



עיריית יהוד-מונוסון

עיריית יהוד-מונוסון

מכרז פומבי (דו-שלבי) 29/2024

לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה
במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM
וטפסים מקוונים עבור העירייה

ספטמבר 2024

מסמך א'

עיריית יהוד-מונוסון

מכרז פומבי מס' 29/2024

לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה

הזמנה להציע הצעות

עיריית יהוד-מונוסון (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה, הכל כמפורט במסמכי המכרז.

את חוברת המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר האינטרנט של עיריית יהוד מונוסון מרח' מרבד הקסמים 6, יהוד-מונוסון בעבור סך של 500 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה.

ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר האינטרנט של העירייה בכתובת WWW.YEHUD-MONOSSON.MUNI.IL.

את ההצעה, בצירוף כל מסמכי המכרז הנדרשים, חתומים ע"י המציע כנדרש, יש להכניס למעטפה סגורה ללא סימני זיהוי של המציע עליה מצוין מספר ושם המכרז בלבד.

שאלות הבהרה, טענות בדבר סתירה, שגיאה, אי התאמה בין מסמכי המכרז יועברו על ידי המציעים בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני: michrazyahud@ye-mo.org.il (להלן: "הממונה" או "המנהל"), וזאת לא יאוחר משבעה ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעה למכרז.

את המעטפה יש להפקיד במסירה אישית עד ליום **5.11.2024 בשעה 12:00** בתיבת המכרזים של העירייה הממוקמת בחדר 113, קומה ראשונה בבניין העירייה. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז והינו על אחריותו הבלעדית של המציע.

הצעות שלא תוגשנה במועד לא תתקבלנה.

לשאלות ניתן לפנות לאבי שיריזלי, בטלפון: 03-5391249.

אמנון סעד, ראש העיר
עיריית יהוד-מונוסון

מסמך ב'

עיריית יהוד-מונוסון

מכרז פומבי מס' 29/2024

לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה

תנאי המכרז והוראות למשתתפים

1. המכרז

א. עיריית יהוד - מונוסון (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים ואפליקציה ייעודית לניהול פניות עבור העירייה (להלן: "השירותים"). תיאור השירותים הנדרשים עפ"י מכרז זה מפורטים להלן וביתר מסמכי המכרז.

ב. מבלי לגרוע מהאמור לעיל וביתר מסמכי המכרז, השירותים הנדרשים כוללים בין היתר:

1) אספקת מערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים המספקת מענה מלא להנחיות משרד המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים (להלן: "המערכת"); העומדת בכל דרישות המפרט הטכני המצורף כמסמך ט' למסמכי המכרז, לרבות רישיונות שימוש בתוכנה, בבסיסי הנתונים ובכל הרכיבים הנדרשים לצורך תפעול מלא של המערכת, ולרבות פיתוחים ושדרוגים אשר יפותחו על ידי הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות.

2) אספקת המערכת תכלול גם תכנון, אפיון, הקמה, הטמעה ותחזוקת המערכת עבור העירייה.

3) הסבת הנתונים מהמערכת הקיימת (במידה וקיים צורך בהסבה).

4) הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת, לרבות ביקורים תקופתיים באתר העירייה לצורך עדכון בדבר שיפורים ושינויים במערכת, הדרכה, הטמעה, מעקב אחר טיפול בנושאים שהועלו על ידי משתמשים ולא באו על פתרונן, יעוץ ועוד, ולרבות הדרכת עובדים חדשים ו/או מנוידים במהלך תקופת ההתקשרות.

5) שירותי HELP DESK טלפוני למענה למשתמשי המערכת בשעות העבודה המקובלות בעירייה לרבות בזמני חירום, חגים וסופי שבוע ושעות לא שגרתיות.

ג. לוחות הזמנים לסיום הסבת הנתונים (ככל שתידרש), ההתקנה, ההדרכה וההטמעה – תוך 60 ימים קלנדריים ממועד חתימת ההסכם. היה והזוכה לא יעמוד במועדים הנ"ל, רשאית העירייה על פי שיקול דעתה הבלעדי להאריך את המועד ב-20 ימים קלנדריים נוספים. לא עמד הזוכה במועדים שנקבעו, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה ולהתקשר עם הכשיר השני אשר יקבע בהתאם לאמור במסמכי המכרז או לבטל את המכרז והכל בהתאם לדין.

ד. תקופת ההתקשרות עם הזוכה הינה לשלוש שנים החל מיום חתימת ההסכם ע"י שני הצדדים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תוקף ההסכם בארבע שנים נוספות, כולן או כל חלק מהן בכל פעם, כך שתקופת ההסכם המקסימלית (לרבות הארכות) לא תעלה על שבע שנים סה"כ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

ה. אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותה של העירייה לבטל את ההתקשרות עם הספק הזוכה בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, בהודעה מראש בת **30 יום**, לפי שיקול דעתה הבלעדי, הכל כמפורט בחוזה.

ו. מובהר בזאת כי לזוכה במכרז לא תוענק כל בלעדיות על אספקת השירותים או שירותים דומים והעירייה תהא רשאית לפרסם מכרזים נפרדים/ים נוספים לאספקת השירותים מושא המכרז או שירותים דומים, הזוכה במכרז זה אינו מנוע מלהגיש הצעה גם לאותם מכרזים נוספים, ככל שיפורסמו.

2. מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה, מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקראו להלן יחד ולחוד, **מסמכי המכרז**:

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות;

מסמך ב' - תנאי המכרז והוראות למשתתפים;

מסמך ג' - הצעת המחיר – **במעטפה נפרדת**;

מסמך ד' - חוזה;

מסמך ה' - (1) תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;

(2) אישור בדבר תשלום מע"מ ודיווח לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976;

מסמך ו' -1 נספח ביטוח ואישור ביטוחים, בהתאמה;

מסמך ז' - (1) נוסח הערבות הבנקאית לצורך השתתפות במכרז;

(2) נוסח הערבות הבנקאית להבטחת ביצוע החוזה;

מסמך ח' - (1) פירוט ניסיון המציע להוכחת עמידתו בתנאי הסף;

(2) פירוט לצורך ניקוד איכות ההצעה;

מסמך ט' - מפרט טכני

3. תנאי הסף להשתתפות במכרז ואופן הוכחת העמידה בהם

א. רשאי להשתתף במכרז מציע העומד בכל תנאים המצטברים המפורטים להלן:

(1) עוסק מורשה לצורך מע"מ, מנהל ספרי חשבונות כחוק ובעל אישורים על ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה.

- להוכחת עמידה בתנאי זה, יצרף המציע תעודת עוסק מורשה, אישור ניהול ספרים ואישור ניכוי מס במקור.
- (2) מציע העומד בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- להוכחת עמידה בתנאי זה, יצרף המציע אישור ותצהיר חתום על ידו ומאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצורף כמסמך ה' (1) ו- ה' (2) למסמכי המכרז.
- (3) מציע אשר רכש את מסמכי המכרז.
- להוכחת עמידה בתנאי זה, יצרף המציע קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.
- (4) מציע שצירף להצעתו ערבות בנקאית להשתתפות במכרז, בסך 5,000 ₪ כמפורט בסעיף 12 להלן ובנוסח מסמך ז' (1).
- להוכחת עמידה בתנאי סף זה, יצרף המציע ערבות בנקאית בנוסח מסמך ז' 1' במדויק.
- (5) למציע ניסיון במהלך חמש השנים האחרונות, דהיינו, 2019 – 2023, באספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות למערכות מוקד לפניות הציבור מבוסס CRM וטפסים מקוונים ל- 5 רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים וביוב, מתוכן רשות מקומית או תאגיד מים וביוב אחד לפחות המפעילים לפחות 35 עמדות קצה המקושרות למערכת לפניות הציבור מבוסס CRM וטפסים מקוונים.
- להוכחת עמידה בתנאי סף זה, ימלא המציע את מסמך ח' 1' למסמכי המכרז ויצרף אסמכתאות כנדרש שם.
- (6) המציע יצרף את פרטיו וניסיון המנהל בכיר מטעם המציע כבעל ניסיון כמפורט בסעיף 5 לעיל.
- (7) המציע יצרף את פרטיו של מומחה יישום בתחום מערכות המוקד עירוני מבוסס CRM וכבעל ניסיון של 3 שנים לפחות.
- (8) המציע יצרף פרטיו של המומחה לאבטחת מידע וכבעל ניסיון של 3 שנים לפחות.
- (9) המציע יצרף 3 הסכמי התקשרות לפחות המוכיחים את נסיונו במתן שירותים נשוא מכרז זה.
- (10) על המציע לצרף 3 המלצות לפחות מאת הגופים ציבוריים או מסחריים להם נתן שירותים דומים, תוך ציון פרטי הממליץ ודרכי ההתקשרות עמו.
- (11) למציע מחזור כספי שנתי מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות של לפחות 5,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2021 ו-2022.
- להוכחת עמידה בתנאי סף זה, ימלא המציע את מסמך ח' 1' למסמכי המכרז ויצרף אסמכתאות כנדרש שם, לרבות אישור רו"ח.
- (12) המציע בעל הזכויות לספק ולהפעיל את האפליקציות והרישיונות הכלולים בהצעתו.
- להוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף הצהרה מאומתת על ידי עו"ד שהמציע הינו בעל הזכויות היוצרים לספק ולהפעיל את האפליקציות והרישיונות הכלולים בהצעתו

- ב. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי על כל הצעה להיות מוגשת על ידי ישות משפטית אחת וכל המסמכים והאישורים, יהיו על שם אותה ישות משפטית בלבד.
- ג. מובהר במפורש כי בכל מקרה בו האישורים/ התעודות המפורטים דלעיל הינם בעלי תוקף מוגבל, נדרש כי אלו יהיו תקפים במועד הגשת ההצעה וכן במשך כל תקופת החוזה/ ההארכה, לפי העניין.

4. מסמכים נוספים שיש לצרף להצעה

כל מציע יצרף להצעתו, בנוסף למסמכים הנדרשים להוכחת תנאי הסף שפורטו בסעיף 3 לעיל:

- א. מסמך/מסמכי ההבהרות שהוצאו, אם הוצאו, בקשר למכרז, חתומים על ידי המציע.
- ההצעה על כל נספחיה, למעט טופס הצעת המחיר כאמור בס"ק ב' להלן תוגש בעותק קשיח מודפס וכן סרוקה על גבי דיסק און קי.

- ב. טופס הצעת המחיר של המציע, ע"ג מסמך ג' - במעטפה נפרדת, בהתאם להנחיות בסעיף 9 להלן.

- ג. טופס פירוט לצורך ניקוד איכות ההצעה, מסמך ח'2.

- ד. אם המציע הוא תאגיד, עליו לצרף את המסמכים הבאים:

(א) צילום תעודת ההתאגדות מאושר על ידי רשם החברות.

(ב) אישור מעו"ד או רו"ח התאגיד על כך כי ביצוע העבודות הינו במסגרת סמכויות התאגיד, כי הצעת התאגיד חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד בחתימתם על מסמכי המכרז וכי ההשתתפות במכרז וכן מתן השירותים מושא המכרז הינם בהתאם למסמכי ההתאגדות.

(ג) שמות מנהלי התאגיד.

(ד) שמות האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ושחתימתם מחייבת את התאגיד.

(ה) כתובת משרדו הרשום של התאגיד.

(ו) אם המציע הינו שותפות, ובתנאי שהדין מאפשר לו להתאגד באותו אופן, עליו לצרף אישור עו"ד/ רו"ח השותפות כי ההשתתפות במכרז ומתן השירותים מושא המכרז הינם בהתאם למטרות השותפות ואישור בדבר זכויות החתימה בשם השותפות.

הצעה שלא יצורפו אליה כל המסמכים והאישורים המפורטים לעיל עלולה להיפסל ע"י ועדת המכרזים.

- ה. בנוסף יצורפו להצעה מסמכים טכניים על פי המפורט להלן:

(א) תוכנית הסבה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לו"ז ומשאבים

(ב) תוכנית התקנה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לו"ז ומשאבים

(ג) תוכנית הדרכה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לו"ז ומשאבים

- (ד) תוכנית **הטמעה** מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לויז ומשאבים
- (ה) **מסמך המפרט את אמצעי אבטחת המידע ומניעת נזקי לוחמת סייבר**, בהתאם למסמך ט' למסמכי המכרז. וזאת לרבות אמצעי אבטחת מידע הכלולים בתכולת הפתרון המוצע בכל השכבות: 1. במערכות המוצעות 2. בתווך התקשורת 3. במשרדי המציע 4. בשרתים המוצעים 5. במשרדי העירייה 6. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים בעירייה, טאבלטים ו Smart Phones של בעלי תפקידים וכד'
- (ו) אמצעי אבטחת מידע לרבות אמצעי מנע לחדירת לוחמת סייבר בהתאם למסמך ט'.
- (ז) קורות חיים, ניסיון והמלצות בדבר מנהל הלקוח כמוגדר במסמכי מכרז זה
- (ח) קורות חיים, ניסיון והמלצות בדבר מנהל פרוייקט ההסבה, ההדרכה וההטמעה
- (ט) תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להליך "DRP" התוכנית תגדיר זמן התאוששות של לא יותר מ 4 שעת ממועד הנפילה הספק מתחייב לאחסן את המערכות בשני אתרי התאוששות לפחות ולסנכרן את שני אתרים בזמן אמת.
- (י) תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP – Business Continuity Plan. על התוכנית להיות תואמת את התקן הישראלי 1495 חלק 5 הדן בהיערכות למצב אסון
- (יא) הצהרת Chief Information Security Officer (CISO), שאינו עובד שכיר אצל המציע, המאשרת כי הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז במסמך ט'. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי גורם הכשרת CISO ואת וקורות החיים של המצהיר. מועד חתימת ההצהרה לא מוקדם מ 365 ימים מהמועד האחרון להגשת המכרז
- (יב) רישום שם ממונה אבטחת מידע שהינו עובד שכיר קבוע אצל המציע במסמך ט' במסמכי המכרז.
1. לוועדת המכרזים שמורה הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לחקור ולדרוש מהמציע להציג כל מידע ו/או מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותו, ניסיונו, מומחיותו, יכולת המימון שלו והתאמתו לביצוע העבודות מושא המכרז וכיו"ב' (לרבות המלצות). המציע יהיה חייב למסור לוועדה את מלוא המידע/המסמכים להנחת דעתה. במקרה בו המציע יסרב למסור מסמך הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
- 5. הצהרות המציע**
- א. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז ידועים ונהירים למציע וכי המציע קיבל את מלוא המידע הנדרש, בחן את כל הנתונים, הפרטים והעובדות ובכלל זה – מהות השירותים, מבין ויודע את כל התנאים הנדרשים לביצוע השירותים והסכים להם בהתאם להצעתו. כמו כן, הגשת ההצעה כמוה כהצהרה כי יש למציע את כל הידיעות, הכישורים והסגולות המקצועיות והאחרות הדרושים לביצוע כל השירותים המפורטים במכרז, כי הוא עומד בכל התנאים המקדמיים האמורים דלעיל, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לבצע את השירותים בשלמותם - הכל כמפורט במסמכי המכרז.
- ב. הגשת ההצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז, על נספחיו, לרבות החוזה, והכל בלא כל שינוי ו/או תוספת.

ג. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה ו/או חוסר ידיעה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו ו/או דבר שאינו מופיע במסמכי המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

ד. המציע מצהיר כי הצעתו גלויה וכי במידה ותהיינה פניות של המציעים אחרים לראות את הצעתו אין לו כל התנגדות לכך, והוא נותן רשות מראש להראות את הצעתו, לאחר קבלת החלטה סופית של ועדת המכרזים. במידה והמציע מתנגד לאמור לעיל, עליו לציין מראש ובמפורש במסמכי הצעתו אלו סעיפים לדעתו, הינם חסויים ואת הנימוקים לכך. עם זאת מובהר למציע כי שיקול הדעת להראות את הצעתו מסורה לוועדת המכרזים והיא רשאית להציג כל מסמך שלפי דעתה אינו חסוי. מודגש כי ככל שיסומנו ע"י המציע חלקים מסוימים בהצעתו כחסויים, אותם חלקים בהצעות של מציעים אחרים יהיו חסויים מפניו.

6. הבהרות

א. מסמכי המכרז מטרתם לתאר את האופי, הטיב והיקף העבודות שעל המציע לבצע. מובהר בזאת כי מלבד מסמכים אלו יחויב הזוכה לבצע עבודות גם בהתאם להנחיות המנהל מטעם העירייה ו/או מי מטעמו.

ב. שאלות הבהרה, טענות בדבר סתירה, שגיאה, אי התאמה בין מסמכי המכרז יועברו על ידי המציעים בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני: michrazyahud@ye-mo.org.il (להלן: "הממונה" או "המנהל"), וזאת לא יאוחר מעשרה ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות.

ג. יש לוודא טלפונית את קבלת הדואר האלקטרוני שנשלח לכתובת הנ"ל אצל אבי שיריזלי, בטלפון: 03-5391254.

ד. השאלות יוגשו בפורמט של קובץ Word בלבד, במבנה של טבלה כמפורט להלן:

מס' סידורי	מספר העמוד והסעיף במכרז	השאלה/בקשת הבהרה

ה. מסר המציע לממונה הודעה בכתב כאמור לעיל, ימסור הממונה תשובות בכתב לכל המציעים במכרז, ותהא סופית. איחור בקבלת התשובה מצד המנהל ו/או מי מטעמו או אי קבלתה לא יזכו את המציע בהארכת המועד להגשת הצעתו או להתחשבות כלשהי מצד ועדת המכרזים ודין הצעתו יהיה כדין כל הצעה אחרת לכל דבר.

ו. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמך הממונה, בכל עת, קודם למועד הגשת הצעות למכרז, ליתן מיוזמתו הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו והודעה בכתב תינתן על ידו לכל מי שרכש את מסמכי המכרז.

- ז. כמו כן, העירייה רשאית בכל עת, גם קודם למועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות מציעים.
- ח. השינויים והתיקונים כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו בכתב לידיעתם של כל המציעים בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, לפי הפרטים שיימסרו על ידי המציעים ויפורסמו באתר העירייה.
- ט. רק הסברים ו/או הבהרות ו/או תשובות אשר ינתנו על ידי המנהל בכתב וישלחו לכלל המציעים יחייבו במסגרת המכרז.
- י. כל מציע נדרש לצרף להצעתו את התשובות ו/או הבהרות שימסרו על ידי המנהל, כאמור לעיל (אף אם לא היו אלה תשובות לשאלות שנשאלו על ידו) ותשובות, הבהרות ותיקונים שיינתנו כאמור בסעיף זה יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- יא. מובהר בזאת כי לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור על עריכת ביטוחים, בכפוף לבדיקת שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של העירייה ובכפוף לאישור העירייה. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל, ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסחים המדויקים שצורפו כמסמך ו' ומסמך ו'1 למסמכי המכרז, ואי המצאתו חתום לידי העירייה כנדרש בתנאי החוזה, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי העירייה.

7. איסור הכנסת שינויים והסתייגויות

- א. אסור למציע למחוק, לתקן או לשנות את מסמכי המכרז.
- ב. העירייה תהא רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז/החוזה, ולפסול את הצעת המציע.

8. הוצאות המכרז ושמירת זכויות

- א. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המשתתף.
- ב. כל הזכויות במסמכי המכרז, שמורות למניב הכנסות בע"מ והעירייה והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז, אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה באופן חד פעמי.

9. אופן הגשת ההצעות

- א. המציע יצרף להצעתו את כל המסמכים הדרושים להוכחת עמידתו בתנאי הסף, וכן את כל המסמכים הנדרשים לצורך ניקוד איכות הצעתו.
- ב. המציע יציין על גבי **מסמך ג'** (הצעת המחיר), במקום המיועד לכך, **במחיר החודשי המוצע על ידו לשירותים המפורטים במסמך ג'. מובהר כי מחיר ההצעה לא יפחת מ-10,000 ₪ (לא כולל מע"מ) לחודש (להלן: "המחיר המינימלי")**, ולא יעלה על **12,500 ₪ (לא כולל מע"מ) לחודש (המחיר המקסימלי)**.

הצעה שתנקוב במחיר העולה על המחיר המקסימלי או הנמוך מהמחיר המינימלי - תיפסל.

ג. ההצעות תוגשנה בשתי מעטפות כמפורט להלן:

- 1) למעטפה אחת יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האסמכתאות הנדרשות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד איכות ההצעה, למעט מסמך ג' ההצעה הכספית. על המעטפה ייכתב מספר ושם המכרז, שם המציע והמילים "מעטפה א'" (להלן: "מעטפה א'").
- 2) למעטפה שניה נפרדת, יוכנסו לבדו מסמך ג'— ההצעה הכספית. על המעטפה ייכתב מספר ושם המכרז, שם המציע והמילים: "הצעה כספית" (להלן: "מעטפה ב'").
- 3) המציע יכניס את מעטפה א' ומעטפה ב' יחד לתוך מעטפה שלישית, ללא כל סימני זיהוי של המציע, עליה ייכתב מספר ושם המכרז בלבד.

יובהר כי מציע שגיגש את הצעתו הכספית שלא בהתאם להנחיות הנ"ל, וועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את הצעתו.

ד. מובהר, כי המחיר המוצע ע"י המציע, כמפורט בהצעה (להלן: "מחיר התמורה") כולל את כל ההוצאות בין המיוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות במתן השירותים על פי תנאי המכרז לרבות נסיעות, תשלום אגרות, שימוש במאגרי מידע, התקנה, הדרכה והטמעה, שירותי אירוח בחוות השרתים של הזוכה, שירותי DRP, שירותי תחזוקה למערכות, הפקת דוחות ועיבודים הנדרשים על ידי העירייה וכל הנדרש במסגרת המכרז. למען הסר ספק, לא תתווסף למחיר התמורה תוספת מכל סוג שהוא. על אף האמור לעיל יתווסף לתמורה מע"מ, בשיעורו עפ"י דין.

ה. כמו כן, בראשית כל שנת התקשרות בתקופת האופציה, ככל שזו תצא אל הפועל, קרי החל משנת ההתקשרות השנייה, תתבצע הצמדה של מחיר התמורה למדד המחירים לצרכן, כמפורט בהסכם.

ו. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק ד לעיל, כל ההיטלים הממשלתיים, מכס, בלו, מס קניה וכיו"ב ייחשבו ככלולים במחירי ההצעה ובמחירי השירותים שבהצעה.

ז. ההצעה תוגש אך ורק על גבי הטפסים המצורפים למכרז. על המציע למלא הצעתו כמפורט דלעיל ולחתום על גבי החוזה (מסמך ד'), טופס ההצעה (מסמך ג'), בשני העתקים וכן לסמן בראשי תיבות של חתימתו כל דף של מסמכי המכרז. הערה שתירשם בגוף מסמכי המכרז עלולה להביא לביטול ההצעה.

ח. את ההצעה, בצירוף כל המסמכים הנדרשים, חתומים כנדרש, בשני עותקים (מקור וצילום) יש להגיש עפ"י הפירוט במסמך א'.

ט. אופן החתימה על ההצעה:

1) אם ההצעה תוגש על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון כתובתו, מספר הזהות שלו ויצרף את חתימתו.

2) אם ההצעה תוגש על ידי שותפות (ככל שהדין מאפשר התאגדות כאמור), יחתמו על ההצעה כל השותפים המוסמכים לחתום בשם השותפות, תוך ציון שמם המלא, מספרי זהותם

וכתובתם, ובצרוף חותמת השותפות. כן תצורף הוכחה על זכות החתימה בשם השותפות ותעודת רישום השותפות.

3) אם ההצעה תוגש ע"י תאגיד (ככל שהדין מאפשר התאגדות באופן זה), יחתמו על ההצעה המנהלים המוסמכים בשם התאגיד תוך ציון שמם המלא, כתובת התאגיד ומספר הרישום שלו ובצרוף חותמת התאגיד. כמו כן תצורף הוכחה על זכות החתימה בשם התאגיד והוכחה על רישום התאגיד.

י. כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה, נספחיה וצרופותיה למשך 120 יום מהמועד הקבוע להגשת ההצעות. העיריה תהיה רשאית לדרוש מהמציע להאריכה לתקופה נוספת של 60 יום כפי שתורה העירייה והמציע חייב יהיה לעשות כן.

10. החלטות העירייה

א. ועדת המכרזים תדרג את ההצעות שעמדו בתנאי הסף (הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף תיפסל ולא תובא לדיון), על פי ניקוד משוקלל של איכות ההצעה (60%) ושל מחיר ההצעה (40%) כמפורט להלן. **בשלב ראשון תפתח מעטפה א' – שלב ראשון לבדיקת תנאי הסף שלב שני - לבחינת איכות ההצעה (סה"כ 60%) על פי אמות המידה כמפורט בנספח י' למסמכי המכרז. ובהתאם להדגמה אשר תוצג על ידי המציעים בפני ועדת משנה אשר תמנה וועדת המכרזים,**

ב. לאחר פתיחת המעטפות שתוגשנה למכרז ולאחר בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף, יוזמנו רק המציעים שהצעותיהם עמדו בתנאי הסף לפגישת זום להדגמות. העירייה תעדכן את המציעים לגבי שעת ההדגמה. משך ההדגמה המשוער הוא עד שעתיים.

ג. על כל מציע לכלול בצוות המדגים מטעמו את בעלי התפקידים הבאים:

1. מנכ"ל או מנהל בכיר אחר מטעם המציע אשר יציג את המציע, הפתרונות המוצעים במכרז זה, היקף עבודתו של המציע ברשויות מקומיות במדינת ישראל וכל פרט רלוונטי אחר למציע.

2. מומחה יישום בתחום מערכות המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים.

3. מומחה אבטחת מידע

ד. ניקוד איכות ההצעה יתבצע בהתאם למפורט בנספח ח' (2) להלן.

ה. מעטפה ב' המכילה את ההצעה הכספית תפתח רק לאחר שיקבע ניקוד האיכות של המציע כמפורט דלעיל.

שלב שני (פתיחת מעטפה ב') – בחינת מחיר ההצעה (סה"כ 40%) ההצעות ידורגו בהתאם למחירים המוצעים בהן עד 40 נק'. כלומר המציע שיציע את המחיר הזול ביותר יזכה למלוא הנקודות (40 נק'), ויתר הצעות המחיר תנוקדנה באופן יחסי אליו.

ו. הציון הסופי של כל הצעה ייקבע על ידי חיבור ניקוד מחיר ההצעה + ניקוד איכות ההצעה.

ז. כוונת העירייה לבחור בזוכה אחד, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.

- ח. לעירייה ו/או לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולדרוש מהמזיע פרטים והבהרות בדבר הצעתו, אפשרויותיו הכספיות וניסיונו המקצועי, לרבות הצגת מסמכים נוספים להוכחת כשירותו, ניסיונו, אפשרויות המימון וכיו"ב, והמזיע יהיה חייב להמציא הפרטים וההבהרות שנדרשו. סירב המזיע למסור מסמך, הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
- ט. ההתקשרות עם הזוכה והיקפה מותנים בקיומו של תקציב מאושר על ידי העירייה וכן בקבלת כל האישורים התקציביים וההשתתפות מאת משרדי הממשלה או מאת גופים אחרים שאמורים לממן או להשתתף במימון השירותים, ככל שישנם. במקרה בו לא יהיה לעירייה תקציב מאושר לביצוע השירותים ו/או לא יתקבלו כל האישורים התקציביים ו/או ההרשאות לביצוע השירותים כמפורט לעיל, לא יבוצעו השירותים ע"י הזוכה כלל ו/או לא יבוצע חלקן של השירותים אשר לא נתקבלה בגינן הרשאה תקציבית ולא תהיה למזיעים ו/או לזוכה כל טענה ו/או תביעה עקב כך.
- י. העירייה רשאית לבטל את המכרז ו/או להחליט על דחיית ביצוע חלק מהשירותים למועד מאוחר יותר ו/או להזמין שירותים דומים באמצעות ספקים אחרים, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה ו/או בהתחשב בתקציב שיעמוד לרשות העירייה. העירייה שומרת על זכותה לפרסם מכרזים חדשים במקרה בו החליטה על ביטול המכרז או חלקו כאמור דלעיל וכן למסור את אספקת השירותים לספקים אחרים שעובדים עם העירייה.
- יא. מובהר בזאת כי העירייה אינה מתחייבת להזמין מהספק הזוכה שירותים בהיקף כלשהו והיא רשאית כלל לא להעביר לביצוע הזוכה הזמנות כלשהן מכוח המכרז, או להעביר לביצוע הזמנות בהיקפים משתנים, מפעם לפעם ועל פי צרכי העירייה ותקציבה ו/או לפרסם מכרז חדש עבור השירותים הכלולים במכרז זה או חלקם – ולספק הזוכה לא יהיו כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בגין כך.
- יב. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למזיע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמזיע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לו. בנסיבות ביטול מוחלט של המכרז תשקול העירייה לזכות את המזיע ו/או הזוכה בהחזר המחיר ששולם על ידו לעירייה עבור רכישת מסמכי המכרז.
- יג. העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא כהצעה הזוכה.
- יד. ועדת המכרזים תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו, בחוסנו הכלכלי, בניסיונו ובכישוריו של המזיע לספק את העבודות בטיב מעולה, ובמחירי הצעתו של המזיע, ובכל פרט אחר שנדרש המזיע להציג ו/או למלא ע"פ תנאי המכרז והוראותיו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל יצוין כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לבחון את כושרו של המזיע לספק את העבודות מושא מכרז זה גם על סמך ניסיונה הקודם עמו.

11. כשיר שני

- א. העירייה תהא רשאית לבחור במזיע שהצעתו הינה הבאה בדירוג לאחר ההצעה הזוכה, כ"כשיר שני". מזיע זה יוכרז כזוכה במכרז אם עד תום שישה חודשים מיום ההכרזה על הזוכה והכשיר השני, הזוכה יחזור בו מהצעתו או שלא ייחתם עמו חוזה או שיבוטל החוזה שנחתם עמו, מכל סיבה שהיא.
- ב. הצעת הכשיר השני תעמוד בתוקפה לשישה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. במידת הצורך, אם יתבקש על ידי העירייה ויהא מוכן לכך, יאריך הכשיר השני את תוקף הצעתו לתקופה נוספת.

ג. לכשיר השני לא תהיה כל עילת תביעה כלפי העירייה אם לא תתקשר עמו במהלך תקופה זו, לרבות הארכותיה. התקשרות עם הכשיר השני נתונה לשיקול דעת העירייה בלבד והיא תהא רשאית שלא לפנות לכשיר השני אלא לפרסם מכרז חדש/נוסף.

12. ערבות לצורך השתתפות והבטחת הצעת המציע

א. המציע חייב לצרף ערבות בנקאית אוטונומית שהוצאה על ידי בנק בישראל, לפקודת העירייה, עד לסך 5,000 ₪ בתוקף עד ליום 31.12.2024 לפי נוסח הערבות המצורף כמסמך ז'1 למסמכי המכרז במדויק.

ב. על הערבות להיות חתומה ככל שנדרש עפ"י דין.

ג. הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פנייה חד-צדדית של ראש העיר או הגזבר ו/או מי מטעמם.

ד. המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות לעיל, על חשבון, עפ"י דרישת העירייה עד שיבחר סופית הזוכה במכרז ועד שהזוכה יחתום על החוזה.

ה. סכום הערבות ישמש פיצויים קבועים ומוסכמים מראש בגין אי מילוי תנאי ההצעה. יסרב המציע לחתום על הסכם, תהא העירייה רשאית לחלט את הערבות ללא כל תנאי מוקדם. מובהר כי אין בחילוט הערבות כדי למצות את תביעותיה וטענותיה של העירייה ו/או כדי לפגוע בזכות העירייה לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנזקים הממשיים שיגרמו על ידו, עקב אי קיום ההצעה, בהתאם לזכויותיה עפ"י הסכם זה ועפ"י כל דין.

ו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, העירייה תהא רשאית לחלט את ערבות ההשתתפות גם בכל אחד מהמקרים הבאים:

(1) אם המציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;

(2) אם המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;

(3) אם המציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז;

(4) אם המציע נבחר כזוכה במכרז ולא החזיר חוזה חתום וכל הנספחים הרלוונטיים במועד הנקוב לכך בתנאי המכרז.

13. ערבות להבטחת קיום ההסכם

א. להבטחת מילוי התחייבויותיו של הזוכה על פי החוזה בתקופת החוזה, כולן או מקצתן, המציע ימסור לעירייה בטרם חתימת החוזה, ערבות בנקאית צמודה מאת בנק מסחרי ידוע בישראל או מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981, בסכום של 10,000 ₪ בנוסח מסמך ז'2 למסמכי המכרז.

14. התמורה

- א. בגין ביצוע מלוא השירותים הנדרשים במכרז, יקבל הזוכה תמורה בהתאם למחירי הצעתו **במסמך ג'** למסמכי המכרז, וכן לאחר קבלת הזמנה תקציבית מאושרת כדין מהעירייה בכפוף לתנאי החוזה.
- ב. **התמורה תשולם** החל מהחודש בו אישרה העירייה את תעודת הסיום, בוצעה הסבת נתונים מלאה לרבות כל הנתונים ההיסטוריים (במידה ונדרשה הסבה כזאת), ולאחר שהספק יגיש לעירייה לא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל לעירייה בחודש החולף, תשלם העירייה לא יאוחר מ 45 ימים את התשלום בהתאם להצעת המציע הזוכה במכרז זה.
- ג. מובהר בזאת, כי מחירי ההצעה מהווים תשלום מלא וסופי בגין אספקת השירותים, וכוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות באספקת השירותים על פי תנאי המכרז בשלמות ומהווים כיסוי מלא לכל התחייבויות המציע מושא החוזה, לרבות: הקמה, הטמעה, אספקה ותחזוקת המערכת, נסיעות (לרבות ביטול זמן בגין נסיעות), תשלום אגרות, שימוש במאגרי מידע, שירותי אירוח בחוות השרתים של הזוכה, שירותי DRP, שירותי תחזוקה למערכות, הפקת דוחות ועיבודים הנדרשים על ידי העירייה וכיו"ב. כן מובהר, כי לא יתווספו למחירים אלה סכומים נוספים מכל מין וסוג שהוא לרבות הפרשי הצמדה למדד, בכפוף לאמור בחוזה לגבי הצמדה בראשית תקופת הארכה של חוזה, ככל שזו תצא אל הפועל. **על אף האמור לעיל, יתווסף לתמורה מע"מ בשיעורו עפ"י דין.**
- ד. כן מובהר בזאת, כי העירייה רשאית שלא להזמין את השירותים כלל או להזמין שירותים מכח המכרז בהיקפים משתנים, הכל בהתאם לשיקול דעתה, לצרכיה ולתקציבה. כמו כן, רשאית העירייה לספק את השירותים או חלקן באמצעות עובדיה ו/או קבלנים אחרים, לפי ראות עיניה. אין באמור לעיל כדי לשנות את התמורה לה זכאי הזוכה בעד השירותים שסיפק על ידו בפועל.
- ה. כמו כן, לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות פיצוי בגין אי מסירת ו/או מסירת חלק מהשירותים בלבד לביצוע על ידו ו/או דחיית ביצוע חלק מן השירותים. הזוכה מתחייב מצדו לבצע את השירותים בהתאם לדרישות העירייה במועד ובאופן הנדרש להם התחייב במסגרת הצעתו.

15. הודעה על תוצאות המכרז

- א. לזוכה תימסר הודעה בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה.
- ב. משתתף שהצעתו לא תתקבל, יקבל על כך הודעה בכתב, בדואר רשום, אליה תצורף הערבות שהומצאה על ידו עם הצעתו במכרז.
- ג. כל זוכה יידרש לחתום על החוזה המצורף למכרז (**מסמך ד'** למסמכי המכרז) ולהחזירו לעירייה כשהוא חתום, תוך 7 ימים מתאריך הודעת העירייה לזוכה בדבר זכייתו במכרז.
- ד. הזוכה ימציא לעירייה, עד למעמד חתימת ההסכם על ידו, את המסמכים הבאים, וזאת כתנאי לחתימה על החוזה, בנוסף על כל תנאי אחר האמור בתנאי המכרז:
- (1) אישור חתום מאת חברת ביטוח מטעמו על עריכת הביטוחים כנדרש בחוזה על פי נוסח אישור קיום ביטוחים (**מסמך ו1'** למסמכי המכרז).

2) ערבות בנקאית חתומה להבטחת ביצוע העבודות מושא המכרז בנוסח **מסמך ז' (2)** למסמכי המכרז, כמפורט בחוזה. עם מסירת הערבות בנוסח הנ"ל, להנחת דעתה של העירייה, תוחזר לזוכה הערבות להשתתפות במכרז ולהבטחת ההצעה שהומצאה לעירייה. על הערבות להיות צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כשמדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע ביום חתימת הזוכה על החוזה.

ה. זוכה שנדרש לחתום על החוזה, ולא החזירו כשהוא חתום ובצרוף כל המסמכים הנדרשים המפורטים בס"ק ד' לעיל, בתוך 7 ימים מיום הדרישה כאמור לעיל, העירייה תהיה רשאית לבטל זכייתו ולחלט את הערבות שצורפה לצורך השתתפות במכרז והבטחת הצעת המציע, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר שיעמוד לזכות העירייה. סכום הערבות ישמש כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין אי קיום ההתחייבויות שנוטל על עצמו המציע בהגשת הצעתו למכרז. כמו כן, תהא העירייה רשאית, מבלי לתת כל הודעה או התראה, להתקשר בהסכם עם מציע אחר וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של העירייה עם מציע אחר במקומו.

התקשרה העירייה עם מציע אחר – יהיה הזוכה חייב לשלם לעירייה את ההפרש בין ההצעה שנבחרה על ידי העירייה לבין הצעתו הוא, והעירייה רשאית לצורך זה להשתמש גם בכספי הערבות שחולטו כמפורט לעיל.

היה ההפרש שבין ההצעה שנבחרה על ידי העירייה לבין הצעתו של הזוכה קטן מסכום הערבות, ישמש סכום הערבות פיצוי קבוע ומוסכם מראש, והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות להשתתפות במכרז במלואה. למען הסר ספק יובהר, כי העירייה תהא רשאית לחלט את הערבות להשתתפות במכרז ולהבטחת הצעת המציע במלואה גם במקרה בו לא תתקשר עם מציע אחר במקום הזוכה.

15

אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.

ו. הזוכה יידרש לספק את השירותים, כהגדרתן בהסכם בהתאם להנחיות המנהל ו/או מי מטעמו ולשביעות רצונו ורצון העירייה, הכל כמפורט במסמכי המכרז.

ז. הזוכה לא יהיה זכאי להמחות את זכותו לקבלת סכום כלשהו מהעירייה לפי הסכם זה לאחר, אלא אם קיבל מראש הסכמה לכך בכתב של גזבר העירייה. העירייה תהא רשאית לסרב לבקשות הזוכה בעניין זה, לרבות סירוב להמחות סכומים או התניית המחאה בתנאים שייראו לה לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות תנא.

ח. ים בדבר הגדלת ערבות הזוכה או קביעת בטחונות נוספים להבטחת ביצועו של ההסכם.

ט. יתרת התנאים וההוראות ביחס להתקשרות מפורטים בנוסח החוזה ובמסמכי המכרז.

16. עדיפות בין מסמכים

יש לראות את מסמכי המכרז כמשלימים זה את זה. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה או דו משמעות בין תנאי המכרז להוראות החוזים/ המפרטים, תכרענה הוראות החוזים/ המפרטים, לפי העניין.

17. הליכי המכרז

- א. מובהר בזה, כי מציע, לרבות זוכה, לא יבוא בתביעות, בטענות או בדרישות כלפי העירייה, בגין כל עיכוב בביצוע העבודות ו/או הפסקת העבודות, זמנית או קבועה, אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכי משפט שיינקטו, אם יינקטו, על ידי מציע או צדדים שלישיים כלשהם.
- ב. כל מציע, לרבות זוכה, מצהיר בזה כי לקח בחשבון אפשרות של עיכובים בחתימת החוזה ו/או הפסקת עבודה זמנית או קבועה, והוא מוותר על כל טענה, דרישה או תביעה כלפי העירייה עקב כך.
- ג. במידה וינקטו הליכים משפטיים בעניין המכרז, תעמוד הצעתו של המציע בתוקפה עד לתום הליכים משפטיים אלה ובתוספת 30 יום.

18. מסמכי המכרז – רכוש העירייה

כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לעירייה, והמשתתפים לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

**בכבוד רב,
אמנון סעד, ראש העיר
עיריית יהוד-מונוסון**

מסמך ג'

עיריית יהוד-מונוסון

מכרז פומבי מס' 29/2024

לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים

הצעת המחיר

יש להגיש במעטפה נפרדת על פי ההנחיות במסמך ב'

1. אני הח"מ _____ מצהיר, כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז שבכותרת והנני מגיש בזאת הצעתי להקמה, הטמעה ותחזוקת מערכת לניהול וזימון תורים עבור העירייה. תיאור השירותים הנדרשים עפ"י מכרז זה מפורטות ביתר מסמכי המכרז (להלן ביחד: "השירותים").
2. הנני מצהיר, כי קראתי והבנתי את כל פרטי המכרז, לרבות פרסום ההודעה למציעים בעיתונות, כל מסמכי המכרז וכי תנאי המכרז, תנאי העבודה, וכל הגורמים האחרים המשפיעים על אספקת השירותים, ידועים ומוכרים לי, אני מסכים להם ובהתאם לכך קבעתי את הצעתי. אני מציע לקבל על עצמי את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במסמכי המכרז בלא כל הסתייגות, ובכלל זה לספק את השירותים ו/או כל חלק מהם בהתאם להצעתי, לפי המחירים הנקובים על ידי בהצעתי במסמך זה להלן.
3. אני מצהיר מסכים מתחייב בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לאספקת השירותים מושא המכרז, גם מבחינת המימון גם מבחינה מקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז ולא אציג כל דרישות או תביעות המבוססות על ידיעה ו/או אי הבנה ואני מוותר בזאת מראש על טענות כאמור.
 - ב. הנני מצהיר כי אני עומד בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז וכי הצעתי עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז.
 - ג. הנני מצהיר כי המערכת המוצעת על ידי עומדת בכל דרישות המכרז והמפרט הטכני.
 - ד. אני מצהיר בזה כי הצעה זו מוגשת ללא קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
 - ה. הצעתי זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לבטול או לשינוי ותהיה בתוקף ותחייב אותי במשך תקופה של 120 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות כפי שהוגדר בתנאי המכרז. במידה ותדרוש העירייה יוארך תוקפה של הצעתי למשך עד 60 ימים נוספים.
 - ו. היה והצעתי תוכרז כזוכה במכרז אני מתחייב כי תוך 7 ימים מיום ההודעה, אפקיד בידכם את כל המסמכים המפורטים בסעיף 14 במסמך ב' לעיל.
 - ז. אני מסכים כי העירייה תהא זכאית, אך לא חייבת, לראות בהצעה זו ובקבלתה על ידי העירייה התחייבות בלתי חוזרת ומחייבת ביני לבין העירייה.
 - ח. ידוע לי כי לעירייה שיקול דעת בלעדי בקשר עם עיתוי הזמנת השירותים ממני.
 - ט. הנני מתחייב, כי במידה ואזכה במכרז והעירייה תתקשר איתי בהסכם, אספק את השירותים מושא המכרז שיוזמנו ממני, בהיקף ובמועד שיוזמנו, בשלמותם, כאשר אדרש לכך, בהתאם

למסמכי המכרז, והוראות כל דין, לפי המחיר הנקוב על ידי להלן, וזאת לשביעות רצונם המלא של המנהל והעירייה.

י. ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו ובכלל זה בחוזה, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת אותי.

יא. אם הצעה זו נחתמה על ידי יותר מאדם אחד, היא מחייבת את כל החתומים מטה ביחד וכל אחד מהם לחוד, ובכל מקום שפרט מפרטי הצעה זו מובא בלשון יחיד יש לראותו כאילו הובא על ידי כל החתומים מטה ביחד ועל ידי כל אחד מהם לחוד.

4. להלן הצעתי:

בגין אספקת מערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים על פי כל דרישות המכרז - תמורה בסך _____ (לא כולל מע"מ) לחודש.

- מחירי ההצעה מהווים תשלום מלא וסופי בגין אספקת השירותים, וכוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות באספקת השירותים על פי תנאי המכרז בשלמות ומהווים כיסוי מלא לכל ההתחייבויות על פי מסמכי המכרז, לרבות: הקמה, הטמעה, אספקה ותחזוקת המערכת, נסיעות (לרבות ביטול זמן בגין נסיעות), תשלום אגרות, שימוש במאגרי מידע, שירותי אירוח בחוות השרתים של הזוכה, שירותי DRP, שירותי תחזוקה למערכות, הפקת דוחות ועיבודים הנדרשים על ידי העירייה וכיו"ב.
- העירייה מעריכה כי ידרשו כ-35 עמדות קצה. יחד עם זאת, זה מספר מוערך בלבד ועשוי להשתנות, מבלי שהמציע יהיה זכאי לתוספת כלשהי לתמורה.
- אין להציע מחיר העולה על המחיר המקסימלי שקבעה העירייה (10,000 ₪ לא כולל מע"מ) או הנמוך מהמחיר המינימלי שקבעה העירייה (8,000 ₪ לא כולל מע"מ) – מציע שינקוב במחירים החורגים מן האמור לעיל - הצעתו תיפסל.
- במידה ותחליט העירייה להזמין מהספק יכולות AI הכוללות תמלול שיחות והפניית הפניות לגורמים המתאימים על סמך התמלול תשלם העירייה בנוסף 2500 ₪ בתוספת מע"מ כחוק לחודש
- במידה ותחליט העירייה להזמין מהספק תהליכי BPM תשלם העירייה לספק עבור כל תהליך 4500 ₪ תשלום חד פעמי בגין יפיון התהליך, הקטומיזציה של התהליך ההתקנה שלו ההדרכה וההטמעה, בנוסף לכך תשלם העירייה סכום חודשי קבוע של 350 ₪ בתוספת מע"מ בגין תחזוקת התהליך והתמיכה בו.
- למחירים המוצעים על ידי, יתווסף מע"מ אשר ישולם על ידי העירייה.

שם המציע:

כתובת המציע:

טלפון ופקס :

מספר עוסק מורשה :

נייד :

דואר אלקטרוני :

שם ותפקיד מורשה/מורשי החתימה

מטעם המציע :

חתימה וחותמת :

תאריך :



מסמך ד'

הסכם

שנערך ונחתם ביהוד-מונוסון ביום _____ לחודש _____ שנת 2024

- בין -

עיריית יהוד-מונוסון

מרח' מרבד הקסמים 6, יהוד-מונוסון

(להלן: "העירייה")

מצד אחד;

- לבין -

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל: והספק הינו הזוכה במכרז פומבי מס' 29/2024 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה;

והואיל: וברצון העירייה להזמין מהספק את השירותים, כהגדרתם בחוזה זה להלן, והספק מעוניין לספק לעירייה שירותים, כאמור, והכול בתנאים המפורטים במסמכי המכרז ובחוזה זה;

והואיל: והצדדים מעוניינים להעלות על הכתב את פרטי ההתקשרות ביניהם;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- א. המבוא לחוזה זה, הצהרות הצדדים בו ומסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. כותרות הסעיפים בחוזה זה נקבעו אך ורק למען נוחות ולא יהיה בכך כדי לפגוע בכללי הפרשנות אשר יחולו על החוזה כולו.
- ג. בחוזה זה יהיו למונחים המפורטים בטור הימני להלן, הפירוש או המשמעות המפורטים בטור השמאלי, אלא אם כן מחייב הקשר הדברים אחרת:

עיריית יהוד מונוסון.

