



עיריית יהוד-מונוסון

עיריית יהוד-מונוסון

**מכרז פומבי (דו-שלבי) מס' 16/2026
אספקת מערכות ממוחשבות הטמעה,
שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות
ממוחשבות מרכזיות עבור העירייה**

יולי 2026

מסמך א'

עיריית יהוד-מונוסון

מכרז פומבי מס' 16/2026

אספקת מערכות ממוחשבות הטמעה, שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות
עבור העירייה

הזמנה להציע הצעות

עיריית יהוד-מונוסון (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לאספקת מערכות ממוחשבות, שימוש, הטמעה, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות 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 2,000 ₪ 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 מתאריך 10.8.2026.

את המעטפה יש להפקיד במסירה אישית עד ליום 25.8.2026 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' 16/2026

לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות עבור העירייה

תנאי המכרז והוראות למשתתפים

1. המכרז:

- א. עיריית יהוד - מונוסון (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לאספקת מערכות ממוחשבות, שימוש, תחזוקה ותמיכה ממוחשבות מרכזיות 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:
- ג. אספקת מערכות ממוחשבות המספקת מענה מלא לדרישות העירייה (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.
- ד. אספקת המערכת תכלול גם תכנון, אפיון, הקמה, הטמעה ותחזוקת המערכת עבור העירייה.
- ה. הסבת הנתונים מהמערכת הקיימת (במידה וקיים צורך בהסבה).
- ו. 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.
- ז. שירותי HELP DESK טלפוני למענה למשתמשי המערכת ולצוות הטכנולוגי של העירייה בשעות העבודה המקובלות בעירייה לרבות בזמני חירום, חגים וסופי שבוע ושעות לא שגרתיות.
- ח. **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.
- ט. תקופת ההתקשרות עם הזוכה הינה **לחמש 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 **בשתי תקופות נוספות של 5 שנים**, כולן או כל חלק מהן בכל פעם, כך שתקופת ההסכם המקסימלית (לרבות הארכות) לא תעלה על **חמש עשרה שנים סה"כ** (להלן: "תקופת ההתקשרות").

י. 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.

יא. מובהר בזאת כי לזוכה במכרז לא תוענק כל בלעדיות על אספקת השירותים או שירותים דומים והעירייה תהא רשאית לפרסם מכרזים נפרד/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
- מסמך ו' – 11 - 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

טבלת מועדים			
שעה	יום	תאריך	
12:00	שני	10.8.2026	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
12:00	שלישי	25.8.2026	מועד אחרון להגשת הצעות
3.9.2026 ו 2.9.2026 (הצגה באמצעות מערכת TEAMS) שעת ההדגמה תתואם מול המציעים)			הדגמת מערכות בפני הצוות המקצועי

3. תנאי הסף להשתתפות במכרז ואופן הוכחת העמידה בהם

- א. רשאי להשתתף במכרז מציע העומד בכל תנאים המצטברים המפורטים להלן:
- 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.
 - 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.
 - מציע אשר רכש את מסמכי המכרז.
 - להוכחת עמידה בתנאי זה, יצרף המציע קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.
 - מציע שצירף להצעתו ערבות בנקאית להשתתפות במכרז, בסך 50,000 ₪ כמפורט בסעיף 12 להלן ובנוסח מסמך ז' (1).
 - להוכחת עמידה בתנאי סף זה, יצרף המציע ערבות בנקאית בנוסח מסמך ז' 1 במדויק.
 - המציע מספק נכון למועד פרסום מכרז זה, שירותי מערכות מידע ממוחשבות הכוללות לפחות מערכת ליבה – גבייה – מיסים ומערכת ליבה – פיננסית מרכזית ל – 5 לרשויות מקומיות במדינת ישראל לפחות, מתוכן לפחות לשלוש עיריות המספקות, כל אחת מהן, שירותים ל 30,000 תושבים ומעלה.
- על המציע לצרף 5 המלצות מאת הרשויות המקומיות המעידות על נסיונו כאמור, תוך ציון תקופת עבודה, היקפי העבודות, פרטי הממליץ ודרכי ההתקשרות עמו.

להוכחת עמידה בתנאי סף זה, ימלא המציע את מסמך ח'1 למסמכי המכרז ויצרף אסמכתאות כנדרש שם.

(6) המציע יצרף את פרטיו של מומחה יישום בתחום מערכת גביה ופיננסיות לוגיסטיות וכבעל ניסיון של 3 שנים לפחות בתחום זה. יש לצרף קורות חיים המעידות על פרטי המומחה כאמור.

(7) המציע יצרף פרטיו של המומחה לאבטחת מידע מטעמו, בעל הסמכה של תעודת CISO וניסיון של 3 שנים לפחות באבטחת מידע לארגון ציבורי בו שלוש מאות עובדים לפחות. יש לצרף תעודת הסמכה וקורות חיים.

(8) למציע מחזור כספי שנתי מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות של לפחות 5,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2023-2025.

(9)

להוכחת עמידה בתנאי סף זה, ימלא המציע את מסמך ח'1 למסמכי המכרז ויצרף אסמכתאות כנדרש שם, לרבות אישור רו"ח.

(10) 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 או בעל הרשאת למכירה, תחזוקה, הדרכה והטמעה 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/ ר"ח השותפות כי ההשתתפות במכרז ומתן השירותים מושא המכרז הינם בהתאם למטרות השותפות ואישור בדבר זכויות החתימה בשם השותפות.

העירייה תהא רשאית לפסול כל הצעה שלא יצורפו אליה כל המסמכים והאישורים המפורטים לעיל.

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

2.

- (א) תוכנית הסבה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים
- (ב) תוכנית התקנה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים
- (ג) תוכנית הדרכה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים
- (ד) תוכנית הטמעה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז 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. בתוך 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 פרויקט ההסבה, ההדרכה וההטמעה
- (ט) תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להל"ן "DRP" התוכנית תגדיר זמן התאוששות של לא יותר מ 4 שעות 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), 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.
- (יג) כתב הסמכה לממונה DPO במציע
- (יד) כתב הסמכה לממונה אבטחת מידע במצי

א. לוועדת המכרזים שמורה הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לחקור ולדרוש מהמזיע להציג כל מידע ו/או מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותו, ניסיונו, מומחיותו, יכולת המימון שלו והתאמתו לביצוע העבודות מושא המכרז וכיו"ב (לרבות המלצות). המזיע יהיה חייב למסור לוועדה את מלוא המידע/המסמכים להנחת דעתה. במקרה בו המזיע יסרב למסור מסמך הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

5. הצהרות המזיע

- א. הגשת הצעתו של המזיע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז ידועים ונהירים למזיע וכי המזיע קיבל את מלוא המידע הנדרש, בחן את כל הנתונים, הפרטים והעובדות ובכלל זה – מהות השירותים, מבין וידוע את כל התנאים הנדרשים לביצוע השירותים והסכים להם בהתאם להצעתו. כמו כן, הגשת ההצעה כמוה כהצהרה כי יש למזיע 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 המזיע 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 המזיע.
- ד. המזיע מצהיר כי הצעתו גלויה וכי במידה ותהיינה פניות של המזיעים אחרים לראות את הצעתו אין לו כל התנגדות לכך, והוא נותן רשות מראש להראות את הצעתו, לאחר קבלת החלטה סופית של ועדת המכרזים. במידה והמזיע מתנגד לאמור לעיל, עליו לציין מראש ובמפורש במסמכי הצעתו אלו סעיפים לדעתו, הינם חסויים ואת הנימוקים לכך. עם זאת מובהר למזיע כי שיקול הדעת להראות את הצעתו מסורה לוועדת המכרזים והיא רשאית להציג כל מסמך שלפי דעתה אינו חסוי. מודגש כי ככל שישומנו ע"י המזיע 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 המזיע 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 המזיעים בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני: michrazyahud@ye-mo.org.il (להלן: "הממונה" או "המנהל"), וזאת לא יאוחר מתאריך 10.8.2026.

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 ההבהרה	תשובת העירייה

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 ההצעות 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 ההבהרות 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'.
- ג. הצעה שתנקוב במחיר העולה על המחיר המקסימלי או הנמוך מהמחיר המינימלי - תיפסל.
- ד. 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 שיגיש את הצעתו הכספית שלא בהתאם להנחיות הנ"ל, וועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את הצעתו.

ה. 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.

ו. 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.

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

ח. 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.

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

י. 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, ובצירוף 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 ובצירוף חותמת התאגיד. כמו כן תצורף הוכחה על זכות החתימה בשם התאגיד והוכחה על רישום התאגיד.

יא. כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה, נספחיה וצירופותיה 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 וועדת 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 המשווער 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. מומחי יישום בכל מערכות.

3. מומחה תשתיות טכנולוגיות ואבטחת 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. בכוונת העירייה לבחור **בזוכה אחד**, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.

ח. לעירייה ו/או לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולדרוש מהמציע פרטים והבהרות בדבר הצעות, אפשרויותיו הכספיות וניסיונו המקצועי, לרבות הצגת מסמכים נוספים להוכחת כשירותו, ניסיונו, אפשרויות המימון וכיו"ב, והמציע יהיה חייב להמציא הפרטים וההבהרות שנדרשו. סירב המציע למסור מסמך, הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי ראיות 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 למציעים 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. כמו כן מובהר ומודגש כי על המציע **להציע את כל המערכות והשירותים** המפורטים במכרז ולא ניתן להציע מענה חלקי. הצעה שאיננה כוללת מענה מלא לכל הדרוש במכרז לא תיבחן כלל על ידי העירייה, ניתן להגיש עם ספקי משנה מערכות שאינן מוגדרות בתנאי הסף. במקרה כזה הספק המגיש את ההצעה הינו אינטגרטור והינו מחוייב לבצע ולוודא שהוא וספקי המשנה שלא מגדירים, מפתחים, מתקינים, מתחזקים, וטמיעים ומדרכים את המשתמשים והמנהלים ומבצעים את כל ממשקי הנתונים הנדרשים או שידרשו על ידי העירייה, ללא תוספת מחיר, כאשר הממשקים הינם מבוססי API דו כיוונים אוטומטיים בזמן אמת. כמו כן מובהר כי ספקי המשנה העירייה רשאים שלא לאשר ספקי משנה ככל שספקי המשנה אינם בעלי ניסיון והייקף מתאים לאספקת השירותים המתאימים לצרכי העירייה.

יב. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמציע 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 המציע 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 המציע לספק את העבודות בטיב מעולה, ובמחירי הצעתו של המציע, ובכל פרט אחר שנדרש המציע להציג ו/או למלא ע"פ תנאי המכרז והוראותיו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל יצוין כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לבחון את כושרו של המציע לספק את העבודות מושא מכרז זה גם על סמך ניסיונה הקודם עמו.

11. כשיר שני

א. העירייה תהא רשאית לבחור במציע שהצעתו הינה הבאה בדירוג לאחר ההצעה הזוכה, כ"כשיר שני". מציע 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 ₪ 50,000 בתוקף עד ליום 31.12.2026 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 חשבונו, 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 ההסכם, 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 100,000 ₪ 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 תשלום** 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 ו'** 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

המרכזיות 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.

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 ההמחאה 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' 16/2026

לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת ממוחשבות מרכזיות

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 ההצעות 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.

חתימות המציע

4. להלן הצעתי:

מסד	המערכת	היקף כמותי (1)	מספר עמדות קצה (2)	מחיר חודשי מינימלי לפני מע"מ	מחיר חודשי מקסימלי לפני מע"מ	הצעת המציע למחיר חודשי לפני מע"מ (למילוי ע"י המציע)
1.	מערכת ליבה - גבייה מיסים מים וביוב – כמפורט בפרק 2 למסמכי המכרז לרבות חיובי לשכה משפטית ולרבות אפליקציה סלולרית או PayKal Silver או TikTak או שווה ערך מאושר מראש למסחר אלקטרוני ותשלומים מזדמנים (חנות מקוונת) לרבות אפליקציה לפקח שומה בשטח. כמוגדר במסמכי המכרז	כ 11,500 - נכסים	14	11,500	15,000	
2.	מערכת ליבה – פיננסית לוגיסטית - כמפורט במסמכי המכרז כולל פורטל ספקים, יועצים, קבלנים, כולל שרותי תמיכה בספקים תוכנה לניהול תעודות אחריות של מוצרי טובין (1) כמוגדר במסמכי המכרז		50	6,000	8,500	
3.	מערכת שכר, משאבי אנוש, נוכחות ובקרת מעסיקים כמוגדר במסמכי המכרז (4)		עובדים כ 500, בנוסף כ 310 פנסיונרים	10,000	13,000	
4.	מערכת חינוך: כמפורט במסמכי המכרז לרבות מערכות PAY SCOOOL או כספים 2000 או שווה ערך מאושר מראש על ידי העירייה כולל אשראית ל בתי ספר כמוגדר במסמכי המכרז		15	2300	4000	
7(*)	מערכת דיגיטל וניהול הקשר לתושב כמפורט בפרק 2 למסמכי המכרז בפרק 4 למסמכי המכרז לרבות תיק תושב, ביצוע		בלתי מוגבל	4,500	5,625	

					תשלומים באמצעות האינטרנט, CRM במערכות התפעוליות, טפסים איטרנטיים חכמים כמוגדר במסמכי המכרז	
8		קווי תקשורת נתונים מאובטחים בהתאם להגדרות למסמכי המכרז לפחות ברוחב הפס המצויין בסעיף כמוגדר במסמכי המכרז	4	1,500	2,000	
9		שרותי טכנולוגיות כמוגדר במסמכי המכרז לרבות כתובת IP קבועה וחיבורי VPN ללא הגבלה.	קומפ'	2,500	3000	
10		רישיונות שימוש במערכות סליקה כרטיסי אשראי מאובטחת מבוססת PCIDSS כולל תשלום בעד מסופי אשראי כולל תמיכה ב EMV ל 12 עמדות לפחות	12 ככל הנדרש	700	1550	
11		רישוי, הגדרה, תמיכה ותחזוקה שוטפת בעמדות עבודה למערכת BPM לרבות הגדרת 30 תהליכי עבודה פנימיים מבוססי טפסים דיגיטליים חתומים דיגיטלית מאושרת ומאובטחת כמוגדר במסמכי המכרז, לרבות שרת חיתום ל 7 רישיונות כמוגדר במסמכי המכרז		3,500	4,375	
12		מערכת ניהול ולסריקה של צקים למערכות הגבייה (עלות תחזוקה שנתית) ללא מדפסת		100	120	
13		מערכת ניהול אוכלוסין (חיצונית) ופנימית המתעדכנת אוטו' מנתוני משרד הפנים בעדכון חודשי הכוללת ממשק חירום התממשקות הנתונים למערכות ה- GIS של העירייה התממשקות למערכות ה CRM של הרשות כולל דוחות אוטו' ואיסוף		900	1250	

					נתונים אוטומטי ממערכות נוספות של הרשות באופן מאובטח לרבות הפעלת המערכת גם באופן לא מקוון ושליחת סמס ומסרים מיידים אחרים בבחירת הנתונים ע"פ בחירה מהמפה ומבסיס הנתונים. המערכת מבית היוצר של הספק או מספק צד' ג' באישור העירייה מראש ובכתב. כמוגדר במסמכי המכרז	
14		850	1,100		פורטל עובדים ממושק לתיק העובד הכולל עד 4 לומדות לרבות לומדה למניעת הטרדה מינית, לומדה לאבטחת מידע, ולומדה לנגישות מבית חברת נקר טכנולוגיות מידע או שווה ערך מאושר מראש על ידי העירייה כמוגדר במסמכי המכרז על כל לומדה נוספת 125 ₪ לחודש	
סה"כ עלות כוללת לכל הסעיפים ולכל האפיונים במסמכי המכרז לרבות המוגדר בפרק 2 ובפרק 4 למסמכי המכרז					59,520	44,350

הדגשים:

- (1) מובהר ומודגש כי הספק הנבחר במכרז לא יהיה רשאי לדרוש ולגבות תשלום מהספקים של העירייה עבור השימוש בפורטל הספקים שיעמיד לרשות העירייה.
- (2) מובהר ומודגש כי לא ניתן להגיש הצעה ביחס לכל סעיף - מתחת למחיר המינימום ומעל מחיר המקסימלי של כל סעיף בטבלה. הצעה שתחרוג מגבולות אלה לא תובא לדיון בוועדת המכרזים.
- (3) כל המחירים בתוספת מע"מ כחוק.
- (4) עוד מובהר כי לא ניתן להגיש הצעה חלקית יש לכתוב מחיר בכל שורה ושורה, ראה סעיף יא, בתנאי המכרז.
- (5) באשר לשורה מספר 3 – מערכת השכר, העירייה שומרת לעצמה את הזכות שלא להתקשר עם הזוכה במכרז בגין מודול הנוכחות. במקרה ותבחר העירייה שלא להתקשר עם הזוכה

במודל הנוכחות תשלם העירייה לזוכה בגין מערכת השכר בהתאם להצעתו לגבי מערכת השכר פחות 1,000 ₪.

(6) באשר לתשלום בהקשר לדרישות המוגדרות בנספח חדשנות: הספק הזוכה יהיה רשאי להגיש הצעות מחיר לעירייה בגין אספקת שירותים אלה. העירייה תהא רשאית לתחר (לפנות לספקים אחרים לקבלת הצעות מחיר לאספקת יכולות אלה לעירייה, לאחר קבלת הצעות מחיר מגורמים נוספים תהא רשאית העירייה להתקשר עם הספק הזוכה לקבלת השרותים או להתקשר עם ספק ים אחר/ים. במקרה שתתקשר העירייה עם ספקים אחרים לקבלת שירותים אלה המוגדרים בנספח חדשנות, מתחייב הספק הזוכה במכרז זה לאפשר לספקים הנוספים גישה וממשק API לכל הנתונים במערכות השונות בזמן אמת ללא תשלום נוסף לתשלום החודשי שתשלם לו העירייה.

(7) ככל שהעירייה תחליט להזמין מהספק פיתוח מיוחד עבור העירייה שלא נדרש עבור רשויות אחרות, תהא רשאית העירייה לשלם לפי 275 ₪ לשעת פיתוח בתוספת מע"מ כחק. לפניית העירייה יהיה רשאי הספק הזוכה להגיש לעירייה הצעה לפי מספר שעות, העירייה תהא רשאית לתחר את ההצעה ולאשר באופן מלא או חלקי את מספר השעות ולהתקשר עם הספק לביצוע הפיתוח אך ורק לאחר קבלת הזמנת עבודה חתומה על ידי בעלי זכות החתימה בעירייה.

(8) 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.

(9) העירייה מעריכה כי ידרשו כ-150 עמדות קצה. יחד עם זאת, זה מספר מוערך בלבד ועשוי להשתנות, מבלי שהמציג יהיה זכאי לתוספת כלשהי לתמורה.

(10) ככל ותחליט העירייה להזמין מהספק תהליכי BPM נוספים על מספר התהליכים המפורטים במכרז תשלם העירייה לספק עבור כל תהליך 4500 ₪ תשלום חד פעמי בגין איפיון 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.

להלן טבלת שירותים שעל הספק, לספק לעירייה במחירים הקבועים בטבלה מטה

מובהר כי מדובר בשירותים שלא צריך להגיש לגביהם הצעת מחיר.

על הספק שיבחר לספק את השירותים המפורטים מטה, התמורה שתשלום לו הינה בהתאם למפורט בטבלה.

מס. סידורי	שירות	מחיר לביצוע טרנזקציה בש"ח לפני מע"מ
1.	פעולת תשלום במענה טלפוני אוטומטי (IVR)	2.0
2	פעולת תשלום במענה טלפוני אנושי	3.5
3	פעולת תשלום באמצעות פעולה אינטרנטית מאובטחת	1.3
4	רישום עיקול בנק	4.0
5	מסחר אלקטרוני אפליקציה סלולרית (כולל תשלום בביט, אפל פיי, גוגל פיי, פייבוקס, פייפאל). עמלות הסליקה ישולמו על ידי העירייה	1.3
6	משלוח חבילה פיזית על ידי שליח	80
7	חנייה - שאילתא מקוונת לק. כלי רכב	6.4
8	שליחת SMS (בחבילות)	0.07
9	שליחת הודעת וואטסאפ (בחבילות)	0.1
9	מערכת גחלת - שאילתא כללית	0.74
10	מערכת גחלת שאילתא איתור	4.9
11	מערכת גחלת שאילתא נגירת - היסטורית כתובות	0.08
12	מערכת גחלת שאילתא איתורים נגירת מתוך התז.	0.34
13	מערכת גחלת- שאילתא בני משפחה	1.85
14	רישום תלמידים בחינוך - בתי ספר וגני ילדים - הקמה שנתית חד פעמי	12,000
15	רישום תלמידים והעברת נתונים גני ילדים ובתי ספר למשרד החינוך (פר תלמיד)	6.5
16	תמיכה בצידוד תקשורת וצידוד אבטחת מידע כגון firewall (מחיר שעות)	350
17	שובר דיגיטלי חכם - שובר שישלח באמצעות מייל, סמס, וואטסאפ	1.2
18	תשלום עבור כל קליטת תשלום מחשבון הבנק של הנישום לאחר שהנישום אישר לעירייה לבצע תשלום ישירות מחשבון הבנק של הנישום. הפניה לתשלום ישירות מהבנק תבוצע על ידי התושב באמצעות תיק התושב, הקופה במערכת הגביה, מע' מסחר אלקטרוני, או כל אמצעי אחר שאישרה העירייה מראש. -	10
19	תשלום חודשי עבור סוכן AI--אופציונלי-	2,250
20	חבילת שיחות AI אירגונית של 10,000 שיחות בחודש- אופציונלי	2,000

שם המציע:

כתובת המציע:

חותמת המציע

חותמות 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 2026

- 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' 16/2026 לאספקת מערכות, רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות 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"

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

"המנהל"

"המכרז" מכרז פומבי מס' 16/2026 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות 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 2026 שיפורסם בתאריך 15/9/2024 או בסמוך לכך.

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 פתוחות 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 קניין 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 ממוחשבות מרכזיות** המספקת מענה מלא לצרכי העירייה (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 במערכותיו 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.

ו. 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.

ז. 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 בירורן. 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. הספק מתחייב בזה להעמיד לרשות העירייה מומחה ישום יעודי מקצועי ספציפי לכל מערכת מוצעת לרבות שם המומחה, כתובת האימייל שלו, מספר טלפון סלולרי בכדי לענות על נושאים מורכבים שאינם באים לידי פתרון במרכז התמיכה.

5. תקופת החוזה ותוקפו

א. תקופת ההתקשרות הינה לחמש 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 בשתי תקופות נוספות של 5 שנים כל אחת, כולן או כל חלק מהן בכל פעם, כך שתקופת ההסכם המקסימלית (לרבות הארכות) לא תעלה על חמש עשרה שנים סה"כ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

- ב. החליטה העירייה להאריך את תקופת החוזה כאמור, תודיע על כך לספק בכתב ומראש לא יאחר 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. הווארד 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 בנזיקין

- 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 לביצוע 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 אחר הוראות חוק 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 ושמירת הפרטיות

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. הספק מצהיר כי הוא פועל ויפעל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט וינקוט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע 2017) ולרבות תיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות וכל תיקון או חוק או רגולציה רלוונטית אחרת. הספק מצהיר כי ידוע לו שבהתאם לחוקים ולתקנות הוא מוגדר כמחזיק המאגרים. והוא מתחייב לנקוט את כל הפעולות הנדרשות מתקנות אלה ומהוראות רגולטוריות אחרות לאבטחת המידע והגנת הפרטיות.

15. זכויות במסמכים בנתונים ובמידע

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 כל, הנתונים, הקבצים, המסמכים, הבדיקות, ההוראות הנהלים, ניירות העבודה 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. הקבצים ימסרו בפורמט סטנדרטי להעברת נתונים כגון ASCII או Excel על גבי מדיה מגנטית או בתקשורת נתונים כולל באור מבנה הנתונים מסירת המידע הנ"ל כאמור לעיל ובמועדים הנקובים שם מהווה תנאי מוקדם לפירעון כל תשלום המגיע לספק באותו מועד. הספק לא יקבל תמורה נוספת עבור אספקת מידע זה.

16. התמורה

א. החל מהחודש במהלכו הופקו תלושי מיסים תקינים מהמערכת, בוצעה הסבת נתונים מלאה לרבות כל הנתונים ההיסטוריים (במידה ונדרשה הסבה כזאת) ונעשה רישום תנועות הנהלת חשבונות ותשלום לספקים מהמערכת, והעירייה אישרה עליה לאויר, יגיש הספק לעירייה אחת לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל לעירייה בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון על סכום בשעור 70% מהמפורט בהצעת המחיר. יובהר - התשלום הינו 70% ממחיר כל מערכת העולה לאויר בפועל. עבור ביצוע פיתוחים נוספים המוגדרים במכרז או בשלב האפיון המפורט, יהיה הספק זכאי בהדרגה לתשלום של עד 30% הנוספים מהתשלומים המפורטים בטבלת הצעת המחיר. החלק היחסי של תשלום זה יבוצע בסיומו של כל פיתוח שיבוצע לשביעות רצון העירייה ולאחר קבלת אישורו של המנהל ובהתאם לחלקו היחסי בדרישות. עבור ביצוע כל הפיתוחים המוגדרים במכרז ובשלב האפיון המפורט, יהיה הספק זכאי בהדרגה לתשלום של עד 30% הנוספים מהתשלומים המפורטים בטבלת הצעת המחיר ביחס לכל מערכת בנפרד. החלק היחסי של תשלום זה יבוצע בסיומו של כל פיתוח שיבוצע לשביעות רצון העירייה ולאחר קבלת אישורו של המנהל ובהתאם לחלקו היחסי מהפיתוח הכולל הנדרש.

ב. מוסכם על הצדדים כי לאחר החלטה בדבר הזוכים במכרז, יבצע מנהל הפרויקט מטעם הספק ביחד עם הרפרנטים מטעם מחלקות העירייה, רישום מדויק על של כל רכיבי דרישות המכרז בכל פרקי המכרז לרבות רכיבי האפיון המפורט שיבוצעו הזוכים במכרז ויביאו לאישור העירייה. משך זמן זה של ריכוז כל הדרישות ואישור העירייה לא יחרוג מ 120 ימים קלנדריים ממועד פגישת ההתנעה של העירייה עם הזוכים. רישום הדרישות יכלול אינדיקציה בדבר כל דרישה האם היא מיושמת באופן מלא לשביעות רצון העירייה במערכת הספק או שאיננה מיושמת לשביעות רצון העירייה. התקדמות התשלום השוטף של העירייה לספק מעל 70% תתבצע באופן יחסי בהתאם למספר הסעיפים שפותחו ויושמו במערכת לשביעות רצון העירייה. לדוגמא במערכת הגביה: נניח שברישום דרישות המכרז והאפיון המפורט נרשמו 100 דרישות, מתוכן נרשם והוסכם על ידי העירייה ש 70 דרישות יושמו לשביעות רצון העירייה. ונניח לשם הדוגמא שלאחר 60 יום יגיש הספק לאישור העירייה שפיתח ויישם עוד 10 דרישות, והעירייה תאשר כי אכן הדרישות יושמו במערכת הספק לשביעות רצונה, ונניח שהצעת המחיר על מערכת זאת הייתה 10,000 ₪ אזי הספק יהיה זכאי עם העליה לאויר ל 7,000 ₪ תשלום חודשי שוטף ולאחר אישור העירייה לשביעות רצון מ 10 הדרישות הנוספות יהיה הספק רשאי לתשלום נוסף של 1,000 ₪ כך שהתשלום השוטף החודשי בגין מערכת זאת, יעמוד על 8,000 ₪ לחודש בתוספת מע"מ כחק. וכך הלאה עד למימוש כל דרישות המכרז והאפיון המפורט לשביעות רצון העירייה אז יהיה הספק זכאי למלוא הסכום שהציע במכרז דהיינו לפי דוגמא זאת יעמוד הסכום על 10,000 ₪ בתוספת מע"מ כחק.

