# תוכן עניינים – מפרט טכני


| | | |
|---|---|---|
| 1. | כללי | 2 |
| 2. | מונחים והגדרות | 3 |
| 3. | מנהלה | 4 |
| 4. | תנאי סף | 11 |
| 5. | שיטת עבודה | 12 |
| 6. | אמנת שירות (SLA) | 21 |
| 7. | ארכיטקטורת הפתרון הנדרש | 23 |
| 8. | אינטגרציה וממשקים נדרשים | 26 |
| 9. | תכולת המערכת | 28 |

נספח א' – טופס פרטי המציע ..... 48

נספח ב' - אישור רו"ח על מחזור כספי ..... 49

נספח ג' - פירוט ניסיון המציע ..... 51

נספח ד' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה ..... 54

נספח ה'- הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע ..... 55

נספח ו'- תצהיר זכויות הקניין ..... 57

נספח ז'- דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע ..... 58

נספח ח' – הצעת מחיר ..... 63




חתימה וחותמת המציע: _____

# 1. כללי

1.1. עיריית רמת השרון (להלן: "המזמינה" ו/או "העירייה"), מעוניינת להטמיע מערכת לניהול שירותי הרווחה באגף לשירותים חברתיים וקהילתיים בעירייה.

1.2. המערכת המבוקשת היא מערכת מדף הפועלת אצל לקוחות המציע, אשר תותאם על פי מאפייני עבודת העירייה כמפורט במסמך זה.

1.3. תקופת התקשרות הבסיס הינה **שלוש שנים,** ממועד החתימה על ההסכם (להלן "תקופת ההסכם"). לעירייה עומדת האפשרות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות המצטברות **ל-2 שנים נוספות בלבד** (שנה ועוד שנה) באותם התנאים ובכפוף לחתימת הסכם הארכה (להלן "תקופת הארכה"). למען הסר ספק, מובהר כי במידה והעירייה הודיעה על רצונה, יהיה הספק מחויב במתן השירותים בתקופת ההארכה.

1.4. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרד העירייה בשדרות ביאליק 41, רמת השרון בימים א'-ה' בין השעות 09:00-15:00 אצל הגברת לימור נסט, מזכירות מכרזים.

1.5. רכישת המכרז מהווה תנאי מוקדם לקבלת הודעות בדחיפה מהעירייה בדבר תשובות שניתנו לשאלות ההבהרה, שינויים שיערכו במסמכי המכרז ו/או בתנאיו ו/או בקשר אליו.

1.6. הגשת הצעה למכרז זה, תהווה ראייה והצהרה כי המציע קרא את כל תנאי המכרז ודרישותיו, כי הוא מבין אותם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז וההצעה, בדייקנות, ביעילות, מומחיות ובמיומנות לשביעות רצון העירייה, ובמועדים אשר יקבעו על ידה, והכל בכפוף להוראות המכרז, אף במקרה של העסקת קבלני וספקי משנה.

1.7. **איש הקשר למתן השירותים מכוח מכרז זה הינו - מר אמיר הראל, מנמ"ר עיריית רמת השרון**
**amir_h@ramat-hasharon.muni.il ,03-5489382**

1.8. **טבלת תאריכים**

| פעילות | תאריך |
|---|---|
| מועד פרסום המכרז | 29.05.2023 |
| מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה | 16.06.2023 בשעה 17:00 |
| מועד אחרון להגשת הצעות | 11.07.2023 בשעה 09:00 |
| מצגות מציעים | TBD |

1.9. העירייה רשאית בכל עת לשנות כל אחד מהתאריכים המופרטים לעיל, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר שינוי המועדים האמורים תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז ותפורסם כדין.


חתימה וחותמת המציע: _____

## 2. מונחים והגדרות

| מונח | הגדרות |
|---|---|
| המזמינה / הרשות | עיריית רמת השרון. |
| המכרז | כל המסמכים: המכרז לרבות המפרט הטכני, ההזמנה לקבלת הצעות על תיקוניה, ההסכם ונספחיו, תשובות שניתנו בכתב לשאלות הבהרה של המציעים, כלל הנספחים. |
| נספחי המכרז | כל נספחי המפרטים הטכניים ונספחי ההסכם למכרז. |
| הסכם | הסכם התקשרות, לרבות נספחיו, שייחתם בין העירייה לספק. |
| המערכת | מערכת ניהול שירותי הרווחה, על כלל רכיביה , נשוא מכרז זה. |
| השירות/ השירותים | כל הפעולות הנגזרות מהספקה, הקמה, יישום, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול שירותי הרווחה, על כלל רכיביה, ובהתאם לנדרש בפרקי מכרז זה. |
| אמנת רמת השירות - SLA | אמנת רמת השירות (Service Level Agreement) - SLA – אמנה המגדירה את רמת השירות אותה מתחייב הספק לספק למזמין בכל מגוון השירותים הנכללים במסגרת המכרז (סעיף 6 למפרט הטכני). |
| מציע | מי שרכש את מסמכי המכרז כנדרש והגיש הצעה בהתאם לאמור בהם. |
| ספק | מציע שהצעתו זכתה במכרז והמזמינה חתמה עימו על הסכם. |
| ספק משנה | חברות, גופים, קבלנים, סוכנים, וחברות בנות שבשליטת הספק אשר יופעלו על ידי הספק, להשלמת כישורים, מוצרים, ויכולות, הנדרשים לביצוע המכרז, ואשר קיבלו את אישור העירייה, מראש ובכתב. |


חתימה וחותמת המציע: _____

# 3. מנהלה

3.1. <u>הגשת ההצעה</u>

3.1.1. את ההצעה, יש להגיש יחד עם מסמכי המכרז כאשר הם ממולאים וחתומים בהתאם לדרישות המכרז בידי המציע, **ב-2 עותקים** (מקור ועותק) אשר יוגשו במעטפה סגורה עליה מצוין שם ומספר המכרז, במסירה אישית בלבד (לא בדואר), לידי נציג/ה העירייה אשר יפקידה בנוכחות המגיש בתיבת המכרזים אשר נמצאת **במשרדי העירייה בקומה 2 אצל הגב' לימור נסט.**

3.1.2. משלוח הצעה בדרך אחרת מהדרך המצוינת לעיל לא תענה על דרישות המכרז והינה על אחריותו הבלעדית של המציע.

3.1.3. הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון לקבלת הצעות לא תובא לדיון ותפסל על הסף.

3.1.4. את מענה המציע יש לחלק לשני חלקים מופרדים:

א. מסמכי המכרז כפי שהתקבלו אצל המציע בעת רכישת המכרז, בתוספת מסמכי ההבהרה.