"העירייה"

"המנהל" מי שימונה על ידי העירייה, מעת לעת, לשמש כנציגה לעניין חוזה זה ולפיקוח על מילוי התחייבויות הספק על פיו.

"המכרז" מכרז פומבי מס' 29/2024 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה.

"הספק" לרבות נציגיו של הספק, עובדיו, שליחיו, מורשיו המוסמכים, ולרבות כל קבלן משנה הפועל בשמו או מטעמו בביצוע השירותים.

"החוזה" פירושו החוזה, על כל נספחיו, בין שצורפו ובין שאינם מצורפים, לרבות כל מסמך, מכל מין וסוג שהוא, שיצורף לחוזה בעתיד.

"השירותים" אספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה, וכן ביצוע כל הפעולות והתחייבויות שעל הספק לבצע על פי המפורט בחוזה זה ובמפרט הטכני, הכול לשביעות רצון המנהל ועל פי הוראותיו והנחיותיו.

"המדד" מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

"המדד הבסיסי" מדד חודש אוגוסט 2024 שיפורסם בתאריך 15/9/2024 או בסמוך לכך.

21

ד. מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה. כל המסמכים לרבות חוזה זה והתנאים הכלליים של המכרז, יכוננו להלן ולשם הקיצור "החוזה".

ה. חוק הפרשנות תשמ"א-1981 יחול על החוזה. לצורך פרשנות, רואים את החוזה כחיקוק כמשמעותו בחוק הנ"ל.

2. הצהרות והתחייבויות הספק

א. הספק מצהיר כי קרא היטב את מסמכי המכרז קודם להגשת הצעתו למכרז, כי למד את היקף השירותים הנדרשים וכל הנתונים הדרושים לו לצורך מתן השירותים, מיין לפניו את כל הפרטים הדרושים לביצוע השירותים וכי לא תהיינה לו כל טענות ו/או תביעות, כספיות או אחרות, כלפי העירייה, שמקורן באי ידיעה של תנאי או נתון כלשהו.

ב. הספק מצהיר כי יש לו את היכולת הפיננסית, הידע, המיומנות, הניסיון, הכישורים המקצועיים והטכניים, הציוד וכוח אדם מקצועי, מיומן וזמין הדרושים למתן השירותים על הצד הטוב ביותר ולשביעות רצון העירייה, בהתאם להוראות חוזה זה, במועדים הנקובים בו על פי כל דין.

ג. הספק מצהיר כי אין מניעה להתקשרות העירייה עמו בחוזה זה וכי בביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, אין ולא תהיה משום פגיעה בזכויות של צדדים שלישיים כלשהם.

ד. הספק מצהיר כי ידוע לו שבשל החשיבות הרבה שמייחסת העירייה למתן השירותים ולעמידה בלוחות הזמנים, הוא יפעל ליישום כל התחייבויותיו בצורה המיטבית, ללא כל תקלה, במשך כל תקופת ההתקשרות עמו.

ה. הספק מתחייב לפעול ולהנחות את עובדיו לפעול בהתאם להנחיות העירייה במתן השירותים.

ו. הספק מצהיר ומאשר, כי כל המערכות אשר יסופקו על ידו במסגרת הסכם זה הינן פרי פיתוחו ו/או הוא בעל זכויות היוצרים בהן ו/או הוא בעל הזכויות לשיווק, פיתוח, ותחזוקת המערכות, וכי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ו/או אחרת המונעת מהספק לקיים הוראות הסכם זה. עוד מצהיר הספק, כי אין בהתקשרות על פי הסכם זה משום פגיעה בכל זכות יוצרים ו/או סודות מסחר ו/או זכויות קנין רוחני ו/או זכויות פטנט ו/או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהוא.

3. סמכויות המנהל

א. המנהל יהיה מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על אופן מתן השירותים על ידי הספק ואיכותם בהתאם לחוזה.

ב. אין בפיקוח של המנהל כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו כלפי העירייה ומאחריותו בגין אופן ואיכות השירותים בהתאם לחוזה, ופיקוחו אינו מוריד מאחריותו של הספק למתן השירותים ואיכותם על פי החוזה.

ג. המנהל יהיה בעל הסמכות היחידה, לאשר כי השירותים הניתנים על ידי הספק עומדים בתנאי חוזה זה והחלטתו בדבר אי התאמה או חוסר לעומת המצוין בתנאי החוזה תהא סופית ומכרעת.

ד. אין לראות בזכות הפיקוח שניתנה למנהל, אלא אמצעי מעקב אחר ביצוע החוזה בכל שלביו על ידי הספק, ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין וקבלן עצמאי הן במידה והמדובר הוא באחריות לגבי כל צד שלישי אחר, והן מבחינת אחריות הספק לאופן ביצוע התחייבויותיו כלפי העירייה ולתוצאות הביצוע.

4. מהות השירותים

א. מבלי לגרוע מהאמור לעיל וביתר מסמכי המכרז, **השירותים הנדרשים** כוללים בין היתר:

(1) אספקת מערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים המספקת מענה מלא להנחיות משרד המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים (להלן: "המערכת"); העומדת בכל דרישות המפרט הטכני המצורף **כמסמך ט'** למסמכי המכרז, לרבות רישיונות שימוש בתוכנה, בבסיסי הנתונים ובכל הרכיבים הנדרשים לצורך תפעול מלא של המערכת, ולרבות פיתוחים ושדרוגים אשר יפותחו על ידי הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות.

(2) אספקת המערכת תכלול גם **תכנון, אפיון, הקמה, הטמעה ותחזוקת המערכת** עבור העירייה.

3) **הסבת הנתונים** מהמערכת הקיימת (במידה וקיים צורך בהסבה).

4) **הדרכת המשתמשים** בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת, לרבות ביקורים תקופתיים באתר העירייה לצורך עדכון בדבר שיפורים ושינויים במערכת, הדרכה, הטמעה, מעקב אחר טיפול בנושאים שהועלו על ידי משתמשים ולא באו על פתרון, יעוץ ועוד, ולרבות הדרכת עובדים חדשים ו/או מנוידים במהלך תקופת ההתקשרות.

הספק מתחייב להעביר לידי העירייה מדריך למשתמש, הכולל תיק תפעול והוראות הפעלה (להלן - התייעוד), בשני עותקים או במסמך דיגיטלי או אינטרנטי בשפה העברית. העירייה רשאית ליצור עותקים נוספים מהתייעוד, חלקו או כולו, אך ורק לצורך שימושה הפנימי.

5) **שירותי HELP DESK** טלפוני למענה למשתמשי המערכת בשעות העבודה המקובלות בעירייה.

והכל כמפורט במפרט הטכני מסמך ט'.

ב. **לוחות הזמנים** לסיום הסבת הנתונים (ככל שתידרש), ההתקנה, ההדרכה וההטמעה – תוך 60 ימים קלנדריים ממועד חתימת ההסכם. היה והזוכה לא יעמוד במועדים הנ"ל, רשאית העירייה על פי שיקול דעתה הבלעדי להאריך את המועד ב-20 ימים קלנדריים נוספים. לא עמד הזוכה במועדים שנקבעו, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה ולהתקשר עם הכשיר השני אשר יקבע בהתאם לאמור במסמכי המכרז או לבטל את המכרז והכל בהתאם לדין.

בתום תקופת ההתקנה ובסיום ביצוע ההדרכות לעובדי העירייה לשביעות רצון המנהל, תבצע העירייה בתיאום עם הספק הרצה למערכת במהלך 60 ימים, לבדיקת תקינות המערכות ועבודתן באופן רציף ללא תקלות.

על הספק לסיים את כלל השלבים המפורטים לעיל תוך 90 ימים ממועד חתימת ההסכם.

ג. הספק מתחייב לפעול, לסייע ולערוך ההתאמות והשינויים הדרושים לעירייה במערכות בכל עת ללא תשלום נוסף בכדי לאפשר ממשקי העברת נתונים דו כיווניים אוטומטיים ב On Line בין המערכות שיספק לבין המערכות הקיימות בעירייה או שתרכוש העירייה מצדדים שלישיים כמפורט בסעיף זה.

ד. הספק מתחייב להתקין במערכתיו בעירייה, להטמיע ולהדריך בכל תקופת החוזה כל פיתוח שיבצע הספק של מודול (תת מערכת) מתוך המערכות המוגדרת במסמכי מכרז זה. עבודות אלה יבוצעו ללא תמורה נוספת על זו הנקובה בהצעתו. כמו כן מתחייב הספק לפתח, להתקין, להטמיע ולהדריך בביצוע ומימוש כל דרישה שיגדיר הרגולטור בהקשר למערכות המידע הממוחשבות המוגדרות במסמכי מכרז זה ללא תמורה נוספת לתמורה החודשית המוגדרת. זאת לרבות איסוף, ניתוח, ריכוז והפקת נתונים לגופים ממשלתיים או נציגיהם בדוחות מודפסים, קבצי Microsoft Excel וקבצי PDF.

ה. הספק מתחייב לספק לעירייה את המערכות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, להטמיע בהן את הנתונים הנדרשים, לבצע הדרכות לעובדי העירייה, לספק תמיכה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג המערכות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.

1. הספק מתחייב לבצע הסבות והתקנות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי העירייה, לרבות ביצוע אפיון של המערכת (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכת), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות.

2. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבת נתונים למערכות במידה ונדרשת הסבה כזאת. הספק מתחייב בזאת לפעול לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות כולל נתונים היסטוריים מבלי להזדקק לסיוע חיצוני. למען הסר ספק, הספק הינו האחראי הבלעדי לכל תהליך הסבת הנתונים בשלמותם, כולל נתונים היסטוריים, למערכותיו.

ח. אחריות הספק למערכות

החל ממועד סיום התקנת המערכות באופן סופי, לרבות ההדרכה וההרצה, ועד לתום תקופת ההסכם (להלן - תקופת האחריות), מתחייב הספק לתקן על חשבונו כל תקלה במערכות ללא כל תוספת תשלום, למעט תקלה הנובעת כתוצאה משימוש בלתי סביר או רשלני במערכות ו/או כתוצאה מתקלה במחשבים שבשימוש העירייה ו/או כתוצאה מכל סיבה אחרת שבשליטת העירייה ו/או כתוצאה משינוי במערכות שנעשה על ידי העירייה שלא באישור הספק ו/או תקלה בשל כוח עליון.

במקרה שקיימת מחלוקת אם התקלה נובעת מטעמים התלויים בעירייה, מתחייב הספק בכל מקרה לבצע את התיקון והוא לא יהיה רשאי לעכב את התיקון בגין מחלוקות כאמור, או עד בירורו. כל עיכוב בתיקון של תקלה מכל סוג שהוא בין תקלה שיש לתקן ללא תשלום ובין שתקלה תיקון תקלה המזכה בתשלום יבוצעו במועדים הקבועים בהסכם זה. ועיכוב בביצוען יהווה הפרה של ההסכם ויחייב את הספק בפיצוי מוסכם ("קנס חריגה") כמפורט במפרט הטכני.

למען הסר ספק יובהר, כי במקרה בו תוארך תקופת ההסכם על פי הקבוע בהסכם, תוארך גם תקופת האחריות הקבועה בסעיף זה, בהתאמה.

ט. מתן שירותי תחזוקה

לאורך כל תקופת ההסכם, מתחייב הספק לספק את השירותים על פי הנדרש במסמכי המכרז, לרבות המפרט הטכני, ולהיענות לכל קריאה, ולספק שירותי תחזוקה שוטפת, הדרכה ותמיכה טלפונית, ותיקון תקלות במערכות, במהירות האפשרית, לא יאוחר מהמועדים הקבועים במפרט.

למען הסר ספק מובהר, כי מתן השירותים על ידי הספק יבוצע בהתאם לצרכים בפועל, וללא הגבלת מספר הקריאות החודשיות או הגבלת שעות העבודה הנדרשות בכל קריאה.

5. תקופת החוזה ותוקפו

א. תקופת ההתקשרות הינה לשלוש שנים החל מתאריך _____ ועד לתאריך _____ מבלי לגרוע מהאמור לעיל, העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תוקף ההסכם בארבע שנים נוספות, כולן או כל חלק מהן בכל פעם, כך שתקופת ההסכם המקסימלית (לרבות הארכות) לא תעלה על שבע שנים סה"כ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

- ב. החליטה העירייה להאריך את תקופת החוזה כאמור, תודיע על כך לספק בכתב ומראש לא יאוחר מ- 30 ימים לפני תום תקופת החוזה. בתקופת ההארכה ימשיכו לחול על הצדדים כל הוראות החוזה בשינויים המתחייבים.
- ג. החליטה העירייה להאריך את תקופת החוזה כאמור לעיל, ימציא הספק לעירייה במועד חתימתו על חוזה ההארכה פוליסות ביטוח, וכל מסמך אחר אשר תדרוש העירייה, הכל על-פי תנאי החוזה.
- ד. הוארך החוזה כאמור, יחולו בתקופת ההארכה כל תנאי חוזה זה בשינויים המחויבים, לפי העניין.
- ה. על האמור לעיל, תהא העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה, להפסיק בכל עת את ההתקשרות מכח חוזה זה בהודעה לספק של 30 יום מראש ובכתב. נתנה לספק הודעה כאמור, לא תהיינה לספק כל תביעות ו/או טענות מכל מין וסוג שהוא, כספיות או אחרות, למעט תשלום יחסי בגין השירותים שסופקו על ידו בפועל עד למועד הפסקת השירות.
- ו. מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה ומסמכי המכרז, מובהר ומוסכם בזאת במפורש כי ההתקשרות בחוזה זה, היקפה וכן תשלום התמורה מכוח החוזה כפופים לקבלת אישור תקציבי ע"י הגורמים המוסמכים בעירייה עפ"י דין.
- ז. למען הסר ספק, השירות מושא חוזה זה יסופקו על ידי הספק במהלך תקופת החוזה באופן שוטף ורציף אף במהלך קיומם של עיצומים, שביתות, השבתות וכל מניעה אחרת החלה על עובדי עירייה אלא אם ינחה המנהל אחרת.

6. העירייה רשאית לעשות פעולות במקום הספק

- א. כל פעולה שהספק התחייב לבצע ולא ביצע, וכן כל התחייבות המוטלת עליו לפי החוזה והיא לא מולאה – רשאית העירייה לשים ספק אחר תחתיו ולעשותם במקומו ועל חשבונו, ובלבד שנשלחה אליו לפני כן הודעה בכתב על ידי המנהל, והדורשת ממנו למלא את התחייבויותיו תוך הזמן שנקבע בהודעה.
- ב. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכויותיה של העירייה בהתאם לחוזה זה ובהתאם לכל דין וכן אין בו בכדי לגרוע מזכות העירייה לבצע את השירות ושירותים דומים לו באמצעות עובדיה.

7. אמצעי בטיחות וזהירות

- א. הספק מתחייב בזאת לנקוט בכל אמצעי הזהירות הדרושים לשם מתן השירות מושא החוזה באופן שלא יגרום לסיכון אדם או רכוש וכן לפעול בביצוע התחייבויותיו מושא חוזה זה באופן בטיחותי, לשמירת רווחתם ושלומם של עובדיו וכל אדם וגוף אחר, בהתאם לכל דין, לרבות חוקי הבטיחות בעבודה.
- ב. למען הסר ספק, ההוצאות המתחייבות בגין מילוי החובות המפורטות בסעיף זה כלולות במחיר הצעת הספק, ולא תינתן כל תמורה נפרדת בגין הוצאות אלו.

8. אחריות ושיפוי בניזקין

- א. מוסכם בין הצדדים כי האחריות הבלעדית עבור השירותים תחול על הספק בלבד ולפיכך אישוריה של העירייה לתוכניות ו/או למסמכים אחרים הקשורים בשירותים ו/או אשר הוכנו על ידי הספק על פי חוזה זה לא ישחררו את הספק מאחריותו המקצועית המלאה הנ"ל ואין בכך

- כדי להטיל על העירייה ו/או על מי מטעמה אחריות כלשהי לטיב ו/או לכשרות ו/או לאיכות השירותים ו/או התוכניות ו/או מסמכים, כאמור.
- ב. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה שיגרמו לעירייה ו/או לצד שלישי בגין השירותים ו/או עקב כך שמושא השירותים בשלמותו אן בחלקו אינו משמש בצורה הולמת את המטרות שלשמן תוכנן.
- ג. הספק יהיה לבדו אחראי כלפי העירייה לכל נזק ו/או אבדן ו/או הפסד אשר יגרמו לגוף ו/או לרכוש ו/או לציוד של העירייה ו/או של עובדיה ו/או של צד ג' כלשהו ו/או לעובדי הספק ו/או למי מטעמו של הספק בגין ו/או בקשר עם השירותים ו/או עקב מעשה ו/או מחדל, טעות או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, תוך כדי ביצוע השירותים או בקשר אליהם.
- ד. הספק פוטר את העירייה ו/או עובדיה ו/או כל אדם אחר הנמצא בשירותיה מכל אחריות לכל אובדן או נזק הנמצא באחריות הספק כאמור ומתחייב לשפות ולפצות את העירייה על כל נזק שיגרם לה ו/או דרישה ו/או תביעה שתוגש נגדה, לרבות, הוצאות משפטיות ואחרות בקשר לכך וזאת על פי פסק דין של בית משפט מוסמך. העירייה תודיע לספק על נזק, דרישה ו/או תביעה כאמור ותאפשר לו להתגונן ולהגן על העירייה מפניה על חשבונו.
- ה. העירייה רשאית לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהעירייה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לעירייה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

9. ביטוח

- ו. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי החוזה או לפי כל דין, מתחייב הספק למלא אחר הוראות הביטוח המפורטות ב"נספח הביטוח" וב"אישור קיום הביטוח" המסומנים כנספח ו' ונספח ו'1, בהתאמה, המצורפים להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- ז. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות העירייה יהא הספק אחראי לנזקים שיגרמו לעירייה באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפיה והוא יהא מנוע מלהעלות כל טענה, כאמור, כלפיה.

10. העסקת עובדים

- א. הספק יספק את כח האדם הדרוש לביצוע השירות, במספר הדרוש לביצועו בצורה המתחייבת מכח חוזה זה.
- ב. מקום בו מתן השירות מחייב רישום, רישיון או היתר – יעסיק הספק רק מי שרשום, בעל רישיון או היתר כאמור.
- ג. הספק לא יעסיק עובדים זרים כהגדרתם בהוראות התכ"ס. הספק ישלם לעובדיו שכר ויקיים תנאי עבודה נאותים ויבצע את כל חובותיו בקשר עם הביטוח הסוציאלי של עובדיו וימלא אחר הוראות חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב] תשכ"ט-1968 וכל דין רלוונטי אחר.
- ד. הספק מצהיר בזאת כי הינו קבלן עצמאי וכי אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור יחסי עובד מעסיק בינו לבין העירייה. כמו כן, מצהיר בזאת הספק כי הוא המעסיק של עובדיו, וכי אין בחוזה זה כדי ליצור יחסי עובד ומעסיק בין העירייה לבין מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

- ה. הספק מתחייב לשלם עבור עצמו ועבור עובדיו את תשלומי מס ההכנסה הביטוח הלאומי וכל מס או תשלום אחר שיידרש לשלם ואין הספק, עובדיו, מורשיו ו/או הפועלים מטעמו זכאים לקבל מן העירייה כל תשלום ו/או זכויות שהם המגיעים עפ"י כל דין ו/או נוהג לעובד ממעסיקו.
- ו. במידה והעירייה תתבע לשלם סכום כל שהוא מן הספק ו/או מעובדיו, שמקורם בטענת יחסי עובד ומעסיק, מתחייב הספק לשפותה בגין כל סכום כאמור והעירייה רשאית לנכות כל סכום שתחויב בו כאמור מן התמורה המגיעה לספק. מובהר בזאת כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מחובת הביטוח של הספק כאמור במסמכי המכרז.
- ז. הספק ידוע לו, כי עליו למלא את חובות עבודת נוער וכי אי עמידה בהוראות חוק זה מהווה הפרה יסודית של החוזה:

33. (א) המעסיק נער באחד מאלה –
 (1) בניגוד להוראות סעיפים 2(א), (ב) ו-ג), 2א או 4 או בניגוד להוראות היתר שניתן מכוחן;
 (2) במקום ששר העבודה והמוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים קבע, בהתאם להוראות סעיף 5, כי עבודה של נער בו עלולה לסכנו;
 (3) בעבודות, בתהליכי ייצור או במקומות עבודה ששר העבודה והמוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים אסר או הגביל העסקת נער בהם, בהתאם להוראות סעיף 6;
 (4) בעבודה, שעל פי הקבוע בתקנות לפי סעיף 7 אין להעסיקו בה בגילו;
 (5) בניגוד להוראות סעיף 14,
 דינו – מאסר שנה או קנס פי אחד וחצי מן הקנס הקבוע בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977 (להלן – חוק העונשין).
 (ב) המעסיק צעיר או מי שמלאו לו 18 שנה שחל עליהם לימוד חובה בניגוד להוראות סעיף 2(ב1), דינו – מאסר שנה או קנס פי אחד וחצי מן הקנס הקבוע בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין.
 העסקה אסורה אחרת
 33א. (1) בניגוד להוראות סעיפים 11 או 12 או בניגוד להוראות היתר שניתן לפי סעיף 11א, שענין בדיקות רפואיות;
 (2) בניגוד להוראות סעיפים 20, 21, 22, 22א ו-24, או בניגוד להוראות היתר שניתן לפי סעיף 25, שענין שעות עבודה ומנוחה;
 (3) בניגוד להוראות היתר שניתן לפי חוק זה ושלא לפי סעיפים 2, 2א, או 4, לרבות הוראות בענין קביעת מספר מרבי של שעות עבודה, מנוחה שבועית, הפסקות בעבודה או עבודה בלילה,
 דינו – מאסר שישה חודשים או קנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין.

11. אי קיום יחסי עובד מעסיק

- א. הספק מצהיר בזאת, כי הינו קבלן עצמאי וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בינו לבין העירייה יחסי עובד מעסיק, יחסי שותפות, יחסי סוכנות או יחסים דומים אחרים כלשהם.
- ב. כמו כן, מצהיר בזאת הספק, כי הוא המעסיק של עובדיו וכי אין בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד ומעסיק בין העירייה לבין מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.
- ג. הספק מתחייב לשלם עבור עצמו ועבור עובדיו את תשלומי מס ההכנסה, הביטוח הלאומי וכל מס או תשלום אחר שיידרש לשלם ואין הספק, עובדיו, מורשיו ו/או הפועלים מטעמו זכאים לקבל מן העירייה כל תשלום ו/או הטבות סוציאליות ו/או זכויות שהן המגיעות עפ"י כל דין ו/או נוהג לעובד ממעסיקו.

ד. מוסכם בין הצדדים כי אם בית המשפט או גורם מוסמך יחליט, בעקבות כוונת הצדדים שבאה לידי ביטוי מפורש בהסכם זה, עקב תביעה או נקיטת הליך משפטי על ידי הספק ו/או מי מטעמו כנגד העירייה, כי לא רואים את העסקתו כהעסקת עובד וכי לא חלים עליו ועל העסקתו הדינים והתנאים של עובד, הספק מתחייב באופן בלתי חוזר לשפות או לפצות את העירייה, מיד עם דרישתה הראשונה, בכל סכום שיהא על העירייה לשלם עקב כל חיוב שיוטל על העירייה, לרבות שכ"ט עו"ד והוצאות משפט, וכי כל התשלומים העודפים שקיבל הספק יוחזר על ידו לעירייה עם קבלת הדרישה, כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן ונושא ריבית שנתית בשיעור המרבי המותר על פי כל דין.

