתמשכת.
- ד. ניהול וניתוב יעילים של אירועים לגורמי ביטחון / רפואה / עובדי הרשות / ספקי השירות של הרשות.
- ה. תיעוד מלא של כלל האירועים, כולל הטיפול בהם (במידה ובוצע טיפול).
- ו. איסוף וריכוז מידע העשוי לשמש מנוף לשיפור תהליכים בארגון (צורכי מניעה ותחזוקה).
- ז. טיפול באירועים מערכתיים, כולל הפצת האירוע וסיומו, אחריות לריכוז דו"ח תחקיר האירוע.
- ח. קבלת שירותי מוקד המוגדרים במפרט זה, במסגרת תקציבית קבועה וידועה מראש, תוך צמצום והתייעלות תפעולית ושיפור רמת השירות.

ניהול המוקד כולל את התחומים הבאים:

- א. איוש מוקד 24 / 7 בכל ימי השנה בכוח אדם מקצועי ומנוסה.
- ב. תיעוד מלא של אירועים וסטאטוס טיפול בהם במערכת ניהול המוקד.

- ג. עדכון הפונים בסטאטוס הפניה.
- ד. הפקת דו"חות תקופתיים ומסירתם לנציג הרשות.
- ה. דו"חות הפקת לקחים מאירועים שטופלו במוקד.

יש לציין כי למפעיל למתודולוגיה שברשותו ולצוות המקצועי שיגיש את שירותים, חשיבות גבוהה לקבלת שירות איכותי כפי שמבקשת הרשות.

4.3 מידע טכנולוגי ושיטות עבודה (ח)

על המציע לפרט את כל אחד מהסעיפים הבאים:

- א. המציע יפרט את המתודולוגיות והשיטות, לפיהן יבצע את שירותי המוקד הנדרשים על-פי המפרט: מתודולוגיה לאבטחת איכות, כלים ממוכנים, נהלים ושיטות לבקרת איכות לפיהם עובד המפעיל.
- ב. מהי פונקצית בקרת איכות השירות אצל המפעיל, וכיצד תשתלב במענה למפרט ובביצוע השירות.
- ג. תקנים בהם עומד המציע (וספקי המשנה) : ISO 9000 ואחרים.
- ד. יכולת מוכחת בעבודה עם כלי ניהול, שליטה ובקרה.

4.3.1 הצוות המוצע (ח)

לצוות המקצועי, שיספק את השירות, חשיבות מכרעת להצלחת התהליך. בהמשך הסעיף מפורטות הדרישות לאיוש הצוות והכשירויות הנדרשות מכל תומך. הכללים המנחים, שיש לקחת בחשבון במענה לסעיף הם:

- א. המפעיל הזוכה יקצה כוח אדם באיכות, בכמות ובמועדים, שיאפשרו ביצוע השירותים הנדרשים.
- ב. הרשות תאשר את אנשי הצוות של המוקד, תוך בחינת כשירות, יכולות מקצועיות ויכולת בינאישית.
- ג. במסגרת אישור הצוות תבחן הרשות:
 - בדיקת עמידה בדרישות
 - ממליצים והמלצות
 - ראיון אישי.
- ד. המפעיל יהיה מחויב לאיוש הצוות באותם מועדים אשר יאושרו על ידי הרשות. החלפת אנשי הצוות המוצע באנשים אחרים תהיה לאחר קבלת אישור הרשות מראש ובכתב.
- ה. כל איש צוות חדש יעמוד בקריטריונים המופעים במכרז זה.

4.3.2 מנהל מוקד – דרישות (ח)

- א. לפחות שנתיים ניסיון בניהול מוקד.
- ב. בוגר קורס מנהלי מוקדים נשוא המכרז.
- ג. בוגר קורס תצפיתנים חיל האיסוף הקרבי בצה"ל.
- ד. שירות צבאי מלא.
- ה. בוגר קורס פיקודי במערך האיסוף הקרבי.

4.3.3 מוקדן – דרישות (ח)

- א. לפחות שנה ניסיון בהפעלת מוקד.
- ב. בוגר קורס תצפיתנים במוקדים נשוא המכרז.
- ג. שירות צבאי מלא.

