



**אשכול כנרת עמקים**

**מכרז מס' 31/2022**

**להקמת ותחזוקת מערכות מידע  
לניהול הקשר והשירות לתושב**

**ספטמבר 2022**

## נוסח מודעה

- א. אשכול כנרת עמקים (להלן: "האשכול" / "המזמין") מזמין בזאת הצעות מחיר להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב עבור האשכול והרשויות החברות בו, הכל על-פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- ב. את מסמכי המכרז יש להדפיס מאתר האשכול לשם הגשת ההצעה.
- ג. הגשת ההצעה כרוכה בתשלום דמי השתתפות בסך 500 ש"ח.
- ד. על המציעים לעקוב אחר עדכונים שיפורסמו בדף המכרז באתר האשכול בכתובת <https://kineretamakim.co.il/procurement/> ועל המשתתפים חלה האחריות להתעדכן בפרסומים. לא תתקבל טענה על אי ידיעה אודות פרסום שהועלה לאתר האשכול טרם המועד להגשת הצעות למכרז.
- ה. את כלל המסמכים לרבות חוברת המכרז, יש להכניס למעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם וללא ציון שם המשתתף, למעט הכיתוב: "מכרז מס' 31/2022 – להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב".
- ו. את מעטפת ההצעה יש למסור למזכירות האשכול, רחוב אחווה 5, טבריה (קומת קרקע), במסירה ידנית בלבד (לא באמצעות משלוח בדואר) ולהכניסה, לתיבת המכרזים, לאחר שנחתמה על ידי המזכירות בחותמת "התקבל" בציון התאריך והשעה, וזאת לא יאוחר מיום ה- 31/10/2022 בשעה 12:00 (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות למכרז").
- ז. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות, לא תתקבל ולא תובא לדיון.
- ח. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי. המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך משא ומתן עם הזוכה, בכפוף להוראות הדין.

בברכה,

מר דרור ללוש

מנכ"ל אשכול כנרת עמקים

## תוכן עניינים

2	נוסח מודעה
3	תוכן עניינים
4	מסמך א' – תנאים כלליים
16	נספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף 3.5
20	נספח 2 למסמך א' – הצהרת המציע
23	נספח 3 למסמך א' – תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים
25	נספח 4 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין העדר ניגוד עניינים
27	נספח 5 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה
29	נספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר העדר הרשעות פליליות קודמות
31	נספח 7 למסמך א' – אישור בדבר מורשי חתימה
32	נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע
33	נספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז)
34	מסמך ב' – הסכם התקשרות
46	נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע
47	נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים
50	נספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע
52	נספח 4 למסמך ב' – בקשת הרשות מהאשכול לקבלת השירותים
53	נספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים
101	נספח 6 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית

## מסמך א' – תנאים כלליים

### 1. הנחיות למשתתפים

1.1. אשכול רשויות כנרת עמקים (להלן: "**האשכול**") פונה בזאת לקבל הצעות להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב ושירותים נלווים (להלן: "השירותים") על פי הפירוט המפורט במסמך דנא, עבור הרשויות המקומיות החברות באשכול כנרת עמקים (להלן: "**המכרז**").

1.2. האשכול הינו איגוד ערים אשר חברות בו 15 רשויות מקומיות להלן: טבריה, בית שאן, מגדל, יבנאל, בועיינה-נוג'דא, שיבלי-אום אל גאנם, מג'אר, אל-בטוף, עמק המעינות, עמק הירדן, גליל תחתון, עילבון, טורעאן, כפר תבור, כפר כמא (להלן: "**הרשויות**") והוא הוקם על מנת לקדם פיתוח אזורי ושיתופי פעולה בין הרשויות החברות בו. הרכב האשכול מגוון הן מבחינת סוגי הרשויות המרכיבות אותו והן בהרכב קבוצות וקהילות התושבים. בשטח האשכול מתגוררים כ-200,000 תושבים.

1.3. לטובת מתן שירותים אלו, האשכול ריכז את כלל הנדרש עבור הרשויות החברות בו והן רשאיות (אך לא חייבות) לבצע שימוש בספק שייבחר במכרז לטובת ביצוע השירותים המוגדרים בו, בהיקף שאינו מוגבל (להלן: "**הספק**").

1.4. כל המסמכים והנספחים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וההסכם, לרבות מסמכי ההבהרה שיפורסמו על ידי האשכול (ככל שיפורסמו), ויקראו להלן "**מסמכי המכרז**".

1.5. על המציע לוודא כי צירף להצעתו את כלל המסמכים, הנספחים, פרוטוקולים, מסמכי הבהרות, מענה לשאלות, התצהירים והאישורים הנדרשים ממנו, והמפורטים בחוברת זו (להלן: "**כלל המסמכים**").

1.6. על המציע להגיש חוברת זו בהעתק מקור יחיד וכן לצרף דיסק און קי עליו סרוקים כלל המסמכים לרבות ההצעה הכספית, בפורמט PDF קריא ברזולוציה של לפחות 200 dpi.

### 2. לוח זמנים ואבני דרך:

2.1. המועדים והנתונים המפורטים בטבלה עלולים **להשתנות ו/או להידחות**. נא לעקוב אחר הפרסומים באתר ובמסמכי ההבהרות

נושא	תאריך ושעה	פרטים נוספים
פרסום המכרז	08/09/2022	באתר האינטרנט של האשכול: <a href="https://kineretamakim.co.il/procurement/">https://kineretamakim.co.il/procurement/</a>
עלות השתתפות במכרז	תנאי להשתתפות במכרז.	500 ש"ח. ניתן לשלם במזכירות האשכול, בהמחאה או במזומן. בכתובת: אחווה 5, טבריה
כנס מציעים	לא יתקיים	לא יתקיים כנס מציעים.

נושא	תאריך ושעה	פרטים נוספים
הגשת שאלות הבהרה	עד ליום : 06/10/2022 בשעה 12:00	בדוא"ל בלבד לכתובת michrazim@kineretamakim.org לוודא קבלת הדוא"ל בטלפון : 04-8225990 (מוזכירות האשכול)
המועד האחרון להגשת הצעות	עד ליום : 31/10/2022 בשעה 12:00	בהגשה ידנית בלבד, לתיבת המכרזים בקומת הקרקע, בבניין האשכול, אחווה 5, טבריה.
תוקף ההצעה	180 ימים מיום הגשתה	האשכול רשאי לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם ב 90 ימים מעבר למניין הימים המקורי.
משך תקופת ההתקשרות	תקופה עיקרית : 24 חודשים.	לאשכול שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות לתקופות אופציונליות נוספות, באותם התנאים, ובלבד שמשך כל ההתקשרות לא יעלה על 84 חודשים מיום חתימת ההסכם בין הצדדים.
הצמדה	המחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן החל מתום 12 חודשי התקשרות הראשונים.	מדד הבסיס הינו המדד הידוע ביום חתימת החוזה בין הצדדים.
ערבות מכרז	תוקף ערבות מכרז עד ליום 30/04/2023 סכום ערבות מכרז : 10,000 ש"ח	על פי הנוסח המפורט בנספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז)
ערבות ביצוע	תוקף ערבות ביצוע : 12 חודשים מיום חתימת ההסכם. סכום ערבות ביצוע : 30,000 ש"ח	הערבות תידרש מהזוכה בלבד. הערבות תוארך מעת לעת על פי דרישות המזמין גם בתקופות האופציה.

### 3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז אך ורק מציע העומד בכל התנאים הבאים, במצטבר :

- 3.1. מציע שהינו יחיד אשר הינו תושב מדינת ישראל ועוסק מורשה, או תאגיד רשום כדין בישראל העומדים בכול הדרישות ובתנאי הסף במצטבר. גופים המרכיבים תאגיד לא יכולים להשתתף בנפרד, וכן לא תותר הגשת הצעה על ידי גופים שהתאגדו במיוחד לצורך הגשת הצעה למכרז זה.
- 3.2. המציע צרף ערבות להבטחת השתתפותו במכרז (להלן : **ערבות מכרז**) בהתאם לנוסח המפורט בנספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז) להלן. המזמין לא יבדוק הצעה שערבות המכרז לא תצורף כנדרש או שהנוסח המפורט בה אינו בהתאם לנוסח הנדרש ו/או שנפל בה פגם מהותי הדורש פסילתה.

3.3. המציע הגיש את הצעתו עד למועד האחרון להגשת הצעות כנדרש במכרז זה. המזמין רשאי לדרוש מהמציע להשלים מסמכים חסרים ו/או לקבל הבהרות בכתב ו/או מסמכים נוספים לאחר מועד ההגשה ובתנאי שאינם בגדר "שיפור הצעה".

3.4. המציע סיפק, ותחזק מערכת מידע לניהול השירות והעומד בקריטריונים הבאים :

3.4.1. המציע בעצמו בעל ניסיון לפחות של 5 שנים באספקת ותחזוקת מערכות מידע לניהול השירות, המכילות לפחות שני מודולים מבין המודולים הבאים : (1) מערכת ניהול משימות (2) מערכת ניהול פרויקטים (3) מערכת רישום ותשלום (סליקה) עבור אירועים או חוגים (4) מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) (5) מערכת ניהול פניות. המציע יפרט לפחות 5 התקשרויות **נפרדות**, שמשך כל אחת לפחות 24 חודשים, למתן שירותים אלו, ושבוצעו על ידו, במהלך השנים 2012 עד 2022, בארגונים ציבוריים מהם לפחות שתי רשויות מקומיות בישראל.

3.4.2. מנהל הפרויקט מטעם המציע, המוצע למתן השירותים לאשכול, בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) בהספקת שירותי ניהול פרויקט הטמעת מערכת מידע לניהול השירות, לכל הפחות ל- 3 ארגונים ציבוריים בישראל.

3.5. הבהרות והגדרות לטובת פרשנות תנאי הסף :

א. מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע, להוכחת תנאי הסף, לעיל – **יועסק בפועל ויועמד לרשות המזמין לכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים**. החלפת נותן השירותים מטעם הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות תהיה אך ורק באישור מראש ובכתב מטעם מנכ"ל האשכול, ובלבד שנותן השירותים המחליף יעמוד בתנאי הכשירות על פי תנאי הסף לעיל. המזמין יהא רשאי להפסיק התקשרות עם הזוכה מכל סיבה לרבות בשל כך שנותן השירותים המחליף מטעם הזוכה - אינו עומד בדרישות תנאי אלו.

ב. הפרשנות לעניין "**גופים ציבוריים**" – גופים ציבוריים על פי הגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

ג. הפרשנות לעניין "**רשות מקומית**" – עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות בישראל, שהוכרו על ידי משרד הפנים.

ד. התקשרויות **נפרדות** – הכוונה להצגת התקשרות לגופים שונים שאינם משותפים בבעלות זה לזה ואינם גופי סמך או גופים קשורים (כדוגמת חברות כלכליות ועמותות של הרשות המקומית)

3.6. להוכחת תנאי הסף על המציע למלא את הטבלאות המצורפת בנספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף, להלן ולפרט את ניסיונו של המציע ואת ניסיון העובדים המוצעים על ידו, קורות חיים של כל עובד, פרטי הארגונים ופרטי הממליצים בכל אחד מהארגונים להוכחת ניסיון של המציע.

3.7. על המציע לצרף קבלה המעידה על דמי השתתפות במכרז כמפורט בטבלה בסעיף 2.1 לעיל.

4. מסמכים נוספים שעל המציע לצרף:  
על המציע לצרף להצעתו את המסמכים שיפורטו להלן, כאשר כל המסמכים הם על שם המציע בלבד ותקפים במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז:
  - 4.1. תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, בהתאם לנספח 3 למסמך א' – תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים, חתום ומאומת כדין.
  - 4.2. תצהיר והתחייבות על היעדר ניגוד עניינים, בהתאם לנספח 4 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין היעדר ניגוד עניינים, חתום ומאומת כדין.
  - 4.3. תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה, בהתאם לנספח 5 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה, חתום ומאומת כדין.
  - 4.4. תצהיר בדבר היעדר הרשעות פליליות קודמות לפי התוספת השנייה לחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981, בהתאם לנספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר היעדר הרשעות פליליות קודמות, חתום ומאומת כדין.
  - 4.5. תעודת עוסק מורשה מתאימה למקור. במידה והינו חברה בע"מ – תעודת רשם החברות.
  - 4.6. אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשל"ו-1976, תקף לשנה הנוכחית, מטעם פקיד השומה וממונה אזורי מע"מ, על שם המציע מתאים למקור.
  - 4.7. אישור על ניכוי מס הכנסה במקור תקף לשנה הנוכחית מתאים למקור.
  - 4.8. אישור במקור ו/או מתאים למקור בדבר מורשי חתימה מאושר ע"י ר"ח או עו"ד בתוקף לשנה הנוכחית, בהתאם לנספח 7 למסמך א' – אישור בדבר מורשי חתימה, חתום ומאומת כדין.
5. מסמכים שהינם בבחינת סוד מסחרי
  - 5.1. ככל שבהצעת המציע קיימים סעיפים ו/או מסמכים המהווים מבחינתו "סוד מסחרי" ו/או "סוד מקצועי", עליו לציין זאת במפורש בהצעתו על גבי נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע, להלן.
  - 5.2. מובהר בזאת כי לא יהיה בציון סעיפים ו/או מסמכים כאמור לעיל, שפרסומם מחויב עפ"י דין, כדי לחייב את המזמין לשמור על חסיון, והמציע מוותר על כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או ועדת המכרזים בעניין מתן זכות עיון בסעיפים ו/או מסמכים אלו.
6. עסק בשליטת אישה
  - 6.1. אם המציע עסק בשליטת אישה - יצרף להצעתו אישור ר"ח ותצהיר חתום ומאומת כדין של מחזיקה בשליטת העסק.
7. כנס מציעים
  - 7.1. לא יתקיים כנס מציעים.

## 8. הנחיות למילוי ההצעה

### 8.1. עיון וקבלת מסמכי המכרז

8.1.1. לטובת הגשת הצעה נדרש להדפיס את חוברת המכרז מאתר האשכול <https://kineretamakim.co.il/procurement/> (לשונית "מכרזים"), ולכרוך את חוברת המכרז על כל עמודיה.

8.1.2. הגשת המכרז כרוכה בתשלום דמי השתתפות כמפורט בטבלה בסעיף 2.1. ניתן לשלם דמי השתתפות כמפורט בטבלה דנא.

### 8.2. דרישות לאופן הכנת ההצעה:

8.2.1. על המציע להגיש הצעה לכל השירותים כשהיא כוללת את כל המסמכים המצורפים למכרז לרבות המפרטים כשהם חתומים בתחתית כל עמוד, וכן לחתום (חתימה וחותמת) בכל המקומות המיועדים.

8.2.2. יש לצרף גם עותק דיגיטלי סרוק (PDF) של ההצעה יחד עם כל האסמכתאות הנדרשות, לרבות ההצעה הכספית, ולצרף אותו ב DOK (בדיסק און קי).

8.2.3. מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע בלבד.

8.3. תוקף ההצעה: ההצעה תהיה בתוקף בהתאם לטבלה בסעיף 2.1 מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. למזמין שמורה הזכות לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף ההצעה ב- 90 יום נוספים.

## 9. אופן ומועד הגשת הצעות:

9.1. את ההצעה ויתר האישורים והמסמכים יש להכניס למעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שייכתב עליה "מכרז מס' 31/2022 – הקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב עבור אשכול כנרת עמקים".

9.2. את מעטפת ההצעה יש למסור למזכירות מנכ"ל האשכול בבניין האשכול, רחוב אחווה 5 טבריה, קומת קרקע, במסירה ידנית בלבד ולהכניסה, לתיבת המכרזים, לאחר שנחתמה במזכירות בחותמת "התקבל" בציון התאריך והשעה, לא יאוחר מהמועד (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות למכרז") המפורט בהתאמה בסעיף 2.1 לעיל.

9.3. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.

9.4. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת יגרום לפסילת ההצעה.

9.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופה נוספת, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט של האשכול.

## 10. מחירי ההצעה

10.1. הצעת המחיר תפורט בנספח התמורה בהתאם ל

10.2. נספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים להלן.



10.3. מובהר בזאת, כי מחיר ההצעה שינקוב המציע בהצעתו יכלול את כל העלויות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, המיסים (למעט מע"מ), האגרות, ההיטלים וכל היתר הדרוש להספקת השירותים על-פי כל מסמכי המכרז/ההסכם.

10.4. ההצעה תהיה במחירים קבועים, בכפוף למנגנון ההצמדה המפורט בהסכם.

10.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך בדיקה של חשבון תתי הסעיף בהצעת המשתתף, וכי הבודק/המומחה ו/או ועדת המכרזים יכולים לתקן את גובה ההצעה הסופית בשים לב לטעות דפוס, טעות אנוש, או טעות חישוב שנפלה בהצעת המחיר של המציע או של מציע אחר, ולא ייחשב הדבר כשינוי ההצעה.

10.6. יחד עם זאת אם תשתכנע ועדת המכרזים כי טעות כנ"ל בהצעה לא נעשתה בתום לב ו/או נעשתה על מנת לעמעם את ההצעה או להטעות את המזמין, הם רשאים לא לקבל את ההצעה ו/או לפסול אותה ולו מטעם זה בלבד.

10.7. כל הכמויות הנקובות בכתב הכמויות הן אומדן בלבד, ואין בהן כדי לחייב את המזמין.

10.8. המציע מתחייב לספק את כל השירותים, בכל היקף, כפי שנדרש במכרז או כפי שיידרש בפועל על ידי המזמין וזאת בהתאם להצעתו או כאמור להלן.

#### 11. הודעות, שאלות מציעים והבהרות

11.1. עד למועד המפורט בטבלת לוחות הזמנים, סעיף 2.1 לעיל, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לאשכול, שאלות הבהרה בכתב על גבי קובץ פורמט docx בלבד, לאחר מועד זה לא תתקבלנה כל פניה.

11.2. את שאלות ההבהרה יש להגיש לכתובת הדוא"ל: [michrazim@kineretamakim.org](mailto:michrazim@kineretamakim.org) ולוודא קבלת הדוא"ל טלפונית למספר 04-8225990 (מזכירות האשכול).

11.3. המבנה להגשה של שאלות ובקשות ההבהרה יהיה כדלקמן:

ספ'	עמוד	סעיף / מראה מקום	השאלה / ההבהרה

11.4. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לפרסם מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין על-פי דרישת הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות המציעים (להלן: "הודעות האשכול").

11.5. הודעות המזמין, ככל שתהיינה כאלה, יפורסמו באתר האינטרנט של האשכול תחת לשונית מכרזים – מס' המכרז.

11.6. על המשתתפים חלה האחריות להתעדכן בהודעות האשכול שיועלו לאתר האינטרנט. לא תתקבל טענה על אי ידיעה אודות הודעת המזמין שהועלתה לאתר האינטרנט של האשכול, טרם המועד להגשת הצעות למכרז.

11.7. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמין להתייחס לכל פניה ופניה. בכל עת שהמזמין לא יתייחס לפניה יחשב הדבר כדחיית בקשת המציע / השארת הכתוב במסמכי המכרז כלשונו.

11.8. הודעות המזמין, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל כל מציע לצרף את מסמכי הודעות המזמין להצעה ולחתום בכל עמוד ועמוד.

11.9. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למשתתפים במכרז בעל פה, ורק שינויים, תשובות ותיקונים שנמסרו בכתב בהודעות המזמין יחייבו אותו. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי הודעות המזמין ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי הודעות המזמין. במקרה של סתירה בין מסמכי הודעות המזמין ובין עצמם, יגבר האמור בהודעה המאוחרת יותר.

## 12. ערבויות נדרשות במסגרת המכרז

### 12.1. פירוט הערבויות הנדרשות במסגרת המכרז :

12.1.1. ערבות השתתפות – ערבות לקיום הצעת המציע. נוסח הערבות מובא בנספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז), להלן. סכום הערבות ותאריך תוקף הערבות מפורטים בטבלה בסעיף 2.1 לעיל.

12.1.2. ערבות ביצוע – ערבות להבטחת ביצוע וטיב נאותים של הספק הזוכה. נוסח הערבות מובא בנספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע להלן. סכום הערבות ותאריך תוקף הערבות מפורטים בטבלה בסעיף 2.1 לעיל.

## 13. הסתייגויות בהצעת המציע

13.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), רשאי המזמין :

- 13.1.1. לפסול את הצעת המציע למכרז.
- 13.1.2. לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן.
- 13.1.3. לראות בהסתייגויות כאילו מהוות הן פגם טכני בלבד.
- 13.1.4. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.

13.2. ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. אם יחליט המזמין לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות בסעיף 13.1 לעיל, והמציע יסרב להסכים להחלטתו, רשאי המזמין לפסול את ההצעה.

## 14. אופן קביעת הזוכה במכרז

14.1. למען הסר ספק מובהר בזאת כי המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי, וכי המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזו הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין ולא יפגע בעקרונות השוויון של המציעים.

14.2. בחירת ההצעה הזוכה תעשה על פי השלבים כדלקמן :

- 14.2.1. שלב א' – בדיקת תנאי סף - בשלב זה ייבדק האם כל ההצעות עומדות בתנאי הסף ועונות על דרישות המכרז. הצעה שלא תענה על כל תנאי הסף תיפסל ולא תעבור לשלב הבא.
- 14.2.2. שלב ב' – הצעה אשר עברה את שלב א' תיבדק מבחינת עמידת המוצע בדרישות האיכות (Q) שנקבעו על ידי המזמין למכרז זה. המזמין ינקד את רכיב האיכות משקל בשיעור של 50% עמידת המציע באמות המידה לאיכות תסתמך אך ורק על המסמכים וההוכחות שיצרף המציע להצעתו. למזמין שמורה הזכות לתקף את המידע שמסר לה מציע עם לקוחות שציין בהצעתו.
- 14.2.3. שלב ג' – בחינת עלות ההצעה (P). המזמין ינקד את רכיב המחיר משקל בשיעור של 50%
- 14.2.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המשתתפים להתייבב לראיון ביחד עם מי מטעם, המיועד לשמש כמנהל הפרויקט המיועד לאשכול, במסגרתו יבחנו ההיבטים הבאים: ניסיונו, הבנתו את אופי השירותים הנדרש למזמין והתאמתו לספק לו את השירותים. ככל שיזמן המזמין את המציעים לראיון יהיה סדר המפגש כדלקמן:
- 14.2.5. נציג המציע: (עד 30 דקות)
- 14.2.5.1. הצגה כללית של המציע (ניסיון ורקע כללי).
- 14.2.5.2. סקירה של מערכות ניהול השירות המוצעות על ידי המציע
- 14.2.5.3. סקירה של מדיניות השרות של המציע.
- 14.2.5.4. פרוט תמהיל השירותים המסופקים על ידי המציע ללקוחותיו הציבוריים בתחום השירותים הנדרש להצגה כמפורט במסמכי המכרז והמפרטים הטכניים.
- 14.2.6. ראיון עם מנהל הפרויקט המיועד: (עד 30 דקות)
- 14.2.6.1. פרוט ניסיונו הרלוונטי כפי המפורט ממילוי הטבלאות, התעודות, קורות החיים, המסמכים והממליצים שפורטו בנספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף, להלן.
- 14.2.6.2. פרוט איכות שרותי ניהול הפרויקט בתחומים המפורטים במסמכי המכרז ובאופן הנדרש למזמין, ללקוחות אחרים בכלל ולגופים ציבוריים שציין בתנאי הסף, בפרט.
- 14.2.6.3. מענה לשאלות הבהרה וסיכום.
- 14.2.7. קביעת הציון לרכיב האיכות (Q) תהיה כדלקמן:
- 14.2.7.1. המלצות מלקוחות המציע שצוינו בתנאי הסף 3.4 לעיל – ציון של עד 10%.
- 14.2.7.2. התרשמות מהראיון עם המציע ומנהל הפרויקט המוצע – ציון של עד 40%.
- 14.2.8. קביעת הציון לרכיב המחיר (P) תהיה כדלקמן:
- 14.2.8.1. ההצעה הזולה (סה"כ מכפלת הכמויות במחירי היחידה של כלל הסעיפים במחירון) ביותר תקבל את הניקוד המרבי (50%) וההצעות הבאות תנוקדנה באופן יחסי עפ"י הנוסחה הבאה:

ההצעה הזולה ביותר

ציון לרכיב המחיר

$$X 50 = \text{ההצעה הנבחנת}$$

### 15. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

- 15.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים טכניים באיזו הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין ולא יפגע בעקרונות השוויון בין המציעים.
- 15.2. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, לבחור כזוכה במציע בעל ההצעה הנראית לו ככדאית ביותר בשבילו, אפילו אם היא איננה ההצעה הזולה ביותר, הכל בהתאם לכללים והדינים החלים על ההליך.
- 15.3. בין יתר שיקוליו רשאי המזמין לשקול את ניסיונו של המציע בתחום השירותים הנדרשים, את ניסיונו הקודם עם המציע וכן המלצות שיקבל המזמין על המציע.
- 15.4. למזמין שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול על הסף הצעה של מציע אשר היה לו ניסיון עבר שלילי ו/או בלתי מוצלח עמו.
- 15.5. ועדת המכרזים אינה מתחייבת להמליץ בפני יו"ר ועדת המכרזים, על הצעה כל שהיא.
- 15.6. יובהר כי ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המציע הבהרות ביחס להצעתו ו/או פרטים נוספים לרבות השלמת ו/או מסירת מסמכים לפי דרישת הוועדה ו/או מי מטעמה.
- 15.7. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה אשר הוגשה בתיאום עם מציעים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם מצאה כי קיים קשר מוקדם בין המציעים, ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין חברות אחיות, קשרים בין חברות בנות וכיו"ב ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית ו/או הצעה בלתי סבירה בין אם ביחס לפריטים מסוימים ובין אם ביחס להצעה בכללותה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז ו/או אם מדובר בהצעה החורגת באופן משמעותי מהאומדן המצוי בידי המזמין.
- 15.8. עסק בשליטת אישה:
  - 15.8.1. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל ששתי הצעות או יותר קיבלו תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הטובה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורך לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
  - 15.8.2. מציע שהינו עסק בשליטת אישה - יצרף להצעתו אישור ר"ח כמפורט להלן וכן תצהיר של מחזיקה בשליטת העסק.
  - 15.8.3. לעניין סעיף זה:

עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות,	<b>"עסק"</b>
היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה	<b>בשליטת</b>
אישור;	<b>אישה" –</b>
אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף	<b>"אישור" –</b>
אחד מאלה:	
(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב (בן זוג, אח, הורה,	
צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא) של המחזיקה בשליטה;	

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;	
נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;	<b>"מחזיקה בשליטה"</b> –
מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;	<b>"נושא משרה"</b> –
חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;	<b>"עסק"</b> –

#### 16. הודעה על תוצאות המכרז והתקשרות עם הזוכה

- 16.1. מזכירות ועדת המכרזים תודיע לזוכה, במכתב רשום או באמצעות הפקס, או באמצעות דואר אלקטרוני, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, על הזכייה במכרז.
- 16.2. מובהר, כי אין בהודעה על זכייה כאמור בכדי לסיים את הליכי הבחירה או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המזמין והזוכה וכי בטרם חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על חוזה ההתקשרות בין הצדדים, המזמין רשאי לבטל או לשנות את החלטתו על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 16.3. תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור, ימציא הזוכה למשרדי המזמין את המסמכים הבאים:
  - 16.3.1. שלושה (3) עותקים של ההסכם, חתומים על ידו בחתימת מקור ומאושרים בחתימת עו"ד.
  - 16.3.2. ערבות ביצוע, בנוסח נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע, להלן בסכום המפורט בטבלה 2.1 לעיל
  - 16.3.3. אישור קיום ביטוחים (נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים להלן) חתום על ידי חברת הביטוח כנדרש.
- 16.4. המזמין יהיה רשאי, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא-ומתן עם הזוכה במכרז לאחר זכייתו וטרם חתימת ההסכם.
- 16.5. לא חתם הזוכה על ההסכם ו/או לא המציא ערבות הביצוע ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו בזמן שנקבע – רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז.
- 16.6. המזמין יודיע, במכתב, פקס, או דוא"ל לפי שיקול דעתו הבלעדי, ליתר המשתתפים במכרז על אי-זכייתם במכרז.

#### 17. כשיר שני, שלישי וכו'

- 17.1. מובהר בזאת כי האשכול יבחן את איכותו, ניסיונו, רמת השירות ויכולותיו המקצועיות של הזוכה, לתקופה בת 6 חודשים מיום ההתקשרות בין הצדדים. האשכול יראה בתקופה זו תקופת מבחן שלאחריה תתקבל החלטה אם להמשיך בהתקשרות עם הזוכה או לעבור לכשיר הבא.
- 17.2. במקרה בו ההתקשרות עם הזוכה לא תצא לפועל ו/או תופסק מכל סיבה שהיא, יהא המזמין רשאי, אך לא חייב, להתקשר תחתיו עם מציע שלא זכה במכרז באופן המתואר להלן.

- 17.3. המזמין יפנה אל המציע הבא בתור בדירוג המציעים שהגישו הצעתם למכרז והצעתם נמצאה כשירה, ותציע לו להתקשר עמו על פי תנאי המכרז, ועל בסיס הצעתו למכרז (להלן: "המציע הכשיר השני").
- 17.4. בתוך 7 ימי עבודה יידרש המציע הכשיר השני להשיב למזמין בדבר קבלת הצעתו, והתחייבותו לקיים את כל הדרוש להתקשרות עם זוכה במכרז, לרבות חתימה על הסכם ההתקשרות והמצאת אישור קיום ביטוחים.
- 17.5. ככל שהמציע הכשיר השני אליו פנה המזמין לא קיבל את הצעתו או לא השיב, רשאי המזמין, אך לא חייב, לפנות למציע הבא אחריו בדירוג ההצעות, וכך הלאה.
18. ביטוח
- 18.1. המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למזמין את אישור קיום ביטוחים ללא כל שינוי בתוכנו.
- 18.2. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו עם חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות המזמין, ככל שיש כאלה.
- 18.3. הצעת המחיר שהגיש המציע תכלול את כל ההוצאות בגין הסדרת הביטוחים הנדרשים על פי מכרז זה.
- 18.4. למען הסר ספק מובהר בזאת:
- 18.4.1. מציע שהצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח ו/או חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המזמין לא נלקחו בחשבון בהצעתו.
- 18.4.2. מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות המזמין, שמורה למזמין הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי ספק אחר על חשבונו וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותו לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לו מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיו.
- 18.5. מובהר, כי למזמין שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה המציע הזוכה יהיה מחויב לנסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי המזמין כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי המזמין ועלול לגרום לביטול זכיה / הסכם, חילוט ערבות ביצוע ומסירת העבודות לגורם אחר והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 18.6. מובהר כי ככל שהמזמין ו/או הספק יידרשו להחליף את נוסח נספח הביטוח וזאת עקב הוראת המפקח על הביטוח ו/או הוראת חוק אחרת, ימציא יועץ הביטוח של המזמין נספח ביטוח עדכני על פי הוראות המפקח על הביטוח ו/או כל הוראה רגולטורית מחייבת אחרת והספק יהיה מחויב למלא אחר הוראות נספח הביטוח.