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

ד. 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 והתאמות 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.**

ה. 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 יולי 2026) 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.

ו. 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.

ז. עוד מוסכם, כי העירייה תהא רשאית לנכות מכל תשלום המגיע לספק את כלהפיצויים המוסכמים 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 מפורטת על פי מסמכי מכרז זה "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 100,000 ₪ (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 בחשבוניותיו.
- 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 בחשבוניות 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) כשאין 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 לדוגמה, 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 שו"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 העיריה 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 העיריה על זכותה בכתב ובמפורש.

23. ניכוי כספים מהספק

העיריה תהא רשאית לנכות מהכספים המגיעים, או שיגיעו לספק, מאת העיריה 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 העיריה 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 העיריה 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 לקזז 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

תחילת

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' 16/2026 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות עבור העירייה, בהתאם למכרז האמור. למונחים המפורטים בתצהיר זה תהיה המשמעות הנתונה להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

- 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**").
- 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.
- הריני מצהיר, כי מתקיים אחד מאלה:

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "**חוק שוויון זכויות**") אינן חלות עליי.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליי ואני מקיימן, כמפורט בסעיף 1ב2(א)(2) לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 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 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 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

מסמך ה' (2)

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.

מסמך ו'

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 רבת" 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 בסיפא 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, שיומציא 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 ש"ח 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 שייערך 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							
אישור זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו מהווה פוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.									
אישור שלי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*					
ת.י.הוד-	שם: חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות	שם	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☐ אחר: אספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים העיסוק המבוטח: _____	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____					
	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.								
יטוח י גבולות ו סכומי	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה**	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואק טיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה	השתתפו ת עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מ ט ב ע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****		

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים						
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 - מבטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 322 - מבקש האישור מוגדר כצד ג' בפרק זה	נ		2,000,000					
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות	נ		20,000,000					עבידים
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 302 – אחריות צולבת 321 - מבטח 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	נ		2,000,000					קצועית
ירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד הסגורה): *								
וב יוני פוליסה ת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר הביטול זור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד** ס תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**								
אישור								

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 50,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז פומבי מס' 16/2026 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות 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 31/12/2026

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

מסמך ז' (2)

ערבות בנקאית להבטחת קיום החוזה

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 100,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו להבטחת מילוי התחייבויות המבקש בקשר למכרז פומבי 16/2026 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות ממוחשבות מרכזיות 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 31 לחודש דצמבר שנת 2031 ותחודש עם כל הארכה נוספת

ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף

מסמך ח' (1)

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, 2020 – 2025, 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 הגביה והגזבר ברשות המקומית (שם, טלפון נייד, אימייל)	מספר עמדות הקצה המקושרות למערכות גביה והפיננסיות לוגיסטיות	הרשות המקומית לה סופקה המערכת	שנת אספקת המערכות - חודש ושנה	פירוט השירותים שסופקו על ידי המציע – אספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות למערכות גביה, ופיננסיות לוגיסטיות

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

2. להוכחת תנאי סף 3(א)(6)

למציע מחזור כספי שנתי של לפחות _____ ₪ (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2023 ו-2025.

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

המחזור הכספי בשנת 2024 (לא כולל מע"מ) - _____ ₪

המחזור הכספי בשנת 2025 (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 וחתומת 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 וחותמת עו"ד

נוסח דו"ח מיוחד של רואי חשבון

(חוות הדעת תוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)

לכבוד

עיריית יהוד מונוסון

תאריך: _____

הנדון: דוח מיוחד של רואה חשבון מבקר על הצהרת הנהלה בדבר הכנסות מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות בשנים 2024 - 2025

על פי בקשתכם ובקשת _____ (להלן: "המציע"), ביקרנו את הצהרת הנהלה בדבר הכנסות מאספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות בשנים 2024 - 2025 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 2023 - 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 ינתן 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 מערכות מידע מרכזיות לרשויות מקומיות		10 נקודות
	2	הידע המקצועי של מנהל הפרויקט המוצע בניהול פיתוח ותחזוקה של מערכות ממוחשבות מרכזיות של רשויות מקומיות		
	3	התרשמות מיחסי האנוש ויכולת ההובלה והביטוי של מנהל הפרויקט המוצע		
	4	גמישות המערכות המוצעת לניהול הגביה, והפיננסיות של העירייה		
	5	הידידותיות של המערכת לביצוע פעולות ניהול גביה, פיננסי ולוגיסטי של העירייה		
	6	העיצוב הגרפי וממשק המשתמש של המערכות המוצעות		
	7	עיצוב דוחות מנהלים גרפיים, נומריים וטקסטואליים		
פונקציונאליות	8	תהליכי העבודה מתאימים לתהליכי הגביה, הפיננסי והלוגיסטי בעירייה		30 נקודות
	9	תהליכי הטרנספורמציה הדיגיטלית הנכלים בפתרון –		
	10	הממשקים בין מערכות הגביה והפיננסיות לבין מערכות נוספות המוצעות לעירייה על ידי המציע		
	11	תכולת ומגוון השרותים המוצעים על ידי המציע בעצמו בהתאם לנדרש במסמכי המכרז		

		12	הלימה לדרישות הפונקציונאליות המוגדרות במסמכי המכרז.
		13	שרותים מתקדמים הנכללים ומודגמים במסגרת ההדגמה כגון ML, AI,
		14	ידידותיות ופונקציונאליות של המערכת לניהול מסמכים המוצעת למערכות התפעוליות של העירייה.
		15	עדכניות פלטפורמת התוכנה של המערכות
		16	שילוב מהיר ומלא עם כלי המאפשר הגדרה על ידי משתמש בכיר של תהליכים מובנים יחודיים לעירייה BPM
		17	מנגנוני שמירת פרטיות הנכללים בפתרון
		18	מנגנוני אבטחת המידע וסייבר הנכללים בהצעה
		19	דשבורד מותאם אישית למנהלים.
		20	חוות דעת מקצועית בהקשר להיקף הנושאים הנכללים בתוכנות המוצעת
20 נקודות		21	חוות דעת ממקצועיות המדגימים בתחומי התוכן המודגמים
		22	ממשק משתמש אחיד במערכות התוכנה
		23	SSO – Single Sign-On הזדהות אחודה המאפשרת למשתמש להיכנס עם שם משתמש וסיסמה פעם אחת בלבד, ולקבל גישה לכל תוכנות המערכות המוצעות מבלי צורך להזין שם משתמש וסיסמא מחדש בכל פעם.
		24	מספר הרשויות להן מספק המציע מערכת גביה ומערכת פיננסית לוגיסטית שפיתח המציע עבור רשויות מקומיות

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

תשובות

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 יפורטו מערכות המידע הממוחשבות הדרושות לעירייה מובהר, ומודגש כי הזוכה במכרז יספק לעירייה מערכות מלאות ושלמות וכוללת את כל המודולים הקיימים אצלו והחדשניים ביותר ואף יתקין ידריך ויטמיע כל מודול / פרוצדורה / שידרוג / אפליקציה בתחום המערכות המוגדרות במכרז ללא תוספת מחיר למחיר המוגדר במסמכי מכרז זה.

א. כללי

1. רישיון השימוש, שירות, תחזוקה, הדרכה, תמיכת משתמשים וכל פעולה אחרת שעל המציע לספק על פי מכרז זה לעירייה, הינו ביחס למערכות המידע הממוחשבות הבאות:

1.1. גביה, מיסים ומים וכו':

- 1.1.1 גביה כללית
- 1.1.2 אכיפת גביה למיסים, לפירוח רב תכלתי ולחניה
- 1.1.3 ארנונה
- 1.1.4 מיסים
- 1.1.5 אגרות
- 1.1.6 שילוט
- 1.1.7 שלטים
- 1.1.8 גביית שרותי רווחה
- 1.1.9 קיזוז ספקים
- 1.1.10 מערכת לניהול חוגים
- 1.1.11 בוט קולי – כמענה לפניות טלפוניות כך שהבוט יקלוט את הפניה הקולית, יתממשק למערכות התפעוליות, יבדוק מה הנתונים המבוקשים ויענה לפונה בהתאם.
- 1.1.12 אפליקציה מאובטחת מונגשת רספונסיבית לפקח שומה בשטח.
- 1.1.13 הנחות – לרבות הנפקת פרוטוקול החלטות מועדת הנחות וטופס דיגיטלי אינטרנטי מאובטח רספונסיבי לבקשה לקבלת הנחות
- 1.1.14 אוכלוסין – קליטת נתונים מהמימ"ד והצלבה לנתוני ארנונה ומים
- 1.1.15 קופה ואשראית לרבות מסופי אשראי ותקן אבטחת אשראי, EMV, PCIDSS
- 1.1.16 גיל חובות
- 1.1.17 שיטות תשלום: SMS עדכניות וואטסאפ, ביט, אשראי וללא מסגרת, הו"ק, תשלום דרך אתר הבנק, Paybox, paypal, גוגל pay, אפל pay
- 1.1.18 משלוח אוטומטי של שוברי ארנונה שילוט וכל חיוב אחר
- 1.1.19 תיק תושב, תושב נט או שו"ע
- 1.1.20 מערכת ניהול גבייה ותשלום לאירועים מזדמנים (הופעות, תרבות, טיולים וכדומה) – מסחר אלקטרוני כדוגמת פייקאל או שווה ערך מאושר מראש על

- ידי העירייה. המערכת תאשר לסמן כיסאות, לשלם בביט, אפל פיי, גוגל פיי, פייבוקס וכמובן תאשר לשלוח הודעות בוואטסאפ.
- 1.1.21. ממקש למודול חרום הקיים בעירייה מבית היוצר של קומפלוט או כל ספק אחר שהעירייה תתקשר איתו בו יוצגו כל נתוני התושבים באופן אוטומטי ב-API מהארנונה + נתוני מרשם האוכלוסין + מידע ממערכות אחרות בעירייה כולל אפשרות לקלוט קבצי אקסל כשכבה לתוך מערכת ניהול של GIS.
- 1.1.22. אכיפת גביה לרבות עיקולי בנקים ועיקולי רכבים, עיקולי מקרקעין ברשם המקרקעין, רמ"י, חברות אשראי וביטוח.
- 1.1.23. מערכת לחיוב קנסות בית משפט מקומי
- 1.1.24. מים וביו (רק חובות עבר – העירייה נכללת בתאגיד אזורי)
- 1.1.25. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי מאובטח מבוסס API בזמן אמת בין מערכות הנדסה והוועדה לתכנון ובניה וזה GIS לבין מע' הגביה כולל הצגת המידע כשכבה נפרדת.
- 1.1.26. ביצוע תשלומים במענה קולי ממוחשב IVR ואינטרנט, עוזר קולי דיגיטלי, צ'אט, מערכות ai
- 1.1.27. הפקת דו"ח רבעוני למשרד הפנים לכל נושאי הגביה באופן אוטומטי מלא. הפקת הדו"ח לגליון אקסל לפי הפורמט המדויק של משרד הפנים והתאמתו מפעם לפעם לעידכונים הנדרשים על ידי משרד הפנים
- 1.1.28. קבלת וקליטה אוטומטית של נתונים על סמך דיווח המוסד לביטוח לאומי בתדירות של אחת לחודש לפחות וממשרד הביטחון
- 1.1.29. קליטה אוטומטית של תמונות שלטים, סקרי ארנונה או כל מידע אחר למערכות
- 1.1.30. הנפקת אישורים לטאבו לרבות בדיקה אוטומטית מקדמית באשר לאי קיום חוב, בדיקת נכס קיים/לא קיים באון ליון מול מערכת רימון של רשם המקרקעין והדפסת האישור לרבות לוגו העירייה, ומקום לחתימה וחתימת
- 1.1.31. קליטה אוטומטית של תקבולי תשלומים מבנק הדואר, ביט, פייבוקס, Paypal ומשאר הבנקים
- 1.1.32. קליטת סקר נכסים למערכת תוך ממשק מתאים לחברות המדידות הכולל קליטת המדידות והתמונות בצורה קיבוצית לכרטיס נכס וקליטה אוטומטית של פקודות יומן לחיוב רטרואקטיבי הכולל גם הפקת מכתב שומה
- 1.1.33. ביצוע תיקונים/פקודות יומן רטרואקטיביות באמצע תקופת חיוב, מס' פעמים ובאופן נכון ומדויק
- 1.1.34. קליטת והטמעה אוטומטית של נתוני מקבלי ההנחות מהמוסד לביטוח לאומי, משהב"ט, משרד האוצר, ישראל דיגיטלית, משרד הרווחה
- 1.1.35. ממשק העברת נתונים אוטומטי ממערכת השכר לצורך חיוב נישומים שהינם עובדי עירייה
- 1.1.36. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת API למערכות נוספות בעירייה כגון: פיננסית, רישוי עסקים, רווחה, חינוך, רכב, תכנון ובניה, אתר אינטרנט עירוני, מוקד עירוני, GIS וכל מערכת אחרת הקיימת בעירייה או שתופעל בעתיד. שתופעל על ידי צד ג' שהעירייה התקשרה איתו
- 1.1.37. מערכת התאמות אשראי ובנקים אוטומטית שתקלוט שינויים של כרטיסי אשראי פרטי בנק
- 1.1.38. טופס מקוון מבוסס AI לפניות התושבים בנושאי גביה, ישירות מתוך צ'אט של וואטסאפ הכולל יכולת צפיה בנתוני גביה וביצוע תשלום באמצעות וואטסאפ לרבות קליטה אוטומטית במערכת הגביה, אפשרות לצרוף מסמכים ותמונות ועידכונים שוטפים לתושב בכל מחזור החיים של הפניה הכל באצאות הוואטסאפ.
- 1.1.39. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של גביה מיסים ומים
- 1.1.40. ממשק אוטומטי להנפקת ניסחי טאבו ממערכות משרד המשפטים, ממשק לאפליקציות,
- 1.1.41. מערכת ניהול נתוני BI עם דשבורדים מתקדמים המאפשרים לנתח נתונים במערכת powerbi או במערכת מקבילה.
- במערכת יוצגו נתוני ארנונה, פיננסים, שכר, משאבי אנוש.

1.2 פיננסית מרכזית:

- 1.2.1 הנהלת חשבונות
- 1.2.2 ניהול תקציב ובקרה תקציבית
- 1.2.3 ניהול ערבויות,
- 1.2.4 ניהול ביטוחים
- 1.2.5 ניהול חוזים
- 1.2.6 תזרים מזומנים
- 1.2.7 לוגיסטיקה, ניהול מחסנים ואינוונטאר
- 1.2.8 רכש לרבות אפליקציה סלולרית מאובטחת רספונסיבית לסבב אישורים של הזמנות רכז ואישור תשלום לספקים.
- 1.2.9 קופה ואשראית עצמאיים במערכת הנהלת החשבונות שלא באמצעות קופת מערכת הגביה,
- 1.2.10 ניהול מילות הרשות
- 1.2.11 שליחת הודעת לספקים. לרבות ב SMS ובאימייל
- 1.2.12 סבב ממוחשב אוטומטי מבוסס BPM לאישורי החשבונות התואם להזמנות רכש המאושרות וחתימות המנהלים המורשים. קליטת החשבונות למערכת תתבצע מחשבון אימייל יעודי לכל מחלקה, המערכת על ידי מנגנוני AI תקלוט למסך יעודי באופן אוטומטי את כל פרטי החשבונות לאישור המנהל בטרם קליטה למערכת התפעולית. קליטה תהיה דיגיטלית באמצעות ai. המערכת תמשיך את נתוני החשבונות ותעלה אותה מול מערכות העירייה בהתאם למחלקה/אגף ותחובר למערכות התקציב העירוני.
- 1.2.13 מנגנון אוטומטי להקצאת מספרי חשבונות בהתאם לרגולצית "חשבונות ישראל"
- 1.2.14 הכנת דוחות ניהולים לפי דרישות פורמט של משרד הפנים המתעדכנות מעת לעת
- 1.2.15 התאמת בנקים לרבות הורדת תנועות מהבנקים באופן אוטומטי מכל הבנקים איתם עובדת העירייה. על תהליך העבודה לביצוע התאמת הבנקים להיות ידידותי למשתמש, יעיל ואפקטיבי ללא צורך בביצוע פעולות ביניים כגון גיבויים.
- 1.2.16 מאגר ספקים ויועצים אינטרנטי מאובטח רספונסיבי – תיק ספק – פרטי ספק, הצעות מחיר, חשבונות, הזמנות, מצב חשבון, ניהול ספר ספקים ויועצים לרבות מנגנון הגשת בקשות להכלל במאגר בספקים/יועצים על ידי האינטרנט.
- 1.2.17 פורטל ספקים ויועצים, הצעות מחיר וחשבונות אינטרנטי מאובטח, מונגש רספונסיבי לצפייה במצב התחשבות העירייה עם הספק להגשת חשבונות אינטרנטית של ספקים לעירייה.
- 1.2.18 ממשקי הורדת נתונים אוטומטי להורדת תנועות מכל חשבונות הבנק של העירייה
- 1.2.19 רכש לרבות מחשוב תהליך סבב הדרישות, ההזמנות וחתימות של המנהלים המורשים, צפיה ואישור הזמנות באפליקציה סלולרית על גבי טלפון חכם
- 1.2.20 ניהול והתאמה ממוחשבת אוטומטית מבוקרת של חשבונות חשמל, מים, סלולר, טלפוניה, דלק וכל נושא אחר בעל היקפים משמעותיים.
- 1.2.21 לוגיסטיקה – קטלוג, אינוונטאר מחסנים מלאי
- 1.2.22 ניהול פרויקטים ותקציבים בלתי רגילים (תב"ר)
- 1.2.23 ניהול מכרזים
- 1.2.24 קליטה אוטומטית של קובץ נתוני פקודת שכר לרבות סעיפים תקציביים וכל שדה מידע מבוקש
- 1.2.25 ממשק העברת נתונים אוטומטי למשיכת נתוני דו"ח מית"ר ממשרד החינוך ויצירת פקודת הנהלת חשבונות חודשית
- 1.2.26 ממשק העברת נתונים לביטוח לאומי לצורך דיווח נתוני תשלומים למרצים
- 1.2.27 ממשק העברת נתונים אוטומטי משע"מ לצורך קבלת נתוני ניכוי מס ונתונים אחרים
- 1.2.28 קליטה אוטומטית של קבצי אקסל – לפקודות יומן
- 1.2.29 ביצוע הודעות לספקים בפקס ובאימייל באשר לביצוע תשלומים ובנושאים נוספים
- 1.2.30 ניהול הכנסות
- 1.2.31 ניהול תביעות ביטוח

- 1.2.32. קליטת נתונים אוטומטית בדבר חשבוניות חשמל, טלפון, סלולר, דלק ונוספים
- 1.2.33. ממשק העברת נתונים אוטומטי משע"מ לקבלת נתוני שעור ניכוי מס במקור לספקים
- 1.2.34. ממשקי העברת נתונים אוטומטיים למערכות פנימיות וחיצוניות לעירייה
- 1.2.35. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרודורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של מערכות פיננסיות
- 1.2.36. תהליך הקמת הספק מתבצע בהקמה אוטו' של הספק ע"י טופס במקוון (B.P.M) שישלח אל הספק בטכנולוגיות שונות כגון: ווצאפ, סמס, מייל וכו'.
- בתהליך הקמת הספק התהליך יאפשר בקרה ואישור. מתאפשרת בדיקת תמונה ומשיכת נתונים ממנה מהמסמכים המצורפים כגון ת"ז, ח"פ, חשבון בנק וכו' הכל באמצעות פורטל הספקים.
- 1.2.37. ביצוע החזרי כסף לתושבים עסקים- על ידי קבלת קבצים ממערכות הגבייה. ההחזרים יבוצעו באמצעות תשלומי מס"ב או ביט.
- 1.2.35 – תהליך החזר כסף לעובדים בקופה קטנה הכולל טופס דיגיטלי עם אפשרות צרופה של הקבלות וזיהוי המידע המופיע על הקבלה באופן אוטו'.

1.1 מערכת - חינוך

- 1.1.1. ניהול מצבת תלמידים עירונית
- 1.1.2. חינוך פורמלי לרבות רישום + שיבוץ + בקשות העברה דיגיטלי אינטרנטי מונגש מאובטח
- 1.1.3. חינוך בלתי פורמלי לרבות רישום וביצוע תשלומים לחוגים ולצהרונים באמצעות האינטרנט לרבות משלוח אוטומטי של קבלות עבור תשלומים שבוצעו באמצעות האינטרנט. מובהר ומודגש כי הדרישה למערכת אחודה מאפשרת למפעילי המערכת להימנע מהקלדה כפולה של נתונים וזאת לרבות בפתיחת הוראות קבע. המערכת כוללת תיעוד תוכנית הפעילויות והנפקת הדפסת ומשלוח התוכנית באימייל.
- 1.1.4. ניהול קייטנות, חוגים, פעילויות רישום אינטרנטי לפעילויות אלה וניהולן לרבות קבלת תשלומים והפקת קבלות באופן אוטומטי
- 1.1.5. רכישת כרטיסים למופעים וארועים שהעירייה מפיקה עבור התושבים – תשלומים מזדמנים
- 1.1.6. שיבוץ למוסדות חינוך למען הסר ספק גני ילדים, בתי ספר
- 1.1.7. רישום לחינוך לגיל הרך באמצעות האינטרנט לרבות חישוב אוטומטי של ההנחה לה זכאים הנרשמים על פי הקריטריונים של הרגולציה בנושא וביצוע תשלום באמצעות האינטרנט, המערכת שולחת קבלה עבור תשלום באופן אוטומטי למשלם באימייל ובלניק ב SMS
- 1.1.8. חישוב שכר לימוד
- 1.1.9. עריכה ושיגור אוטומטי של הודעות שיבוץ לכל מוסדות החינוך
- 1.1.10. פיתוח, עיצוב ותחזוקה של טפסים דיגיטליים מאובטחים רספונסיביים חכמים לעירעורים על שיבוצים ומשלוח של תשובות בדבר עיעורים אלה על ידי המערכת הממוחשבת הדיגיטלית
- 1.1.11. בסיס נתונים אחוד הכולל את כל מצבת התלמידים במערכת החינוך כולל מוסדות החינוך בהם לומדים התלמידים ופרטים נוספים. המערכת מאפשרת העלאת היסטוריית התלמיד בהקשת מספר זהות - גם אם לא נרשם באותה שנה.
- 1.1.12. דאר לקטין ומפוצל להורים גרושים ואחרים
- 1.1.13. מערכת לניהול כספי לבתי ספר כדוגמת "Pay School" או "כספים 2000" או שו"ע כולל אשראית כולל הצגת שם הספק, סעיפי הוצאות, דו"ח חייבים, פרות כיתות ואחוזי גביה.
- 1.1.14. המערכת מאפשר ביצוע החזרים כספים באשר להסעות לרבות משלוח אוטומטי של הודעות להורים בדבר ביצוע ההחזר.
- 1.1.15. ממשק אוטומטי אינטרנטי בין המערכות הבית ספריות לבין מערכת החינוך העירונית המרכזית כדוגמת "פאר לחינוך" או שווה ערך. עבור כל בתי ספר
- 1.1.16. רישום לכל מוסדות החינוך הרשותיים לרבות גני ילדים, בתי ספר, חינוך על יסודי ישירות למערכת ובאמצעות ממשק On-Line באינטרנט, מצבת תלמידים.

- 1.1.17. ניהול ובקרת הסעות תלמידים כולל מסלולים, קבלנים, כספים, התחשבות מול משרד החינוך
- 1.1.18. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת למערכת הגביה ולמערכת הפיננסית לרבות הנפקת דוחות בדבר חייבים וסטטוס תשלומים
- 1.1.19. ניהול מאגר מידע בדבר פרטי תלמידי חינוך מיוחד לרבות רישום פרטי התלמידים, המוסד החינוכי בו הם לומדים, פרטי ההסעות גם כאשר התלמידים לומדים במוסד אחר מחוץ לתחומי השיפוט של העירייה.
- 1.1.20. ניהול תשלומי וגביית אגרות חוץ מול רשויות והורים
- 1.1.21. חישוב הנחות לתושבים המשלמים עבור צהרונים גם לפי אחוזים וגם לפי סכום
- 1.1.22. הפקת דוחות ודיווחים באופן ידידותי למשתמש לרבות אגרות חוץ והנפקת מכתבים להורי התלמידים ולגורמים אחרים באופן אוטומטי מהמערכת כאשר עיצוב המכתבים מבוצע במעבד תמלילים WORD והמערכת הממוחשבת מזינה את פרטי השדות הרלוונטיים לתוך תבנית מסמך ה WORD באופן אוטומטי.
- 1.1.23. ממשקי העברת נתונים אוטומטיים למשרד החינוך
- 1.1.24. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של מערכות חינוך
- 1.2. מערכת לניהול חיובי לשכה משפטית הכוללת ממשק העברת נתונים דו כיווני למערכת הגביה. לרבות כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים
- 1.3. אתר אינטרנט עירוני מונגש, מאובטח רספונסיבי כדוגמת האתר הנוכחי לרבות כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים
- 1.4. מערכות רוכביות ודיגיטל - ניהול הקשר לתושב
- 1.4.1. תיק תושב החדש ביותר שקיים אצל הזוכה כולל כל המודולים התפעוליים שלו
- 1.4.2. טפסים דיגיטליים חכמים אינטרנטיים מונגשים רספונסיבים מאובטחים מבוססים תהליכים דיגיטליים BPM ממושקים למערכות התפעוליות לרבות: טאבו און ליין, טופס הקמת עסק וכד
- 1.4.3. תיק תושב
- 1.4.4. ניהול מסמכים
- 1.4.5. BI מערכות Big Data לרבות: הקמת שירות אחסון, הגדרת דשבורדים, אחסון ותחזוקה
- 1.4.6. אתר אינטרנט כדוגמת האתר הקיים כיום לעירייה אך משודרג עם גרפיקה חדשה ועידכונים טכנולוגיים לרבות מערכת ניהול תוכן ידידותית ופונקציונאלית
- 1.4.7. ביצוע תשלומים באמצעות האינטרנט
- 1.4.8. CRM במערכות התפעוליות
- 1.4.9. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של מערכות ניהול הקשר לתושב
- 1.5. ממשק למשרדי הממשלה ולרשויות המדינה לרבות ממשק למערכת גחלת לניהול אוכלוסין במדינת ישראל
- 1.6. פיתוח תחזוקה ותפעול טפסים מקוונים On-Line אינטרנטיים, מקוונים, מאובטחים, רספונסיביים חכמים (מותאמים לצפיה ועידכון בעל מערכת הפעלה נפוצה לרבות Windows, אנדרואיד, Apple ISO) מאתר האינטרנט לאחר הזדהות הפונה בשם משתמש וסיסמא הכוללים שילוב אוטומטי והצגת פרטי התושב ופרטים אחרים באופן אוטומטי ממאגרי המידע. מילוי הטופס על ידי התושב או כל גורם אחר, ושליחה מאובטחת על ידי משתמש הקצה כמו גם קבלת אישור מהמערכת בדבר שליחתם בחזרה לרבות חתימה אלקטרונית. קליטה מבוקרת של הטפסים במערכות

התיפעוליות, המשך טיפול בטפסים בתהליך עבודה ממוחשב – BPM – שליחת עידכון אוטומטי לפונה על כל שלב שתנחה העירייה לעדכן כמו גם עידכון בתיק הפונה באתר האינטרנט.