4.3.4 איוש צוות המציע (ח)

- א. המציע יפרט את המבנה הארגוני של חברתו.
- ב. המציע יפרט את שמות היחידות הארגוניות והמנהלים המובילים המעורבים בפעילות.
- ג. המציע יצרף למענה את קורות החיים של מנהל/ת המרכז המיועד/ת.
- ד. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לראיין את המוקדנים, אחראי משמרת ומנהל המוקד בתהליך בחירת המפעיל.
- ה. אנשי הצוות המוצעים של המפעיל יקבלו ניקוד במדדי האיכות (איש צוות, שזכה בתהליך המיון לציון נמוך מ-85% לא יקבל ניקוד).
- ו. על המציע לצרף קורות חיים של מנהל המוקד, כולל פירוט השכלה וניסיון רלוונטיים והמלצות מלקוחות הקודמים, במידה ויש.

4.3.5 בקרת ידע ורמת שירות (ח)

- המפעיל יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות. על המפעיל לפרט במענה לסעיף זה את הפעילויות שיבצע, משך הפעילות, תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה. להלן דוגמא למספר פעילויות, שעל המפעיל לבצע (תדירות הביצוע המצוינת מתייחסת לתדירות מינימלית לביצוע):
- א. תדריכים: להעברת עדכונים מקצועיים וכן בנוגע לרמת השירות טרם כניסת הנציגים למשמרת.
 - ב. הדרכות: לצורך העברת מידע בנושאים חדשים וכן לרענון נושאים שוטפים. במידת הצורך גורמים מהרשות ייקחו חלק בהדרכות.

4.4 הסכם רמת שירות SLA (ח)

המציע יציע במענה למכרז, טיוטה להסכם רמת שירות, שתגדיר את המדדים השונים הכמותיים והאיכותיים, אשר המפעיל נדרש לעמוד בהם.

יעדים לכלל המדדים הכלולים באמנת השירות ייקבעו לאחר חצי שנת עבודה על מנת לקבל יעדים רלוונטיים לפעילות המוקד.

על המפעיל ונציגיו להזין ארועים במערכת ה CRM באופן שוטף כפי שיוגדר לו מהמנהל

4.4.1 סקר שביעות רצון

הרשות תבצע על פי החלטתה סקר שביעות רצון חצי שנתי מפעילות המוקד. הסקר יכלול שאלון, שיופץ בין מקבלי השירותים מהמוקד.

ציון סקר שביעות הרצון הראשון לאחר כניסת המפעיל לתפקידו יהיה לפחות 85%. כל סקר נוסף יהיה לפחות 90% ומעלה.

שני סקרים/ משוברים עם ציונים נמוכים מהציונים לעיל מהווים עילה להפסקת ההתקשרות ללא תנאי וללא תשלום פיצוי כלשהו למפעיל.

4.4.2 מדידת מגמות (ח)

המפעיל מתחייב למדוד את המגמות הבאות בעבודת המוקד:

- א. שיחות יוצאות – כלל השיחות היוצאות מהמרכז ללקוחות, ספקים וגורמים אחרים
- ב. יחס שיחות יוצאות / נכנסות
- ג. זמן שיחה ממוצע
- ד. זמן מענה ממוצע
- ה. סה"כ נטישות במערכת
- ו. אחוז פתרון לפניות למוקד
- ז. שביעות רצון משתמשים (בסקר / משוב מתגלגל) כמתואר לעיל.

4.4.3 תיעוד פניות (ח)

תיעוד כלל האירועים (שבע שנים) (טלפוני, מייל, פקס, סיכומי פגישות וכו') שאינם קשורים למצלמות ולרכיבי ה-IOT.