- 19.1. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לאי גילוי סודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם בנספח נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע, להלן, מהם המסמכים / נתונים המהווים סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים ולנמק את טענתם בנושא זה.
- 19.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מובהר בזאת כי ההחלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה. כן יובהר כי סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
20. הצהרות המציע
- 20.1. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז/ההסכם ידועים ונהירים לו, הצעתו כוללת את התמורה המלאה והכוללת עבור כל מרכיבי העבודה ונגזרותיה והוא מוותר מראש על כל טענה כי בהצעתו לא נלקח בחשבון מרכיב ממרכיבי העבודה.
- 20.2. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז/ההסכם ידועים ונהירים לו, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לספק את השירותים נשוא המכרז, הכל כמפורט במסמכי המכרז/ההסכם.
- 20.3. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה כי המצגים ו/או הנתונים ו/או הפרטים אשר נמסרו לו על ידי המזמין במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו, וכי למזמין ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המציע בגין נתונים ו/או פרטים ו/או מצגים אלו, וכי למציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה למזמין ביחס למצגים שהוצגו במסגרת המכרז.
- 20.4. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.
21. שמירת זכויות
- 21.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לאשכול ולחברת תשתיות מידע וטכנולוגיות בע"מ, במשותף. מסמכי המכרז מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנה והגשת הצעה למכרז זה. אין המציע או כל צד ג', רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

### נספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף 3.4

תאריך: \_\_/\_\_/\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

#### הנחיות:

- א. ניתן למלא את נספח זה על דף לוגו של המציע ולצרפו לנספח זה כחלופה למילוי נספח זה בכתב יד.
- ב. נא לציין מראה מקום לכל מסמך מצורף.
- ג. נא לצרף תעודות על שם המציע:
  - (1) תעודת עוסק מורשה מתאימה למקור. במידה והינו חברה בע"מ – תעודת רשם החברות.
  - (2) אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבוניות), התשל"ו-1976, תקף לשנה הנוכחית, מטעם פקיד השומה וממונה אזורי מע"מ, על שם המציע מתאים למקור.
  - (3) אישור על ניכוי מס הכנסה במקור תקף לשנה הנוכחית מתאים למקור

1. נא למלא את טופס פרטי המציע:

שם המציע	ת.ז. / ע.מ. / ח.פ.	
שנת ייסוד	סוג התאגדות (יחיד / עוסק / חברה)	
כתובת הסניף הראשי	מען למכתבים	
פרטי בעלי המניות (שם מלא)		
פרטי מורשי החתימה (שם מלא)		
מנכ"ל המציע (שם מלא)	מנהל הפרויקט המיועד (שם מלא)	

2. הוכחת ניסיון המציע ועמידתו בתנאי הסף 3.4 וסעיפי המשנה:

2.1. פירוט ניסיון המציע



2.1.1. המציע נדרש לצרף פרופיל הכולל ניסיון, ידע וחוזקות של המציע בתחומי ההתמחות נשוא המכרז – מראה מקום לפרופיל המציע : \_\_\_\_\_.

2.1.2. להוכחת תנאי סף 3.4.1, המציע יפרט לפחות 5 התקשרויות **נפרדות**, שמשך כל אחת לפחות

24 חודשים, באספקת ותחזוקת מערכת לניהול השירות, ושבוצעו על ידו, במהלך השנים

2012 עד 2022, בארגונים **מהם לפחות שתי רשויות מקומיות** בישראל :

המציע יפרט את המודולים שסופקו לכל ארגון ציבורי / רשות מקומית מתוך המודולים הבאים :

(1) מערכת ניהול משימות

(2) מערכת ניהול פרויקטים

(3) מערכת רישום ותשלום (סליקה) עבור אירועים או חוגים

(4) מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM)

(5) מערכת ניהול פניות.

#	שם הארגון הציבורי (לציין לפחות שתי רשויות מקומיות)	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו (לפחות 2)	משך התקשרות (מחודש/ שנה עד חודש/ שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

#	שם הארגון הציבורי (לציין לפחות שתי רשויות מקומיות)	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו (לפחות 2)	משך התקשרות (מחודש/ שנה עד חודש/ שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
8				
9				
10				

2.2. להוכחת תנאי סף 3.4.2, המציע יפרט את שמו המלא של מנהל הפרויקט המיועד לאשכול:  
 \_\_\_\_\_ העומד בתנאי, בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) בהספקת שירותי ניהול פרויקט  
 הטמעת מערכת מידע לניהול השירות, לכל הפחות ל- 3 ארגונים ציבוריים בישראל:

#	שם הארגון הציבורי	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו על ידי מנהל הפרויקט	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				

#	שם הארגון הציבורי	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו על ידי מנהל הפרויקט	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
7				
8				
9				
10				

**הערה:**

המציע רשאי לשכפל טבלאות אלה עבור ולהציג מספר יועצים העומדים בתנאי סף דנא.

## נספח 2 למסמך א' – הצהרת המציע

תאריך: \_\_/\_\_/\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים (להלן: "המזמין")

אחוזה 5, טבריה

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל המסמכים כמפורט במכרז ובהסכם, הבנתי את האמור בהם לאחר בדיקה שערכתי באופן עצמאי ובלתי תלוי, ואני מסכים לכל האמור בהם. רצ"ב כל המסמכים וההוכחות כנדרש במסמכי המכרז. בנוסף, רצ"ב נוסח המכרז חתום בחתימתי, כהוכחה לכך שקראתי, בדקתי, הבנתי והסכמתי לכל האמור בו.
2. אני מצהיר בזאת כי הנני בעל ניסיון ובעל ידע ומומחיות בהקמת, התקנת, הטמעת ותחזוקת מערכות מידע לניהול השירות ושירותים נלווים, כנדרש במסמכי המכרז, באופן מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל הציוד וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת לספק את מלוא השירותים לשביעות רצונו של המזמין.
3. אני מציע לספק את השירותים על-פי מסמכי המכרז וההסכם. אני מצהיר, כי ידוע לי שחתימתי על ההצעה ועל החוזה מחייבת אותי לכל דבר ועניין.
4. אני מתחייב, כי אם הצעתי תתקבל, אחתום, במועד שאדרש לעשות זאת, על העתקים נוספים של החוזה, בהיקף שיקבע על ידכם כולל כל הנספחים.
5. הצעתי זו, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף ל- 180 ימים מהיום האחרון שנקבע על ידכם להגשת ההצעות.
6. אני מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהא לי כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם עיכובים במועד תחילת השירותים ו/או במהלך ביצועם, בין אם העיכובים תלויים בכם ובין אם לאו. כן אני מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהא לי כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא, ו/או ביטול ביצוע השירותים מכל סיבה שהיא.
7. למען הסר ספק, אני מצהיר, כי ידוע לי, שאינכם מחויבים לקבל כל הצעה שהיא, לרבות ההצעה הנמוכה ביותר ו/או כל הצעה אחרת, אם בכלל, והדבר נתון לשיקול דעתכם הבלעדי והמוחלט, מבלי שיהא עליכם לנמק את החלטתכם. כן אני מצהיר, כי ידוע לי, שכל ההוצאות בקשר עם בדיקת המכרז, בדיקת החוזה ונספחיו השונים והכנת הצעה זו, על כל הקשור בכך והנובע מכך, וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה בהצעה זו, תחולנה עלי בלבד במלואן, ולא תהיה לי כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כספית מכל מין וסוג שהוא בגין כך.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שזכייה במכרז האשכול מונעת ממני לספק שירותים נשוא מכרז זה, על יסוד מסמכי מכרז האשכול, לרשויות החברות באשכול, אלא רק באמצעות האשכול או באישורו מראש ובכתב.
9. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שמכל תמורה שאקבל ינוכה דמי ניהול של 7% (תקורה לאשכול), כמפורט בהסכם.

10. אני מצהיר, כי ידוע לי שהמזמין רשאי לנהל משא ומתן עם הזוכה במכרז. אני מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל מקרה בו ינוהל משא ומתן כאמור.
11. ידוע לי, כי הספקת השירותים, על פי מסמכי המכרז, מחייבת שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותיי במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין.
12. מובהר בזאת, כי מחיר ההצעה שנקוב בהצעתי כולל את כל העלויות, הציוד, חומרי העזר, כוח אדם וכל יתר הדרוש לביצוע השירות על-פי כל מסמכי המכרז/החוזה.
13. ידוע לי, כי המחירים המוצעים על ידי בטופס הצעת המחיר, הינם סופיים, ולא תהינה לי כל טענה בדבר הפסד.
14. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות כדלקמן, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- 14.1. לחתום על ההסכם מסמך ב' – הסכם התקשרות, להלן ונספחיו להחזירו למזמין כשהוא חתום.
- 14.2. להמציא ערבות בנקאית אוטונומית בלתי הדירה, צמודה למדד חתומה ומבוטלת כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם, בנוסח נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע להלן למסמכי המכרז, ועל פי מסמכי המכרז.
- 14.3. להמציא אישור על קיום ביטוחים בנוסח נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים, למסמכי המכרז.
15. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 13 לעיל כולן או מקצתן במועד אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והמזמין יהא רשאי לבטל את זכייתי, להתקשר עם מציע אחר להספקת השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במכרז.
16. כן ידוע לי שבביטול הזכייה כאמור, לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המזמין עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה	חתימת וחותמת המציע	תאריך
------------------------	--------------------	-------

### אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם ע"י: ה"ה \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ (למילוי כשהמציע הוא אדם). ה"ה \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, וה"ה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד: \_\_\_\_\_ ולחייב את התאגיד.

(למילוי כשהמציע הינו תאגיד).

תאריך	מ.ר.	חתימה וחותמת העו"ד
-------	------	--------------------

### נספח 3 למסמך א' – תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני מוסמך לתת תצהיר זה מטעם המציע \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע").
2. יש לסמן את הסעיף הרלבנטי מבין האמורים להלן:
  - ☐ המציע או בעל זיקה \*אליו לא הורשעו \*\*ביותר משתי עבירות\*\*\*;
  - ☐ המציע או בעל זיקה \*אליו הורשעו \*\*ביותר משתי עבירות\*\*\*, אך במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

\* "בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.  
 \*\* "הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02  
 \*\*\* "עבירה" – עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991. ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב - 2011 גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

3. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:
  - ☐ חלופה א- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המציע.
  - ☐ חלופה ב – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

4. למציע שסימן את החלופה ב' בסעיף 3 לעיל - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:
  - ☐ חלופה (1) - המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
  - ☐ חלופה (2) - המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן. במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור באותה חלופה – (2) הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

5. למציע שסימן את החלופה ב' בסעיף 4 לעיל – המציע מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 ימים ממועד התקשרותו עם המזמינה (ככל שתהיה התקשרות כאמור).
6. הנני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה	חתימת וחותמת המציע	תאריך
------------------------	--------------------	-------

#### אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_) מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

חתימה וחותמת העו"ד	מ.ר.	תאריך
--------------------	------	-------



## נספח 4 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין העדר ניגוד עניינים

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

אני, \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_, המשמש כ \_\_\_\_\_  
בחברת \_\_\_\_\_, (להלן: "המציע") מתחייב בזאת כדלקמן:

- הנני מתחייב שלא יהיה למציע, לפי העניין, ו/או לעובדים מטעם המציע או לספקי / קבלני משנה מטעמו או לגורמים מקצועיים מטעמו במהלך תקופת מתן השירותים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים נשוא מכרז 31/2022 ומילוי תנאיו, וכי המציע אינו צפוי לכל תביעה ו/או טענה מצד שלישי כלשהו, בקשר עם מילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- הנני מתחייב כי המציע ימנע מכל פעולה ו/או מחדל אשר עלולים להעמיד אותו ו/או מי מטעמו במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל, לרבות, קבלת עבודה עבור כל גורם או גוף אחר, אם העבודה כאמור עלולה להעמיד את המציע במצב של חשש לניגוד עניינים.
- הנני מתחייב כי המציע יודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון ו/או מצב שבשלם עלול להימצא המציע במצב של ניגוד עניינים מיד עם היוודע למציע הנתון או המצב האמורים.
- הנני מתחייב כי המציע ו/או מי מטעמו ימנע משימוש במידע כלשהו שהגיע לידי במסגרת מכרז זה שלא למטרת ביצוע התחייבויות המציע כאמור מכרז זה.
- הנני מצהיר ומתחייב בשם המציע, כי המציע ידווח מראש למזמין על כל כוונה שלו, להתקשר עם כל גורם, העלול להביא להתקשרות שתהא בניגוד להתחייבויותיו בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. המזמין רשאי לא לאשר למציע התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והמציע מתחייב כי יפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
- לא תהיינה למציע כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות מכל מין וסוג שהוא בגין כל החלטה של המזמין בקשר עם מניעת ניגוד עניינים.
- מובהר בזאת שלעניין מכרז זה "ניגוד עניינים" פירושו גם כל אירוע העלול להוביל למצב של "חשש לניגוד עניינים" או בעל פוטנציאל לניגוד עניינים.
- ולראיה באתי על החתום:

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

_____ תאריך	_____ חתימת וחותמת המציע	_____ שם מלא של מורשה החתימה
----------------	-----------------------------	---------------------------------

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_) מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

_____ תאריך	_____ מ.ר.	_____ חתימה וחותמת העו"ד
----------------	---------------	-----------------------------

## נספח 5 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא/ת ת"ז מס' \_\_\_\_\_ מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_ מס' זיהוי/ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"). לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת ובכתב כדלקמן:

- המציע בעלי השליטה בו ומנהליו מקיימים את חובותיהם בדבר שמירת זכויותיהם של עובדי החברה לפי דיני העבודה כהגדרתם להלן, ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה החלים על החברה, ככל שחלים הסכמים או צווים כאמור.
  - המציע בעלי השליטה בו ומנהליו מתחייבים כי ימשיכו לשמור על זכויות עובדי החברה המופרטות בסעיף 1 לעיל במהלך כל תקופת ההתקשרות נשוא מכרז זה.
  - המציע בעלי השליטה בו ומנהליו לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה, בשל הפרת דיני העבודה כהגדרתם להלן, ולא נקנסו בשנה שקדמה להגשת ההצעה במכרז זה ע"י מפקח שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המינהליות, התשמ"ו-1985, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה. וכן לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר המינימום התשמ"ז-1987 ולחילופין חלפה שנה ממועד ההרשעה או אם הורשעו פעמיים או יותר- כי חלפו 3 שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרון.
  - המציע בעלי השליטה בו ומנהליו לא הורשעו בעבירה של העסקת עובדים זרים בשלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה.
  - המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו מצהירים כי הם מקיימים ומתחייבים כי ימשיכו לקיים את כל הוראות הדין בעניין עובדים זרים.
  - ידוע לי כי מספר קנסות בגין אותה עבירה- אך במועדים שונים – נחשבים לקנסות שונים. לעניין תצהיר זה:
- "דיני העבודה" - החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, אשר שר התעשייה המסחר והתעסוקה ממונה על ביצועם.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

_____ שם מלא של מורשה החתימה	_____ חתימת וחותמת המציע	_____ תאריך
---------------------------------	-----------------------------	----------------

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_) מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

_____ חתימה וחותמת העו"ד	_____ מ.ר.	_____ תאריך
-----------------------------	---------------	----------------

## נספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר העדר הרשעות פליליות קודמות

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

אנו הח"מ מר/גב \_\_\_\_\_ נושא/ת ת"ז מס' \_\_\_\_\_ מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_ מס' זיהוי/ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת ובכתב כדלקמן:

1. הנני מורשה לחתום בשם המציע על תצהיר זה בתמיכה להצעה בתחום מתן השירותים נשוא מכרז 31/2022 ומילוי תנאיו (להלן: "המכרז").

2. הריני מצהיר כדלקמן:

2.1. המציע לא הורשע ו/או נחקר בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו או התיישנו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

**או (מחק/י את המיותר)**

2.2. המציע הורשע בעבר בביצוע העבירות הבאות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (יש לפרט מתוך העבירות המנויות לעיל).

3. הואיל וכך, אני נותן/ת בזאת את הסכמתי מראש למסירת כל המידע על פי דין הקיים ו/או שיהיה קיים אודות המציע במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981.

4. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת ההתקשרות של המזמין עם הזוכה במכרז שבנדון.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

_____ תאריך	_____ חתימת וחותמת המציע	_____ שם מלא של מורשה החתימה
----------------	-----------------------------	---------------------------------

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_) מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

_____ תאריך	_____ מ.ר.	_____ חתימה וחותמת העו"ד
----------------	---------------	-----------------------------

## נספח 7 למסמך א' – אישור בדבר מורשי חתימה

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

- א. אני הח"מ, עו"ד/רו"ח \_\_\_\_\_, מ.ר. \_\_\_\_\_
- ב. כעו"ד / רו"ח של המציע \_\_\_\_\_, הנני לאשר הזאת כי ה"ה המפורטים להלן ומורשים להתחייב בשמו:

#	שם מלא	ת.ז.	תפקיד
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור

- ג. כמו כן, הנני לאשר בזאת כי: ☐ חתימתם גם יחד ☐ חתימת כל אחד מהם ☐ בצירוף חותמת המציע מחייבת את המציע.

חתימה וחותמת העו"ד / רו"ח \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

\*\*ניתן לצרף גם בנוסח אחר ובלבד שהאישור יהיה בתוקף לשנה האחרונה.

## נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע

תאריך: \_\_/\_\_/\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

אני הח"מ מבקש שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעת, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי. מוסכם עלי, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתי הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפני יתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

#	כותרת המסמך	סעיפים	נושאים	נימוקים לחיסיון

תאריך

חתימת וחותמת המציע

שם מלא של מורשה החתימה



## נספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז)

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

בנק: \_\_\_\_\_

סניף: \_\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

### הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

א. על-פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקש") בנוגע להגשת הצעת המבקש למכרז פומבי מס' 31/2022 להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב עבור אשכול כנרת עמקים, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים).

ב. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום עד לסך הנ"ל, מיד ולא יאוחר מתוך 7 ימים ממועד דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם. ג. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ד. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ה. ערבות זו תישאר בתוקפה עד יום 30/04/2023 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי יום 30/04/2023 לא תענה.

לאחר יום 30/04/2023 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל אופן שהוא.

בכבוד רב,

בנק: \_\_\_\_\_

## מסמך ב' – הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בטבריה, ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

בין

אשכול כנרת עמקים

מספר אישיות משפטית \_\_\_\_\_

אחוזה 5, טבריה

דוא"ל: \_\_\_\_\_

מצד אחד

(להלן: "האשכול" או "המזמין")

לבין

שם הספק: \_\_\_\_\_

מספר זיהוי: \_\_\_\_\_

מען למכתבים: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

מצד שני

(להלן: "הספק")

הואיל והאשכול פרסם מכרז 31/2022 להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב (להלן: "השירות/השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למתן השירות והצעתו נבחרה על ידי האשכול כהצעה הזוכה, כפי שיפורט להלן;

והואיל והספק נבחר והצהיר כי הוא בעל ניסיון ובעל ידע ומומחיות בהקמת, התקנת, הטמעת ותחזוקת מערכות מידע לניהול השירות ושירותים נלווים, בגופים ציבוריים ורשויות מקומיות בישראל.

והואיל והספק מצהיר בזאת שלצורך מתן השירותים הינו מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל אמצעים כלכליים וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת מכל הבחינות לתת את השירות לשביעות רצונו המוחלט של המזמין;

והואיל והצדדים מעוניינים להסדיר את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע למתן השירותים נשוא הסכם זה.

לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא וכותרות

- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. מובהר בזאת כי מסמכי המכרז על כל נספחיהם, אשר צורפו לפרסומיו של המזמין במסגרת המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.3. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנותו.
- 1.4. על הסכם זה תחולנה ההגדרות בחלק הכללי של המכרז.
- 1.5. במקרה של סתירה בין ההסכם ונספחיו יגבר האמור בהסכם זה.
2. הגדרות
- 2.1. הסכם זה מנוסח בלשון יחיד מטעמי נוחות, לשון יחיד מתייחס גם לרבים ולשון זכר גם לנקבה. בהסכם ובמסמכיו, יוקנו למונחים הבאים ההגדרות שבצדס, כמפורט להלן:

אשכול כנרת עמקים	"המזמין"
מנכ"ל האשכול ו/או מי שימונה על ידי מנכ"ל האשכול כאחראי מטעמו על הפעילות נשוא המכרז מול הספק.	"הממונה"
מכרז 31/2022 להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב מי שהגיש הצעתו למכרז זה	או "המפקח"
המציע אשר ייבחר לספק את השירותים לפי מכרז זה. לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, קבלני המשנה, נותני שירותים, שיועסקו על ידו וכל הבאים בשמו או מטעמו	"המכרז"
מכלול העבודות והשירותים אותם מחויב הספק לספק במסגרת מכרז זה וכל שירות הקשור לשירותים ו/או לעבודות אלו, כמפורט במכרז ובמפרטים המצורפים אליו.	"המציע"
התשלום לו זכאי הספק בגין ביצוע עבודה שאושר לו על ידי הממונה מטעם המזמין	"הספק"
מדד המחירים לצרכן, הידוע ביום חתימת ההסכם, המתפרסם על ידי הלמ"ס.	"השירותים"
הסכם זה לרבות נספחיו, מוספיו והמפרטים הטכניים המצורפים לו.	"התמורה"
	"המדד"
	"ההסכם"

3. השירותים:
- השירותים אותם מתחייב הספק לבצע, לפי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה המצורפים להסכם זה להלן, להספקת מכרז מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב כמצורף וכמפורט במפרט הטכני המצ"ב כ
- 3.1. נספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים, ומהווה נספח להסכם וחלק בלתי נפרד ממנו, בפרט, ובכל מסמכי המכרז המצורפים בזה ומהווים נספח להסכם וחלק בלתי נפרד ממנו, בכלל.
- 3.2. השירותים יסופקו למזמין בהיקף שעות חודשיות כפי שיקבע על ידו לפי צרכיו ושיקול דעתו הבלעדי.
- 3.3. למזמין שמורה הזכות, בכל עת, לשנות את היקף השעות בהן יסופקו השירותים על ידי הספק, והספק מוותר על כל טענה ו/או תביעה עקב כך והוא מתחייב לספק למזמין את השירותים בכל היקף כפי שיקבע על ידו.

3.4. הספק לא יחל בביצוע השירותים בפועל אלא אם כן קיבל הזמנה מאושרת מהאשכול חתומה על ידי גזבר האשכול בצירוף נספח 4 למסמך ב "בקשת הרשות מהאשכול לקבלת השירותים".

3.5. הספק מתחייב לבצע את השירותים על פי הסכם זה בהתאם ללוח הזמנים שייקבע ע"י המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

#### 4. התחייבויות הספק

4.1. הספק מצהיר כי הוא בעל היכולת, הידע, הניסיון, כוח האדם והאמצעים הכלכליים והמקצועיים הדרושים למתן השירותים על פי הסכם זה והוא מתחייב לבצע את עבודתו באופן המקצועי הטוב ביותר.

4.2. הספק יישמע להוראות הממונה באופן קפדני ויבצע את העבודה על פי הנחיותיו והוראותיו ובהתאם להוראות כל דין.

4.3. מוסכם בין הצדדים כי הספק לא יהיה רשאי להזמין את שירותיו של כל מבצע ו/או מומחה ו/או צד ג' כלשהו בקשר עם ביצוע עבודתו, אלא אם קיבל לכך את אישורו של הממונה מראש ובכתב. ואולם, מתן הסכמה בכתב מטעם המזמין כאמור, לא תטיל עליו כל חבות כספית נוספת על זו שבהצעת הספק, וכל הזמנה כאמור בסעיף זה תהא על חשבון הספק בלבד.

4.4. מוסכם בין הצדדים כי החלפת נותן השירותים מטעם הספק הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות תהיה אך ורק באישור מראש ובכתב מטעם הממונה, ובלבד שנותן השירותים המחליף יעמוד בתנאי הכשירות על פי תנאי הסף לעיל. המזמין יהא רשאי להפסיק התקשרות עם ספק מכל סיבה שהיא, לרבות בשל כך שהספק יציע לו נותני שירותים מחליפים שאינם עומדים בדרישותיו.

4.5. הספק מתחייב שלא להעמיד עצמו במהלך תקופת ההתקשרות ולהימנע מניגוד עניינים, לרבות חשש לניגוד עניינים, במתן שירותיו על פי הסכם זה.

4.6. הספק מתחייב לבצע את השירותים על פי הסכם זה בהתאם ללוח הזמנים שייקבע ע"י הממונה, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

#### 5. תקופת ההסכם

5.1. תקופת ההסכם תהיה למשך 24 חודשים, החל ממועד חתימתו על ידי הצדדים.

5.2. בתום תקופת ההסכם, רשאי המזמין בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי להאריך את ההסכם לתקופות נוספות, ובלבד שסך תקופת ההסכם, כולל תקופת ההארכה, לא יעלה על 84 חודשים.

5.3. הארכת תקופת ההסכם כאמור תעשה בכתב, באמצעות דואר רשום, פקס או דואר אלקטרוני לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, לא יאוחר משבעה ימים לפני תום תקופת ההסכם, או תום כל תקופה של הארכת ההסכם, לפי העניין.

5.4. יחד עם זאת, במידה ולא תצא הודעה כאמור לעיל, על סיום ההתקשרות בין הצדדים, תוארך ההתקשרות אוטומטית לתקופה של 12 חודשים נוספים.

## 6. התמורה

- 6.1. התמורה שישלם האשכול לספק הינה בהתאם למענה הספק בפניה הפרטנית. המחירים המוצעים יהיו בש"ח ולא יכללו מע"מ.
- 6.2. לספק ינוכו מהתמורה בסוף כל חודש, דמי ניהול בגובה של 7% בתוספת מע"מ, בגין תמורה שהתקבלה מהזמנת עבודה ו/או הסכם מכוח מכרז זה ביחס לאשכול המזמין. הספק יגיש לאשכול חשבונית זיכוי עבור החיוב.
- 6.3. הצעת המחיר תכלול את כלל ההוצאות שלהן נדרש הספק לרבות הוצאות נסיעה, חניה, הוצאות משרדיות וכדומה. לא יאושרו תשלומים נוספים מעבר למחיר התפוקות/שעות כפי שיקבע בנספח להסכם בעקבות הפניה הפרטנית. המזמין לא יכסה שום הוצאה נוספת הכרוכה במסגרת מכרז זה, מעבר למחירים המפורטים בהצעת המחיר.
- 6.4. יובהר כי המזמין לא יספק שירותים משרדיים ולוגיסטיים.

## 7. תנאי תשלום

- 7.1. מועדי התשלום יהיו בתנאי תשלום שוטף בתוספת 45 ימים קלנדאריים מיום הגשת חשבונית לתשלום.
- 7.2. אבני הדרך ותנאי התשלום ייקבעו בכל פנייה פרטנית בהתאם לאופיו של הפרויקט ושיקול דעת המזמין.
- 7.3. בגין תפוקות יוכל הספק להגיש חשבונית לאחר מסירתן לידי נציג המזמין בפרויקט, בדיקתו ואישורו כי הן עומדות בדרישות הפנייה הפרטנית לפרויקט.
- 7.4. המזמין רשאי לעכב את התמורה כולה או מקצתה וכל חלק ממנה אם ראה, כי השירותים אינם מתבצעים בהתאם להוראות ההסכם, לרבות תנאי המכרז.
- 7.5. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום התמורה על פי נהלי המזמין והנחיותיו.
- 7.6. לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות למזמין בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישות התשלום, מפרטים שגויים בהם, או שדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.

## 8. הגשת חשבונות

- 8.1. הספק יהיה רשאי להגיש לאשכול חשבונות חלקיים וחשבון סופי, כמפורט בפרק זה להלן.
- 8.2. כל חשבון שיוגש למזמין יכלול את פרטי השירותים שניתנו על ידי הספק אשר בגינם הוא דורש תשלום, וכן כל מסמך אחר או נוסף אשר יידרש על ידי הממונה על הפרויקט לצורך בדיקת ואישור החשבון.
- 8.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כל חשבון שיוגש למזמין יכלול טבלת ריכוז שירותים נוספים (ככל שאושרו על ידי המזמין וניתנו בפועל על ידי הספק) וכן את הפרטים שיידרשו מן הספק על ידי

המזמין. כמו כן יצרף הספק לכל חשבון חשבונית מס או חשבונית עסקה, וזאת בהתאם לחוק המע"מ.

8.4. כלל החשבונות ייבדקו ויאושרו על ידי הממונה על הפרויקט.

8.5. המזמין יהיה רשאי לאשר כל חשבון בשינויים ו/או ללא שינויים וכן יהא רשאי לדרוש מהספק ביאורים, הסברים ואסמכתאות שונות ביחס לחשבון, בכתב או בעל פה, כפי שיראה למזמין, והספק יהיה חייב להמציא למזמין את הביאורים, ההסברים והאסמכתאות שנתבקשו על ידו.

8.6. מובהר, כי אין לראות בשום אישור ו/או תשלום שבוצע על ידי המזמין כאישור לכך שהשירותים נשוא התשלום הוצאו לפועל ו/או בוצעו בהתאם להוראות הסכם זה ו/או כי הספק מילא אחרי התחייבויותיו על פי ההסכם.