ב. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו בהתאם להוראות מכרז זה, תוך כדי הפניה לסעיף המתאים במסמכי מכרז. יש לשים דגש מיוחד על מתן מענה לסעיפים הבאים:

1. מענה המציע לשלב ההקמה של המערכת (תוכנית עבודה וצוות עבודה), כפי שמתואר בסעיף 5.1 של המפרט הטכני.
2. מענה המציע לשלב התחזוקה והתפעול השוטף, כפי שמתואר בסעיף 5.3 של המפרט הטכני.
3. מענה המציע לארכיטקטורת הפתרון הנדרש, כפי שמתואר בסעיף 7 של המפרט הטכני.
4. מענה המציע לאינטגרציה וממשקים נדרשים, כפי שמתואר בסעיף 8 של המפרט הטכני.
5. פירוט מענה המציע לתכולת המערכת (סעיף 9) אשר הצהיר הספק שאינם קיימים במלואם כיום אצל הספק.

3.1.5. ההצעה תוגש בשפה העברית (לא כולל הנספחים הטכניים במידה ונדרשים) בצירוף Disk On Key המכיל את קבצי ההצעה במלואם. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהצעה המודפסת לאמור בקבצים האלקטרוניים, **יקבע הנוסח המודפס.**

3.1.6. בעצם הגשת ההצעה על ידי המציע מאשר המציע כי קרא בעיון והוא מסכים ומתחייב לעמוד בכל הדרישות כמפורט בקובץ מסמכי המכרז, לרבות השינויים והתיקונים שנוספו למסמכים אלו (ככל שנוספו) ופרוטוקול תשובות הבהרה.

3.1.7. הוכנסו שינויים או תוספות על ההוראות הכלולות במסמכי המכרז או כל הסתייגות מהם בכל דרך שהיא, לא יובאו אלה בחשבון בעת הדיון בהצעה. לחלופין, תהא העירייה רשאית לדרוש את הסרתם או לפסול את ההצעה, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה וסמכות ועדת המכרזים.

3.1.8. מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.


חתימה וחותמת המציע: _____

3.2. <u>שאלות הבהרה</u>

כל גורם המבקש להציג שאלה או בקשה להבהרה לגבי מכרז זה, יהיה רשאי לפנות בכתב, החל מיום הפרסום ועד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה (כאמור בסעיף 1.8 לעיל).
דגשים והנחיות בנוגע להליך שאלות ההבהרה:

3.2.1. איש הקשר במכרז בדוא"ל: amir_h@ramat-hasharon.muni.il.

3.2.2. המשתתפים מתבקשים שלא לשלוח בקשות לאישור קבלת השאלות אלא לוודא קבלת הודעת הדוא"ל באמצעות "אישור מסירה".

3.2.3. בפנייתו יציין המשתתף את שמו המלא וטלפון ליצירת קשר עמו, מספר המכרז, שם המסמך ומספר הסעיף אליו מכוון את שאלתו (כמפורט בנספח ה' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה").

3.2.4. שאלות ובקשות הבהרה יש לשלוח בפורמט word בלבד (לא בגוף המייל ולא במסמך PDF).

3.2.5. פרוטוקול שאלות הבהרה ותשובות המזמינה יישלח לרוכשי המכרז (המציעים) ועל המציעים להתעדכן בהתאם, טרם הגשת ההצעות למכרז. פרוטוקול זה ירכז את כלל הפניות שהתקבלו בעירייה עד למועד האחרון להגשת שאלות ההבהרה, ללא אזכור זהות הפונה.

3.2.6. מובהר כי התשובות לשאלות ההבהרה מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

3.3. <u>סוד מסחרי</u>

3.3.1. מציע הטוען כי סעיפים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי והוא מתנגד לאפשר למשתתפים שלא זכו במכרז לעיין בהם, אם יוכרז כזוכה, חייב לציין אילו סעיפים ומסמכים בהצעתו חסויים בפני הצגה לשאר המציעים (להלן: "סוד מסחרי"). **יש לצרף רשימה זו כעמוד הראשון של ההצעה**.

3.3.2. מציע אשר יציין בחלקי הצעתו כי הם מהווים סוד ואסורים לעיון, לא יהיה רשאי לבקש לעיין בחלקים אלו של ההצעה הזוכה.

3.3.3. יודגש כי מציע שלא יציין סעיפים, חלקים, או מסמכים בהצעתו, שלדעתו חסויים מן הטעמים האמורים לעיל, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו במלואה.

3.3.4. מחיר ההצעה הזוכה יהיה פתוח בפני כל משתתף.


חתימה וחותמת המציע: _____

3.4. <u>זכויות עורך המכרז</u>

3.4.1. ועדת המכרזים תקבע את הזוכה (היחיד) ואת שני המקומות הבאים אחריו - **כשיר במקום השני והשלישי**.

3.4.2. העירייה תהיה רשאית לפנות למציע שלא זכה במכרז (והוגדר ככשיר במקום השני או השלישי, לפי הסדר) בתקופה של 60 ימים מיום ההחלטה על הזוכה על ידי ועדת המכרזים, וזאת בנסיבות בהן ההתקשרות עם הזוכה הסתיימה בטרם עת מכל סיבה שהיא (הפרת הסכם, ביטול הסכם או כל סיבה אחרת), או במקרה בו הזוכה ימשוך הצעתו במכרז, ולהכריז על הכשיר במקום השני או השלישי (לפי הסדר) כזוכה במכרז.

3.4.3. העירייה רשאית להתעלם מכל הסתייגות ו/או תוספת בהצעה.

3.4.4. העירייה תהא רשאית לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמת מסמכים, על פי שיקול דעתה ובכל דרך שתמצא לנכון, לשביעות רצונה המלא על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליה.

3.4.5. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לערוך, בכל עת קודם למועד האחרון להגשת ההצעות, שינויים ו/או תיקונים במסמכי המכרז, כולל בהסכם המצורף בין ביוזמתה ובין אם בעקבות תשובה להליך ההבהרות. הוכנסו שינויים ו/או תיקונים כאמור, יהפכו אלה לחלק בלתי נפרד מתנאי מכרז זה.

3.4.6. העירייה שומרת לעצמה את הזכות שלא לבחור בהצעה כלשהי, או לבטל את המכרז ו/או לצמצמו ו/או להרחיבו ו/או לערוך מכרז חדש, הכל על פי צרכי העירייה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

3.4.7. למען הסר ספק יובהר, כי כל מציע שהצעתו נדחתה, לא יהיה זכאי לשיפוי או פיצוי או החזר כספי כלשהו.

3.5. <u>התחייבות לשמירת סודיות</u>

3.5.1. המציע אינו רשאי לפרסם מידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה, וכן לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע אליו כאמור.

3.5.2. המציע מתחייב כי אם ייבחר כספק זוכה, ידאג לכך שכל עובד מעובדיו וכל אדם מטעמו שיעסקו במכרז, לרבות ספקי משנה, יקיימו הוראות סעיף זה וידאג להחתימם על הצהרת הסודיות - נספח סודיות מצורף כנספח ה'.