1.7. ניתוח, הגדרה והקמה של 30 תהליכי עבודה ממוחשבים דיגטליים רוחביים ללא נייר - BPM מבוססי טפסים חתומים בחתימה דיגיטלית מאושרת ומאובטחת

1.8. שרותים מקצועיים

1.8.1. טכנאי מחשבים בהייקף מלא לתמיכה ותחזוקה בעירייה

1.8.2. טכנאי לבתי ספר כ 30 שעות בחודש

1.9. שכר, משאבי אנוש, נוכחות ובקרת מעסיקים
א. מערכת שכר :

ניהול תהליכי חישוב שכר לרבות :

1. חישוב שכר לעובדים והפנסיונרים בכל הדרגים.
2. עדכון אוטומטי של הסכמי שכר רוחביים בהתאם להנחיות השלטון המקומי, משרד החינוך וכל גורם רלוונטי אחר. מתן פרשנות להסכמי השכר בתאום עם בעלי תפקידים מוסמכים.
3. תיק עובד באינטרנט לרבות הצגת תלושי המשכרת, טפסי 106*, 101 נתוני נוכחות והיעדרות, מילואים, יתרת ימי חופשה ומחלה, וכד' הכל באופן מאובטח כולל מנגנוני אבטחת מידע בהתאם לתקנים ולהוראות הרגולטור.
4. פורטל אירגוני לנושאי עובדים, משאבי אנוש, נהלים והודעות שתיק התושב משולב בפורטל באופן מאובטח
5. ארכיבאות מסמכים, תלושי שכר, טפסי 106 ודוחות ממוחשבת במערכת.
6. שיוך עובד לסעיף תקציבי אחד או יותר בהתאם לפיצול שיקבע בעירייה, לרבות שינוי ועדכון סעיפים תקציביים והורדה של סעיפים תקציביים שאינם פעילים.
7. חישוב אוטומטי ומשלוח אוטומטי של תביעות וטפסי דיווח אחרים לביטוח לאומי כולל הדפסה אוטומטית של טפסי ביטוח לאומי לרבות תביעה בשל מחלה, מילואים, תאונת עבודה וכד'.
8. ביצוע חישובים רטרואקטיביים של שכר לרבות באשר לנתונים היסטוריים שנשמרו בעבר
9. ביצוע הדמיות שכר לעובד, ליחידה ארגונית ולכלל העירייה כולל אפשרות לתחשיבי What If.
10. ממשק העברת נתונים אוטומטי לקבלת נתוני חיובים ממערכת הגביה באשר לעובדי העירייה.
11. ממשק העברת נתונים אוטומטי למערכות הפיננסיות להעברה אוטומטית של נתונים בדבר פקודת שכר וקבלת נתונים בדבר תקציבי הפונקציות השונות.

12. ממשקי העברת נתונים אוטומטיים לגופים חיצוניים כגון מס"ב, ביטוח לאומי, בנקים משרד הפנים וכד'.
13. ממשק העברת נתונים מלא בזמן אמת דו כיווני אוטומטי עם מערכת הנוכחות המותקנת בעירייה או שתותקן בעתיד ומערכות נוכחות נוספות המותקנות בגורמים משיקים.
14. ממשק העברת נתונים מלא בזמן אמת דו כיווני אוטומטי עם מערכות משאבי אנוש ושכר חיצוניות, כולל ממשק ההיעדרויות והקמת קוד היעדרויות לימי שמחה.
15. הפקת תלושי השכר והדפסתם במעטפת הכוללת אפשרות לצרופה, לרבות שירות שליחת תלושים למייל.
16. חישוב אוטומטי של כל ההפרשות לקרנות וחישוב האחוזים ושידור אוטומטי של ההפרשות לביצוע תשלומים לקרנות השונות בהתאם להגדרות.
17. ניהול אוטומטי וביצוע תחשיבים של תהליך הפרישה מעבודה לרבות חישוב אוטומטי של ימי חופשה ומחלה.
18. הפקה אוטומטית של כל הדוחות הנדרשים למשרד הפנים לרבות דוח רבעוני. וכל דו"ח אחר הנדרש על ידי הרגולטור.
19. הפקת דוחות הנדרשים ע"י משרד האוצר בכלל והממונה על השכר בפרט בפורמט שיוגדר ע"י הנ"ל הצפנתם כנדרש על ידי הרגולטור ושליחתם למשרד האוצר.
20. הצפנת נתוני הדוחות והעברתם באופן מאובטח לגורמים המתאימים.
21. הפקת והדפסה בצבע של תלושי שכר חסויים במעטפת וגלויים לבקרה.
22. הפקת והדפסה בצבע של טפסים לעובדים לרבות טופס 106 וכל טופס אחר.
23. בקרת מעסיקים, מסלקה פנסיונית - מנגנון אוטומטי מלא לרבות מרכז תמיכה וברורים אנושי, למימוש התקנות שפירסם משרד האוצר ביום 16 ביולי 2014 בדבר הפיקוח על שירותים פנסיוניים (קופת גמל)(תשלומים לקופת גמל), תשע"ד 2014. וזאת לרבות דיווח על הפקדות לחיסכון פנסיוני באמצעים דיגיטליים מאובטחים ובקובץ דיווח אחיד, שנקבע על ידי משרד האוצר ולרבות קבלת משוב אוטומטי בדבר אופן קליטת הכספים במערכות המידע של הגופים, על פי סעיף ד' לפרק זה. התוכנה כוללת כלי ניתוח להצלבת נתוני השכר מול ההפרשות הפנסיוניות, בדגש על איתור חריגות בהפקדות למבנה אחיד ומניעת חובות מעסיק או עובד.

24. שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מידי בין מערכת משאבי האנוש, מערכת השכר ומערכת ניהול הנוכחות.
25. הפקת דוח 126 לנציבות מס הכנסה ושידורו לנציבות על ידי הספק לאחר קבלת אישור העירייה.
26. התוכנה תתריע על הגדרות לא תואמות על ידי ביצוע בדיקות לוגיות והצלבה לנתונים על פי חוקת העבודה.
27. מודול סיום עבודה לרבות הפקה אוטומטית של מכתב שחרור לקופות המתאימות. שיגור אוטומטי של הודעת דוא"ל, לאחר אישור מפעיל המערכת, לאיש הקשר בקופה המתאימה בדבר שחרר עקב גמר עבודה.
28. הפקה אוטומטית של טופס 161 עם עזיבת עובד.
29. הגדרת תוספות שכר קבועות לכל דרוג ע"פ ההסכמים הקיבוציים, לרבות שינויים בהסכמי עבודה קיימים, הורדה של הסכמים שאינם פעילים והקמת ובניית הסכמי עבודה עם רכיבים חדשים, לדוגמא: מספר ק"מ לנסיעה, שעות כוננות.
30. אפשרות לביצוע הדמיית שכר עתידית בהתבסס על פרמטרים משוערים
31. סימולטור שכר פרטני וקיבוצי
32. התראה לגבי תלוש שכר שמופק ללא הפרשה לקרן פנסיה, קופ"ג. או כל עניין אחר.
33. הגדרת סניפי בנק חדשים ON LINE בזמן קליטת עובד חדש.
34. זיהוי כל עובד שיש לגביו איחוד סעיפי שכר
35. התראות אוטומטיות בין שכר ומשאבי אנוש בעת עדכון/שינוי שדות מסוימים לדוגמא קבלת התראה במשאבי אנוש כאשר משנים כתובת של עובד בשכר כי יתכן והדבר גורר מתן או הורדת תמריץ קו עימות וכו'
36. כל עדכון ו/או שיפור ו/או תוספת ו/או מודול ו/או תוכנית ו/או דוח ו/או מסך שפותח ו/או מפותח ו/או יפותח על ידי הספק ללקוחותיו בתחום השכר.
37. הפקת שכר לעובדי חשבוניות לרבות דיווח בארועים כספיים, ארועי תאום מס, הגדרת סמלים מתאימים, חישוב השכר, חישוב מע"מ, חישוב מס הכנסה לפי מדרגות מס שולי או לפי תאום מס, חישוב ביטוח לאומי, הפקת דוחות חודשיים ושנתיים לרבות שובר תשלום, פרוט מע"מ, ניכוי מס הכנסה, ניכוי ב"ל, נטו לתשלום, טופס 102 לביטוח לאומי, טופס 1022 למס הכנסה עם פרוט מע"מ. וכל זאת לרבות הקמת המערך ותחזוקתו השוטפת בהתאם להנחיות הרגולציה ובהתאם להנחיות העירייה.

38. שמירת נתונים ועובדים לא פעילים ללא הגבלה וללא תוספת

תשלום

39. המערכת יוזמת ומקפיצה התראות בנושאים שונים על פי הגדרת

העירייה לרבות בדבר שינוי גובה משכורת עובדים והתראות על

סיום הסכם, לדוגמא, עובדת במשרת אם שלא זכאית לקיצור

יום העבודה..

40. טפסים מקוונים אינטרנטיים מאובטחים רספונסיביים

41. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פיתוח, פרוצדורה או כל שינוי

אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח המציע בתקופת החוזה עבור

לקוחותיו לנושאי שכר

42. 39 ניתוח חישובי שכר "מאחרי הקלעים" כדוגמת drill down

שמאפשר הבנה של כל תשלום רכיב שכר.

43. למען הסר ספק, על הספק הזוכה להתאים את נתוני המשרה של

כל עובד בהלימה מלאה לנתונים במערכת הממוחשבת באופן

אוטומטי ובזמן אמת.

44. אוגדן תנאי שירות.

ב. מערכת משאבי אנוש:

ניהול תהליכי משאבי האנוש, לרבות עובדים, עובדי קבלני משנה ככל

שקיימים:

1. ניהול מועמדים למשרות

2. ניהול אינוש משרות ותקנים

3. ניהול מבנה ארגוני

4. ניהול מסלולי קידום

5. ניהול השתלמויות והדרכות לעובד

6. ניהול ומעקב אחר הערכת עובדים – משווי עובדים ומנהלים

7. תיעוד בדבר כישורי העובד

8. הפקת הסכם העסקה המשלב נתוני שכר, ומשאבי אנוש

9. תיעוד אירועי רווחה לעובדים

10. תיעוד פרסי עידוד לעובדים כגון עובד מצטיין

11. ממשקי העברת נתונים למערכות אחרות ולגופים חיצוניים

12. יכולת הדפסת מכתבים אוטומטית למסמך Microsoft Word על

פי כל חתך אוכלוסיה לעובד בודד או קבוצת עובדים כולל שילוב

נתונים אוטומטי משדות נתונים בבסיס הנתונים של מאגר

משאבי האנוש בצורה קלה, מהירה וידידותית למשתמש.

13. תיק עובד ממוחשב המאפשר שמירת נתונים אלפאנומריים

וצירוף מסמכים בפורמטים שונים לרבות מסמכים סרוקים

ותמונות העובד. צרוף המסמכים והתמונות לפי נושאים

ממודרים (השכלה, תעודות מחלה וכד').

14. שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מיידי בין מערכת משאבי האנוש, מערכת השכר ומערכת ניהול הנוכחות.
15. הנפקה אוטומטית של טופס קליטת עובד לפי מפעל על פי פורמט שיוגדר לרבות מסך קליטת נתונים למערכת בפורמט זהה, כולל ניהול תהליך קליטת עובדים במערכת, הגדרת ממשקים פנים וחוץ ארגוניים וניהול התהליך והוצאת תזכורות אוטומטיות לפי הגדרה.
16. חישוב אוטומטי של גיל העובד על פי תאריך הלידה שלו. הצגת גיל העובד בשאלות ובמסכים רלוונטיים, אפשרות לביצוע שאלות ב On Line וחתכים בדוחות על פי פרמטר של גיל העובד.
17. הנפקת אלפון כתובות וטלפונים ממויין על פי מחלקות ועל פי ישובים. באלפון יכלול מספר טלפון בבית העובד ומספר טלפון סלולרי. יכולת למשלוח דוא"ל לקבוצות עובדים על פי מיון האלפון בנוסח שיקבע על ידי העירייה.
18. קיום שדות: שם, טלפון וכתובת של בן משפחה לקשר בשעת חרום.
19. ממשק העברת נתונים מלא בזמן אמת דו כיווני אוטומטי עם מערכת הנוכחות המותקנת בעירייה או שתותקן בעתיד ומערכות נוכחות נוספות המותקנות בגורמים משיקים לעירייה.
20. שיבוץ רשימת עובדים לפי מחלקה (כולל עובדים ממפעלים שונים ועובדים ביותר ממחלקה אחת).
21. מודול ימי הולדת (תאריך הולדת עובד) כולל משלוח ברכה בדוא"ל ורשימת ילדי חודש + גילם.
22. מודול סיומי עבודה – העברת עובדים מסיימים ל: 1. עוזבים כולל פרוט סיבת העזיבה תאריך סיום העסקה או 2. לפנסיונרים בפנסיה תקציבית, כולל תאריך הפרישה, שיעור הפנסיה או 3. פנסיונרים בפנסיה צוברת. אופציות 2 ו 3 כולל שאירים. קיום שדה תאריך סיום העסקה ברשומת העובד. קיום תהליך ממוחשב להחזרת עובד שדווח כסיים עבודה למצב עובד פעיל במערכת.
23. שמירת נתונים ועובדים לא פעילים ללא הגבלה וללא תוספת תשלום.
24. מודול ניהול ופירוט גמולי השתלמות כולל עדכונים.
25. מודול ניהול מכרזי כח אדם הכולל ממשק אינטרנטי להגשת מועמדות למשרה ומודול משרד אחורי הכולל בקרת המסמכים שהמועמדים הציגו למכרז וקליטת מסמכי הזוכה במכרז באופן אוטומטי לאחר בקרה לתיק אישי של העובד במשאבי האנוש בלחיצה כפתור.

26. חקירה לעומק Drill Down של סכומים בתלושי שכר המוצגים על המסך בשאילתה לקבלת פרוט סכומי רכיבי השכר ופרוט הרכבים והסכומים
27. מיחשוב של תהליך סיום העסקה של העובדים הפורשים (חישוב השכר הקבוע והפקה נגישה של טופס 161.
28. הנפקה אוטומטית של אישורי עבודה – הוצאת אישור כולל תפקיד, שיעור משרה תאריך תחילת עבודה וסיומה על גבי נייר הכולל את לוגו המפעל הרלוונטי כולל אישור ההעסקה לעוזבים ופנסיונרים.
29. הנפקת אוטומטית של דו"ח מועמדים להעלאה בדרגה על פי פז"מ.
30. הנפקת אלפון עובדים בחדר מפעלים.
31. הנפקת דו"ח העלאה בדרגות על פי חתכים שונים.
32. הנפקת מכתבי הודעה בדבר עליה בדרגה אוטומטית מהמערכת.
33. הנפקת דו"ח בדבר פרטי העובדים המשרתים במילואים על פי מועדי שרות, שמות, מחלקות ומפעלים.
34. התראות על פעולות לביצוע לעובד - כגון: חזרה מחופשת לידה, חזרה מחופשה ללא תשלום, סיום תקופת ניסיון, קידום בדרגה לעובדים בהסכמים הקיבוציים/ברמת שכר לעובדים בחוזה אישי, זכאות לקרן השתלמות ועוד
35. הנפקת דו"ח עוזבים ופנסיונרים לפי תאריך כולל שם, ת.ז. מחלקה, סיבת עזיבה, תאריך סיום, כולל הוספת נתוני שכר נדרשים בהתאם לדרישות משרד הפנים בדוח מצבת עובדים שנתי.
36. הנפקת דו"ח עובדים על פי מועד תחילת עבודה.
37. המערכת יוזמת ומקפיצה התראות בנושאים שונים על פי הגדרת העירייה לרבות בדבר שינוי גובה משכורת עובדים.
38. המערכת מנפיקה כתבי מינוי וחוזי העסקה בהתאם להסכם של כל דירוג ולדרישות משרד הפנים והעירייה בחוזים אישיים
39. קיום שדות ופונקציונאליות מתאימה לנושאים הבאים:
- ב. השכלה
 - ג. תוספות לשכר
 - ד. דירוג ודרגה (כולל היסטוריה)
 - ה. שיוך מחלקתי (כולל היסטוריה)
 - ו. שיבוץ בעבודה
 - ז. פרטי ילדים, כולל חישוב משרת אם.
 - ח. פרטים אישיים + כולל שיעור משרה
 - ט. תאריך המכרז
40. תזכורות לאירועי משאבי אנוש כגון: סיום חל"ת/חופשת לידה, מחלה ממושכת, משרת אם וכד'
41. התוכנה כוללת דשבורד גרפי המבוסס נתונים עדכניים - כגון: כמות עובדים שנקלטו, כמות עובדים שסיימו העסקה, כמות

עובדים שעלו בדרגה, כמות עובדים שסיימו העסקה ועוד לרבות הפקת דוח מפורט על כל נתון.

42. התוכנה כוללת תהליך מקוון מבוסס BPM לאישור בקשה להליך מכרז למשרה או לתוספות לעובד - אחזקת רכב, שעות נוספות וכוננויות

40. פורטל אירגוני אינטרנטי מאובטח רספונסיבי לעובדי ומנהלי העירייה

41. טפסים מקוונים אינטרנטיים מאובטחים רספונסיביים

42. כל עידכון ו/או שיפור ו/או תוספת ו/או מודול ו/או תוכנית ו/או דוח ו/או מסך שפותח ו/או מפותח ו/או יפותח על ידי הספק ללקוחותיו בתחום משאבי האנוש

43. פיתוח, תחזוקה, הדרכה והטמעה של תהליכי BPM כולל: טופס טיולים לקליטה וסיום תעסוקה של עובד, טופס ממוחשב ומקוון כולל מעקב אחר ביצוע לומדות וטפסים מקוונים לחתימה כגון: חתימה על ציוד, חתימה על הסכם סודיות, הגנת הפרטיות וכו' ע"פ דרישת הלקוח. מעקב אחר חתימה על ציוד בעת עזיבת העובד מסונכרן עם התיק עובד. תהליך סדור של בקשה פנימית לתוספת משרה פנים ארגונית הכולל: תהליך מובנה של אישורים ע"פ דרישת הלקוח (מעבר בין גורמים שונים לאישור והערות). וטפסים נוספים 83. מודול ניהול הערכת עובדים מקוון התואם את דרישות משרד הפנים ודרישות העירייה הכולל מתן הרשאות מלאה למנהלים השונים ע"פ מדרג ניהולי- המערכת תתואם לצרכי הרשות ודרישות משאבי אנוש ותאפשר הרשאות בהתאם לדרישת הרשות.

1.10. קווי תקשורת נתונים עיסקיים (מטר) מאובטחים סימטריים:

1.10.1 Mb500/500 – ראשי

1.10.2 DR – 200/200Mb

1.10.3 Mb50/50 – לאתרי משנה – שני קווים

ב. איפיונים כללים

2. פיתוח, תמיכה, תחזוקה, שירות, וכל פעולה אחרת שעל המציע לספק על פי מכרז זה לעירייה לעניין מכרז זה להלן "המערכות".

3. המציע יכול להציע את המרכיבים הבאים **ללא תשלום נוסף**:

3.1. הורדת כל הנתונים ממערכת המוקד הקיימת של העירייה (במידה ויהיה צורך בכך), השבתם (ניהול תוכן) והסבתם למערכת החדשה.

3.2. 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 08:00 13:00, לצורך תמיכה, הדרכה והטמעת השימוש במערכת ניהול התוכן ובכל כלי ו/או שרות אחר המאופייין במסמכי המכרז.
- 3.3 רישוי - הספק יכולת בהצעתו הכספית את כל אמצעי, כלי, תוכנות הדרושות לו ולעירייה לצורך הקמת ותפעול המערכות, העירייה לא תשלם בנפרד בגין רישוי מוצרים ושרותים.
- 3.4 אבחון, טיפול ושרות תקלת תקשורת, תוכנה, וכל רכיב אחר הדרוש לתפעול תקין של המערכות.
- 3.5 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, OneCity, וכל תוכנה אחרת המותקנת בעירייה או שתותקן בעתיד להתממשק למערכות באופן דו כיווני בזמן אמת אוטומטי.
- 3.6 תיכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת ממשקי העברת נתונים מאובטחים, אוטומטיים בזמן אמת דו סטרים 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.
- 3.7 תיכנון, 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.
- 3.8 מערכת BPM לתכנון וביצוע תהליכים עסקיים שרותיים, רוחביים דיגיטליים בעירייה לשרות התושבים וגורמי חוץ ופנים אחרים. לרבות אישור טאבו מקוון הכולל מעבר אוטומטי ממוחשב בתחנות בעירייה על פי הגדרת העירייה ומבצע בדיקה מול משרד המשפטים וגורמים אחרים באון ליין
- 3.9 מערכות CRM לביצוע, מעקב ובקרה של תהליכי שרות לקוחות רוחביים וקבלת נתונים 360 מעלות על כל האינטראקציות של התושב עם העירייה
- 3.10 מערכות BI לביצוע ניתוח נתונים והצגתם מבוססי Big Data
- 3.11 מנגנוני AI בהתאם למפורט בנספח החדשנות המפורט במכרז זה כאשר הינם מובנים במערכות שסופקו על ידי הספק שיבחר במכרז לשיפור המערכות ויעול השרותים במערכת. מנגנונים אלה הספק מתחייב בזה לפתח ולשבץ במערכותיו 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 5,500 ₪ מידי כל חודש איחור. סכומים אלה שיקוזזו לא יוחזרו לספק כאשר יעמיד מנגנונים אלה לשימוש העירייה ותושביה.
- 3.12 שינויים ושיפורים באתר במערכות בהתאם להנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהעירייה, מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות מרכז השלטון המקומי.
- 3.13 ביצוע הדרכות לעובדי העירייה ומנהליה בשימוש במערכות באתר הלקוח דהיינו במשרדי העירייה. הספק יבצע 4 הדרכות של יום שלם במשרדי העירייה בכל שנה בכל מערכת ומערכת על ידי מומחה ישום בכיר. 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.
- 3.14. ביצוע פעילויות תחזוקה ומנע שוטפות המערכות.
- 3.15. ניהול הגדרות, הרשאות, ותצורת עבודה לרבות עדכון גרסאות התוכנות והמערכות
המופעלות, ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות למערכות ולבסיסי הנתונים.
- 3.16. 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.
- 3.17. מתן הרשאות ממודרות למשתמשי המערכת. בקרה בדבר תחזוקת ההרשאות.
- 3.18. 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.
- 3.19. אחריות מלאה לביצוע גיבויים ושחזורים למידע הנשמר במערכות.
- 3.20. אחזקה שוטפת של המערכות ושידרוגן באופן שוטף כך שיהלמו את התפתחות
הטכנולוגיות והשרותים הנדרשים
- 3.21. סיוע לקשר שוטף עם כל ספקי התקשורת הנתונים והאינטרנט של העירייה לרבות
בזק, EPR, 012, נטוויזן, בזק בינלאומי, Hot וכד'
- 3.22. שיפור מתמיד בהתאם לנספח ה SLA לחוזה למסמכי מכרז זה
- 3.23. 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.
- 3.24. איחסון כל המערכות על גבי מחשוב 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 .
- 3.25. מובהר ומודגש כי הספק שיבחר לא יהיה רשאי לערוך שינויים בממשקי המשתמש
ובתוכנה ללא אישור העירייה .
- 3.26. 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.
- 3.27. דוחות בקרה AI ו- BI לנושא גבייה, שכר, הנהלת חשבונות וכל שאר המערכות
הנכללות במכרז. כדוגמת CityViwe או שווה ערך מאושר מראש על ידי העירייה,
הדוחות מסונכרנים אוטומטית לפחות פעם ביום למערכת power bi

4. 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.**

5. על המערכות שסיפק המציע להיות מושתתות על טכנולוגיה מתקדמת ולכלול ללא תוספת תשלום את הפונקציונליות המפורטת להלן:

- 5.1 מערכת מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
- 5.2 מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי – GUI - Graphical User Interface , ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser
- 5.3 מחולל דוחות ידידותי למשתמש משולב במערכת המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.
- 5.4 יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- 5.5 יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- 5.6 יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- 5.7 יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- 5.8 על המערכת לכלול אמצעי ידידותי 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'.
- 5.9 אירוב מסמכים אינטגרלי **בכל המערכות** המוגדרות במסמכי מכרז זה ושיוכס לכל ישות נדרשת כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office.
- 5.10 יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך פניית לקוח, לצפות בתמונות שהלקוח העלה.
- 5.11 על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עידכוני פרטי המיידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה ומהות השינוי שבוצע.
- 5.12 על המערכת לכלול יכולת לבניית תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.
- 5.13 על המערכות לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
- 5.14 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.

5.15. 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.

5.16. כלי תוכנה סטנדרטי לניהול מסמכים הן במערכות התפעוליות והן במערכות המשרדיות של העירייה לכל עמדות העירייה.

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

5.18. **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'.

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

5.20. הפקת נתונים ודוחות לפלטי נייר ולקבצים בהתאם לאיפיון העירייה

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

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

5.23. 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.

5.24. הצפנת נתונים לצורך שידורם לכל גורם שידרש.

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

6. 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.

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

8. הספק הזוכה במכרז יפעיל ויתחזק שרתים/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.

9. 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.

10. 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 וחץ 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.

11. 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 גילה לקבלו במהלך התפעול השוטף של המערכות.

12. מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות למעט התוכנה הינם רכוש 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 - Https
- 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

נספח דרישות אבטחת מידע

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 בקורות 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 את 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 **MICROSOFT, CVE**, 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, בקורות כניסה והרשאות למידע ולבקרת 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 מיידיים 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.

- 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.
-
-

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 מיידי 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 מיידי 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.

הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

הואיל: ואני החתומה מטה (להלן: "**החברה**") מספקת לעיריית יהוד מונסון (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 2 מונה אצלי בעל תפקיד "ממונה שמירת הפרטיות DPO" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות שמירת הפרטיות כולל תיקון מספר 13 ששמו _____ והעובד מועסק באופן קבוע כשכיר אצלי..
3. קבצי המידע של העירייה יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בנ"ל"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 וחסייות. 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 מתחיה 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 ממשד 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. _____

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 ההכשרה)
 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 _____

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 לידיהו 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 עבורו 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

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 הנזק 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 לגרום או להעביר לגריסה מאובטחת מסמכי נייר.
33. הגישה למערכות המחשוב / תיקיות המחזיקות מידע של העירייה תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי חד ערכי של בעל ההרשאה ושימוש בסיסמאות אישיות וחסויות. 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 :

מס' זהות _____

תפקיד _____

שם מורשה החתימה
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 משמש/ת בתפקיד _____ ומורשה להתחייב בשם חברת _____, ולאחר שהסברתי לו את מהות ההתחייבות דלעיל, אישר את תוכן האמור בה וחתם עליה בפני.

נספח חדשנות

הספק מתחייב בזה לפתח במהלך ההתקשרות במסגרת התשלום החודשי שהוגדר במכרז רכיבי חדשנות לייעול ושיפור השימוש במערכות, הבקרה השרותים הפנימיים בעירייה והשירותים לתושבים ולגורמים חיצוניים על ידי שילוב פתרונות AI, ML וסוגי פתרונות נוספים שיפותחו בעתיד.

א. שילוב פתרונות אלה נועד להפוך את המערכת מ"מערכת רישום" (System of Record) ל"מערכת תובנה, בקרה וחיזוי" (System of Foresight). המטרה היא להפחית משימות ידניות, לשפר את מהירות הטיפול ולמזער טעויות אנוש, מה שמוביל לחיסכון משמעותי במשאבי העירייה.

ב. הפתרונות יכללו: יעילות תפעולית ואוטומציה (Operational Efficiency & Automation), אוטומציה חכמה (Intelligent Automation): יכולת לזהות דפוסים ולבצע אוטומציה של משימות חוזרות ועתירות נתונים, כגון סיווג וניתוב אוטומטי של חשבוניות ודרישות רכש, אוטומציה של תהליכי תשלום ואישור, עיבוד שפה טבעית (NLP): שימוש ב-NLP או LLMs (מודלי שפה גדולים) לאינטראקציה ידידותית עם המערכת, ניתוח מסמכים משפטיים וחוזים, ופישוט תהליכי תאימות (Compliance), אופטימיזציה לוגיסטית: שימוש ב-ML לאופטימיזציה של ניהול המלאי, חיזוי צריכת חומרי גלם (למשל, דלק, ציוד משרדי) ואופטימיזציה של מסלולי שינוע ותחזוקה. תובנות חיזוי וקבלת החלטות (Predictive Insights & Decision Making), התמקדות ביכולת המערכת לספק ראייה עתידית ולתמוך בהחלטות אסטרטגיות. חיזוי ביקוש תקציבי ותזרים מזומנים: בניית מודלים לחיזוי מדויק יותר של הוצאות והכנסות (ארנונה, אגרות), תזרים מזומנים ותקציבים, כדי לסייע בתכנון פיננסי. זיהוי חריגים והונאות (Anomaly Detection): שימוש ב-ML לניטור מתמיד של עסקאות ותנועות מלאי, וזיהוי חריגות, שגיאות או ניסיונות הונאה בזמן אמת בתהליכי הרכש והכספים. תכנון אדפטיבי: יכולת המערכת "ללמוד" ולהתאים את עצמה לשינויים בהתנהגות ספקים, שינויים רגולטוריים או דפוסי ביקוש, ולעדכן בהתאם את תחזיות המלאי והקיבולת. תשתית נתונים ואימון (Data Infrastructure & Training), הבטחת תשתית הנתונים הנדרשת להפעלת מודלי AI/ML יעילים. איכות נתונים (Data Quality): מנגנונים פנימיים המבטיחים ניקיון, שלמות ועקביות של הנתונים הפיננסיים והלוגיסטיים, שהם חיוניים לאימון מודלי ML מדויקים. סביבת פיתוח ואימון (MLOps/Maturity): תשתית גמישה המאפשרת בנייה, פריסה, ניטור ואימון מחדש של המודלים באופן שוטף ויעיל (MLOps), כולל ניטור ביצועי המודל לאורך זמן. יכולת אינטגרציה: יכולת לשלב נתונים ממקורות עירוניים נוספים (כגון מערכות GIS, ניהול נכסים, מוקד עירוני) לצורך העשרת המודלים ושיפור הדיוק החיזוי.

1. דרישות רלוונטיות:

2. **פיננסים (חשבוניות) סיווג חשבוניות אוטומטי:** שימוש ב-ML ללמידת דפוסי סיווג חשבוניות והקצאה תקציבית. כאשר מתקבלת חשבונית חדשה מספק שירותי גינון, המערכת מזהה אוטומטית את סעיף התקציב (למשל, אחזקת גינות ציבוריות) ומקודדת את ההוצאה ללא התערבות ידנית של מנהל חשבוניות.

3. **רכש (PO Processing)** המלצת מסלול אישור ואימות ספק: מודל ML המנתח סיכונים, חריגות תקציב ודפוסי רכש היסטוריים. המערכת מזהה

שהזמנת רכש (PO) עבור מחשבים חדשים חורגת ב-15% מהממוצע ההיסטורי של המחלקה. במקום אישור רגיל, המערכת מנתבת את ה-PO אוטומטית לאישור נוסף של מנהל הכספים הבכיר.

4. **לוגיסטיקה (קבלת סחורה) זיהוי מסמכים ומיצוי נתונים (OCR/NLP):** שימוש בטכנולוגיות ראייה ממוחשבת ו-NLP לזיהוי אוטומטי של תעודות משלוח ומסמכי קבלה. עובד מחסן מצלם תעודת משלוח. המערכת מחלצת אוטומטית את שמות הפריטים, הכמויות ומספר ההזמנה, ומבצעת התאמה ראשונית מול הזמנת הרכש הרלוונטית, תוך סימון אוטומטי של פריטים חסרים.

5. **פיננסים ותאימות (Compliance) ניתוח חוזים ותנאי תשלום:** שימוש ב-NLP לניתוח מהיר של מסמכים משפטיים וזיהוי קריטריונים רלוונטיים. כאשר נחתם חוזה חדש עם ספק, המערכת סורקת את תנאי התשלום, מזהה את מועדי האספקה הקריטיים ומעדכנת אוטומטית את הגדרות הספק במודול הכספים.

6. **רכש (ניהול ספקים) ניתוח הצעות מחיר:** יכולת לסרוק ולסכם מאות עמודי הצעות מחיר (RFP Responses) במהירות. מודל NLP מסכם את היתרונות והחסרונות המרכזיים של 30 הצעות מחיר שהוגשו למכרז לאחזקת מחשבים, מחלץ את טבלת המחירים ואת תנאי השירות הקריטיים ומציג אותם בלוח מחוונים אחיד למקבלי ההחלטות.

7. **תמיכה פנים-ארגונית Chatbot חכם:** מענה מיידי לשאלות עובדים על סטטוסים של הזמנות רכש, תשלומים או תקציבים. עובד שואל בצ'אט: "מה הסטטוס של תשלום לספק X?" המערכת מבינה את השאלה, שולפת את הנתונים בזמן אמת ממערכת ומשיבה: "התשלום עבר לאישור סופי היום ב-10:00, צפוי לצאת ביומיים הקרובים".

8. **בלוגיסטיקה (תכנון קיבולת):** מודל ML מנתח את נפחי ההזמנות, את זמני האספקה הממוצעים של ספקים שונים ואת כוח האדם הפנוי במחסן. המערכת מבצעת חלוקת עבודה אופטימלית (Workload Balancing) עבור צוות המחסן ומציעה שינויים בפריסת המלאי כדי לקצר את זמן ליקוט הפריטים.

9. **הפיכת קבצי טקסט סרוקים לקבצים חכמים,** המאפשרים ביצוע חיפוש בתוכן על ידי OCR ויכולת חיפוש ארכיונית: הפיכת חוזים ישנים, פרוטוקולים, או קבלות סרוקות למסמכים שבהם ניתן לחפש תוכן, מילה או צירוף מילים, ומאפשרת אחזור מידע מהיר ומונעת הצורך בחיפוש ידני.

10. **קליטת מסמכים סרוקים, קבצי Word או מסמכים המתקבלים במייל,** הסבתם לטקסט ויצירת סיכום תוכן אוטומטי על ידי NLP ולמידת מכונה היוצרת סיכום תמציתי ומהיר: המערכת אינה רק "קוראת" את המסמך אלא משתמשת ב-NLP כדי להבין את עיקרו (למשל, מיהם הצדדים, מה המטרה, מהו מועד הסיום) ומפיקה סיכום אוטומטי של 3-5 משפטים שיכול להיות מוצג בכותרת המסמך.

11. **קליטה אוטומטית מבוקרת של מסמכים** כגון חשבוניות וקבלות למערכת כנתונים טקסטואליים (אותיות, מספרים, סימנים וכד') על ידי IDP (Intelligent Document Processing) להפחתת הזנת נתונים ידנית: המערכת משתמשת ב-ML כדי לזהות שדות ספציפיים בחשבונית (שם ספק, סכום מע"מ, סכום כולל, מספר הזמנת רכש - PO). המערכת ממפה ושולפת את

הנתונים באופן אוטומטי ומבצעת התאמה לשורות הרלוונטיות במערכת. ה"בקרה" משמעה שהעובד מוודא את הדיוק לפני האישור הסופי.

12. ניתוח וסיכום מידע המתקבל מגורמי פנים וחוץ והצגת המידע למקבלי

החלטות על ידי Text Analytics & Data Visualization לתמיכה מונעת-נתונים בהחלטות: המערכת אוספת נתונים לא מובנים (תכתובות דוא"ל, פרוטוקולי ישיבות, משוב ציבורי, נתונים מגורם חיצוני) הקשורים לנושא מסוים, מנתחת את הטון (סנטימנט) והנושאים העיקריים, ומציגה למקבלי ההחלטות תמונת מצב אחידה ומסוכמת.

13. ביצוע טיוב אוטומטי של ניסוחים עבור המלצות וסיכומים בהתבסס על

מסמכי החלטות על ידי NLG (Natural Language Generation) ו-LLMs ליצירת שפה עירונית אחידה ומקצועית: המערכת לומדת את השפה הרשמית, הפורמלית והטרמינולוגיה המדויקת שבה משתמשת העירייה במסמכי החשובים. היא מסוגלת לערוך טקסטים גולמיים של עובדים ולהפוך אותם לניסוחים משפטיים או פורמליים, עקביים ומדויקים יותר, תוך הבטחת תאימות לנוהל פנימי.

14. בדיקת נתוני מוצרים לצורך אימות עמידה בתקנים רלוונטיים. על ידי

Retrieval-Augmented Generation (RAG) & Pattern Matching למניעת רכש לא תואם: כאשר מזינים דרישת רכש למוצר (למשל, כיסא משרדי, חומר ניקוי), המערכת מצליבה אוטומטית את הנתונים הטקסטואליים של המוצר (מפרט, תיאור) מול מאגר התקנים הפנימי של העירייה והתקנים החיצוניים הנדרשים (כגון תקן ישראלי או תקני בטיחות). היא מתריעה באופן מיידי אם המוצר אינו עומד בתקן הנדרש, ובכך מונעת רכש של ציוד פגום או לא תקין.

15. תמלול אוטומטי: מערכת מבוססת AI לתמלול אוטומטי של ישיבות מועצה

וועדות, שיחות ופגישות, התומכת בעברית ברמת דיוק גבוהה. המערכת תכלול זיהוי דוברים אוטומטי, אפשרות לעריכה ידנית של הטקסט לאחר התמלול, ויכולת הפקת פרוטוקול מסוכם (Summarization) המבוסס על עיקרי הדברים. המערכת תהיה בעלת ממשק ניהול מאובטח ותאפשר חיפוש רחבי בכלל ארכיון ההקלטות של הרשות. המערכת תכלול: זיהוי שפה ודיוק: תמיכה מלאה בעברית ובאנגלית לפחות (כולל סלנג ומונחים משפטיים/טכניים רלוונטיים לרשות מקומית). ברמת דיוק (Word Error Rate - WER) של לפחות 90%-95% בהקלטות באיכות טובה. זיהוי דוברים (Diarization): הפתרון כולל יכולת להפריד באופן אוטומטי בין הדוברים השונים (למשל: "חבר מועצה א'", "יועץ משפטי", "תושב") ולתייג אותם לכל אורך הפרוטוקול. תמלול בזמן אמת (Live) ואופליין: על המערכת לתמלל תוך כדי ישיבות (לצורך הצגת כתוביות בשידור חי) וגם תמלול של קבצים מוקלטים בדיעבד. ממשק למערכות וידאו/אודיו: התממשקות לכלים קיימים כמו Zoom, Teams ולמערכות הגברה. ייצוא פורמטים: ייצוא הפרוטוקול לקובץ Word, PDF או פורמט כתוביות (SRT/VTT) עם חותמות זמן (Timestamps). מנוע חיפוש פנימי: יכולת לבצע חיפוש טקסטואלי בתוך מאגר ההקלטות (לדוגמא: למצוא את כל הפעמים שנאמרה המילה "ארנונה" בשנה האחרונה). עמידה בתקני GDPR ופרטיות. הצפנת המידע. מחיקת נתונים: יכולת למחיקה אוטומטית של הקלטות לאחר תקופה מוגדרת בהתאם להנחיות הגנת הפרטיות.

16. מערכת בינה מלאכותית יוצרת (GenAI) מבוססת פלטפורמת

Conversational AI על גבי מודלי שפה גדולים (LLMs) כגון Gemini, GPT-4 או דומים להם, המאפשרת אינטראקציה רב-ערוצית (Omni-channel)

בטקסט ובקול. המערכת תשמש כנציג שירות וירטואלי חכם עבור תושבי העיר ועובדי העירייה על גבי מה שמכונה Bot. על הבוט לכלול לפחות: הבנת שפה טבעית (NLP/NLU): יכולת הבנה של עברית ואנגלית ברמת שפת אם, כולל הבנת סלנג, הקשר (Context) ותיקון שגיאות כתיב/דיבור בזמן אמת. ממשק קולי (Voice AI): המרה איכותית של דיבור לטקסט (STT) וטקסט לדיבור (TTS) בקולות אנושיים וטבעיים, עם השהיה (Latency) נמוכה מ-1.5 שניות למענה. המערכת מבוססת ידע ארגוני (RAG - Retrieval-Augmented Generation): יכולת לשלוף מידע מדויק מתוך מאגרי המידע של העירייה לרבות מערכות תפעוליות, אתר העירייה, קובצי PDF, נהלים, תוכנות מבית היוצר של הספק ותוכנות אחרות שמפעילה העירייה, תוך מניעת "הזיות" (Hallucinations) של המודל. המערכת כוללת אינטגרציה (API): יכולת התממשקות למערכת ה-CRM העירונית לביצוע פעולות (טרנזקציות) כמו פתיחת קריאת שירות, בירור מצב חשבון ארנונה או רישום למוסדות חינוך, המערכת כוללת פרסונליזציה: זיהוי המשתמש (לאחר הזדהות) והתאמת המענה להיסטוריית הפניות של הפונה. המערכת כוללת מולטי-מודאליות: יכולת של התושב להעלות צילום של מפגע או דוח, והבוט יבין את תוכן התמונה ויגיב בהתאם. המערכת כוללת העברה לנציג אנושי (Hand-off): זיהוי מצבים של תסכול או מורכבות והעברת השיחה בצורה חלקה לנציג אנושי כולל הצגה לנציג האנושי של כל תעוד היסטוריית הציאט. המערכת כוללת עמידה בתקני פרטיות ואבטחת מידע, וסיון תכנים (Safety Rails): מנגנוני הגנה מובנים למניעת תשובה בנושאים פוליטיים, פוגעניים או כאלו שאינם בתחום סמכות העירייה.

17. **פלטפורמת נתונים אחודה (Municipal Data Hub)** הפתרון יכלול הקמה וניהול מאגר נתונים אחוד, מאובטח וסקלאבילי (Data Lake house), אשר ישמש כ-Single Source of Truth עבור כלל נתוני הרשות ויתבסס על נתוני מערכות הספק שיבחר במכרז ונמכרות נוספות אשר העירייה עושה בהם שימוש מספקים אחרים. הפתרון יכלול: אינטגרציה ואיחוד מערכות (Data Ingestion), תמיכה ב-API (REST/SOAP), שליפת נתונים ישירה מבסיסי נתונים, וקליטת קבצים שטוחים במקרה של מערכות Legacy. טיב הנתונים (Data Quality): הטמעת מנגנוני ניקוי נתונים, זיהוי כפילויות (Deduplication) וטיפול בחוסרים באופן אוטומטי. מנוע ניתוח מבוסס מודלי שפה גדולים (LLM) המאפשר: ניתוח פניות טקסטואליות: סיווג אוטומטי של פניות (Sentiment Analysis), זיהוי נושאים חוזרים וזיהוי "בוערים" בזמן אמת, זיהוי מגמות (Trend Discovery): יכולת להצליב נתונים בין אגפים (למשל: קשר בין תלונות מוקד 106 באזור מסוים לבין פעילות אגף ההנדסה או רישוי העסקים באותו אזור), מחולל דוחות אוטונומי: יכולת של משתמש קצה להפיק דוחות מורכבים בשפה חופשית (Text-to-SQL / Text-to-Insight) ללא צורך בכתיבת קוד או פנייה לאנשי BI, יכולת Cross-Domain: הצגת מקרה בוחן שבו המערכת זיהתה קשר בין שני נתונים ממחלקות שונות לחלוטין. מובהר ומודגש כי הספק יהיה האחראי הבלעדי (End-to-End) על תהליך משיכת, קליטת ועיבוד הנתונים מכלל מערכות המקור המפורטות במכרז, לרבות מערכות המנוהלות על ידי ספקים חיצוניים של הרשות (להלן: 'ספקי צד ג'). הספק ינהל את ההתקשרות הטכנית מול ספקי צד ג' לצורך אפיון הממשקים, הגדרת מבנה הנתונים (Schema) ותזמון השליפות. הרשות תסייע במתן הרשאות ובדרישה חוזית מול אותם ספקים,

אך האחריות הביצועית לחיבור תהיה על הספק הזוכה. הספק מתחייב ליכולת קליטת נתונים במגוון רחב של פרוטוקולים, גם אם מערכות צד ג' אינן תומכות בטכנולוגיות מתקדמות. אי-יכולת טכנולוגית של ספק צד ג' לספק API לא תפטר את הספק הזוכה מאחריותו למצוא פתרון חלופי (כגון קריאת קבצים, שימוש ב-Webhooks או שאילתות ישירות לבסיסי הנתונים). הספק יקים מערכת ניטור המתריעה בזמן אמת על תקלות בממשקי צד ג' (למשל: נתונים שלא הגיעו, פגיעה ברצף הנתונים או שינוי במבנה השדות). הספק יפעל באופן יזום מול ספקי צד ג' לפתרון תקלות אלו מבלי להמתין לפנייה מהרשות. הספק יוודא כי העברת הנתונים מספקי צד ג' למאגר האחד מתבצעת בערוצים מאובטחים בלבד, ותוך עמידה בהנחיות הגנת הפרטיות והסייבר של הרשות.

18. המערכת המוצעת תכלול ארכיטקטורת סוכנים (Agentic Workflow) המאפשרת ביצוע משימות מורכבות באופן עצמאי, מעבר למתן מענה טקסטואלי גרידא. הדרישות הפונקציונליות כוללות:

- יכולת תכנון ופירוק משימות (Task Decomposition): הסוכן ידע לפרק הנחיית משתמש מורכבת ("טפל בדיווח על מפגע בטיחות") לסדרת פעולות לוגיות אל מול מערכות הערייה השונות.
- שימוש בכלים וקישוריות (Tool Use & Interoperability): יכולת מובנית של הסוכן להפעיל ממשקי API, לבצע שאילתות בבסיסי נתונים עירוניים ולעדכן סטטוסים במערכות ה-CRM/GIS ללא התערבות ידנית.
- ניהול זיכרון והקשר (Memory Management): יכולת לשמור על הקשר ארוך טווח בין אינטראקציות שונות ובין שלבי עבודה שונים לצורך הבטחת רציפות הטיפול.
- לולאת משוב ובקרה (Reasoning & Loops): יכולת "ביקורת עצמית" של הסוכן לבדיקת תקינות הפעולה שביצע לפני הגשת התוצאה הסופית למשתמש או למנהל המערכת.

19. מובהר ומודגש באשר לכל הפונקציונאליות הנדרשת בנספח חדשנות זה כי נדרש מנגנון **Humens in the loop** כך שהסוכן יבקש אישור גורם אנושי לפני ביצוע פעולות קריטיות. הערייה תחליט איזה פעולות קריטיות דרושות אישור ומי הוא הגורם האנושי המוסמך לאשר.

להלן יפורטו הנחיות מערך הסייבר הלאומי באשר לנושאי חדשנות ו AI לביצוען מחוייב הספק הזוכה:

1. אישורים וסיווג מידע
 - אישור מוקדם: כל שימוש בכלי AI מחייב אישור מקדים של מנהל אבטחת המידע הארגוני.
 - סיווג המידע: מותר להזין מידע ברמת סיווג בלמ"ס (בלתי מסווג) ועד "שמור צהוב" בלבד.
 - אישורים גורפים: חל איסור מוחלט להזין מידע ביומטרי, מידע מסווג ביטחוני, או צבר מידע בלתי מסווג שעלול להפוך לרגיש.
2. עמידה בחוק הגנת הפרטיות

כדי לעמוד בדרישות חוק הגנת הפרטיות (1981), על הרשות ליישם את הבקורות הבאות:

- **היועצות עם ממונה הגנת הפרטיות (DPO):** חובה להתייעץ עם ה-DPO הארגוני לפני תחילת הפרויקט.
 - **הערכת סיכונים פרטיות (PIA):** אם המערכת כוללת מידע אישי מזוהה (PII), יש לבצע הערכת סיכונים ייעודית.
 - **מיסוך והתממה:** חובה להפעיל מנגנוני **DLP** (מניעת דליפת מידע) אוטומטיים המזהים ומסווים פרטיים מזהים (כמו תעודות זהות, כתובות או שמות) בטרם שליחת המידע למודל.
 - **שקיפות למשתמש:** אם המערכת משרתת אזרחים, יש להציג אזהרה שהתוצר הופק על ידי AI וכי הוא עשוי להכיל הטיות, ולתת אפשרות לערעור אנושי.
- 3. ריבונות נתונים (Data Sovereignty)**
אחד התנאים הקריטיים הוא שמירה על ריבונות המידע של מדינת ישראל:
- **אחסון בישראל:** כל המידע הארגוני (כולל לוגים ותוצרים) חייב להישמר **בגבולות הגיאוגרפיים של מדינת ישראל בלבד** (באזורים הישראליים של AWS, Azure או GCP).
 - **עיבוד (Processing):** ניתן לבצע עיבוד זמני באזור האיחוד האירופי (EU) רק אם השירות אינו זמין בישראל, ובתנאי שהמידע נמחק מיד לאחר הפעולה.
- 4. הגנה על המידע הארגוני**
- **מניעת אימון המודל (Opt-out):** חובה לוודא חוזית וטכנולוגית כי ספק ה-AI אינו משתמש בנתונים שלכם (השאלות והתשובות) לצורך אימון ושיפור המודלים שלו.
 - **שימוש בפלטפורמות מנוהלות:** אין להשתמש ב"ציאטים" הציבוריים החינמיים. יש להשתמש רק בממשקים ארגוניים (Enterprise) המופעלים תחת תשתיות ענן מאובטחות כגון Microsoft Foundry, AWS Bedrock או GCP Gemini.
- 5. בקורות טכנולוגיות מחייבות**
- **גישה מאובטחת:** הגישה למערכת חייבת להתבצע דרך רשת ארגונית פרטית (VPC), תוך שימוש באימות דו-שלבי (MFA) ושרת קפיצה (Bastion).
 - **תיעוד וניטור:** חובה לתעד כל אינטראקציה עם המודל ולהעביר לוגים בזמן אמת ל-SOC הארגוני לצורכי ביקורת.
 - **אחריות אנושית (Human-in-the-loop):** המודל ישמש לייעוץ ותובנות בלבד. חל איסור על ביצוע פעולות אוטונומיות ללא בחינה של גורם אנושי בטרם ביצוע כל פעולה.
- לסיכום, על הספק הנבחר במכרז זה **לפנות לממונה אבטחת המידע ול-DPO של הרשות המקומית**, ולהגדיר פרויקט המבוסס על **ספק ענן מאושר** שמאחסן את הנתונים בישראל ומונע שימוש בהם לצורכי אימון המודל.

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			

12	הגנת FireWall למערכות ולנתונים בחוות השרתים של המציע		
13	הפעלת מנגנוני אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם לדרישות מכרז זה והוראות רגולטוריות ומוסמכות אחרות נוכחיות ועתידיות .		
14	תאימות מלאה לסייר רשת Firefox גירסא 3.6 לרבות הגירסא המעודכנת ביותר		
15	תאימות מלאה לסייר רשת Opera לרבות הגירסא המעודכנת ביותר		
16	המערכת המוצעת כוללת Dash Board למנהלי העירייה המציג באופן אוטומטי ויזואלי 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.		
17	גישה לשרת מרשת האינטרנט ברוחב פס בלתי מוגבל Unlimited		
18	המערכת כוללת איזור ממודר (אינטראנט) שהכניסה שלו מוגבלת בשם משתמש וסיסמא וגולשים חיצוניים לא מורשים להכנס אליו ולצפות בתכניו		
19	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.		
20	ממשק און ליין למערכת הזדהות לאומית		
21	פיתוח, הטמעה, הדרכה ותחזוקה שוטפת של טפסים דיגיטליים חכמים, מוגגשים, אינטגרטיבים מאובטחים חדשים לרבות טפסים דיגיטליים ל ספקים חיצוניים בממשק API למערכות הליבה.		
22	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).		
23	המערכת מאפשרת לשגר את כל הנתונים ל – BIG DATA ממשלתי כאשר המערכת הממשלתית תאפשר קליטה זאת		
24	המערכת מאפשרת התממשקות מאובטחת לרשות אחרת או גוף ציבורי או ממשלתי אחר לצורך שיגור וקליטת פניות ישירות מהמערכת		
25	המערכת מאפשרת ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאזור אישי באופן מאובטח		
26	המערכת מאפשרת הקמת כל סוגי ה api לכל מערכת הקיימת בעירייה		
27	דוחות בקרה AI ו- BI לנושא גבייה, שכר, הנהלת חשבונות וכל שאר המערכות הנכללות במכרז. כדוגמת CityViwe או שווה ערך מאושר מראש על ידי העירייה, הדוחות מסונכרנים אוטומטית לפחות פעם ביום למערכת power bi		
28	מערכת BPM לניהול ובקרת תהליכים ממוחשבים בעירייה לבות הגדרת כ 20 תהליכים בעירייה לרבות אישור לטאבו		
29	התוכנה כוללת ממשקי גבייה מבוססי API המאפשרים לכל הספקים החיצוניים לקליטת תשלומים כגון , גנים, פיקוח, חניה, הנדסה, רישוי		

			עסקים, וטרינר לתוך מערכות הנהלת החשבונות באופן מאובטח באון ליין	
			התוכנה כוללת פתרונות חכמים (צ'אט בוטים המבוססים AI למתן מענה ישיר לתושב, לספק ולאנשי העירייה מהמערכות השונות כולל: 1. תמלול שיחות . 2. בוט קולי . 3. בוט בווצאפ לתושבים 4. בוט בווצאפ פנים ארגוני . 5. פורטל ספקים ויועצים חכם. 6. אזורי אישי לתושב . 7. אזור אישי לעובדים . 8. פורטל עובדים . 9. פתרונות טכנולוגיים חכמים לניהול עיר חכמה כגון : רישום נתונים ובתיעוד דבר מנורות חכמות הכוללות מצלמות ורכיבי אנליטיקה המחוברות לדאטה וכו. 10. יישום ניהול סריקת מסמכים חכם - ניהול תהליכים שונים באגפים שונים המחוברים למערכות הדאטה כולל עדכון דו כווני . - מערכת הדרכה לעובדים בנושאים שונים .	30

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

2.	<u>מערכת פינוסית לוגיסטית ורכש</u>	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת הקצה	Client Server / Web
		לקוחות קיימים	

מס.	מערכת	פרטים	מענה המציע (הקף בעיגול את המתאים)
3.	מערכת שכר	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגית בתחנת הקצה	Client Server / Web
		שם הספק (משנה)	
4.	מערכת משאבי אנוש	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Client Server / Web
		שם הספק (משנה)	
5.	מערכת ניהול נוכחות והיעדרות	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת הקצה	Client Server / Web
		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 תינזק 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 מחיר להצעת המציע במכרז זה.