## 9. הגשת חשבונות חלקיים

9.1. בכפוף להוראות לעיל, יגיש הספק חשבונות חלקיים בהתאם לשלבי ההתקדמות של השירותים. הספק רשאי להגיש חשבון חלקי בהפרש של חודש קלנדרי אחד לפחות בין חשבון לחשבון.

## 10. הגשת חשבון סופי

10.1. בתוך 30 יום ממועד סיום מתן השירותים יגיש הספק למזמין חשבון סופי, שיכלול את כל הסכומים המגיעים לספק בהתאם לתנאי ההסכם, בניכוי התשלומים ששולמו לספק (להלן: "החשבון הסופי"). כמו כן יצרף הספק לחשבון הסופי חשבונית מס או חשבונית עסקה. בכל מקרה הספק מתחייב להוציא למזמין חשבונית מס לאחר העברת התשלום.

10.2. החשבון הסופי יכלול את כל הסכומים המגיעים לספק בגין השירותים, ולאחר הגשת החשבון הסופי לא יהא הספק רשאי לדרוש מאת המזמין כל סכום נוסף על הסכום הנקוב בחשבון הסופי, כפי שהוגש למזמין, או לבוא בכל תובענה או דרישה נוספת בקשר למתן שירותים, אף אם הדרישה תתייחס לפריטים או תובענות שאינם מופיעים בחשבון הסופי, מכל סיבה שהיא. הגשת החשבון הסופי תהווה ראייה מכרעת כנגד הספק בלבד ביחס לסופיות הפרטים הכלולים בו והסכומים המגיעים לספק מכוח ההסכם זה.

10.3. התמורה הסופית עבור ההסכם וביצועו בשלמות תיקבע על ידי המזמין על יסוד השירותים שניתנו בפועל, וכן בתוספת או בהפחתת ערכם של שינויים או שירותים נוספים או צמצומים (לפי העניין), ככל שהיו. בנוסף, התמורה תשולם לספק לאחר ניכוי התשלומים ששולמו לו מכוח ההסכם, וכל יתר הסכומים אשר המזמין רשאי לנכותם על פי הוראות ההסכם ו/או הוראות כל דין.

## 11. תשלומים

11.1. חשבונות הספק יוגשו לתשלום לאשכול בהתאם למועדים ולאבני הדרך שנקבעו לתשלום במסמכי המכרז ו/או בהליך הפנייה הפרטנית של האשכול וזאת בצירוף ההזמנה המאושרת. התשלום יבוצע דרך האשכול.

- 11.2. המציא הספק למזמין חשבון שאינו כולל פרט מהותי שיש לכלול בו בהתאם לחוזה זה או שהמציא את החשבון בלי שקוימו התנאים המהותיים לצורך קבלת התמורה בהתאם לחוזה, יחזיר המזמין את החשבון לספק, ויראו זאת כאילו החשבון לא הומצא למזמין, ובלבד שהמזמין פירט את הליקויים שנמצאו בחשבון.
- 11.3. החזיר המזמין לספק חשבון שהוגש על ידו עם הערות או תיקונים כאמור לעיל, יתקן הספק את החשבון בהתאם להוראות המזמין ויגישו מחדש, ומועדי התשלום יחלו להימנות ממועד הגשת חשבון מתוקן על ידי הספק, אשר למזמין לא היו השגות לגביו.
- 11.4. על אף האמור, המזמין יהיה רשאי, אך לא חייב, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לאשר לתשלום את אותו חלק בחשבון אשר אינו שנוי במחלוקת, וזאת מבלי לגרוע מאיזו מטענות המזמין ביחס לחלקים בחשבון וביחס לסכומים השנויים במחלוקת. במקרה האמור, הספק יידרש להוציא זיכוי על חשבונית העסקה, כך שסך החשבונית לאחר הזיכוי יהא הסכום שאושר על ידי המזמין.
- 11.5. פיצויים מוסכמים – המזמין יהא רשאי לנכות מהתשלומים המגיעים לספק את כל סכומי הפיצוי המוסכם בשל איחור במתן השירותים, וזאת מבלי לגרוע מזכותו לנכותם מערבות המופקדת בידו ו/או מכל סכום אחר המגיע לספק.
- 11.6. האמור בסעיפים 6.2, 11.1 לעיל יחולו על הספק גם אם הספק מועסק על ידי האשכול בצורה ישירה.

## 12. אי קיום יחסי עובד מעביד

- 12.1. נקבע בזאת ומוצהר במפורש, כי עבודת הספק, לפי הסכם זה, מתבצעת על ידיו כספק עצמאי וזאת מהיותו מבצע את עבודתו כבעל עסק עצמאי והן מהכוונה המפורשת של הצדדים שלא תהיה משולבת בעבודתו של המזמין, וכי בשום נסיבות שהן לא ייווצרו יחסים של עובד ומעביד בין המזמין לספק ו/או בין המזמין לבין מי מעובדי הספק. מטעם זה, לא יהיה הספק ולא יהיו עובדיו זכאים לכל תשלום ו/או תמורה ו/או זכויות כלשהן המגיעות לעובד ממעבידו על-פי כל דין ו/או נוהג.
- 12.2. במקרה שהמזמין יתבע על ידי מי מעובדי הספק ו/או גורם כלשהו בגין אחריות נטענת של המזמין כמעביד לעובדיו הנובעת מהסכם זה, הספק יפצה ו/או ישפה את המזמין תוך 30 יום בגין כל סכום שאותו המזמין יחויב לשלם. האמור לעיל יחול גם לגבי כל תביעה בקשר לשכר ששולם בנגוד לחוק שכר המינימום או השכר המקובל בענף אליו התובע משויך על פי הסכם קיבוצי כלשהו.
- 12.3. הספק ישלם עבור עצמו ויפריש עבור עובדיו את כל התשלומים המחויבים על פי דין, לרבות מס הכנסה, מע"מ, ביטוח לאומי, וכל מס או תשלום החלים על ספק עצמאי ו/או מעביד עקב ביצוע הסכם זה ולא פחות מהמגיע לעובד על פי חוק שכר המינימום ו/או השכר המגיע לו על פי הסכם קיבוצי החל עליו - הגבוה מביניהם.

## 13. אחריות הספק

- 13.1. הספק מצהיר בזאת כי הוא אחראי כמעביד לכל האנשים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירות על פי הסכם זה, וכי הוא מתחייב למלא את כל חובותיו על פי כל דין לגבי עובדיו, לרבות תשלום שכר מינימום וכל התשלומים המגיעים לעובד ממעבידו על פי כל דין. המזמין מצידו, לא יישא באחריות כלשהי כלפי עובדי הספק.
- 13.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, אין הספק זכאי לפיצויי פיטורים ולהטבות אחרות הנהוגות על פי כל דין או נוהג.
- 13.3. הספק מצהיר בזאת כי הינו אחראי לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרם למזמין, למועסקים על ידו, או מטעמו, או לכל צד שלישי, כפועל יוצא, ישיר או עקיף מן השירות ו/או בגין הפרת דין כלשהו או תנאי הסכם זה, בין שיתגלה בזמן שהחוזה יהיה בתוקף, ובין שיתגלה לאחר סיום תוקפו, וישפה את המזמין בגין כל תביעה שיידרש לשלם בגינו מיד עם קבלת הודעה מהמזמין על חיובו על פי דין בגין האמור לעיל.
- 13.4. הספק מצהיר בזאת כי באחריותו להנחות את עובדיו בכללי הבטיחות החלים עליהם במסגרת ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, לרבות הספקת כל אמצעי בטיחות הנדרשים בקשר עם עבודתם לפי מכרז זה וביצוע הדרכות בדבר אופן השימוש בהם.
- 13.5. היה ויחויב המזמין לשלם לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, תשלום כלשהו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, או שיחויב בתשלום פיצויי נזיקין לצד שלישי או אחר, יפצה הספק את המזמין בכול סכום בו יחויב כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עורך דין.
- 13.6. למען הסר ספק, למזמין לא תהא אחריות כלשהי כלפי הספק, ו/או כלפי צד ג' כלשהו, על פי חוק השומרים, התשכ"ז-1967, ו/או על פי כל דין אחר, למיטלטלין ו/או לכל חלק מהם שהביא עמו הספק, לביצוע הסכם זה ו/או לכל צורך אחר.

#### 14. ביטוח

- 14.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי החוזה או לפי כל דין, מתחייב הספק לבטח על חשבונו, לטובתו ולטובת המזמין, ביחד ולחוד, ולקיים במשך כל עת רלוונטית לחוזה זה ועד לגמר תקופתו ובמשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובלבד שלא יפחתו מגבולות האחריות והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים ובסעיפים שלהלן:
- 14.2. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הספק לכלול את התנאים הבאים:
- 14.2.1. שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או המזמין.
- 14.2.2. "המזמין" לעניין הכיסוי הביטוחי: לרבות עובדיו ו/או עמותות קשורות ו/או עובדים של הנ"ל.
- 14.2.3. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את המזמין ועובדיו בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.
- 14.2.4. ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את המזמין היה ותוטל עליו אחריות כמעביד לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי הספק בקשר עם ביצוע השירותים.



- 14.2.5. ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את המזמין ועובדיו בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.
- 14.2.6. ביטוח אחריות מקצועית – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן שירותים מקצועיים למזמין.
- 14.2.7. סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.
- 14.2.8. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמין ו/או עובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- 14.2.9. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר למזמין הודעה בכתב, ע"י הספק ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- 14.2.10. חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות.
- 14.2.11. כל סעיף בפוליסות הספק (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי הספק כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמין וכלפי מבטחו, ולגבי המזמין הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמין במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי המזמין מבלי שתהיה למבטחי הספק זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981. למען הסר ספק, הספק מוותר על טענה של ביטוח כפל כלפי המזמין וכלפי מבטחו.
- 14.3. המזמין רשאי, אך לא חייב, לדרוש מהספק להמציא את פוליסות הביטוח למזמין והספק מתחייב היה ויתבקש להמציא את הפוליסות כאמור ולבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש המזמין.
- 14.4. עם חתימת הסכם זה ימציא הספק את טופס האישור על קיום ביטוחים, מסומן כנספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים (להלן: "אישור קיום ביטוחים"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו המורשית בישראל. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים בהתאם לאמור בסעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם. הספק ישוב ויצג, מידי תום תקופת ביטוח, במשך חלוטו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמזמין.
- 14.5. עם עריכת גמר חשבון עם הספק בגין השירותים וכתנאי לו, ימסור הספק למזמין טופס אישור על קיום ביטוחים תקין, תקף וחתום על ידי מבטחו שיהיה בתוקף ל- 12 חודשים שלאחר מועד ביצוע ההתחשבנות הסופית בין הצדדים ויכלול בין היתר תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים לפחות.
- 14.6. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים למזמין לא יהוו אישור כלשהו מהמזמין על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

- 14.7. הספק יישא, בכל מקרה, בסכום ההשתתפות העצמית החל בביטוח וכן יישא בכל נזק שיגרם למזמין עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, קבלני המשנה, עובדיהם וכל מי שבא מטעמם שאינו מכוסה על ידי פוליסות הביטוח של הספק, לרבות נזקים מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 14.8. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות המזמין, יהא הספק אחראי לנזקים שיגרמו למזמין באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפיו והוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה, כאמור, כלפיו.
- 14.9. מוסכם כי קביעת גבולות האחריות ו/או היקף הכיסוי הביטוחי כמפורט באישור עריכת הביטוחים הינה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הספק שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הספק לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.
- 14.10. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים למזמין כנגד הספק על פי ההסכם ועל פי כל דין, ואין בהם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.
15. ביטול ההסכם
- 15.1. המזמין רשאי לבטל הסכם זה בכל עת ומכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת בכתב בת שלושים (30) ימים. במקרה כאמור, לספק לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה בשל סיום ההסכם האמור.
- 15.2. בכל מקרה של ביטול ההסכם, ישולם לספק, החלק היחסי של התמורה בהתאם לשלב הפסקת העבודה.
16. ערבות בנקאית
- 16.1. תנאי לחתימת הסכם זה הינו כי הספק מסר למזמין ערבות בנקאית אוטונומית וצמודה למדד, בלתי ניתנת לביטול בכל צורה שהיא, בלתי מותנית ונתונה לפירעון מיידי, עפ"י הנוסח המצורף להסכם כנספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע להלן, בסך ובתוקף 60 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות, וכמפורט בסעיף 8 למסמך א' למסמכי המכרז.
- 16.2. בכל פעם שיוארך תוקפו של הסכם זה, וכתנאי להארכתו, מתחייב הספק להאריך את תוקף הערבות בהתאמה, קרי עד ל-60 יום מתום המועד החדש לסיום ההתקשרות, על חשבונו. הספק מתחייב להמציא את הארכת הערבות כאמור למזמין, בכל פעם, לא יאוחר מ-10 ימים ממועד הודעת המזמין על הארכת ההתקשרות.
- 16.3. לא המציא הספק למזמין, ערבות בנקאית מחודשת, כאמור בסעיף קטן 11.2 לעיל לתקופת ההתקשרות המוארכת – יהא המזמין רשאי לחלט הערבות הבנקאית שתהיה בתוקף באותה עת ולגבות מלוא סכומה לשם הבטחת ביצוע התחייבויות הספק עפ"י הסכם זה.

## 17. קיזוז ועיכבון

- 17.1. המזמין רשאי לקזז, ללא כל צורך במתן הודעת קיזוז כלשהיא, כנגד כל סכום המגיע מהמזמין, על פי הסכם זה לספק, כל חוב המגיע למזמין על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע למזמין מהספק. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת ואינן פוגעות ו/או גורעות מכל סעד, ו/או צעד ו/או אמצעי אחר העומד לרשות המזמין כלפי הספק מכוח חוזה זה ו/או הוראות כל דין.
- 17.2. למרות האמור בכל דין, לספק לא נתונה זכות קיזוז מכל עילה שהיא.
- 17.3. למרות האמור בכל דין, לספק לא נתונה זכות עיכבון מכל מין וסוג שהוא.

## 18. העברת זכויות

- 18.1. אין הספק רשאי להעביר לאחר את זכויותיו ו/או חובותיו על פי הסכם זה ואף לא חלק מהם אלא בהסכמת המזמין שיינתן לספק בכתב ומראש.

## 19. מידע ומסמכים

- 19.1. כל המסמכים ו/או התוכניות ו/או המפרטים ו/או כל מידע אחר שיוכנו ע"י הספק יהיו בבעלותו המשותפת של המזמין, ולמזמין יהיו מלוא הזכויות במסמכים אלו, לרבות זכויות יוצרים. המזמין יהא רשאי לעשות כל שימוש במסמכים אלו בהתאם לשיקול דעתו המוחלט, ולספק לא יעמוד כל סעד בגין עשיית שימוש כאמור ע"י המזמין.
- 19.2. לספק לא תהא זכות עכבון במסמכים, כולם או חלקם והוא המתחייב להעביר למזמין את כל המסמכים שיידרשו על ידו לאלתר, וללא כל עיכוב.
- 19.3. מיד עם סיום ההתקשרות בהתאם להסכם ו/או הודעה בדבר הפסקת עבודתו, ימסור הספק את מלוא המסמכים שברשותו, ומסירת המסמכים כאמור תהווה תנאי לביצוע התשלום המגיע לספק, ככל שמגיע לו תשלום כלשהו, והשבת הערבות לידיו בעת סיום ההתקשרות בהתאם להסכם.

## 20. שינוי ההסכם

- 20.1. אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בהסכמה בכתב ומראש.

## 21. הפרות ופיצויים

- 21.1. הפר צד לחוזה זה הוראה מהוראותיו יהיה הצד הנפגע זכאי לכל הסעדים הקבועים בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, גם במקרה ומוקנים בחוזה זה סעד או תרופה ספציפיים להפרה כזו, וזאת מבלי לגרוע מהוראות חוזה זה או הוראות כל דין.
- 21.2. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי המבוא להסכם זה, סעיפים 3, 4, 7, 8, 11, 13, 14 על כל סעיפי המשנה שבהם, הינם תנאים עיקריים ויסודיים בהסכם והפרתם תחשב כהפרה יסודית המזכה את המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 500 ש"ח (חמש מאות שקלים חדשים

לפני מע"מ) לכל מקרה הפרה, זאת גם במקרה שהמזמין לא יבטל את ההסכם בגין הפרה יסודית של הספק, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המזמין לכל סעד ותרופה אחרים העומדים לו על פי מסמכי ההסכם או על פי כל דין, ומבלי לגרוע מכללויות האמור לעיל ביטול ההסכם בגין הפרה יסודית של הספק.

21.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מוסכם בזאת, כי האירועים הבאים ייחשבו אף הם כהפרה יסודית של ההסכם:

21.3.1. נגד הספק ו/או ביחס אליו הוגשו התראה לפשיטת רגל ו/או בקשה לפשיטת רגל ו/או צו כינוס נכסים ו/או בקשה לפירוק ו/או צו פירוק.

21.3.2. הספק הודיע למזמין כי אין הוא יכול או רוצה לספק את השירותים ו/או למלא אחר הוראות ההסכם.

21.3.3. הספק המחה ו/או הסב ו/או שיעבד את ההסכם, כולו או מקצתו, ללא אישור המזמין, בניגוד להוראות ההסכם.

21.3.4. הוכח להנחת דעתו של המזמין כי הספק הסתלק מביצוע ההסכם.

21.3.5. הוטל עיקול על נכסי הספק ו/או ננקטו פעולות גבייה כנגד הספק ביחס לנכסי הספק, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה לא הופסקו תוך 7 ימים ממועד ביצועם.

21.3.6. הספק נהיה בלתי כשיר לעשיית פעולה משפטית.

21.3.7. התברר למזמין כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת הסכם זה הייתה כוזבת ו/או בלתי נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות נשוא הסכם זה ו/או על זכייתו של הספק במכרז.

21.4. תשלום פיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מהתחייבויותיו על פי מסמכי ההסכם.

## 22. ויתור והימנעות מפעולה

22.1. כל ויתור או הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד המזמין, לא ייחשבו כויתור המזמין על זכויותיו, אלא אם כן ויתר המזמין על כך בכתב ומראש.

## 23. סודיות ואבטחת מידע

23.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא למסור ו/או להביא לידיעת צד ג' כלשהו, כל ידיעה ו/או מסמך שיגיעו אליו בקשר לעבודתו, וזאת במהלך תקופת ההסכם ולאחריה.

23.2. הספק מתחייב כי שמירת הסודיות כאמור תבוצע גם על ידי עובדיו ו/או הפועלים מטעמו למתן השירותים לפי הסכם זה.

23.3. הספק מתחייב לנהוג על פי דרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע להסכם זה ולכל הוראה אחרת של הממונה או מנהל אבטחת המידע במזמין ו/או כל הוראה, חקיקה, הנחיה או רגולציה ביחס לשמירת נתונים, הגנת הפרטיות, ביטחון המידע ורציפות עסקית של המזמין.

24. התניית שיפוט

25. סמכות השיפוט לדון בכל סכסוך שיתגלע בין הצדדים להסכם זה תינתן לבית משפט השלום טבריה, ובמקרה של סמכות מחוזית - בית המשפט המחוזי בנצרת.

26. כתובות והודעות

26.1. כתובות הצדדים הינם כמפורט במבוא להסכם זה.

26.2. הודעות שיש לשלחן על פי הסכם זה או בקשר להסכם זה, תישלחנה לפי הכתובות המצוינות במבוא להסכם ומכתב שישלח בדואר רשום לפי הכתובות כמצוין בהסכם, ייחשב לצורכי הסכם זה כמכתב שהגיע לתעודתו תוך 72 שעות לאחר מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אף אם יוחזר לשולחו מכל סיבה שהיא ו/או לא יגיע לתעודתו.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

פרטי המורשים	חותמת וחתימות	פרטי המורשים	חותמת וחתימות
מטעם המזמין	המורשים מטעם המזמין	מטעם הספק	המורשים מטעם הספק

אישור עו"ד לאימות חתימות המורשים מטעם הצדדים :

חתימה וחותמת העו"ד / רו"ח	מ.ר.	תאריך
---------------------------	------	-------

## נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

בנק: \_\_\_\_\_

סניף: \_\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

א. מצורפת ערבות מס' \_\_\_\_\_ "ערבות ביצוע" בקשר להסכם מיום \_\_\_\_\_ במסגרת מכרז 31/2022 להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב עבור אשכול כנרת עמקים (להלן: "ההסכם").

ב. הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ ₪ (ובמילים: \_\_\_\_\_ ש"ח) המגיע או עשוי להגיע לכם מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "הנערב") בקשר עם ההסכם שבנדון.

ג. כל סכום שתדרשו מאתנו בקשר לכתב ערבות זה עד לגובה סכום הערבות ישולם על ידינו בתוספת הפרשי הצמדה למדד מחירי צרכן באופן שאם ביום שנשלם לכם סכום כלשהו על פי כתב ערבות זה, יהיה המדד שהתפרסם לאחרונה לפני התשלום בפועל (להלן: "המדד החדש") גבוה מהמדד שהתפרסם לאחרונה לפני יום חתימת ההסכם (להלן: "המדד הבסיסי") נשלם לכם את אותו סכום כשהוא מוגדל באותו שיעור שבו עלה המדד החדש לעומת המדד הבסיסי.

ד. המונח "מדד" פירושו מדד המחירים לצרכן על פי מרכיביו כפי שהינם ביום חתימת הסכם זה, המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר, לרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו בין שהוא מבוסס על אותם נתונים ובין אם לאו.

ה. אנו נשלם לכם את הסכום האמור תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ו. ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך \_\_\_\_\_, ועד בכלל.

ז. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להגיע בכתב לידי משרדנו שמענו הוא \_\_\_\_\_ עד לתאריך האמור לעיל.

ח. ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואיננה ניתנת להסבה או להעברה.

בכבוד רב,

בנק \_\_\_\_\_

סניף \_\_\_\_\_

## נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה*	מעמד מבקש האישור*
שם: <u>אשכול כנרת עמקים</u> ו/או גופי סמך בבעלותו ו/או עמותות בשליטתו ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם שלובות	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: לאספקת ותחזוקת מערכת מידע	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.פ.ח.פ.:	ת.ז.פ.ח.פ.:		
מען:	מען:		

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					מטבע	סכום
צד ג'					₪	2,000,000
אחריות צולבת (302)						
קבלנים וקבלני משנה (307)						
ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309)						
כיסוי לתביעות המל"ל (315)						

כיסויים							
מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מבקש האישור מוגדר כצד ג' (322) ראשוניות (328) רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329)							
אחריות מעבידים	ש	20,000,000					ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף - היה וייחשב כמעבידם של מי מעובדי המבוטח (319) ראשוניות (328)
אחריות מקצועית	ש	2,000,000					אבדן מסמכים (301) דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע (303) הרחב שיפוי (304) ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מרמה ואי יושר עובדים (325) פגיעה בפרטיות (326) עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח (327) ראשוניות (328) תקופת גילוי - 12 חודשים (332)



פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *
043

ביטול/שינוי הפוליסה *
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור
המבטח:

\* באישור ביטוח כללי ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

### נספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

**הנדון: הצהרת המועסקים על ידי המציע באשכול כנרת עמקים (להלן: "המזמין")  
לעמידה בדרישות אבטחת המידע של האשכול.**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא/ת ת"ז מס' \_\_\_\_\_ המועסק מטעם \_\_\_\_\_  
מס' זיהוי/ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"). מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת  
ובכתב כדלקמן:

1. במסגרת תפקידי איחשף למידע רגיש ו/או מידע עסקי ו/או מידע ארגוני השייך למזמין ו/או לצדדים שלישיים תחת הגדרת מאגרי מידע עפ"י חוק הגנת הפרטיות ו/או חוקים ותקנות השייכות לצנעת הפרט וכן מידע פנים – ארגוני שהינו חסוי ו/או מסווג.
2. הנני מצהיר על כך שהובאו לידיעתי המשמעותיות הנוגעות לשימוש שלא לצורך במידע פנים- ארגוני.
3. הפרת הנוהל עלולה להיחשב כעבירה משמעת על פי חוק הרשויות לעבירות משמעת.
4. כמו כן הובאו לידיעתי הסיכונים הנוגעים לשימוש בעמדת הקצה הארגונית (המחוברת לרשת האינטרנט), באופן שחורג מנהלי אבטחת המידע המוגדרים.
5. הנני מצהיר בזאת כי הובאו לידיעתי נהלי אבטחת המידע הארגוניים הבאים והבנתי את הדרישות המפורטות בהם:
  - 5.1. נוהל מדיניות אבטחה ארגונית.
  - 5.2. נוהל מאגרי מידע.
  - 5.3. נוהל התנהלות עם מידע רגיש.
6. במסגרת תפקידי איחשף למידע אישי רגיש של לקוחות המזמין ולמידע פנים ארגוני שהינו מידע המוגן על פי חוק ואסור בחשיפה לעיני כל. בחתימתי על הצהרת הסודיות והצהרה זו, הנני מתחייב שלא למסור מידע לגורמים בלתי מורשים.
7. במסגרת תפקידי ומתן השירותים עבור המזמין איחשף אך ורק למידע הרלוונטי למילוי התפקיד ואמנע ככל הניתן מחשיפה למידע שאינו רלוונטי למילוי התפקיד, גם אם מערכת ההרשאות הטכנולוגית תאפשר בפועל גישה אליו.
8. גישתי אל מערכות המידע של המזמין, תבוצע ע"י הזנת שם משתמש וסיסמא הידועים לי בלבד ומיועדים אך ורק לשימוש שלי. לא אאפשר גישה ו/או שימוש של עובד אחר במשתמש האישי שלי וכן לא אסכים לבצע את עבודתי באמצעות משתמש אחר. כמו כן, אתחייב שלא לחשוף את פרטי

- המשתמש האישי שלי, בדגש על סיסמת הגישה למערכות המחשוב ולא אתעד את פרטי המשתמש במקום חשוף לעיני כל.
9. במסגרת עבודתי, אשמור ואאחסן מסמכים המתעדים מידע רגיש בכפוף לנהלי המזמין, באופן שימנע גישה של גורמים בלתי מורשים.
10. שימוש בתיבת דוא"ל
- 10.1. לא אפתח הודעות דוא"ל מכתובות שולח שאינן מוכרות לי. אוודא בעת פתיחת ההודעה כי זו נשלחה מכתובת שולח לגיטימית ומוכרת.
- 10.2. לא אפתח קבצים ו/או אלחץ על קישורים שצורפו להודעות דוא"ל אשר נשלחו מכתובות שאינן מוכרות לי.
- 10.3. לא אמסור את פרטי המשתמש האישיים שניתנו לי ו/או את פרטי הגישה לתיבת הדוא"ל שברשותי, לגורמים שאינם מוכרים בוודאות.
- 10.4. הנני מתחייב לדווח לאחראי אבטחת המידע בכל מקרה בו אקבל הודעת דוא"ל חשודה ו/או שהתקבלה מכתובת שולח בלתי מזוהה.
11. שימוש בעמדת הלבנה
- 11.1. לא אחבר התקנים חיצוניים לעמדת הקצה. בכלל זה - התקני מדיה נתיקה (dok), מכשירים סלולריים ומחשבי לוח (טאבלטים).
12. לא אשתף את פרטי המשתמש האישי שלי עם אף גורם אחר (מלבד אחראי המחשוב) ולא אתעד אותם באופן גלוי.
13. לא אבצע הורדה של קבצים מרשת האינטרנט שלא לצרכים ארגוניים ובכל מקרה אוודא כי מקור הקבצים הינו מקור מזוהה ומהימן. במקרים של ספק - לא אבצע את הורדת הקבצים ללא אישור אחראי המחשוב.
14. לא אעשה שימוש ברשתות חברתיות כלל ו/או בשירותי דוא"ל שאינם במסגרת שרת הדוא"ל הארגוני.
15. הנני מתחייב לדווח לאחראי המחשוב אודות כל פעילות חריגה או חשודה המתרחשת בעמדת הקצה.
16. הנני מצהיר שהובא לידיעתי כי במקרה של שינוי תפקיד, הגדרת ההרשאות שהוקצו לי לטובת מילוי תפקידי הקודם תשתנה, בהתאם לנהלי המידור המוגדרים.
17. הנני מצהיר שהובא לידיעתי כי במקרה של סיום העסקה עבור המזמין, חל עליי האיסור לעשות כל שימוש במידע אליו נחשפתי במסגרת פעילותי אצל המזמין, לרבות העברה לגורמים בלתי מורשים, ללא הגבלת זמן.
- הנני מצהיר כי בחתימתי מטה, אמלא בקפדנות את כל התנאים לעיל ואדווח למנהל המחשוב של האשכול, על כל חריגה ו/או הפרה:

תאריך

חתימת המועסק

שם מלא של המועסק

## נספח 4 למסמך ב' – בקשת הרשות מהאשכול לקבלת השירותים

1. שם הרשות: \_\_\_\_\_
2. פרטי איש קשר מטעם הרשות בנוגע לשירותים להלן,  
שם \_\_\_\_\_,  
תפקיד \_\_\_\_\_,  
טלפון \_\_\_\_\_,  
דוא"ל \_\_\_\_\_
3. רכש המערכות וביצוע העבודות אותו מבקשת הרשות להזמין מכוח ההסכם שנחתם בין הרשות ובין האשכול מיום \_\_\_\_\_ הינם כמפורט להלן.
4. צפי היקף כספי לשירות והעבודות: \_\_\_\_\_ (לא כולל מע"מ)
5. תאריך מבוקש לתחילת ביצוע שירותים: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

## נספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים

### 1. רקע

- 1.1. אשכול כנרת עמקים (להלן **האשכול** או **המזמין**) מבקש להטמיע מערכת מידע לניהול תהליכי השירות (להלן **המערכת**) באשכול וברשויות המקומיות החברות בו, וזאת כחלק ממטרותיו כגוף ציבורי להספקת שירותים מוניציפליים לתושבים, מתגוררים, יזמים, מוטבים, נהנים, תלמידים, חניכים וכו' (להלן **לקוחות**).
- 1.2. תכולת השירותים הניתנים על ידי רשויות המקומיות החברות באשכול, הם בתחומי: החינוך הפורמלי והבלתי פורמלי (שכבות הגיל 0 עד 18), נוער, צעירים, פעילויות חברתיות, שירותים חברתיים (רווחה), קהילה, גיל שלישי, תרבות, תעסוקה, רישוי בנייה, רישוי עסקים, היתרים, אישורים, ביטחון קהילתי, אבטחה (יישובית ומוסדות חינוך), בטיחות, שפ"ע, תברואה ושירותים מוניציפליים נוספים החלים על האשכול, על פי כל דין.
- 1.3. המערכת תשמש את המזמין, עובדיו והמועסקים על ידו בין בגופי הסמך של הרשות המקומית, כדוגמת אך לא רק, חברה כלכלית, מתנ"ס, חברה למים וביו, מרכזים לגיל השלישי, תרבות נופש ופנאי.