ה. מבלי לפגוע בהצהרות ובהתחייבויות הספק כאמור לעיל, הספק מתחייב כי באם יחליט בית משפט או גורם מוסמך כלשהו, כי המצב המשפטי לגבי תקופת הסכם זה שונה מהמוצהר בסעיף זה לעיל אזי כל סכום ו/או תשלום אשר יקבל הספק עקב קביעה כאמור ייחשב כחוב של הספק לעירייה והעירייה תהא רשאית לקזזו מכל סכום אשר יגיע לספק ו/או למי מטעמו לרבות משכר עבודה ופיצויי פיטורים.

ו. מובהר בזאת, כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מחובת הביטוח של הספק כאמור במסמכי המכרז.

12. איסור הסבת זכויות והעסקת קבלני משנה

א. הספק אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או לשעבד ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להסב ו/או להעביר את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן.

ב. במקרה של ספק שהינו תאגיד הרי העברת 50% מהשליטה בספק, לעומת השליטה במועד הגשת ההצעות במכרז, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, יראו אותה כהעברה המנוגדת לאמור לעיל.

ג. הספק לא יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה בביצוע השירותים, כולם או חלקם, אלא אם קיבל, מראש ובכתב, את אישור העירייה.

13. שמירת סודיות

א. הספק מתחייב לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת, כל מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, בכל צורה בה יהיו אגורים או מבוטאים, אודות השירותים ו/או אודות העירייה, לרבות עניינים, נהלים, כללים, שיטות עבודה, מידע טכני, הביטחון והבטיחות הנהוגים אצלה (להלן: "המידע") שיגיעו לידיעת הספק, בין במישרין ובין בעקיפין, בקשר עם ביצוע השירותים.

ב. הספק מתחייב לא לגלות בכל אופן שהוא, בין במעשה ובין במחדל, את המידע לאיש למעט עובדי העירייה ו/או מי מהאנשים המועסקים על ידי העירייה, בהסכמה מראש ובכתב של העירייה, הזקוקים למידע על מנת לבצע את תפקידיהם בקשר עם מתן השירותים ואספקת הטובין ובהיקף שלא יעלה על הדרוש לצורך ביצוע תפקידיהם הנ"ל.

ג. הספק מתחייב לא לעשות במידע כל שימוש, במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע השירותים, ולא לנצל לטובתו או לטובת מישהו אחר (זולת העירייה) את המידע.

ד. הספק מתחייב לוודא כי הוראה זו תקוים גם על ידי עובדיו ו/או כל הפועל מטעמו.

14. אבטחת מידע

הספק מצהיר ומתחייב כי הוא נוקט בכל אמצעי האבטחה והבקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ותקנותיו, ובהתאם להוראות המפרט הטכני המצ"ב **כמסמך ט'**. הספק יהיה אחראי לשפות את העירייה בגין כל תביעת צד ג' לעניין חשיפת מידע שהועבר לספק, היה ויתברר כי הספק לא נקט באמצעי האבטחה כמתחייב על פי החוק כאמור.

15. זכויות במסמכים

על פי דרישת העירייה בכל עת במהלך מתן השירותים וכן אם הובא החוזה לידי גמר מכל סיבה שהיא, לרבות בגין הפרה על ידי מי מהצדדים ו/או בתום תקופת ההתקשרות, ימסור הספק לעירייה את הבריקות, ההוראות הנהלים, ניירות העובדה או כל מדיה אחרת וכן את כל המסמכים האחרים לשירותים שהוענקו על ידו והנמצאים ברשותו (להלן: "מסמכי העבודה") בתוספת הצהרה בכתב שלא קיים מסמך נוסף, מקור או העתק, כאמור שלא נמסר לעירייה. מסירת מסמכי העבודה כאמור לעיל ובמועדים הנקובים שם מהווה תנאי מוקדם לפירעון כל תשלום המגיע לספק באותו מועד.

16. התמורה

א. כנגד מתן השירותים מושא חוזה זה לשביעות רצון העירייה והגשת חשבונות באופן ובמועד כמפורט בחוזה זה וכן כנגד מילוי מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה על נספחיו, תשלם העירייה לספק תמורה בהתאם להצעת המחיר שלו **במסמך ג'** למסמכי המכרז לאחר קבלת הזמנה תקציבית מאושרת כדין מהעירייה בכפוף לתנאי החוזה.

ב. **התמורה תשולם** החל מהחודש בו אישרה העירייה תעודת סיום ובוצעה הסבת נתונים מלאה לרבות כל הנתונים ההיסטוריים (במידה ונדרשה הסבה כזאת), בהתאם לגובה ההצעה הזוכה במכרז.

ג. מובהר בזאת, כי מחירי התמורה מהווים תשלום מלא וסופי בגין אספקת השירותים, וכוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות באספקת השירותים על פי תנאי המכרז בשלמות ומהווים כיסוי מלא לכל התחייבויות המציע מושא החוזה, לרבות התקנה, תכנות, הטמעה, הדרכה, חיבורים, אביזרים ואמצעים נלווים וכל הנדרש להתקנה והפעלה מושלמת של המערכת וכל פריט נלווה, אחריות לרבות אחזקה ושירות, כוח אדם, ציוד, כלי רכב, נסיעות, ביטול זמן בגין נסיעות, ביטוחים, עבודות התכנות וכל הכרוך בהן, רישוי והיתרים, כולל אישורים וההתאמות המתחייבות וכיו"ב. כן מובהר, כי לא יתווספו למחירים

אלה סכומים נוספים מכל מין וסוג שהוא. על אף האמור לעיל, יתווסף לתמורה מע"מ בשיעורו עפ"י דין.

ד. סכום התמורה לא יוצמד למדד כלשהו במהלך השנתיים הראשונות של תקופת ההתקשרות הראשונה לאחר מכן, יוצמד סכום התמורה למדד המחירים לצרכן אחת לשנה וזאת מתום השנתיים הראשונות של תקופת ההתקשרות הראשונה

ההצמדה למדד המחירים לצרכן תתבצע לאחר השנתיים הראשונות של תקופת ההתקשרות הראשונה ובראשית כל שנת הארכה (כלומר, החל מתחילת השנה השלישית להתקשרות) באופן בו מדד הבסיס הינו כקבוע בהגדרות החוזה (מדד בגין חודש אוגוסט 2023) והמדד אליו יוצמד החוזה הינו המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה. המחירים המוצמדים יחולו במהלך כל השנה ולא תתבצע הצמדה נוספת במהלך השנה. כמו כן, לא תתבצע הצמדה רטרואקטיבית.

ה. עוד מובהר במפורש, כי כל מס, היטל או תשלום חובה, מכל סוג שהוא, החלים או אשר יחולו בעתיד על ביצוע השירות עפ"י חוזה זה, יחולו על הספק וישולמו על ידו. העירייה תנכה מהסכומים המגיעים לספק כל סכום שעליה לנכות לפי כל דין, ובכלל זאת מיסים, היטלים ותשלומי חובה, והעברתם לזכאי תהווה תשלום לספק.

ו. עוד מוסכם, כי העירייה תהא רשאית לנכות מכל תשלום המגיע לספק את כל הסכומים, הקנסות וההורדות אשר יחולו עליו עקב אי ביצוע בשלמות של כל הנדרש ממנו במסגרת חוזה זה.

17. הגשת חשבונות ואופן תשלום התמורה

א. הספק יגיש לעירייה חשבונית מס "מקור" לתשלום מ-1 לחודש ועד ל-10 לחודש, בהתאם למפורט להלן. בהתאם להצעתו בכפוף להסכם ו/או הזמנות תקציביות מאושרות כדין ובצירוף פירוט השירותים שניתנו (להלן: "חשבונית" ו"מועד ההמצאה").

ב. המנהל יבדוק את החשבונית והחשבון המוגשים על ידי הספק ויאשרם בחתימתו, בחלקם או במלואם, לאחר בדיקת נכונות ושלמות הפרטים המופיעים בהם, בהתאם להזמנות העבודה ולשיקול דעתו הבלעדי.

ג. החשבונית תשולם תוך 45 יום מתום החודש שבמהלכו הומצאה לעירייה בהתאם להוראת סעיפים א' ו-ב' (להלן: "מועד התשלום").

ד. מובהר בזאת, כי במקרה בו הפרטים המופיעים בחשבון ובחשבונית אינם נכונים ו/או מלאים ו/או מדויקים, במלואם או בחלקם, רשאי המנהל שלא לאשרם ולהורות לספק לבצע תיקונים ו/או השלמות לפי שיקול דעתו הבלעדי, תוך פירוט הליקויים אשר נמצאו בחשבון ויראו זאת כאילו החשבון לא הומצא לעירייה ותקופת הימים עד להמצאת החשבונית המתוקנת לא תיספר במניין הימים עד למועד התשלום.

(1) אם החשבונית תוחזר לספק לצורך ביצוע ההשלמות כאמור לעיל, לא יאוחר מ-23 ימי עסקים ממועד ההמצאה לפי ס"ק א', מועד קבלת החשבונית המתוקנת מהספק ייחשב כמועד ההמצאה המעודכן. החשבונית המתוקנת תשולם לספק תוך 45 יום מתום החודש שבמהלכו הומצאה לעירייה.

(2) אם החשבונית תוחזר לספק לצורך ביצוע ההשלמות כאמור לעיל, לאחר חלוף 23 ימי עסקים ממועד ההמצאה לפי ס"ק א', החשבונית תשולם לספק לא יאוחר מ-10 ימי עסקים מתום "מועד התשלום". ואולם התקופה שממועד החזרת החשבונית לספק ועד

שהספק המציא לעירייה את החשבונית המתוקנת, לא תבוא במניין הימים לתשלום החשבונית כאמור.

ה. כל מס, היטל או תשלום חובה, מכל סוג החלים או אשר יחולו בעתיד, על השירותים מושא הסכם זה, יחולו על הספק וישולמו על ידו. המנהל ינכה מהסכומים שיגיעו לספק כל סכום שעליו לנכות לפי כל דין, ובכלל זאת מיסים, היטלים ותשלומי חובה אלא אם ימציא הספק למנהל לפני תשלומו של כל תשלום כנ"ל הוראות בכתב של פקיד השומה על הקטנת שיעור הניכוי כאמור, והעברתם של הסכומים לזכאי יהווה תשלום לספק.

ו. כל התשלומים יבוצעו ע"י העירייה אך ורק כנגד קבלת חשבונית מס.

ז. יובהר כי העירייה רשאית לבצע קיזוזים מהתשלום לספק וכן לעכב חלקים מהתשלום לפי זכויותיה בחוזה זה ועפ"י כל דין.

18. ערבות להבטחת ביצוע ההסכם

א. להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי החוזה בתקופת החוזה, כולן או מקצתן, מוסר הספק לעירייה בטרם חתימת החוזה, ערבות בנקאית צמודה מאת בנק מסחרי ידוע בישראל או מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א -1981, בסכום של 10,000 ₪ (להלן: "הערבות"), בנוסח **מסמך ז'(2)** למסמכי המכרז.

ב. ההוצאות הכרוכות במתן הערבות יחולו על הספק. הערבות האמורה תשמש גם כערבות להתחייבות הספק להשיב לידי העירייה את ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונותיו.

ג. מובהר בזאת כי מתן הערבות כדלעיל אינו פוטר את הספק ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי העירייה עפ"י חוזה זה ובהתאם לכל דין, ואילו גבייתה ומימושה של הערבות, כולה או חלקה, על ידי העירייה, לא יהוו מניעה מצדה לתבוע מהספק כל נזקים והפסדים נוספים וכן כל סעדים נוספים ואחרים עפ"י חוזה זה ו/או עפ"י דין.

ד. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כפי שיפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. המדד הבסיסי בכל אחד מהמדדים לעיל הינו המדד האחרון הידוע במועד החתימה על החוזה.

ה. סכום הערבות שנגבה על ידי העירייה ישמש כפיצוי קבוע ומוסכם מראש והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות במלואה וללא קשר לכך שנגרם לה נזק ו/או למידת הנזק שייגרם, ויהפוך לקניינה הגמור והמוחלט של העירייה מבלי שתהא לספק זכות כלשהי לבוא כלפי העירייה או ראש העירייה או גזבר העירייה בטענות כלשהן בקשר לכך, ומבלי שדבר זה יגרע מזכויותיה של העירייה על פי החוזה ו/או על פי כל דין בגין הפרת החוזה.

ו. הערבות תהא אוטונומית, בלתי מותנית וניתן יהא לממשה מידית בלא צורך בהנמקה, לפי פנייה חד צדדית של ראש העירייה או גזבר העירייה בכל מקרה שלפי קביעתם לא ביצע הספק את העבודות ו/או חלקן או הפר או לא מילא אחר התחייבותו/ התחייבויותיו עפ"י חוזה זה או במקרה של סכומים המגיעים לעירייה בגין הפרשים הנובעים מטעויות בחשבונות הספק. היה

והערבות תחולט על ידי העירייה והחוזה לא יבוטל, ימציא הספק ערבות חדשה בתנאים זהים לערבות שחולטה.

ז. החליטה העירייה להאריך את תקופת החוזה, ידאג הספק מיד עם קבלת ההודעה על הארכת החוזה להאריך את תוקף הערבות עד לתום התקופה המוארכת, או לחלופין יפקיד ערבות בנקאית אוטונומית חדשה בסכום זהה אשר תוקפה עד לתום התקופה המוארכת.

ח. הוראות סעיף זה יחולו על הערבות התקפה בתקופת ההארכה בשינויים המחויבים לפי העניין.

19. הפרות ותרופות

א. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את העירייה בכל הזכויות המוקנות לה עפ"י החוזה ועפ"י כל דין במקרה של הפרה יסודית ובכלל זה בכל אחד מהמקרים דלהלן תהא העירייה רשאית, בהודעה בכתב, לבטל את החוזה ולבצע את השירות בעצמה, או בכל דרך אחרת, שתמצא לנכון ולחייב הספק בהוצאות הכרוכות בכך. נמסרה הודעה כאמור יהא החוזה מבוטל במועד הנקוב בה. מובהר בזאת כי נקיטת צעד מן הצעדים המפורטים דלעיל אין בה כדי להקנות לספק כל זכות לקבלת תמורה כלשהי מאת העירייה:

(1) כשהספק פושט רגל או שהוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל או כשניתן נגדו צו כינוס נכסים או במקרה של תאגיד לגבי נכסיו כולם או חלקם, נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר אתם בהתאם לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג – 1983.

(2) כשהספק מסתלק מביצוע החוזה, להנחת דעתו של המנהל.

(3) כשאינן הספק מתחיל בביצוע עבודה מסוימת, או כשהוא מפסיק את מהלך ביצועה או שהוא אינו מבצעה ברציפות לפי לוח"ז שנקבע ואושר ע"י המנהל, או שאינו מספק את השירותים בקצב הדרוש להשלמתם במועד או כאשר הספק הפר אחת או יותר מההתחייבויות האמורות בחוזה ולא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על כך מאת המנהל תוך הזמן שנקבע בהתראה, או כאשר המנהל התרה בו כי השירותים המסופקים על ידו, כולם או מקצתם, אינם לשביעות רצונו והוא לא נקט מיד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור איכות השירותים.

(4) כשיש בידי המנהל הוכחות להנחת דעתו שהספק מתרשל בזדון בביצוע החוזה.

(5) כשיש בידי העירייה הוכחות להנחת דעתה, שהספק נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר לחוזה או כל דבר הכרוך בביצוע החוזה.

(6) הספק אינו ממלא את הוראות המנהל ולא נענה לדרישותיו תוך זמן סביר ו/או תוך הזמן שנקבע לכך ע"י המנהל.

(7) אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פליליים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו.

(8) התברר כי הצהרה כלשהי של הספק שנתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר לדעת המנהל היה בה כדי להשפיע על התקשרות עם הספק.

(9) התברר כי הספק מסר לעירייה הצהרה ו/או נתונים ו/או דוחות שאינם מדויקים במסגרת תפקידו.

(10) התברר כי קיימת מניעה כלשהי להמשך ההתקשרות עם הספק, והעירייה התריעה על כך בפני הספק בכתב.

(11) הספק הפר סעיף מסעיפי החוזה הבאים הנחשבים כהוראות יסודיות: 2, 4, 7 – 13, 16.

ב. השתמשה העירייה בסמכות כלשהי מהסמכויות, או בזכות כלשהי מהזכויות שהוקנו לה בחוזה וביטלה את החוזה, כולו או מקצתו, או הפסיקה את ביצועו, כולו או מקצתו, לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או כל דרישה אחרת בגין נזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו כולל פגיעה במוניטין.

ג. מובהר בזאת במפורש כי לא יראו בשימוש העירייה בזכויותיה עפ"י החוזה ו/או עפ"י דין כביטול החוזה על ידי העירייה, אלא אם העירייה הודיעה על כך במפורש ובכתב, והספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה כל עוד לא ניתנה הודעה על ביטול החוזה.

ד. מבלי לפגוע באמור לעיל, העירייה תהא רשאית לבטל החוזה בהוראה בכתב של המנהל בכל עת ע"פ שיקול דעתו הבלעדי של המנהל, וזאת בהתראה של 30 ימים.

ה. הופסקו שירותי הספק בשל ביטול החוזה על ידי העירייה כאמור בסעיף זה, הוא יהיה זכאי לקבלת התמורה המגיעה לו, בהתאם לתנאי החוזה, בגין השירותים שסיפק לה בפועל לשביעות רצונה על פי הזמנתה ועד למועד הפסקת השירות עפ"י הודעת העירייה, בניכוי כל הכספים אותם היא זכאית לקזז ו/או להפחית בהתאם לחוזה זה ו/או בהתאם לכל דין. כנגד קבלת התמורה הנ"ל, לאחר הניכויים, לא תהיינה לספק כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בגין נזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו, כולל עבור פגיעה במוניטין ו/או אובדן רווחים, כתוצאה מהפסקת ההתקשרות וביטול החוזה.

ו. החליטה העירייה להשלים את ביצוע השירות באמצעות ספק אחר, תהיינה הוצאות השלמת העבודה על חשבון הספק והוא יישא, בנוסף להוצאות האמורות, בתוספת 17% מהן כתמורה להוצאות משרדיות, מימון ותקורה.

20. העדר בלעדיות

א. מובהר בזאת כי אין בהסכם זה בכדי לחייב את העירייה בדרך כלשהי להיזקק לשירותי הספק באופן בלעדי.

ב. כך לדוגמא, העירייה תהא רשאית לבצע שירותים דומים בעצמה או על ידי ספקים אחרים מטעמה, הכל על פי צרכיה ותקציבה, על פי שיקול דעתה הבלעדי ובכל דרך שתראה לנכון, לרבות באמצעות פרסום מכרזים נפרדים ונוספים לקבלת השירותים מושא המכרז או שירותים דומים. הספק לא יהא זכאי לכל פיצוי ו/או תמורה במקרה זה.

21. סיום התקשרות

א. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 15 לעיל, עם סיום תקופת ההסכם, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להעביר ללא תמורה לידי העירייה או למי שהיא תמנה כנציגה את כל המידע, הנתונים והידע שנצבר במבנה בר קריאה לרבות פרוט מבנה הנתונים בסטנדרט מקובל להעברת נתונים כגון Excel או ASCII או שוי"ע מאושר ע"י העירייה והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר לעירייה, וכן לאפשר לעירייה או לכל ספק אחר מטעמה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התיעוד והגיבוי המצויים בידי הספק, וכן גישה מלאה לכל המערכות לצורך הסבת הנתונים, או המשך הפעילות המלאה של שירותי המחשוב עד לתחילת פעילותו של ספק אחר. למען הסר ספק סיום תקופת ההסכם הכוונה לכל מקרה בו הסתיימה ההתקשרות בין הספק לבין העירייה מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים, וזאת ללא כל תמורה מן העירייה בגין המשך הפעילות כאמור.

ב. המידע והידע המצוינים בס"ק א' לעיל כוללים את כל הנתונים הגולמיים, הנתונים המחושבים כולל פרוט האלגוריתמים לפיהם חושבו, נתוני הגיבויים ופורמט הגיבוי, נתוני אב, תנועות, מסמכים סרוקים, תמונות, אינדקסים, טבלאות משתמשים, הרשאות, וכל סוגיה הנתונים כולל טבלאות המפרטות את מבנה הנתונים.

הספק לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל.

ג. הספק לא יהיה רשאי לחסום, מכל סיבה שהיא ובכל זמן שהוא, בפני העירייה, גישה לנתונים ו/או למידע המונעים מהעירייה לתפעל את המערכות, להפיק נתונים, לקבל דוחות, לבצע שאילתות, ו/או להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

22. שמירת זכויות

שום ויתור או מחדל או הימנעות מפעולה של העירייה ו/או מהפעלת זכות כלשהי המוקנית לה על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, לא תחשב כעובדות היוצרות כנגדה מניעות ו/או השתק מחמת התנהגות או בדרך אחרת ביחסיה עם הספק ו/או מי מטעמו ו/או מנהל החשבונות, ולא יהא לה כל תוקף אלא אם כן ויתרה העירייה על זכותה בכתב ובמפורש.

23. ניכוי כספים מהספק

העירייה תהא רשאית לנכות מהכספים המגיעים, או שיגיעו לספק, מאת העירייה ו/או בגין כל דבר ועניין, את כל הסכומים אשר, תידרש או תחויב, לשלם עקב אי קיום או הפרת סעיף כלשהו מסעיפי החוזה ו/או כל סכום ו/או פיצוי ו/או שיפוי אשר יגיעו לעירייה מהספק בהתאם לחוזה זה ו/או שעל העירייה לשאת בהם מחמת שתתבע ע"י צד ג' בגין מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או כל העשוי להגיע לעירייה מאת הספק מכח חוזה או מקור שהוא. האמור בסעיף זה אינו גורע מזכויותיה של העירייה לתבוע את החזרת הכספים ששולמו על ידיה בכל דרך אחרת.

24. תרופות

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות הצדדים לכל סעד ו/או תרופה המגיעים להם ע"פ כל דין במקרה של הפרת החוזה.

25. כללי

- א. העירייה זכאית לקוזז מהכספים המגיעים לספק על פי חוזה זה ו/או כל חוזה אחר כל סכום המגיע לה ממנו.
- ב. מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה, על נספחיו, משקפות את מלוא המוסכם בין הצדדים, וכי צד לחוזה לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת החוזה.
- ג. כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהוא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.
- ד. סמכות השיפוט לגבי כל דבר ועניין הנובעים מחוזה זה תהא לבתי המשפט בעיר תל אביב-יפו בלבד.

26. הודעות

- כתובת הצדדים הם כמפורט בפתח חוזה זה.
- כל מכתב שישלח ע"י הצדדים למשנהו לפי מענו דלעיל, ייחשב כאילו נתקבל ע"י הנמען 72 שעות מיום מסירתו למשרד הדואר.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

עיריית יהוד-מונוסון

הספק

מסמך ה' (1)

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976

אני הח"מ, _____, נושא/ת תעודת זהות מס' _____ מכתובת _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר אמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

הנני עושה תצהיר זה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"), כחלק מהצעה במכרז פומבי מס' 29/2024 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה, בהתאם למכרז האמור. למונחים המפורטים בתצהיר זה תהיה המשמעות הנתונה להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

1. עד למועד ההתקשרות אני הח"מ ובעל זיקה אלי, כהגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, לא הורשענו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") ו/או לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים").

2. לחילופין, אם אני הח"מ ובעל זיקה אליי הורשענו ביותר משתי עבירות על חוק שכר מינימום ו/או חוק עובדים זרים - במועד הגשת ההצעה במכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

3. הריני מצהיר, כי מתקיים אחד מאלה:

א. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות עליי.

ב. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליי ואני מקיימן, כמפורט בסעיף 1ב2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים.

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

חתימת המציע

תאריך

אישור

אני הח"מ עו"ד _____ מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ אשר זיחה/זיהתה עצמו/עצמה באמצעות ת.ז. מס' _____ [במידה והמציע הינו תאגיד או שותפות רשומה: המשמש בתפקיד _____ במציע והמוסמך/כת לעשות תצהיר זה בשמה ומטעמה], ולאחר שהוזהרתי/יה כי עליו/עליה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/מה עליו בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

1. אני הח"מ _____ "פקיד מורשה" כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976* / רואה חשבון* / יועץ מס*, מדווח בזאת כי למיטב ידיעתי:

_____ מס' זהות/מס' רשום חבר בני אדם

שם

א. מנהל*/פטור מלנהל* את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975.