1. מערכת גביה – מיסים, מים, ביוב וכו'

א. גביה כללי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת אינטגרטיבית עם שיתוף מידע מלא בין המערכות השונות			
2	ניהול מערך ההכנסות העצמיות (ארנונה, חניה, פיקוח, חינוך...) במערכת אחת			
3	יכולת ביצוע עסקת תשלומים אחת הכוללת את כל מערך החובות של התושב			
4	מנגנון גביה אחיד לכל המערכות יוצרות החיוב			
5	מנגנון חיובים גמיש המאפשר לתמוך בכל החיובים של הרשות המקומית			
6	ניהול מרכזי של טבלאות משותפות למערכות התפעוליות לדוגמא ישובים, רחובות, וכד'			
7	ביצוע פעולות מאובטחות באינטרנט בעידכון On Line של המערכת התפעולית כגון ביצוע תשלום			
8	שאלתות לתושב באינטרנט נתונים ב - On Line מהמערכת התפעולית			
9	ביצוע מהיר, ויזואלי למשתמש של חיובים הן פרטניים והן רוחביים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד לביצוע החיוב הכולל בקרות			
10	עידכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ויזואלי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
11	הפקה אוטומטית של הנתונים הנדרשים בדוחות הרבעוניים למשרד הפנים בפורמט המדויק כפי שנדרש על ידי משרד הפנים, יצוא הקובץ בפורמט התואם את משרד הפנים			
12	נירמול קבצים - המציע יבצע ללא תשלום נוסף הסבת מספרי משלם למספר מוביל – מת"ז בקבצי הרשות המקומית במידה ולא בוצעה הסבה כזאת בתאום עם הרשות המקומית תוך 60 יום מפניה בכתב ללא תוספת תשלום.			
13	ממשק העברת נתונים אוטומטי ממערכות ההנדסה למערכות הגביה כולל פתיחת נכס, אחידות בגודל הנכס ובסיווג הנכס בין ההנדסה לגביה. חיוב הנכס באגרות והיטלים שונים באופן אוטומטי תוך כדי בקרה של הנוגעים בדבר בהנדסה ובגביה.			
14	כאשר בוצע תשלום בשובר המערכת מציגה את מספר השובר שממנו שולם.			
15	ביצוע תשלומים באפל פיי וגוגל פיי, ופייבוקס, פייפאל, ביט הן במערכת האירגונית והן בתיק התושב ובכל אמצעי תשלום אחר שיוגדר לרבות באמצעות דפי אינטרנט, אפליקציה סלולרית, או כל אמצעי אחר. בעלות עמלת הסליקה תישא העירייה			
16	קליטת תשלום העברה בנקאית על ידי ספח במערכות המסחר האלקטרוני. קליטת הספח תעביר בקשה לבנק של המשלם להמשך תשלום.			

			התושב יאשר את העסקה באזור האישי שלו באתר הבנק	
17			שליחת הודעות וואטסאפ דרך מערכות הגבייה	
18			אירכוב קיבוצי ואיחזור מסמכים אוטומטי ושיוך לרשומות המתאימות	
19			אתר מסחר אלקטרוני המאפשר תשלומים להצגות, מופעים וארועים אחרים הכולל סימון מושבים, אירועים ללא תשלום, כרטיס עם ברקוד שנשלח בסמס , מייל, וואטסאפ, לוח להזמנת תורים של אולמות עירוניים ומגרשים, אפשרות לתשלום בגוגל פיי, פייבוקס, ביט, פייפאל וואטסאפ. תזכורות לאירועים, ביטולים גורפים לאירוע, וכולל זיהוי תושבים מול מערכות הגבייה והאוכלוסין.	
20			שליחת קבלות ושוברים לתשלום כולל ברקוד בסמס וואטסאפ, אמייל אישור אוטומטי נשלח בכל עסקה ממערכות הבילינג והמסחר האלקטרוני	
21			ביצוע עדכון נתוני דוחות ביטוח לאומי אחת לחודש באופן אוטומטי	
22			קליטה אוטומטית של הקמת הוראות קבע בנקאיות + אשראי למערכת הגבייה	
23			התוכנה מבצעת באופן אוטומטי ממשק גבייה הנהלת חשבונות באון ליין	
24			התוכנה כוללת צאט בוט לביצוע שאלות על ידי מנהלי ועובדי העירייה. לדוגמא כאשר נציג העירייה בפגישה מחוץ למשרדי העירייה ומעוניין לבצע שאלתא בטלפון החכם בדבר גובה החוב של נישום מסויים. הוא פותח אפליקציה או אתר אינטרנט שמציג את המידע המאובטח לאחר זיהוי ובקרת הרשאה במערכות הגבייה	
25			התוכנה כוללת הנפקת אישור תושב + אישור תשלום באופן אוטומטי לרבות שליחה אוטומטית לתושב.	
26			התוכנה כוללת ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת מבוסס API להעברת שוברים + תשלומים בין מערכת הגבייה להנדסה באון ליין. למערכת המופעלת בעירייה או שתופעל בעתיד.	
27			התוכנה כוללת ממשק העברת נתונים למערכת הממשלתית ממשל זמין	
28			מודול לניתוח חוב פרטני עם הפרדה של ריבית והצמדה	
29			מודול לניתוח חובות פרטני וקיבוצי לפי נושאים, סוגי נכס, התשיינות החוב	
30			מודול בקרה לפעולות עובדים- המערכת תדע לנתח פעולות שנעשו בכסף לפי עובד ולפי שינוי השומה/גודל סיווג	
31			שיתוף מסך- המערכת תתמוך בדחיפת המידע של תושב ממחשב אחד לאחר. הכוונה שעובד יקפיץ מסך למנהל שלו עם נתוני התושב על מנת לקצר את זמן החיפוש במערכת וליעל את העבודה	

ב. ארנונה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
------	-------	----------	-----------	----------

1	ביצוע חישוב ארנונה – חודשי / דו חודשי / רבעוני וכד'.		
2	רישום החישוב המפורט (כולל הנחות) במצב החשבון .		
3	ביצוע תיקוני חיוב – ידניים / אוטומטיים לפי קריטריונים / רטרואקטיביים.		
4	רישום כל הנתונים בכרטיסי התושבים לפי כרטיסי משלם / נכס בהתאם לאוכלוסיה שאליה הנתון משתייך.		
5	רישום ברור ומסודר של כל השינויים / היסטוריית השינויים שנעשו בכרטיסים.		
6	הקמת מבנה ונכסים באופן אוטומטי		
7	אפשרות מחיקת נכסים או משלמים שגויים, ע"י מורשים, במידה ולא קבלו תנועות כספיות. כמו-כן, אפשרות לאיחוד כרטיסים שנפתחו בטעות בנפרד לכרטיס משלם אחד		
8	טיפול בפטורים (נכס ריק)		
9	רישום חופשי של הערות במצב החשבון עצמו ו/או במקומות נוספים.		
10	הוצאת דוחות בקרה ברמת הנכס והשינויים שחלו בו, ולפי סוגי פעולה, טווח תאריכים ועוד		
11	גמישות בהעברות בין סעיפים / חשבונות / משלמים ברמת השורה גם בתנועות חובה וגם בתנועות זכות.		
12	דוחות ארנונה – בחתכים של גדלים / סוגים / אזורים / גיול חובות		
13	דוחות המשלבים בין נתוני השומה לנתוני הכסף בכל חתך אפשרי.		
14	שילוב נתונים עם מע' אוכלוסין רשותית		
15	התראות דו סטריות בין מערכת ארנונה למערכת רישוי עסקים + הנדסה בעת ביצוע עדכון רלוונטי בכל מערכת		
16	אפשרות איחזור PDF הכולל העתק תלוש מיסים שנתי / תקופתי ב On-Line מהמערכת בזמן קבלת קהל כולל אפשרות להפקת תלוש תשלום ממוגנט במדפסת מיוחדת (המדפסת של העירייה)		
17	שליחת אישור תשלום באופן קיבוצי באמצעות אימייל, סמס, וואטסאפ, קובץ נתונים מותאם לבית הדפוס לפי דרישת העירייה.		
18	טופס מקוון למילוי התושב לצורך קבלת החזר יתרת זכות. הטופס ממושק למערכות הליבה ויאפשר לצפות ביתרה העדכנית של התושב לאחר הקשת מס משלם ומס נכס. לאחר מילוי הטופס המקוון באמצעות מערכת bpm המידע יקלט למערכות הגבייה ויועבר לקליטה למערכת הנהלת החשבונות לביצוע החזר כספי. המערכת תאפשר להחזיר כסף באמצעות מס"ב או ביט . בסיום יאורכב הטופס אוטומטית לתיק התושב וישלח הודעת סמס לתושב		
19	טופס מקוון להנחת נכס ריק/נכס בשיפוץ. הטופס יאפשר לעובד לקלוט את נתוני הבקשה למערכות הליבה באמצעות מערכת bpm ולצפות בנתוני ההנחות שניתנו בעבר. המערכת תאפשר תחנה של העלאת קבצים כמו חשמל , מים ועוד וכן תאפשר לשלוח בקשה למערכת הפיקוח של הארנונה בצורה מקוונת לצילום הנכס. בסיום יאורכב הטופס אוטומטית לתיק התושב וישלח הודעת סמס לתושב		
20	טופס מקוון להחלפת משלמים/בעלים עם תהליך bpm המערכת תציג את נתוני המשלם הקיים היום לאחר זיהוי ותקלוט את פרטי המשלם החדש. לאחר העלאת הנתונים למערכת ניתן יהיה לקלוט על ידי כפתור אישור את נתוני המשלם למערכת. המערכת		

			בנוסף תדע לקרוא את המידע מתוך החוזה באמצעות רכיב ai או ocr ולהעלות אותו לתוך הטופס כאמצעי בקרה לתושב ולעובדים. בסיום יאורכב הטופס אוטומטית לתיק התושב וישלח הודעת סמס לתושב	
21			טופס מקוון לקבלת הנחה בארנונה עם תהליך bpm. המערכת תדע למשוך מידע מתוך הקובץ שעלה באופן מאובטח על סריקה ai או ocr ותעלה את הנתונים לתוך הטופס. בסיום המערכת תאשר בלחיצת כפתור לאשר את ההנחה/לדחות וגם לתקן את הנתונים שהועלו על ידי התושבים וגם תבדוק מול מערכת הליבה את זכאות התושב ותציג לו את המידע לאחר זיהוי של משלם ונכס. בסיום יאורכב הטופס אוטומטית לתיק התושב וישלח הודעת סמס לתושב	
22			טופס השגה וערר מקוון עם תהליך bpm. הטופס ימשוך מידע מתוך הטופס באמצעות סריקת ai או ocr וימשוך אותם לתוך הטופס. המערכת תאפשר לשלוח את הקבצים לעורך הדין הרלוונטי המטפל בתיק לחשב להציע ולהתריע בדבר אי עמידה בכללי sla	
23			הקפצת מסך יזומה על ידי מערכת הגבייה (מסך נתוני משלם ראשי) עם קישור של הטופס לכל טפסי העירייה לתוך טאבלט שיהיה בשולחן עבודה של כל נציג. הטופס ימשוך את נתוני התושב ויאפשר לו לחתום באמצעות האצבע על גבי הטאבלט. בסיום הטופס יחזור לנציג לאישור ויקלט למערכות הגבייה. במידה ויגיע תושב ללא מסמכים הטופס יאפשר לשלוח קישור להעלאה לנייד של התושב באמצעות משלוח הודעת סמס, מייל וואטסאפ. בכל תהליכי הקליטה והבקרה של הטפסים יכלל תהליך היזון חוזר בין התושב לבין העירייה כולל הערות הדדיות באמצעות המערכת לתיקונים, עידכונים, החזרת הטפסים לתושב לצורך עידכונים והחזרת הטפסים מהתושב לעירייה.	
24			שובר דגיטלי חכם – כל שוברי הארנונה התקופתי והשנתי, שילוט, אכיפה ישלחו במייל וואטסאפ, סמס. בשובר החכם תהיה אפשרות לבצע תזכורות לתשלום, לפתוח טפסים מקוונים ואישורים	

ג. חינוך

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול מערך התלמידים במערכת אחידה הפועלת במח' החינוך ובמחלקת הגבייה.			
2	קליטת קבצי רישום תלמידים ישירות מהאינטרנט וממערכת המנב"ס.			
3	מתן התייחסות ומענה בין שנה קלנדארית ו"שנת חינוך".			
4	אפשרות לשליפת נתוני הרישום למשרד החינוך.			

5	אפשרות לייצא נתונים במבנים הנדרשים למשרד החינוך, למערכות בתי הספר (מנב"ס ומערכות אחרות)		
6	אפשרות לקבלת נתונים ממשרד החינוך ומבתי הספר קבצי נתונים.		
7	ניהול תלמידי חוץ החל משלב הרישום וכלה במעקב אחר גביית האגרות השונות.		
8	קליטת נתוני תלמידים מהמערכת הבית ספרית באמצעות ממשק		
9	ניהול ארגוני ופיננסי של נתוני הסעות התלמידים. כולל בין היתר: איתור תלמידים ושיבוצם למסלולי הסעות, ניהול קבלני הסעות, ניהול מסלולים, ניהול תעריפים והחזרי נסיעה בתחבורה הציבורית.		
10	טיפול בהעברות בין מוסדות חינוך החל משלב קליטת הבקשה וכלה בקבלת החלטה ושיבוץ במערכת.		
11	רישום למוסדות החינוך באינטרנט ע"י התושב בממשק ממוחשב למערכת החינוך.		
12	הצגת השיבוץ לתושב באינטרנט.		
13	ממשקים למערכות: קידום נוער, טיפול בקב"ס, חוגים עירוניים		
14	הצגת מצב חשבון ויתרות עבור תלמיד בדיד או משפחה.		
15	גביית שכר הלימוד באמצעות מערכת הגביה העירונית		
16	שילוב נתונים עם מערכת אוכלוסין עירונית		
17	רישום גני ילדים אחת לשנה והעברת הנתונים ממשרד החינוך ואל משרד החינוך		
18	ניהול ועדות השמה		
19	בזמן ביצוע רישום תלמיד לגני ילדים ו/או לכיתות א' במערכת התפעולית ו/או בממשק האינטרנטי, תתריע המערכת באופן אוטומטי בזמן ניסיון לרישום כפול של תלמיד בשני מוסדות חינוך במקביל		
20	חיוב הורים בגין הזנה וטיולים		
21	המערכת מאפשרת תשלום באתר הרישום עם כרטיס דירקט		
22	זמינות תומך ספציפי לתמיכה ועזרה בתקופת הרישום גם להגדרת אזורי הרישום		

ד. שלטים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול מערך השלטים ברשות תוך התאמה מלאה לחוק העזר העירוני			
2	תמיכה בביקורות / סקרים תקופתיים			
3	הפקת אגרות שילוט, יצירת חיובים/זיכויים			
4	ניהול סטאטוסים לצורך רישוי השלט (לפני בדיקה, לחישוב, פסול)			
5	יכולת התממשקות למודול GIS לצורך ביצוע שאילתות גיאוגרפיות על נתוני השלט			
6	תמיכה בקליטת סקר			
7	אינטגרציה עם מערכת פיקוח עירוני ורישוי עסקים			
8	שילוב תמונות של שלטים במסכים תפעוליים.			
9	התראה אוטומטית ע"י המערכת למחלקת שילוט על שינויים רלוונטיים בפרטי המשלם			
10	קישור שלטי המשלם לנכס המחויב בארונה			
11	הקמת שלט במהלך השנה וביצוע חיוב אוטומטי			
12	ביצוע תיקונים רטרואקטיביים לתיקוני שומה שלט			
13	ביצוע תיקונים רטרואקטיביים במקרה של הסרת שלט			
14	טופס ערעור מקוון bpm שמציג את נתוני השלטים של העסק ומאפשר לערער			

ה. הנחות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קליטת ההנחות בהתאם לנתוני מקבל ההנחה (בדיקת זכאות).			
2	תיקוני הנחות רטרואקטיביים			
3	בדיקת הזכאות להנחה מול מאגרי מידע של השלטון המרכזי הכוללים בין היתר: ביטוח לאומי, משרד האוצר, משרד הביטחון ומשרד הפנים, ממשל זמין, ישראל דיגיטלית			
4	שילוב עם מערכת אוכלוסין עירונית			
5	קליטת ההנחות בהתאם לנתוני מקבל ההנחה (בדיקת זכאות) וקליטה אוטומטית של נתוני ביטוח לאומי / משרד הביטחון וכיוב', כולל התראות על חריגים (ע"פ פרמטרים קבועים).			
6	גמישות בחישוב ההנחות בנכסים עם נכסי משנה.			
7	מסך בקרה לניהול הנחות של כלל הרשות המציג במפורט וגם במרוכז לפי הנחה			
8	התוכנה כוללת מסך לבקרה וניהול של כלל ההנחות לבית אב הכולל את 2 בני הזוג. התוכנה מבצעת סימולציה והתראה למי מגיעה ההנחה הגבוהה ביותר מבין 2 בני הזוג			

ו. אוכלוסין

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מאגר מרכזי של נתוני אוכלוסין בקשר On Line עם המערכות התפעוליות			

2	קליטת נתוני משרד הפנים כחלק אינטגרלי מהמערכות התפעוליות.		
3	שליפת נתוני משרד הפנים ונתונים הייחודיים לכל מערכת.		
4	ניהול קשרי משפחה.		
5	אפשרות לבניית רשומה מלאה ומיטבית של תושב/ספק/עובד המכילה את מירב הפרטים העדכניים הנאספים מהמערכות התפעוליות ומנתוני משרד הפנים.		
6	אפשרות לקבלת נתונים ממקורות שונים (למשל רשם החברות) ושילובם במערכת התפעולית כמקור אינפורמציה נוסף.		
7	אפשרות להשוואת והעתקת נתוני אוכלוסין ממערכות תפעוליות שונות		
8	ביצוע עידכון מערכת אוכלוסין באופן אוטומטי בתדירות של אחת לחודש		
9	התוכנה כוללת תהליך BPM לבדיקת זכאות לאישור תושב וכוללת מנגנון הפקת אישורי תושב הן במרוכז והן פרטנית על פי דרישה באופן ממושק לתיק התושב האינטרנטי		

ז. קופה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קופה ממוחשבת בהתאם לתקנות מס הכנסה			
2	סגירת כלל החובות של התושב לעירייה בתחנה אחת - one stop shop			
3	אפשרות לתשלום שובר באינטרנט בתקשורת למערכת התפעולית			
4	אפשרות לניהול תקבולים ממקורות שונים			
5	אפשרות לניהול תקבולים בכל סוגי התשלום ולכל אמצעי התשלום, צ'קים, אשראי, העברה בנקאית, ביט, פייקאל, אפל פיי, גוגל פיי, פייבוקס, צ'ק דיגיטלי			
6	"צביעת" תקבול לסעיפי תקציב/פעילויות ספציפיות			
7	ממשק למערכת הנה"ח			
8	ממשק On Line לחברות האשראי לבדיקת ולידיות כרטיס אשראי			
9	ממשק לקורא המחאות וכרטיסים מגנטיים			
10	אפשרות אוטומטית לפריסת תשלומים			
11	אפשרות לביצוע פעולות הקופה השונות: תשלומים, העברה בנקאית, החזרים ע"י כל אחד מפקידי הגביה כאשר הנתונים נרשמים בקופה אחת עם רצף אחד של מספרי קבלות.			
12	קליטת חיובים אוטומטים ממערכות יוצרות חיוב חיצוניות (למשל מע' הנדסה חינוך, וטרינר, חניה, פיקוח)			
13	אפשרות לשלם עבור הקרן או עבור הריביות וההצמדות			
14	הפרדה בדוחות השנתיים בין גביה מקרן לגביה מריביות וההצמדות.			

15	ניהול ON LINE של אישור עסקאות בכרטיסי אשראי, כולל קבלת מידע מידי על מצב הכרטיס.		
16	ניהול הוראות הקבע בבנק / כרטיסי אשראי.		
17	אפשרות להסדרי פריסת חוב בה.ק. / ה.ק. באשראי/ הורדה ממשכורת/ גביה מרוכזת באופן אוטומטי ללא צורך להגדיר כל תקופת עבודה מחדש אלא באופן חד-פעמי בלבד.		
18	קליטת קבצים ממערכות חיצוניות : ספחים מבנקים / בנק הדואר / מוקד תשלומים / אינטרנט, עדכון חשבונות מוגבלים מבנק ישראל וקבלת התראה מיידית במקרה של תשלום מחשבון מוגבל		
19	הפקת דוחות / מאזנים כספיים בכל מגוון החתכים : מקומות גביה / תאריכים וכדומה ובהתאם להנחיות ועדת ברנע		
20	פירוט תנועות הריבית וההצמדה של תושב, הכולל הסבר מה היה חובו בתאריך הערך בו חושבו הריביות וההצמדות במערכת, ומה סכום הריבית וההצמדה שחויבה. (להבדיל משורת סה"כ ריבית והצמדה בסכום אחד ללא פירוט והפרדה ביניהם).		
21	אפשרות לחישובי ריבית והצמדה רטרואקטיביים.		
22	יצירת חיובים אוטומטיים ממערכת הנדסית ויכולת גבייתם במע' הגביה המרכזית.		
23	בדיקת ולידיות חשבון בנק כולל קבלת התראה בדבר חשבון מוגבל.		
24	מנגנוני אבטחת מידע לפרטי כרטיסי אשראי בהתאם לתקן PCI DSS		
25	הקופה תומכת במסופי EMV		
26	התוכנה מנפיקה שוברים דיגיטליים חכמים דינמיים הנשלחים באמייל, וואטסאפ סמס וכל תוכנת מסרים		
27	ביצוע החלפת נתוני כרטיסי אשראי במערכת באופן אוטומטי. התוכנה שולחת סמס לנישום בדבר ביצוע החלפת הכרטיס אשראי באופן אוטומטי		
28	התוכנה כוללת קליטת הוראות קבע בכרטיס אשראי על ידי טופס מקוון מאובטח רספונסיבי המתממשק למערכות הליבה		
29	התוכנה מאפשרת ביצוע עסקה באשראי עם חיובים עתידיים ללא תפיסת מסגרת אשראי		
30	התוכנה כוללת מנגנון אוטומטי מבוקר להתאמת אשראי		
31	מערכת לניהול והדפסת צ'קים ממערכת הקופה כולל בדיקה וסריקה של הצ'קים למערכות הליבה		

ה. אכיפת גביה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול האכיפה ומעקב אחר החייבים			
2	טיפול בנושאי גביית החובות ברשות לרבות ארנונה, מים, ביוב, אגרות, היטלים ותשלומי חובה אחרים.			
3	אפשרות לשחזר קבלות ולהציג נתוני חיוב (כגון: צריכת מים וכד') מתוך מצב החשבון של הנישום.			
4	קשר בין מערכת הגבייה ואכיפה לבנק לצורך ביצוע עיקול לחייבים			
5	גמישות להגדרת מסלולי אכיפה שונים וכן ביצוע הליכי אכיפה במקביל			
6	ממשקים ממוחשבים לגורמים חיצוניים כגון: בנקים, משרד התחבורה, הנהלת בתי משפט טאבו, רמ"י.			
7	תמיכה בהפעלת מספר אמצעי אכיפה, על ציר הזמן ובמקביל			
8	שליפת קובץ חייבים ממערכת מקור עפ"י קריטריונים			
9	ממשק לעדכון מערכות המקור, בגין ביצוע אכיפה			
10	שמירת מידע היסטורי על שלבי האכיפה			
11	עדכון אוטומטי של יתרת חוב ממערכת המקור			
12	קבלת מידע על חייב/נכס/חוב במסכי מערכת המקור			
13	תמיכה בהפקת מכתבים על ידי המערכת			
14	הפרדה בנתוני החובות בין קרן לריבית ומתן אפשרות תשלום נפרדת בגינם			
15	אפשרות להגדרת פרמטר סיכוי גביית החוב במטרה להבדיל בין חובות ניתנים לאכיפה לחובות המיועדים למחיקה (מסופקים)			
16	הופעה אוטומטית של התראה במסכי מערכת הגביה בדבר נישום שמתנהל מולו תהליך אכיפה במערכת אכיפת הגביה			
17	הופעה אוטומטית ב On Line של תשלומי חייב בגביה			
18	קליטת נתונים מגורמי חוץ כגון עורכי דין ובתי משפט			

יב. ניהול בית משפט

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה	הערות
1	ניהול תיקי בית המשפט כולל רישום וסריקת מסמכים רלוונטים לרשומות המערכת.				
2	הנפקת הודעות בדבר, זימון למשפט, פסקי הדין, צווי הבאה, התרעות לפני מעצר, פקודות מאסר				
3	קיום מודול כספי המאפשר חיוב תושב בקנסות, אגרות בניה וכד בתקשורת On Line למערכת הגביה העירונית				
4	אכיפת תשלומים לבית המשפט				
5	הנפקת שובר ממוגנט לתשלום קנסות בבנק הדואר או בכל בנק אחר שיקבע				
6	אפשרות לפרסת תשלומים בגין קנס/ חוב				
7	חישוב וחיוב הצמדות וריביות על פי הנחיות הרגולטור				
8	קישור למערת פיקוח וקליטת פרטי הדו"ח על פיו הוגשה התביעה לבית המשפט				
9	קישור למערכת מרשם אוכלוסין לצורך איתור תושב ואימות פרטים אישיים				
10	קיום טבלת סוגי עברות המאפשרת לסווג העברות ולהנפיק דוחות ניהוליים				
11	רישום כל פרטי הדיונים המשפטיים שנערכו בתיק				
12	ניהול מערך התראות מובנה כולל התראות לפני התיישנות				
13	ניהול יומן לו"ז למשפטים				
14	קליטת אישורי מסירה				
15	הפקת מכתבי התחייבות וערבות של החייב.				
16	ממשק OnLine למערכת הגביה				
17	ממשק למערכת האכיפה לצורך עיקול חשבונות בנקים וביצוע עיקולים ברישום לכלי רכב				

2. מערכת פיננסית לוגיסטית

א. הנהלת חשבונות

על המערכת לפעול על פי כללי חשבונאות מקובלים במדינת ישראל ובשלטון המקומי: בהתאם להוראות ניהול ספרים של רשות המיסים במשרד האוצר, בהתאם להנחיות משרד הפנים ליישום דו"ח ועדת ברנע לרבות הפקת מאזנים. על המציע לפעול ליישום התוכנה במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות במשרד האוצר.