### 2. יעדי המערכת הנדרשת

- המערכת תנהל את תהליכי השירות שאינם מנוהלים במערכות הרשות המקומית הקיימות (או מנוהלים ידנית או באופן חלקי), בין היתר באמצעות:
- 2.1. ניהול תהליכים פנים ארגוני באמצעות מערכת משימות ומעקב ביצוע.
  - 2.2. איסוף מידע והעברת מידע באמצעות ממשקי מידע המתעדכנים בנתונים באופן מקוון (online) או עדכון עתי באצווה (batch) ביחס ללקוחות המזמין.
  - 2.3. ניהול פורטלים אינטרנטיים (המותאמים רספונסיבית לסוגי מכשירים ומחשבים שונים) בהם ניתן לצפות במידע, למלא טפסים, להזמין שירותים, לקבל ולהדפיס דוחות, אישורים ותוצרים אחרים, לשלם בכרטיס אשראי, לקבל תזכורות, לזמן פגישות ולבצע פעולות נוספות על ידי לקוחות המזמין.
  - 2.4. ניהול ויישום תהליכי רישום, ותשלום ופעולות כספיות במערכת.
  - 2.5. דיוור מידע ללקוחות ובעלי עניין
  - 2.6. ניהול פורטל מידע למנהלים אודות הלקוחות בתצוגות כדוגמת 360 מעלות סובב לקוח, צווארי בקבוק ועומסים במתן שירות, ייעול שירותים ומידע ניהולי להנהלת הרשות המקומית.

### 3. מערכות קיימות ברשויות המקומיות

- 3.1. מערכות ליבה לניהול הכנסות – שירות לקוחות לתחומי ארנונה וגביית מיסים מוניציפליים, אכיפת חייבים, הנהלת חשבונות, ניהול תקציבי הרשות המקומית (רגיל – שנת, ופיתוח – רב שנת), רכש מספקים, רישום לוגיסטי של טובין ומצאי.
  - 3.2. מערכות שכר – שעוני נוכחות, מערכת נוכחות ומערכת שכר לעובדי הרשות המקומית.
  - 3.3. מערכות לניהול חינוך – רישום ושיבוץ לגני ילדים, מערכות לניהול כספי בבתי ספר.
  - 3.4. מערכות תפעול ופיקוח – מערכת פניות מוקד (106), פיקוח ושיטור, ניהול צי רכב
  - 3.5. מערכות הנדסיות – מערכת לניהול ועדה לתכנון ובניה (מערכת רישוי בנייה, תב"ע וייעודי קרקע, הפקעות), מערכת פיקוח בנייה ומערכת GIS (שכבות מידע גיאוגרפיות)
  - 3.6. אתר אינטרנט – אתר אינטרנט המציג מידע סטטי על הרשות המקומית ומחלקותיה. האתר הינו חלק ממערכות הניהול השירות – מעבר מהצגת מידע לפורטל שירותים ללקוחות הרשות המקומית.
- 4. פירוט המודולים / תתי המערכות במערכת הנדרשת:**
- 4.1. מערכת לניהול הקמה ותחזוקת טפסים דיגיטליים ופניות לקוחות ויצירתם כמשימות במערכת תוך שיוך למחלקות / האגפים / גופי הסמך של הרשות המקומית, על פי סיווג הטופס.
  - 4.2. מערכת משימות פנים ארגונית המספקת כלים לניהול יעיל של משימות, עדכון סטטוסים, מעבר בין גורמים שונים ברשות המקומית, הוספת מסמכים וקבצים (כגון תמונות וסרטונים) נלווים עד להשלמת המשימה. דיוור מידע באמצעות דוא"ל ו/או מסרון לגורם הפונה ולגורמים המעורבים במשימה לרבות עם פתיחתה, בשלבי הטיפול עד לסגירתה.
  - 4.3. מערכת לניהול תהליכי שירות כדוגמת הקמת אירוע או תיק מידע או פרויקט (שאינו הנדסי) וטיפול בו באמצעות משימות, סטטוסים, דיוור מידע לגורמים פנים ארגוניים, עד לסיום התהליך. התהליך יכול לכלול שלבי עבודה ופעילויות לרבות צמתי החלטה.
  - 4.4. מערכת לניהול פניות במגוון ערוצי פנייה (טלפוני, הודעות ווטסאפ, פייסבוק, דיווחי מפקחים וכו') הכוללת טיפול בפניות תפעוליות, שיוכם למחלקה, ומעקב גמר טיפול לרבות תיעוד מיקום התקלה וצילומים נלווים המתקבלים מקבלן / מפקח בשטח.
  - 4.5. פורטל ללקוחות בעל אזור אישי הכולל יכולת פניות למחלקות הרשות המקומית ופניות בנושאים תפעוליים (106), זימון תור לשירות על ידי מחלקות הרשות המקומית, מילוי טפסים דיגיטליים, צפייה במידע אישי, דוחות, שוברי תשלום, אירועים יעודים ללקוח, תשלום עבור אירועים, חוגים, פעילויות וכו', הפניות לתשלומי מיסים עירוניים (תשלומי מיסים עירוניים, אגרות, היטלים, קנסות ועבירות נעשים במערכות של ספק מערכות הגבייה של הרשות המקומית). הפורטל יכול תכונות צ'אט-בוט עתידי (סייען למענה לשאלות והכוונת הלקוח בפורטל).
  - 4.6. מערכת ניהול מסמכים הכוללת יכולות שיוך מסמכים לפעולות וישויות מידע במערכת, תיוג מסמך, העלאה, חיפוש והורדת מסמכים.
  - 4.7. דשבורד מנהלים – מערכת BI ו/או KPI (לוח מחוונים) המנתחת מידע ביחס לתהליכים, משימות ופעולות בשתי רמות ניהול: (1) מנהלי יחידות (מחלקות / אגפים / מנהלי גופי סמך) (2) הנהלת מועצה (ראש מועצה, מנכ"ל) בו ניתן לנתח תהליכים וצווארי בקבוק ולקבל החלטות ביחס

לניהול תהליכים חוצי ארגון. המערכת תכיל יכולות הפקת דוחות והתראות בפורמטים כדוגמת  
אקסל ו PDF.

## 5. תצוגות ופעולות במערכת

- 5.1. ממשקי התצוגה של המערכת יהיו : פורטל אינטרנטי עבור הלקוחות המזדמנים והלקוחות בעלי הרשאה לאזור אישי ומערכת מידע פנימית (הפועלת באמצעות דפדפן ללא התקנה) עבור עובדי המזמין לרבות דרגי ההנהלה.
- 5.2. שמירה על עקרון הפשטות – גישה באמצעות תפריטים ברורים ויכולות חיפוש מובנה המקלים על התמצאות במערכת הן ללקוחות המערכת והן למשתמשי המערכת.
- 5.3. שמירה על הפרדת סביבות (הן ממשקים והן בסיסי הנתונים) – הפרדה בין הסביבה הציבורית המיועדת ללקוחות לבין הסביבה המיועדת לעובדי הרשות המקומית ומנהליה.
- 5.4. יכולת רישום קלה ומהירה – המערכת תתמוך בקבלת מידע מזהה מלקוח ומשלוח מסרון או דוא"ל עם קוד חד פעמי / סיסמה חד פעמית (OTP) לגישה. הלקוח לא צריך לזכור סיסמאות גישה כדי לגשת לאזור האישי.
- 5.5. ממשק רספונסיבי – המערכת תכיל פונקציונליות UX/UI התומכת בשינוי תצוגות והתאמתן לסוגי מכשירים ודפדפנים שונים – טלפונים חכמים, טאבלטים, מחשבים ניידים ומסכי מחשב גדולים (21"-27") ברזולוציות שונות. המערכת תכיל תמיכה אינהרנטית בשימוש ב HTML5 ללא תוספים שאינם נתמכים בדפדפנים המובילים בסמארטפונים ובמחשבים בעלי מע' הפעלה שונות.
- 5.6. ממשק מוגן המנוהל עפ"י דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות – שימוש במנגנוני הגנה בפני זליגת מידע, ניסיונות התחזות, ניסיונות גניבת בסיסי נתונים, נזקות, שיבוש פעולה, נזקי תודעה וכו' המשמשים גורמים המבצעים פשעי מחשב. שימוש במערכות סליקה מאובטחות של ספקי מערכות סליקה מאושרות. שימוש בפרוטוקולים להצפנת נתונים והצפנת תווך העברת המידע בין המערכות (https, SSL, TLS) המרכיבות את המערכת המוצעת.

## 6. תוכנית העבודה ליישום המערכת / תתי המערכות (מודולים)

סעיף זה מגדיר את השלבים הנדרשים לביצוע בתחילת הפרויקט ובכל מקרה בו הרשות המקומית יבקש להוסיף ו/או לשנות מתכולות העבודה המוגדרות ו/או להקים מודולים נוספים.

### 6.1. שלבי עבודה

כל שלב יאושר בצורה רשמית על ידי הרשות המקומית ובכך תתאפשר מעבר ותחילת פעילות על השלב הבא.

6.1.1. פגישת התנעה ופגישות מקצועיות להבנת הצרכים

6.1.2. תוכנית עבודה ליישום תתי המערכות ושלבי הטמעתם

6.1.3. אפיון תהליכי עבודה בכל אחת מהמערכות.

6.1.4. הכנת מסמך תכנון ראשוני (PDR).

6.1.5. הכנת מסמך תכנון מפורט (CDR). (ניתן לדלג וליישם מסמך CDR המתכלל את ה PDR)

6.1.6. מימוש ויישום:

6.1.6.1. שלב מימוש, התקנה, התאמות ממשקים ואינטגרציה.

6.1.6.2. שלב הבדיקות.

6.1.6.3. שלב הדרכה והטמעה.

6.1.7. הפעלה.

6.1.8. שירות, תמיכה, תחזוקה והאחריות.

### 6.2. דרישות הקמה

6.2.1. הספק נדרש לקיים פגישות ניהוליות וטכניות תוך כדי הפרויקט.

6.2.2. הספק נדרש בכל תחילת שלב ובכל אבן דרך להציג לוח זמנים מפורט (תוכנית עבודה כולל משימות של הספק ובקשות מהרשות המקומית), ואת כל התוצרים והמסמכים הנדרשים לאבן הדרך כמוגדר בהגדרת תכולות העבודה.

6.2.3. פגישת התנעה

6.2.3.1. הספק נדרש בפגישת ההתנעה להציג את צוות הפרויקט, לוח הזמנים (תאריכים מדויקים, משימות הספק ובקשות מהרשות המקומית) לביצוע הפרויקט, תוכנית עבודה ותכנון ראשוני (PDR) למערכת ואת כלל המרכיבים בפרויקט לרבות מפרטים טכניים של הציוד המוצע.

6.2.3.2. הרשות המקומית תציג את דרישותיה.

6.2.4. ניהול הפעילות ותוכנית עבודה

6.2.4.1. הספק נדרש לתכנן ולנהל באופן שוטף תוכנית עבודה (גאנט) בהתאם ללוח הזמנים, שלבים ואבני הדרך של הפעילות (המפורטות מטה). הספק נדרש להכין



תכנית עבודה מפורטת לכלל המשימות הנדרשות לביצוע לכלל השלבים והתהליכים בפרויקט ולהציגה.

- 6.2.4.2. הספק נדרש להציג בתוכנית העבודה את התכנון, התאמות / אפיון ממשקים, אינטגרציה, בדיקות, הדרכה והטמעה של כלל מרכיבי המערכת.
- 6.2.4.3. הספק הינו אחראי הבלעדי לניהול, תפעול השירותים נשוא חוזה זה. הספק מתחייב לבצע את כלל הפעילויות ולפסק את השירותים נשוא מכרז זה על נספחיו וכן לעמוד בכל אבני הדרך במועד, הכול לשביעות רצון הרשות המקומית.
- 6.2.4.4. הספק יציג את היישומים, המימוש והפעילות שביצע במסגרת הפרויקטים השונים אשר הוצגו על ידו כמענה למכרז. הרשות המקומית תבחר את הפתרון המתאים ביותר עבורה מבין הפתרונות שהוצגו לה ועל בסיסו יתבצעו ההתאמות (כפי שמפורט בהמשך פרק זה).
- 6.2.4.5. הספק יספק את הרישיונות ויבצע התקנה של הרישיונות בענן הספק, ההפעלה הראשונית והתאמת המערכת לדרישות נציגי הרשות המקומית לשלב זה. המערכת תותקן בשתי סביבות - סביבת פיתוח (שתשמש גם לסביבת בדיקות) וסביבת ייצור. הסביבות תהיינה זהות מבחינת המערכת והמודולים הקיימים.
- 6.2.4.6. הספק ימנה מנהל פרויקט אשר ירכז את עבודת ההתקנה וישמש כאיש הקשר מול נציגי הרשות המקומית בשלב ההתקנות.
- 6.2.4.7. עבודת ההתקנה תתבצע ברצף עד להשלמתה.
- 6.2.4.8. ניהול התקנת המערכת הבסיסית יבוצע כשלב ראשון בפעילות ואחריו יבוצעו כל הסעיפים מטה.

### 6.3. אפיון תהליכי עבודה

- א. להלן מוגדר אופן ביצוע כל שלב ו/או פרק מתכולות העבודה, קרי התקנת המערכת הבסיסית, מודולים נוספים אשר יוזמנו במסגרת הזמנות פרטניות ו/או הזמנות יישומי צד שלישי ו/או הרחבות ועוד (להלן: "חבילת עבודה").
- ב. המערכת הנדרשת למימוש, תכלול אפיון מפורט של כל תת מערכת / מודל, מימוש ויישום, בדיקות, התקנות, הדרכה והטמעה. שלבים אלו יבוצעו על ידי הספק ויאושרו על ידי המזמין לאחר לימוד הצרכים ותהליכי העבודה הקיימים ברשות המקומית.
- ג. ביחס לכל חבילת עבודה יבוצעו השלבים הבאים המפורטים מטה עם ההתאמות הנדרשות:

#### 6.3.1. סקר תכנון ראשוני – Preliminary Design Review (PDR)

הספק נדרש להכין תכנון ראשוני שיכלול נושאים ניהוליים ונושאים טכניים. נושאים ניהוליים להצגה:

- 6.3.1.1. הספק נדרש להציג לאישור הרשות המקומית את המבנה הארגוני של צוות העבודה לביצוע הפרויקט. הספק נדרש להציג, מבנה ארגוני שכולל לפחות את בעלי התפקידים הבאים:

- 6.3.1.2 מנהל פרויקט ו/או תת פרויקט (חבילת עבודה) מטעם הספק ( Point Of Contact) לניהול הפעילות שיהיה זמין לכלל צרכי ודרישות הרשות המקומית בהתאם למשימות וללוח הזמנים. הצגת האחראי על נושא אפיון, מימוש ויישום, ממשקים ואינטגרציה, בדיקות, הדרכה והטמעה, הפעלה, אחר (בהתאם לפעילות המתוכננת והנדרשת).
- 6.3.1.3 מנהל מטעם הספק שיהיה אחראי על שירות התמיכה, תחזוקה והאחריות (לאחר תקופת ההקמה / סיום כלל השלבים המופיעים בסעיף 9.2).
- 6.3.1.4 הספק נדרש להכין תכנית עבודה בהתאם לדרישות תוכנית עבודה, ראה סעיף 9.3.3 לעיל, לרבות אומדן שעות העבודה הנדרשת.
- 6.3.1.5 הספק נדרש להציג את אמנת השירות שכוללת את תיאור המוקד הטכני לשירות והנהלים לטיפול בתקלות וסיווג של סוגי התקלות על פי רמות חומרה.

#### נושאים טכניים להצגה :

- 6.3.1.6 הספק נדרש לתאר את תוכנית העבודה להקמת התוצרים המפורטים במסמך זה, הרשות המקומית תבחן באמצעות תכנית העבודה את רמת המענה והתאמתה ללוחות הזמנים.
- 6.3.1.7 הספק נדרש לתאר כיצד ימומש ממשק המשתמש, השרת, מבנה השכבות, טפסי המידע, דוחות, בקורות ותהליכים למימוש המערכת / חבילת עבודה.
- 6.3.1.8 הספק נדרש להציג מענה טכני של הממשקים למערכות המידע של הרשות המקומית המופעלות ע"י גורמים חיצוניים (יישומי צד שלישי), לרבות אופי הממשק ותוכנית היישום (ניהולית וטכנית).
- 6.3.1.9 הספק נדרש להציג את עקרונות האפיון למערכת / חבילת עבודה לאחר שלמד את צרכי ודרישות הרשות המקומית.
- 6.3.1.10 רשימת נושאים ו/או דרישות טכניות מהרשות המקומית (דרישה ו/או נושא שלא יוצגו ו/או יאושרו יהיו באחריות הספק).
- 6.3.1.11 הספק נדרש להציג תכנית בדיקות עקרונית בהתאם לדרישה בסעיף 9.7.2 להלן.
- 6.3.1.12 הספק נדרש להציג תכנית הדרכה והטמעה עקרונית בהתאם לדרישה בסעיף 9.7.3 להלן.

#### 6.3.2 סקר תכנון מפורט (CDR Critical Design Review)

- 6.3.2.1 הספק נדרש להכין ולהציג תכנון מפורט שיכלול את כל הנושאים שהוצגו (ניהוליים וטכניים) בתכנון הראשוני ו/או שהתבקשו להיות מוצגים כחלק מההתייחסות לתכנון הראשוני ובדגש על :
- 6.3.2.2 הספק נדרש להציג את העיצוב הגרפי, סכמת הצבעים, והתצוגות של המערכת / חבילת עבודה .
- 6.3.2.3 הספק יפרט את התהליכים והפונקציות במערכת / חבילת עבודה .

- 6.3.2.4. הספק יפרט מהם חבילות עבודה ותכונותיהם בהתאם לדרישות המערכת. ככל שיהיו חבילות עבודה שאינן נדרשות במסגרת מכרז זה, הספק יידרש להגיש פירוט כיצד משתלבות חבילות עבודה אלו.
- 6.3.2.5. הספק יכין אפיון פונקציונאלי ותפעולי מפורט שיכלול מסמך מערכת שכולל ממשק משתמש מפורט של כל התהליכים ותתי התהליכים, מסכים, עיצוב, תפריטים ופקדים לכלל סוגי המשתמשים של המערכת.
- 6.3.2.6. תכנון מפורט של רכיבי הרשת ואבטחת מידע (ארכיטקטורה).
- 6.3.2.7. תכנון מפורט (ארכיטקטורת מערכת) של המערכת ושל כל מערכות המשנה והממשקים למערכות הרשות המקומית וכלל המשתמשים.
- 6.3.2.8. אפיון טכני מפורט (שכולל את כל מרכיבי המערכת ושל כל מערכות המשנה והממשקים).
- 6.3.2.9. תכנית בדיקות מפורטת, תכנית ההטמעה וההדרכה מפורטת ותוכנית אינטגרציה מפורטת.
- 6.3.2.10. תכנית אחזקה מונעת לתקופת השירות והאחריות.
- 6.3.2.11. הספק יידרש להתייחס לתצורת השרתים שיוקנו על ידו בענן וזאת לצורך אמידת ביצועיהם ויכולתם לספק את טיב ורמת השירותים הנדרשים ולטובת הבנת שרידות המערכת. הדרישות יהיו ברמת מספר ליבות עיבוד, זיכרון ואחסון בכל שרת וכן מערכות הפעלה נדרשות, בדגש על תצורת מעבדים, זיכרון ורכיבים נוספים, זאת לאחר חישוב עומסים בהתאם לדרישות מערכת, משתמשים, דוחות בקורות ותהליכים הנדרשים בהתאם להיקף הדרישות הצפוי וכיו"ב.
- 6.3.2.12. המערכת תופעל מענן הספק – והספק יידרש לעמוד בדרישות רמות שירות להפעלת המערכת, לזמני תגובה, גיבויים ואבטחת מידע ולהספקת נפח אחסון מתאים לצרכי הרשות המקומית בתוספת של לפחות 25% נפח אחסון תמונות, מסמכים וקבצים מקושרים / מצורפים למסכי המערכת.
- 6.3.2.13. הרשות המקומית שומרת לעצמה את הזכות לבצע שינוי בדרישות הפונקציונאליות שאושרו בשלב הPDR בעקבות נהלים ו/או הנחיות משפטיות של הרשות המקומית.
- 6.3.2.14. סיום שלב התכנון המפורט יהיה במסגרת יום סקר CDR (ואישורו על ידי הרשות המקומית – לא מחייב באותו מועד).
- 6.3.2.15. אישור של התכנון המפורט מאשר לספק לבצע רכש, התאמות, ממשקים ואינטגרציה ועוד על פי הצורך למימוש תכולות העבודה וההסכם.
- 6.4. מימוש ויישום
- 6.4.1. הספק נדרש לבצע מימוש, התקנה, התאמות ממשקים ואינטגרציה בהתאם למאשר לו ע"י הרשות המקומית בשלב ה CDR כמפורט בסעיף 9.5.3.

6.4.2. הרשות המקומית רשאית בכל שלב, מעבר ליישום מערכת הבסיס, לרכוש תוכנות ו/או חבילות עבודה ו/או יישומים ו/או פיתוחים נוספים. על רכש זה תשלם הרשות המקומית את התמורה כפי שמופיע בפרק ההצעה הכספית למכרז.

#### 6.5. בדיקות

הספק נדרש לבצע בדיקות למערכת. הספק נדרש להכין תכנית בדיקות, שכוללות תוכניות ולוח הזמנים של הבדיקות, שיטות הבדיקה, צורת הבדיקה וכל משאבי הבדיקה והתמיכה האחרים הנדרשים (כ"א, אמצעים, אחר). הספק יכין מסמך בדיקות STP (טכני ותפעולי), בדיקות בתהליך (בדיקה תוך כדי הפעילות) ובגמר הבדיקות מסמך בדיקות (מסמך STR) חתום על ידי מנהל הפרויקט ואיש אבטחת האיכות של הספק.

#### 6.5.1. תוכנית הבדיקות STP - Software Test Plan

הספק נדרש להכין מסמך תוכנית הבדיקות ליישום (המערכת) ולבסיס הנתונים.

##### 6.5.1.1. תכולת מסמך הבדיקות:

- א. יעדי הבדיקות.
- ב. תיאור הבעיות הצפויות.
- ג. הסיכונים הרלוונטיים לביצוע הבדיקות.
- ד. תיחום הבדיקות.
- ה. נושאים נוספים בהתאם לדרישות הרשות המקומית.

##### 6.5.1.2. בדיקת המערכת / חבילת עבודה:

הבדיקות יתבצעו על סביבת הפיתוח ואחר כך בהתאם לאישור על סביבת הייצור. הבדיקות שתבוצענה תכלולנה לפחות:

- א. בדיקות ברמת ממשק משתמש גרפי (GUI).
- ב. בדיקות ברמת האפליקציה (למשתמש ולתושב).
- ג. בדיקות שהפונקציות פועלות באופן תקין בכל תרחיש אפשרי.
- ד. בדיקות ברמת הקבצים הפיזיים (Data Base)
- ה. בדיקות דוחות, בקורות ותהליכי עבודה.
- ו. הממשקים והקישורים למערכות חיצוניות ומרכיבים פנימיים פועלים כראוי.
- ז. עמידה בדרישות אבטחת מידע, מידור והרשאות שהוגדרו.
- ח. עמידה בעומסים וזמני תגובה שנקבעו.
- ט. יכולת התאוששות ממקרי כשל.
- י. יכולות גיבוי ושיחזור.

בדיקות המערכת יתבססו על מסמך האפיון שבאחריות הספק להכין, באחריות הספק להתאים ולספק תיעוד מעודכן כתוצאה מהשינויים והתוספות שייווצרו בשלב הבדיקות.

#### 6.5.2. מסמך סיכום בדיקות STR - Software Test Report

הספק נדרש להכין מסמך תוכנית הבדיקות ליישום (המערכת) ולבסיס הנתונים. המסמך יכיל לפחות את:

- א. נושאי הבדיקות – תיאור בדיקות לפי רמה ותת רמה.
- ב. מתודולוגיות בדיקה.

#### 6.5.3. אישור הבדיקות

בגמר ביצוע ההתקנות התאמות / ממשקים ואינטגרציה, יבצע הספק הרצות ובדיקות למערכת טרם מסירתה לבדיקת הרשות המקומית על פי הנקודות כדלהלן:

- א. תוצאות הבדיקות יתועדו, ירוכזו במסגרת דו"ח מסכם ויוצגו בפני נציגי הרשות המקומית.
- ב. הספק יכין סביבת בדיקות והתקנות מתאימה לבדיקות, באתר בדיקות שיוכתב ע"י הרשות המקומית.
- ג. הספק יספק תמיכה מלאה לצוות הבדיקות בכל הנוגע לבעיות טכניות.
- ד. הספק יספק תמיכה בפתרון בעיות שתצופנה במהלך הרצת הבדיקות.
- ה. הספק יספק מענה לשינויים דחופים במהלך הבדיקות.
- ו. הספק יספק מענה לביצוע שינויים כתוצאה מתוצאות הבדיקות.

#### 6.6. הדרכה והטמעה (ספרות תפעול, תחזוקה, תיק עדות, תיעוד תוכנה והדרכה)

הספק נדרש להכין תוכנית הדרכה והטמעה שכוללת לוח זמנים ונושאים לביצוע הדרכה (תפעולי וטכני). תוצרי ותוכנית הדרכה והטמעה נדרשים להיות בעברית. תוכנית הדרכה והטמעה צריכה לכלול הסבר על כלל התוצרים:

6.6.1. מצגת - נדרש להכין רשימה של נושאים ותתי נושאים שיוצגו בכל נושא להדרכה / שיעור (כולל שימוש ברשימת תוצרי ההטמעה).

6.6.2. חוברת תרגול / חוברת תמיכה בהפעלה - נדרש להכין רשימה של הנושאים לתרגול (כולל נושאים לאיתור תקלות) ומה הנושאים שיתורגל בזמן ההדרכה ומה בזמן תהליך התפעול השוטף בליווי הספק – OJT - On the Job Training.

6.6.3. תיעוד תוכנה – נדרש להכין מסמך תיעוד תוכנה שבוצעו בשלב המימוש והיישום לרבות הממשקים והאינטגרציה למערכות אחרות.

6.6.4. ספרות תפעול, תוכנה ותחזוקה - נדרש להציג את הכותרות והנושאים שיוצגו בספר התפעול ובספר התחזוקה (תיק תפעול מערכת, גיבוי, שיחזור, ניהול טבלאות, הוספת משתמשים וכדומה).

- 6.6.5. מדריך למשתמש - מדריך כללי למשתמשי המערכת שיקושר לתפריט העזרה בעת תפעול המערכת On-Line במערכת ויהיה זמין גם כמסמך על ידי המשתמש.
- 6.6.6. הספק נדרש לבצע הדרכה והטמעה לכלל מפעילי ומשתמשי הרשות המקומית עד רמת שליטה מלאה ושביעות רצון הרשות המקומית שבאה לידי ביטוי במיומנות מקצועית שתאפשר לבצע את עבודתם מבחינה איכותית ובזמן.
- 6.6.7. בכל שדרוג / התקנת חבילת עבודה חדש, הספק יבצע הדרכה.
- 6.6.8. מועד ההדרכה יתואם מראש בין המנהל והספק. המועד שייקבע יהא בתוך 10 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.
- 6.6.9. ההדרכה תכלול לפחות את הנושאים הבאים :
- א. הכרת המערכת, המודולים, סביבת העבודה, בקורות, דוחות.
  - ב. תפעול שוטף.
  - ג. טיפול ראשוני בתקלות.
- 6.6.9.1. ההדרכה תינתן בחצרי הרשות המקומית או במקום אחר עליו תחליט הרשות המקומית.
- 6.6.9.2. ההדרכה תינתן בשפה העברית.
- 6.6.9.3. הכנת העוזרים וכלי הדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבון ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.
- 6.6.10. מצגות הדרכה טכניות ותפעוליות
- 6.6.10.1. הספק נדרש לבצע הדרכה הכוללת סקירה כללית על המערכת, על כל מערכות המשנה והממשקים שהוקמו, יכולות, אפשרויות השימוש ועוד על פי דרישה. קהל יעד : כלל משתמשי המערכות.
- 6.6.10.2. הספק יכין וימסור מצגות הדרכה טכניות ותפעוליות והגדרת נושאים להדרכה על פי סוגי המשתמשים, אשר יכללו :
- א. תיאור המערכת וחבילות העבודה.
  - ב. הוראות אחזקה, תחזוקה, בדיקה, איתור ותפעול תקלות.
- 6.7. ליווי תמיכה והדרכה תוך כדי הפעלה (OJT)
- 6.7.1. הספק נדרש, לבצע תמיכה בהפעלה של המערכת (הכנת חוברת תרגול / חוברת תמיכה בהפעלה החוברת תכתב בעברית) אצל הרשות המקומית (On the Job Training).
- 6.7.2. תמיכה תפעולית מרחוק לאורך כל תקופת הפרויקט בהתאם לחלון השירות ככל שיידרש ויאושר בהתאם לתכנית העבודה.
- 6.7.3. הספק נדרש, להכין לתמיכה בהפעלה (OJT), תרגילים לתרגול המשתמשים מבוססי תרחישים תפעוליים ואיתור תקלות טכניות.

## 6.8. מסירה והפעלה

6.8.1. הספק נדרש לבצע מסירה והפעלה של כל חבילת עבודה ו/או ממשק בנפרד לרשות המקומית (בגמר כלל משימות ההדרכה וההטמעה). לאחר מכן תחל שנת אחריות ושירות בהתאם למועד בו נמסרה המערכת.

