

כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
כרמייל • הראמה • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف



אשכול יישובי בית הכרם בע"מ מכרז פומבי מס' 16/19

פנייה לקבלת הצעות לאיתור, התראה וניהול קולות
קוראים עבור אשכול יישובי בית הכרם בע"מ
ורשויות אשכול יישובי בית הכרם

הבהרה

27 יוני 2019



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
כرمיئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

**מסמך זה יצורף כאשר הוא חתום להצעה במכרז פומבי 16/2019
ויהווה חלק בלתי נפרד מההצעה**

הבהרה:

למסמך הבהרה זה מצורף כנספח 1 טופס נספח א' להסכם ההתקשרות – השירותים. המציעים יעשו שימוש בנספח 1 במקום נספח א' – השירותים – שצורף למסמכי המכרז. תשומת לב המציעים כי זכויות היוצרים בנספח 1 זה שייכים לאילן אלתר, ואין לעשות שימוש במסמך זה ללא קבלת הסכמתו.



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
כرميئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

נספח 1 למסמך הבהרה מיום 27.6.19

המפרט הטכני ובעל הזכויות הוכן ע"י:



טלפון: 073-2444336 דואר אלקטרוני: Sales@AlterNet.co.il אינטרנט: www.AlterNet.co.il

נספח א'

השירותים

1. **כללי:**
 - 1.1. התראות על פרסום מקורות מימון רלוונטיים לרשויות האשכול ולאשכול, כל אחת לפי דרישתה ואיפיונה.
 - 1.2. ההתראות יהיו לבעלי תפקידים רלוונטיים ברשויות האשכול ובאשכול, בהתאם להגדרות שימסרו לנותן השירות.
 - 1.3. מערכת ניהול קולות קוראים תראה את תהליך הגשת הקול קורא, לרבות מועדים, שלבים של כל קול קורא לכל רשות בנפרד.
 - 1.4. התראות על הקולות הקוראים יכללו התראות על מועד אחרון להגשה ומאפשרת העלאת מסמכים לקול קורא.
 - 1.5. ההתראות יהיו זמינות גם באפליקציה לסמארטפון המותאמת לאנדרויד ולאייפון.
 - 1.6. הפקת דו"חות תקופתיים לפי בקשת רשויות האשכול או האשכול, הכוללות ניתוח השימוש בשירותים.
 - 1.7. תמיכה טלפונית או בצ'אט אינטראקטיבי.
 - 1.8. שירותים נוספים שהוצעו ע"י נותן השירותים במסגרת הצעתו במכרז.
2. **דרישות המפרט הטכני:**
 - 2.1. איתור ומיון קולות קוראים:
 - 2.1.1. המערכת המוצעת תאתר "קולות קוראים" ממגוון מקורות מידע ובניהם משרדים ממשלתיים ומוסדות ציבור המהווים מקור עניין לאשכול.



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
 כرميئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

- 2.1.2. המערכת תכיל מאגר מידע מקיף על פרסומם של קולות קוראים ועל אופן הגשתם.
- 2.1.3. המערכת תכיל מאגר נתונים מקיף ממגוון רחב של ערוצי תקשורת כמו אינטרנט, עיתונות, מיילים ומערכת מרכב"ה.
- 2.1.4. המערכת תכיל חיבור למאגר נתונים מקיף ממגוון רחב של גופים כמו משרדי ממשלה, קרנות, חברות פרטיות ועוד.
- 2.1.5. המערכת תוכל להתחבר למערכות ללא אפשרות ממשק מלא, כדוגמת מערכת מרכב"ה, המערכת תאפשר טעינת נתונים שנגזרו מהמערכת החיצונית וקליטתם במערכת המוצעת בפרקי זמן שיוגדרו על ידי המזמין
- 2.1.6. המערכת תעזור באיתור "קולות קוראים" חדשים המתפרסמים על ידי גופים הרלוונטיים לאשכול בית הכרם או עונים על הגדרות חיפוש שהוגדרו מראש.
- 2.1.7. המערכת תאפשר לייצר הליך של סינון קולות קוראים בהתאם למאפייני הרשויות המקומיות, כמו מדד סוציאקונומי ומספר התושבים או למסננים אותם יגדיר האשכול.
- 2.1.8. המערכת תאפשר איתור תכניות ו"קולות קוראים" לפיתוח הון אנושי התואמות את מאפייני האשכול, כדוגמת תכנית "מובילים דיגיטאליים" או קרן מנוף של הביטוח הלאומי.
- 2.1.9. המערכת תאפשר סינון ה"קולות הקוראים" בהתאם למאפייני האשכול ועל פי תנאי הסף המוגדרים ב"קול קורא" בצורה אוטומטית או על פי הגדרות המערכת.
- 2.1.10. המערכת תאפשר ייצוא רשימת ה"קולות הקוראים" לקובץ חיצוני.