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון של כרטיסי אב מסוגים שונים (ספק, חו"ז, בנק, ניכויים, מעבר וכד'), תוך תיעוד השינויים.			
2	ניהול עיקולים והמחאות זכות			
3	ממשק ישיר למערכת שע"מ לקבלת ניכוי מס לספקים.			
4	ניהול כרטיסי תקציב רגיל (שנתי) ותב"ר, כולל אפשרות לפריסת סכום התקציב על פני השנה			
5	אפשרות לעדכון פרטני של כרטיס אב ולעדכונים קיבוציים.			
6	שאליות ודוחות לכרטיסי אב כולל אינדקס (רשימת) חשבונות			
7	טיפול בפקודות יומן, זיכוי, קיזוז ותשלום לפי הרשאות. טיפול פרטני בפקודה או בעדכון קיבוצי מתוך רצף פקודות.			
8	יצירת פקודות – ידנית, ע"י קליטה מקובץ, ממערכות חיצוניות (כגון גביה, שכר, לוגיסטיקה-מתעודות). אפשרות לייזום מהיר של פקודה בהנהלת חשבונות (פקודת יומן קבועה. שכפול פקודת זיכוי), בהתאם להרשאת המשתמש.			
9	טיפול בפקודת זיכוי - יצירת פקודת זיכוי ישירה או כנגד חשבונית מרכז/חוזים. אפשרות לשכפול פקודה.			
10	מגוון שאליות ודו"חות על פקודות, תנועות ויתרות לפי תאריכי רישום וערך.			
11	הפקת הודעות חיוב מתוך פקודות יומן וזיכוי – הוצאת מכתבים ללקוחות על קיזוז.			
12	ניהול יתרות לכרטיסי אב (חודשיות ושנתיות) המתעדכנות מעדכון תנועות בהנה"ח.			
13	אפשרות לחסימת עדכון תנועות בשנים קודמות ו/או בתקופות שבוצעה להן נעילת דוח.			
14	ניהול והצגה של יתרות, תקציב ושריון לפי פרקים וסעיפים. הצגת דו"ח כספי מפורט ומרוכז, לפי מספר חשבון, מחלקות וכד', כולל פרטי תקציב (חודשי/שנתי) ביצוע ואחוז ביצוע.			
15	טיפול במערך התשלומים/תשלומים מעותדים - הצגת תשלומים מעותדים לפי ספק, תאריך תשלום. אישור תנועות לתשלום (פרטני/קיבוצי). קיבוץ מספר תשלומים מעותדים לתשלום אחד			

16	תמיכה בסוגים שונים של תשלומים (בכל צורות התשלום): תשלום כנגד שורות זיכוי, תשלום מיידי, החזר מס ומקדמה. הקטנת התשלום כנגד קיזוזים וכנגד מקדמות ששולמו.		
17	אפשרות לתשלום לממחה או למעקל במקום לספק, (בהמחאה, מס"ב...) כולל ניהול היתרות לתשלום לכל ממחה ומעקל.		
18	ביצוע תשלום בדרכים הבאות: הפקת צ'ק (במקוון או באצווה לקבוצת ספקים. צ'ק גיל/ממוגנט), תשלום שטר חוב, העברה בנקאית או תשלום באמצעות מס"ב. יצירת קבצים למס"ב.		
19	פריסת תשלומים ואיחוד פריסה.		
20	מנגנון לביצוע ואכיפה של תשלומים לבנק ייעודי לנושא (דוגמא: תשלומי חינוך מבנק ייעודי לחינוך)		
21	טיפול בתשלום על פי חשבונית עסקה תוך כדי מעקב אחר קבלת חשבונית מס		
22	אפשרות קיזוז תשלום ברישום מול חוב במערכת הגביה תוך התאמה ורישום אוטומטי בשתי המערכות לאחר קבלת הרשאות מנהל		
23	רישום תשלומים למוסדות עירייה כגון רווחה ובתי ספר		
24	הודעות אוטומטיות לספקים בדוא"ל או בפקס/וואטסאפ בדבר ביצוע תשלום באמצעות מס"ב		
25	הקפצת התראה כאשר מבוצע תשלום לספק בעל חוב במערכת הגביה בכפוף לקיום מספר מזהה מקביל בשתי המערכות		
26	פורטל ספקים המציג לספקים הרשומים במערכת ושקיבלו הרשאה מראש להציג מידע עדכני מתוך המערכת התפעולית לגבי נתוניו ברשות כדוגמא: יתרות, ניכויים שנתיים, פרטי חשבוניות, תשלומים מעותדים. הפורטל כולל ניהול מכרזי ספקים באופן מקוון		
27	טיפול בחשבוניות זיכוי/קיזוז - הוספה, עדכון, יצירת פקודת יומן מחשבונית. יצירת הודעות ומכתבים מהודעות חיוב.		
28	מנגנון דיווח מקוון אוטומטי לרשות המסים על פי חוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום התכנית הכלכלית לשנים 2009 ו-2010), התשס"ט-2009.		
29	מנגנון אוטומטי לישום חשבונית ישראל		
30	קיום מנגנון תשלומים אוטומטי שמאפשר שיגור תשלומים למס"ב תחת בקרה בהתאם לחוק מוסר התשלומים.		
31	התוכנה מבצעת קליטת אוטומטית של חשבוניות כולל דיגיטציה אוטומטית OCR של הטקסט ושיוך אוטומטי לסעיפי תקציב תוך כדי בקרה ואישור של המפעיל. הגשת החשבוניות על ידי הספק על ידי תיק הספק בסריקה על ידי הספק, מערת ה BPM מובילה סבב אישורים בעירייה על פי הגדרות העירייה.		
32	מודול ניהול דוחות רבעוניים למשרד הפנים המסונכרן עם נתוני מערכת הגבייה.		

			מודול לניהול תמיכות הכוללת טופס מקוון להעלאת חומר של נתוני העמותות בטופס bpm	33
--	--	--	---	----

תמונת

ב. ניהול תקציב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול כרטיסי תקציב שנתיים (תקציב רגיל) ורב שנתיים.			
2	בניית הצעות תקציב (מספר לא מוגבל של גרסאות) על סמך נתוני שנים קודמות, תוך אפשרות לחסימה של עדכון תקציב מעל למסגרת תקציב שהוגדרה למחלקה / נושא. אפשרות להורדת קבצי הצעת תקציב לגיליון חישובים אלקטרוני.			
3	בדיקת חריגה תקציבית ברמת הסעיף או קבוצת סעיפים כולל אפשרות להתרעה / חסימה על פי פרמטרים מוגדרים מראש הניתנים להגדרה ועידכון בהרשאת מנהל.			
4	עדכון שינויים בתקציב והעברות תקציב בין סעיפים, עפ"י הרשאות תוך כדי תיעוד במערכת.			
5	העברת סעיפי התקציב לשנה הבאה תוך כדי בקורות.			
6	עדכון אוטומטי לאחר הרשאת מנהל לתקציב בהנה"ח עבור הצעת התקציב שאושרה.			
7	הפקת דו"חות להצגה ולהשוואה של גרסאות תקציב			
8	אפשרות להורדת קבצי הצעת תקציב לגיליון חישובים אלקטרוני			
9	אפשרות לעידכון הצעת תקציב בגיליון החישובים האלקטרוני והזנתו למערכת הפיננסית כתקציב מאושר בפורמט מוגדר מראש			
10	אפשרות לביצוע סימולציות על נתוני התקציב בסגנון What .If			
11	דוחות בקרה תקציבית - תקציב מול ביצוע שריון ברמת הרשות וברמת המחלקה			

ג. ניהול ערבויות, ביטוחים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול ערבויות לספקים על פי סוגי הערבויות השונים. והתראות יזומות על ידי המערכת בדבר סיום ופקיעת ערבות			
2	הפקת מכתבים מוגדרים מראש כגון פניה לחידוש ערבות, לחילוט ערבות, להערכת תוקף ערבות וכד' אפשרות לעריכת המכתבים וביצוע שינויים בתוכנם באופן קל, עצמאי וידידותי למשתמש			
3	בקרה והתראות בטרם פג תוקף הערבות.			
4	העברת נתונים אוטומטית לחוזים ולהנה"ח.			
5	ניהול ביטוחים לספקים על סוגי הביטוחים השונים. מקושר לחוזים ולהנה"ח. בקרה והתראות כאשר פג תוקף ביטוח			
6	הפקת התראות אוטומטיות על ידי המערכת בדבר מועד תפוגת ערבות העומד להסתיים על פי פרמטרים שיוגדרו על ידי העירייה			
7	סריקה וצרוף מסמכים מסוגים שונים לרשומות המתנהלות במערכת			
8	הנפקת מכתבים באופן אוטומטי מהמערכת			
9	ניהול, בקרה ומעקב של כל התביעות המוגשות לרשות המקומית הקשורות לביטוחים			
10	רישום ותיעוד של כל פוליסות הביטוח של הרשות המקומית לרבות סריקתם וצירופם לרשומות המתאימות במערכת			
11	רישום ניהול מעקב ובקרה אחר תביעות שמוגשות נגד העירייה			
12	רישום ניהול ומעקב אחר תשלום פרמיות ביטוח שמשלמת הרשות המקומית לרבות פרמיות בגין ביטוחי רכב של עובדי העירייה			
13	סיוע לקבלת החלטות בדבר זכאות עובדים להחזר הוצאות ביטוח, טסט, רשיון נהיגה			
14	שליפת ערבות המכרז לפי שם המכרז או מספרו			

ה. תזרים מזומנים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	תזרים הכנסות מול הוצאות על בסיס הנתונים מהמערכת התפעולית.			
2	הצגת צפי מחושב של היתרות בחשבונות הבנקים השונים.			
3	בניית תחזית מזומנים שנתית על בסיס תנועות היסטוריות.			
4	אפשרות להוספת תנועות ידניות.			

ד. ניהול מילואי הרשות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קליטת המלוות במערכת, כולל אפשרות למלוות ניסוי, כולל ניהול ריבית והצמדה, ניהול של פיצול המלוות ליעדים.			
2	הקמה/עדכון לוח סילוקין למלוות. בדיקה וניסוי – אפשרות לעריכת סימולציות.			
3	הצגת החזרים של מלוות (תחזית חודשית).			
4	הפקת הודעות חיוב			
5	אפשרות ליצירת פקודה בהנה"ח ממלוות			
6	סגירת מלוות (סגירת מלוות כולל טיפול בהפרשי אגורות בתום התשלומים).			
7	ביצוע התאמת התשלום לפירעון בפועל בבנקים (הפרשי אגורות)			
8	שאליות ודוחות מלוות, כולל תחזית תשלום מלוות, ריכוז התחייבויות, תחזית יומית, יתרת קרן, תשלומי קרן וריבית, מחזור הלואות, פיצול ליעדים.			
9	התאמה מלאה בניהול המילואי לדרישות דוח ועדת ברנע			

ה. שונות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	טיפול בשכר מרצים. כולל חיוב הספק במע"מ במקור, ניכוי מס כחוק, תוך רישום מלא בכרטיסים המתאימים באופן אוטומטי.			
2	הצגת יתרות ממערך הגבייה			
4	דוחות של תנועות, יתרות (לפי חשבון, מאזן וכד'), דוחות ניכוי מס במקור.			

5	דוחות למשרד הפנים (רבעוני ושנתי) עפ"י דרישות משה"פ בפורמט משרד הפנים כולל הורדה לגליון חישובים אלקטרוני .		
6	חישוב ריבית ליתרות חו"ז - יומי, חודשי, שנתי		
7	ניהול שנת כספים עם חודש תחילה וסוף שנה דינאמיים לצרכים שונים - כגון ניהול הנה"ח לבית ספר מספטמבר עד אוגוסט.		
8	אפשרות לדווח מוקד תמחירי (מוקד מיון) בתנועות בהנה"ח וקבלת שאילתות ודוחות לפעילות כספית לפי מוקדי מיון		
9	אפשרות להנפקת חשבוניות מס וחשבונות עסקה ישירות ממערכת הנהלת החשבונות תוך כדי רישום כדון, הפרדת המע"מ והנפקת דוחות כנדרש על ידי רשויות המס.		
10	יצירת קובץ והנפקת דו"חות למס הכנסה הכולל פירוט סך כל הניכויים שהופרשו למס הכנסה בגין תשלום לספקים.		
11	הנפקת אישורים לספקים בדבר ביצוע ניכוי מס.		

ו. התאמות בנקים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קליטת דפי בנק מקובץ או ידנית, ביצוע התאמות בנק ממוחשבות ידנית או אוטומטית, העברת יתרות			
2	התאמת סכומים מפוצלים עם יצירת פקודת יומן בגובה ההפרש			
3	ניהול והצגה של יתרות רישום וערך לבנק, יתרה לתאריך.			
4	ביצוע התאמת בנק לתקופות קודמות.			
5	שאילתות ודוחות להצגה של מותאמים ובלתי מותאמים.			
6	התאמת כרטיסי אשראי- קליטת קובץ משב"א וביצוע פיצול והתאמה .			

ז. רכש

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	עדכון השריון התקציבי בעקבות הטיפול בישויות הרכש (דרישה, הזמנה וחשבונית) ובקרה תקציבית שוטפת/חודשית.			
2	רישום והצגת היסטוריית בדרישות, הזמנות וחשבוניות.			
3	העברת "ישויות" ושריון תקציבי לשנת הכספים הבאה			
4	דוחות ושאלות להצגת רצף של דרישות/הזמנות/ חשבוניות כגון – חשבוניות לפי ספק, חשבוניות לפי הזמנות.			
5	הדפסה של דרישה, הזמנה וחשבונית מהמערכת.			
6	עדכון המלאי מתוך תהליכי הרכש.			
7	ניהול מסגרת תקציב מחלקתית והפקת הזמנות עד לגובה המסגרת המאושרת.			

8	הוספה ועדכון של הזמנה ישירה, הזמנה כנגד דרישה והזמנת עבודה (אפשרות לעדכון הזמנה בהתאם לסטטוס ההזמנה) וזאת על פי מדרג הרשאות שיתואם מול הרשות המקומית.		
9	הצגת הזמנות - פרטי הזמנה בודדת, רצף הזמנות		
10	אישור הזמנות - הזמנה בודדת, אישור קיבוצי		
11	יצירת תעודת משלוח כנגד הזמנה ועדכון המלאי באמצעות יצירת תעודת כניסה. אפשרות להחלטה האם כנגד הזמנה תיווצר תעודת משלוח או חשבונית.		
12	הגדרת תהליך הטיפול ברכש, כגון גורמים מורשים לעדכון, גורמים מאשרים (כולל סכום האישור המותר, וסדר האישור) וכד'.		
13	טיפול בחשבונית כנגד הזמנה – יצירת חשבונית מהזמנה, כולל אפשרות ליצירת שורות חשבונית כנגד חלק משורת הזמנה. הצגה, טיפול, עדכון, אישור, פתיחה, ביטול של החשבונית		
14	טיפול בחשבוניות- כמותית - ישירה או כנגד הזמנה.		
15	הצגת חשבוניות לפי הזמנה, לפי ספקים, לפי תאריך וכד'.		
16	ניהול דרישות פנימיות בין המחלקות –מפתיחתן, דרך אישורן ועד לניתובן לטיפול הקניין או לניפוק ממחסן.		
17	ניהול הקשר בין דרישות והבקשות להצעת מחיר וההזמנות כנגדן		
18	הפניית דרישות לועדת קניות, עפ"י קריטריונים מוגדרים (סכום דרישה, חובת ניהול ו.קניות לפריט וכד') ולפי הרשאות משתמש.		
19	יצירה של בקשות להצעת מחיר מדרישה, מקטלוג או ידנית על ידי בחירה של פריטים. משלוח הפניה להצעות ישירות מתוך המערכת לפקס או למייל של הספק.		
20	עדכון הצעות מחיר של הספקים במערכת, כולל עדכון פרטי הספק והמחיר המוצע והשוואת הצעות.		
21	בחירת הספק/ים הזוכה/ים ועדכון הקטלוג בפרטי ההצעה הזוכה		
22	הקפצה אוטומטית של הודעה ממערכת האינטרנטאר בדבר הגעת טובין למחסן העירייה		
23	צפיה ואישור הזמנות באפליקציה סלולרית על גבי טלפון חכם		
24	חתימות דיגיטליות		
25	המערכת כוללת מחירונים לפריטים השונים		
26	צפיה ואישור הזמנות בטלפון נייד לרבות בנושאים : 1. חתימות דיגיטליות (ללא תשלום נוסף) 2. מערכת חוזים 3. ניהול צי רכב 4. תעודות אחריות למוצרים 5. ניהול מכרזי ספקים מקוון		

ה. הגדרת תהליך עבודה למחשוב הזמנות ואישור חשבוניות לתשלום:

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הגדרת סבב אישורי הזמנות על פי הרשאות מדרגיות ותפקודיות			
2	לאחר סיום האישורים וחתימה על הזמנת העבודה – אפשרות סריקה של הזמנת העבודה החתומה, כולל ציון תאריך הסריקה			
3	התראה למזמין העבודה (מנהל האגף/מחלקה) על הזמנה סרוקה ועל כל שינוי בסטטוס ההזמנה			
4	סריקת חשבונית וחיבור החשבונית להזמנת עבודה ספציפית לפי הרשאות. קיום שדה הזנת מספר סידורי לתיוק החשבונית (החשבונית תתויק גם בעותק קשיח ותקבל מספר סידורי כך שניתן יהיה למצוא אותה בקלות בעת הצורך)			
5	קיום שדה קלט נתונים לתאריך קבלת החשבונית			
6	סבב אישורים לתשלום החשבונית על פי הרשאות המנווט בתוכנה על פי מדרג הרשאות ותפקידים			
7	אישור החשבונית לתשלום			

ט. פורטל ספקים ויועצים לרבות תיק ספק

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	פלטפורמה אינטרנטית מאובטחת המקשרת בין העיריה לבין הספקים, היועצים והקבלנים			
2	הפורטל מאפשר לכל הגורמים הנ"ל ל לעדכן פרטי הגורמים, כתובות וחשבוניות בנק המשתקפים אוטומטית במערכות הנהלת החשבוניות של הרשות			
3	ל הגדיר הרשאות עבודה לאנשי קשר שונים בארגון הספק מול מודולים ספציפיים בפורטל.			
4	העלאת אישורי ניהול ספרים, ניכוי מס במקור, רישיונות עסק וביטוחים. המערכת מתריעה לספק על מסמכים שתוקפם פג.			
5	צפייה בזמן אמת בפירוט התשלומים שבוצעו ובאלה הממתינים			
6	בדיקת סטטוס חשבוניות שהוגשו (האם אושרו, האם הן בתהליך חתימה או ממתינות לתשלום).			
7	צפייה בכל ההזמנות הפתוחות והסגורות שהונפקו לספק על ידי הרשות			
8	הפורטל מאפשר, רישום ספקים, סיווג ספקים, ניהול רכש ומכרזים לרבות, פרסום והפצת הזמנות להגשת הצעות, הגשת הצעות, השתתפות מכרזים וניהול מכרזים.			
9	העלאת חשבוניות ישירות למערכת,			
10	טעינה וניהול של ערבויות בנקאיות הנדרשות לפרויקטים או מכרזים			

			סנכרון עם מודול חיתום להזמנות עבודה וחוזים, המאפשר לספק לחתום מרחוק ולהתחיל בעבודה במהירות	11
			אינטגרציה מלאה (Back-to-Back). הספק מעדכן פרט בפורטל או מעלה חשבונית, המידע מעודכן מיידית במערכות ההפיננסית לוגיסטית של העירייה תהליך שמונע טעויות הקלדה ומשפר את השקיפות לשני הצדדי	12

תחזוקות

י. לוגיסטיקה - קטלוג מחסנים מלאי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קטלוג פריטים, כולל מחירון : זיהוי פריט עפ"י מספר קטלוגי, איתור פריט על פי שם הפריט או חלקו, ניהול פריטים עפ"י קבוצות, סיווג פריטים : כמותי, מתכלה או אינוונטר עם מספר טבוע.			
2	רישום ומעקב אחר תנועות הפריטים בין האתרים השונים ברשות. ניהול מלאי- כניסה, ניפוק, העברה, החזרה למחסן, השאלה, החזרה לספק, אובדן/בלאי.			
3	ניהול יתרות אינוונטר- מעקב אחר יתרות פרטי האינוונטר באתרים השונים ותנועות הפריטים. ניהול רמות מלאי לפי נקודת הזמנה, מינימום ומקסימום, כולל התראות והמלצות לרכש.			
4	ניהול מחסנים, כולל ניהול מיקומים במחסן			
5	ניהול פרטי אחריות ושירות לצורך מעקב אחר חוזה השירות מול הספק			
6	הפקת דוחות ושאלתות לפריטים בדבר, תנועות, ניפוקים, העברות .			
7	תמיכה ממוחשבת בביצוע ספירות מלאי - ספירה מלאה למחסן, ספירה מדגמית או ספירה לפי מיקום (ספירת פריטים במיקום רצוי). אפשרות להורדת קבצים וטעינת קבצים ממערכות חיצוניות המנהלות ספירה. הפקת דוחות. ניהול יתרות פריטים בספירה. תמיכה בניהול ספירות מלאי באמצעות מסופון.			
8	הפקת מדבקות ברקוד מול פריטים בתעודת כניסה, בקטלוג, ביתרות ובספירת מלאי.			
9	ביצוע אוטומטי של חישוב ערך מלאי על פי Lifo, Fifo או ממוצע נע.			
10	ביצוע בקרה תקציבית בניפוק			
11	אפשרות להגדרת רמות מלאי מינימום מקסימום במערכת וקבלת התראות אוטומטיות מהמערכת בדבר ירידה ממלאי מינימום או עליה מעבר למלאי מקסימום			
12	שדה מספר טבוע במערכת הלוגיסטית יאפשר שמירת סטירנג של 16 פוזיציות לפחות לרבות אפשרות להקלדת כל תו אלפאנומרי חוקי			
13	אירכוב ואיחזור תעודות אחריות למוצרים			

יא. ניהול פרויקטים ותקציבים בלתי רגילים (תבר"ם)

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון פרויקט, הגדרת שלבי הפרויקט. שיוך הפרויקט לגורמי מיון/נושאים לצורך הצגת מצב כספי של קבוצת פרויקטים. דיווח הכנסות והוצאות לתב"ר לפי פרקים. הפקת סיכומים שנתיים /דו"ח כספי מצטבר רב שנתי לתב"ר. דוחות למשרד הפנים			
2	הנפקת טופס תב"ר מתאים להגדרת משרד הפנים.			
3	תכנון ותקצוב הפרויקט - מצד ההכנסות וההוצאות.			
4	ניהול חוזים והתקשרויות לביצוע הפרויקט.			
5	מעקב אחר הוצאות לפרויקט (שריון וביצוע).			
6	הצגה של סיכומים/ נתוני תקציב וביצוע לפרויקט/תב"ר (הכנסות והוצאות) לפי סעיפים ולפי פרקים.			
7	הצגת נתונים כספיים לשלבי הפרויקט			
8	שאלות/דוחות : סיכומים לפרויקט (שנתיים, לפי סעיפים), סיכום פרויקטים לפי נושאים, הקצאות לפרויקטים, הצגת שינויי תקציב, נתוני אישור/ שינוי (חוזים, חשבונות), שריון מפורט/מרוכז לחוזה, רשימת חוזים/חשבונות, חשבונות לחוזה.			
9	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בין התקציב לבין מערכת תוכניות עבודה			
10	המערכת מאפשרת להפיק דו"ח בדבר כל התב"רים שהוגדלו וכל התב"רים שנפתחו בשנה מסויימת			

יב. ניהול מכרזים וחוזים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול תהליך יציאה למכרז.			
2	ניהול חוזים שונים (קבלן, מתכנן, שירות וכו'). שריון לפי מועדים ופריסת שריון (עדכון של צפי ההוצאות על ציר הזמן). ניהול קיזוזים לחוזה. אפשרות לדווח חוזה מפורט (כל סעיפי החוזה) או "מקוצר" (ברמה של פרק/תת פרק). ניהול התייקרות ועדכון הצמדות. הגדלת שריון עקב דווח הוצאות בצ"מ (בלתי צפויות מראש). יצירה ושחרור של עכבונות ופקדונות טיב עבודה.			
3	טיפול בחוזה קבלן עם מסגרת (אפשרות לדווח סכום המסגרת ותאריך הסיום המתוכנן). בקליטה של חוזה קבלני כנגד מסגרת תתבצע בקרה שאין חריגה מהמסגרת שהוגדרה.			
4	ניהול חשבונות מצטברים ושוטפים : שחרור שריון ויצירת ביצוע באישור חשבון. בקרת חריגה מחוזה ומתקציב.			
5	קישור מקוון של המערכת הפיננסית למערכת הנדסית לניהול מכרזים וחוזים.			
6	קישור המכרז והחוזה למערכת ביטוחים וערבויות. בקרה על ערבויות, ביטוחים והתחייבויות לחוזה.			
7	ניהול תקציב הפרויקט			
8	ניהול, רישום ושליפת המכרזים על פי קריטריונים שונים לדוגמא מספר המכרז, שמו, מגישי ההצעות במכרז, איזה הצעה זכתה ומדוע, פרוטוקול ועדת המכרזים, איזה ערבויות הוגשו וכו'			
9	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני למערכת מעקב החלטות וניהול פרוטוקולים אם וכאשר תותקן ברשות המקומית			
10	התראות לאימייל/SMS לקראת סיום תוקף ביטוחים, ערבויות וחוזים בהתאם להתניות והתזמונים שיוגדרו מראש ע"י העירייה במערכת התפעולית			
11	בעת סיום היקף המסגרת הכספית המוגדרת בחוזה, תשלח התראות לאימייל/SMS בהגעה (לבורר 50 עד 100 אחוז מההיקף)			
12	במערכת התפעולית, הצגת מס' החודשים שנשאר עד לסיום ההתקשרות והצגה של תאריך סיום ההתקשרות			
13	בכפוף לאישור רגולטורי בהקשר לניהול מכרז דיגיטלי, הספק שיבחר יספק למועצה מנגנון אוטומטי לניהול מכרז דיגיטלי בהתאם לרגולציה ולדרישות העירייה ללא תשלום נוסף.			