ב. נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

2. אישור זה אינו מהווה אסמכתא לעניין קבילות פנקסי החשבונות, אין בו כדי לחייב בצורה כלשהי בפני ועדת ערר או בפני בית המשפט, ואין הוא קובע עמדה ביחס לתקינותם של הדו"חות, מועדי הגשתם או נכונות הסכומים ששולמו על פיהם.

3. תוקף האישור מיום הנפקתו ועד ליום _____ .**

שם _____ תואר _____ מס' רשיון _____ חתימה _____

תאריך: _____

* מחק את המיותר.

** רשום את המועד, ולא יאוחר מיום 31 במרס של השנה שלאחר השנה בה הונפק האישור.

נספח ו' - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **כנספח 1X**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
 - א. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
 2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
 - בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסעיף לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
 3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
 4. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
 5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
 6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב.
 - על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
 8. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
 9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם. מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
 10. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

נספח ו'1- אישור ביטוחי הספק

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים						
<p>יח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל י הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר ליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>								
מעמד מבקש האישור*	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	המבוטח/המועמד לביטוח**	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	אישור שי				
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: אספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים העיסוק המבוטח: _____	שם	שם: חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.			
				מען	מען			
			תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.					
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים****	מ ט ב ע	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקט יבי)	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקט יבי)	נוסח ומהדורת הפוליסה**	מספר הפוליסה***	יטוח גבולות סכומי
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 322 - מבקש האישור מוגדר כצד ג' בפרק זה	שה		2,000,000					
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות	שה		20,000,000					בידים
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 302 – אחריות צולבת	שה		2,000,000					צועית

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים						
321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 325 - מרמה ואי יושר עובדים 327 - עיכוב/ שיהוי 328 - ראשוניות 332 - תקופת גילוי 301 - אובדן מסמכים 303 - דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 326 - פגיעה בפרטיות							
רותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):							
<p style="text-align: right;">ב</p> <p style="text-align: right;">ינוי פוליסה</p>							
נ מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או							
ר על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד** ס תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**							
<p style="text-align: right;">גישור</p>							

מסמך ז' (1)

ערבות בנקאית להשתתפות במכרז ולהבטחת הצעת המציע

תאריך: ____/____/____

לכבוד

עיריית יהוד-מונוסון

מרבד הקסמים 6, יהוד

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

על פי בקשת _____ (להלן: "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז פומבי מס' 29/2024 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה (להלן: "המדד").

מדד הבסיס לעניין ערבות זאת הנו המדד האחרון הידוע במועד הראשון שנקבע להגשת הצעות למכרז. המדד החדש לעניין ערבות זו יהא המדד שפורסם לאחרונה קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

לפי דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש העיר ו/או גזבר העירייה אנו נשלם לכם עם החזרת כתב ערבות זה, כל סכום עד לסכום הערבות, בתוספת הפרשי הצמדה מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום **31.12.2024**

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

ערבות זו ניתנת להארכה באופן חד צדדי על ידי ראש העיר ו/או גזבר העירייה ו/או מי מטעמם.

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף

ערבות בנקאית להבטחת קיום החוזה

תאריך ____/____/____

לכבוד
עיריית יהוד-מונוסון
מרבד הקסמים 6, יהוד
א.ג.ג.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו להבטחת מילוי התחייבויות המבקש בקשר למכרז פומבי 29/2024 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה (להלן – "המדד").

המדד הבסיסי לעניין ערבות זו הינו המדד האחרון הידוע במועד חתימת המבקש על החוזה.

המדד החדש לעניין ערבות זו יהיה המדד שפורסם לאחרונה קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

לפי דרישתכם הראשונה, אנו נשלם לכם חלף החזרת כתב הערבות זה, כל סכום עד לסכום הערבות בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ובלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום 1 לחודש ינואר שנת 2028

ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף

טופס לפירוט עמידת המציע בתנאי הסף

הנני, _____, ת.ז. _____, מורשה חתימה מטעם המציע _____, מצהיר בשם המציע כדלקמן:

1. להוכחת תנאי הסף 3(א)(5) -

למציע ניסיון במהלך חמש השנים האחרונות, דהיינו, 2019 – 2023, באספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות למערכות מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים ל – 5 רשויות מקומיות, מתוכן רשות מקומית אחת לפחות המפעילה לפחות 35 עמדות קצה המקושרות למערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים.

על המציע לפרט את ניסיונו בטבלה שלהלן:

שם מנהל מחלקת המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים /אגף שירותים חברתיים ברשות המקומית (שם, טלפון נייד, אימייל)	מספר עמדות הקצה המקושרות למערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים	הרשות המקומית לה סופקה המערכת	שנת אספקת המערכות - חודש ושנה	פירוט השירותים שסופקו על ידי המציע – אספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות למערכות מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים

** יש לצרף אסמכתאות להוכחת הניסיון המפורט בטבלה – אישור מזמין/ אסמכתא אחרת

2. להוכחת תנאי סף 3(א)(6)

למציע מחזור כספי שנתי של לפחות _____ ש"ח (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2022 ו-2023.

המחזור הכספי בשנת 2022 (לא כולל מע"מ) - _____ ₪

המחזור הכספי בשנת 2023 (לא כולל מע"מ) - _____ ₪

מצ"ב אישור רו"ח לאימות הצהרה זו.

3. להוכחת תנאי סף 3(א)(7)

המציע בעל הזכויות לספק ולהפעיל את האפליקציות והרישיונות הכלולים בהצעתו.

להוכחת עמידה בתנאי סף זה, המציע יצרף תצהיר חתום על ידיו ומאושר על ידי עורך דין.

הריני מצהיר כי הפרטים במסמך זה הינם נכונים ומדויקים. ככל שאדרש על ידי ועדת המכרזים או על ידי העירייה – אספק אסמכתאות נוספות להוכחת הפירוט הנ"ל, כדוגמת חוזי התקשרות, חשבוניות וכיו"ב.

שם וחתימת מורשה חתימה של המציע

תאריך

אישור

אני הח"מ עו"ד _____ מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/זיהתה עצמו/עצמה באמצעות ת.ז. מס' _____ [במידה והמציע הינו תאגיד או שותפות רשומה: המשמש בתפקיד _____ במציע והמוסמך/כת לעשות תצהיר זה בשמה ומטעמה], ולאחר שהזהרתיו/יה כי עליו/עליה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/מה עליו בפני.

חתימה וחתימת עו"ד

נוסח דו"ח מיוחד של רואי חשבון

(חוות הדעת תוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)

לכבוד

עיריית יהוד מונסון

תאריך: _____

הנדון: דוח מיוחד של רואה חשבון מבקר על הצהרת הנהלה בדבר הכנסות מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות בשנים 2021 - 2022

על פי בקשתכם ובקשת _____ (להלן: "המציע"), ביקרנו את הצהרת הנהלה בדבר הכנסות מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות בשנים 2021 - 2022 המצורפת והמסומנת בחותמתנו לשם זיהוי בלבד. הצהרה זו הינה באחריות הנהלת המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה הנ"ל בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה, בחינת הדיווח והתאמתו לנתונים עליה היא מבוססת, וכן הערכת נאותות ההצגה שבהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הצהרת הנהלת המציע משקפת באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את הכנסות החברה מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות בשנים 2021 - 2022, בהתאם לספרי הנהלת החשבונות של החברה.

בברכה,

רואי חשבון – חתימה + חותמת

טופס פירוט לצורך ניקוד איכות ההצעה

להלן טופס פירוט נתונים לצורך הוכחת עמידתו של המציע במדדי האיכות וניקוד הצעתו. הציון במדדי האיכות יקבע על סמך ההדגמה שתוצג על ידי המציע. כל אחד מן המשתתפים בצוות המקצועי ידרג את הערכתו למערכת המודגמת בהתאם לסעיפים המפורטים בטבלה. לכל סעיף יתן משקל שווה באותה קבוצה. הציון הכולל לכל סעיף יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל חברי הצוות המקצועי לאותו סעיף.

מדד איכות	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע, ל 10 - מצויין	סה"כ ניקוד מקסימלי למדד האיכות
צוות, ניסיון מקצועי וידידותיות המערכת	1	הידע המקצועי של מנהל המציע בתחום הידע של אתרי אינטרנט		10 נקודות
	2	הידע המקצועי של מנהל הפרויקט המוצע בניהול פיתוח ותחזוקה של אתרי אינטרנט		
	3	התרשמות מיחסי האנוש ויכולת ההובלה והביטוי של מנהל הפרויקט המוצע		
	4	גמישות מערכת ניהול התוכן המוצעת לניהול אתר האינטרנט		
	5	הידידותיות של מערכת ניהול התוכן לביצוע פעולות ניהול תוכן באתר האינטרנט		
	6	העיצוב הגרפי של אתרי האינטרנט שעיצב המציע		
	7	עיצוב דוחות מנהלים גרפיים, נומריים וטקסטואליים		
פונקציונאליות	8	תהליכי העבודה מתאימים המוקד בעירייה		30 נקודות
	9	תהליכי הטרנספורמציה הדיגיטלית הנכלים בפתרון – טפסים מקוונים חכמים, רספונסיביים, מוגשים		
	10	הממשקים בין אתר האינטרנט לבין מערכות אחרות המופעלות בעירייה		
	11	תכולת ומגוון השרותים הקיימים באתרי האינטרנט שהקים המציע לרבות דיווח תקלות למוקד, שרותים מבוססי מיקום, מיצוב		

	תמונות, שיגור הודעות על פי תחומי עניין, ביצוע תשלומים מאובטחים לעירייה, מפת הישוב, טפסים מקוונים הכל בהתאם לנדרש במסמכי המכרז		
	הלימה לדרישות מוקד עירוני מבוסס CRM המספק מידע 360 מעלות של פניות ושרותי העירייה לתושב וטפסים מקוונים	12	
	תכולת ומגוון השרותים הקיימים באפליקציה המוצעת לרבות דיווח תקלות למוקד, שרותים מבוססי מיקום, שיגור תמונות, שיגור הודעות על פי תחומי עניין, ביצוע תשלומים מאובטחים לעירייה, מפת הישוב, טפסים מקוונים הכל בהתאם לנדרש במסמכי המכרז	13	
	ידידותיות ופונקציונאליות של מערכת המשרד אחורי לבקרה וקליטת הטרנזקציות למערכת מאתר האינטרנט ומהאפליקציה למערכות התפעוליות של העירייה.	14	
	קיום מודול ידידותי המאפשר מעקב מנהלים אחר היקף השימוש תושבים ואורחים באתר האינטרנט	15	
	שילוב מהיר ומלא עם כלי המאפשר הגדרה על ידי משתמש בכיר של תהליכים מובנים יחודיים לעירייה	16	
	יכולת הגדרת תפריטים מותאמי משתמש	17	
	מנגנוני אבטחת המידע וסייבר הנכללים בהצעה	18	
	דשבורד מותאם אישית למנהלים.	19	
20 נקודות	חוות דעת מקצועית בהקשר להיקף הנושאים הנכללים בתוכנה המוצעת	20	כללי
	חוות דעת ממקצועיות המדגימים בתחומי התוכן המודגמים	21	

	אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע הנכללים במסגרת הפתרון המוצע	22	
	המערכת המוצעת לאתר האינטרנט ולאפליקציה הסלולרית מבוססת HTML 5	23	
	מספר אתרי האינטרנט שפיתח המציע עבור רשויות מקומיות	24	

מובהר כי הציון המינימלי למעבר לשלב בדיקת הצעת המחיר, הינו 42 נקודות מתוך 60 הנקודות המוקצות לרכיבי האיכות.

שם וחתומת מורשה חתימה של המציע

תאריך



מפרט טכני

אפיון ותיחום השירותים והמערכות הנדרשות במסגרת המכרז

S.O.W

מובהר ומודגש בזאת כי כל המערכות והשירותים המאופיינים בפרק זה, ובשאר מסמכי המכרז, נכללים במסגרת התשלום החודשי השוטף שתשלם הרשות מקומית לספק שיבחר כזוכה במכרז. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף למוגדר במסמכי המכרז במשך כל תקופת ההתקשרות. הזוכה במכרז לא יהיה רשאי לפנות לעירייה בהצעות מחיר עבור שיפורים, שידרוגים, תוספות ושינויים (להלן – שושיים) במערכות ועליו לכלול בתימחורו ובהצעתו שיפורים אלה. כל תוספת / מודול / שיפור / שינוי שיוגדרו על ידי גורמי רגולציה / בתי משפט / מרכז השלטון המקומי / משרד הפנים או כל גורם מוסמך אחר נכללים בהצעת המציע והוא לא יהיה רשאי לפנות לעירייה לתוספת תשלום בגין שינויי / שידרוגים / שיפורים אלה ועליו לבצעם עבור העירייה ללא שיהוי וללא תשלום נוסף.

מובהר ומוגדר כי להלן תפורט מערכת המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים הדרושה לעירייה והמודולים שלה. (להלן – "מודול"). מובהר, ומודגש כי הזוכה במכרז יספק לעירייה מערכת מלאה וכוללת את כל המודולים הקיימים אצלו לרבות צפיה 360 מעלות בכל היבטי התקשורת של התושב עם העירייה, ואף יתקין ידריך ויטמיע כל מודול / פרוצדורה / שידרוג / אפליקציה בתחום הפעילות של המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים ללא תוספת מחיר למחיר המוגדר במסמכי מכרז זה.

א. איפיונים כללים

1. פיתוח, תמיכה, תחזוקה, שירות, וכל פעולה אחרת שעל המציע לספק על פי מכרז זה לעירייה לעניין מכרז זה להלן "המערכות".
2. המציע יכלול בהצעתו את המרכיבים הבאים ללא תשלום נוסף:
 - 2.1. הורדת כל הנתונים ממערכת המוקד הקיימת של העירייה (במידה ויהיה צורך בכך), השבתם (ניהול תוכן) והסבתם למערכת החדשה.
 - 2.2. שרותי Help Desk & Call Center טלפוני לקבלת רישום וטיפול בקריאות שרות של עובדי העירייה, מנהליה, בין השעות 08:00 ועד 18:00 ביום חול ובימי שישי וערבי חג בין השעות 07:00 ועד 14:00, לצורך תמיכה, הדרכה והטמעת השימוש במערכת ניהול התוכן ובכל כלי ו/או שרות אחר המאופייין במסמכי המכרז.
 - 2.3. רישוי - הספק יכלול בהצעתו הכספית את כל אמצעי, כלי, תוכנות הדרושות לו ולעירייה לצורך הקמת ותפעול המערכות, העירייה לא תשלם בנפרד בגין רישוי מוצרים ושרותים.
 - 2.4. אבחון, טיפול ושרות תקלת תקשורת, תוכנה, וכל רכיב אחר הדרוש לתפעול תקין של המערכות.
 - 2.5. פיתוח ממשקי העברת נתונים אוטומטיים דו כיווניים בזמן אמת לתוכנות הפועלות בעירייה לרבות התוכנות הפיננסיות, הנדסיות, חוגים, מכירת כרטיסים, רישוי עסקים ועוד וסיוע לחברות EPR Sys, אוטומציה, וכל תוכנה אחרת המותקנת בעירייה או שתותקן בעתיד להתממשק למערכות באופן דו כיווני בזמן אמת אוטומטי.
 - 2.6. תיכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת ממשקי העברת נתונים מאובטחים, אוטומטיים בזמן אמת דו סיטרים בין מערכות העירייה התפעוליות לבין המערכות המאופיינות במכרז

- זה בהתאם לאיפיון המפורט שיבוצע על ידי הספק ויאושר על ידי העירייה. ביצוע שיפורים ושינויים בממשקים אלה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.7. תכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת טפסים חכמים, מקוונים רספונסיביים, מאובטחים, המשלבים נתונים מהמערכות התפעוליות של העירייה למילוי על ידי התושב, חתימה דיגיטלית מאובטחת ומאושרת ושיגורם למערכות העירייה התפעוליות לרבות קבלת אישור חוזר לתושב בדבר קליטתם במערכות העירייה והמשך הטיפול בהן וזאת בהתאם לאיפיון המפורט שיבוצע על ידי הספק ויאושר על ידי העירייה. ביצוע שיפורים ושינויים בטפסים אלה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.8. מערכת BPM לתכנון וביצוע תהליכים עיסקיים שרותיים, רוחביים דיגיטליים בעירייה לשרות התושבים וגורמי חוץ ופנים אחרים.
- 2.9. מערכות CRM לביצוע, מעקב ובקרה של תהליכי שרות לקוחות רוחביים וקבלת נתונים 360 מעלות על כל האינטראקציות של התושב עם העירייה
- 2.10. מערכות BI לביצוע ניתוח נתונים והצגתם מבוססי Big Data
- 2.11. מנגנוני AI מובנים במערכות שיסופקו על ידי הספק שיבחר במכרז לשיפור המערכות והשרותים במערכת. מנגנונים אלה יספקו מתחייב בזה לפתח ולשבץ במערכתיו לא יאוחר מבמהלך שנת ההתקשרות הראשונה דהינו לא יאוחר מ 365 ימים קלנדריים ממועד ההכרזה על הזוכה במכרז. במידה והספק הזוכה לא סיפק מנגנונים אלה תהא העירייה רשאית לקזז מהתשלום החודשי סכום של 1500 ₪ מידי כל חודש איחור. סכומים אלה שיקוזזו לא יוחזרו לספק כאשר יעמיד מנגנונים אלה לשימוש העירייה ותושביה.
- 2.12. שינויים ושיפורים באתר במערכות בהתאם להנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהעירייה, מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות מרכז השלטון המקומי.
- 2.13. ביצוע הדרכות לעובדי העירייה ומנהליה בשימוש במערכות באתר הלקוח דהיינו במשרדי העירייה. הספק שיבחר יספק הדרכה בסיסית לכל עובד חדש במוקד העירייה כשעתיים לכל עובד חדש, כמו כן הספק יבצע 4 הדרכות בשנה בנושאי טפסים לעובדי המוקד במשך כ 3 שעות כל הדרכה לפחות. מעבר להדרכות אלה במקרה של דרישות מיוחדות של העירייה לביצוע הדרכות בתשלום, מחיר שעת הדרכה להדרכה באתר הלקוח לא יעלה על 250 ₪ לשעה + מע"מ כחוק.
- 2.14. ביצוע פעילויות תחזוקה ומנע שוטפות המערכות.
- 2.15. ניהול הגדרות, הרשאות, ותצורת עבודה לרבות עדכון גרסאות התוכנות והמערכות המופעלות, ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות למערכות ולבסיסי הנתונים.
- 2.16. תמיכה בביצוע ההגדרות המתאימות בצידוד הקצה (מחשבי Pc, טלפונים חכמים, מחשבי טאבלט וכד) ובתוכנות של צידוד הקצה ובשרתי הרשת, בצידוד התקשורת כך שהמערכות יפעלו באופן המיטבי.
- 2.17. פיתוח ותחזוקת האתר בהתאם למסמך מדיניות אבט"מ [אבטחת מידע] - פיתוח מערכת מאובטחת" מינואר 2015 של יחידת ממשל זמין במשרד ראש הממשלה. יזום וביצוע פעולות אבטחת מידע כך שהמידע יאובטח ותמנע חדירת גורמים בלתי מורשים ו/או זליגת מידע. העירייה תבצע בעצמה או על ידי מי מטעמה בדיקות וניסיונות חדירה ושיבוש מידע באתר האינטרנט והספק מתחייב לשתף פעולה ולתקן את כל הליקויים שימצאו על חשבונו של הספק.

- 2.18. מתן הרשאות ממודרות למשתמשי המערכת. בקרה בדבר תחזוקת ההרשאות.
- 2.19. מערכות הגנה בפני לוחמת סייבר, חדירת בלתי מורשים למערכות. מניעת מיצוב מידע של לוחמי סייבר במערכות. מניעת התקנת רוגלות, סוסים טרואנים ונזקי סייבר אחרים מהמערכות ומהמשתמשים. סעיף זה מתייחס הן לשרתים והן לאביזרי הקצה של המשתמשים.
- 2.20. אחריות מלאה לביצוע גיבויים ושחזורים למידע הנשמר במערכות.
- 2.21. אחזקה שוטפת של המערכות ושידרוגן באופן שוטף כך שיהלמו את התפתחות הטכנולוגיות והשרותים הנדרשים
- 2.22. סיוע לקשר שוטף עם כל ספקי התקשורת הנתונים והאינטרנט של העירייה לרבות בזק, EPR, 012, נטוויזן, בזק בינלאומי, Hot וכד'
- 2.23. שיפור מתמיד בהתאם לנספח ה SLA לחוזה למסמכי מכרז זה
- 2.24. מובהר ומודגש כי על הספק לספק השרותים והמערכות ולדאוג לזמינותם למשתמשים, בכפוף לזמינות תשתיות התקשורת, אף במצבי חרום או מצב מיוחד או אסון טבע או כל כח עליון אחר.
- 2.25. איחסון כל המערכות על גבי מחשב ענן Cloud באחריות וטיפול מלא של הספק מקצה לקצה **ללא מגבלת נפח אחסון** לרבות מנגנוני אבטחת מידע ומניעת ניזקי לוחמת סייבר, כמוגדר במסמכי מכרז זה וכפי שיוגדר מזמן לזמן על ידי הרגולציה והעירייה .
- 2.26. מובהר ומודגש כי הספק שיבחר לא יהיה רשאי לערוך שינויים בממשקי המשתמש ובתוכנה ללא אישור העירייה .
- 2.27. מובהר ומודגש כי העירייה תהיה רשאית לפנות לספק להוספות ושינויים בתוכנות / אפליקציות והספק שיבחר יבצע שינויים ותוספות אלה ללא עלות נוספת לעלות המוצעת והמוסכמת במסגרת המכרז. וזאת לרבות אבטחת מידע בהעברת המידע מספקיות המערכות התפעוליות של העירייה ולאפליקציה הסלולרית.
- 2.28. העירייה רכשה את הדומיין, באחריות הספק לתחזק אותו. עבור תחזוקת הדומיין ישלם הספק הזוכה במכרז והספק יכלול אותו בתשלום החודשי המוצע על ידו ללא תוספת תשלום לעירייה
3. על הפתרון הכולל לפעול בתפיסת ERP - Enterprise Resources Planning ולכלול ממשקי העברת נתונים ב On-Line בין המערכות. על המערכות לכלול את כל תתי המערכות (מודולים) הדרושות לעירייה במועד פרסום המכרז ו/או תתי מערכות והאפיונים האחרים שיוגדרו על ידי הרגולטור בתקופת החוזה. הספק מתחייב בהגשת הצעתו לאפשר, לסייע, להגדיר ולהוסיף שורות קוד מתאימות לקיום ממשקי העברת נתונים On Line אוטומטי דו כיווני מהמערכות המוצעות על ידו למערכת ה GIS המותקנת בעירייה מבית היוצר של קומפלוט, ללא תוספת עלות. **מובהר ומודגש כי כל ישות תשמר במערכת פעם אחת וכל נתון יוקלד למערכת פעם אחת יעבור באופן אוטומטי לכל המערכות והמודולים הנדרשים כפי שפועלת מערכת ERP.**
4. על המערכות שיספק המציע להיות מושתתות על טכנולוגיה מתקדמת ולכלול ללא תוספת תשלום את הפונקציונליות המפורטת להלן:

- 4.1 מערכת מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
- 4.2 מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי – GUI - Graphical User Interface , ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser
- 4.3 מחולל דוחות ידיותי למשתמש משולב במערכת המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.
- 4.4 יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- 4.5 יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- 4.6 יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- 4.7 יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- 4.8 על המערכת לכלול אמצעי ידיותי למשתמש ואינטואיטיבי לשליטת המשתמש בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.
- 4.9 אירכוב מסמכים אינטגרלי בכל המערכות המוגדרות במסמכי מכרז זה ושיוכם לכל ישות נדרשת כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office.
- 4.10 יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך פניית לקוח, לצפות בתמונות שהלקוח העלה.
- 4.11 על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עידכוני פרטי המיידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה ומהות השינוי שבוצע.
- 4.12 על המערכת לכלול יכולת לבניית תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.
- 4.13 על המערכות לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
- 4.14 על המערכת לכלול כלי Business Intelligence להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהמערכות התפעוליות כולל תצוגה גרפית, נומרית טקסטואלית ומחווניים שיקבעו ע"י העירייה.
- 4.15 כלי ה BI כולל יכולת מעשית וידידותית למשתמש לשילוב וניתוח נתונים בהיקפי גדולים : Big Data מכל קבצי הנתונים ומכל שדות הנתונים ללא יוצא מן הכלל.
- 4.16 כלי תוכנה סטנדרטי לניהול מסמכים הן במערכות התפעוליות והן במערכות המשרדיות של העירייה לכל עמדות העירייה.