2.2. ניהול הגשת "קולות קוראים"

- 2.2.1. המערכת המוצעת תנהל את תהליך ההגשה של ה"קול קורא" בהתאם למאפייני ה"קול הקורא" ותנאי הסף שלו.
- 2.2.2. המערכת המוצעת תאפשר הפצת ה"קול הקורא" לגורמים הרלוונטיים באשכול, בצורה אוטומטית, תוך 24 שעות מפרסום הקול הקורא.
- 2.2.3. המערכת המוצעת תאפשר ניהול ומעקב אחר הטיפול ב"קול הקורא". לכל "קול קורא" יהיה גורם מטפל שירכז את כלל הגורמים באשכול שנוגעים למענה ל"קול הקורא"
- 2.2.4. המערכת המוצעת תכלול התראות על התקרבות למועד ההגשה על ידי ממשק עם לוח שנה עבור הקולות הקוראים שסומנו.



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
כرميئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

2.2.5. המערכת המוצעת תכלול דוחו"ת מעקב אחר טיפול ב"קולות קוראים".

2.3. ניהול תקציב קולות קוראים

- 2.3.1. המערכת המוצעת תנהל את התקציב המקושר ל"קול הקורא" עבור "קולות קוראים" אשר האשכול החליט לגשת אליהם.
- 2.3.2. המערכת המוצעת תנהל מעקב אחר התקציב שכבר יצא למימוש הצורך ב"קול הקורא" עבור כל "קול קורא" שהוגש ואושר.
- 2.3.3. המערכת המוצעת תנהל מעקב אחר התקציב שאושר מטעם ה"קול הקורא" ומועדי הקבלה שלו עבור כל "קול קורא" שהוגש ואושר.
- 2.3.4. המערכת המוצעת תנהל מעקב אחר חשבונות בתוך התקציבים (ההרשאות) הניתנים בקולות הקוראים.
- 2.3.5. המערכת תכלול ממשק למערכת הנה"ח ראשית הנמצאת בשימוש המזמין על מנת להימנע מכפילות בניהול חשבונות.
- 2.3.6. המערכת תכלול דוחו"ת מסכמים עבור התקציב (מאושר / מנוצל) לכל "קול קורא".
- 2.3.7. המערכת תכלול ממשקים למערכות קיימות באשכול, לדוגמא: קישור בין מערכת מרכב"ה לבין המערכת המוצעת לצורך סנכרון מידע הנוגע לתקציבי "קולות קוראים" מאושרים.

2.4. אבטחת מידע

- 2.4.1. מערכות המחשוב ומאגרי המידע של המזמין מכילים מידע רגיש.
- 2.4.2. המציע יספק הגנה על המערכות ומאגרי המידע כנדרש בחוקי מדינת ישראל ובין השאר בהתאם לכללים שנקבעו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ותקנותיו, תוך שימת דגש על חיסיון המידע ואמינותו.
- 2.4.3. המציע יממש אמצעי אבטחת מידע אשר יאפשרו לספק פתרון בין היתר בהתאם למרכיבים הבאים:
 - 2.4.3.1. חסיון המידע:
 - 2.4.3.1.1. מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי המזמין – מניעת גישה למידע של המזמין למעט המשתמשים המורשים אצל המזמין.
 - 2.4.3.1.2. הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה.