4.4.4 מענה במגע הראשון (ח)

- א. מענה במגע הראשון הינו מדד המאחד את כלל האירועים, שנסגרו במגע הראשון עם הלקוח
- ב. הנתונים יתקבלו ממערכת המוקד
- ג. השירות הנדרש – פתרון 80% מהאירועים תוך 30 דקות מהפתיחה (תקלות באחריות המוקד)

4.4.5 תיקון תקלות (ח)

- א. הגדרת תקלה – ישום, מערכת, שירות או ציוד הקשורים למצלמה ו/או רכיב IOT שפעל עד הארוע ואינו פועל או אינו פועל חלקית, יש להתריע על כך בזמן אמת ולעקוב אחר הטיפול בתקלה בהתאם ללו"ז שייקבע ע"י הרשות. יש להתריע לרשות בפרקי זמן שייקבעו ע"י הרשות על חוסר טיפול קונסיסטנטי בתקלות גם ע"י הממונה מטעם הרשות. אי הדרכת מוקדנים לפי תכולת האירועים על פי סדר קרותם במטריצת השירותים הניתנים ע"י המוקד תימדד כתקלה.
- ב. השירות הנדרש – פתרון ל-85% מהתקלות ביום הפתיחה (תקלות באחיות המוקד).

4.4.6 תוספות (התקנות ושינויים) (ח)

- א. התראה על התקנות ושינויים – התראות על אי התקנה של ישום, מערכת, שירות או ציוד, שהיו אמורים להתווסף על פי תוכנית עבודה, שהוכנה מראש, וכן התראה חוזרת אחת לשבוע.
- ב. השירות הנדרש – סיום המעקב אחרי טיפול רק לאחר שההתקנה או השינוי הסתיימו או התקבלה הודעה על ביטולם.

4.4.7 תקלות חוזרות (ח)

- א. תקלה חוזרת היא תקלה באותו נושא ובאותו הקשר שבוע מהתקלה הראשונה.
- ב. המדד – עד 2% תקלות חוזרות (תקלות באחריות המוקד)

4.4.8 משימות (ח)

- משימה - פעילות מיוחדת לפי תוכנית עבודה והגדרות זמן מיוחדות לכל משימה.
- אין בהפעלת הסכם רמת השירות כדי לגרוע מיתר מחויבותיו של המפעיל לאיכות ורמת השירות לעניין השירותים הבלתי מדידים.

להלן פירוט היעדים והמדדים אותם יש לשלב באמנת רמת השירות:

- א. עדכון יומי ומעבר על תפקוד כלל המצלמות והתרעה למוקד העירוני
- ב. מעקב שוטף אחר מצלמות במועדי זמן קצובים, גם ללא התראה שמקורה בתוכנה אנליטית.
- ג. בדיקה תקופתית של רשימת הגורמים המטפלים, כולל מספרי הטלפון שלהם וחיוב אליהם.
- ד. ביצוע תרגולות קבועות של ארועים תוך יידוע הגורם המטפל כי יתקיים תרגול, כולל הכנת תוכנית תרגול ללא ידיעת המוקדן והאחמ"ש ותוך קביעת גורם שותף סוד על מנת למנוע בהלה.
- ה. בחינת מצלמות שהתמונה בהם סטטית זמן רב.
- ו. יצירת התראה והקפצה כנגד מספר מצלמות ורכיבי התראה מסוג IOT, שהפסיקו לפעול באופן תמוה ובמקביל.

4.4.9 עדכון רמת השירות

עדכון רמת השירות יבוצע ביוזמת הרשות בלבד, ובתאום עם המפעיל. המפעיל מתחייב לעמוד בהסכם רמת השירות ככל שישונה.

4.4.10 מדידת רמת השירות

- א. האחריות לביצוע הסקרים למדידת רמת השירות חלה על הרשות בהתאם להנחיות המנהל או מי מטעמו. המדידה (להוכחת עמידת המפעיל במדדי רמת השירות) תתבצע לאחר אישור הרשות על קבילותן ואמינותן של התוצאות, שהתקבלו מדיווחי כלי המדידה שיציג המפעיל.
- ב. הרשות תפרט את אופן ביצוע מדידת השירות, ע"י שימוש בכלי ממוחשב, בנושאים הבאים:
- הצגה גראפית של עמידה בכל אחד ממדדי רמת השירות ביחס לנדרש בכל זמן נתון
 - חישוב רמת השירות לכל מדד כפונקציה של עמידתו בדרישות
 - לכל מדד, ניתוח הגורמים שהביאו לציון רמת השירות.
- ג. הרשות או מי מטעמה רשאים לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י המפעיל, לשם בחינת רמת וטיב השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.
- ד. המפעיל יפרט בעת דיווח הנתונים את הפעולות לשיפור שבוצעו ותוצאותיהן, אבני דרך לשיפור הנקודות טעונות השיפור, כולל לוחות זמנים, ויעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים. הרשות תאשר את הפעולות לשיפור כולל של יעדי הביניים שהוצעו ע"י המפעיל.