4.17. על מסכי המערכת להיות מעוצבים באופן אינטואיטיבי למשתמש כל שתוביל את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.

4.18. **DashBoard** – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתונים מספריים סיכומיים מהמערכות התפעוליות של הרשות המקומית כדוגמת: כמות התשלומים בגביה והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, וכד'.

4.19. אפשרות להדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. על התוכנית המדפיסה לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.

4.20. הפקת נתונים ודוחות לפלטי נייר ולקבצים בהתאם לאיפיון העירייה

4.21. קליטת נתונים אוטומטית מקבצים חיצוניים למערכות השונות על פי איפיון העירייה

4.22. העברת נתונים אוטומטית למערכות משרד המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים וקבלת אישור על תקינות העברה.

4.23. על המערכת לבצע שמירה אוטומטית בתדירות גבוהה של נתונים המוקלדים למסכי העבודה אף ללא צורך בפעולה יזומה ע"י המשתמש לשמירת הנתונים במערכת וזאת לצורך מניעת אובדן נתונים והקלדה כפולה של נתונים בזמן תקלות תפעול כאלה ואחרות.

4.24. הצפנת נתונים לצורך שידורם לכל גורם שידרש.

4.25. יומן פגישות בתוכנת המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים ממושק באופן אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאאוטלוק של העובד ישירות מתוכנת המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים

למען הסר ספק אפיונים כלליים אלה הינם דרישות חובה מהמערכת ומחיר המציע יכול לכול שימוש הלקוח בפונקציות אלה ללא תוספת מחיר.

5. על המציע לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה לעירייה. הספק יהיה אחראי ליישומה ותקינותה של המערכת על כל מרכיביה: שרתים, תוכנה, נתונים ותקשורת תוך כדי עמידה ברמת השירות Service Level Agreement להלן "SLA" כפי המפורט במסמכי המכרז.

6. על המציע לצרף להצעתו מסמך המפרט את נהלי ומנגנוני אבטחת המידע המבוצעים במערכותיו ובתשתיות הטכנולוגיות שלו כמו גם במשרדיו ובתשתיות התקשורת שיפעיל לצורך מתן הפתרון המוצע על ידו. על המסמך לכלול תאור מפורט בדבר המרכיבים המוגדרים בנספח ג' לפרק זה.

7. הספק הזוכה במכרז יפעיל ויתחזק שרת/ים תוכנה (הכל על חשבונו ובמסגרת הצעתו) בענן של הזוכה במכרז לצורך תפעול המערכות ואספקת השירותים. כמו כן באחריותו הבלעדית של הספק לאבטח שרתים ומערכות אלה במנגנוני אבטחת מידע ומניעת נזקי לוחמת סייבר.
8. באחריות המציע לבצע גיבוי של שרתים אלה באתר מרוחק. על המציע לצרף למסמכי המכרז תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning בהתאם לתוכניות המקובלות בארגונים פיננסיים בישראל. באחריות המציע להחזיר מערכת המידע לתפעול מלא בהתאם ל BCP ולפצות העירייה במידה ולא עמד בכך בהתאם לתנאי המכרז.
9. מובהר בזאת כי המציע יתקין מערכות הכוללות לפחות את כל האפשרויות במערכות הקיימות כיום בעירייה. המערכות החדשות יכללו את כל שדות הנתונים, הדוחות, הביצועים, הקישוריות לגורמי פנים וחוץ לפחות כפי שמאפשרת המערכת הקיימת או יותר מהמערכת הקיימת. במידה ובמהלך ההתקנות, ההסבות, והפעולה השוטפת יתגלה כי חסרה במערכת החדשה פונקציונאליות כל שהיא שהיתה קיימת במערכת הנוכחית מתחייב בזאת המציע להשלים החסר תוך 7 ימים מפניית העירייה.
10. המשתתף מתחייב, בהגשת הצעתו לא למנוע או לחסום או לבצע כל פעולה אחרת המונעת מהלקוח או מהחברה שזכתה במכרז לקבל כל נתון או שרות שהעירייה הייתה אמורה ו/או רגילה לקבלו במהלך התפעול השוטף של המערכות.
11. מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות למעט התוכנה הינם רכושה הבלעדי של העירייה. החברה תאפשר לעירייה לקבל נתונים אלה ללא דיחוי בכל עת שתחפוץ ללא עלות נוספת.

אבטחת מידע

המציע יכלו בהצעתו אמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים :

א. חסיון המידע לרבות :

- מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי העירייה
- הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
- שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- הצפנת נתונים בתקשורת
- FireWall_חומת אש

ב. זמינות המידע

- נוהלי גיבויים ושיחזורים
- מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP
- הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Hypertext Transfer Protocol Secure - Hhttps
- Virtual Private Network - VPN
- תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP – Business Continuity Plan

ג. שלמות ואמינות המידע

- עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון PCI - Security Standards Council
- מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך
- אבטחת כל שכבות המידע לרבות : LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע ,

ד. מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המציע

א. הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / סוסים טרויינים /

ב. אמצעי הגנה בפני פעולות לוחמת סייבר וכופרה

ז. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון :

1. Access Control Systems
2. Telecommunication and network security
3. Security Management Practice
4. Applications and Systems Development
5. Cryptography
6. Security Architecture and Models
7. Operational Security
8. BCP & DRP
9. Law Investigation and Ethics
10. Physical Security

1. הנחיות כלליות:

- 1.1 בעת הפסקת ההתקשרות מול הספק, הספק מתחייב להעביר לידי העירייה את כלל המידע השייך לעירייה. הספק ישמור את המידע במערכת כל עוד נמשכת ההתקשרות. לאחר סיום ההתקשרות והעברת המידע לידי העירייה ולאחר קבלת אישור בכתב הספק מתחייב לבצע מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 1.2 סעיפי ו/או נספחי שמירת הסודיות, כפי שהם מופיעים בחוזה עם הספק, מהווים את הבסיס להתנהלות הספק עם החומר והמידע של העירייה ומחייבים את הספק.
- 1.3 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו, אשר יבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך למזמין.
- 1.4 הספק יגדיר נוהלי אבטחת מידע הכוללים בקרות והתייחסות להתמודדות בעת אירועי סייבר, אירוע של דלף מידע, נוהל ביצוע שינויים, נוהל גישה מרחוק למידע.
- 1.5 באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של העירייה, שברשותו.
- 1.6 הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים, התשנ"ה-1995, דיני הגנת הפרטיות, בכללם, מבלי למעט, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות אבטחת מידע התשע"ז 2017- והתקנות אשר הותקנו מכוחו.
- 1.7 הספק יעביר דוח של מבחני חדירות וסקרי סיכונים שבוצעו על ידי חברת אבטחת מידע בלתי תלויה לסביבת המערכת. תוך דגש כי האתר על כל מרכיביו נבדק בקפידה על ידי מומחי אבטחה פנימיים וחיצוניים.
- 1.8 חובה לוודא כי העובדים הנדרשים לגשת מרחוק מקבלים הדרכות על מנת להגן על המידע וההתחברות מתבצעת בצורה מאובטחת SSL VPN ושימוש באמצעי OTP.
- 1.9 הספק מתחייב לדווח בזמן לעירייה אמת בעת התרחשות אירועי אבטחת מידע.
- 1.10 הספק מתחייב לדווח לעירייה על כל השבתה של המערכת.
- 1.11 הספק מתחייב לספק פירוט מלא של הסביבה הטכנולוגית:
- 1.11.1 כיצד מתבצע טיפול בעדכוני **CVE**, **MICROSOFT**, עדכוני מערכת, וכו' שבה נשמר המידע (אופן ביצוע הקשחת השרתים וציוד תקשורת, עדכוני תוכנה, שימוש בפרוטוקולים בטוחים, חסימת שיתופי רשת מיותרים, האם פאזיים מותקנים בהתאם לסד הזמנים המומלץ ע"י היצרן) היכן נשמר המידע, למי יש גישה?, קוד פתוח? האם מתבצע הקשחת מערכת הפעלה ושרת ה- **WEB** לפי סטנדרטים נוקשים. הספק מתחייב כי כל התיקונים והעדכונים נעשים, וכל היישומים הקיימים נבחנים הן לפני עליה לאוויר והן בעקבות כל שינוי משמעותי לצורך אבטחה נכונה, תוך עמידה בנוהל שינויים המגדיר ומוודא יכולת שיחזור בעת תקלה.
- 1.12 תיעוד בלוג, בקרות כניסה והרשאות למידע וקבירת גישה חובה לבצע איסוף לוגים.
- 1.12.1 חותמת זמן ברמת שניות.
- 1.12.2 מזהה משתמש (כגון **IP, UID**).
- 1.12.3 ניסיונות גישה.

- 1.12.4 נעילות משתמש.
- 1.12.5 פעולות עדכון ע"י המשתמשים, כולל שמירת ערך קודם.
- 1.12.6 העלאות תכנים
- 1.12.7 ייצור והורדת קובץ
- 1.12.8 גישה מרחוק
- 1.12.9 שינויים במערך ההרשאות
- 1.12.10 אירועי אבטחת מידע
- 1.12.11 שמירת הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות. קיום נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן. תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי. חובת דיווח למנהל אבטחת המידע במזמין במקרה של אירוע אבטחת מידע.
- 1.13 מדיניות סיסמאות, מחייב עמידה בסטנדרטים מקובלים של חוזק סיסמא.
- 1.13.1 מתן הרשאות גישה, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד ומידור גישה/ עדכון ברמת שדה.
- 1.13.2 רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו ובעלי ההרשאות הממלאים תפקידים אלה ויכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה לפחות, או עפ"י דרישת המזמין.
- 1.13.3 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 1.13.4 ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.
- 1.13.5 אופן הזיהוי של משתמש ניהול (**Admin**) יכלול שם משתמש וסיסמא, וישלב מזהה נוסף - **OTP**, כתובת **IP** קבועה, או שדה אחר.
- 1.13.6 אורך סיסמא מינימלי – 8 תווים.
- 1.13.7 מורכבות סיסמא - שימוש באותיות וספרות.
- 1.13.8 ניתן להשתמש ב-**OTP**.
- 1.13.9 ניתן לקשר ל-**AD**.
- 1.13.10 אכיפת החלפת סיסמא ראשונית.
- 1.13.11 חסימת משתמש לאחר 5 ניסיונות גישה שגויים.
- 1.13.12 חסימת משתמש שלא הזדהה 180 ימים.
- 1.13.13 הסיסמאות תוחלפנה כל 180 ימים לפחות.
- 1.13.14 מניעת השלמה אוטומטית של הסיסמא
- 1.13.15 הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 1.13.16 ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.
- 1.14 אבטחה פיזית ,
- 1.14.1 הספק ישמור את המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה .
- 1.14.2 הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן

- בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן.
- 1.15 הספק יגביל/ ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה לסביבת השרתים
- 1.16 גיבויים ,
- 1.16.1 המידע יגובה לפחות פעם ביום באופן שיאפשר שחזור מלא בעת הצורך.
- 1.16.2 יש לשמור גיבויים באופן מאובטח למשך 24 חודשים לפחות, ולכל תקופת השירות.
- 1.17 אירוע אבטחת מידע,
- 1.17.1 קביעת הוראות בנוהל האבטחה של הספק לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנמ"ר המזמין ולמנהל אבטחת המידע על אירועי אבטחה ועל הפעולות שננקטו בעקבותיהם.
- 1.17.2 יש לדאוג למענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.
- 1.18 ממשק ניהול ,
- 1.18.1 הזדהות מול ממשק הניהול - תתבצע באמצעות גישה המבוססת על אימות רב שלבי – MFA.
- 1.19 הפרדת סביבות ,
- 1.19.1 תתבצע הפרדה לוגית בין המידע של העירייה לבין המידע והנכסים של יתר הלקוחות של הספק , סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 1.20 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 1.21 הספק יעדכן האם נעשה שימוש במערכת IPS הכוללת חתימות עדכניות. הקפדה על אנטי-וירוס מעודכן ומערכות IPS/IDS פעילות ומוגדרות כהלכה.
- 1.22 הספק יעדכן האם נעשה שימוש ב-WAF שמירה על חומת אש רשתית (FW) ואפליקטיבית (WAF) מוגדרים בקפדנות ומתוחזקים כראוי.
- 1.23 הספק יעדכן האם נעשה שימוש בכלי ייעודי ל VULNERABILITY SCANNER.
- 1.24 הספק יעדכן האם נעשה שימוש בשירות ANTI DDOS וביצוע בדיקת עומסים
- 1.25 החתמת עובדי הספק על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק למזמין ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 1.26 התחייבות הספק לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או שימוש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.

פרק 2: נספח ב' - נוהל הסבה (אם ידרש)

במקרה של צורך בהסבת נתונים ממערכות של חברה / חברות אחרות למערכות של הזוכה במכרז מתחייב המציע לפעול בהתאם לנוהל זה:

א. הגדרות:

- **נתונים:** כל הנתונים שנשמרו ועובדו במערכות ספקי המערכות הפועלות בעירייה לרבות: נתונים היסטוריים, מסמכים סרוקים, הערות, כתובות למשלוח, נתוני ביצוע תשלומים, נתוני אב, וכל נתון אחר הנשמר / מעובד / מחושב במערכות שהפעילה העירייה לפני המכרז.
- **הסבת נתונים:** הורדת הנתונים מהמערכות הקיימות הפועלות בעירייה והעברתם למערכות הספק הזוכה במכרז באופן תקין ומלא כך שהעירייה תוכל להפעיל את כל המערכות והשירותים באופן זהה למערכות והשירותים הקודמים.
- **מערכות קיימות:** מערכות המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים המוגדרות במסמכי מכרז זה אותן מפעילה העירייה עד לעריכת המכרז
- **מערכות חדשות:** מערכות המוגדרות במסמכי מכרז זה אותן מפעיל הספק שנבחר במכרז.

ב. שלבי עבודה:

a. הסבת טסט

1. לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות באופן עצמאי ללא סיוע של העירייה באשר לכל הנתונים האפשריים להורדה.
2. להודיע באופן מידי לעירייה בדבר אותם נתונים שאין ביכולתו להוריד ולסייע לעירייה לקבל נתונים אלה מהחברה המפעילה את המערכות.
3. לבצע בקרת תשתיות טכנולוגיות בעירייה לרבות: חומרה, תוכנה ותקשורת להתאמתן למערכות המציע ולהודיע לעירייה באופן מידי על כל צורך בשינוי / שדרוג.
4. להטמיע את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים במערכות החדשות
5. לבצע בקרה בדבר שלמות הנתונים והתאמתם המלאה לנתונים כפי שנשמרו במערכות הקיימות.
6. לאשר לעירייה בכתב כי כל הנתונים הוסבו בהצלחה מלאה.
7. לסייע לעירייה לבדוק ולאשר כי אכן הנתונים הוסבו בשלמותם וכי יש זהות מלאה בין הנתונים במערכת הקודמת לבין המערכת החדשה לרבות דוחות שנתיים במערכת הקיימת מול דוחות שנתיים, במערכת החדשה ולרבות השוואה יחידנית אקראית של פניות נתון אחר.
8. מובהר בזאת כי העירייה לא תתחיל להפעיל את המערכת החדשה באופן אוטומטי בטרם הושלמו כל שלבי עבודה המוגדרים בסעיף A למסמך זה.

b. הסבת אמת

1. להעביר את כל הנתונים מהסבת הטסט להסבת האמת.
2. לקלוט כל הנתונים המעודכנים למערכת החדשה
3. לבצע הדרכות, התקנות, הטמעות לעובדי העירייה ומנהליה
4. לבצע ליווי צמוד ורצוף לעובדי העירייה ומנהליה בישום המערכת עד לקבלת תעודת סיום כמוגדר במסמכי מכרז זה. לבצע את כל הממשקים וההגדרות המתאימות לעבודה שוטפת מול גורמי חוץ
5. נוכחות של מנהל פרויקט ההסבה במשרדי העירייה בתדירות קבועה של לפחות 3 ימים מלאים וקבועים בכל שבוע ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה ועד מועד קבלת תעודת הסיום.
6. השתתפות קבועה של מנהל בכיר מטעם הזוכה במכרז ביחד עם מנהל פרויקט ההסבה בפגישה סדירה קבועה – מעקב סטטוס הסבה – בהשתתפות מנהלת מחלקת המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים.
7. הזוכה במכרז מתחייב בזה כי במקרה שבו נכשלה הסבת הנתונים יחזיר את כל הנתונים לעירייה ויפצה אותה בגין הנזק שנגרם לעירייה בשל כישלון ההסבה כפי שיקבע על ידי המנהל.

פרק 2: נספח ג' הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

הואיל: ואני החתומה מטה (להלן: "החברה") מספקת לעיריית יהוד מונוסון (להלן: "העירייה") שירותים, המתבססים על מידע של העירייה ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:

והואיל: וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של העירייה ועל

אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי העירייה כדלקמן:

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מ העירייה, בין מידע מ העירייה או מידע מצד ג'.
2. מונה אצלי בעל תפקיד "ממונה אבטחת מידע" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע ששמו _____ והעובד מועסק באופן קבוע כשכיר אצלי. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה אצל הספק ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
3. קבצי המידע של העירייה יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בנלי"ן מאובטח).
4. קיימת אצלנו הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
5. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של העירייה, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים והמערכת תחייב החלפת סיסמא לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים.
6. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
7. קוד צד-שרת אינו חשוף למשתמשים.
8. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה. הספק מתחייב לספק דו"ח אוטומטי כל רבעון בדבר המשתמשים והרשאותיהם.
9. מופעלת מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
10. מיושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של העירייה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
11. מותקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת תדירות כנגד וירוסים, רוגלות, נזקות ולוחמת סייבר.
12. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של העירייה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.

13. קיים נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של העירייה, כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע העירייה וממונה על אבטחת מאגרי המידע בעירייה.

14. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם העירייה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.

15. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:

- לא יישמרו קבצים של העירייה על הדיסק הקשיח של התחנה.
- בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמה.
- הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
- לא ניתן יהיה להוריד קבצים של העירייה מהשרת באמצעות התחנה.

16. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול מחוץ לחוות השרתים עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.

17. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.

18. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים העירייה או שהם תוצרי עיבוד מנתוני העירייה, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.

19. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם העירייה.

20. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע של רמ"ט תיקונין ותקנותיהן.

21. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.

22. החברה מתחייבת לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

23. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי, העירייה ניאותה למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע ממשרד המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים.

24. בגין הפרת כל אחת מההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז בתחומי אבטחת המידע והסייבר אפצה את העירייה בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.

25. אני אשפה את העירייה בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

תאריך

שם המציע

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ התייצבו בפניי ה"ה _____
ת.ז. _____ ו _____ ת.ז. _____ שהינם מורשי החתימה של חברת
בע"מ ולאחר שהסברתי להם את מהות ההתחייבות חתמו בפניי על מסמך זה.

עו"ד, _____

מ.ר. _____

פרק 2: נספח ד'

הצהרת CISO

אני _____ (שם פרטי) _____ (שם משפחה) _____ (מת"ז)
החתום מטה. בעל הכשרה והסמכה של Chief Information Security
Officer (CISO) הוסמכתי על ידי _____ (לציין שם מוסד ההכשה)
ומצורפת בזה תעודת ההסמכה שלי וקורות החיים שלי. אני מצהיר בזאת כי בדקתי בחנתי
וניסיתי את מערכות המציע _____ ואת הפתרונות המוצעים על ידו ומצאתי את
הפתרונות והמערכות והמנגנונים המוצעים עונים במלואם על הגדרות אבטחת מידע,
מניעת לוחמת סייבר ועונים על כל כללי אבטחת המידע המקובלים במערכות מסוג זה
ובארגונים ציבוריים וממשלתיים.

תאריך

שם ה CISO

פרק 2: נספח ה'

כללי הרשאות גישה למאגרי רשות עיריית יהוד מונוסון

להלן דרישות הרשות לאבטחת מאגרי המידע מגורם חיצוני, המתקשר עם הרשות לצורך מתן שירות הכרוך במתן גישה למאגרי מידע (להלן ספק השירות), כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ותקנות הגנת הפרטיות (1986 תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים) (להלן תקנות הגנת הפרטיות)

1. תבוצע הגדרה של איש קשר ייעודי מטעם הספק ואיש קשר מטעם הרשות לכל נושאי אבטחת מידע, גם אם הספק או הרשות אינם מחויבים לכך על פי דין.
2. השימוש במידע יהיה בהתאם להגדרתו בהסכם בין הרשות לבין הספק. חל איסור למסור, להעביר, לעבד או להשתמש במידע לכל מטרה אחרת ללא קבלת אישור בצורה מפורשת וחתומה ע"י הרשות ובהתאם לתקנות.
3. כל גישה של אדם אל הנתונים, בין אם עובד של הספק או מטעמו או כספק צד ג' של הספק תבוצע רק לאחר הגדרה מסודרת ומתועדת בהתאם לצורך של הספק. כל עובד של הספק בחברה יהיה חתום על הצהרה לשמירת סודיות כחלק מתהליך קליטתו בחברה ויעבור הדרכה הכוללת התייחסות ייעודית לנושאי פרטיות. כל גישה של גורם נוסף, בין אם הוא עובד הרשות או גורם חיצוני מטעם הרשות וכן כל העברת נתונים לגוף חיצוני (ממשלתי, ציבורי או פרטי) יבוצע באישור הרשות בלבד ובהתאם לתקנות.
- הרשאות עבור משתמשי הספק יהיו תמיד כהרשאות אישיות לכל עובד ויוגדרו עבור תפקידים בהתאם לרמת ההרשאה הנדרשת, בתיאום בין הרשות לספק במסגרת ההתקשרות. כל שינויי בתפקידים המאושרים או ברמת ההרשאות הנדרשת יבוצע בתיאום עם הרשות ובאישור מנהל המאגר וממונה אבטחת המידע ברשות.
4. בסיום תקופת ההתקשרות, על ספק השירות למסור את כל הנתונים שבחזקתו לרשות. לאחר מכן, עליו למחוק את כל הנתונים מכל מדיה אשר נמצאת בחזקתו, כולל גיבויים ומידע מודפס ככל האפשר, אשר הגיעו לידיה במסגרת ההסכם או ההתקשרות אשר הסתיימו, ולדווח על כך לרשות, בכפוף לדרישות הדין. במידה והרשות תרצה שהספק ימשיך להחזיק במידע לצורך הגיבויים – תבוצע התקשורת ייעודית לעניין זה. בסוף אותה התקשורת ייעודית ימחק המידע ויועבר דיווח לרשות בהתאם לתקנות.
5. ספק השירות יבצע את תכנית ההגנה על המידע בכל המערכות, על פי תכנית ההגנה כפי שנקבע כמפורט במכרז שנכתב ע"י הרשות.
- אחת לשנה, הרשות תיבחן מחדש תכנית ההגנה על המידע ותעדכן בהתאם לצורך. התוכנית תכלול את הסעיפים הבאים אך אינה מוגבלת להם:
 - i. הזדהות: כל תהליכי זיהוי המשתמשים יועברו בצורה מוצפנת, תוך שימוש בשם משתמש אישי בלבד. הסיסמאות יהיו על פי מדיניות הסיסמאות שהועברה במכרז. במקרה של עזיבת עובד עברו מוגדר חשבון

משתמש ברשות, ספק השירות מחויב לדווח על כך לרשות לצורך סגירת חשבון המשתמש ברשות. תהליכי הזיהוי יהיו בהתאם למפורט בתקנות. יש לסגור חיבורים של משתמשים ללא שימוש (session time out) לאחר זמן מקסימלי של שעה.