חתימה וחותמת המציע: _____

3.6. <u>אופן בחירת הזוכה</u>

3.6.1. השלבים לבחירת המציע הזוכה:

| שלב | תיאור השלב |
|---|---|
| 1 | הגשת הצעות. |
| 2 | בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף. |
| 3 | דירוג מענה המציעים אשר עברו את תנאי הסף. |
| 4 | וועדת מכרזים תמליץ על הספק הזוכה (בעל הציון המשוקלל הגבוה ביותר) ועל הכשיר השני והשלישי. |

3.6.2. אמות מידה לבחינת ההצעות

מתן ציוני ההצעות יהיה על בסיס הערכה של 40% מחיר ו-60% איכות באופן הבא:

| | אמת מידה | סעיף | משקל הסעיף באמת המידה |
|---|---|---|---|
| א | מחיר (40%) | בהתאם לפירוט בסעיף 3.6.4 | 100% |
| ב | איכות (60%) | ניסיון המציע, כפי שמפורט בסעיף 3.6.6 | 25% |
| ג | | ממליצים, כפי שמפורט בסעיף 3.6.7 | 10% |
| ד | | מענה המציע לפתרון (כללי), כפי שמפורט בסעיף 3.6.8 | 15% |
| ה | | מענה המציע לדרישות הטכניות של המערכת, כפי שמפורט בסעיף 3.6.9 | 25% |
| ו | | התרשמות העירייה ממצגת המציע, כפי שמפורט בסעיף 3.6.10 | 25% |

3.6.3. בכל אחד משלבי המכרז העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבקש הבהרות בכתב ולדרוש מהמציע מענה להבהרות בהתאם ללו"ז שיקבע ע"י העירייה.


חתימה וחותמת המציע:_____

3.6.4. שיטת מתן ציון המחיר:

א. מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר.

**לא ניתן להגיש הצעה חלקית ובמקרה בו תוגש הצעה חלקית – ההצעה תיפסל.**

ב. ההצעה הזולה ביותר תזכה לניקוד המירבי ויתר ההצעות תנוקדנה באופן יחסי להצעה הזולה ביותר, לפי הנוסחה: (A/B * 100), כאשר A היא העלות הכוללת של ההצעה הזולה ביותר ו- B היא העלות הכוללת של ההצעה הנבדקת.

ג. ההצעה הנבחנת (B) מורכבת מסך רכיבי הצעת המחיר באופן הבא:

- סך מחיר שלבי ההקמה (סעיף 2 בהצעת המחיר) יהווה 10% מסך הצעת המחיר (להלן מחיר X).
- סך מחיר הרישוי והתחזוקה החודשיים (סעיף 3 בהצעת המחיר) יהווה 70% מסך הצעת המחיר (להלן מחיר Y).
- סך מחיר הרכיבים האופציונאליים (סעיף 4 בהצעת המחיר) יהווה 20% מסך הצעת המחיר (להלן מחיר Z).

3.6.5. שיטת מתן ציון האיכות - כללי

א. מנמ"ר העירייה ימנה צוות מקצועי לבחינת חלקיהם השונים של בדיקות האיכות במכרז זה.

**ב. ההצעות אשר תנוקדנה בציון איכות כולל הנמוך מ- 75, תיפסלנה.**

ג. במידה ורכיב איכות כלשהו לא יקבל מענה או לא יוצג בהתאם לסעיפים הנ"ל, יתקבל ציון אפס "0" עבורו והמציע יהא מנוע מלהעלות טענות ביחס לכך.

3.6.6. ניסיון המציע

א. מספר הרשויות המקומיות להם סיפק המציע שירותי אספקה, הקמה ותמיכה של מערכות לניהול שירותי רווחה, כאשר לכל אחת מהן לפחות 30,000 תושבים, במהלך שנתיים רציפות מתוך חמש השנים האחרונות (2018-2022).

1. עד 5 רשויות = 10 נקודות.
2. 6 עד 10 רשויות = 15 נקודות.
3. 11 ומעלה רשויות = 25 נקודות.

ב. מובהר כי לצורך הוכחת רכיב זה, יש לפרט את הניסיון בנספח ג' ושספירת הארגונים למתן הניסיון לטובת דירוג איכות זה, נמדדת כוללת הכמות הנדרשת במסגרת תנאי הסף.


חתימה וחותמת המציע:_____

3.6.7. ממליצים

א. העירייה תפנה לשני ממליצים לפחות על פי הרשימה בנספח ג'.

ב. יש לפרט עד כמה שניתן את דרכי ההתקשרות עם הממליץ.

ג. העירייה חופשית לבחור למי לפנות מבין הרשויות המקומיות שהצהיר עליהם המציע, ולאו דווקא לאיש הקשר ברשות שסיפק המציע.

3.6.8. מענה המציע לפתרון - כללי

א. העירייה תבחן את מענה המציע לפרקים הבאים, ותיתן ציון בהתאם להתרשמותה:

1. מענה המציע לשלב ההקמה של המערכת (תוכנית עבודה וצוות עבודה), כפי שמתואר בסעיף 5.1 של המפרט הטכני

2. מענה המציע לשלב התחזוקה והתפעול השוטף, כפי שמתואר בסעיף 5.3 של המפרט הטכני.

3. מענה המציע לארכיטקטורת הפתרון הנדרש, כפי שמתואר בסעיף 7 של המפרט הטכני.

4. מענה המציע לאינטגרציה וממשקים נדרשים, כפי שמתואר בסעיף 8 של המפרט הטכני.

3.6.9. מענה המציע לדרישות הטכניות של המערכת

א. הניקוד יינתן על פי מענה המציע לסעיף 9 במפרט הטכני.

1. ניקוד לכל דרישה בה סומן "מלא" תנוקד בשלוש נקודות (5 נק')

2. ניקוד לכל דרישה בה סומן "חלקי" תנוקד בנקודה אחת (2 נק')

3. ניקוד לכל דרישה בה סומן "אין כיום" תנוקד בנקודה אחת (1 נק')

ב. דוגמא לחישוב ציון איכות על פי הטבלאות במפרט הטכני:

בפרק דרישות טכניות בו ישנם 100 סעיפי דרישות (לצורך הדוגמא), אזי סה"כ הניקוד אשר ניתן לקבל בפרק זה עומד על 500 נקודות. הצעה שהמענה למפרט הטכני שלה צברה 350 נקודות - כלומר 70%, ולפיכך ציון המציע לדרישות הטכניות של המערכת יעמוד על 70%.


חתימה וחותמת המציע:_____

3.6.10. התרשמות העירייה ממצגת המציע

א. העירייה תזמן כל מציע העומד בתנאי הסף לראיון / מצגת במסגרתו ינוקד מכלול איכות הצעתו בצורה המפורטת בהמשך סעיף זה.

ב. כל מציע יגיע למשרדי העירייה בתאריך שיקבע ע"י העירייה. ישנה עדיפות להתכנסות פיזית של צוות הבדיקה ושל המציעים לטובת הצגת פתרונות, אך ייתכן ובמגבלות כאלה ואחרות הפגישות יעשו כ-Video Confrence או בצורה משולבת (לשיקולה הבלעדי של העירייה).