4.4.11 קנסות

המפעיל ייקנס כנגד אי העמידה במטלות הבאות ו/או האירועים הבאים כמתואר בטבלה שלהלן:

#	תיאור המטלה / האירוע	סכום לאירוע בש"ח

1,000	אירוע שצולם/תועד במצלמות המוקד ולא דווח ע"י המוקד למטפל בהתאם לתרחיש המתאים, באיחור העולה על 48 שעות מרגע התיעוד.	1
1,000	אירוע שהועבר למוקד ע"י רכיב IOT ולא דווח ע"י המוקד למטפל בהתאם לתרחיש המתאים, באיחור העולה על 48 שעות מרגע התיעוד.	2
200	אי התראה בזמן (שבוע מראש) על התקנה עתידית של מצלמות ו/או רכיבי IOT, שלא מומשה ע"י העירייה	3
500	איוש בחסר של המוקד	4
1,000	חוסר יכולת לאחזר קטע מתוך צילומי המצלמות ו/או מידע שהתקבל מרכיב ה-IOT ולהקים ממנו אירוע רטרואקטיבי	5
1,000	חוסר יכולת לאחזר אירוע ולספק אותו כקפסולה לגורמי הביטחון הרלוונטי	6
400	אי מסירת דו"חות למנהל במועד שנקבע, לא יאוחר מ 24 שעות ממועד ההגשה	7
5,000 והפסקת התקשרות	ניסיון להתערב בחומר מוקלט ובמידע שנאגר, כגון עריכה של חומר שצולם מכל סיבה שהיא	8
1,000	אי קיום תרגילים בהתאם לתוכנית העבודה שנמסרה לרשות, לא יאוחר מתום שנה קלנדרית	9
200	אי עמידה בכל אחד מסעיפי החובה במכרז בנוסף על הקנסות לעיל	10

4.5 שלבי הקמת המוקד (ח)

4.5.1 מסגרת ההקמה

- א. ברשות יפעל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות המפעיל.
- ב. הרשות תקבע את חבריה בצוות וכן תוכל לשנות עפ"י צרכיה את המשתתפים מטעמה.
- ג. המפעיל מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת הרשות.
- ד. הפגישות יתקיימו בתדירות שבועית בנוכחות נציגי המפעיל ונציגי הרשות. במהלך הפגישה יעדכן המפעיל ע"י דו"ח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה כפי שנדרש.
- ה. על המפעיל לאייש את צוות המוקד ולחבר את המצלמות ורכיבי ה-IOT תוך 45 יום ממועד מסירת ההודעה על תחילת עבודתו. זאת לאחר שמילא את כל התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז ונספחיו.

4.6 תפעול שוטף (ח)

4.6.1 ניהול ותפעול המוקד

המפעיל ינהל ויתפעל את המוקד באופן מקצועי ויעיל במהלך כל שעות הפעילות המוגדרות ובמסגרת הסכם רמת שירות שתגדיר הרשות.

מסגרת התפעול כוללת מתן שירותי תמיכה ובהם:

א. צפיה וזיהוי אירועים

ב. דיווח על ארוע בזמן אמת למוקד ולגורמים הרלוונטיים

ג. תיעוד אירועים במערכת המוקד ובהמשך תיעוד אופן הטיפול בהם

ד. העברת טיפול באירוע לגורמים הרלוונטיים, כולל יצירת מנגנון אסקלציה, במידה והגורם

המטפל אינו מגיב, כולל הפעלת תוכניות ב' ו ג' בטור או במקביל למקרה של חוסר מידי

בתגובה של המטפל המיועד

ה. מעקב אחרי טיפול באירוע ועדכון סטטוסים

ו. סגירת האירוע בסיום הטיפול ודיווח לגורם האחראי ברשות.