.ii אבטחה פיזית: על ספק השירות לדאוג להגבלת הגישה הפיזית לכל תחנות הקצה, השרתים, עמדות הפריקה וציוד האחסנה, הנמצאים ברשותו, ולאפשר גישה אליהם רק לעובדים הנדרשים לגשת לאותו הציוד לצורך עבודתם. על העובדים לעבור הדרכת אבטחת מידע ולחתום על טופס סודיות, בטרם יקבלו גישה למערכת. על ספק השירות לתעד את רשימת העובדים אשר עברו את ההדרכה ואת תאריך ההדרכה.

.iii במידה והרשות בחרה לנהל את המערכת מתוך חצרות הספק במודל ענן, הספק יעביר לממונה על אבטחת המידע של הרשות, תרשים רשת מעודכן של סביבת העבודה בדגש על הרכיבים הנמצאים ברשותו, בכפוף לחתימת הממונה על טופס לשמירת סודיות הנתונים והסביבה כלפי הספק. התרשים יכלול את תחנות הקצה, רכיבי הרשת, רכיבי אבטחת המידע ומערכות האחסון המשמשות את המערכת. התרשים יתאר את היצרנים מערכות ההפעלה בשימוש. על כל שינויי הקשור בתרשים זה, ספק השירות יעביר עדכון לרשות ברמה שנתית ובכל מקרה בו נעשה שינוי מהותי.

.iv על ספק השירות יעביר לרשות מסמך מדיניות אבטחה המפרט את מנגנוני הבקרה ואופן ניהול הגישה וההגנה למערכות שלו. כל הצעת תיקון למדיניות תועבר ע"י הרשות לבחינת הספק ותיבדק בצורה מתואמת ע"י שני הצדדים.

.v על ספק השירות לדאוג להתקנה של עדכוני אבטחה קריטיים על כל מערכות המחשוב שברשותו ובאחריותו. אין להשתמש בציוד, תוכנה, או חומרה אשר אינן נתמכות ומעודכנות על ידי היצרן ללא ביצוע של בקרה מפצה מספקת.

כל חריגה מסעיף זה תאושר ע"י ממונה אבטחת המידע ברשות.

.vi במחשבים ניידים המהם ניתן לגשת לנתוני המערכת, תוגדר הצפנה מלאה של הדיסק, המשתמשים יונחו לא לשמור מידע מן המאגר על המחשב המקומי.

.vii בכל גישה מחוץ לחצרות הספק הגישה לתשתיות בהם נמצאים נתוני המאגר יכללו הזדהות הכוללת 2 אמצעי זיהוי לפחות.

.viii הגדרת רשת ציבורית: רשת אשר אין שליטה מלאה על כלל רכיביה. מעבר הנתונים ברשת ציבורית: כל הנתונים המועברים בין מערכות המחשוב השונות, יוצפנו טרם העברתם בתוך התקשורת של כל רשת ציבורית, כפי שמוגדרת בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע תשע"ז). השימוש בהצפנה יעשה רק בהצפנה המאושרת על ידי הרשות. ההצפנה תבוצע גם ברשתות אל-חוטיות וגם ברשתות חוטיות.

- ix. הרשות וספק השירות יקצו כל אחד לפחות שני טלפונים של עובדים בעלי הרשאות, עבור טיפול, במקרה של אירוע אבטחה בתיאום עם אבטחת המידע של הרשות ואבטחת מידע של הספק.
- x. בקרה ותיעוד: המערכת תייצר לוגים אשר ישמרו מחוץ לשרתי המערכת, הכוללים את תאריך ושעת הגישה, בידי מי בוצעה, מהות הפעולה שבוצעה ומהיכן היא בוצעה. הנתונים יישמרו בצורה בטוחה למשך שנתיים, עם גישה המוגבלת לעובדים המוסמכים לכך בלבד בדגש על שמירת הפרטיות. הרשות תהיה רשאית לדרוש את הלוגים בכל שלב, ולבקר את התנהלות ספק השירות בהתאם לדרישות החוק ודרישות מסמך זה.
- xi. גישה מרחוק: כל גישה של משתמש רשות אל הנתונים של הרשות המגיעה מרשת ציבורית ולא מתוך רשת הרשויות, תבוצע בצורה מוצפנת הכוללת הזדהות של 2 אמצעי זיהוי לפחות.
- כל גישה מרחוק דרך VPN אל תוך רשת הרשות עצמה - דורשת אישור מפורש של מנהל המאגר, או מנהל אשר יוגדר על ידי הרשות לעניין זה והממונה אבטחת המידע של הרשות
- xii. על ספק השירות להעביר תכנית גיבויים לנתונים המצויים ברשותו, הכוללת תכנית שיחזור שנתי לנתונים במידת הצורך. כל מקרה של שיחזור נתונים יבוצע רק לאחר אישור מפורש ובכתב, מעירייה על הספק לבצע בקרה על הגיבוי ולדווח לרשות במקרה של תקלה..
- תכנית הגיבויים תכלול גם את הלוגים ואת נתוני האבטחה האגורים במערכות המאגר.
6. לא יבוצעו עבודות פיתוח על מערכת הייצור (Production) אלא על מערכות ייעודיות לצורך הפיתוח / בדיקות (להלן סביבות פיתוח / בדיקות). סביבות הפיתוח / בדיקות יהיו נפרדות ממערכת הייצור. רק לאחר סיום הבדיקות בסביבות הפיתוח / בדיקות, יהיה שינוי גרסה במערכת הייצור.
- באחריות הספק כי כל עדכון של מערכת הייצור מחייב וידוא היעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.
7. בכל מקרה של כתיבת קוד על ידי הספק, על הספק לעמוד בדרישות של פיתוח מאובטח.
8. ככלל, שימוש בנתונים ממערכת האמת לצורך פיתוח, יבוצע לאחר שינויי נתוני האמת (Scrambling) כך שלא ניתן יהיה לזהות או להצליב את הנתונים עם אדם אמתי בנותני מערכת הפיתוח. חריגה מכלל זה, תחייב אישור של מנהל אבטחת המידע של הרשות.
9. הספק יגדיר מדיניות סיסמאות למערכת וכן למחשבים המשמשים לגישה אליה הכוללת לכל הפחות: 8 תווים לסיסמה, החלפת סיסמה אחת ל-90 יום, היסטוריית סיסמאות 6 דורות, מורכבות סיסמא.
10. הספק יתקין תוכנת הגנה מסחרית על כל מחשב ושרת המשמש לתפעול המערכת.
11. ספק יעביר כל שנה דו"ח p.t בדבר המערכת למנמ"ר העירייה.
12. הספק ידריך אחת לשנתיים לפחות את עובדיו הבאים במגע עם המידע על חובותיהם כלפי הרשות והנתונים במערכותיה.

13. הספק אחראי לחייב להחתים את כל ספקי המשנה שלו הנוגעים לביצוע ההתקשרות מול הרשות לעמוד בתנאי ההתקשרות ובתנאים המצוינים במסמך זה..

שם מלא:

דואל:

טלפון:

אנו מאשרים את הסכמתנו: _____

תפקיד, חתימת וחותמת

חתימת

התחייבות ספק מקבל מידע לאבטחת מידע

בהמשך להזמנת העבודה/הסכם השירותים מיום _____, (להלן: "הזמנת העבודה"), שנחתמה בין _____ (להלן: "הספק") לבין עיריית יהוד מונסון (להלן: "העירייה") ולאור הוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") הצדדים מעוניינים להוסיף את התנאים הבאים להתקשרותם:

הוראות כלליות:

1. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהזמנת העבודה, העירייה נדרשת להעביר לספק מידע ממאגרי המידע שלה ו/או לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע שלה;
2. במסגרת הזמנת העבודה, הספק עשוי להיחשף / לקבל גישה לסוגי המידע הבאים:

3. להלן פירוט המטרות שלשמן מבוקש המידע:

4. העברת מידע בין הספק לעירייה או להיפך תתבצע באמצעות

5. במסגרת הזמנת העבודה הספק אינו רשאי לגשת למערכות המידע / במסגרת הזמנת העבודה הספק רשאי לגשת אך ורק למערכות המידע הבאות (מחק את המיותר):

6. להלן פירוט מורשי הגישה למידע המבוקש (שם, תפקיד, מחלקה):

7. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המפורט בסעיף 2 לאף גורם מבלי שקיבל את אישור העירייה מראש ובכתב. לשם כך, ולצורך ביצוע השירותים המפורטים בהזמנת העבודה בלבד, העירייה מאשרת לספק להתקשר עם ספקי המשנה הבאים:

8. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 6, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם להוראות תקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.

9. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי או עיבוד למידע המתקבל מהעירייה שלא בהתאם להוראות ההתקשרות בין הצדדים.

10. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הזמנת העבודה/הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות העירייה, ככל הניתן, ויימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצג למנכ"ל העירייה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.

11. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות"), התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי העירייה.

12. הספק מתחייב לאפשר לעירייה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.

13. הספק מתחייב להעביר לעירייה דיווח מידי בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.

14. פרטי איש קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמקבל מידע ממאגר המידע:
שם מלא: _____; טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

15. פרטי איש קשר מטעם העירייה לעניין ההתקשרות והעברת הנתונים:
שם מלא: _____; טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

סודיות:

16. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות העירייה ו/או חברה ו/או לקוחותיה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינם נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכוזה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי העירייה; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על העירייה.

17. ידוע לספק כי לצורך המתן השירותים לעירייה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנוק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.

18. הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע.

19. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע מטרת השירות.

20. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.

21. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי העירייה.

22. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.

23. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.

24. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וקיומו, יפנה לעירייה בכתב לקבלת אישורו. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.
25. הספק מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו של העירייה.
26. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי העירייה והעברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע.
27. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם הספק שייתן השירות.
28. **תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.**
29. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהעירייה ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:
- 29.1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהעירייה.
- 29.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
- 29.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי העירייה לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
- 29.4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.
30. ידוע ומוסכם כי העירייה תהא זכאית לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לעירייה על פי דין ובלבד שהעירייה הודיעה לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשר לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.
- דרישות אבטחת מידע**
31. הספק יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע, בהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה, ובאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
32. הספק מתחייב לגרוס או להעביר לגריסה מאובטחת מסמכי נייר.
33. הגישה למערכות המחשב / תיקיות המחזיקות מידע של העירייה תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי חד ערכי של בעל ההרשאה ושימוש בסיסמאות אישיות וחסינות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות כל 180 יום.
34. משתמש יינעל אוטומטית לאחר 5 ניסיונות גישה כושלים רצופים בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י משתמש בעל הרשאות ניהול רשת או לאחר שעה.
35. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של העירייה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם אצל הספק מחייבים זאת.
36. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד נזקות וקודים זדוניים במחשבים המיועדים לעבודה מול העירייה, ויעדכנה על פי דרישות היצרן.
37. הספק מתחייב לקיים הגנה נאותה בגלישה באינטרנט ובתקשורת מול גורמי חוץ.
38. הספק מתחייב ליישם הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת.
39. תקשורת הנתונים מול העירייה תהיה מוצפנת מקצה לקצה באמצעות פרוטוקול TLS 1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר על ידי מנהל אבטחת המידע של העירייה.
40. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן, הספק יגדיר נוהל גיבויים אשר יכלול, לכל הפחות, גיבוי יומי ושמירת גיבויים ולוגים באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

41. הספק יגדיר תהליך להעברת מידע פיזי באופן מאובטח לעירייה וממנה.

ולראיה באתי על החתום :

שם + שם משפחה _____ תפקיד _____

תאריך _____ חתימה + חותמת _____

חתימת מורשה חתימה :

שם מורשה החתימה _____
תפקיד _____ מס' זהות _____
חתימה + חותמת _____

אישור עו"ד/רו"ח :

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח, מס' _____, מאשר בזאת כי ביום _____, הופיע בפני מר/גברת _____ המוכר/ת לי אישית/שזיהיתי אותה/ה לפי תעודת זהות מספר _____, אשר משמשת בתפקיד _____ ומורשה להתחייב בשם חברת _____, ולאחר שהסברתי לו את מהות ההתחייבות דלעיל, אישר את תוכן האמור בה וחתם עליה בפני.

חלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד ובדיו את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע בדבר מידת התאמת הפתרון של הספק לאפיון הנדרש. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת המלאה אצל העירייה, כפי שהיא מותקנת אצל לקוחות אחרים, אף אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המציע. בהגשת הצעתו מתחייב המציע להגדיר, לבצע, לתכנת ולהפעיל ממשקים והעברת נתונים, במידה ואינם, קיימים למערכות אחרות. בהגשת הצעתו מתחייב בהספק לספק את כל הדרישות המוגדרות בפרק זה ובשאר מסמכי המכרז, אף אם לא קיימות במערכות שלו לא יאוחר מ 6 חודשים מיום ההחלטה בדבר הזוכה במכרז במסגרת התשלום שהציע במכרז ללא תוספת כלשהיא.

1. כללי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת מבוססת בסיס נתונים ומערכת ניהול תוכן ידידותית ומתקדמת המאפשרת ניהול התוכן על ידי משתמש בלתי מנוסה ומיצובו באתר האינטרנט. המאפשרת למנהל התוכן של הרשות המקומית למצב תכנים, תמונות סרטונים באופן גמיש וידידותי למשתמש כמו גם לשנות את עץ המבנה של האתר. וכל זאת ללא צורך בידע טכנולוגי ו/או מיומנות מיוחדת. ממשק גרפי פשוט.			
2	מסכי המערכת מעוצבים באופן אינטואיטיבי כך שמובילים את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.			
3	DashBoard – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתוני שימוש סיכומיים מאתר האינטרנט כדוגמת: כמות הכניסות לאתר האינטרנט, זמן שהיה ממוצע באתר, כמות המשתמשים במודולים האינטראקטיביים במערכת, וכד' על פי הגדרת העירייה.			
4	ממשקי העברת נתונים אוטומטים עם תוכנת המוקד, תוכנה לניהול פניות התושבים, ועוד, ללא צורך בפניה למרכז התמיכה של הספק המאפשרים עצמאות מלאה לעירייה בידידותיות ובקלות			
5	תאימות מלאה לסייר רשת: Explorer גירסא 9 ומעלה לרבות הגירסא המעודכנת ביותר לרבות Edge			
6	תאימות מלאה לסייר רשת Chrome גירסא 30 לרבות הגירסא המעודכנת ביותר			
7	תאימות מלאה לסייר רשת: Safari			
8	תאימות מלאה לצפיה ופעולה על ידי PDA ו Smart Phone מבוססי מ"ה Android של Google			
9	תאימות מלאה לצפיה ופעולה על ידי PDA ו Smart Phones מבוססי מ"ה Apple OS			
10	תאימות מלאה לצפיה ופעולה למחשבי טאבלט ולטלפונים חכמים מבוססי מ"ה Microsoft Mobile			
11	מערכות מאובטחות בפרוטוקול תקשורת מאובטח Https			

			הגנת FireWall למערכות ולנתונים בחוות השרתים של המציע	12
			הפעלת מנגנוני אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם לדרישות מכרז זה והוראות רגולטוריות ומוסמכות אחרות נוכחיות ועתידיות .	13
			תאימות מלאה לסייר רשת Firefox גירסא 3.6 לרבות הגירסא המעודכנת ביותר	14
			תאימות מלאה לסייר רשת Opera לרבות הגירסא המעודכנת ביותר	15
			המערכת המוצעת כוללת Dash Board למנהלי העירייה המציג באופן אוטומטי ויזויות תוצאות אנליטיקה וסטטיסטיקה שימוש באתר בין השאר על סמך תוצאות מ Google Analytics ומכלי בקרה אחרים. המערכת מנתחת ומפיקה סטטיסטיקות שימוש באתר, מדידת האפקטיביות של האתר, מדידת פופולריות של כל אחד מדפי האתר וכמה זמן הצופים צפו בכל דף, פילוח משתמשי האתר, כמות מספרית של תנועת הגולשים באתר, התפלגות מקורות ובקשות, לפי תקופה דרושת. המערכת עומדת בדרישות הגנת הפרטיות ולא אוספת מידע אישי על הגולשים.	16
			גישה לשרת מרשת האינטרנט ברוחב פס בלתי מוגבל Unlimited	17
			המערכת כוללת איזור ממודר (אינטראנט) שהכניסה שלו מוגבלת בשם משתמש וסיסמא וגולשים חיצוניים לא מורשים להכנס אליו ולצפות בתכניו	18
			מנוע חיפוש שמאפשר חיפוש במערכת על-פי מילה או על-פי מספר מילים, תוך תמיכה בכללים מורפולוגיים בסיסיים. תוצאות החיפוש מתקבלות מכל המידע שהתעדכן באתר וממסמכים (כולל excel, word, pdf, power point, txt). קיימת אפשרות לחיפוש מתקדם לפי שדות מפתח, שפה וסוגי מסמכים. יכולת השלמה אוטומטית בעת חיפוש ברשימה.	19
			ממשק און ליין למערכת הזדהות לאומית	20
			פיתוח, הטמעה, הדרכה ותחזוקה שוטפת של טפסים חכמים, מונגשים, אינטגרטיבים מאובטחים חדשים ע"פ דרישה	21
			ממשק און ליין למערכת לניהול שיחות קוליות כולל : יכולת איתור מהשיחה מבוסס AI, מידע - (עצבני ולא עצבני, בקשה, תלונה וכו') יכולת תמלול, הצגת דוחות ודשבורד לסוגים השונים כולל ניתוח (שיחות וידאו – לשרות).	22
			המערכת מאפשרת לשגר את כל הנתונים ל – BIG DATA ממשלתי כאשר המערכת הממשלתית תאפשר קליטה זאת	23
			המערכת מאפשרת התממשקות מאובטחת לרשות אחרת או גוף ציבורי או ממשלתי אחר לצורך שיגור וקליטת פניות ישירות מהמערכת	24
			המערכת מאפשרת ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאזור אישי באופן מאובטח	25
			המערכת מאפשרת הקמת כל סוגי ה api לכל מערכת הקיימת בעירייה	26

2. תאור טכנולוגיות

על המציע למלא את טור מענה המציע ולפרט בכל מערכת את פרטי הספק הראשי, ספק המשנה והטכנולוגיה המוצעת על ידו. למען הסר ספק היכן שמצויינת המילה לקוח הכוונה לתאור הטכנולוגיה המוצעת על ידי הספק בתחנת הקצה בצד הלקוח. במקרה של מערכת המוצעת מבית היוצר של ספק משנה יש לצרף אישור מקורי וספציפי למכרז זה המאשר לספק הראשי להציע את מערכות של ספק המשנה, על האישור להיות חתום על ידי מורשי החתימה של ספק המשנה ובאישור יש לציין במפורש כי הספק הראשי רשאי להציע את מערכותיו של ספק המשנה לעיריית יהוד מונסון ולספקם לעירייה.

מס.	מערכת	פרטים	מענה המציע
.1	<u>מערכת מוקד עירוני מבוסס CRM</u>	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת הקצה	Client Server / Web
		לקוחות קיימים	
		שם הספק (משנה)	

.2	<u>מערכת טפסים מקוונים</u>	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת הקצה	Client Server / Web
		לקוחות קיימים	
		שם הספק (משנה)	

חלק ב': מפרט מערכות

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע על הפונקציונאליות של המערכת המוצעת על ידי המציע. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת המלאה אצל העירייה, כפי שהיא מותקנת אצל לקוחות אחרים, אף אם לא הוגדרו מלא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המציע. למען הסר ספק יודגש כי המפרט אינו כולל את כל המערכות הנדרשות במסגרת המכרז ואינו משמש מפרט או איפיון דרישות. על הספק להתקין ולבצע שאר הפעולות והשירותים המפורטים ללא קשר למפרט המערכות הרשום מטה. עוד יובהר ויודגש כי הספק חייב לספק לעירייה מערכת הכוללת את כל הפונקציונאליות של המערכת הקיימת בעירייה כיום. בהגשת הצעתו מתחייב הספק שהעירייה לא תחסר ולא תפגע ולא תיזק ממעבר למערכות שהציע הספק ובמידה ויתגלה חוסר כלשהוא יתקנו וישלימו הספק תוך 7 ימים מפניית העירייה, ללא כל תשלום נוסף.

מובהר בזאת כי כל הפונקציונאליות המוגדרת בטבלאות השונות חייב להתממש בפועל ללא תוספת עלות לעלות המוגדרת במסמכי המכרז.

מערכת CRM לניהול פניות התושבים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1.	מערכת CRM המבוססת על פלטפורמה סטנדרטית, מודולארית, פתוחה,			
2.	ממשק משתמש מבוסס גלשן רשת Microsoft Browser כגון Safari Chrom Edge			
3.	מחולל דוחות אחיד ידידותי למשתמש מבוסס כלי IB משולב במערכת המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.			
4.	יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מכל סוג שהוא מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel			
5.	יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word			
6.	יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים) לרבות הצגה גרפית של הנתונים.			
7.	יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF			
8.	המערכת מובילה את המשתמש לדוגמה סרגל המוביל את המשתמש בשלבי פתיחת הפניה והטיפול בה			
9.	בניית תפעול ובקרה על תהליכים עסקיים - BPM מובנים במערכות ה CRM המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים. אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד') ומשוב למשתמש הקצה בסיום כל שלב.			

			10. רב ערוציות – המערכת מאפשרת איתור וקליטה אוטומטית של פניות ותלונות ממגוון ערוצים לרבות פייסבוק, טוויטר, אימיילים, וכל סוג רלוונטי אחר.
			11. ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך רשימת הפניות חקירה לעומק של פניה ספציפית ומתוך דוחות מסכמים למנהלים עד לרמת הפניה הספציפית.
			12. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סיטרי בזמן אמת לאתר האינטרנט של העירייה
			13. יכולת לבניית תפריט מותאם משתמש והגדרת סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.
			14. הקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
			15. כלי Business Intelligence להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהמערכות התפעוליות משולב במערכת. הכלי מאפשר הפקת כל נתון המאוחסן במערכת והפקת כל דו"ח המשלב נתונים אלה באופן עצמאי על ידי משתמש הקצה ללא צורך בתמיכה תפעולית של מרכז התמיכה של המציע. ויכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים.
			16. מסכי המערכת מעוצבים באופן אינטואיטיבי כך שמובילים את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.
			17. הדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור. על התוכניות המדפיסות לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים בטרם הדפסה.
			18. הסבת הנתונים ההיסטוריים מהמערכות הקיימות כך שלעירייה תהיה אפשרות מלאה לאחזר נתונים בדבר פניות קודמות של התושבים או כל מידע אחר.
			19. שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מיידי דו כיווני בין מערכת ה CRM המוצעת לבין מערכת הגביה
			20. ממשק אוטומטי בזמן אמת למערכות מחשוב הקימות בעירייה בו זמנית באופן אוטומטי.
			21. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאפליקציה הסלולרית של העירייה לתושבים ולעובדים
			22. ממשק העברת נתונים אוטומטי On-Line דו כיווני בזמן אמת ל Microsoft Exchange & Outlook
			23. המערכת כוללת מאגר ידע נלמד ותהא בעלת יכולת לימוד עצמית (מערכת מומחה) הכוללת הנחיות למפעילי המערכת בדבר סדר פעולות שיש לנקוט באירועים מסוגים שונים.
			24. המערכת כוללת בסיס נתונים והגדרות לזמני ביצוע על פי נושאים (SLA) המערכת מתריעה למבצעי המשימות ולאחראים עליהם בדבר

			אי עמידה בזמני ה-SLA. המערכת מחשבת ומציגה למפעיליה מועד צפי לסיום הטיפול בפניה.
			25. המערכת מפותחת ופועלת על פי סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע לרבות הצפנת נתונים ותקשורת, מנגנון המחייב את המשתמש להחליף סיסמה בפרק זמן קבוע פרמטריאלי במערכת
			26. המערכת מאפשרת שילוב מידע ותקבל מידע מהמבנה הארגוני של העירייה כמוגדר ב Active directory
			27. מענה מלא לאיפיון, תיכנות וביצוע ממשקי העברת נתונים דו סטריים בזמן אמת בין מערכת ה CRM המוצעת לבין המערכות המותקנות בעירייה או שיותקנו בעתיד.