ג. בקביעת זמני ההצגה למציעים, ילקחו בחשבון צרכי העירייה בלבד ולא צרכי המציעים.

ד. חלוקת זמני הצגות המציעים (סה"כ 45 דקות למציע):

1. הצגת החברה והצוות – 5 דקות

2. הצגת מענה המציע לארכיטקטורת הפתרון ולממשקים (כפי שהגיש במענה לסעיפים 7 ו-8) – 5 דקות

3. הצגת מענה המציע לשיטת העבודה (כפי שהגיש במענה לסעיף 5) – 10 דקות

4. הצגת תכולת המערכת, תוך כדי מתן דגש על תהליכים עסקיים שלדעת המציע יש לו ייתרון על פני מתחריו – 25 דקות.

ה. על המציעים להיערך מראש ולהגיע למצגת עם גורמים מקצועיים מטעמם הבקיאים ובעלי ניסיון. לא תשמע טענה בדבר אי יכולת להציג נתונים עקב היעדרות של גורם רלבנטי הבקיא בחומר מטעם המציע. כמו כן, לא תתאפשר חריגה מהזמנים המפורטים לעיל, לא יתקבלו בקשות להשלמות לאחר תום המצגת ו/או לחרוג מההנחיות המפורטת לעיל בדבר המענה לתרחישים.


חתימה וחותמת המציע:_____

## 4. תנאי סף

4.1. <u>המציע מילא וחתם על הנספחים:</u>

א. נספח א' – טופס פרטי המציע

ב. נספח ה'- הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

ג. נספח ו' - תצהיר זכויות הקניין

ד. נספח ז'- דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע

4.2. <u>חוסן עסקי והיקפי פעילות</u>

למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2019, 2020 ו-2021 של לפחות 1 מיליון ₪ ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2021 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, המציע יצרף אישור רו"ח בנוסח המצורף בנספח ב'.

4.3. <u>יכולת מוכחת בהקמת מערכות דומות</u>

על המציע להוכיח ניסיון באספקה, הקמה ותמיכה של מערכות לניהול שירותי רווחה, אשר הותקנו והופעלו אצל לפחות שלוש רשויות מקומיות, כאשר לכל אחת מהן לפחות 30,000 תושבים, במהלך שנתיים רציפות מתוך חמש השנים האחרונות (2018-2022).

להוכחת עמידה בתנאי סף זה יספק המציע את שמות הלקוחות ועבור כל אחד מהם את הפרטים האלה:

א. מועד תחילת הפרויקט ומשכו

ב. תיאור קצר של תכולת הפרויקט

ג. פרטי איש קשר אצל הלקוח

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת נספח ג', מאושר ע"י עו"ד.

4.4. למציע תקן ISO 27001 בתוקף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להוסיף להצעתו תעודה בתוקף.

4.5. תנאי סף אלה מתווספים לתנאי הסף בפרק תנאי המכרז (משפטי).



חתימה וחותמת המציע:_____

# 5. שיטת עבודה

## 5.1. שלב ההקמה

### 5.1.1. כללי

א. פרויקט הקמת המערכת יחל תוך 10 ימי עבודה מחתימת ההסכם בין הספק לעירייה ויסתיים עם עליית המערכת לאוויר ולאחר השלמת מלוא הפונקציונליות הנדרשת.

ב. שלב ההקמה יתחלק לשני חלקים:

1. חלק א' – עליה לאוויר של מערכת הספק בעיריית רמת השרון ועד תחילת עבודה שוטפת של אגף הרווחה. הנ"ל מהווה תנאי הכרחי לעליה לאוויר ותחילת תשלום על רישוי/תחזוקה חודשית.
2. חלק ב' – העברת נתוני המערכת ל-Data Lake העירוני. חלק זה אינו מתנה את העליה לאוויר של המערכת אך מהווה חלק מתכולת שלב ההקמה.

ג. על המציע לפרט בהצעתו את תוכניות העבודה לשני שלבי העלייה לאוויר.

### 5.1.2. הקמת המערכת ועליה לאוויר – חלק א'

א. תוכנית עבודה:

1. המציע נדרש לתאר באופן מפורט את הצעתו למימוש פרויקט הקמת המערכת, כולל תכנית עבודה מפורטת אשר תכלול את רשימת פעילויות, קשרי הגומלין ביניהן, המשאבים שיוקצו לכל פעילות, אבני הדרך ופרקי זמן לביצוע.
2. מודגש שבמידה ויעלו פערים בין תוכנית העבודה שיפרט הספק בהצעתו לבין הדרישות המינמאליות הבאות, על הספק יהיה להוסיף אותן לתוכנית העבודה בעת הביצוע.
3. על תוכנית הקמת המערכת (חלק א') לא לחרוג משלושה חודשים.
4. תוכנית העבודה תכלול לכל הפחות את השלבים הבאים בסעיף זה.

ב. אפיון מפורט וניתוח פערים:

1. אפיון מפורט, הכולל איסוף הדרישות וניתוח הפערים של דרישות העירייה מול המערכת המוצעת, ותיאור כיצד תותאם המערכת לדרישות העירייה ולצרכיה.
2. במסגרת תהליך זה מחויב הספק לבצע סיכומי פגישות עם משתמשים כולל תיעוד דרישות המשתמשים. סיכומי ישיבות יופצו לא יאוחר משבוע לאחר קיום הישיבה.
3. אם לדעת הספק דרישה מסוימת שתעלה באפיון המפורט חורגת מדרישות המכרז, הוא יציין זאת במפורש בסיכום הישיבה ויעביר לנציג העירייה המוסכם.

ג. הקמת סביבה במערכת הספק, פיתוח וביצוע התאמות:

1. פיתוחים והתאמות בהתאם לאפיון המפורט וניתוח הפערים
2. בדיקות מסירה, כולל מסירה לעירייה של מסמך STD (שאושר מראש).
3. בדיקות קבלה ע"י העירייה.

ד. הסבת נתונים:

1. הספק לא יבחר את אופי השיטה או הגדרת מבנה הנתונים של המידע ההיסטורי, ויהיה עליו להשקיע כל שידרש על מנת לקלוט את כל ההיסטוריה במלואה.


חתימה וחותמת המציע:_____

2. בעת קבלתו את החומר ההיסטורי, יהיה עליו לבדוק ולהצביע על חוסרים ולבצע בדיקות תקינות.
3. תהליך הסבת הנתונים יכלול כמה שלבים שידרש עד להעברה מלאה של החומר, ולכל הפחות:
   - פיילוט של מספר רשומות לדוגמה.
   - העברת כל המידע עד לתאריך גזירת הנתונים ממערכת ההיסטורית.
   - העברת דלתאות, מתאריך גזירת הנתונים ועד נטישת המערכת ההיסטורית.
4. כל סבב של הסבת נתונים יכלול:

- טיוב נתונים - הכנת תשתיות ותכנית להסבת הנתונים – לרבות הוספה / הסרה של שדות.
- ביצוע הסבת הנתונים - אחריות הספק.
- בדיקות מסירה להסבת הנתונים (אחריות הספק).
- השלמת בסיס הנתונים החדש (קליטת נתונים שאינם קיימים במערכת הנוכחית) - אחריות הספק.
- בדיקות קבלה לכל בסיס הנתונים החדש (אחריות העירייה).