6.8.2. המסירה תהיה מלווה בבדיקה ואישור הרשות המקומית שכל מטלות הספק בוצעו בהתאם דיון, הגדרת האפיון הפונקציונאלי והתפעולי, תכולות העבודה והדרישות הטכניות.

## 6.9. לוח זמנים נדרש להקמת המערכת

סעיף זה, מגדיר את אבני הדרך והשלבים להקמת המערכת ו/או כל חבילת עבודה נוספת.

שלב	אבן דרך	לוח זמנים	הערות/הארות
1	הזמנת עבודה	מיידי	באחריות הרשות המקומית
2	התקנת מערכת בסיסית	חודש ממועד שלב 1	מתקיים בתחילת הפרויקט באופן חד פעמי
3	פגישת התנעה והצגת תכנון ראשוני (PDR). תכולת המערכות הנדרשות תסוכם בשלב זה.	שבועיים (2) ממועד שלב 1	באחריות הספק. זמן התארגנות לספק
4	הצגת תכנון מפורט (CDR) כולל אפיון מלא	עד שלושה (3) חודשים ממועד שלב 4	באחריות הספק
5	מימוש ויישום	בהתאם ללוח הזמנים שיסוכם בשלב התכנון הראשוני	באחריות הספק
6	גמר ביצוע בדיקות והצגה למזמין	בהתאם ללוח הזמנים שיסוכם בשלב התכנון הראשוני	באחריות הספק
7	גמר הדרכה והטמעה והפעלה	בהתאם ללוח הזמנים שיסוכם בשלב התכנון הראשוני	באחריות הספק
8	תחילת הפעלה ומעבר לשנת שירות ואחריות	לאחר אישור גמר הדרכה והטמעה	ליווי הפעלה באחריות הספק

## 7. חלון השירות ורמת השירות הנדרשת

- 7.1. חלון השירות: מנהל הפרויקט ותומכים טכניים במערכת המידע מטעם הספק, יידרשו לספק שירותים לרשות המקומית בימים ראשון עד חמישי בין השעות 8 בבוקר ל 17 בערב, זאת למעט ימי שישי ושבת, ערבי חג וחגים יהודיים.
- 7.2. רמת השירות הנדרשת: זמינות ומענה לדרישות הרשות המקומית בתוך ועד 10 דקות מפנייה במייל. במידה ונערכה פנייה טלפונית: התומך, יחזור לפונה עד 3 שעות מפנייה.
- 7.3. הספק הזוכה יפעיל מערך שירות לקבלת הודעות באמצעות מוקד שירות טלפונים וניתן יהיה לפנות גם באמצעות דוא"ל אחיד, מסרונים (SMS, WhatsApp, Telegram) אשר יהיה זמין למשתמשים במערכת ולבעלי תפקידים מטעם הרשות המקומית בחלון השירות שהוגדר.
- 7.4. ניטור וטיפול במערכת עצמה, לרבות ניטור פעולה חריגה (ברמת הסיסטם, המערכת עצמה ואבטחת המידע) – תבוצע 24 שעות, 7 ימים בשבוע באמצעות הספק.
- 7.5. מענה ללקוחות המערכת (תושבים, פונים ומשתמשים שאינם עובדי הרשות המקומית) – יבוצע באמצעות קבלת פניה מתוך טופס לקריאת שירות שיהיה במערכת וטיפול בו בהתאם לחלון השירות (המפורט בסעיף 7.1 לעיל). התומך, יחזור לפונה באמצעי הקשר שפורט בפנייה (טלפון או דוא"ל) עד 3 שעות מפנייה.
- 7.6. בסמכות מנהל מטעם המזמין להטיל קנסות על כל חריגה מדרישות השירות וזאת לאחר שהספק קיבלת התראה בדוא"ל על אי עמידה בדרישות השירות (מעבר ל 3 חריגות רצופות במתן השירות או באיכות השירות או באי עמידת המערכת בדרישות הטכניות שסוכמו בין הצדדים בשלב ה CDR).

## 8. דרישות ממשק משתמש מהמערכת והמודולים

- 8.1. מאפייני סביבת העבודה
  - 8.1.1. המערכת תכיל ברירות מחדל מערכתיות לגבי סביבת העבודה של המשתמשים לסוגיהם, ניתן יהיה לעדכן את ברירות המחדל ע"י מי שיוסמך לכך.
  - 8.1.2. למשתמש במערכת תינתן שליטה בסביבת העבודה (כגון שינוי צבעים, תפריטים, סמלים וכדומה). שליטה זו תהיה בהתאם לסוגי המשתמשים כך שמנהל המערכת יוכל לקבוע את מידת השליטה של כל משתמש על סביבת העבודה שלו.
  - 8.1.3. מסך הכניסה למערכת יאפשר בין השאר, מידור כניסה והרשאות למערכת.
  - 8.1.4. המערכת תשמור על מאפייני סביבת העבודה של כל משתמש, כפי שהוגדרו על ידו בפעם האחרונה בה תשתמש במערכת.
  - 8.1.5. המערכת תאפשר תפעול ויזואלי וגרפי וכן תתאפשר תצוגה רב ממדית של נתונים, קרי, תתאפשר צפייה בנתונים של אותה ישות הן בתצוגה גרפית, הן בתצוגה טבלאית והן בתצוגה טקסטואלית ו/או של טופס מפורט, בהתאם למסך בו צופה המשתמש.



## 8.2. עקרונות למסכי תפעול

- 8.2.1. לכל תהליך במערכת יהיה צמוד Popup המכיל את הפעולות השכיחות ביותר, כפי שיקבעו באפיון המפורט, שניתן לבצע עליה.
- 8.2.2. בהשתהות על כל חלק/ישות/פרט במערכת תוצג עזרה מקוונת או הסבר מקוון (Tool Tip).
- 8.2.3. פעולות שכיחות ירוכזו לסרגל כלים.
- 8.2.4. תתקיים יתירות באופן תפעול פונקציות שכיחות (קרי, ניתן יהיה לבצע פעולה במספר אופנים - תפריט קופץ (Popup), כפתור מהיר, תפריט וכדומה).
- 8.2.5. המשתמש יוכל לבצע פעולות ישירות על אובייקטים במסך ע"י בחירתם ובחירת הפעולה מתפריט פעולות.
- 8.2.6. המערכת תעשה שימוש בצבעים לקידוד אינפורמציה ועל מנת למזער את השימוש במידע אלפא-נומרי לזיהוי, הבחנה בין סוגי אובייקטים, משיכת תשומת הלב של המשתמש.
- 8.2.7. לכל צבע תוגדר משמעות עקבית בכל התצוגות. לדוגמא צבע אדום ישמש תמיד כצבע אזהרה, תוך הכללת שיקולי הנדסת אנוש מקובלים.
- 8.2.8. מספר הצבעים שבהם ישתמשו עבור תצוגה מסוימת יוגבל למקסימום של שבעה (7) צבעים.
- 8.2.9. המערכת תכלול סמלים / צלמיות אסוציאטיביים שצורתם מייצגת בצורה ברורה את האובייקט המציאותי. למשתמש תינתן האפשרות לבחור סמל ולבצע עליו פעולות(כגון הרחבת נתונים), בעת בחירת הסמל הוא יודגש בבירור.
- 8.2.10. המערכת תכיל מסכי עזרה עבור כל מסך, פונקציה ואובייקט במערכת. ניתן יהיה להגיע לעזרה ע"י גישה מתפריטים, חיפוש וקיצורים. תוכן מסכי העזרה יהיה תואם לתיעוד המערכת.
- 8.2.11. תתאפשר קישוריות בין החלקים השונים של המערכת מבחינת זמינות הנתונים שכבר הוזנו ומניעת הצורך בהזנות כפולות של נתונים או עיבודם בחלקים השונים של המערכת.
- 8.2.12. סימון שדות חובה ייעשה בצורה אחידה וברורה, לדוגמא באמצעות כוכבית אדומה.

## 8.3. דרישות עיצוב ממשק משתמש UI&UX

- 8.3.1. חלון ראשי הינו חלון תצוגה קבוע המכסה את כל שטח המסך ואשר ממנו נפתחים כל החלונות האחרים. לכל מכלול במערכת יוגדר חלון ראשי כאשר מרכיביו העיקריים יהיו:
  - 8.3.1.1. שורת סטטוס תכיל: שם המכלול, סוג פעילות, סטטוסים ייחודיים למערכת וזמן.
  - 8.3.1.2. שורת תפריט (Menu Bar) - התפריט הראשי של המכלול שיכלול גם את האופציות של יציאה, מעבר בין מכלולים ועזרה.
  - 8.3.1.3. שטח עבודה: שטח העבודה העיקרי של החלון עליו יוגדרו התצוגות הגראפיות הראשיות ועליו יפתחו חלונות משניים.
  - 8.3.1.4. שורת הודעות: כוללת מספר הודעות הממתינות לאישור המשתמש ומקש המאפשר למשתמש להציג ולשלט בתור ההודעות.

- 8.3.2. המערכת תכיל סטנדרט תצוגות ותפעול אחיד מבוסס Web.
- 8.3.3. המסך יחולק לאזורים ובהם חלונות אשר חלקם ייפתחו עפ"י הצורך, וחלקם יהיו חלונות קבועים (כגון להצגת מצב שוטף). ניתן יהיה לבצע שינוי גודל או מיקום החלונות בכפוף לשליטת משתמש על סביבת העבודה.
- 8.3.4. תצורת החלונות תבנה כך שינוצל מלוא שטח התצוגה.
- 8.3.5. המערכת תאפשר סידור של חלקי המסך (חלון ראשי וחלונות משניים) לפי העדפות המשתמש.
- 8.3.6. המערכת תאפשר החזקת חלונות "צפים" על המסך.
- 8.3.7. ניתן יהיה "לתלוש" חלקים מסוימים מתכולת תצוגה (בעיקר כרטסות) וליצור מהם חלון משני "שינעץ" במקום רצוי במסך.
- 8.3.8. מספר החלונות המודאליים במערכת יצומצם למינימום אפשרי (חלונות מודאליים - שכל עוד הם פתוחים, לא ניתן לתפעל חלונות אחרים).
- 8.3.9. המערכת תאפשר עבודה בו זמנית במספר חלונות, כל חלון שייפתח יהיה בלתי תלוי בחלונות האחרים.
- 8.3.10. רק כאשר חלון ייסגר על ידי אישור, יעודכנו במערכת הנתונים החדשים של החלון.
- 8.3.11. מספר החלונות הפתוחים בו זמנית יוגבל כדי להגן על המשתמש מפני תצוגה עמוסה ולמנוע העמסה לא מתוכננת על המערכת.
- 8.3.12. המסכים/דפים יעוצבו באופן כזה שבכל נקודת זמן יהיה ברור למשתמש היכן הוא נמצא במערכת, לאן הוא יכול לעבור, ציון שדות חובה וכד'.
- 8.4. הודעות מערכת
- 8.4.1. המערכת תספק למשתמש התראה ברורה על שגיאה והנחיה ספציפית מה עליו לעשות עם אבחנה לגבי סוג ההודעה (התראה, מידע וכו').
- 8.4.2. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית, בצורה אחידה לכל אורך המודולים.
- 8.4.3. הודעות המערכת תוצגנה בחלון הראשי, ועפ"י קריטריונים ידועים מראש אשר ניתנים לשינוי דינאמי ע"י המשתמש. קריטריונים אלו יהיו לדוגמא: דרגות חומרה, דרגות חשיבות, פילטרים שונים, הודעות העוצרות את פעולת המשתמש, מספר הודעות מצטבר לאישור וכד'.
- 8.4.4. המערכת תספק משוב למשתמש על כל פעולה שבוצעה לדוגמא הדגשת אובייקט נבחר בתצוגת המסך. אם תהליך מסוים אורך יותר ממספר שניות, על המערכת לתת חיווי פעולה תוך ביצוע שינוי הסמן (Working Pointer). המערכת תציג את מידת ההתקדמות בביצוע.
- 8.5. שימוש בטבלאות
- 8.5.1. המערכת תאפשר הצגה של נתונים מטיפוס מובנה (למשל תאריך, שעה וכדו') וכן הצגה של נתונים גרפיים.

8.5.2. הטבלה תאפשר ביצוע קיבוץ בדיד ומרובה לפי עמודות מסוימות (עפ"י בחירת המשתמש) כולל מתן שליטה על רוחב וסדר העמודות וכן הסתרה והחזרת עמודות.

8.5.3. יתאפשר עדכון נתונים על גבי הטבלה.

8.5.4. כל הפעולות שהוזכרו לעיל יתאפשרו מכותרות הטבלה שיהיו רגישות לתפעול עכבר ימני (יוצג תפריט צץ מתאים) וכן לפעולות Drag & Drop.

## 8.6. עקרונות הנדסת אנוש

8.6.1. הממשק ישמור על פשטות תפעול, אינטואיטיביות, ידידותיות, התמצאות וקלות מעבר וניווט בין מסכים וייועד לאוכלוסייה מגוונת של משתמשים.

8.6.2. תינתן תמיכה מלאה בשפה העברית לכותרות, לטקסטים ועימוד כללי של מסכי המערכת אשר תאפשר כתיבת וקריאת נתונים, כיוון כתיבה ויישור לימין בהצגת המידע ובהקלדתו וכן תינתן תמיכה מלאה במחרוזות משולבות.

8.6.3. ייעשה שימוש בתפריטים, בהתאם להרשאות וכן בשימוש בכפתורים גלובליים גלויים וברורים לעין.

8.6.4. יישמר מבנה דף אחיד וקריא, שמירה על עקביות, אחידות והגיון דומה במבנה המסכים, סרגלי הניווט, מיקום השדות והכפתורים.

8.6.5. לחצני פעולה ושדות יהיו זמינים רק כאשר הפעילות המבוצעת באמצעותם אפשרית או קיימת הרשאה לכך.

8.6.6. ניתן יהיה להפעיל את המערכת גם ללא עכבר באמצעות הגדרת מקשי קיצור לפעולות, לרבות אפשרות להגדרה עצמית של מקשים אלו.

8.6.7. המערכת תתאים הן למשתמש מיומן (קודים וקיצורי דרך) והן למשתמש מתחיל (עזרה והכוונה) כאחד.

8.6.8. מסכי הפעולה יבנו על-בסיס תבנית אחידה, כאשר יוקצו מקומות קבועים עבור הצגת ו/או ביצוע פעולות על פרטים הקבועים והפרטים הייחודיים למסך.

8.6.9. ממשק המשתמש במערכת יעוצב כך, שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע נתון באיזה מסך/פונקציה הוא נמצא במערכת, לאילו מסכים/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי, כיצד ניתן להגיע בקלות ובמהירות למצבים אחרים, כיצד לעדכן/לדווח נתונים, כיצד ניתן לצאת מהמודול עם שמירת נתונים וללא שמירה, כיצד ניתן להציג עזרה בכל מצב, תוצאות הפעולה האחרונה (עודכן/לא עודכן), רשימת ערכים מותרים לשדה, ציון שדות חובה למילוי.

8.6.10. המערכת תאפשר מעבר יעיל ומושכל בין רכיביה השונים, כאשר המשתמש יוכל להיות מנותב מיידית לכל רכיבי התפריט הראשיים הרלוונטיים לו.

8.6.11. פעולה הכוללת עדכון של מספר נתונים, תתבצע "כמקשה אחת" (הכל נקלט), או הכל לא נקלט), למעט עדכון של כמה שורות שיתבצע שורה אחרי שורה.

## 8.7. הודעות שגיאה והתראות

- 8.7.1. המערכת תספק התראה ברורה על שגיאה, והבחנה בין סוגי שגיאות.
- 8.7.2. המערכת תציג הודעה ספציפית, המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת כולל הודעה על תקלה חמורה שהמשתמש אינו מסוגל להתמודד אתה ונדרשת קריאה להתערבות מומחה מערכת.
- 8.7.3. הודעת שגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית, בצורה אחידה, פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית.
- 8.7.4. כל הודעת שגיאה תכיל מספר הודעה שיוצג למשתמש יחד עם תוכן ההודעה.
- 8.7.5. הודעות שגיאה מסוג "חמורה" תשמרנה אוטומטית בטבלת Log מיועדת לכך.
- 8.7.6. הודעות השגיאה תעודכנה במהלך התחזוקה השוטפת של המערכת.
- 8.7.7. מנהל המערכת יוכל לעדכן את ניסוח הודעות השגיאה.
- 8.7.8. המערכת תתריע בדבר פעולה חמורה שתוצאותיה שגויות ו/או אינן הפיכות וכן תאפשר שימוש בעזרי מערכת ההפעלה לביטול פעילויות (Undo).

## 8.8. מסכי עזרה

- 8.8.1. למסכים תתלווה עזרה מקוונת ברמת שדה/צלמית/מסך/תהליך.
- 8.8.2. המערכת תאפשר הצגת מסכי עזרה (Help) בכל המסכים ובשדות בהם נדרשת עזרה.
- 8.8.3. הצגת מסך עזרה תעשה ע"י פעולת הקשה אחת בלבד עם מעבר מהיר ונוח ממסך ה- "עזרה" למסך התפעול.

## 8.9. כלי ניהול במערכת למנהלי המערכת

- 8.9.1. הספק יעשה שימוש בכלי ניהול של המערכת לטובת ניהול הפיתוח (עבור ביצוע התאמות), הבדיקות, התחזוקה של הפרויקט.
- 8.9.2. הספק ישמור על כל הכלים מעודכנים באופן שוטף.

## 8.10. כלי ניהול להתאמות ושינויים

- 8.10.1. הספק יעשה שימוש בכלי ניהול לביצוע בקרה שתתמוך בניהול וארגון תהליכי העבודה של צוות יישום, מעקב אחר שינויים, ניהול גרסאות ושינויים, תמיכה במעבר גרסאות ובהפצת התוכנה.
- 8.10.2. כלי ניהול יאפשר בקרת תצורה על רכיבי התוכנה שמותקנים בשרתים ובתחנות העבודה כולל שמירת היסטוריית התקנות וקישורן לתקלות, מסמכים ועוד.
- 8.10.3. תתאפשר הפרדה בין מהדורות משנה למהדורות ראשיות וכן יכולת שמירת גרסאות לאובייקטים יישומיים, לרבות גרסאות מסמכים ומצגות.

## 8.11. כלים לניהול בדיקות

- 8.11.1. הכלי יאפשר ניהול ומעקב אחר בדיקות ותקלות במערכות, על המערכת לאפשר הגדרת תוכניות וחבילות בדיקה, תסריטי בדיקה, תיעוד הרצות, פתיחה של תקלות מול הרצות, עקיבות כיסוי הבדיקות את האפיון המפורט לכל תחום ונושא.
- 8.11.2. ניהול הבדיקות שבאחריות הספק: יתאפשר הגדרת מפרטי בדיקות לפונקציונאליות ומודולים הכלולים במערכת למול אפיונים מאושרים של תהליכים והגדרות, ניהול הבדיקות ומעקב אחר תוצאותיהן. כולל יכולת תיעוד ההרצה וצילומי מסך, שם המריץ, הצלחה או כישלון בכל שלב או צעד בתסריט, הערות וקישור תקלות שנפתחו לתסריט ולשלב בו התגלתה התקלה.
- 8.11.3. תתאפשר הרצה אוטומטית של תסריטי בדיקות לתהליכים והשוואת התוצאות למוגדר בתסריט הבדיקות בעיקר לתסריטי רגרסיה.

## 8.12. ממשקים וקישורים

- 8.12.1. המערכת תתממשק באופן דו כיווני עם מערכות ויישומים אחרים ברשות המקומית, כמפורט במסמך זה. באחריות הספק לבצע ניתוח ממשקים ולהציגם למנהל הפרויקט מטעם הרשות המקומית לאישור, בין מערכות ובין רשתות ע"מ להפעיל את מערכת המידע המנהלתית בצורה מלאה.
- 8.12.2. הספק יהיה האחראי לתפקוד התקין של כל הממשקים ואיכות הקלטים והפלטים מהמערכת אל מערכות אחרות שבאחריותו.
- 8.12.3. הממשקים ימומשו, בכפוף להנחיות אבטחת המידע של הרשות המקומית ובאישורה, כולל מידור ומניעת דלף מידע, כמפורט במסמך אבטחת מידע והגנה בסייבר במסמך זה.
- 8.12.4. הספק יוודא, כי הממשק יאפשר העברת מידע בצורה דו-כיוונית.
- 8.12.5. הספק יממש, בין היתר, את הממשקים הבאים:
  - 8.12.5.1. ממשק לקבצי האוכלוסייה והמשלמים במערכות הגבייה, החינוך, ההנדסה ברשות המקומית. וכן מערכות ניהול לקוחות הקיימות בגופי הסמך – חכ"ל, תאגיד המים, מתנ"ס וכו'. (פרטי לקוחות מלאים)
  - 8.12.5.2. ממשק להעברת תשלומים מהמערכת למערכות הנח"ש לרבות פרטי חיוב, פרטי תשלום, פרטי זיכויים וביטולים לרבות כלל האסמכתאות הנדרשות לביצוע התאמות תנועות חשבונאיות.
  - 8.12.5.3. הרשות המקומית תאפיין בשלב ה CDR ממשקים נוספים ופרטניים לטובת הפעלה מיטבית של המערכת.
  - 8.12.6. עבור כל מודול פרטני הספק אחראי לממש את כל הממשקים למערכת המידע הנדרשת.
  - 8.12.7. פירוט הממשקים לעיל הינו חלקי ואינו מוריד מאחריות הספק לממש את כלל הממשקים (הדו כיווניים) הנדרשים, כמפורט במסמך ארכיטקטורה כללית במסמך זה, על מנת לעמוד בתפוקות הנדרשות בהסכם.

### 8.13. נפחים ועומסים

- 8.13.1. המערכת תעמוד בדרישות הביצועים גם בעת עומס מקסימאלי וגם במקרה של תקלה ברכיב מסוים.
- 8.13.2. המערכת תותאם לכמות המשתמשים הן מבחינת רישוי והן מבחינת נפח וקצב של נתונים ותנועות, ותתמוך בגידול עתידי, כמפורט במסמך זה, כפי שיידרש ויוגדר במועד ה- CDR, ללא צורך בהחלפת ליבת המערכת.
- 8.13.3. כל מרכיבי המערכת (לרבות משתמשים ונפחי מידע) שיוקנו, יתמכו בגידול בהיקף של לפחות 30% מיום אישור הרשות המקומית ל- CDR.
- 8.13.4. שדרוגים ותחזוקה, יבוצעו באופן שלא יפגע ברציפות השירותים ובביצועים המוגדרים במסמך רמות שירות במסמך זה.
- 8.13.5. על הספק לבצע חישובי אמינות לכלל מרכיבי המערכת ולהגישם לאישור הרשות המקומית בעת תכנון המפורט. זאת ע"מ לוודא שהתכנון המפורט שבוצע ע"י הספק להקמת המערכת נותן מענה לדרישות זמינות ו- SLA כפי שנדרש מהמערכת.

### 8.14. ביצועים

- 8.14.1. זמני התגובה של המערכת יפורטו במסמכי הדרישה המפורטים כאשר יישמר על עיקרון הפעלה ותגובה זמן התגובה של המערכת יימדד מהרגע בו נשלחה הפעילות על ידי הקשת מקש אישור כלשהו ועד הרגע בו יכול המשתמש להמשיך בפעילות במערכת.
- 8.14.2. דרישות הביצועים לעיל אינן כוללות זמן המתנה של המערכת לקבלת תשובה ממערכות משיקות.
- 8.14.3. הספק יהיה אחראי לעמידה בביצועים המוגדרים בטבלה ויידרש להוכיח עמידה בביצועים אלו על-ידי מדידת עומסים וביצועים הן בשלב הבדיקות והן לאחר עלייה לאוויר.
- 8.14.4. בדיקת ביצועים תבוצע ע"י כלי ייעודי שיספק הספק אשר ידגום את ביצועי המערכת ויבניהם ניטור תפקוד המערכת, תורים ורכיבים הן Online והן Offline, טרנזקציות בודדות, ממשקים וכו'.

### 8.15. תקנים

- 8.15.1. כל רכיב של המערכת שטרם הותקן ברשות המקומית, ואשר מתוכנן להתקנה ברשות המקומית, יעבור בדיקה ואישור של הרשות המקומית, במועד ה- CDR.
- 8.15.2. על הספק להגיש במסגרת סקרי האיכות (סקרי CDR & PDR), אופן היענות ועמידה בדרישות מרכיבי המערכת השונים בתקנים אזוריים וצבאיים, המצורפים כנספחים במסמך זה.
- 8.15.3. הספק יתקין ויפעיל את המערכת כנדרש עפ"י הנחיות יצרן התוכנה.
- 8.15.4. הספק יעמוד בכל התקנים של הרשות המקומית בכל היבטי הרכש, ההתקנה, התפעול, אבטחת המידע, הזמינות והשרידות בכל הרשתות גם אם משמשות אותו בלבד.

8.15.5. הספק יפעל, בהתאם לנהלי הפיתוח המקובלים בפרויקטים לפיתוח והטמעת כלי תוכנה ובדגש על פיתוח מאובטח, כמפורט במסמך זה.

## 9. דרישות יישום אבטחת מידע במערכת

9.1. המערכת, לרבות התשתיות והמנגנונים בהם ייעשה שימוש, נדרשת להיות מותאמת ולעמוד בכל דרישות, מדיניות והגדרות הרשות המקומית ובדרישות המפורטות במסמך אבטחת מידע והגנה בסייבר במסמך זה.

9.2. הספק יפעיל מנגנון בקרה שיספק תיעוד (Log), לכל הפחות שנה אחורה, לפעילויות אשר תוגדרנה כקריטיות או הרסניות, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), דחיית גישה למערכת, גישה למערכת בשעות לא אופייניות, גישה לקבצים ממודרים/לתשתיות תפעול ממודרות על שרתי המערכת (כגון קבצי הגדרות), וכל פעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את מדיניות השימוש כפי שהוגדרה ברשת או במערכת. מנגנון הבקרה יעביר דיווח למערכת SIEM (Security Information and Event Management) המרכזית המופעלת / תפעל ברשות המקומית.

9.3. המערכת תכלול מנגנון הרשאות אשר יבצע מידור עפ"י סיווג המידע והרשאת המשתמש.

9.4. הזדהות תבוצע באמצעות חשבון אישי USER בלבד על ידי שימוש בסיסמה אישית. בשום מקום, לא במערכת ובתתי המערכות/מודולים, לא יתבצע זיהוי Hard Coded.

9.5. התאמת המערכת תבוצע, כמפורט בתקן טכנולוגי לפיתוח תוכנה מאובטח של הרשות המקומית ובמסמך דרישות לממשקים מאובטחים עם מערכות מידע אחרות, לרבות בתחומים הבאים:

9.5.1. בדיקות תקינות הקלט בצד השרת (Input Validation).

9.5.2. בדיקת תקינות פלט בצד השרת (Output Sanitation).

9.5.3. גישה בטוחה למערכות אחסון נתונים.

9.5.4. טיפול בשגיאות.

9.5.5. תיעוד.

9.5.6. ניהול Session.

9.5.7. הזדהות ונעילה לאחר מסי ניסיונות כושלים.

9.5.8. הרשאות.

9.5.9. הצפנה (מסחרית).

9.5.10. מניעת חשיפת מידע.

9.5.11. הגנה ברמות הרשאה שונות על מערכת הקבצים לרבות מניעת שליפת מידע על ידי גורם

זר באמצעות reverse shells או כל השתלטות אחרת על פרוטוקולים בעלי חולשות

כדוגמת SMB או FTP.

9.5.12. סינון מאובטח מבוסס סכמות XSD בממשקים.

- 9.6. תבוצע הפרדה של שרתי האפליקציה (למשתמש ולתושב) משרתי בסיס הנתונים ותתאפשר תעבורה הכרחית בלבד אשר תיאכף ע"י FW החוצץ בין הסגמנטים השונים.
- 9.7. התקשורת בין האפליקציה (למשתמש ולתושב) לבסיס הנתונים תבוסס על פרוטוקולים סטנדרטיים HTTP/S, LDAP/S, MS-SQL/S, SQL\*Net, SSH או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י הרשות המקומית.
- 9.8. התווך בין היישום בעמדת הקצה ועד לשרתי ליבת המערכת וכן בין כל שרת לשרת (לרבות בממשקים עם מערכות אחרות) יהיה מוצפן.
- 9.9. המערכת תתמוך בהיררכיית פרופיל משתמש (Role Hierarchy), כלומר מנהל המערכת יוכל להגדיר פרופילים היורשים את הרשאותיהם של פרופילים אחרים ומרחיבים אותן.
- 9.10. שימוש במשתמש ברמת מערכת (כדוגמת admin, root וכו') יהיה אך ורק למטרת הרצת תהליך מסוים תחת הרשאות מוגבלות למעט תהליכים על עמדות הקצה.
- 9.11. ייקבעו הרשאות מחמירות לגישה למסד הנתונים ככלל ולביצוע פעולות ניהוליות בפרט, לגורמים ייעודיים בלבד.
- 9.12. תבוצע אכיפה בקוד לבדיקת הרשאות לביצוע פעולה ביישום.
- 9.13. כל הקלט במערכת, בין אם קלט מהמשתמש/עמדת הקצה ובין אם קלט ממקורות אחרים כגון קבצים, משתני סביבה ומערכות אחרות, יעברו בדיקות קלט באמצעות שימוש בתבניות "חיוביות" (white list) המגדירות קלט מורשה ומגינות מפני Command Injection, Cross Site Scripting, SQL Injection. בנוסף, היה ויידרש Workflow לאישור קלט/פלט מבחינה לוגית, על הספק ליישם זאת.
- 9.14. תשולב יכולת חתימה דיגיטאלית לכלל המסמכים המופקים במערכת כך שלא ניתן יהיה לבצע שינויים בכל גרסת מסמך שנחתמה.