4.6.2 דגשים במתן השירות

על המפעיל לוודא המצאותם של מוקדנים בכמות מספקת במוקד בכל שעות הפעילות בכמות כזו שלא תגרום לירידה ברמת השירות (תכנון הפסקות, תכנון חופשות, החלפת משמרות, החלפת עובדים נעדרים וכדו').

4.6.3 ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים

בנוסף לסקר המקיף החצי שנתי, הרשות אחראית לבצע סקרי שביעות רצון על בסיס יומי וחודשי.

א. סקר יומי – חזרה לעד חמישה לקוחות שפנו למוקד וביצוע סקר קצר של עד חמש שאלות

לבדיקת שביעות הרצון מהשירות במוקד.

ב. סקר חודשי – סקר מדגמי של עד 20% מהלקוחות. פורמט הסקר יהיה בדומה לפורמט הסקר

היומי.

ג. תוצאות הסקרים יוצגו למפעיל כחלק מהדיון השבועי.

5.1 טבלת השירותים שיינתנו על ידי המוקד של המפעיל (ח)

פרק	נושא	פירוט	הערות
ביטחון וחירום	היקף היישוב	מתן מענה להתראות אנליטיקה של המצלמות 24/7 באופן מיידי	בנית נהלים
	מוסדות חינוך ופארקים	מתן מענה למוסדות החינוך בעיר – צפייה במצלמות רלוונטיות טרם פתיחת מוסד חינוכי, במהלך יום הלימודים ובשעות הסגירה	בנית נהלים
		אכיפה ומניעת וונדליזם, שתיית אלכוהול, שימוש בסמים ואלימות בפארקים הציבוריים	
	נתיבי תחבורה	סריקה ודיווח של נתיבי תחבורה ציבורית	בנית נהלים
		איתור חסימות / פקקים	
		איתור תאונות	
		איתור תקלות רמזורים	
		איתור חנייה כפולה	
	בקרה	בקרה על חילופי משמרות והתייצבות של כוחות האבטחה	בנית נהלים
		בקרה על סיורים בשכונות החדשות (עתודות)	
		איתורן – בקרה על סיורים שוטפים והמצאות במרחב העיר	
	חירום	הפעלת גורמי תגובה בעת אירוע חירום	
		ניהול אירוע חירום	
ניהול	דו"חות	דו"חות חודשיים ורבעוניים	
	בקרה		
	מוקד עירוני	מענה טלפוני לפניות הציבור	
		הפעלת בעלי תפקידים ברשות	

	תיעוד ורישום פניות ואירועים		
	דו"חות		

5.2 נספח מצלמות והוראות תפעול (ח)

הערה: הגדלת כמות ההוראות ו/או המצלמות ו/או רכיבי ה-IOT לא תשנה את התמורה עבור ההתקשרות.

<u>אתר</u>	<u>מספרי מצלמות</u>	<u>הגדרת צפייה - התרעה חיה online.</u>	<u>הערות</u>
הערות כלליות לכל המצלמות	תאריך התקנה	1. בכל יום ב-8.00 סריקת תקלות במצלמות	<u>בכל הרחובות והשטחים הפתוחים :</u> התקהלויות אנשים שלא מותאם שעה או מקום (מעל 10 אנשים), אלימות, וונדליזם, חנייה חוסמת או על מדרכה, מצבור אשפה מחוץ לפח זבל, חסימת שבילים/ מדרכות להולכי רגל ונכים, גזם (שלא בימי פינוי), פגעי מזג אויר חריג - הפסקות חשמל, הצפות מים, גזם ענפים ועצים ברחובות / כבישים. נפילת עמודים, שריפות ...