ה. הדרכה והטמעה:

1. הדרכה

- הדרכות פרונטאליות לכל המשתמשים, בכיתת לימוד. לפחות שני ימי הדרכה מלאים, מחולקים לקבוצות לפי המקצועות.
- ההדרכה תכלול חלוקה של מדריך למשתמש לכל משתתף (מודפס וכקובץ בפורמט PDF). מודגש, כי המדריך למשתמש יהיה מותאם למערכת שהוטמעה ולתהליכי העבודה הפרטניים בעיריית רמת השרון.

2. הטמעה

- היקף ההטמעה יכלול לפחות מטמיע אחד אשר יהיה נוכח במשרדי אגף הרווחה, למשך חמישה ימי עבודה מלאים, במהלך השבוע הראשון לפעילות המערכת (מיום סיום פרויקט ההקמה) ומטמיע בחלקיות משרה, אשר יהיה נוכח בהיקף של 4 שעות ביום, במהלך השבוע השני לפעילות המערכת (מיום סיום פרויקט ההקמה).
- ההטמעה תכלול ליווי והדרכה אישית של כל עובד במודולים המשמשים אותו, ליווי המשתמש בשלבי ההפעלה הראשוניים של המערכת וכל סיוע אחר אשר יידרש על-מנת לאפשר למשתמש עבודה סדירה עם המערכת החדשה והפקת תועלת מרבית מיכולות המערכת.
- ההטמעה תתבצע באופן מובנה ועפ"י תכנית שתוכן מראש ע"י הספק ותאושר ע"י העירייה בכתב.


חתימה וחותמת המציע:_____

ו. סיום פרויקט הקמת המערכת (חלק א'):

סיום חלק א' של פרויקט הקמת המערכת יהיה עם השלמתם המלאה של הקריטריונים המפורטים להלן:

1. השלמת מלוא הפונקציונליות של המערכת
2. סיום תהליכי הסבה וטיוב הנתונים
3. עמידה בהצלחה בבדיקות הקבלה
4. אישור עמידה בתנאי אבטחת המידע, בהתאם למדיניות אבטחת המידע בעירייה
5. השלמת פעילות ההדרכה וההטמעה
6. הספקת תיעוד הפעלה ושימוש במערכת
7. סיום עבודה עם המערכת הנוכחית והגירה למערכת החדשה.

5.1.3. הקמת המערכת ועליה לאוויר – חלק ב'

א. כללי

1. המזמינה הקימה מחסן נתונים (Data lake) שייקלוט, ישמור, יאחסן ויאחד נתונים ומידע ממערכות תפעוליות שונות, לשם תכלול ותמיכה בהחלטות ניהוליות כמו גם, קבלת תובנות עסקיות מהמידע הקיים ברשות.
2. מחסן הנתונים העירוני יקלוט וישמור את הנתונים הגולמיים מהמערכות התפעוליות בטבלאות ייעודיות, יאפשר חיבור הצלבה והשוואה של מידע זה ויציג או ייצא את המידע לשימושים עירוניים שונים ובכלל זה: דוחות מתכללים לקבלת החלטות, ייצוא נתונים למערכות תפעוליות אחרות (כגון GIS), ניתוחי מגמות ועוד.
3. אחריות העירייה במחסן הנתונים

- מחסן הנתונים עצמו, המבנה, השיטה, הארכיטקטורה והתשתיות שלו, הן באחריות עיריית רמת השרון ובניהולה השוטף.
- ממשק גישת הספק למחסן הנתונים יהיה בחצר העירייה או בענן פרטי או בענן ציבורי, בהתאם לשיקול דעתה ולאילוצי העירייה.

4. אחריות הספק במחסן הנתונים

- באחריות הספק לפנות למחסן הנתונים העירוני בדרך הנתמכת, לדוגמה: פניה ב-REST, העברת מידע טבלאי, העברת קובצי מידע וכד'.
- הספק יפנה ל-API לכתובת ופרטי הזדהות שתספק לו העירייה.
- על הספק לצרף תרשים/תיאור השדות בצורה מובנת (לדוגמה ע"י תרשים ERD), כולל ציון המפתחות והקשרים בין הטבלאות, ולתת לשמות הגיונים לשדות.
- ה-API שהקימה העירייה מחזיר משוב על הצלחה/כישלון ותקינות הגעת הנתונים ל-DWH.
- האחריות על תקינות, שלמות ואמינות המידע שמועבר לעירייה – נמצא על הספק בבלעדיות. ועל הספק לוודא שהוא עומד בקבועי הזמן שהוגדרו ושבעירייה נמצא כל המידע הנדרש והמידע האמיתי. לטובת כך ה-API שהקימה העירייה מחזיר משוב על הצלחה/כישלון ותקינות הגעת הנתונים.


חתימה וחותמת המציע: _____

- במידה ויש תקלה ב-DWH, והספק לא יוכל לעדכן בצורה תקינה את העירייה בנתונים, באחריות הספק (וללא עלות נוספת) להשלים את המידע ברגע שהתקלה תוקנה.

ב. תוכנית עבודה:

1. המציע נדרש לתאר באופן מפורט את הצעתו למימוש העברת הנתונים למחסן התנונים של העירייה, כולל תכנית עבודה מפורטת אשר תכלול את רשימת פעילויות, קשרי הגומלין ביניהן, המשאבים שיוקצו לכל פעילות, אבני הדרך ופרקי זמן לביצוע.
2. מודגש שבמידה ויעלו פערים בין תוכנית העבודה שיפרט הספק בהצעתו לבין הדרישות המינמאליות הבאות, על הספק יהיה להוסיף אותן לתוכנית העבודה בעת הביצוע.
3. על תוכנית הקמת המערכת (חלק ב') לא לחרוג מחמישה חודשים.
4. תוכנית העבודה תכלול לכל הפחות את השלבים הבאים בסעיף זה.

ג. אפיון מפורט:

1. פגישת אפיון טכנית בין צוות הספק לצוות העירייה וספק מחסן הנתונים להגדרת שיטת העברת הנתונים.
2. הגדרת פרטי המידע הנדרשים לעירייה ואינטרוול העברת הנתונים.
3. העברת קובץ נתונים מייצג לעירייה.
4. אפיון טיפול במקרי שגיאות בתהליך.