## 10. תכולת דרישות מערכת טפסים דיגיטליים

### 10.1. תכונות עיקריות

- 10.1.1. מערכת להקמת טפסים דיגיטליים מבוססת דפדפן אינטרנט לרבות התניות לוגיות בין השדות השונים בטופס לטובת : רישום, תיעוד, ניהול מידע ויכולות העברת מידע שנאגר מטפסי המידע השונים באתר למערכות מידע כגון מערכות לניהול פניות, ניהול רישום, שיבוץ וכו' או לצורך ניתוח ועיבוד מידע.
  - 10.1.2. ממשיק הניהול יכול מודול ניהול ויצירת טפסים אלקטרוניים המאפשרים הקמת טפסי הזנת מידע לרבות יכולת שליטה על תוכן המידע (לדוגמא הזנת שדות מסוג מספר, תאריך, בחירה וכו'), יכולת הצגת תאריכון לבחירת תאריכים, תיבות בחירה נגללות, שדות חובה / רשות, בדיקת פורמט מידע (מספרי, טקסט, מספר טלפון, מבנה כתובת דוא"ל) וכו'.
  - 10.1.3. ניהול המידע בבסיס נתונים המאפשר הורדת נתוני תכני טפסים בפורמטים שונים : xls, csv, json וכו' תוך שמירה על ייצוא בקידוד UTF8 למניעת תצוגת גיבריש במקום טקסט עברי / לועזי.
  - 10.1.4. ממשיק ניהול הטפסים יכול עץ היררכי של כלל הטפסים מסודר ומשוך לפי נושאים ו/או מחלקתי. ניתן לבצע פעולות חיפוש וסינון לגישה מהירה לעריכת מבנה הטופס.
  - 10.1.5. שליחת הודעות אוטומטיות כגון "אישור מילוי טופס" או "פנייתך מספר xx נקלטה בהצלחה" לממלא הטופס באתר לדואר אלקטרוני או במסרון SMS.
  - 10.1.6. הטפסים יכולו תכונות תאימות (רספונסיביות) למגוון של מסכים ומכשירים.
  - 10.1.7. המערכת תכלול יצירה ועדכון ממשק העברת נתונים (web service) או בתצורת משיכת קבצים ממאגר קבצים (משיכת קבצים באצווה) למערכות מידע צד שלישי.
  - 10.1.8. המערכת תכלול העלאת קבצים מצורפים על ידי ממלא הטופס כחלק מנתוני הזנה. העלאה של קובץ אחד או יותר לרבות יכולות ניהול ברמת הטופס הבודד של הגדרת סוג הקבצים המאושר להעלאה (כגון מסוג doc, pdf בלבד), הגבלת גודל קובץ וכו'.
  - 10.1.9. במידה והטופס אינו מופעל מאזור אישי – יופעלו מנגנון זיהוי אדם כדוגמת captcha המאבחנת שהשולח לא bot.
- ### 10.2. עמידה בתקנים ובדרישות
- 10.2.1. מודול ניהול טפסים יפעל על פי דרישות אבטחת מידע המפורטות לעיל לרבות מניעת הזנה על ידי bot, יכולות הוספת זיהוי אדם, יכולות מידור והגנה מפני עריכה, השחתה ומניפולציה במידע, מניעת יכולת פריצה לאתר באמצעות SQL injection וכו"ב.
  - 10.2.2. מודול הטפסים יהיה מוגש על פי דרישות תקן נגישות כנדרש ועל פי חוק.
- ### 10.3. טפסים ממוגני סיסמה לרישום נוכחות תלמידים בחוגים
- 10.3.1. המערכת תכיל מערך טפסים מוגן ללקוחות מורשים הרשומים במערכת (אזור אישי) לרישום לאירועים השונים מוגן בשם משתמש וסיסמה מתחלפת המועברת באמצעות מסרון למספר הטלפון הנייד של המורשה לגישה.

- 10.3.2. הטופס יכיל רישום שמי של התלמידים בחוג והמורשה יוכל לעדכן נוכחות (בא / לא בא) לשיעור.
- 10.3.3. המערכת תכיל דוחות הניתנים לייצוא לאקסל בהם מפורטים החוגים השונים ורישום הנוכחות לכל שיעור בחוג. הדוחות יכילו פירוט הנוכחות לפי תלמיד או סיכום נוכחות לפי אחוז הופעה לחוג ולשיעור בודד.
- 10.4. פידבק לממלא הטופס
- 10.4.1. המערכת תכיל דיוור הודעות דוא"ל וכן הודעות טקסט – מסרונים (SMS) לאחר מילוי הטופס על ידי הלקוח. מאגר רישום פרטי הלקוחות יופעל תחת הגבלות ודרישות ניהול מאגרי מידע ואבטחת מידע.
- 10.4.2. הדיוור ייעשה לרשימות תפוצה או כחלק מתהליכי רישום, הזנת טפסים, באופן חד פעמי או במועדים קבועים על פי דרישות הרשות המקומית בכל מודול / טופס / דף תוכן.
- 10.4.3. ממלא הטופס יוכל לבחור לקבל העתק PDF של הטופס שמילא אותו ציין בפנייה. על העתק יוצגו כלל שדות המידע שמולאו על ידו בתוספת מספר הפנייה במערכת ותאריך קליטתה (שנה, חודש, יום, שעה, דקה).
- 10.4.4. הפידבק יכיל הודעה המאשרת שליחת הטופס לדוא"ל או הטלפון הנייד של הפונה בצירוף מספר הפנייה.
- 10.5. הקצאת הטופס למחלקות / יחידות ארגוניות
- 10.5.1. כל טופס יוקצה ליחידה ארגונית / מחלקה האחראית על טיפול בטופס.
- 10.5.2. המערכת תעביר את כלל המידע הנקלט בטופס (כולל קבצים מצורפים) כמשימה במערכת ניהול המשימות והקצאתה למחלקה המטפלת החל משליחתו על ידי הלקוח.
- 10.5.3. המערכת תבצע בדיקת תוכן לקבצים מצורפים – באמצעות מנגנון WAF, sandbox למניעת העלאת קבצים המכילים נזקות למערכות המידע.
- 10.5.4. המשימה תכיל מנגנוני בקרה ותזכורות למשתמשים לטיפול בפנייה על פי אמת שירות שתיקבע לרבות תזכורות, הקפצת משימות שלא טופלו והעברת משימות בצורה היררכית במקרה של חריגה ממתן מענה (ראה גם דרישות מערכת משימות פנים ארגונית).

## 11. תכולת דרישות מערכת משימות פנים ארגונית

11.1. מערכת ניהול משימות תפעל כמערכת רוחבית בשני רבדים :

- 11.1.1. מערכת עצמאית המאפשרת למשתמש להגדיר משימה ולהפעיל אותה עצמאית.
- 11.1.2. מערכת המוטמעת במערכות האחרות כיכולת יצירת משימה ושיוכה לישויות המידע מהם נוצרה (דומה ליצירת hyperlink בדף אינטרנט לאותה משימה).
- 11.1.3. דוגמא : פתיחת משימה בעת רישום ילד לגן ילדים תקשור את הישויות המשתתפות : משלם, מוטב (הילד), אזור רישום, פעולת הרישום, גן הילדים ושם המשתמש למשימה כך שניתן בכל עת לצפות בפרטי המשימות שאי פעם בוצעו בכל אחת מישויות המידע (כעין גיליון פעולות).
- 11.2. לכל משימה ניתן ליצור במופע רב פעמי את המאפיינים הבאים :
  - 11.2.1. תאריך יעד לסיום
  - 11.2.2. סטאטוסים על משימה המאפשרים להזין מידע רלוונטי על ביצוע המשימה. הסטאטוסים נשמרים ואינם נדרסים (לרבות תאריכי שינוי סטאטוס, הערות ומסמכים קשורים)
  - 11.2.3. משתמש מטיל משימה (על פי הרשאה היררכית על מי ניתן להטיל משימה)
  - 11.2.4. משתמש אחראי לביצוע (יתכן שהמשימה היא עצמית) או קבוצת משתמשים (כל אחד מהם יכול למשוך את המשימה לביצוע).
  - 11.2.5. קישור לישויות מידע ברמה שאינה מוגבלת (ניתן לקשור משימה למשלם ספציפי, לפרויקט, ולנכס בעת ובעונה אחת).
  - 11.2.6. תזכורות למשתמשים באמצעות דוא"ל.
  - 11.2.7. פרסום משימה שהסתיימה לקבוצת הפצה בדוא"ל וכן לפונה (במידה והגיעה ממקור חיצוני כמו מפורטל תיק תושב או מטופס דיגיטלי)
  - 11.2.8. המשימה ניתנת להצגה בכל עת (ע"פ הרשאה) כחלק מגיליון פעולות על ישות מידע ספציפית.
  - 11.2.9. העברת מידע (לידיעה) בעת התקדמות משימה לגורמים בעלי עניין במשימה (notification) באופן אוטומטי.
- 11.3. משימה ניתנת ליצירה והצגה הן כטופס עצמאי והן בצורה אינהרנטית בתוך טופס של מודול זר.
- 11.4. המערכת תאפשר למשתמש "להדביק" תזכורת (וירטואלית) על גבי כל מסך, טופס, דוח במערכת ולהפוך את הפעולה למשימת תזכורת למשתמש (משימה עצמית להמשך) אשר תכלול מלבד מהערה על גבי הפתקית גם לינק למסך ולנתוני זיהוי של הישות. לדוגמא : "הצמדת פתקית" למסך "חייבים באכיפה מנהלית", עליו מופיעים נתוני משלם בשם "אבי כהן", והקלדת תזכורת : "להתקשר אליו מחר בבוקר" עם תאריך יעד למחרת בשעה 8:00, תיצור משימה למשתמש עם התזכורת. המשימה תוצג ביום המחרת בשעה היעודה לרבות קישור למסך עם פרטי החייב הספציפי.

- 11.5. הצגת המשימות ברמת טבלה מרכזת הניתנת לסינון לפי וסידור לפי והכוללת לפחות את השדות הבאים: תאריך יצירה, נושא, ישויות מידע קשורות, סטאטוס, אחראי, מבצע, תאריך יעד, אחוז השלמה, דגל משימה, עדיפות.
- 11.6. פיצול לשתי טבלאות בהן יוצגו נתוני משימות:
- 11.6.1. משימות המוטלות עלי
- 11.6.2. משימות שהטלתי על אחרים
- 11.7. המערכת תפעל כמערכת מעקב החלטות ארגוני (החל מרמה אגפית, מינהל והנהלת הרשות המקומית, מועצת עיר, מינהלת הרשות המקומית וכו'). מאפיינים נדרשים:
- 11.7.1. יצירת משימות מפרוטוקול או סיכום ישיבה הכוללות לפחות מספר פרוטוקול, תאריך, נושא משימה, החלטה, תיאור משימה, אחראי לביצוע ותאריך יעד.
- 11.7.2. שיוך הפרוטוקול / המסמך לכל אחת מהמשימות אוטומטית.
- 11.7.3. המשימות יופצו מהמערכת בדוא"ל ובמסרון SMS עם תאריכי יעד לכל אחד מהאחראים.
- 11.7.4. המשימות יציגו התראות חוזרות על השלמת ביצוע במידה והמשימות לא בוצעו.
- 11.7.5. הדפסת דוח ביצוע משימות שייכות לכל פרוטוקול לפי מספר פרוטוקול.
- 11.7.6. הצגה גרפית של ביצוע המשימות ברמה פרטנית וברמה מסוכמת (אחוז משימות שבוצעו, בתהליך ושלא בוצעו)
- 11.7.7. המערכת תאפשר קישור בין משימות ושרשור משימות בן (עצמאיות) למשימת אב כך שמשימות הבן שישתיימו בהצלחה יגרמו לסגירת משימת אב.
- 11.7.8. כל סטאטוס, משימה, החלטה תאפשר קישור מסמכים לא מוגבל כמותית. כל מסמך ילווה בתיאור קצר (אופציונאלי).
- 11.8. דוחות:
- 11.8.1. המערכת תאפשר הצגת והדפסת דוחות ריכוז משימות ברמה של כותרת משימה ודגל ביצוע בחתכי זמן, חריגות מתאריך יעד ולפי עדיפויות.
- 11.8.2. דוחות משימות לפי משתמש (דוח לפי אחראי, דוח לפי מבצע) מסודרות לפי תאריך יעד, עדיפות וסטאטוס.
- 11.8.3. דוחות פירוט משימה בודדת לרבות השתלשלות של הסטאטוסים והערות בכל סטאטוס.
- 11.8.4. דוחות משימות לפי ישות מידע.
- 11.8.5. דוח מעקב ביצוע החלטות ארגוני.
- 11.8.6. המערכת תאפשר הוצאת דוחות בחיתוכים שונים ו/או נושאים שונים לכלל השדות הקיימים במערכת בהתאם לדרישות הרשות המקומית.

## 12. תכולת דרישות מערכת לניהול תהליכי השירות פנים ארגונית

### 12.1. מנגנון הגדרת תהליכים :

- 12.1.1. המערכת תכלול מחולל להגדרת תהליכים מובנים (Workflow) והקצאת משימות לגורמים מעורבים באמצעות ניהול סלי משימות.
- 12.1.2. סלי המשימות ייבנו בצורה אוטומטית בהתאם להגדרת חוקה לכל תהליך, תוך שיתוף כלל הגורמים המעורבים בו ע"מ להביא להשלמתו.
- 12.1.3. כל גורם האחראי לפעילות נדרשת בתהליך, יוכל לצפות במשימותיו הפתוחות ולדווח על ביצוען כאשר דיווח ביצוע ייצור את המשך התהליך.
- 12.1.4. סל המשימות יציג חיווי על סטאטוס הטיפול בכל תהליך על בסיס פרמטרים מוגדרים עם אפשרות לשינויים.
- 12.2. הפצת התראות ולקוחות ומשתמשי המערכת
  - 12.2.1. המערכת תאפשר שליחת הודעות בצורת דוא"ל ומסרונים SMS לתושבי הרשות המקומית וגם לגורמים מחוץ לרשת בה היא תותקן באמצעות ממשק. מימוש היכולת בכפוף לאישור הרשות המקומית, בכל מקרה ייעשה שימוש בבודל, בהתאם לדרישות אבטחת המידע והגנה, בסייבר כפי שיוגדרו ע"י הרשות המקומית.
- 12.3. ניהול ממשקים ואינטגרציה
  - 12.3.1. ישולב במערכת מנגנון גנרי לניהול ממשקים ושירותים במערכת, אשר ישמש כסטנדרט אחיד ליישום, תפעול ובקרה לכל ממשק, ע"מ לאפשר קליטת מידע והוצאתו בצורה מקוונת או לא מקוונת, דו כיוונית, למערכות המופעלות ע"י הרשות המקומית ו/או הספק כל מערכת אחרת ככל שיידרש.
  - 12.3.2. מנגנון הממשקים יכלול ניהול וזימון תורים, מתן שירות ליחידות השירות השונות והעברת מסרים בצורה מאובטחת, יתמוך בצורה מלאה בבקרת פעילות ויספק חיווי, כולל הודעות שגיאה והצלחה אפליקטיביות או מערכתיות רלוונטיות.
  - 12.3.3. מנגנון הממשקים יידע לנתב הודעות שגיאה אפליקטיביות והודעות שגיאה מערכתיות למשתמש הרלוונטי(כגון בעיה במבנה הנתונים).
  - 12.3.4. המערכת תתמוך בממשקים, לרבות: FTP, XML, Web Service, קבצים, גזירה ותור.
  - 12.3.5. כל סוגי הממשקים הנדרשים במערכת ימומשו בהתאם להנחיות אבטחת המידע עפ"י הוראות ההסכם וכמפורט במסמך זה. על הספק להיערך לפתרונות חלופיים, במידה שפתרונות אבטחת המידע שהוצעו על ידו באחד הממשקים לא יאושרו ע"י גורמי הרשות המקומית.

### 12.4. הגדרות ראשוניות :

- 12.4.1. הגדרת משתמשים למערכת : שם, סיסמא, תפקיד, סטטוס, הרשאות, מספר טל', דוא"ל, סוגי נושאים לטיפול, ישובים, רחובות לטיפול.

- 12.4.2. המערכת תאפשר למשתמשים להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורם ואת הסדר שלהן.
- 12.4.3. רשימת הרחובות למשל: שם הרחוב, שיוך לשכונה, מאפייני רחוב.
- 12.4.4. שכונות ומאפיינים לכל שכונה לצורך חיווי.
- 12.4.5. המערכת תאפשר להגדיר את שמות המחלקות ולשייך אותם לגרם המתאים ברשות המקומית עם יכולת צפייה בכל הפניות לאותו המחלקה.
- 12.4.6. ניתן יהיה להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת כגון: שיוך לחטיבה/ לאגף/ למחלקה.
- 12.4.7. קביעת SLA (רמת שירות) לטיפול בתהליכים ומשימות ארגוניות:
  - 12.4.7.1. המערכת תאפשר לקבוע האם נושא הוא רגיל, חירום או פנימי ועל פי הגדרת סוג הפנייה ניתן יהיה לקבוע: שם, צבע ואת סדר הצגתה.
  - 12.4.8. שיוך נציגים (מתוך רשימה) והגדרת המשימות לכל פנייה.
  - 12.4.9. הגדרת תסריטי שיחה לכל פניה (כולל מלל, תמונות, קישורים וסרטונים), כמו כן, ניתן יהיה להגדיר מאגרים לתשובות מובנות עבור הנציגים.
  - 12.4.10. הגדרות דוא"ל ומסרונים.
  - 12.4.11. הגדרת משימות לביצוע שיוך המשימה לפי נושא ואפשרות סימון כבוצע/ לא בוצע.
  - 12.4.12. הגדרת סטטוס הפנייה לפי שם, צבע, רמות הרשאה.
  - 12.4.13. הגדר מקור הפנייה לפי שם, נושא, שיוך לטפסים חיצוניים, שיוך מיילים ומסרונים.
  - 12.4.14. הגדרת שעות לכל משתמש: שעת התחלה, סיום וחריגות.
  - 12.4.15. הגדרת סוגי פונים ופניות.
  - 12.4.16. הגדרת מערך הרשאות ומשתמשים למערכת.
  - 12.4.17. ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פנייה.
  - 12.4.18. המערכת תדע לזהות כפילויות בהפניות ולאחד בין אותן פניות (לפי מספר טלפון/ מייל, שם מלא של הפונה או רחוב).
  - 12.4.19. ניתן יהיה לנהל את ההגדרות הכלליות של המערכת הקובעות את אופן פעילות המערכת (תוגדר הראשה ספציפית למנהל המערכת).
  - 12.4.20. הגדרת לוח השנה לפי חגים, סופי שבוע, שעות עבודה וכו'.
- 12.5. פתיחת לקוח חדש במערכת:
  - 12.5.1. הקמת לקוח חדש ממסך "לקוח חדש": שם לקוח (שם משפחה, שם פרטי), תעודת זיהוי, מספרי טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד), כתובת תושב (רחוב, מס' בית, עיר תעודת זהות של בן זוג), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת תושב), דוא"ל.
  - 12.5.2. המערכת תפנה למערכת הגבייה בממשק web service ויוצרת בתוכו רשומה של לקוח חדש. משמע, שמרגע לחיצה על האישור, בבסיס הנתונים של מערכת הגבייה קיים לקוח חדש עם כל המאפיינים שלו, הממשק יפעל באופן דו כיווני.

- 12.5.3. במידה והתהליך הצליח, תוצג הודעה מתאימה לרבות אך לא רק סיבת השגיאה : קיים שם דומה במערכת, ת.ז. כפולה, שגיאת ת.ז., לא קיימת כתובת וכו'.
- 12.6. המערכת תדע להשיב על הפנייה בצורה אוטומטית לפי מקור הפנייה :
- 12.6.1. פניות שהגיעו בפקס – תועבר הודעת פקס אוטומטית לפקס השולח.
- 12.6.2. פניות שהגיעו בדוא"ל – תועבר הודעת דוא"ל אוטומטית למייל השולח.
- 12.6.3. פניות שהגיעו בכתב – לאחר הזנת הפנייה יופק פורמט מענה אוטומטי להדפסה והעברה לשולח.
- 12.7. המערכת תשלח משוב לכל פונה (על כל פניה) בו יוכל להביע את שביעות רצונו מהשירות שקיבל. המשוב יישלח בצורה אוטומטית לפי מקור הפניה.
- 12.8. המערכת תאפשר הגדרת תרחישים אוטומטיים בעת טיפול בפניות באופן הבא :
- 12.8.1. למערכת תהיה היכולת לניהול תסריטים מורכבים לפי מגוון רחב של מילות חיפוש ו/או בהתאם לחתך פתיחת הפנייה במערכת.
- 12.8.2. המערכת תציג תרחישי טיפול אוטומטיים מהם יוכל הנציג לבחור את אופן הטיפול בפנייה מתוך מאגר האופציות שהוגדר לאותו הנושא.
- 12.8.3. הגדרת תוכן ההודעות שיוצגו לתושב באזור האישי בהקשר לפנייתו.
- 12.8.4. הגדרת תוכן ההודעות שישלחו לתושב בעת בחירת אופן הטיפול – בכל אמצעי התקשורת (SMS, מסנג'ר, פייסבוק וכו').
- 12.9. ניהול תהליכי Follow Up
- המערכת תדע לבצע Follow Up בנושאים הבאים :
- 12.9.1. המערכת תדע לבצע חזרות לפונים במועד מאוחר יותר ו/או שליחת תזכורת לנציג בנוגע לחזרה לפונה.
- 12.9.2. המערכת תציג את מועד החזרה לפונה.
- 12.9.3. המערכת תאפשר הגדרת מספר פעילויות לאותה הפנייה.
- 12.9.4. תמיכה ותזכורת בהעברת משימות מנציג אחד לאחר.

### 13. תכולת דרישות מערכת לניהול פניות במגוון ערוצי פנייה

- 13.1. המערכת תאפשר ניהול תהליך פניות מתושבים באמצעות המוקד ומחלקות הרשות המקומית לשירות הציבור המתקבלות מאוכלוסיות שונות ובנושאים שונים:
  - 13.1.1. תלונות מפגעים / דיווח תקלות
  - 13.1.2. פניות הציבור.
  - 13.1.3. נושאים בטיחותיים
  - 13.1.4. מרכז דיווח – במעבר לשע"ח.
- 13.2. המערכת אחראית למעקב אחר הטיפול בקריאות השירות עד לגמר טיפול.
- 13.3. הטיפול בקריאות עצמן יועבר על פי נושא לגורם המטפל.
- 13.4. המערכת תפעיל ממשק דו כיווני ואינטגרטיבי להצגת קריאות פתוחות על גבי מערכת מידע גיאוגרפי (GIS) שתופעל ברשות המקומית. תהליכי הטיפול בפניות יבוצעו באמצעות מגוון BPM.
- 13.5. המערכת תאפשר הגדרת תהליך הטיפול בקריאה על פי נושא הקריאה וכן הגדרת סטאטוסים התואמים את תהליך הטיפול בקריאת שירות, תנאי המעבר מסטאטוס לסטאטוס, משלוח הודעות אוטומטי וכללים המגדירים את הסטאטוסים והמעברים בין שלב אחד לשני.
- 13.6. בעת פתיחת טופס קריאת שירות, יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות המדווח לו מוענק השרות. תתאפשר יצירת זיקה לקובץ אב משלמים / אוכלוסייה.
- 13.7. המערכת תאפשר לשייך הקלטת שיחה של פונה שפנה טלפונית אל כרטיס הפונה ואחזור של ההקלטה (ממשק למרכזיית הטלפונים / מערכת unified messages).
- 13.8. המערכת תמספר את הפנייה במספר חד ערכי שיאפשר זיהוי וקישור לפניות נוספות הקשורות לפניה המטופלת. המערכת תאפשר זיהוי פניות מקבילות לפי מדווח, סוג נושא ועוד.
- 13.9. במידה וקריאת השירות היא בנושא אחר כגון נכס, מתקן או פרויקט יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות הישות הקיימת או ממערכת ניהול מידע גיאוגרפי.
  - 13.9.1. רישום שם הלקוח בטופס קריאת השרות, יביא להצגת התראה אם הלקוח מסומן "תחת דגל התראה" (לפי סטאטוסים).
  - 13.9.2. מסך פתיחת קריאה יאפשר מילוי שדות הקשורים במדווח התקלה, בנושא התקלה ובסווגה ובמיקום התקלה (במידה והקריאה מבוססת מיקום).
  - 13.9.3. המערכת תאפשר הוספת שדות הזנה מתוך טבלאות בחירה.
  - 13.9.4. המערכת תאפשר ניהול הפניות וניתובן לגורמי טיפול ברמות שונות (אגף, מחלקה, גורם מטפל).
  - 13.9.5. המערכת תציג את היסטוריית הפניות בסדר יורד (מהאחרונה לראשונה כולל כלל המידע שמכילה אותה הפנייה).
  - 13.9.6. במידה ומרכזיית הטלפונים של הרשות המקומית תאפשר את התכונה: כלל השיחות יהיו מוקלטות ומשויכות לפנייה. כמו כן, המערכת תאפשר חיוג מהיר מתוך המערכת (בלחיצה על מספר הטל' של הפונה מתוך הפנייה) ותתמוך בריבוי שפות.



- 13.10. במידה והקריאה בנושאי תחזוקה, המערכת תאפשר בדיקה של פרויקטים בסטאטוס ביצוע הקיימים בסביבת מקום התקלה המדווח.
- 13.11. הגדרת הסביבה ואופן הבדיקה יבוצע באמצעות ממשק שאילתה גיאוגרפית אשר יבדוק את מיקום התקלה ורדיוס הבדיקה לאיתור פרויקטים בסטאטוס ביצוע. במקרים אלו התקלה תועבר לטיפול הקבלן ובאחריות המחלקה המתאימה ברשות המקומית.
- 13.12. ניתוב הפניות לתקלות למחלקות השונות :
- 13.12.1. תקלה בנושאי תחזוקה תפתח בצורה אוטומטי משימה למפקח או לתורן על פי הגדרות זמינות מפקחים ותורנים לתחזוקה (במערכת ניהול המשימות).
- 13.12.2. קריאת שירות תפעיל ממשק למשלוח הודעות SMS לגורם מטפל על פי מידת עדיפות שתוגדר ע"י המשתמש המקבל את הקריאה. המערכת תאפשר משלוח SMS לקריאות לפי נושא ולפי סיווג דרגת עדיפות.
- 13.13. משלוח SMS יהיה בממשק למערכת מסרונים בממשק מידע אוטומטי לרבות מסרון על פתיחת קריאה לפונה, מסרון טיפול בפנייה ומסרון סגירת התקלה במערכת (לאחר טיפול).
- 13.14. לאחר הטיפול בקריאת השירות יופעל קישור ממשימה למפקח (לפי נושא הקריאה) למערכת קריאות השירות והמערכת תסגור את קריאת השירות.
- 13.15. סגירת קריאת השירות תלווה בהתרעה על המסך למשתמש המדווח על הקריאה ובדוח קריאות שירות שטופלו ברמה יומית.
- 13.16. הודעות קוליות לפונים :
- 13.16.1. המערכת תאפשר ממשק למערכת IVR (מענה קולי ממוחשב) ללוח הודעות קוליות בהתאם לפניה באצווה או בבודדים.
- 13.17. SLA ומעקב טיפול בפניות
- 13.17.1. המערכת תאפשר חישוב ובדיקת משך זמן טיפול בקריאת שירות והשוואתה מול זמן תקן המוגדר על פי נושא הקריאה ועדיפותה.
- 13.17.2. טבלת זמן תקן תוגדר לפי נושאי קריאות שירות ורמת עדיפות וניתנת לשינוי ע"י משתמש בעל רמת הרשאה לשינוי.
- 13.18. צירוף מסמכים וקישור פריטים לפנייה
- 13.18.1. המערכת תאפשר קישור למסכי טיפול בקריאה - פקודת עבודה במערכת תחזוקה, או לוג טיפול בנושאים אחרים מתוך מסך קריאת השירות
- 13.18.2. המערכת תאפשר צירוף מסמכים נלווים לכל קריאת שירות במגוון פורמטים, ויצירת לוג סטאטוסים מנוהל לכל קריאת שירות. כל סטאטוס יתועד במערכת במבנה הבא : תאריך שינוי סטאטוס, שם משתמש, סטאטוס, הערות.
- 13.18.3. המערכת תאפשר קליטה ושיוך של תמונות ממסופוני פקחים ישירות לקריאת השירות.
- 13.18.4. המערכת תאפשר יצירת משימות והתראות נוספות למשתמשים מתוך קריאת השירות
- 13.19. מסך ניהול קריאות שירות (Dashboard) :

- 13.19.1. המערכת תציג מסך מרכז לקריאות שירות פתוחות בו תוצג טבלת הקריאות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול בקריאה או לפי חתך אחר : נושא, סוג קריאה, עדיפות, סטאטוס וכיו"ב.
- 13.19.2. המערכת תאפשר שליפת מידע במגוון חתכים, כולל משלוח דוחות מתוזמנים בהתאם לצרכי הרשות המקומית.
- 13.20. דוחות :
- 13.20.1. דוח מצב קריאות שירות
- 13.20.2. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי נושא
- 13.20.3. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי גורם מטפל
- 13.20.4. דוח קריאות שירות חורגות
- 13.20.5. דוח מספר קריאות שירות פתוחות לכל נושא / לכל גורם מטפל.
- 13.20.6. דוח קריאות שירות חוזרות (לפי מדוות, לפי סוג תקלה) במהלך התקופה (שבוע, חודש, רבעון, שנה).
- 13.20.7. המערכת תכיל data connector למערכת הדשבורד למנהלים ולמחולל דוחות BI הנדרשות במכרז לטובת ניתוחים נוספים, צווארי בקבוק ומבט כולל על מתן השירות ברמת רשות מקומית.
- 13.21. מערכת במצב חרום
- 13.21.1. המערכת תופעל גם כמערכת משק לשעת חרום (מל"ח) – לניהול אירועים.
- 13.21.2. מצב המערכת בעת המעבר לחרום תישאר כמו שהיא עם חיווי של כותרת ראשית בצבע אדום. כמו כן, יתווספו למערכת נושאים המוגדרים כנושאי חרום.
- 13.21.3. פניות המוגדרות כפניות חירום יקבלו עדיפות עליונה יצבעו באדום ויוגדרו בראש הפניות הפתוחות.
- 13.21.4. המערכת תכיל ממשק מידע למערכת שועל של פיקוד העורף (הזרמת אירועים).

#### 14. תכולת דרישות מערכת רישום ורכישת שירותים ללקוחות הרשות המקומית (חנות אינטרנטית)

14.1. כחלק מהנגשת שירותים באופן דיגיטלי, תוקם חנות אינטרנטית ציבורית אשר תוצג כחלק מאתר הרשות המקומית, בעלת אותה סכמה עיצובית ובה ניתן יהיה לרכוש שירותים מהרשות המקומית בצורה עצמאית ללא התערבות של הרשות המקומית.