	2. בכל המצלמות - תקלות תאורה (עפ"י שעות הדלקה וכיבוי עירוניות)		
	3. מצלמות לא תקינות - דיווח בזמן אמת		
	<u>הגדרות לכל הפארקים בעיר:</u> כניסת רכבים ואופנועים, וונדליזם, אלימות, ארועי בטיחות, התקהלות משעה 06.00 - 23.00, תאורת פארק (לפי הגדרת שעות תאורה משעת שקיעה עד חצות), הטרדות מיניות, צואת כלבים, כלבים משוחררים, זיהוי תזוזה בפארק בין חצות ל-06.00, זיקוקים ונפצים		<u>פארקים</u>
			פארק שטרן
			כיכר האחים גרין
			פארק אביבה ורשה
			גן הגיבורים
			פארק רייספלד
			ספורטק
			מגרשי הפטאנק (חורשת צה"ל)
		2024	גינת ראשנים
			גינת ראש העיר
			פארק צה"ל
			פארק מכבית - בכניסה מלוי אשכול
			פארק מכבית
			פארק בר יהודה
			פארק צמרת - פסגת אונז - ליד הספורטק
			גינת שיר מאחורי רחוב החשמל + רח' הזמיר

			שצ"פ ישעיהו
	הגדרות לכל הצמתים בעיר : עומסי תנועה, חניות כפולות, תאורה ברחוב, רמזורים תקולים, תאונות דרכים, עמידת רכבים וחסימות, ונדליזם, אלימות		צמתי רחובות
			קפלן / וינגיט
			קפלן / נשלסק
			הפרדס/הכפר
			צהל / הביטחון
			צהל / שלמה המלך
			צומת בן גוריון/הפרדס
			מיכאל לוי\ירושלים
			מיכאל לוי\הזמיר
			כיכר הצלו (שלמה המלך \ ירושלים)
	פוקוס נוסף על חניית מגרש הכדורגל, פסולת כבדה וגזם, בעיות חנייה		כיכר מודיעין
			צומת בן גוריון/מודיעין
			צומת בן גוריון/שלמה המלך
			צומת דורי/גמלא
			צומת דורי/לוי אשכול
			צומת בן גוריון/הנשיא
			צומת דורי/הביטחון

החל מ- 19:00 להתריע על כל פעילות חשודה עד 06:00 בבוקר	התקהלות, אלימות, ונדליזם, שריפה, חשודים, תאונות בחנייה, גניבות		בניין הערייה
	התקהלויות מעל 4 אנשים משעה 22:00 עד 06:00 בבוקר, אלימות, ונדליזם, עבירות חנייה וחסיונות רכבים, חסימת פחים טמוני קרקע		שאל המלך 5
	התקהלות, ונדליזם, שריפות, הצפות, תאורה		חניון שאל המלך
	עומס תנועה, תאונות דרכים, חסיונות, חנייה כפולה, רמזורים תקולים		צומת הרצל עם 471 (מצלמת מבוססת סים)
	חניות כפולות, ונדליזם, אלימות, נסיעת אופנועים על מדרכות, עומסי תנועה, כניסות ויציאות ממתחמי החנייה בדגש על עומסי תנועה, פריקה וטעינה שלא במקום מורשה		רפאל איתן - העסקים הפרטיים (שתי כיכרות מכיוון לוי אשכול)
			ערכה ניידת - שפיכת פסולת
פריצות, גניבות, ונדליזם, שריפה		2024	חניון משאיות תברואה (דובדבן)
		2024	שצ"פ אריאל שרון
		2024	איצטדיון
		2024	שצ"פ ששת הימים
		2024	שצ"פ צומת סביון - קרייה אקדמית
		2024	שצ"פ הכלנית
		2024	צומת הנשיא יהודה מכבי - דרכטן
		2024	קיר טיפוס
		2024	שכונת אריאל שרון
		2024	שכונת צומת סביון

		2024	הקרייה האקדמית (מבנה קיים\ישן)
		2024	צ. הפרדס \ המייסדים
		2024	צ. רימון / יאנוש קורצאק
		2024	הספריה העירונית
			חיבור בקרת UPS בארונות + בשו"ב במוקד
הותקנו 12 מתוך 14		12	מצלמות 14 - LPR יח'
מצלמה במעגל סגור		1	אולם רימונים
מצלמה במעגל סגור		1	אולם צ'ינין

חתימה + חותמת

תאריך