ד. פיתוח, ביצוע התאמות והתממשקות:

1. פיתוחים והתאמות בהתאם לאפיון
2. התממשקות למחסן הנתונים ובדיקות מסירה.
3. בדיקות קבלה ע"י העירייה.
4. העברת קבצי תיעוד מבנה הנתונים

ה. עליה לאוויר:

1. העברת כל הנתונים למחסן הנתונים, כולל נתונים היסטוריים
2. עדכון מחסן הנתונים בשוטף


חתימה וחותמת המציע:_____

5.1.4. צוות ההקמה:

א. המציע יפרט אודות תכנון המבנה והאיוש של הצוות שיקצה לביצוע פרויקט הקמת המערכת.

ב. מנהל פרויקט הקמת המערכת

1. המציע יקצה מנהל פרויקט מקצועי, אשר ינהל את כלל פרויקט הקמת המערכת וישמש כגורם המקשר והמתאם בין העירייה לספק בכל הקשור להיבטים המקצועיים והשוטפים של פרויקט הקמת המערכת באגף הרווחה.
2. מנהל הפרויקט יהיה עובד המציע (חלים ביניהם יחסי עובד – מעביד) ובעל כישורים וניסיון המתאימים לניהול הפרויקט בהיקף הנדרש במכרז זה.
3. על המציע לצרף קורות-חיים של מנהל הפרויקט המוצע ולפרט את ניסיונו, כולל לקוחות לדוגמה (References), ובהתאם לדרישות האלה.
4. מנהל הפרויקט יהיה בעל ותק של לפחות שנתיים אצל המציע (חלים ביניהם יחסי עובד – מעביד).
5. ניסיון מוכח בניהול של לפחות 2 פרויקטי הקמת מערכת ניהול הרווחה המוצעת בהיקף דומה למוצע בהצעת המציע. המציע יפרט ויתאר לפחות שני פרויקטים דומים שאותם ניהל מנהל הפרויקט המוצע, כולל פרטי אנשי קשר אצל הלקוח ליצירת קשר. אם למנהל הפרויקט ניסיון רחב יותר ובפרויקטים רבים יותר, יפרט זאת המציע.
6. ניסיון והיכרות עם היבטים טכניים ומחשוביים הקשורים לשירותים הנדרשים על-מנת לתת מענה מיידי לנושאים, אשר עשויים לדרוש מענה במסגרת הפעילות השוטפת.
7. הספק יוכל להחליף את מנהל הפרויקט שהציע בהצעתו רק בהסכמה מראש ובכתב של נציגי העירייה.

5.1.5. אבני דרך לתשלום שלבי ההקמה

| חלק | אבן דרך לתשלום | תיאור אבן דרך לתשלום | אחוז תשלום |
|---|---|---|---|
| א' | 1 | סיום הקמת סביבה במערכת הספק, פיתוח וביצוע התאמות הנדרשות | 30% |
| | 2 | סיום הסבות הנתונים | 30% |
| | 3 | עליה לאוויר | 40% |
| ב' | 1 | סיום שלב האפיון מפורט | 10% |
| | 2 | עליה לאוויר | 90% |


חתימה וחותמת המציע: _____

5.2. עדכון המערכת ופיתוח גרסאות

5.2.1. באחריות הספק להודיע ולאשר מראש ובכתב על כל עדכון גרסה או חלק ממנה. במסגרת הדיווח יציין ויפרט הספק את השינויים וההתאמות שבוצעו בגרסה.

5.2.2. עבור כל שינוי, יפרסם הספק מסמכי הנחיות מעודכנים והדרכות לכלל משתמשי המערכת.

5.2.3. באחריות הספק לדאוג שבעת שדרוג הגרסאות לא ייפגעו תהליכי העבודה השוטפים ובמקרה של דרישה מהעירייה, יבצע rollback לגרסה קודמת.

5.2.4. העירייה תהא רשאית לקבל כל גרסה חדשה או כל רכיב (לרבות: מודול, דוח, מסך וכיו"ב) אשר יפותחו עבור גרסאות עתידיות של המערכת וללקוחות אחרים.

5.2.5. הספק אחראי לעמוד בכל דרישות של הרגולטורים השונים, גם כאלה שיעלו ויעדוכנו במהלך תקופת ההתקשרות - ללא החלת חיוב נוסף על העירייה.

5.2.6. שינויים ושיפורים (שו"ש)

א. בתקופת ההסכם, תתבצענה פעילויות שבאופיין הן שינויים ושיפורים (שו"ש) למערכות. פעילויות אלו תתבצענה במקביל לתחזוקה השוטפת של המערכת.

ב. בקשה לשו"ש תיענה על ידי הספק בתוך 10 ימי עבודה ממועד קבלתה, תוך ציון מספר השעות הנדרש לביצוע השו"ש, עלות לשעה ולוח הזמנים הקלנדרי עד לסיום פיתוח השו"ש והטמעתו בתפעול השוטף.

ג. השעות לביצוע השו"ש יתומחרו לפי סוג הגורם המבצע בהצעת המחיר במכרז זה.

ד. רק שו"ש שיאושרו ע"י העירייה (ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וצרכיה) יבוצעו ע"י הספק.

ה. אם הספק יעריך שמורכבות השינוי אינה מאפשרת תגובה תוך 10 ימי עבודה, יבקש מראש ובכתב ארכה נוספת לזמן התגובה בכתב וזאת עד לגבול של 10 ימי עבודה נוספים.

5.2.7. כל עדכוני התוכנה השוטפים, שביוזמת הספק ו/או אחרי שו"ש לבקשת העירייה, יתוחזקו באחריותו הכוללת של הספק וללא תשלום נוסף לרישוי המערכת וביצועיהן יימדדו במסגרת הסכם רמת השירות.


חתימה וחותמת המציע: _____

### 5.3. תחזוקה ותפעול שוטף

#### 5.3.1. כללי

א. עם השלמת פרויקט הקמת המערכת (חלק א') תעבור המערכת לתחזוקה ולתפעול שוטפים.

ב. המציע נדרש לתאר בהצעתו כיצד ייערך למתן השירותים השוטפים לתחזוקה ותפעול שוטף של המערכת. תוכנית התחזוקה של הספק תכלול לכל הפחות את התכולה הבאה.

ג. מודגש שבמידה ויעלו פערים בין תוכנית העבודה שיפרט הספק בהצעתו לבין הדרישות המינמאליות הבאות, על הספק יהיה להוסיף אותן לתוכנית העבודה בעת הביצוע.

#### 5.3.2. תחזוקה מונעת

לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת, יפרט המציע מהם השיטות והנהלים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת התחזוקה המונעת. המציע יפרט את סוגי הטיפולים המונעים שהוא יבצע במסגרת תחזוקת המערכת ואת תדירויות הטיפולים המונעים למרכיבים המרכזיים של המערכת. במיוחד יתייחס המציע לנקודות הבאות:

א. הבטחת רציפות השירות בזמן ביצוע פעולות של תחזוקה מונעת

ב. בדיקות תקינות למניעת תקלות

ג. פעולות בתחום אבטחת מידע

#### 5.3.3. תחזוקת שבר

סעיף זה מתייחס לפעולות שהספק יידרש לנקוט במקרים של תקלות, שברים ואסון, כפי שהם מוגדרים בהסכם רמת השירות. לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת יפרט המציע מהם השיטות, הנהלים והאמצעים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת ביצוע תחזוקת שבר.