14.2. השירותים הניתנים על ידי הרשות המקומית הינם ברובם אירועים הנדרשים לרישום של משתתפים. האירועים הינם חד מופעים (כמו כרטיס להצגה) או רב מופעים (כמו חוג או קורס). חלק מהאירועים הינם ללא תשלום (אך מחייבים הרשמה בלבד) וחלק מהאירועים מחייבים תשלום (ללא תשלום לא ניתן להירשם).

14.3. קיימים שירותים כמו תשלום עבור אגרות ומיסים עירוניים אשר לא קיים להם ביטוי במערכות הגבייה, החינוך, הווטרינריה וההנדסה והמערכת תאפשר את רכישתם באמצעות החנות האינטרנטית.

14.4. החנות תפעל בשני מצבים הן במצב ציבורי – רישום ורכישת מוצרים הפתוח לציבור הרחב ורכישת מוצרים אשר נגישים למשתמשים הרשומים בפורטל לתושב (באזור האיש) בלבד. דוגמא לאירועים שיהיו רק באזור האיש: אירועים הקשורים ליישוב מסוים או לקבוצה של תושבים הזכאים לרכוש או להירשם לאותו אירוע.

14.5. ניהול בסיס מידע לכל אירוע

14.5.1. ניהול המידע לכל אירוע: פרטים כלליים כגון: כותרת אירוע. תיאור קצר גישה לנכים, כתובת / מיקום האתר.

14.5.2. פרטי מפעיל האירוע: גורם ברשות המקומית לרבות פרטי התקשרות (איש הקשר: שם, תפקיד, טלפון, טלפון נייד, דוא"ל).

14.5.3. תנאים יסודיים לאישור האירוע בטרם ביצוע התשלום: תנאים יסודיים, תנאים לביטול, מועדי פרסום אירוע למכירה וסגירת מכירה, מספר מקומות מירבי, לאיזו אוכלוסייה מיועד, שכבות גיל וכו'.

14.5.4. התניות לרישום לאירוע כגון: לנרשמים מישובים ספציפיים, לפי שכבת גיל, לפי שיוך לתנועת נוער וכו'.

14.5.5. ניהול של טפסים הנדרשים לחתימה (כגון תצהיר בריאות, אישור הורים וכדו').

14.5.6. מחירון כרטיסים לאירוע

14.5.7. הנחות כמות או הנחות אחרות לאירוע.

14.5.8. עם סיום הקמת אירוע במערכת, המערכת תמליץ למשתמש לעבור להקמת מחירון והנחות לאירוע.

14.6. תהליך הקמת אירוע חדש

- 14.6.1. קבלת מידע על האירוע והקמת האירוע במערכת, שיוך אירוע לאתר במועד ושעה מסוימים (יכול להיות יותר ממועד אחד, מספר פעמים ביום או ימים שונים או שילוב).
- 14.6.2. הקמת האירוע על כל פרטיו במערכת המידע ע"י משתמש מורשה, יוקמו לפחות השדות הבאים: שם האירוע, תיאור מקוצר, תיאור מפורט, הגוף האחראי (יזם האירוע ברשות המקומית), מקום האירוע (אתר), מועד האירוע (תאריך ושעה, יכול להיות רב מופעי), משך האירוע, איש קשר מנהל האירוע מטעם הרשות המקומית: שם, טלפונים, תפקיד, מספר משתתפים/מבקרים מקסימאלי (מגבלת תפוסה), קהל היעד (לפי הגבלת חתך כגון אך לא רק: גיל, שכבה, תנועת נוער, מקום מגורים של המשתמש וכדו'), מועד התחלה וסיום מכירת כרטיסים, גישה לנכים (כן/לא), הגבלות, תצהירים, מבצעים, הנחות כמות.
- 14.6.3. הגדרת שדות נוספים וכן החלטה סופית מה חובה ומה רשות, יתבצע בשלב ההתאמות של המערכת לרשות המקומית.
- 14.6.4. עם סיום הגדרת אירוע, המערכת תפנה את המשתמש להגדרת מחירון והנחות לאירוע.
- 14.6.5. האירוע יוצג מיידית (אחרי אישור), בכל אמצעי מכירת הכרטיסים באמצעות ממשק: אתרים רלוונטיים, דף ראשי של המערכת וכדו'. יצוין מועד תחילת מכירת הכרטיסים – עם מועד המכירה ההודעה תשתנה בהתאם. עדכון אירוע יתכן ויגרור שליחת הודעה לגורם רלוונטי על פי פרמטרים בטבלת ניהול הודעות), בכל מקרה עדכון יודגש בצבע או בהבהוב או בדרך אחרת.
- 14.6.6. המערכת תנחה את המשתמש לעבור ממסך למסך לעדכון כל הנתונים הנדרשים על מנת להפוך את האירוע לפעיל, כלומר אפשר למכור כרטיסים לאירוע.
- 14.7. ניהול כיתות / חדרים / אולמות / אתרים בהם יתרחשו האירועים וממונים על האתרים השונים
- 14.7.1. ניהול פרטי אולמות אירועים, אנשי קשר, ניהול ההסכמים מול האולם - מבצעים והנחות, ניהול התחשבנות מול הגורם האחראי.
- 14.7.2. הקמת אולמות אירועים על כל פרטיו במערכת המידע ע"י משתמש מורשה, יוקמו לפחות השדות הבאים: תיאור מקוצר, כתובת מלאה, בכתובת לדיוור (אם שונה מהנ"ל, אחרת יועתק אוטומטית), טלפונים, פקס, מפת מקומות ישיבה.
- 14.7.3. איש קשר: שם, טלפונים, תפקיד, דוא"ל, תאריך הקמה (ברירת מחדל תאריך ההקמה), קישור להסכם עם הגורם האחראי
- 14.7.4. בעת ביצוע מכירת אולמות אירועים או לקוח שהגיע לאירוע באולם, יוצגו באופן אוטומטי כל ההנחות והמבצעים הרלוונטיים וכל יכולת רכישת כרטיס על פי מקום ישיבה.
- 14.8. ניהול מחירונים
- 14.8.1. קיימים מספר סוגי מחירונים: מחירונים לקהל הרחב לפי מקומות, אירועים, חוגים.
- 14.8.2. ייתכן שינוי במחירון במהלך מועד ההרשמה.

- 14.8.3. ייתכן והמחיר לאירוע – אפס, במידה ונדרש רישום לאירוע ללא עלות – מראש, בשל מגבלה במספר המבקרים וסיבות נוספות. מחיר אפס גם ינפק כרטיס.
- 14.8.4. המערכת לא תגביל במספר המחירונים שניתן להקים. המחירים במחירונים אלה הם מחירי המקסימום.
- 14.8.5. כל המחירונים ינוהלו במערכת: למחירון יהיה תוקף מתאריך מסוים, במידה ונפתח מחירון חדש מאותו סוג, החל מתאריך מסוים, המחירון הקודם הופך להיות לא תקף.
- 14.8.6. עדכון המחירים יתבצע ע"י משתמש מורשה בלבד. נדרשת גמישות מרבית בעדכון מחירונים. עדכון מחירים יכול להיות גורף או פרטני (נדרשת אופציית עדכון מחירון שלם, או מועד מסוים, אמצע שבוע וסוף שבוע).

#### 14.9. ניהול הנחות

- 14.9.1. על המחירונים יתכן ויהיו הנחות, קיימות מספר סוגי הנחות, לרבות אך לא רק:
- 14.9.1.1. הנחות על מחיר לכל סוגי האוכלוסייה.
- 14.9.1.2. הנחות על מחיר לסוג אוכלוסייה מסוים (חיילים, ילדים, סטודנטים, גמלאים)
- 14.9.1.3. הנחות ניתנות לאירוע מסוים ו/או למועדים מסוימים.
- 14.9.1.4. הנחות לקבוצות
- 14.9.1.5. הנחות כמות מאותו אירוע או ברמה כללית למשלם (לדוגמא רכישת שני חוגים ויותר תזכה בהנחה).
- 14.9.2. ההנחה יכולה להינתן באחוז או בסכום.
- 14.9.3. עדכון ההנחות יתבצע ע"י משתמש מורשה בלבד.
- 14.9.4. נדרשת גמישות בעדכון הנחות, עדכון הנחות יכול להיות גורף או פרטני (נדרשת אופציית עדכון כל ההנחות, הנחות לתאריך מסוים, אוכלוסייה מסוימת וכו').
- 14.9.5. כל היסטורית ההנחות תשמר במערכת לצורך הפקת דוחות ושאלות לניתוח נתונים, למעקב ולבקרה.

#### 14.10. ניהול חוגים וסדנאות

- 14.10.1. המודול יציג תוכן אודות החוגים והסדנאות השונים, כאשר יתאפשר ליצור דף לכל חוג ו/או סדנא בפרד, הכולל את התוכן הנדרש, פרטי התקשרות לצורך קבלת פרטים נוספים ואפשרות לרישום ותשלום. המודול יאפשר הצגת תוכן בצורת חוברת.
- 14.10.2. הרישום לחוגים וסדנאות ייערך בחלון זמן שיוגדר על ידי מנהל המערכת מטעם הרשות המקומית והינו חופף בד"כ למועדי תחילת הלימודים במוסדות החינוך (חודשים ספטמבר – אוקטובר).
- 14.10.3. התשלום עבור חוגים וסדנאות יתבצע ברמה חד פעמית – במידה והחוג הינו בעל מספר מפגשים נמוך מחודש ימים או ברמה חודשית (מדי חודש קלנדרלי) במידה והחוג יכול על פני מספר חודשים.

14.10.4. החוג יכלול ציוות של כיתה / אולם / מגרש / אתר בו יתקיים החוג המיועד לחוג בשעות הפעילות המוגדרות מדי שבוע.

14.10.5. המודול יתממשק למערכת דיאלוג של החברה למתנ"סים לצורך רישום ותשלום לחוגים וסדנאות השונים. בכל דף של חוג ו/או סדנא יוצג אייקון למעבר החוג או הסדנא לרישום ותשלום, אשר בלחיצה עליו יופנה הנרשם/ הגולש לרישום ותשלום במערכת הדיאלוג.

14.11. ביטולים:

14.11.1. מדיניות הביטולים של החוג תוגדר מראש עם הקמת החוג על ידי מנהל המערכת.

14.11.2. הביטולים הינם כנגד תשלום החזר כספי מלא, חלקי או ללא החזר כספי כתלות במדיניות מנהל המערכת.

14.11.3. הביטולים ייגרעו מרשימת המשתתפים ולמנהל המערכת תינתן התראה על מספר משתתפים נמוך מדרישות המינימום לחוג / לאירוע.

14.11.4. במידה והביטול הינו ביוזמת הרשות המקומית – יבוצע החזר תשלום למשתתפים בהתאם.

14.12. רכישת כרטיסים באתר האינטרנט הציבורי ובפורטל לתושב

14.12.1. המערכת תכיל מערכת ניהול תוכן CMS המאפשר למשתמשים המורשים של הרשות המקומית להזין אירועים חדשים לרבות תוכן אינפורמטיבי, מחירונים והנחות.

14.12.2. המערכת תאפשר רכישת כרטיסים וסליקת אשראי על ידי הקהל הרחב בצורה פשוטה וברורה הן כרטיסים לכניסה חד פעמית והן מנויים שבועיים/חודשיים/ שנתיים וכולי (הופעות ואירועים, בריכה, חדר כושר וכו') כלל המידע באתר יכיל מידע ואירועים של הרשות המקומית בלבד. לא תותר הצגת מידע שאינו שייך לרשות המקומית, לרבות פרסום של גופים זרים, קישורים לאתרים מסחריים, מכירות וכו"ב.

## 15. תכולת דרישות פורטל אינטרנטי תיק תושב ללקוחות רשומים

- 15.1. המערכת תכיל פורטל תיק לקוח (להלן: "הפורטל") ייעודי אשר ישולב באתר האינטרנט של הרשות המקומית לטובת לקוחות ותושבי הרשות המקומית. תכולת הפורטל תתבסס על תשתית הידע, התהליכים, והדרישות שיוגדרו במערכת, בכפוף להנחיות אבטחת המידע וישמש כשער כניסה של הלקוחות ומקבלי השירות (תושבים, פונים וכו') מהרשות המקומית.
- 15.2. הפורטל הינו אזור אישי המיועד ללקוחות הרשות המקומית בלבד והגישה אליו לאחר תהליך רישום וזיהוי הלקוח כמופיע כמקבל שירותים מהרשות המקומית:
  - 15.2.1. רישום ראשוני – הכולל מילוי פרטי משתמש, תחומי עניין ועולמות תוכן המעניינים אותו וחתומה על הצהרת שימוש ואישור קבלת דיוור אלקטרוני.
  - 15.2.2. אישור המשתמש כמורשה גישה לפורטל על ידי מנהל הפורטל ברשות המקומית ולאחר זיהוי של המשתמש באמצעי זיהוי שונים.
  - 15.2.3. הרשאת גישה והגדרת עולמות התוכן שיהיו נגישים למשתמש. קיימת רגישות בהצגת נתוני ילדים לזוגות החיים בנפרד ומידע הקשור בסיוע כדוגמת רווחה, שירותים חברתיים, קב"ס וכו' ולכן עולמות התוכן הזמינים ללקוח – ייבחרו בקפדנות.
- 15.3. ביטול הרשאת גישה – ניתן יהיה למנוע גישה ממשתמש שנרשם או לאחר מספר ניסיונות גישה או בהנחיית מנהל הפורטל מטעם הרשות המקומית. ההרשאה לחסימת גישה תוגדר למשתמשים מוגדרים בלבד ברשות המקומית.
- 15.4. הפורטל יכלול ממשק משתמש אחיד, מבוסס דפדפן בהתאם להנחיות "ממשק משתמש" של מסמך זה.
- 15.5. האתר יהיה בהתאם לתקני הקמת אתרי אינטרנט המפורסם על ידי W3C מותאם לכל הדפדפנים בגרסאותיהם העדכניות (HTML5), רספונסיבי ומותאם לתצורות מסכים שונות (החל בסמארטפונים ועד מסכים / קיוסקים להצגת מידע)
- 15.6. באמצעות הפורטל יתאפשר לפתוח קריאה במערכת לכלל השירותים אותם הוא מספק לרשות המקומית.
- 15.7. הפורטל יציג ללקוח את כלל המידע ההוליסטי (360) מהמערכת של הרשות המקומית (כדוגמת תשלומים, תזכורות, סטטוס פניות וכו') ואפשרות לפניות ותהליכי בקשות/ אישורים באמצעות פורטל מודול טפסים דיגיטליים.
- 15.8. פעולות המשתמש בפורטל יהיו חלק מהמערכת וייקלטו לכי התנעת תהליכים שירותיים במחלקות השירות (כדוגמת מוקד הרשות המקומית, שירות לקוחות מח' הכנסות ומחלקות נוספות ברשות המקומית).
- 15.9. בפורטל יפורסמו תכנים שונים, כגון מועד מופעים ואירועים, טלפונים למוקד, לו"ז, לוח מודעות, מפות ושכבות ברשות המקומית וכדומה.
- 15.10. תתאפשר הפצת מידע והודעות לכלל משתמשי המערכת הן באמצעות דפי מידע והן ע"י הודעות דחופות מתפרצות אשר "יצופו" בקדמת המסך.

- 15.11. הפורטל יכיל סקטורים לתצוגת ההודעות, תהיה כרשימה מתגלגלת אוטומטית עם יכולת הרחבה במתכונת RSS סטנדרטי.
- 15.12. הפורטל יכיל טאבים שונים שיוגדרו בשלב ה CDR, בין היתר:
- 15.12.1. טפסים דיגיטליים מעולמות התוכן הרלוונטיים למשתמש
- 15.12.2. חנות רכישת מוצרים – בחנות זו ניתן יהיה להגדיר מוצרים, אירועים וחוגים רלוונטיים למשתמש (כדוגמא: חוגים השייכים ליישובים מסוימים) לרבות יכולת הזמנת מוצרים online באמצעות סליקת כרטיס אשראי.
- 15.12.3. זימון תורים למחלקות הרשות המקומית – זימון תורים בחלונות זמן פנויים למחלקות השונות ומשלוח זימון לדוא"ל הלקוח ולדוא"ל המחלקה (קובץ זימון פגישה ics) לרבות יכולות לבטל תור שזימנתי וכן קבלת SMS תזכורת יום לפני מועד הזימון.
- 15.12.4. הפקת אישורים מהפורטל
- 15.12.5. גישה לשוברי תשלום הממתינים לתשלום כדוגמת שוברי ארנונה, היטלים, אגרות וכו' לרבות לינק לתשלום לספקי מערכות המידע (מערכת חניה, מערכת גביה, מערכת וטרינריה וכו').
- 15.12.6. היסטוריית פניות שלי כלקוח לרשות המקומית ומחלקותיה וסטטוס הפנייה ומסמכים נלווים לפנייה.
- 15.13. זימון תורים
- 15.13.1. המערכת תאפשר זימון פגישות ללקוח עבור נותן שירות ו/או מחלקה ברשות המקומית באמצעות הפורטל.
- 15.13.2. המערכת תאפשר התאמת משך הפגישה לסוג טיפול או סוג תושב / לקוח או נותן שירות ע"פ קריטריונים שיקבעו.
- 15.13.3. המערכת תאפשר זימון פגישות עבור לקוח מסוים לצוות עבודה ספציפי. כאשר הלקוח יופיע המערכת תנתב אותו לצוות או לעובד מתוך הצוות והכל בהתאם להגדרות הנהלת הרשות המקומית.
- 15.13.4. המערכת תאפשר זימון פגישות לפי סוג שירות. כאשר תושב לקוח הוא ינותב לעובד המתמחה בסוג השרות בהתאם לעומס על העובדים נותני השרות, כלומר לנותן השירות שמספר הממתינים אצלו בתור הינו הקטן ביותר.
- 15.13.5. המערכת תאפשר קביעת מספר פגישות ללקוח ספציפי, כאשר נושא הפניה מחייב טיפול על ידי מספר עובדים שונים בתהליך טיפול המוגדר מראש.
- 15.13.6. המערכת תאפשר זימון פגישות במשכי זמן שונים.
- 15.13.7. לקוחות אשר יזמנו מראש, תושבים המגיעים באופן אקראי ותושבים שהועברו מתור אחר יסונכרנו אוטומטית על ידי המערכת, כך שתתבצע חלוקת מספרים בהתאם לחוקיות שתקבע לגבי המקרים הבאים:



- 15.13.7.1 תושב מאחר או מקדים - תושב אשר אחר או הקדים, המערכת תאפשר להגדיר ביטול עדיפות בהתאם לזמן האיחור או ההקדמה בהתאם למדיניות הרשות המקומית.
- 15.13.7.2 תושב בעדיפות – יוגדר תושב לטיפול בעדיפות.
- 15.13.7.3 ניתוב פגישות לעובד אחר לטיפול בהתאם לחוקיות שתקבע, באם העובד שהיה אמור לטפל בתושב אינו פנוי (למרות תיאום פגישה מראש).
- 15.13.8 המערכת תאפשר חיפוש פרק זמן פנוי לפגישה חדשה למול סוג שירות, נציג שירות, סוג תושב, אזור שירות, זמנים מועדפים לתושב ומשאבים.
- 15.13.9 המערכת תאפשר לזמן לתושב יותר משירות אחד (לקבוע לו מספר תורים).
- 15.13.10 המערכת תאפשר להגדיר מינימום / מקסימום ימים בין פגישות בהתאם לסוג שירות.
- 15.13.11 המערכת תאפשר זימון פגישה גם באמצעות האפליקציה לתושב ובאמצעות המוקד העירוני.
- 15.13.12 המערכת תעביר מסרון עם קבלת אישור פגישה במייל חוזר ו/או הודעת SMS.
- 15.13.13 המערכת תתממשק למערכת הזום ותוכל לייצר זימון תור בוידאו לתושב.
- 15.13.14 ניהול רשימת ממתנינים
- 15.13.14.1 המערכת תתמוך בניהול רשימת ממתנינים באם היומן מלא לפי סוג שירות, נציג שירות, סוג תושב, אזור שירות, זמנים מועדפים לתושב ומשאבים.
- 15.13.14.2 אפשרות הוספת דרישה לרשימת המתנה ליומן בהתאם לרצון התושב כגון: יום מועדף ו/או שעה ביום (בוקר, צהרים וכו').
- 15.13.14.3 ביצוע זימון אוטומטי לפגישה בהתאם לבקשת התושב שהוגדרה.
- 15.13.15 תמיכה בהגדרת הערכות נדרשת לפגישה וביטול פגישה:
- 15.13.15.1 שליחת דוא"ל ומסרון לתזכורת.
- 15.13.15.2 אפשרות לשלוח לתושב טפסים אותם עליו למלא ולהביא עמו לפגישה כולל הנחיות למילוי מתוך מאגר טפסים של המשרד הרלוונטי.
- 15.13.15.3 אפשרות לשליחה אוטומטית של הודעות SMS לתזכורות על פגישות (ממשק למערכת לשליחת הודעות בסלולר).
- 15.13.15.4 הספק יפרט לאילו יומנים ומערכות אינטרנטיות יש למערכת המוצעת ממשק API.
- 15.13.15.5 במקרה של ביטול פגישה, המערכת תאפשר ניהול ממתנינים בתור שישובצו אוטומטית בזמן המתפנה ועדכון התושב בהתאם.
- 15.13.15.6 אפשרות לקביעת פגישה לקבוצת אנשים/תושבים, אשר ניתן לשבצם יחד בעת הגעתם לפקיד שירות מסוים/צוות עבודה מסוים.
- 15.13.16 תצוגת משתמש בדפדפן האינטרנט לזימון תורים דרך הפורטל לתושב.

## 16. תכולת דרישות מערכת ניהול מסמכים פנים ארגונית

- 16.1. מודול לניהול מידע וצירוף מסמכים סרוקים (סריקה וארכוב), קישורם לאובייקט או ישות במערכת, הגדרת מפתחות נושאיים לצורך מפתוח מסמך בצורה אוטומטית. דוגמא: מסמך סרוק המצורף ללקוח ספציפי יכיל מפתחות מידע הכוללים את פרטי הלקוח, פרטי השירות, נושא המסמך, מחלקות מעורבות ותאריכים.
- 16.2. המודול יפעל הן בצורה עצמאית והן בצורה אינהרנטית מתוך מודול זר. המודול הינו מודול רוחבי שיפעל מכל מודול אחר.
- 16.3. ניתן יהיה להוסיף מאפיינים למסמך (כגון נושאים, מילות מפתח, Metadata וכיו"ב) לשם איתור חיפוש תוכן (תגים).
- 16.4. המודול יכלול יכולת אוטומטית לחיפוש ויצירת מילות מפתח דרך איתור מילים וביטויים בתוך מסמכי office כחלק ממנוע החיפוש וקישור מידע בין מסמכים (אינדקסים של Metadata).
- 16.5. יכולות חיפוש ואיתור מסמכים סרוקים על פי עקרונות חיפוש ישות או מטה-דאטה (Metadata) ולפי מילות מפתח למסמך. (לא נדרשת יכולת חיפוש בתוכן מסמך סרוק או מצורף).
- 16.6. המערכת תציג דגל או סימון המעיד על קיום מסמכים מצורפים לישות או לאובייקט ותאפשר שליפתם בצורה מהירה.
- 16.7. המערכת תאפשר מחיקת מסמכים סרוקים או מצורפים על פי הרשאת משתמש. המחיקה אינה סופית וניתן יהיה לשחזר מסמך שנמחק.
- 16.8. קישור מידע:
  - 16.8.1. המודול יפעל כמודול קישור בין ישויות מידע כך שניתן יהיה לאתר מסמכים הקשורים לישות מידע ספציפית לפי מאפייני זיהו חד ערכיים. דוגמא חיפוש ת.ז של משלם תאפשר הצגה של מסמכים קשורים בהם מופיע משלם גם אם הוצמדו לישויות מידע אחרות.
  - 16.8.2. המודול יאנדקס מסמכים המופקים בצורה אוטומטית במערכת כגון מכתבים בתבנית קבועה, הודעות תשלום אוטומטיות, שוברים וכיו"ב.

## 17. תכולת דרישות דשבורד מנהלים פנים ארגוני למנהלים ולהנהלת הרשות המקומית

### 17.1. ניהול ה dashboard

17.1.1. כלי המחווניים הינו כלי תחקור והצגת מידע אגרגטיבי מכלל המודולים והמערכות של הרשות המקומית במבט על "ממעוף הציפור" תוך שימוש ביכולות כלי BI לתמיכה בפעולות תחקור מידע.

17.1.2. הכלי מיועד לרמת הנהלה בכירה (מנהלי אגפים ומעלה ברשות המקומית) לצורך הצגת תמונת ראי של הפעילות הכוללת באגף.

17.1.3. הספק יידרש לתכנן ולאפיין Dashboard ניהולי לכל אחד מהגורמים הניהוליים תוך הבנת הצרכים הנדרשים מכל מנהל, הבקורות הנדרשות, כלי התחקור וזרימת המידע היומיומי ביחידה הארגונית של המנהל.

17.1.4. ה dashboard הארגוני יידרש להתממשק באופן דו כיווני למערכת ניתוח המידע הארגוני – כלי ה BI. הספק יידרש להציג את היכולות האינטגרטיביות של שני הכלים הללו :

17.1.4.1. טכנולוגיה מיושמת

17.1.4.2. ממשקי מידע והצגת נתונים, גרפים ומחווניים.

17.1.4.3. פרוטוקולי זיהוי והעברת נתונים בצורה מאובטחת (חלק מהנתונים נחשבים חסויים / רגישים) לרבות גישה לכלים.

17.1.4.4. יכולות הפקת דוחות יומיים מתוך תבנית דרישה לסיכום פעילות יומית, מצטברת.

17.1.5. הצגת KPI – הגדרת קריטריונים ומדדי ביצוע והצגת הנתונים המנותחים בזמן אמת על גבי מחווני מדדי ביצוע גרפיים. הספק יציג מסמך מאפיינים בנושא זה.

17.1.6. יכולות חיפוש מידע

17.1.6.1. הספק יציג את יכולות חיפוש מידע על פי זיהוי נתון (כגון כותרת דוח, מספר זיהוי וכו') והצגתו כחלק מיכולות ה Dashboard.

17.1.7. חיזוי ומגמות

17.1.7.1. הספק יציג יכולות הצגת נתונים היסטוריים ונתונים פיננסיים למטרת ניתוח ויכולת חיזוי מתקדמים.

17.1.7.2. כמו כן, יכולות ניתוח נתונים אוטומטית והצגת מידע מחושב עתידי לאורך תקופה.

17.1.7.3. הפתרון יאפשר מתן המלצה לפעולות או לשינוי מגמות שישפיעו על התוצאות הצפויות.

### 17.2. מחולל דוחות BI

- 17.2.1. הרשות המקומית מעוניינת ביישום כלי לניתוח ותחקור מידע הקיים והצגת מגמות עתידיות (להלן כלי BI) במערכת המידע הארגונית הניתנת לתיאור כמערכת הייצור של הרשות המקומית.
- 17.2.2. כלי ה BI חייב לעמוד במטרות הבאות:
  - 17.2.2.1. ממשק משתמש נוח, גרפי ואינטואיטיבי המאפשר יצירת וניתוח מידע בשיטות "גרור והשלך" תוך הבנת הממדים והממדים השונים המוצגים, על ציר זמן ותקופה או כ cross data בין ישויות מידע ותוצרים מחושבים.
  - 17.2.2.2. מידע מדויק ואמין – חשיבות רבה תינתן לכלי BI שיציג נתונים אמינים מהמערכות השונות.
  - 17.2.2.3. תחקור מידע מרמת על עד רמת הרשומה הבודדת בשיטות drill up/down, drill through וכיו"ב.
  - 17.2.3. קהל משתמשי כלי BI:
    - 17.2.3.1. הנהלת הרשות המקומית (עד רמת מנהל יחידה / מחלקה / גוף סמך ועד בכלל) כ- 30 משתמשים.
    - 17.2.3.2. מומחי יישום ישתלמו בקורסי הדרכה בהכנת קוביות המידע (OLAP או cubes או בשיטות אחרות) להצגתו: עד 5 עובדים.
    - 17.2.3.3. כלל העובדים הנ"ל יעברו הדרכה מרוכזת ופרטנית (לפי מיקוד מקצועי של פעילותם) לפחות במשך 5 ימי הדרכה כל אחד כחלק מיישום כלי BI.
    - 17.2.4. ארכיטקטורת כלי BI:
      - 17.2.4.1. הארכיטקטורה של כלי BI תכלול את בסיס הנתונים הטבלאי של מערכת המידע ארגונית לגבייה ותפעול שתיושם על ידי הספק.
      - 17.2.5. מטרת השימוש בכלי ה BI:
        - 17.2.5.1. פיתוח ותחזוקת דוחות קבועים
        - 17.2.5.2. ניתוח נתונים גמיש
        - 17.2.5.3. שילוב יכולות ניתוח סטטיסטיות, מגמות וחיזוי תוך כדי תהליך ניתוח המידע, כדוגמת עיבוד סדרות עתירות (ניקוי עונתיות, יצירת אגרגטים וכד')
        - 17.2.5.4. טבלאות וגרפים סיכומים ומפורטים.
        - 17.2.6. ממשק משתמש ויכולת שימוש:
          - 17.2.6.1. ניתן ללמידה בזמן סביר על ידי משתמש ממוצע בעל ידע באקסל, לרבות התמצאות ביכולות הפונקציונאליות המרכזיות ובניית דו"חות.
          - 17.2.6.2. קיום Wizards המלווים את העבודה השוטפת.
          - 17.2.6.3. עיצוב ממשק אישי: יכולות התאמה אישית של העדפות משתמש על הגדרת תפריטים, מסכים וכו'.
          - 17.2.7. ויזואליות:

- 17.2.7.1 מראה הכלי לרבות מראה אחיד כולל (Feel& Look).
- 17.2.7.2 Dashboards – יכולת המערכת ליצור dashboard אטרקטיבי.
- 17.2.7.3 יכולת להציג דוחות מימין לשמאל כולל תמיכה בעברית.
- 17.2.7.4 הצגת גרפים תוך שימוש ב smart tags לתחקור מידע (drilling) מתוך הגרפים.
- 17.2.7.5 יכולות Tree Map.
- 17.2.7.6 ניתוח רגישות (What If): הצגת שינוי במשתנה X (יתרה למשל) כפונקציה של שינוי במשתנה Y (לדוגמא מדד מחירים).
- 17.2.7.7 הצפת נתונים (Bubble Up): כגון נתונים מפורטים הנמצאים בסימן מנוגד לנתון המסוכם.
- 17.2.7.8 חישובים על שדות: ביצוע פעולות על שני שדות (עמודות) והצגת התוצאה בשדה נוסף.
- 17.2.8 תזמון ושיתוף דוחות:
  - 17.2.8.1 קיום יכולת לתזמון ושיתוף דוחות.
  - 17.2.8.2 הפרדה בין דוחות פרטיים ודוחות משותפים.
  - 17.2.8.3 הפצה למשתמשים בדוא"ל, בפורמט סטנדרטי (PDF, Office) ובמועדים קבועים.
  - 17.2.8.4 סידור תוצרים: סידור דוחות / גרפים לפי עץ נושאים מוגדר על ידי מומחה יישום.
  - 17.2.8.5 שילוב Metadata: הצגת תיאור ערכים, ממדים ומאפיינים בתוצרים.
  - 17.2.9 יכולות ניתוח מידע:
    - 17.2.9.1 Drill down – ירידה לאורך ההיררכיה, לדוגמא: מעבר ממגזר ראשי למגזר משני.
    - 17.2.9.2 Drill across – ירידה מרמה גבוהה לרמה נמוכה יותר תוך מעבר בין ממדים, לדוגמא: ירידה לאורך ההיררכיה ה"מגזר" ומנקודה שתיבחר מעבר לממד "סוג הנכס" והמשך התחקור לאורך הממד החדש.
    - 17.2.9.3 Drill to detail – יכולת להגיע מכל שלב בתהליך התחקור לרמת הפרט, קרי לרמת העסקה/רשומה הבודדת (האירוע).
    - 17.2.9.4 תאריך כפרמטר: יצירת לוח על ידי הגדרת תאריך כפרמטר המשמש כנקודת מוצא ליצירת מבנה תאריכים (תקופות).
    - 17.2.9.5 רשימות ערכים דינמיות: יצירת רשימת ערכים של שדות (List Of Values) של ערכים בתוקף בתקופה ההתייחסות.
    - 17.2.9.6 סרגל תאריכים דינאמי: יצירת גרף המלווה בסרגל תאריכים דינאמי, כאשר הנתונים על הגרף מתעדכנים בהתאם לשינוי טווח הזמן בסרגל.
    - 17.2.9.7 בחירת ערכים סטטיסטיים: הצגת רשימת ערכים סטטיסטיים שונים לבחירת המשתמש (ממוצע, סטיית תקן, ספירה וכד').