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
 כرمיئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

- 2.4.3.1.3 הצפנת נתונים בתקשורת.
- 2.4.3.1.4 מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך.
- 2.4.3.1.5 הפרדה מוחלטת בין המידע של המזמין למידע של לקוחות אחרים באם תבחר חלופה של שרתים בענן / מרוחקים (הימנעות מכשל בחציצה בין לקוחות).
- 2.4.3.1.6 ניהול גישה של עובדי המציע למידע של המזמין.
- 2.4.3.1.7 סינון העובדים, בקרה ושליטה תקופתית עליהם.
- 2.4.3.1.7 החתמת כלל העובדים מטעם המציע, בעלי גישה למערכות המזמין, על הסכמי שמירת סודיות.
- 2.4.3.1.8 למען הסר ספק, גישה של מורשים מטעם המציע למערכות המחשוב של המזמין היא לטובת מתן השירותים שהוגדרו במכרז זה בלבד. באחריות המציע להבטיח שלא תבוצע גישה למערכות המחשוב, קריאה של מידע או שימוש כלשהו במידע שלא לטובת מתן השירותים שהוגדרו במכרז זה. באחריות המציע לעדכן את נציג המזמין על עזיבה של עובד מטעמו אשר לקח חלק בפרוייקט והחתום על הסכם הסודיות.
- 2.4.3.1.9 על המציע חל איסור מוחלט להעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה ישירות לביצוע ההתקשרות.
- 2.4.3.1.10 השארת המידע בגבולות המתקנים שצוינו. למציע לא תהיה סמכות להעביר או לספק מידע המצוי במתקנים שלא אושרו מראש ובכתב ע"י המזמין.
- 2.4.3.1.11 מחיקה מוחלטת, ללא יכולת שחזור, של מידע תוך שבוע מיום קבלת בקשה מאת המזמין, מכלל המערכות והגיבויים שבוצעו, לרבות בתום ההתקשרות. המציע יגיש תצהיר המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו, לא יאוחר משבוע ממועד הסיום בפועל של ההתקשרות.



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
 כرميئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

- 2.4.3.2. זמינות המידע
 - 2.4.3.2.1. נוהלי גיבויים ושיחזורים.
 - 2.4.3.2.2. הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון:
 - 2.4.3.2.3. https – Hypertext transfer protocol secure ;
 - 2.4.3.2.4. virtual private network – VPN ;
 - 2.4.3.2.5. הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / סוסים טרויאנים / כופרות.
- 2.4.3.3. שלמות ואמינות המידע
 - 2.4.3.3.1. עמידה בתקני אבטחת מידע.
 - 2.4.3.3.2. אבטחת כל שכבות המידע לרבות LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע.
- 2.4.3.4. ניהול וזיהוי משתמשים
 - 2.4.3.4.1. זיהוי משתמשים יבוצע מול ה- AD של המזמין, או מול כל מערכות ניהול משתמשים אחרות הקיימות באשכול.
 - 2.4.3.4.2. בכל גישה למידע של המזמין תדרש הזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמא.
 - 2.4.3.4.3. תהליך הזיהוי לסביבת המזמין הינו אישי וחד ערכי.
 - 2.4.3.4.4. מדיניות הסיסמאות תאכוף מינימום לאורך סיסמא, מורכבות סיסמא (אותיות / מספרים), וקביעת תאריך תפוגה לסיסמא ויכול החלפה יזומה ע"י המשתמש עצמו. המערכת תתמוך בחסימה של משתמש הכושל בהזנה של הסיסמא / שם משתמש ביותר משלוש ניסיונות. התרעה / הודעה תישלח למנהל המערכת במקרה זה.
- 2.5. רשמת שירות (SLA) וזמני תגובה
 - 2.5.1. כל תקלה תסווג לאחת מ- 2 הרמות הבאות:
 - 2.5.1.1.1. חמורה (מג'ורית): תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודלי המערכות, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
 כرمיئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

לדוגמא בהגשת "קול קורא" או חוסר יכולת לקבל נתוני תקציב.