#### 5.3.4. מוקד תמיכה במשתמשים (Help Desk)

הספק יתפעל ויתחזק מוקד תמיכה (Help-Desk) שאליו יפנו המשתמשים במערכת. הפניות למוקד, תהיינה מכל סוג או נושא, לרבות: בעיות ותקלות תשתית, בעיות ותקלות אפליקטיביות, האטה בביצועים, הדרכות וסיוע.

א. שעות פעילות המוקד: ימים א'-ה' בין השעות 08:00 – 17:00 וימי ו' עד השעה 13:00, בכל יום שאינו מוגדר כיום שבתון לאומי.

ב. דיווח אודות סיום הטיפול בפניה למוקד יועבר לגורם הקצה אשר פתח את התקלה.

ג. המוקד ינוהל באמצעות מערכת ממוחשבת לתיעוד הפניות לרבות פרטי הפונה, סוג התקלה, מהות התקלה, שעת הפניה וכדו'.

ד. מתום פרויקט הקמת המערכת (חלק א') יפיק הספק, אחת לחודש, עד ה-10 בכל חודש, סט דוחות חודשיים (בפורמט אקסל) ויגישם למנהל הפרויקט בעירייה. בסט דוחות זה יכללו לפחות הדוחות להלן:

1. ריכוז פניות אשר התקבלו במוקד - נתונים מצטברים אודות הפניות למוקד ובכלל זה פילוח לפי פרק זמן: שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך.
2. דוח פניות לפי נושא הפנייה – תיעוד הפניות שהתקבלו לפי – מועד הפניה, הגורם הפונה, נושא הפניה (קטגוריה), מהות הפניה (פירוט), הפתרון שניתן, סגירת התקלה. לרבות התייחסות ל-FCR – אחוז הפניות שנפתרו במענה אחד.


חתימה וחותמת המציע: _____

3. אחוז נטישות (נתוני המוקד הכללים, לא ספציפית מעיריית רמת השרון).
4. זמן המתנה בכניסה למוקד (נתוני המוקד הכללים, לא ספציפית מעיריית רמת השרון).

ה. העירייה תהיה רשאית להוסיף (באופן קבוע או בהתאם לצרכים נקודתיים) /לגרוע / לשנות דו"חות בהתאם לצרכים שלה, כאשר האחריות לגזירת הנתונים הנדרשים, עיבודם מחדש והפקת הדוח מוטלת על הספק, וזאת ללא תוספת תשלום.

5.4. תוכנית היפרדות

5.4.1. כללי

א. סעיף זה נועד להגדיר את התהליכים והאמצעים שיינקטו בעת סיום ההסכם במועדו או הפסקת ההסכם בין הצדדים בטרם הגיע לסיומו ומכל סיבה שהיא.

ב. מטרת תכנית ההיפרדות היא לאפשר העברת שירותים באופן מסודר, אשר תמנע נזק ו/או תקלות כלשהן בפעילותה השוטפת של העירייה עקב העברת השירותים ובמהלכם, בעלויות קבועות מראש ותוך שיתוף פעולה מלא בין כל הצדדים המעורבים.

ג. הספק מתחייב לפעול על פי המפורט בסעיף זה אף אם יהיו לו טענות כלשהן כנגד העירייה ולרבות כנגד החלטת העירייה להיפרד.

ד. הצדדים מסכימים שבכל מקרה של התדיינות משפטית בנוגע להחלטת העירייה להיפרד, יימנע הספק מלדרוש סעד של אכיפה, או צו מניעה, ויסתפק בסעד של פיצויים בדיעבד, במידת הצורך ועל פי החלטת בית משפט ובכפוף להוראות ההסכם עימו.

ה. תוכנית ההיפרדות, וכל פעולות הספק בהקשר זה, יהיו ללא תשלום נוסף לספק.

5.4.2. תכנית ההיפרדות

תכנית ההפרדות תכלול את השלבים והעקרונות להלן:

א. תקופת היערכות

תקופת ההיערכות תחל עם מתן הודעה על ביטול ההסכם ותימשך עד לסיום ההסכם בפועל, קרי, עד להעברת האחריות על הספקת כל השירותים לספק אחר ו/או לעירייה. לעירייה נתונה הזכות להאריך או לקצר את תקופת ההיערכות בהודעה מוקדמת של 30 יום. העירייה לא תהא רשאית לקצר את תקופת ההיערכות לתקופה הקצרה מ- 3 חודשים, אלא לשם מניעת נזק של ממש לפעילותה השוטפת, ואשר יוגדר ע"י העירייה.

1. אחריות - בתקופת ההיערכות ימשיך הספק להיות מחויב לכל סעיפי ההסכם. מחויבותו תהיה, גם לכל פרטי רמת-השירות כפי שמפורטים בהסכם. אחריותו של הספק תהיה, על-פי ההסכם, לקיום פרטי תכנית היפרדות זו.
2. חפיפה - בתקופת ההיערכות תתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר (Insourcing, או ספק אחר). תקופת החפיפה תתחיל להתבצע מיד עם תחילת תקופת ההיערכות, או עם בחירתו של ספק אחר.
3. צוות משותף להעברת הפעילות - מיד עם תחילת תקופת ההיערכות, יוקם צוות משותף שיכלול נציגים מטעם העירייה, הספק והספק המחליף. בראש צוות ההעברה יעמוד נציג העירייה. הספק מתחייב להעמיד נציג / מנהל מטעמו.
4. העברת נתונים - יובהר כי כל הנתונים שייאגרו בבסיסי הנתונים של המערכת ואצל הספק ואשר מקורם בפעילות העירייה הם בבעלות עיריית רמת השרון והספק מחויב להעביר את


חתימה וחותמת המציע: _____

כל הנתונים התפעוליים שנוצרו במערכות המפורטות להלן בתום תקופת ההתקשרות באופן הבא:

- הנתונים יועברו במבנה קובץ שטוח על גבי מדיה מגנטית בפורמט ASCII או EXCEL.
- כל קובץ (שבו נתוני מערכת במבנה שטוח) ילווה בתיעוד מעודכן ועדכני כתוב המתאר את מבנה הקובץ ואת מאפייני שדות הנתונים.
- קובץ ישויות קשרים (ERD) מלא הכולל התייחסות לכל רכיבי המערכת.
- כמו כן, יועברו כל הנתונים במבנה קובץ SQL אשר יוטמע במאגר הנתונים של העירייה – מעודכנים ליום שנקבע ע"י העירייה. במסגרת זו יועברו גם הקבצים, הנספחים, הצרופות, המסמכים הסרוקים וכל קובץ רלוונטי אחר אשר הוזן ו/או נקלט במערכת במהלך הפעילות בעירייה.
- העברת הנתונים תתבצע בכמה איטרציות שיוגדרו נציג העירייה (כדוגמת פיילוט, העברת היסטוריה, העברת דלתאות וכד'). במסגרת תוכנית ההפירדות הספק מתחייב להעביר את הנתונים כמספר הפעמים שידרש.