יג. ניהול הכנסות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מעקב אחר ההכנסות ממקורות המימון, מקורות תקציביים: החל מפניה למקורות המימון בבקשה לסיוע במימון הפרויקטים ברשות (בקשה למימון), דרך תיעוד ההתחייבות של מקור המימון לסיוע במימון ובקשה לתקבול בפועל, ועד תיעוד קבלת התקבול בפועל ויצירת פקודת היומן במערכת.			
2	ניהול מקורות מימון			
3	ניהול והצגה של יתרות של הכנסות צפויות. שאילתות ודוחות לבקרה אחר הכנסות (לפי סעיף תקציבי, מקור מימון ונושא)			

יד. התאמות עם חברת בזק וחברת חשמל

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קליטת מס' חוזה עם חברת חשמל או בזק (מס' טלפון) ושייכו לסוף תקציבי			
2	התאמת סכומים מפוצלים עם יצירת פקודת יומן בגובה ההפרש			
3	ניהול והצגה של יתרות רישום וערך לבנק, יתרה לתאריך.			
4	ביצוע התאמת בנק לתקופות קודמות.			
5	שאילתות ודוחות להצגה של מותאמים ובלתי מותאמים.			
6	התאמת כרטיסי אשראי- קליטת קובץ משב"א וביצוע פיצול והתאמה.			
7	קליטת חודשים-תקופות של חשבון הטלפון או חשמל לרבות מס' חוזה, כתובת נכס שבו משתמשים כולל אפשרות לקליטה אוטומטית של נתונים מקבצים המגיעים מחברת חשמל או בזק.			
8.	ממשק ON_LINE להעברת הפקודה אוטומטית למערכת הנהלת חשבונות.			

3. מערכת רווחה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	טיפול בנתוני יסוד ואינטק בממשק On line למשרד הרווחה			
2	ניהול תיק טיפול וניהול מסמכים כולל מעקב ובקרה אחר התקדמות			
3	ניהול אוכלוסיית ילדים בסיכון וחסרי ישע			
4	ניהול וחישוב זכאות אוטומטי כולל שמירת ההיסטוריה של חישובי הזכאות והעזרה שניתנה לפונה			
5	ניהול סמך מקצועי הזמנת סמך עבור הפונה, אישור מיכון ועדכון תקציב.			
6	ניהול תקציב שנתי כללי, רישום ודיווח הוראות תשלום, מעקב אחר השתתפות פונים, דוח ריכוז חודשי עבור משרד הרווחה			
7	ניהול חוק סיעוד כולל ניהול נתוני הקשישים, מעקב אחר החלטות הוועדה המקומית, קליטת תוכנית טיפול עבור כל קשיש, הפקת טפסי הזמנה עבור ספקי השרות ולצורך דיווח לביטוח לאומי, שליחת הבקשות בתקשורת לביטוח הלאומי			
8	ניהול יומן עובדים כולל סדר יום פגישות ומשימות, הנפקת טפסי הזמנה לפונים, ניהול הפעלת עמדת שומר חכמה לקבלת רשימת מוזמנים.			
9	דיווח נתוני היסוד ב-On line למשרד העבודה והרווחה			
10	הפקת דו"חות למשרד העבודה והרווחה (דו"ח מת"ס, דו"ח ט"ז 17, ריכוז חודשי טפסי השמה ועוד).			
11	ממשק לקובץ מרשם אוכלוסין לעדכון אוטומטי של פרטי הפונה.			
12	ניהול תיק טיפול - אפשרות לרישום ושמירה של סיכומי פגישות באמצעות המערכת בהקשר לתיק הרלוונטי			
13	ממשק לתוכנת מס"ר של משרד הרווחה			
14	ממשק למשרד הרווחה לצורך מידע בדבר תשלומים ותקציבים			
15	ניהול השמות, קליטת נתוני החלטה, הפקת צו למושם, הפקת טפסי החלטה			
16	ניהול קבוצות אוכלוסיה כולל אפטרופסות ואישות			
17	ניהול פרויקטים קהילתיים שאינם מדווחים למשרד הרווחה			
18	קישור מסמכים וקבצים מסוגים שונים לתיק המטופל			
19	ריכוז בקשות העזרה עבור הפונה			
20	קליטת מסגרות עבור הפונה			
21	ניהול אוכלוסיות מיוחדות כגון ילדים בסיכון ואוכלוסיות חסרות ישע			

22	תקשורת נתונים אוטומטית למוסד לביטוח לאומי		
23	ניהול בקרה תקציבית על הוצאות והכנסות של הרווחה		
24	הערכות למצבי חרום כולל סט דוחות מובנה להפקה בזמן חרום		
25	ממשק זמן אמת בין מערכת הרווחה לבין מערכת ה-GIS העירונית לצורך איתור וטיפול במקרי רווחה בזמן מצב חרום		
26	ניהול ועדות טיפול לקביעת תוכנית טיפול		
27	ביצוע הדרכה והטמעה לשימוש במערכת הממוחשבת לעובדים הסוציאליים במחלקה ולצוות המנהלי והניהולי שלה		
28	המערכת כוללת הגדרת טפסים דיגיטליים מאובטחים, מקוונים, חכמים, רספונסיביים, תחזוקתם, הדרכתם ותמיכתם, לרבות טפסי: אנטיק, פניה והצהרה, ויתור סודיות, בקשה להתנדבות, פניה כללית ועוד. הטפסים ניתנים למילוי באופן דיגיטלי המוצגים באתר העיריה והנתונים מועברים ישירות באופן דיגיטלי ישירות לתיק פונה או לאימייל האגף. הטפסים כוללים אפשרות לצרוף קבצים כדוגמת תלושי שכר, צילום ת"ז, מסמכי בטוח לאומי, סיכומים רפואיים ועוד ישירות לתיק המטופל.		
29	המערכת כוללת מנגנוני AI אשר מבצעים סיכום של נתוני התיק לבקשה ספציפית של עובד. כמו לדוגמא דו"ח סוציאלי, תסקיר עו"ס לחוק וכדומה		
30	המערכת כוללת חילול דו"ח עבר מיון תיקים הכולל שם ותאריך		
31	המערכת כוללת מנגנון הורדת נתונים לאקסאל לצורך הפקת ניתוח נתונים והצגתם		
32	הנערכת כוללת קליטת נתונים שישירות מהסוקר לתיק המטופל.		

3. תיק תושב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	שאלות וביצוע פעולות לתושב באמצעות האינטרנט. נתונים ב - On Line מהמערכת התפעולית.			
2	צפייה בפרוט הנכסים המשוכים לתושב לרבות גודלם, סיווגם ומיקומם			
3	פרוט חיובי התושב כפי שנרשמו במערכת הגביה לרבות מהות החיוב, מועד החיוב, גובה החיוב והאם שולם או טרם שולם.			
4	קבלת פניות תושבים באמצעות תיק התושב לרבות משלוח הודעת חוזרת בדאר אלקטרוני לתושב בדבר קבלת פנייתו ובדבר סיום הטיפול בה במסמך מודפס או בדוא"ל			
5	פרוט תשלומי התושב שביצע בתקופות האחרונות לרבות מועד התשלום, גובה התשלום, אמצעי התשלום ובעבור איזה סוג שרות שולם			
6	ביצוע תשלום מלא או חלקי על ידי התושב בזמן אמת באמצעות כרטיס אשראי בגין חיובים במערכת הגביה			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות			
8	לינק לאתר האינטרנט של הרשות המקומית			
9	ביצוע תשלום מלא או חלקי על ידי התושב בזמן אמת באמצעות העברה ישירה מחשבון הבנק לחשבון הרשות המקומית בגין חיובים במערכת הגביה			
10	ממשק On Line למערכת רישוי עסקים כך שניתן יהיה לצפות בסטטוס רישוי העסקים, ובעידכון סטטוס בדבר התקדמות רישוי העסק.			
11	רישום תלמידים למוסדות חינוך לרבות גני ילדים וכיתות א' כולל הנפקת טופס בקשה לרישום, מילוי טופס הבקשה באתר האינטרנט, קבלת אישור ממוחשב להגשת הבקשה, הנפקת אישור בדבר שיבוץ התלמיד ואפשרות להתנייה בתשלום בגין הרישום לרבות קישור לביצוע התשלום באמצעות כרטיס אשראי או בהעברה אוטומטית מחשבון הבנק של התושב לחשבון הבנק של הרשות המקומית. הגשת בקשה להעברה בין מוסדות חינוך.			
12	רישום פניות למערכת המוקד העירוני באמצעות תיק התושב והנפקת אישור בגין קבלת הפניה, מעקב אחר התקדמות הטיפול בפניה ואפשרות יצירת קשר עם המטפל בפניה מטעם הרשות המקומית			
13	ממשק למערכת הרישוי ובניה המקומית כך שהתושב יוכל לעקב אחר התקדמות פניותיו לוועדה המקומית לרישוי ובניה.			
14	הצגת גרף צריכת המים On The fly לרבות נתונים הסטוריים.			
15	הצגת קנסות החניה של התושב ברשות ומתן אפשרות לתשלום הדוחות שטרם שולמו			
16	הצגת מידע בדבר אירועים ברשות המקומית בהתאם לתחומי העניין של התושב			
17	תיק התושב כולל את כל נושאי התשלום בעירייה ונושאים נוספים. תיק התושב כולל למשק לכל הטפסים והתשלומים ממערכות העירייה לאתר האינטרנטי של תיק התושב החדש ביותר שקיים אצל הספק ומשודרג מפעם לפעם. תיק התושב יתחבר לשאר מערכות בעירייה בממשק api באון ליין ויצג נתונים ממערכות			

			אחרות כגון: חניה, פיקוח, וטרינר, הנדסה, מוקד עירוני, שוברי תשלום, איזור אישי ממשלתי, ישראל דיגיטלית, מוסדות ממשלה הכוללים ביטוח לאומי, משרד האוצר ומשרד הבטחון.	
18			תיק התושב כולל חיפוש חכם על ידי צ'אט בוט.	
19			תיק התושב יאפשר לשלם באמצעות העברה בנקאית על ידי הקלדת המסלוקה ואישור הבנק שלו, אשראי, ביט, פייבוקס, פייפאל, אפל פיי, גוגל פיי	

4. מערכת - CRM למערכות התיפעוליות,

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פניות תפעוליות של תושבי הרשות המקומית ובקרה בדבר הטיפול בהן הפועלת בהתאם לתפיסת CRM			
2	ניהול תהליכי עבודה היוצר משימות למטפלים הרלוונטיים בעירייה			
3	מעקב והתראות אוטומטיות מהתוכנה בדבר אי עמידה בלוח"ה הקצוב למשימה בהתאם לאמנת שרות בסיסית			
4	משלוח מסמך אישור ללקוח בדבר קבלת פנייתו ובדבר סיום הטיפול בה במסך מודפס או בדוא"ל			
5	אסקלציה של פניות שטרם טופלו בזמן לגורמי הנהלה ברשות המקומית בהתראות "קופצות" ובאימיילים אדומים			
6	קישור כל פניות הלקוחות לתיק לקוח המתעד את כל פניות הלקוח, מענה הרשות המקומית ותהליך הטיפול וסגירת הפניה			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות			
8	עידכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
9	ממשק On-Line למערכות תקשורת מבוססות IPTELPHONY לצורך זיהוי אוטומטי של התושב המתקשר			
10	ממשק On-Line למפת הרשות המקומית האינטראקטיבית - GIS - לצורך זיהוי אתר הארוע באופן אוטומטי			
11	אינטגרטיביות מלאה למערכות הליבה של הרשות המקומית: גביה, פיננסית, שכר, הנדסה וכל שאר המערכות המאופיינות במסמכי המכרז			

Dash Board 6.

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת תצוגה למנהלים המבוססת כלי BI המאפשרת תצוגה גרפית בזמן אמת כדוגמת לוח מחוונים של מכונית של נתונים מספריים ברשות המקומית			
2	המערכת מתעדכנת בפרקי זמן קצרים ביותר באינטרוולים של מספר שניות ומציגה נתוני אמת של טרנזקציות המבוצעות על ידי הגורמים הרלוונטיים ברשות המקומית			
3	הצגת נתונים כספיים בדבר ביצוע תשלומים בקופת הרשות המקומית			
4	הצגת נתונים כספיים בדבר חובות התושבים ברשות המקומית			
5	הצגת נתונים כספיים בדבר ביצוע תשלומים בקופת הרשות המקומית			
6	הצגת נתונים כמותיים בדבר ביצוע רישום למוסדות החינוך הרשות המקומית בהפרדה לסוג המוסד כגון גני ילדים, כיתות א', חינוך יסודי, חינוך על יסודי			
7	הצגת נתונים מספריים בדבר ביצוע פעולות פיקוח ואכיפה בהתאם לחוקי העזר של הרשות המקומית			
8	הצגת נתונים מספריים בדבר ביצוע פעולות פיקוח ואכיפה בנושאי חניה בהתאם לחוקי העזר של הרשות המקומית			
9	הוספת נושאים נוספים על פי הגדרת הרשות המקומית לתצוגה באמצעות ה Dash Board			

7. שכר משאבי אנוש, נוכחות ובקרת מעסיקים

7.א. שכר

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	חישוב שכר לעובד בודד, קבוצת עובדים, ע"פ חוקות שונות			
2	תיעוד אוטומטי לרכיב שכר			
3	חוקת השכר והסכמי שכר מקוונים.			
4	חישוב תשלומי רכב, הבראה, ביגוד, מענק יובל ונסיעות באופן אוטומטי על בסיס טבלה			
5	חישוב שכר ברמה יומית במרכיבי השכר, בתחילת ובסיום עבודה.			
6	ארכיב תלושי השכר / טופס 106 באינטרנט			
7	הזנה יחידה של נתונים למערכת ועבודה מלאה עם מערכות משיקות לרבות מערכת ניהול משאבי אנוש ומערכת ניהול נוכחות.			
8	שמירת נתוני עובד וגישת מקוונת לנתונים.			
9	שמירת נתונים כספיים במקוון לשנים רבות כולל נתוני נוכחות, חופשות, מחלות, מילואים וכד'			
10	יישום הסכמי השכר רוחבים באישור המנהל בהתאם להוראות ממרכז השלטון המקומי. כולל תמיכה בעדכון שכר צמוד מדד. גמישות ביישום ההסכמים והשינויים השוטפים			
11	אפשרות תשלום מקדמות באופן אישי או קיבוצי, וניכוי אוטומטי של המקדמה במשכורת השוטפת			
12	ניהול הלוואות צמודות			
13	ניהול חופשות ומחלות לכל מגזרי האוכלוסייה, כולל מאזנים ודוחות עלות למאזנים			
14	ניהול מספר תיקי ניכויים נפרדים והפקת דוחות מאוחדים.			
15	הפקת טפסים עבור ביטוח לאומי: מילואים, דמי לידה, פגיעה בעבודה, דמי אבטלה, ייבוא אוטומטי של נתוני השכר של העובד לטופס. שידור ישיר של הטופס למוסד לביטוח לאומי.			
16	עיטוף: תלוש חסוי או גלוי + עותק תלוש מודפס (נוסף למקור).			
17	ממשק למערכות נוכחות מבית היוצר של המציע			
18	ממשק למערכת הנהלת חשבונות להעברה אוטומטית של פקודת שכר כולל הגדרת תקציב לחיוב כל רכיב שכר לעובד או חיוב יחסי של רכיבי שכר לעובד למספר סעיפי תקציב מחלקתיים שונים.			
19	ממשק למערכת גביה לקבלת נתוני חיוב ארנונה ומים לעובדי העירייה.			
20	קליטת דיווחים חיצוניים כדוגמת מס"ב, קופות גמל, קרנות פנסיה			

21	סימולציית חישוב קיבוצית ופרטנית כולל הדפסה ב On Line של תלוש שכר כפי שיונפק לעובד		
22	מחולל דוחות גמיש ידידותי ומהיר לחילול דוחות בנושאי שכר, אפשרות הנפקת נתונים להדפסה, לקובץ ולדוא"ל		
23	הנפקת אישורים בדבר הכנסות וניכויים לעובד		
24	הנפקת אוטומטית של כל הדוחות הסטנדרטיים הדרושים על פי הנחיות משרד האוצר, הממונה על השכר באוצר, משרד הפנים – לדוחות הרבעוניים כדוחות מודפסים, ובנוסף לקובץ גליון חישובים אלקטרוני בפורמט המאופיין על ידי המשרדים ללא תוספת עלות		
25	מתן אפשרות צפייה, ועידכון לאותם שדות שהעירייה תאפשר לעדכן, בנתוני העובד על ידי העובד באמצעות רשת האינטרנט תוך כדי שמירה על כללי אבטחת מידע וצנעת הפרת מוקפדים		
26	הנפקת דוחות לשיפוי בגין מעבר מפנסיה תקציבית לפנסיה צוברת		
27	עדכון שוטף למנהלי המערכת בדבר הסכמי שכר		
28	ביצוע חישובים רטרואקטיביים באופן אוטומטי, מלא ומדויק		
29	אפשרות לביצוע הדמיית שכר עתידית בהתבסס על פרמטרים משוערים		
30	אפשרות להסבר מפורט של אופן חישוב המס לעובד		
31	אפשרות להצגת משכורת שנתית וניתוח מגמות		
32	הפקת דוחות בקרה לחבות מעבידים לפיצויים		
33	ניהול אוטומטי של תהליך פרישת עובד		
34	חישוב אוטומטי של פדיון חופשה ומחלה		
35	עריכת חישובים אוטומטיים של גילומי מס תוך הקפדה על עלות מעביד מינימלית		
36	ביצוע מינימיזציה של תשלומים מס עובד מעביד תוך הקפדה על מימוש פקודת מס הכנסה והעדכונים הנובעים ממנה		
37	ביצוע זיכויים וניכויים כגון: תרומות, גמלאים, מתנות וכד'		
38	תאום דמי ביטוח לאומי לעובדים המועסקים אצל שני מעסיקים		
39	שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מידי בין מערכת משאבי האנוש, מערכת השכר ומערכת ניהול הנוכחות.		
40	הפקת דוח 126 לנציבות מס הכנסה ושידורו לנציבות על ידי הספק לאחר קבלת אישור העירייה.		
41	מודול סיום עבודה לרבות הפקה אוטומטית של מכתב שחרור לקופות המתאימות. שיגור אוטומטי של הודעת דוא"ל, לאחר אישור מפעיל המערכת, לאיש הקשר בקופה המתאימה בדבר שחרר עקב גמר עבודה		
42	הפקה אוטומטית של טופס 161 עם עזיבת עובד		
43	הגדרת תוספות שכר קבועות לכל דרוג ע"פ ההסכמים הקיבוציים		
44	התראה לגבי תלוש שכר שמופק ללא הפרשה לקרן פנסיה, קופ"ג		

45	הגדרת סניפי בנק חדשים ON LINE בזמן קליטת עובד חדש		
46	זיהוי כל עובד שיש לגביו איחוד סעיפי שכר		
47	שידור קובץ רבעוני של גמלאים בפנסיה מוקדמת למוסד לביטוח לאומי באמצעות מערכת קשרים עיסקיים ודוחות לאוצר		
48	הפקת דוח מעבר מפנסיה תקציבית לפנסיה צוברת		
49	קיום טבלאות תעריפים ארציות ומפעליות : תוספות שכר ע"פ דרוגים, רכב צמוד, הוצאות רכב, נוער עובד, נסיעות, הבראה, ביגוד, שכר סטודנטים.		
50	קיום טבלאות שכר על פי דרוגים ועל פי וותק		
51	קיום טבלאות מס הכנסה וביטוח לאומי		
52	ביצוע ניכוי אוטומטי של נטו שלילי במשכורת הבאה		
53	קיום התראות בדבר חוב אצל עובד אם צויין אצלו הפסקת עבודה.(הלוואות, נטו שלילי)		
54	עדכון אוטומטי של קבצים ע"י המערכת : עדכון מדרגות מס ותקרות של הביטוח הלאומי		
55	התראות אוטומטיות בין שכר ומשאבי אנוש בעת עדכון/שינוי שדות מסוימים (לדוגמא קבלת התראה במשאבי אנוש כאשר משנים כתובת של עובד בשכר כי יתכן והדבר גורר מתן או הורדת תמריץ קו עימות וכו')		
56	עיקול משכורות באופן אוטומטי		
57	הפקה אוטומטית של דו"ח מצבת – בפורמט מעתוק		
58	הפקה אוטומטית והדפסה של טופס 101 + צרופה + מעטפית		
59	הפקת תלושי שכר, הדפסתם, ומסירתם לעירייה כשהם חסויים בתוך במעטפית		
60	מנגנון אוטומטי למימוש התקנות שפירסם משרד האוצר ביום 16 ביולי 2014 בדבר הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופת גמל)(תשלומים לקופת גמל), תשע"ד 2014. וזאת לרבות דיווח על הפקדות לחיסכון פנסיוני באמצעים דיגיטליים מאובטחים ובקובץ דיווח אחיד, כפי שנקבע על ידי משרד האוצר ולרבות קבלת משוב לעירייה בדבר אופן קליטת הכספים במערכות המידע של הגופים.		
61	קליטה אוטומטית של נתונים למערכת השכר מקבצי אקסל. לדוגמא: שווי טלפון נייד, שווי נופש, מענקים חד פעמיים.		
62	עובד המפריש למספר קופות גמל שונות המקביל, התוכנה מבצעת הפרדות ושרשור בין מספר קופות באופן אוטומטי ובזמן אמת. למען הסר ספק, במידה ויש פיצול למספר קופות התוכנה מחשבת את הסכומים באופן אוטומטי.		
63	המערכת מבצעת סריקה חודשית מובנית לאיתור סטיות וחריגות על בסיס קריטריונים ניתנים להגדרה (למשל: קפיצה וסטיה בשכר מעבר לאחוז מוגדר, שינוי ידני בקודים קבועים, קידומים, תוספות דרגה, שינוי אחוז משרה, אי-התאמות בין דיווחי נוכחות לתשלום בפועל). המערכת מציגה דוח "דגלים אדומים" טרם סגירת השכר.		

64			המערכת שולחת התראות אוטומטיות לעובדים הנדרשים להגיש מסמכים לצורך החזרי ביטוחים (מעל 500 ק"מ). המערכת מאפשרת העלאת מסמכים ישירות לתיק העובד
65			המערכת מתריאה בדבר עובדים שלא דיווחו ק"מ במשך 3 חודשים רצופים. אחת לחציון, המערכת מבצעת קיזוז אוטומטי של רכיבי הניידות הקבועים על בסיס נתוני הדיווח, ומפיקב דוח סיכום ועדכון המפרט את הקיזוז שיבוצע בשכר
66			המערכת מבצעת באופן אוטומטי סבב תזכורות אוטומטי באמייל וב SMS למילוי טופס 101 והגשת תאומי מס : לעובדים פעילים : תזכורות עד חודש מרץ. לגמלאים : תזכורות עד חודש מאי.
67			המערכת מנהלת מעקב והתראות על הטבות זמניות (למשל : מענק מעונות). ההתראה תכלול תזכורת להחתמת טפסים נדרשים (כמו : אישור ממקום העבודה של בן/בת הזוג).
68			המערכת תומכת בקליטה אוטומטית של נתוני תאומי מס ממערכות רשות המסים/שע"מ ישירות לכרטיס העובד ללא הקלדה ידנית
69			התוכנה מבצעת הפקה חודשית אוטומטית של טבלה מרכזת המציגה שינויי סטטוס כגון : יציאה לפנסיה, חופשות לידה, חל"ת, תאונות עבודה ושינויי אחוז משרה
70			המערכת מבצעת הפקה חודשית אוטומטית של רשימת מסיימי העסקה. המערכת מרכזת באופן אוטומטי את כלל הנתונים והטפסים הנדרשים לסגירת חשבון (חישובים עפי קריטריונים כמו : פדיון חופשה ומחלה, הבראה, ביגוד, פיצויים...).
71			מנגנוני בקרה, איתור חריגים וביקורת שכר • איתור חריגים אוטומטי : המערכת תבצע סריקה חודשית מובנית לאיתור סטיות וחריגות על בסיס קריטריונים ניתנים להגדרה (למשל : קפיצה וסטיה בשכר מעבר לאחוז מוגדר, שינוי ידני בקודים קבועים, קידומים, תוספות דרגה, שינוי אחוז משרה, אי-התאמות בין דיווחי נוכחות לתשלום בפועל). • המערכת תציג דוח "דגלים אדומים" טרם סגירת השכר. • בקרת פנסיה והפרשות : המערכת תכלול כלי ניתוח להצלבת נתוני השכר מול ההפרשות הפנסיוניות, בדגש על איתור חריגות בהפקדות למבנה אחיד ומניעת חובות מעסיק או עובד.
71			התראות וניהול רכיבי שכר משתנים • ניהול החזרי ביטוחים ורישיונות : המערכת תשלח התראות אוטומטיות לעובדים הנדרשים להגיש מסמכים לצורך החזרי ביטוחים (מעל 500 ק"מ). המערכת תאפשר העלאת מסמכים ישירות לתיק העובד. • בקרה וקיזוז רמת ניידות : המערכת תתריע על עובדים שלא דיווחו ק"מ במשך 3 חודשים רצופים. אחת לחציון, המערכת תבצע קיזוז אוטומטי של רכיבי הניידות הקבועים על בסיס נתוני הדיווח, ותפיק דוח סיכום ועדכון המפרט את הקיזוז שיבוצע בשכר. • תזכורות תקופתיות (101 ותאומי מס) : המערכת תנהל סבב תזכורות אוטומטי במייל או SMS למילוי טופס 101 והגשת תאומי מס : - o עובדים פעילים : תזכורות עד חודש מרץ.

			o גמלאים : תזכורות עד חודש מאי. • הטבות מותנות בתוקף : המערכת תנהל מעקב והתראות על הטבות זמניות (למשל : מענק מעונות). ההתראה תכלול תזכורת להחתמת טפסים נדרשים (כמו : אישור ממקום העבודה של בן/בת הזוג).	
72			קליטת תאומי מס : המערכת תתמוך בקליטה אוטומטית של נתוני תאומי מס ממערכות רשות המסים/שע"מ ישירות לכרטיס העובד ללא הקלדה ידנית	
73			דוח תנועות ושינויי העסקה : הפקה חודשית של טבלה מרכזת המציגה שינויי סטטוס כגון : יציאה לפנסיה, חופשות לידה, חל"ת, תאונות עבודה ושינויי אחוז משרה	
74			מיכון גמר חשבון : הפקה חודשית אוטומטית של רשימת מסיימי העסקה. המערכת תרכז עבורם את כלל הנתונים והטפסים הנדרשים לסגירת חשבון (חישובים עפי קריטריונים כמו : פדיון חופשה ומחלה, הבראה, ביגוד, פיצויים.).	