17.2.10. קישור לכלי office (דו כיווני) :

17.2.10.1. יכולות הצגת נתוני בייצוא ל word, excel ושימוש בנתונים טבלאיים מיובאים

באקסל לצורך שילוב המידע בדוחות הניתוח של כלי BI.

17.2.11. יכולות חיפוש (מנוע חיפוש) לצורך התמצאות במושגים וסוגי הנתונים המפורטים ב

Metadata כולל חיפושים על רשימת דוחות והמרכיבים שלהם.

17.2.12. שילוב דוחות בפורטל המידע של הרשות המקומית ובפורטל לתושב (ציבורי) :

### 17.3. הפקת הדוחות

17.3.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות לפי בחירת שדות מכלל המודולים הקיימים במערכת.

17.3.2. ניתן יהיה להפיק את הדוחות לפי : טווחי תאריכים, ימים ספציפיים, טווחי שעות.

17.3.3. הפקת הדוחות תאפשר לפי רמת הרשאה ולפי מחלקה/אגף.

17.3.4. את הדוחות ניתן יהיה לשמור את הדוח במערכת ולייצא לקבצי pdf, Excel.

17.3.5. יכולת שליחת מיילים לגורמים מוגדרים באופן אוטומטי.

17.3.6. המערכת תאפשר ליצור דוחות קבועים בצורה מהירה אשר יכללו את השדות הנדרשים לפי בחירת מנהל המערכת.

17.3.7. ניתן יהיה לבצע השוואות בין דוחות לפי תקופות.

17.3.8. המערכת תאפשר לחולל דוחות לפי שדות נבחרים על ידי מפיק הדוח ובחירת הפרמטרים להצגה.

17.3.9. המערכת תדע ליצור דוחות מרוכזים, לצורך הדפסתם, אשר יכללו את השדות הבאים : אגף/מחלקה, נושא, גורם מטפל, רחוב, רובע/ שכונה, סטטוס, סוג הפונה, טווחי תאריכים, סוג הדוח (מפורט/ מקוצר).

17.3.10. המערכת תכלול דוחות רבעוניים, חצי שנתיים ושנתיים ותאפשר השוואה ביניהם, המערכת תציג את ההשוואה בתצורה של טבלאות עם נתונים או לחילופין כגרף לפי בחירת המשתמש.

## 18. תכולת דרישות אתר אינטרנט, פורטל ומערכות אינטרנטיות ציבוריות

- 18.1. התכנים של האתר הקיים יועברו כולם או חלקם לאתר החדש בדרך של העתקת התכנים, התמונות, המסמכים המצורפים, טפסים דיגיטליים וכיו"ב לאתר החדש.
- 18.2. הספק יציג לפחות שלוש (3) אלטרנטיבות למבנה, שלד וניראות האתר החדש בהתאם למגמות / עיצובים הקיימים בגופים מקבילים (רשויות מקומיות) והרשות המקומית תקבל החלטה בדבר האלטרנטיבה המיטבית ו/או כל אלטרנטיבה קיימת בגופים דומים לפעילותה של הרשות המקומית.
- 18.3. האתר החדש ייבנה על בסיס האלטרנטיבה שבה בחרה הרשות המקומית והתכנים יועתקו אל האתר החדש. בידי הרשות המקומית האופציה להחליט אם כלל התכנים הקיימים יועלו לאתר החדש ו/או להעביר תכנים נוספים ו/או לוותר על חלק מהתכנים ו/או כל שילוב אחר כחלק מתהליך ההקמה.
- 18.4. דרישות כלליות מהאתר
- 18.4.1. אתר האינטרנט יציג את כלל הנכסים הדיגיטליים ותכנים דיגיטליים כולל סרטוני וידאו ואודיו, מפות אינטראקטיביות, מצגות ויאפשר לגולשים, לפי סוגי הקהלים השונים שיפורטו להלן, לצרוך את כלל התכנים, בפלטפורמות שונות ועל גבי דפדפני אינטרנט המופעלים על מחשבים ניידים ומכשירים סלולאריים וטאבלטים, ברזולוציות שונות ובמערכות הפעלה שונות.
- 18.4.2. כחלק מדרישות הקמת האתר ייבנו גם פורטלים ייעודיים עבור קבוצות משתמשים רשומות וכן דפי מידע ותכנים ייעודיים בתחומי העיסוק של הרשות המקומית. האתר יבנה בשיטה שתאפשר לעדכן את כל רכיביו באופן קל ושוטף.
- 18.4.3. הספק יהיה אחראי בנוסף להזנת התכנים החדשים גם על הסבת התכנים מהאתר הישן (אלה הנחוצים) אל האתר החדש למעט כתיבת תוכן מקורי שאינו בתחום אחריותו של הספק. יצוין כי מרבית התכנים מהאתר הישן יהיו רלוונטיים גם באתר החדש.
- 18.5. טכנולוגית מערכת ניהול התוכן
- 18.5.1. האתר ומערכת ניהול התוכן ייכתבו בקוד סגור או בקוד פתוח לפי בחירת המציע ובלבד שבכל עת כאשר המערכת תעבור עדכון או כאשר תסתיים ההתקשרות עם המציע, המציע יעביר את כלל הנתונים לרשות המקומית. האתר ומערכת ניהול התוכן ייכתבו על גבי מערכות ניהול תוכן (להלן CMS) המובילות / הנפוצות בעולם כגון: WordPress, Joomla, Drupal, Typo3 ו/או אחרות. כחלק מבדיקות הפתרון המוצע, תבדוק הרשות המקומית, כי מערכת ה-CMS המוצעת אכן עומדת בדרישות, פופולאריות ותאימותה לדרישות הרשות המקומית.

18.5.2. הזכויות על הנתונים במערכת ה-CMS, האתר, תמונות, עיצובים, אייקונים ופיתוחים / התאמות של הספק יהיו של הרשות המקומית והיא תשתמש את הרשות המקומית בהמשך לאחר סיום ההתקשרות עם הספק.

18.5.3. האתר יותקן של שרת / שרתים בחוות השרתים של הספק / מענן הספק.

18.5.4. הספק יידרש בכל עת ולפחות מדי חצי שנה לעדכן את מערכת ה-CMS לגרסתה העדכנית ביותר לרבות התאמות האלמנטים השונים באתר לגרסת ההפצה העדכנית של מערכת ה-CMS.

18.6. תאמות לפלטפורמות צריכת תוכן מגוונות

18.6.1. כלל המידע באתר יותאם בצורה אוטומטית וללא צורך בהתערבות מתכנת לכלל הרזולוציות, דפדפנים ופלטפורמות מדיה דיגיטליות שונות.

18.6.2. האתר יותאם רספונסיבית לתצוגות שונות לרבות עימוד / פורמט מחדש של דפי תוכן כך שיותאמו לתצוגה בכל מחשב / קיוסק מידע / מכשיר בעל דפדפן אינטרנט נתמך.

18.6.3. המודל העיצובי של האתר (גיליונות עיצוב, גופנים, אייקונים, תמונות ואלמנטים נוספים) לרבות טפסי הזנת מידע שיעוצבו בהתאם לדרישות הרשות המקומית, לא יפגעו ביכולות האתר ובהתאמתו לכל סוגי התצוגות, הדפדפנים, פלטפורמות וכיו"ב.

18.6.4. כחלק מאפיון האתר יידרש הספק להציג תרחישי שימוש ואבות-טיפוס במסכים שלדיים (Wireframes) בשלושת התצורות: מחשבי PC, טאבלטים ומכשירים סלולאריים.

18.7. קהלי יעד

אתר האינטרנט ישרת את קהלי היעד הבאים:

18.7.1. קהלים רשומים לפורטלים של הרשות המקומית – המפורטים במסמך זה ופורטלים נוספים שיוקמו על ידי הרשות המקומית בעתיד.

18.7.2. אתר פומבי לכלל המבקרים בו - מזדמנים כגון תושבים, בעלי עסקים, מתעניינים, מציעים בהליכי מכרזים, פעילויות תיירות פנאי ונופש, פרויקטים בתחומי הרשות המקומית, חירום, מועמדים דרושים, וכיו"ב.

18.8. נגישות

18.8.1. על האתר לעמוד בדרישות כל חוק לרבות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, על פי תקנות הנגישות למוסדות להשכלה גבוהה (תקן AA במועד כתיבת המכרז) וכל תקנה מחייבת אחרת. תקנות חובת נגישות יעמדו בתוקפן הן בשימוש באתר הרשות המקומית והן בפורטלים / מודולים השונים על פי הוראות החוק שיחולו מעת לעת על הרשות המקומית ועל המזמין יהיה להתאימם על חשבונות ללא תשלום נוסף מעבר לתשלום התחזוקה השנתית.



18.8.2. יודגש כי הרשות המקומית לא תשלם על שינויים, פיתוחים והתאמות נדרשות ו/או עתידיות (גם במקרים בהם יישום התקנות דורש פיתוחים והוספת תכונות חדשות ו/או פיתוחים נוספים) וזאת כתוצאה משינויים רגולטיביים בתקנות חובת נגישות מעבר לתשלום החודשי והספק יידרש להתאים את האתר לדרישות נגישות כחלק מסל הדרישות המשולם לו ברמה חודשית על ידי הרשות המקומית.

#### 18.9. שפות

18.9.1. אתר האינטרנט יוצג בשפה העברית אך ניתן אופציונאלית להוסיף דפים בשפות כגון אנגלית וערבית ולאפשר תצוגה של דפי תוכן באתר בשפות אלו בנוסף על עברית.

18.9.2. תרגום הדפים, הכנתם ובדיקה תחבירית של דפים בשפות זרות אינם בתכולת הדרישות של מכרז זה ויועברו בעתיד על ידי הרשות המקומית לספק כחלק מתהליך העברת תכנים המתנהל בצורה שוטפת כחלק מפעילות תחזוקת האתר.

18.9.3. דפי התוכן בשפות הזרות לא יהיו בבחינת "דפי / אתר מראה" של האתר בעברית, אלא יאופיינו לקהלים מוגדרים כגון תיירים, מתעניינים ובעלי עניין ספציפיים.

#### 18.10. סיווג התכנים הנדרשים באתר

אתר האינטרנט יכלול תמיכה בשלל סוגי מידע הנדרשים לתצוגה בצורה רספונסיבית כדלהלן:

- 18.10.1. וידאו – תכני הווידיאו העיקריים שיוצגו באתר הינם: סרטונים מתוך מאגרי וידאו ציבוריים או פרטיים של הרשות המקומית שיוצגו באתר כחלק מתצוגה אינטראקטיבית.
- 18.10.2. אודיו – תכני אודיו כגון ישיבות (רשות מקומית, ועדות, הנהלת רשות המקומית) מוקלטות, דיונים וכיו"ב.
- 18.10.3. טפסים דיגיטליים – טפסים המכילים שדות מידע הניתנים למילוי על ידי משתמש ומועברים למערכות המחשוב של הרשות המקומית כשדות מידע לצורך ניתוח, עיבוד ויצירת משימות במערכות המחשוב.
- 18.10.4. כתבות טקסט – חדשותיים, אינפורמטיביים וכו' משולבי תמונות, אייקונים ואלמנטים עיצוביים ערוכים בצורה טורית או אחרת.
- 18.10.5. צירוף מסמכים לתצוגה באתר – כגון מסמכי PDF, תמונות, מסמכי אופיס וכיו"ב.
- 18.10.6. יכולת בניית עמודים מיוחדים – עמודים משולבים טקסט / וידאו / טפסים.
- 18.10.7. מצגות – מצגות אינטראקטיביות לדוגמא: פרויקטים תכנוניים והנדסיים, מידע שיווקי וכיו"ב – המצגות יוצגו בתצוגות מתחלפות כדוגמת slideshow, גלילת דפי מגזין ובתצורות עיצוביות נוספות.
- 18.10.8. לוח אירועים – תצוגת קלנדריות כגון יומנים, ציר זמן של אירועים ועוד.
- 18.10.9. תבניות משולבות ביכולות הני"ל, באמצעותם ניתן לבנות עמודים בקלות.

18.10.10. מנוע חיפוש - מנוע חיפוש איכותי ומדויק, בכל פרטי התוכן שבאתר כולל בתוך מסמכים מצורפים שהועלו לאתר. הצגת הפסקה המכילה את התוכן המבוקש תוך הדגשת התוכן המבוקש.

#### 18.11. עיצוב מכוון -משתמש

18.11.1. תכני האתר יוצגו באופן אטרקטיבי ונעים למשתמש, אשר יאפשר למשתמש חוויה נעימה וגישה נוחה ויעילה לכל הפעילויות הנחוצות לו.

18.11.2. האתר יהיה רספונסיבי ועיצובו יתחשב בהרגלי הגלישה של קהלי היעד השונים (טלפון נייד או מחשב) וישקף את שפת הפרסום של הרשות המקומית, השירותים הניתנים על ידה ואתרים של רשויות מקומיות דומות לה.

#### 18.12. מערכת ניהול תוכן יעילה (לעורכי תוכן ומנהלי האתר)

18.12.1. האתר יתופעל ויתחזק ע"י מנהלי תוכן שונים – בהתאם לאחריות עדכוני מידע של הפורטלים וסוגי המידע השונים (כגון: בתחומי החינוך, תרבות, פעילויות מתנ"ס, תפעול והנדסה, פרויקטים בטחון וחירום וכו') אשר אינם מומחים במקצועות המחשב.

18.12.2. נדרש כי מערכת ניהול התוכן תהיה יעילה, בעלת יכולת מתן הרשאות, עריכה ברמות הרשאה שונות והגדרה מדויקת של אזורי תקפות ההרשאה באתר.

18.12.3. המערכת תהיה קלה לתפעול, לייצור ולהעלאת תכנים במהירות, ובגמישות כלפי סוגי תוכן שונים: ארכיון, תמונות, וידאו, אודיו, טקסטים, דפים ראשיים, תתי דפים, עמודי קצה (כתבות) וכן הלאה.

18.12.4. המערכת תהיה נוחה ללימוד ודרישות הקדם יהיו לבעלי רמת ידע מינימאלית בתפעול מערכות ממוחשבות, ללא תלות במתכנתים או מעצבים ותאפשר פרסום של תוכן והצפה שלו בכמה אזורי תוכן במקביל.

18.12.5. מנהלי האתר יוכלו לבנות בקלות תבניות חדשות תוך התבססות על הרכיבים הקיימים בתבניות אחרות.

#### 18.13. זמינות

18.13.1. רמת זמינות האתר על כלל תכניו יעמוד על לפחות 99.95% ותקף לכל ימות השנה, זמני היממה וימות השבוע (24/7/365).

18.13.2. האתר יאוחסן בחוות שרתים בעלת זמינות כוללת (ר"ל החוליה החלשה ביותר מבין אמצעי האחסון, העיבוד, אספקת החשמל וכו') של לכל הפחות 99.95%.

18.13.3. האתר יגובה אחת ליום לכל הפחות והספק יתחייב על העלאת האתר מגיבוי בתוך פרק זמן של עד 2 ש"ע. לצורך כך יציג הספק מתודה לגיבוי של הנתונים ושיטה טכנולוגית להעלאת הנתונים כגון כלים לביצוע רפליקציה, גיבוי ועוד.

- 18.13.4. גיבוי דורות: ניתן להעלות את האתר מגיבוי לפי תאריך כאשר הדרישה המינימאלית לשמירת כל שינוי עד בתצורת דורות אחורה (snapshots) כדלהלן: גיבוי יומי 5 ימים אחרונים, גיבוי שבועי 4 שבועות אחרונים, גיבוי חודשי פעם בחודש 3 חודשים אחורה.
- 18.14. טכנולוגיה
- 18.14.1. תאימות וגמישות טכנולוגית על מנת לאפשר פיתוחים עתידיים באופן שתהיה התאמה מירבית למיטב הטכנולוגיות הנוכחיות, ופתיחות לתחזוקה ושדרוג עתידי ללא צורך בבניית אתר חדש.
- 18.14.2. בהתאם לכך נדרשים לפחות:
- 18.14.2.1. שכבת התצוגה תכתב בתקן HTML5.
- 18.14.2.2. תאימות מלאה לדפדפנים הפופולריים באינטרנט: Internet explorer, chrome, Firefox, safari, android WebView.
- 18.14.2.3. שילוב מנגנוני אופטימיזציה לקידום האתר במנועי חיפוש - ברמת הדף הבודד וכלל האתר.
- 18.14.2.4. מעבר בהצלחה של ביקורת Google Search Console Review.
- 18.14.2.5. תאימות מבנה ודפי אתר ל Google Analytics לטובת יכולות ניתוח תוכן.
- 18.14.2.6. תמיכה באופטימיזציה למנועי חיפוש על פי כללי גוגל ושמירת מוניטין האתר
- 18.14.2.7. הספק הזוכה מתחייב ליישם דרישות SEO מלא בהתאם להנחיות מומחה קידום תוכן/ אורגני, מטעם הרשות המקומית וכן לעשות כל שביכולתו כדי לשמור על המוניטין והמיצוב שהאתר הנוכחי צבר בגוגל.
- 18.15. מדידת האתר (analytics)
- 18.15.1.1. כניסות לאתר.
- 18.15.1.2. כניסות לעמודים מרכזיים.
- 18.15.1.3. הרשמות לקבלת דיוור.
- 18.15.1.4. כמות דפים נצפים בממוצע לגולש.
- 18.15.1.5. אחוז נטישה.
- 18.15.1.6. מספר צפיות וידאו.
- 18.15.1.7. חיפושים באתר.
- 18.16. שילוב צ'אט-בוט
- 18.16.1. אתר הצ'אט-בוט ניתן יהיה לשלב במגוון יישומים ואפליקציות של הרשות המקומית כגון: ווטסאפ, דפי פייסבוק ארגוניים, אתר האינטרנט ועוד.

- 18.16.2. הצ'אט-בוט יאפשר לכל מחלקה בארגון ליצור באופן עצמאי תזרימי שיחה במגוון שפות, כולל עברית, בקלות וביעילות וללא כתיבת קוד.
- 18.16.3. ניתן יהיה לענות על שאילתות של הלקוחות תוך זמן קצר ובאופן אוטומטי באמצעות התבניות החכמות של הצ'אט-בוט.
- 18.16.4. הצ'אט-בוט יאפשר לפונים לבצע מגוון פעולות, בכל זמן ובכל שעה, כמו למשל: פנייה למוקד, תיאום תורים למחלקות השונות, מענה אינפורמטיבי ודינמי לשאלות וכו'.
- 18.16.5. הפניה בצ'אט תפתח באופן אוטומטי פנייה במערכת ניהול הפניות אשר תנותב לגורם המטפל כולל פרטי התושב וכלל הפרטים שנרשמו בהתכתבות.
- 18.16.6. הצ'אט-בוט יאפשר בכל שלב להמשיך התכתבות עם נציג אנושי.
- 18.16.7. להלן פירוט המודולים אשר יכיל הצ'אט-בוט:
- 18.16.7.1. מודול צ'אט לאתרים ודפי נחיתה.
  - 18.16.7.2. מודול FACEBOOK.
  - 18.16.7.3. מודול MESSENGER.
  - 18.16.7.4. מודול INSTAGRAM.
  - 18.16.7.5. מודול EMAIL.
  - 18.16.7.6. צ'אט-בוט חכם- כולל מסכי ניהול והגדרות.
  - 18.16.7.7. כל המודולים לא יוגבלו בכמות משתמשים.

## נספח 6 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

### הנדון: מחירון השירותים וההצעה הכספית

- א. אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא/ת ת"ז מס' \_\_\_\_\_ המורשה להגיש הצעת מחיר מטעם \_\_\_\_\_ מס' זיהוי/ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), מורשה להגיש הצעה כספית המחייבת את המציע במסגרת מכרז 31/2022 הקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב (להלן: "המכרז") והכל בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים מסמכי המכרז.
- ב. על המציע לנקוב במחירי היחידה בכל סעיף בטבלה, ולמלא את כל הסעיפים המפורטים במחירון להספקת כל השירותים על פי הנדרש במפרט ובהסכם.
- ג. הזוכה יידרש לבצע את כל הדרוש על פי ההסכם, בתמורה למחירים המפורטים במחירון, וזאת בכל היקף שעות עבודה שתידרשנה בפועל לשם הספקת השירותים, מחירי היחידה לא ישתנו אף אם היקף השעות העבודה החודשי יעלה או ירד ביחס להיקף המשווער.
- ד. יובהר כי עמודת "כמות" נעשית לצרכי הערכת ההצעה הזוכה ואינה מהווה כל אינדיקציה או התחייבות לכל כמות שעות נדרשת ו/או שתצא על ידי המזמין. המזמין רשאי להזמין כל כמות שהיא של שעות עבודה ו/או שירותים ואף לא להזמין בכלל פריט או פריטים מהמחירון המפורט להלן.
- ה. הצעת המחיר של המציע תשוקלל על פי אמות המידה המפורטות בסעיף 14.2.8 במסמך א' – תנאים כלליים. יובהר כי התחשיב לשקלול ההצעה הינו סך סכימת מכפלות המחירים שנרשמו על ידי המציע, המפורטים בכל אחד מהפריטים במחירון במכפלת המשקל המפורט בכל סעיף (סה"כ מחירון).
- ו. יובהר כי המחירים שיוצעו על ידי הספק הינם מחירים הכוללים תמורה לאשכול ומכל תמורה שיקבל הספק ינוכו דמי ניהול של 7% (תקורה לאשכול) כמפורט בסעיף 6.2 להסכם המשפטי.
- ז. יובהר כי המזמין רשאי לתקן טעויות חישוביות הקשורות במכפלות ו/או סכימת מחירים וכן להתייחס למחירים החורגים מהטווח (מחיר גבוה או מחיר נמוך מהטווח או מחיר "0" או מחיר "כלולי") – כמחיר מוצע מינימאלי או מקסימאלי, בהתאמה. יובהר כי מציע שנקוב בהצעתו מחיר העולה על המחיר המרבי הנקוב בטבלת הצעת המחיר או מחיר הנמוך מהמחיר המינימאלי, רשאי המזמין לפסול את הצעתו ולא להתייחס אליה.
- ח. המחירים המפורטים להלן יהיו תקפים לאורך כל תקופת ההתקשרות, והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע העבודות.

ט. ידוע למציע כי עליו לנקוב בהצעתו, מחירים בטווח המחירים הנקוב בטבלת הצעת המחיר – לא יעלה על המחיר המירבי ולא ירד מהמחיר המינימאלי.

י. מחירון השירותים:

המחירים המפורטים במחירון וכן המחירים שינקוב המציע יהיו במטבע שקל חדש ולא יכללו מע"מ  
**נא למלא את עמודת "מחיר מוצע" בלבד.**

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
1.00	פרק 01 – שירותי הקמה	הערה	-	-	-	-	-
1.01	הקמת המערכות בהתאם לדרישות המפורטות בנספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים החיוב הוא חד פעמי עם השלמת כלל הפעולות הנדרשות לרבות בדיקות קבלה, הדרכות וקבלת מסמכי התייעוד למערכת. התמורה היא לרשות מקומית יחידה או הנהלת האשכול	הערה לפרק	-	-	-	-	-
1.05	הקמת מערכת טפסים דיגיטליים לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.10	הקמת מערכת משימות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.15	הקמת מערכת לניהול תהליכי השירות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.20	הקמת מערכת לניהול פניות במגוון ערוצי פנייה כולל קליטת פניות ב WhatsApp ומדף הפייסבוק של הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.25	הקמת מערכת רישום ורכישת שירותים (לרבות מוצרים, אירועים חד מופעים ורב	חד פעמי	1	15,000	20,000		

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
	מופעים) ללקוחות האשכול או הרשות המקומית באמצעות חנות אינטרנטית לרבות סכמה עיצובית, לרבות סליקה במסופוני אשראי לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול.						
1.30	הקמת פורטל אינטרנטי תיק תושב ללקוחות רשומים לרבות הקמת ממשקי מידע לכלל המערכות לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	30,000	35,000		
1.35	מערכת ניהול מסמכים פנים ארגונית והקמת ממשקים למערכות הנדרשות עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול.	חד פעמי	1	15,000	17,000		
1.40	דשבורד מנהלים פנים ארגוני למנהלים ולהנהלת הרשות המקומית או הנהלת האשכול.	חד פעמי	1	40,000	45,000		
1.45	הקמת אתר אינטרנט לרשות המקומית או הנהלת האשכול לרבות הסבת תכנים, מסמכים ודפי מידע מהאתר הקיים לרבות סכמות עיצוביות לדף ראשי לאתר, לדפי הפורטלים ולדפי תוכן.	חד פעמי	1	35,000	40,000		
1.50	כני"ל סעיף 1.45 – הקמת אתר אינטרנט ליחידת סמך של הרשות המקומית : חכ"ל, מתנ"ס, חברת מים וביוב וכו'	חד פעמי	1	20,000	25,000		
1.55	הקמת מסופון סליקה אינטרנטי מאובטח, ממשקי מידע וחיבור למערכות הכספים של הרשות המקומית	חד פעמי	1	3,500	4,000		

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
2.00	פרק 02 – שירותי תחזוקה	הערה	-	-	-	-	-
2.01	שירותי תחזוקה למערכות על פי הדרישות המפורטות נספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות. השירותים יכללו הפעלה מענן הספק, רישוי כלל ארגוני (ללא הגבלת משתמשים / מגיבים) תחזוקה, גיבוי מידע, שחזור מידע, שירותי תמיכה בלקוחות ובמשתמשים ושדרוג גרסאות תוכנה והוספת תכונות רוחביות לפחות פעמיים בשנה לגרסאות העדכניות ביותר.	הערה לפרק	-	-	-	-	-
2.05	עמלת סליקת אשראי לסולק (cashier) שאינו חברת האשראי. פתיחת המסופון והסדרי עמלות הסליקה מול חברות האשראי תבוצע ותשולם ישירות על ידי הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול.	תשלום בודד	5,000	1.20	2.50		
2.10	מערכת טפסים דיגיטליים עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול.	חודשי	12	1,000	1,500		
2.15	מערכת משימות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול	חודשי	12	1,000	1,500		
2.20	מערכת לניהול תהליכי השירות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,000	2,500		
2.25	מערכת לניהול פניות במגוון ערוצי פנייה עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול.	חודשי	12	2,000	2,500		



#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
2.30	מערכת רישום ורכישת שירותים ללקוחות האשכול או הרשות המקומית (חנות אינטרנטית)	חודשי	12	2,500	3,000		
2.35	פורטל אינטרנטי תיק תושב ללקוחות רשומים עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,500	3,000		
2.40	מערכת ניהול מסמכים פנים ארגונית עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,500	3,500		
2.45	דשבורד מנהלים פנים ארגוני למנהלים ולהנהלת הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,500	3,500		
2.50	תחזוקת אתר אינטרנט לאשכול או הרשות המקומית	חודשי	12	2,500	3,000		
2.55	תחזוקת אתר אינטרנט לגוף סמך של הרשות המקומית	חודשי	12	1,500	1,800		
2.60	שעות פיתוח / יישום לביצוע פיתוחים נוספים עתידיים ו/או מודולים נוספים ו/או תכונות נוספות ו/או ממשקי מידע שאינם כלולים בדרישות המכרז ובדרישות ה CDR.	ש"ע	100	220	240		
2.65	חבילת מסרונים SMS המספקת את כלל התכונות הנדרשות לרבות יכולת הסרה מדיוור לרבות ממשק למערכת. החבילה תכלול 250,000 מסרונים. אורך מסרון עד 144 תווים.	חבילת מסרונים	1	5,000	6,500		
2.70	רישוי והטמעת צ'אט-בוט באתרים הציבוריים (אתרי אינטרנט, חנות רכישת מוצרים, פורטל תיק תושב, טפסים דיגיטליים). הרישוי הנדרש הינו	חודשי	12	2,500	3,500		

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
	כולל לכל האתרים לרשות מקומית או הנהלת האשכול.						
#	שקלול כלל סעיפי המחירון (סכימת עמודת שקלול פריט)						

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה      חתימת וחותמת המציע      תאריך