תחילת עבודת

מערכת מוקד לניהול פניות התושבים משולבת ומבוססת ואינהרנטית למערכת ה

CRM

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	פיתרון ה CRM המשמש כתוכנה לניהול מוקד פניות תושבים מוניציפלי שהפונקציונליות שלו אינה פחותה מהפתרון הנוכחי הפועל בעירייה			
2	בסיס הנתונים כולל את הפרטים הבאים, כמפורט בסעיפים הבאים :			
3	מספר פניה חד-חד ערכי מוקצה סידרתית אוטומטית על ידי המערכת			
4	סטטוס פניה			
5	מקור הפניה			
6	תאריך הפניה			
7	שעת הפניה			
8	סוג הפניה			
9	דחיפות			
10	תמונת האירוע			
11	שם קולט הפניה במוקד			
12	תאריך ושעת העברת הפניה לטיפול הגורם המטפל			
13	מיקום האירוע בקורדינטות GPS במידה ונתקבל			
14	פרטי הפונה : שם הפונה, מספר תעודת זהות, תוארו, לרבות טלפון בבית וטלפון נייד, טלפון בעבודה, כתובת דוא"ל, כתובת פיזית, ישוב, כינוי בפייסבוק והערות לפונה, אפשרות לציין פניה באמצעות מייצג לרבות: שם המייצג, תוארו ותפקידו.			
15	פרטי הפניה : מיקום האירוע לרבות רחוב, שכונה, אזור, ישוב, תחום מספרי הבתים, כתובת פיזית של פרטי האירוע, אתר האירוע, הערות לאיתור, מועד לביצוע מעקב טיפול בפניה, קישור לפניות קודמות באותו נושא/אירוע. נושא ראשי לפניה, נושא משני לפניה.			
16	הפניית הפניה לטיפול : גורם מטפל, סיווג נושאי לטיפול, תת סיווג נושאי לטיפול, צפי לסיום ביצוע בהתייחס למדדי המוקד, פונקציונר מטפל – שם ותפקיד, שם מנהל אחראי, שם אגף, שם מחלקה, שם מדור, מועד סגירת הפניה, שם הפונקציה שסגרה את הפניה, מהות הטיפול			
17	טקסט חופשי, שדה באורך בלתי מוגבל			
18	סיווג הפניות מגורמים חיצוניים, פנימיים, תושבים, אורחים וכדומה			
19	איתור פניות ע"י כל אחד מהשדות המופיעים בפניה			
20	בסיס נתונים הכולל את כל שמות עובדי העירייה וקבלניה הרלוונטיים, הפונקציות הארגוניות, תפקידים, פרטי קשר לאנשי הקשר והפונקציות השונות			
21	בסיס נתונים הכולל תיאור של כל אירועי העירייה (תרבות, חינוך, ספורט ואחרים) מיקומם, מועדם, אנשי הקשר בעירייה ובישוב, מספר משתתפים צפוי, היכן ניתן לרכוש כרטיסים עבורם, תוכן האירוע וכל פרט רלוונטי אחר			
22	דוחות בפורמט קבוע שיוגדרו במהלך האיפיון המפורט והחתיכים שלהם לא יהיו פחותים מהמערכת שהעירייה משתמשת בה כיום וזאת לרבות דוחות תקופתיים, דוחות תפעוליים, דוחות למנהלים הכוללים ניתוח ותצוגה גרפית של הפניות וטיפולן בפורמט שלא יפחת מהקיים כיום בתוכנה הנוכחית			

			<p>23 מחולל דוחות מבוסס כלי BI המאפשר הפקת כל דוח מכל נתון הנמצא במערכת, לרבות דוחות מפורטים, דוחות מנהלים, גרפים וכל יכולת ניתוח ותצוגה אחרת לרבות DashBoard המאפשר הצגה אינטראקטיבית בזמן אמת ללא צורך ברענון המסך, למנהלים בדבר פעולות המוקד. ה BI יאפשר הפקה אוטומטית של דוחות ושליחתם באופן אוטומטי לפונקציות שונות ברשות וזאת לרבות הפצת דוח פניות פתוחות על פי חתך אגפי שישלח באופן אוטומטי לכל מנהלי האגפים על מנת לקדם טיפול בפניות פתוחות, בנוסף תאפשר יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים</p> <p>אחת לרבעון מנפיקה המערכת דוח סטטיסטי הכולל נתונים אלפאנומריים וגרפיים בהתייחסות לפרמטרים הבאים: כמות הפניות שהתקבלו על פי אגפים ועל פי מהות הפניה, ניתוח משך הזמן שנדרש לטיפול בפניות ממועד רישום הפניה ועד לסגירתה, אחוז פניות שטופלו בהתאם לצפי הביצוע ועוד...</p>	
			<p>24 מענה מלא לכל הגדרות מסמכי המכרז לתפעול מערכת ה CRM לרבות כל הסעיפים המוגדרים במסמכי המכרז ולרבות כל תיעוד השיחות עם הפונה בהקשר לפנייתו. התיעוד יכלול תאריך השיחה, שם הרושם, תמצית השיחה והפעולה שנעשתה בעקבות השיחה. המערכת כוללת תמונה כוללת של כל האינטראקציות של התושב עם העירייה 360 מעלות.</p>	
			<p>25 שאילתות המאפשרות איתור כל פניה ו/או פניות על פי כל פרמטר המאוחסן במערכת</p>	
			<p>26 קליטה אוטומטית של כל הפניות מכל סוג פניה רלוונטי לרבות האפליקציה הסלולרית המופעלת בעירייה, אתר האינטרנט, דפי פייסבוק, אמייילים, ווטסאפים, שיחות טלפון, פקסים, דואר, מוקדים חיצוניים וכל מדיה או אופן פניה אחר וצירופם לרשות הפניה.</p>	
			<p>27 שיגור אוטומטי של עדכוני סטטוס הטיפול בפניה בכל אמצעי המדיה הרלוונטיים לרבות SMS, ווטסאפ, האפליקציה הסלולרית המופעלת בעירייה, אתר האינטרנט, דפי פייסבוק, מיילים, שיחות טלפון, פקסים, דואר, מוקדים חיצוניים וכל מדיה או אופן פניה אחר וזאת לרבות הפקת מכתבים אוטומטיים לפונים</p>	
			<p>28 אסקלציה של תהליך הטיפול בפניות לרבות הפקת התראות אוטומטיות לגורמים השונים בעירייה באשר לפניות שטופלו ולא טופלו בהתאם לאיפיון המפורט שיבוצע. ההתראות יופצו במייל, כהתראות קופצות במערכת, בSMS, דוחות, מערכת מסרים פנימית שתותקן בעירייה, ווטסאפ וכד.</p>	
			<p>29 ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לתוכנת הרציפות התפקודית הקיימת בעירייה או שתופעל בעתיד בעירייה</p>	
			<p>30 ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לתוכנת הGIS הפועלת בעירייה (קומפלוט) או זאת שתופעל בעתיד.</p>	
			<p>31 ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאפליקציה הסלולרית הפועלת בעירייה וזאת לרבות קבלת פניות באופן אוטומטי מהאפליקציה ושליחת עדכונים אוטומטית (על פי קריטריונים והנחיות שייקבעו) אל האפליקציה ולרבות קבלת עדכונים מעובדי העירייה השונים המטפלים בפניות וסוגרים אותן</p>	
			<p>32 בעת קבלת פניה טלפונית במוקד יוצגו למוקדן באופן אוטומטי על ידי ה CRM פרטי הפונה לרבות שמו, כתובתו, תמונתו במידה ונמצאת וכל פרט רלווטי אחר כפי שייקבע באיפיון המפורט וזאת על ידי ממשק ה CRM למאגרי הנתונים של העירייה בדבר זהות תושביה</p>	
			<p>33 פתרון ה CRM יאפשר הפצת הודעות לתושבי העירייה ולעובדי העירייה על פי פילוח מידע שונים באמצעי המדיה השונים לרבות SMSים, אמייילים, ווטסאפים, מכתבים, פקסים וכל מדיה רלוונטית אחרת. המשלוח ללא מגבלה לכמות המסרים בו זמנית, השליחה מתבצעת לא יאוחר מ 30 דקות מאישורה, ללא מגבלת של זהות ספק המסרונית – הספק יבחר על ידי העירייה והעירייה תשלם ישירות לספק המסרונים.</p>	

			משלוח אוטומטי של משוב לפונה בדבר התקדמות הטיפול בפניה וסגירתה	34
			משלוח אוטומטי של סקר שביעות רצון של הפונה מאופן הטיפול בפניה, הכולל דף נחיתה, בהתאם לאפיון מפורט שיבוצע עם העירייה, שמירת ממצאי סקר שביעות הרצון בבסיס הנתונים של ה CRM וניתוח נתוני שביעות הרצון בהתאם לכל פרמטר מתבקש. המשוב יכלול פרמטרים קבועים כגון דירוג שביעות הרצון בין 1 ל- 5 וגם אפשרות למשוב בטקסט חופשי של הפונה.	35
			משוב של המוקדן המטפל בפניה להתייחסות הפונה לטיפול בפניה, שמירת משוב נגדי זה בבסיס הנתונים של המערכת וניתוחו בהתאם לכל פרמטר מתבקש	36
			המוקד מספק מענה לכל פונקציות העירייה, החברה הכלכלית, המתנ"ס התאגידי, והמוסדות המוניציפליים	37
			מערכת ה CRM כוללת בסיס נתונים של רשימת הכוננים לכל פונקציה ופונקציה בעירייה לרבות מספרי הטלפון הניידים שלהם ולרבות מועדי הכוננות הפעילה שלהם, המערכת מקשרת כל כונן לפניה רלוונטית על פי סוג הפניה ומועד הפניה. המחלקות אשר מאיישות כונויות הינן: גינון, חשמל, ביטחון, רווחה ואחרות	38
			המערכת כוללת בסיס נתונים הכולל את עובדי העירייה, שיוכם הארגוני וההיררכיה הארגונית ומנתחת נתונים בהתאם למבנה זה	39
			המערכת מופעלת באופן מבוזר בכל תחנות עבודה בעירייה ופונקציונרים בעירייה לרבות עובדיה ומנהליה יקבלו פניות מהמוקד, יעדכנו את מהות הטיפול בפניות וידווחו השלמת הטיפול בפניה על ידי סגירתה באופן ממוחשב במערכת לרבות תאור מפורט של הטיפול בפניה והמענה שניתן	40
			ממשק העברת נתונים On-Line דו כיווני למערכת לחצני המצוקה במידה ותותקן בבתי הספר וגני הילדים ובבתי נזקקים	41
			הפקת והפצת הודעות חירום אוטומטיות על פי קריטריונים שייקבעו מראש באפיון המפורט, לבעלי תפקידים מרכזיים בעירייה לרבות ראש העיר, סגניו, מנכ"ל, דובר ומנהלי אגפים ויחידות רלוונטיים על ידי משלוח SMSים, וואטסאפים, מיילים או כל סוג הודעה אחרת	42
			אלגוריתמים פנימיים מאפשרים שיוך פניה לגורם מטפל רלוונטי על פי הגדרות ופרמטרים מוגדרים לדוגמה: אזורי ניהול נושאים (גינון, ניקיון וכדומה).	43
			המערכת מתריעה באופן אוטומטי בדבר פניות כפולות המתייחסות לאותו מפגע ו/או אירוע.	44
			המערכת מאפשרת הפרדה בין שלבי טיפול שונים בפניה וזמנים קצובים לטיפול בכל שלב. לדוגמה: שלב אבחון הבעיה על ידי עובד העירייה, שלב תיקון המפגע על ידי קבלן חיצוני. כמו כן תאפשר המערכת להפעיל מספר גורמים במקביל בדבר אותה פניה ולערוך בקרה נפרדת על ביצוע כל אחד מהשלבים.	45
			המערכת מאפשרת שרשרת משימות כך שגורם מטפל יוכל להעביר את המשימה לגורם המטפל הבא.	46
			המערכת מאתרת כפילויות של פניות לפי פרמטרים שייקבעו מראש לדוגמה כתובת האירוע, מועד האירוע, נושא האירוע וכדומה.	47
			המערכת מספקת מענה מלא לאיפיונים המוגדרים במסמכי מכרז זה.	48
			שליחת הודעה "חיפשו אותך" ישירות לדוא"ל כולל הפניה לכתובת ופרטי הפונה.	49
			הספק יאפשר לרשום תושבים בטופס המקוון לשירות שוברים למייל על ידי ממשק לספק צד ג'	50
			הספק יאפשר ממשק api לפניות של מוקד הארנונה החיצוני ויצג את הפניות שיתקבלו במערכת המוקד העירונית.	51

			52	הספק יאפשר שליחת מהירה של סמס על ידי המוקדנים על ידי הקלדה של טלפון בלבד מהמסך הראשי של תוכנת ניהול הפניות לתושבים עם קישורים למידע עירוני/טפסים מקוונים
			53	המערכת תאפשר להוריד את המסמכים לתיקייה ייעודית קבועה לצורכי ארכוב של המסמך לשרתי העירייה
			54	מערכת ה crm תוגדר עם תהליך ניהול עסקי bpm להשגות ועררים בנושא ארנונה
			55	מערכת ה crm תוגדר עם תהליך ניהול עסקי bpm לניהול מדידות בנושא ארנונה
			56	ממשק api – למערכות ישראל דיגיטלית כולל לאישור האישי הממשלתי
			57	ממשק api שבו יוצגו פניות למוקד באיזור האישי באתר האינטרנט העירוני
			58	קו מאובטח
			59	מערכת הטפסים המקוונים תאפשר תצוגה רספונסיבית של הטופס על גבי טאבלטים

אפליקציות סלולריות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	דיווח מסמארטפונים על מפגעים בישוב ופתיחה אוטומטית של פניית שרות במוקד 106 של הרשות לרבות צילום המפגע ושיגור התמונה לגורם הרלוונטי ברשות בצירוף נ"צ.			
2	מערכת משרד אחורי המאפשרת ניתוב אוטומטי של הפניה לגורם הרלוונטי ברשות לפי סוג הפניה, שיגור אוטומטי של מספר הפניה לתושב באמצעות האפליקציה לרבות הודעה שהפניה התקבלה, נרשמה ומועברת לטיפול, זמן טיפול, התראות, אסקלציות, הנפקת הודעה לאפליקציה של המשתמש כי הטיפול בפניה הסתיים.			
3	מעקב אחרי דיווחים קודמים שלי			
4	אפליקציה לעובדים בשטח לדיווח על טיפול וסגירת פניות			
5	סטטיסטיקות בדבר זמן הטיפול בפניות, סוגיהן ופריסתן הגאוגרפית			
6	התראות בזמן אמת באימיילים, בדחיפה (PUSH) וב SMS למנהלים ברשות המקומית בדבר עיכוב בטיפול בפניה בזמן אמת			
7	סינכרון אוטומטי בזמן אמת לתוכנת המוקד המופעלת בעירייה			
8	סינכרון אוטומטי של מידע מבסיסי הנתונים של העירייה לרבות מערכת ה GIS של העירייה לבסיס הנתונים של תוכנת המוקד ולאפליקציה לרבות כתובות אימייל, כתובות פיזיות של בעלי תפקידים, מספרי טלפון, מחלקות וכד'			
9	זימון תורים			

			10	חיוג למחלקות העירייה בהתאם לספר טלפונים המוגדר בבסיס הנתונים של האפליקציה המסונכרן לבסיס הנתונים של העירייה
			11	איתור כתובות אוטומטי – קישור לישום GIS למפת הישוב ולאתרים המרכזיים ברשות המקומית
			12	מודול המאפשר משלוח דיווח אנונימי לרשות.
			13	שליחת הודעות Push בדחיפה, בזמן אמת מהרשות באמצעות האפליקציה לתושב ולמבקר בישוב
			14	עדכון פרטים אישיים באמצעות האפליקציה לבסיס הנתונים של המערכות התפעוליות של העירייה לאחר בקרה של אנשי ומערכת המשרד האחורי, אפשרות לצרף מסמכים, תמונות וקבצים אחרים לצורך אסמכתא לעידכון.
			15	קביעת תור לקבלת קהל במחלקות השונות של העירייה לרבות תהליך מקדים לקביעת התור שכולל מידע ו/או הפניה לטפסים מקוונים.
			16	הצגת מפת העיר באפליקציה לרבות מיקום אתרים מרכזיים: מוסדות תרבות, חינוך, ספורט, תיירות וכד. לרבות ממשק ל Google Maps ול Waze לצורך ניווט ומרחק למיקום המבוקש. הצגת השכבות על גבי google maps. הצגת נקודות עניין ברשות על-גבי מפה אינטראקטיבית. יכולת סינון של נקודות העניין על-גבי המפה לפי אזורים, ישובים ותחומי עניין.
			17	קישור לדפי Facebook קישור לדפי Instagram קישור לערוצי Youtube

			18	הטמעת דפי HTML מתוך אתר העיריה באפליקציה לדוגמא דפי עדכון תחזית מזג האוויר, ימי פינוי אשפה לפי ישובים
			19	קישור לדפי אתר האינטרנט של הרשות
			20	לחצן מצוקה הכולל איתור אוטומטי של המנוי על ידי GPS
			21	כרטיס תושב דיגיטלי – יעודי באפליקציה המקנה הטבות והנחות לתושבים
			22	אפשרות לקריאת העיתון המקומי באמצעות האפליקציה
			23	אפליקציה סלולרית לבעלי תפקידים בעירייה לעדכון בדבר הטיפול בפניות ומפגעים
			24	מובהר כי אפליקציה זאת תספק מענה כולל לצרכי הקשר בין העירייה לבין התושבים
			25	האפליקציה הינה רספונסיבית לכל סוגי מערכות ההפעלה הנפוצות לטלפונים חכמים, טאבלטים לרבות Google Android ו iSO Apple
			26	האפליקציה מאובטחת ומוקשחת

למען הסר ספק, לכל המערכות: אפשרות להפקת דוחות מובנים סטנדרטיים לרשות המקומית ודוחות מיוחדים על פי הגדרת המשתמש – גמיש. פרוט הדוחות לא נכלל במפרט אך המערכת צריכה לכלול אותם והספק לא יהיה רשאי לפנות לקבלת תשלום נוסף לא בגין תיכנון הדוחות, הן במערכת התפעולית והן בכלי ה BI, ולא בגין הרצת הדו"חות.

רמת שרות SLA

1. רמות השירות

1.1 כל תקלה תסווג לאחת מ- 4 הרמות הבאות :

1.1.1 קריטית:

תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: קבלת קהל, הפקת דוחות תקופתיים, תקשורת נתונים למשרד המוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים. באופן שבו נמנע ממפעילי המערכות לספק שירותים.

1.1.2 חמורה:

תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי התוכנה שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת.

1.1.3 רגילה:

תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.

1.1.4 אחרת:

כל תקלה אחרת המדווחת על בעיה.

1.2 התקלות יסווגו ע"י המנהל ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף 1.1 הנ"ל.

1.3 הספק ייענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות כאמור לעיל בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא.

1.4 טיפול הספק בסוג תקלה קריטית וחמורה יבוצע באופן רציף עד לפתרון התקלה ממועד תחילת הטיפול כולל שעות מעבר לשעות העבודה המקובלות

1.5 להלן פירוט זמני התגובה מעת מתן הקריאה על ידי הרשות ועד לתחילת הטיפול בה :

חלון שירות		
ימים (מ- עד-)	עד שעה	משעה
ראשון – חמישי	18:00	8:00
שישי/ ערבי חג	13:00	8:00

תחילת טיפול מזמן קבלת קריאה			
לפי סיווג הקריאה			
קריטית	חמורה	רגילה	אחרת
מידית עם קבלת הקריאה	לכל המאוחר תוך ארבע שעות מקבלת קריאה	לכל המאוחר במהלך יום עבודה אחד מקבלת הקריאה	לכל המאוחר במהלך שני ימי עבודה מקבלת קריאה

הגדרת חריגות בסיום טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
מספר תקלות בשנת מדידה			סוג תקלה
תוך 72 שעות	תוך 48 שעות	תוך 24 שעות	
2	4	6	קריטית
3	6	8	חמורה
4	8	10	רגילה
5	10	12	אחרת

- 1.6. השבתות המערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של העירייה.
- 1.7. לתקלות קריטיות וחמורות מתחייב הספק לתת פתרון ולהחזיר לשרות על ידי מעקף זמני או פתרון קבוע תוך 24 שעות לכל היותר מפתיחת קריאת השרות.
- 1.8. המציע ידווח לשרות בדו"ח מבוסס גליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול המערכת, ואחת ליום על מצבת התקלות הקריטיות והחמורות.

2. קריאת שירות וטיפול בתקלות

- 2.1 קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של המציע: (1) בימים א' עד ה' החל משעה 08:00 עד השעה 18:00; (2) בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00. הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.
- 2.2 אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתר השרות יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת הרשות וכמפורט בהצעת המציע. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתו המפורשת של הרשות, נציג תמיכה מטעם המציע יצא לשרות באתר הרשות להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא הצליחו להיפתר במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3 המציע יענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.
- 2.4 הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות חמורות, רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם המציע לטפל ולתחזק את מערכת השרות ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5 הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם המציע, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר הרשות, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6 המציע אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המציע והרשות תקבל מס. זיהוי לכל קריאת השרות שנפתחה. נציג העירייה יהיה מורשה צפייה לבקרת התקדמות הטיפול בפניות וסגירתן.

3. ביצועים

- 3.0 הספק מתחייב לוודא שהמערכת מספקת למשתמש זמן תגובה אופטימאלי. ביצועי המערכת ימדדו על ידי מדידת זמן תגובה משיגור טרנזקציה כדוגמת ביצוע תשלום ועד לקבלת מענה מהמערכת. נדרש זמן תגובה ממוצע שלא יעלה על 3 שניות ועמידה של לפחות 95% מהטרנזקציות במסגרת של 5 שניות.
- 3.1 באחריות הספק להתקין ולהפעיל באופן שוטף מודול חווית משתמש על מספר תהליכים תפעוליים שיוגדרו במשותף עם המנהל. על מודול חווית משתמש לבצע טרנזקציות סינטטיות במרווחי זמן קבועים מראש. על המודול לתעד באופן אוטומטי את זמן התגובה ולהפיק דוחות מפורטים ומרוכזים שוטפים ודוח חריגים סטטיסטי תקופתי. באחריות הספק להעביר דוח תקופתי סטטיסטי ניהולי כל רבעון למנהל.

4. שביעות רצון לקוחות

4.0. באחריות הספק לבצע אחת לשנה סקר כללי לשביעות רצון לקוחות. הסקר יבוצע על ידי גורם צד שלישי באנונימיות על ידי המשתמשים, המנהלים ולקוחות הקצה במדגם מייצג.

4.1. על הספק להעביר לאישור המנהל את נוסח הסקר 3 חודשים בטרם ביצעו.

4.2. על פי תוצאות הסקר הראשון יוגדר Base Line.

4.3. הספק מתחייב לשיפור ה Base Line משנה לשנה

תחילת