7.ב. משאבי אנוש

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	תעוד ואחזור כל פרטי רשומת העובד הרלוונטיים כולל אפשרות לצרוף מסמכים סרוקים ודיגיטליים ממקורות שונים.			
2	ניהול מבנה ארגוני היררכי וספר תקנים כולל הצגת חריגות וחוסרים			
3	שמירה ואחזור מסמכים הקשורים לעובד כולל תעודות, אישורים, משובים, מכתבים, ציונים לשבח, מכתבי הערכה וכד'			
4	ניהול מסלולי קידום בהתאם לטבלת מסלולי קידום של מרכז השלטון המקומי			
5	תמיכה בתהליכי אישור וקידום עובדים			
6	תעוד הכשרות, קורסים ולימודים אחרים			
7	שמירת טפסי הערכות עובדים ומנהלים ועיבודם			
8	ניהול ותעוד תהליכי גיוס ופיטורי עובדים			
9	ניהול ומעקב אחר ארועי רווחה			
10	טיפול בעובד המועסק במספר משרות אצל אותו המעביד בצורה אינטגרטיבית ("ריבוי משרות"). כל הנתונים ברמת העובד נרשמים במאגר העובדים פעם אחת.			

11			תיק עובד באינטרנט : נגישות לעובד למסמכים והנתונים הרלוונטיים לעיונו בהתאם להרשאות שישווגו על ידי העירייה, אפשרות לעובד לצפות במידע אישי עדכני בזמן אמת ישירות מהמערכת התפעולית לקבל מידע על משכורתו, לצפות בתלושי המשכורת שלו, לצפות בטופס 106, להדפיס התלושים, לצפות בנתוני הנוכחות והעדרות, לעדכן טפסים ב On Line, לבצע פעילויות רישום לנושאים מוגדרים מראש על ידי העירייה. כמו כן יאפשר תיק העובד לעובדים אפשרות לקבל מידע על זכויותיו באמצעות מנגנון AI ולרבות ומידע אישי אודותיו.
12			ליווי מלא של מחזור החיים של העובד בארגון ממצב של מועמד לעבודה דרך היותו עובד וכלה בטיפול בו כגימלאי ושמירת קשר עם משפחתו עם ולאחר פטירתו
13			ניהול בסיס נתונים של מועמדים למשרות ואפשרות לאתר מתוך בסיס נתונים זה מועמדים רלוונטיים על פי פרמטרים מוגדרים מראש.
14			אפשרות קלה לניוד עובדים מפונקציה ארגונית אחת לשנייה תוך כדי עדכון הפרמטרים הרלוונטיים באופן ידידותי כגון סעיפים תקציביים ב On Line למערכת התקציבית ולהנהלת חשבונות
15			קבלת התראות ב On Line ממערכת הנהלת החשבונות התקציבית בדבר חריגה או אי ניצול תקציבים הקשורים בניהול המשאב האנושי באירגון
16			הפקת טפסי הערכה, קליטתם ושמירתם במערכת לצורך בקרה
17			הפקת הסכם העסקה הכולל נתוני שכר, נוכחות ומשאבי אנוש
18			הפקת הסכם העסקה לעובד המשלב נתוני שכר ומשאבי אנוש בפורמט Microsoft Word
19			שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מיידי בין מערכת משאבי האנוש, מערכת השכר ומערכת ניהול הנוכחות.
20			הנפקה אוטומטית של טופס קליטת עובד לפי מפעל על פי פורמט מצורף בנספח א' לפרק מספר 2 לרבות מסך קליטת נתונים למערכת בפורמט זהה
21			חישוב אוטומטי של גיל העובד על פי תאריך הלידה שלו. הצגת גיל העובד בשאילתות ובמסכים רלוונטיים, אפשרות לביצוע שאילתות ב On Line וחתכים בדוחות על פי פרמטר של גיל העובד
22			הנפקת אלפון כתובות וטלפונים ממויין על פי מחלקות ועל פי ישובים. יכולת למשלוח דוא"ל לקבוצות עובדים על פי מיון האלפון בנוסח שיקבע על ידי העירייה
23			קיום שדות : שם, טלפון וכתובת של בן משפחה לקשר בשעת חרום
24			שיבוץ רשימת עובדים לפי מחלקה (כולל עובדים ממפעלים שונים ועובדים ביותר ממחלקה אחת)
25			מודול ימי הולדת (תאריך הולדת עובד) כולל משלוח ברכה בדוא"ל ורשימת ילדי חודש + גילם

26			מודול סיומי עבודה – העברת עובדים מסיימים ל: 1. עוזבים כולל פרוט סיבת העזיבה תאריך סיום העסקה או 2. לפנסיונרים בפנסיה תקציבית, כולל תאריך הפרישה, שיעור הפנסיה או 3. פנסיונרים בפנסיה צוברת. אופציות 2 ו 3 כולל שאירים. קיום שדה תאריך סיום העסקה ברשומת העובד. קיום תהליך ממוחשב להחזרת עובד שדווח כסיים עבודה למצב עובד פעיל במערכת.
27			מודול ניהול ופירוט גמולי השתלמות כולל עדכונים
28			הנפקה אוטומטית של אישורי עבודה – הוצאת אישור כולל תפקיד, שיעור משרה תאריך תחילת עבודה וסיומה על גבי נייר הכולל את לוגו המפעל הרלוונטי כולל אישור ההעסקה לעוזבים ופנסיונרים
29			הנפקת אוטומטית של דו"ח מועמדים להעלאה בדרגה על פי פז"מ
30			הנפקת אלפון עובדים בחתך מפעלים
31			הנפקת דו"ח העלאה בדרגות על פי חתכים שונים
32			הנפקת מכתבי הודעה בדבר עליה בדרגה אוטומטית מהמערכת
33			הנפקת דו"ח בדבר פרטי העובדים המשרתים במילואים על פי מועדי שרות, שמות, מחלקות ומפעלים
34			הנפקת דו"ח עוזבים ופנסיונרים לפי תאריך כולל שם, ת.ז. מחלקה, סיבת עזיבה, תאריך סיום
35			הנפקת דו"ח עובדים על פי מועד תחילת עבודה
36			קיום שדות ופונקציונאליות מתאימה לנושאים הבאים: השכלה, תוספות לשכר, דירוג ודרגה (כולל היסטוריה), שיוך מחלקתי (כולל היסטוריה), שיבוץ בעבודה, פרטי ילדים, כולל חישוב משרת אם, פרטים אישיים + כולל שיעור משרה
37			מודול תזכורות לאירועי משאבי אנוש כגון: סיום חל"ת/חופשת לידה, מחלה ממושכת, משרת אם וכד'
38			התראות אוטומטיות בין שכר ומשאבי אנוש בעת עדכון/שינוי שדות מסוימים (לדוגמא קבלת התראה במשאבי אנוש כאשר משנים כתובת של עובד בשכר כי יתכן והדבר גורר מתן או הורדת תמריץ קו עימות וכו')
39			חישוב אוטומטי של כל ההפרשות לקרנות וחישוב האחוזים ושידור אוטומטי של ההפרשות לביצוע תשלומים לקרנות השונות בהתאם להגדרות.
40			שמירת היסטוריית תנאי העבודה של העובד לרבות: הסכמי השכר ההיסטוריים שלו, התפקידים שמילא, היקפי המשרה השונים בהם הועסק לאורך כל תקופת העסקתו בארגון, הסכמי הנוכחות של העובד לאורך כל תקופת העסקתו.
41			מתן אפשרות צפייה, ועידכון לאותם שדות שהעירייה תאפשר לעדכן, בנתוני השכר ומשאבי האנוש של העובד על ידי העובד באמצעות רשת האינטרנט תוך כדי שמירה על כללי אבטחת מידע וצנעת הפרת מוקפדים
42			פורטל עובדים הכולל מערכת למידה אירגונית הכולל, ספר טלפונים, חדשות ועידכונים, חגים ארועים וחופשים מרוכזים, לוח מודעות, לומדות כסביבה למידה מתוקשבת לרבות מניעת הטרדה מינית, עזרה ראשונה בסיסית, נגישות, בטיחות בעבודה, ואבטחת מידע.

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני לשעוני הנוכחות בעירייה לקליטת דיווחי נוכחות ולבקרת נתוני העובדים.			
2	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סיטרי לאפליקציית WEB לקליטת נתוני נוכחות, להשלמתם על ידי העובדים ולבקרת נתוני עובדים על ידי המנהלים באמצעות האינטרנט.			
3	הפקת דוחות בקרה ודוחות חריגים בחתכים שונים לבקרת נוכחות והיעדרות עובדים.			
4	הפקה אוטומטית של דוחות חריגים בתזמון קבוע מראש.			
5	הפקה אוטומטית של מכתבים לעובדים בנושאים שונים לקובץ Microsoft Word כולל שילוב נתוני העובד ממערכת הנוכחות באופן אוטומטי הממשק ידידותי למשתמש וקל לביצוע			
6	ממשק אוטומטי או עבודה על בסיס נתונים אחד של נתוני משאבי אנוש, שכר ונוכחות			
7	הפקת נתוני שעות נוספות, נוכחות, היעדרות בחתכים שונים על פי הגדרות העירייה.			
8	הגדרת הסכמי עבודה ובקרת הנוכחות והיעדרות בהתאם להסכמים הרלוונטיים.			
9	מערכת הרשאות המאפשרת בכפוף לאישור הנהלת העירייה גישה למנהלי הפונקציות השונות למאגר נתוני הנוכחות והיעדרות כל מנהל לעובדים הכפופים לו במבנה הארגוני בלבד.			
10	אפשרות לדיווח קליטה וניתוח נתוני עובדי קבלנים הפועלים בעירייה אך הפרדתם מנתוני עובדי העירייה.			
11	שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מיידי בין מערכת משאבי האנוש, מערכת השכר ומערכת ניהול הנוכחות.			
12	החתמת נוכחות טלפונית, קווית וסלולרית. החתמה בשעון. התוכנה רושמת ומציגה למנהלים באיזה אמצעי החתמה בוצעה הנוכחות.			
13	איסוף נתונים מהשעונים באופן אוטומטי והכנסת נתונים למערכת נוכחות + עדכון שעוני חורף / קיץ אוטומטי + עדכון לוח השנה למועדי ישראל ודתות אחרות באופן אוטומטי לכל העובדים			
14	הנפקת דוחות חודשיים ומשלוח בדוא"ל באופן אוטומטי ע"י התוכנה לכל העובדים			
15	אפשרות לצפיית עובדים בנתוני נוכחות אישיים			
16	הגדרת טיפוס עובד בהתאם להסכמי עבודה שונים + בניית טיפוס עובד חדשים בהתאם לצורך			
17	העברת יתרות מחלה חופשה/ לשכר			
18	ביצוע חישוב חופשה לעובדים קבועים / שעתיים ואחרים בהתאם להסכם העבודה המתאים			

19	הקצאת מס' כרטיס זהה למספר העובד		
20	חישוב חריגה במחלה/ ימי הצהרה/ ימי בחירה לפי כללי אוגדן		
21	חישוב פדיון מחלה לפי כללי אוגדן – מס' ימים לפדיון		
22	עדכון נוכחות לקבוצות (כולל לפי דת) כולל ימי חופשה וחופשות מרוכזות		
23	מחולל דוחות המנפיק דוחות באופן אוטומטי למדפסת, לקובצאקסל ולקובץ PDF		
24	חסימת דיווח שעות נוספות לבעלי שכר כולל לעובדים שהסכם השכר שלהם אינו מאפשר זאת. וזאת על ידי קיום שדה קלט בפרופיל העובד הקובע שאין לשלם שעות נוספות, לרבות שליחת התראות אודות חריגת שעות נוספות.		
25	מודול לדיווח נסיעות בתפקיד לעובדי העירייה.		
26	מודול לדיווח שעות כוננות לעובדי העירייה.		
27	חישוב חריגה במחלה ובחופשה לפי כללי אוגדן. חישוב החריגה בכל הפרמטרים, כגון: מחלת ילד, מחלת הורה וכד'. המערכת מתריעה וחוסמת את האפשרות לבצע חריגה עם גמישות לחריגה על ידי אגף משאבי אנוש.		
28	המערכת מנפיקה התראה יזומה בדבר סיום מכסת ימי הצהרה וימי בחירה.		
29	המערכת תציג דוחות נוכחות קריאים, ברורים, צבעוניים אקסליים והדוחות הכוללים הבלטה גרפית צבעונית של חגים ומועדים לכל הדתות, שבתות וכד'		

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 ומנגנון קיזוזים ופוצויים מוסכמים אוטומט

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

תחילת טיפול מזמן קבלת קריאה לפי סיווג הקריאה			
אחרת	רגילה	חמורה	קריטית
לכל המאוחר במהלך שני ימי עבודה מקבלת קריאה	לכל המאוחר במהלך יום עבודה אחד מקבלת הקריאה	לכל המאוחר תוך ארבע שעות מקבלת קריאה	מידית עם קבלת הקריאה
הגדרת חריגות בסיס טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
סוג תקלה	מספר תקלות בשנת מדידה		
	תוך 24 שעות	תוך 48 שעות	תוך 72 שעות
קריטית	6	4	2
חמורה	8	6	3
רגילה	10	8	4
אחרת	12	10	5

- 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 השרות וכמפורט בהצעת המציע. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתו המפורשת של השרות, נציג תמיכה מטעם

- המציע יצא לשרות באתר הרשות להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא הצליחו להיפתר במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3. המציע ייענה 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 הרשות 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 שידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.0. 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 סינטיטיות 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 יבוצעו.
- 4.2. על פי תוצאות הסקר הראשון יוגדר Base Line.
- 4.3. הספק מתחייב לשיפור ה Base Line משנה לשנה

מנגנון קיזוזים ופיצויים מוסכמים אוטומטי

נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מחוזה ההתקשרות בין העירייה לבין הספק הזוכה. מטרת נספח זה היא להגדיר את רמות השירות הנדרשות מהספק במסגרת תחזוקת המערכות, וכן לקבוע מנגנון אוטומטי לקיזוז כספים בגין חריגה מיעדים אלו, ללא דרישה או צורך בהוכחת נזק מצידה של העירייה.

1. הגדרת דרגות חומרה לתקלות

- **תקלה קריטית (דרגה 1):** השבתה מוחלטת של מערכת ליבה, מודול מרכזי או שירות קריטי לתושב (כגון: מערכת גביה, מוקד 106, זמינות שירותי רשת מקוונים). בתקלה זו אין אפשרות לעבודה חלופית או מעקף טכנולוגי (Workaround), ותפקוד העירייה או השירות לתושבים נפגע באופן חמור.
- **תקלה חמורה (דרגה 2):** פגיעה מהותית בתפקוד מערכת, המונעת ביצוע תהליכים מרכזיים על ידי מספר רב של משתמשים בעירייה. קיימת אפשרות לעבודה חלופית אולם הקושי התפעולי או זמן העבודה הנדרש הם משמעותיים ביותר.
- **תקלה בינונית (דרגה 3):** פגיעה בתפקוד של משתמש בודד או במודול שאינו מוגדר כקריטי. קיימת דרך עקיפה סבירה לביצוע הפעולה, והעבודה השוטפת של העירייה יכולה להימשך.
- **תקלה קלה (דרגה 4):** באגים קוסמטיים, אי-נוחות תפעולית קלה בשימוש המערכת, או בקשות פיתוח, מידע והדרכה שאינן פוגעות כלל במהלך העבודה התקין.

2. יעדי רמת שירות (SLA) ומנגנון הפיצויים המוסכמים

הטבלה להלן מפרטת את זמני התגובה והטיפול הנדרשים לכל דרגת חומרה, וכן את הפיצוי המוסכם הכספי שיושת על הספק באופן מיידי בגין כל חריגה מהיעדים.

דרגת חומרה	זמן תגובה ראשוני מרבי	זמן פתרון (מעקף/תיקון) מרבי	פיצוי מוסכם בגין חריגה מזמן התגובה (לאירוע)	פיצוי מוסכם בגין חריגה מזמן הפתרון
קריטית (דרגה 1)	15 דקות	שעתיים (2 שעות)	1,500 ש"ח	2,500 ש"ח לכל שעת חריגה
חמורה (דרגה 2)	1 שעה	4 שעות	500 ש"ח	1,000 ש"ח לכל שעת חריגה
בינונית (דרגה 3)	4 שעות	2 ימי עסקים	250 ש"ח	500 ש"ח לכל יום איחור
קלה (דרגה 4)	יום עסקים אחד	5 ימי עסקים	100 ש"ח	250 ש"ח לכל יום איחור

3. תנאים כלליים למנגנון הקיזוז

1. **קיזוז אוטומטי ומוחלט:** סכומי הפיצויים המוסכמים בגין חריגות מה-SLA יקוזזו באופן אוטומטי מהתשלום החודשי שתשלם העירייה. הקיזוז יתבצע באופן חד-צדדי על ידי העירייה, ללא צורך בהתראה מוקדמת, פנייה לערכאות, או הוכחת נזק ממוני או תפעולי כלשהו.
2. **הצטברות הפיצוי המוסכם:** הפיצוי המוסכם בגין אי-עמידה בזמן הינו מצטבר ויחול עבור כל קריאת שירות בנפרד (כלומר, ספק שגם איחר להגיב וגם איחר לפתור ישלם את שני הפיצויים במצטבר).
3. **תקרת הפיצוי המוסכם והפרה יסודית:** סך הפיצוי המוסכם שיושתו על הספק בחודש קלנדרי נתון לא יעלה על 30% מתוך התמורה החודשית בגין שירותי התחזוקה (רישוי ותמיכה). במקרה שבו סך הפיצוי המוסכם יגיע לתקרה זו במשך שני חודשים רצופים (או לחלופין, שלושה חודשים במצטבר לאורך שנת התקשרות אחת), ייחשב הדבר כהפרה

- יסודית של חוזה ההתקשרות.** במקרה זה, לעירייה תעמוד הזכות המלאה לבטל את ההתקשרות באופן מיידי ולחלט את ערבות הביצוע.
4. **מדידת זמנים:** זמני התגובה והטיפול יימדדו ממועד פתיחת הקריאה הממוחשבת במערכת ניהול הקריאות של הספק, או לחלופין ממועד ההודעה הטלפונית למוקד הספק. המדידה תתבצע בהתאם לשעות פעילות המוקד שהוגדרו במכרז. לגבי תקלות "קריטיות", המדידה תימשך ברצף (24/7), ככל שמדובר במערכות המספקות שירות מקוון לתושב סביב השעון.
5. **סקיפות ודוחות ביצועים:** הספק מחוייב להעביר לנציג העירייה (מנמ"ר) עד ה-5 בכל חודש קלנדרי, דו"ח SLA חודשי מפורט ואוטומטי מתוך מערכת קריאות השירות. הדו"ח יכלול את כל הקריאות שנפתחו, סיווגן, זמני התגובה והטיפול בפועל, וחשוב הפיצויים המוסכמים לקיזוז באופן שקוף. העירייה שומרת לעצמה את הזכות המלאה לבצע בקרת עומק וביקורות פתע על נתונים אלו באמצעות כלים מנטרים עצמאיים.

שלבי ישום המכרז: אבני דרך ליישום וניהול הפרויקט

נספח זה מגדיר את אבני הדרך המרכזיות, התוצרים הנדרשים ואחריות הצדדים בשלבי יישום הפרויקט. עמידה באבני דרך אלו מהווה תנאי להתקדמות שלבי הפרויקט ואישור התשלומים.

שלב	אבן דרך	תיאור התוצר / הפעילות הנדרשת	גורם אחראי
1	התקשרות רשמית וחתימת חוזה	השלמת תהליך ההתקשרות הפורמלי, הכולל את חתימת העירייה על חוזה ההתקשרות. שלב זה מותנה בהגשת נספח ביטוח וערבות ביצוע תקפים על ידי הספק הזוכה, כנדרש בתנאי המכרז.	העירייה והספק הזוכה
2	פגישת התנעה (Kick-Off) וכינוס ועדת היגוי (לא יאוחר מ 14 ימים קלנדריים ממועד השלמת ההתקשרות)	קיום פגישת התנעה רשמית לפרויקט בהשתתפות ועדת היגוי משותפת. הרכב הוועדה יכלול נציגות בכירה: מטעם העירייה: מנכ"ל, גזבר, מנמ"ר, מנהלת דיגיטל ומנהלי אגפים ומחלקות רלוונטיים. מטעם הספק הזוכה: מנכ"ל, החברות הזוכות, מנהלי חטיבות ומנהלי הפרויקטים.	ועדת היגוי משותפת
3	הגשה ואישור של מסמך אפיון מפורט	ביצוע תהליך אפיון מפורט על ידי הספק הזוכה והגשת מסמך התוצר לעירייה לבחינה ואישור. במסגרת שלב זה יוגדרו ויתועדו סדרי העדיפויות	הספק הזוכה (הגשה)

שלב	אבן דרך	תיאור התוצר / הפעילות הנדרשת	גורם אחראי
		לביצוע הפרויקט וכן ייקבע לוח זמנים מחייב (גאנט) ליישום.	העירייה (בחינה ואישור)
4	מיפוי פערים והכנת גיליון מעקב (Gap Analysis)	גיבוש גיליון מעקב משותף ומוסכם על שני הצדדים המרכז את כלל דרישות המכרז ואת הדרישות שעלו בשלב האפיון המפורט. הגיליון יסווג אילו מהדרישות קיימות כיום במערכות המדף (Out-of-the-box) ואילו סעיפים מוגדרים כפערים הדורשים פיתוח, התאמה או השלמה.	מנהלי פרויקטים (משני הצדדים)
5	בקרת ועדת היגוי, מעקב פיתוח ואישור תשלומים	כינוס חודשי שוטף של ועדת ההיגוי לצורך בקרת סטטוס ההתקדמות בסעיפים שנותרו לפיתוח. הועדה תאשר את התקדמות התשלומים בהתאם לסעיף 59 לחוזה, קרי: 70% מהתמורה ישולמו עם העלייה לאוויר (Go-Live). 30% הנותרים ישולמו באופן יחסי, בהתאם לכמות סעיפי הפיתוח וההתאמות שהושלמו ויושמו בפועל לשביעות רצונה המלאה של העירייה.	ועדת היגוי משותפת

הגדרת תפקיד: מנהל פרויקט מטעם הספק (Vendor Project Manager)

1. תיאור התפקיד והתחייבות

הספק יקצה מנהל פרויקט בכיר וייעודי (Key Personnel) אשר יהיה איש הקשר המרכזי (Single Point of Contact) מול מנהל הפרויקט של העירייה. מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה האחראי הבלעדי על ניהול צוותי הפיתוח, האינטגרציה וההטמעה של הספק, ועליו להפגין הבנה עמוקה הן בן הטכנולוגי והן בצרכים העסקיים של הרשות המקומית.

2. תחומי אחריות עיקריים

- **ניהול תוכנית עבודה מפורטת:** אחריות על בניית הגאנט המפורט של הספק בהתאם לסידרי העדיפויות עליהם תחליט העירייה, כולל הקצאת משאבי פיתוח, בדיקות (QA) והטמעה.
- **עמידה ב-SLA ובאבני דרך:** הבטחת אספקת תוצרי הפיתוח והתוכנה בלוחות הזמנים שנקבעו במכרז.
- **ניהול צוותי הפיתוח והיישום:** פיקוח ישיר על צוותי ה-Back-end, Front-end, אנשי ה-DevOps והמיישמים של הספק.
- **דיווח ובקרה:** הגשת דוחות סטטוס שבועיים למנהל הפרויקט של העירייה הכוללים: התקדמות בפועל מול תכנון, ניצול תקציב, וסטטוס תקלות פתוחות.
- **אחריות על תיעוד:** הבטחת הגשת כל מסמכי האפיון, התיעוד הטכני ומדריכי המשתמש כנדרש במכרז.

3. דרישות סף מקצועיות (חובה על הספק להציג קורות חיים)

קריטריון	דרישת מינימום
ניסיון בניהול פרויקטים	לפחות 5 שנות ניסיון בניהול פרויקטי פיתוח והטמעה של מערכות ליבה (Enterprise).
ניסיון רלוונטי	ניהול של לפחות 2 פרויקטים מורכבים במגזר הממשלתי או המוניציפלי בשווי של מעל 10 מליון ₪.
רקע טכנולוגי	ניסיון קודם כראש צוות פיתוח או ארכיטקט מערכת – יתרון משמעותי (חשוב כדי שלא "ימרחו" אותו טכנית).
זמינות	התחייבות לזמינות של לפחות 30% משרה עבור פרויקט העירייה למשך כל זמני הפיתוח, היישום והדרכה וההטמעה.

4. תנאים

- איסוף והחלפת כוח אדם:** הספק מתחייב כי מנהל הפרויקט המוצע לא יוחלף במהלך 12 החודשים הראשונים לפרויקט, אלא בנסיבות כוח עליון. החלפת מנהל פרויקט דורשת אישור מראש ובכתב של מנהל הפרויקט מטעם העירייה, לאחר הצגת מחליף בעל כישורים זהים או עדיפים.
- סמכות החלטה:** מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה בעל סמכות לקבל החלטות מקצועיות ותפעוליות המחייבות את הספק, ללא צורך באישור נוסף של דרגים ניהוליים מעליו בכל הנוגע להתנהלות השוטפת.

ג. **סנקציה על אי-עמידה בלוח**: במידה ועיכוב באבן דרך נובע מניהול לקוי של הספק, רשאית העירייה לדרוש את החלפת מנהל הפרויקט של הספק כחלק מתיקון הליקויים

5 זמינות ונוכחות מנהל הפרויקט מטעם הספק

1. היקף משרה וזמינות

- מנהל הפרויקט מטעם הספק יוקצה לפרויקט זה בהיקף שלא יפחת מ-80% משרה לאורך כל שלבי האפיון והפיתוח.
- הספק מתחייב כי מנהל הפרויקט יהיה זמין למענה טלפוני ובדוא"ל בימי העבודה המקובלים ברשות (א'-ה') בין השעות 08:00-17:00, ובמקרים דחופים (כגון קריסת מערכת בשלבי הרצה) גם מעבר לשעות אלו.

2. נוכחות במשרדי העירייה (On-site)

- לצורך הבנת התהליכים העסקיים וקידום הפיתוח, מנהל הפרויקט מטעם הספק ישהה במשרדי העירייה לפחות **שלושה** ימי עבודה מלאים בשבוע באופן קבוע.
- בשלבים קריטיים של הפרויקט (כגון: "עלייה לאוויר", תקופת בדיקות קבלה - UAT), רשאית העירייה לדרוש נוכחות מלאה (5 ימים מלאים בשבוע) במשרדה.

6. דיווח

- **מקצועית**: מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח מקצועית למנהל הפרויקט מטעם העירייה
- **דיווחי סטטוס**: מנהל הפרויקט מטעם הספק יגיש דוח התקדמות שבועי (Weekly Status Report) שיכלול:
 - פירוט משימות שבוצעו בשבוע החולף מול תכנון.
 - תוכנית עבודה לשבוע הקרוב.
 - רשימת "חוסמים" (Blockers) המעכבים את הפיתוח.
 - עדכון מטריצת סיכונים.

7. ישיבות ועדת היגוי

- מנהל הפרויקט מטעם הספק ישתתף באופן קבוע בישיבות ועדת ההיגוי של הפרויקט (לפחות אחת לחודש ולפי דרישה) ויצג את סטטוס הביצוע של הספק בפני הדרגים הבכירים בעירייה.