2.5.1.1.2. רגילה (מינורית): תקלה המונעת ממשמש

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

2.5.2. התקלות יסווגו ע"י המזמין ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף הנ"ל.

2.5.3. המציע יספק מענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונו של המנהל.

2.5.4. טיפול בסוג תקלה קריטית ו/או חמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת טיפול כולל בשעות מעבר לשעות העבודה המקובלות, ועד לסיום הטיפול בתקלה.

2.5.5. להלן טבלת פירוט זמני תגובה, רמת השירות (SLA) וקנסות על פיגור בגין תקלות מערכת:

2.5.5.1. קריאה לתקלה רגילה שתתקבל מהשעה 00:00 ועד השעה 11:59

תטופל טלפונית בתוך שעה, או, ככל שנדרש במשרדי רשות האשכול או האשכול עד השעה 18:00 באותו יום. בגין כל יום איחור בטיפול התקלה ישלם נותן השירותים פיצוי מוסכם בסך של 200 ₪.

2.5.5.2. קריאה לתקלה רגילה שתתקבל מהשעה 12:00 ועד השעה 23:59

תטופל טלפונית בתוך שעה, או, ככל שנדרש במשרדי רשות האשכול או האשכול עד השעה 18:00 יום למחרת הקריאה. בגין כל יום איחור בטיפול התקלה ישלם נותן השירותים פיצוי מוסכם בסך של 200 ₪.

2.5.5.3. קריאה לתקלה חמורה תטופל טלפונית בתוך שעה. בגין כל יום

איחור בטיפול התקלה ישלם נותן השירותים פיצוי מוסכם בסך של 200 ₪.

2.5.6. אופן מתן שירות התיכה והתחזוקה (טלפונית, באמצעות תקשורת ו/או

באתרי המזמין) יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה והכל לפי שיקול דעתו הבלעדית של המזמין.



כרמיאל • ראמה • נחף • בענה • דיר אל אסד • מג'ד אל כרום • משגב
 כرميئيل • الرامه • نحف • البعنه • دير الاسد • مجد الكروم • مسجاف

- 2.5.7. השבתת מערכות המחשוב לצורך תיקון תקלות שאינן משביתות מערכת, תיעשה אך ורק לאחר שעות העבודה של המזמין ובתיאום מוקדם והסכמה מראש של המזמין.
- 2.5.8. רישום נתונים במערכת יבצע בזמן מקסימלי של 2 שניות עבור 90% מהמקרים. בשאר המקרים עד 5 שניות.
- 2.5.9. אחזור נתונים לפי שדות מפתח יתבצע בזמן מקסימום 1 שניות עבור 90% מהמקרים. באשר המקרים עד 3 שניות.
- 2.5.10. אחזור נתונים לפי שאילתה מורכבת או יצירת דוח עד 30 שניות עבור 90% מהמצבים. עד 1 דקה באשר המקרים.
- 2.5.11. באתר המערכת יהיה קישור לתמיכה טכנית, אליה יוכלו לפנות משתמשים / משתמשי הקצה / נציגי האשכול אשר נתקלים בקשיים (באמצעות טלפון ואמצעי דיגיטלי נוסף, כדוגמת צ'אט או דואר אלקטרוני). התמיכה תסופק על ידי המציע הזוכה במסגרת השירות החודשי וללא כל תמורה נוספת על התמורה הקבועה בהצעת המציע ותעמוד בתנאים דלהלן: התמיכה תסופק בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד השעה 16:30 טלפונית. וכן באמצעות פניה באתר כאשר כל פנייה תיענה תוך 24 שעות לכל היותר.

3. רישוי

- 3.1. רישיון משתמש למערכת יאפשר למשתמש לקבל גישה לכלל המודולים והמערכות הנכללות בהצעת המציע.
- 3.2. רישיון משתמש יאפשר גישה לקולות קוראים ומידע אחר המפולחים על פי פרופיל המשתמש.
- 3.3. המזמין מבקש לקבל הצעת מחיר עבור עד 2 רישיונות משתמש לרשות קטנה ועד ל 4 רישיונות משתמש לר

ולראיה באו הצדדים על החתום :

נותן השירותים

המזמין