ב. הסבת הסכמי הספק עם ספקי המשנה שלו

1. כל הסכמי הספק עם ספקי משנה, לצורך הסכם זה, בין אם מפורטים בהסכם ובין אם לא, יכללו סעיף מפורש של התחייבות להסבה ללא תמורה ובאותם תנאים של ההסכמים לטובת העירייה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה האם להסב את ההסכם או לא.
2. עוד מובהר, כי אין העירייה מחוייבת לקיים כל הסכם משנה שעליו חתום המציע. הסבת ההסכמים תתבצע באחריות הספק במשך שלושת החודשים הראשונים לתקופת ההיערכות, ותחילתם תהיה עם תום תקופת ההיערכות.

ג. מחיקת נתוני העירייה

1. הספק מתחייב באופן מפורש, כי בתום תוכנית ההפירדות ורק לאחר אישור מנמ"ר העירייה, לא יותיר בידיו כל חומר, או מידע, או תיעוד הנוגע לעירייה, ו/או לגורמים הקשורים לעירייה, ו/או למתן השירותים לעירייה.
2. מחיקת החומר והשמדת הנתונים תתעוד ותועבר למנמ"ר העירייה.


חתימה וחותמת המציע:_____

# 6. אמנת שירות (SLA)

6.1. כללי

6.1.1. אמנת השירות (SLA) תכנס לתוקף מיום החתימה על החוזה

6.1.2. מטרות רמת השירות:

א. להבטיח לו"ז אמין ומתקבל על הדעת לפרויקט הקמת המערכת ולפיתוחים שוטפים במערכת.

ב. להבטיח שירות ורמת תפקוד של המערכות ברמה גבוהה אשר תאפשר לעירייה להתנהל ברציפות וביעילות.

6.1.3. הגדרות:

א. "**תקלה**" תיחשב כאשר רכיב במערכת אינו עובד כשורה או אינו מציג נתונים כשורה – בצורה כזאת שבכל זאת ניתן לעבוד עם המערכת אך בצורה פחות נוחה או ברכיב שאינו מהותי.

ב. "**השבתה**" תיחשב כאשר רכיב מהותי במערכת לא כשיר לעבודה, מציג מידע שגוי בצורה מהותית ו/או כל בעיה הקשורה לאבטחת מידע.

ג. "**זמינות**" היא החל ממועד קבלת מענה מנותן השירות הרלוונטי של הספק ותחילת הטיפול הנדרש.

6.1.4. בהחלטתה הבלעדית של העירייה לסווג אירועים כ"תקלה" או כ-"השבתה".

6.1.5. תקלה אשר חוזרת על עצמה מספר רב של פעמים, למרות מאמצי התיקון של הספק – תיחשב כהשבתה. לפי שיקול דעתה הבלעדי של מנהל הפרויקט מטעם העירייה.

6.1.6. בחתימה על עמודים אלה, מצהיר הספק שהוא מודע ומקבל את אמנת השירות, ושבמידת הצורך יופעלו כנגדו סנקציות כספיות (קנסות) אשר יגרעו מהתשלומים השוטפים או העתידיים, מבלי לגרוע מזכויות העירייה עפ"י כל דין.

6.2. פיצויים מוסכמים

בלי לפגוע באמור בשאר מסמכי המכרז, העירייה תהיה זכאית לתוספת פיצוי עבור:

| | רכיב | משך זמן למדידה | תקן רמת שרות נדרש | פיצוי מוסכם החל החריגה הראשונה ובגין כל חריגה (לא כולל מע"מ) | פיצוי נוסף, שיהיה בגובה הפיצוי המוסכם (הטור מימין), חוזר בגין כל פעם שמסגרת הזמן חולפת שוב (ללא הגבלה) |
|---|---|---|---|---|---|
| השבתה | חוסר זמינות איש קשר | מרגע הפניה עד תחילת טיפול | תוך חצי שעה | 500 ₪ | כל שעה מעבר - פיצוי נוסף |
| | חוסר זמינות אנשי המקצוע רלוונטיים לפתרון | מרגע הפניה עד תחילת טיפול | תוך שעה | 500 ₪ | כל שעתיים מעבר - פיצוי נוסף |
| תקלה | חוסר זמינות איש קשר | מרגע הפנייה עד תחילת טיפול | תוך 12 שעות | 100 ₪ | כל יום עבודה מעבר – פיצוי נוסף |
| | חוסר זמינות אנשי המקצוע הרלוונטיים לפתרון | מרגע הפנייה עד תחילת טיפול | תוך 24 שעות | 100 ₪ | כל יום עבודה מעבר – פיצוי נוסף |
| | חוסר מענה במקרה של שאלת הבהרה או בקשה לסיוע | מרגע הפנייה עד תחילת טיפול | תוך 48 שעות | 100 ₪ | כל שני ימי עבודה מעבר – פיצוי נוסף |
| | חוסר זמינות אנשי המקצוע הרלוונטיים לפתרון במקרה של שאלת הבהרה או בקשה לסיוע | מרגע הפנייה עד תחילת טיפול | תוך 72 שעות | 100 ₪ | כל שני ימי עבודה מעבר – פיצוי נוסף |
| פרויקט | אי עמידה בזמנים שהוגדרו בפרויקט ההקמה או בפרויקט שו"ש. | תוכנית העבודה לפרויקט ההקמה / פרויקט שו"ש | חריגה של 5 ימי עבודה לביצוע שלב בתוכנית | 500 ₪ | כל חמישה ימי עבודה מעבר – פיצוי נוסף |
| | עליה לאוויר עם פונקציואליות חסרה | תוכנית העבודה לפרויקט ההקמה / פרויקט שו"ש | כל חודש בו לא הושלמה דרישת הפונקציונליות הנדרשת (לפי המפורט במפרט הטכני). | 500 ₪ | גביית קנס זה תמשיך עד להשלמת הפנוקציונאליות החסרה, גם אם שאר העלייה לאוויר הושלמה |


חתימה וחותמת המציע: _____

# 7. ארכיטקטורת הפתרון הנדרש

7.1. המציע נדרש לתאר בהצעתו כיצד הוא עומד בארכיטקטורה המחייבת המופיע בפרק זה, ולפרט כמיטב יכולתו על הפתרון שלו.

7.1.1. מודגש שבמידה ויעלו פערים בין דרישות המנימום המחייבות המתוארות בפרק זה לבין תיאור הפתרון על ידי המציע, על הספק יהיה להתאים את עצמו לדרישות העירייה.

7.2. המערכת המיועדת, נשוא מכרז זה, היא מערכת מדף לניהול שירותי רווחה ברשות מוניציפאלית – עירונית הכוללת התאמות ופיתוחים נדרשים בהתאם לצרכי עיריית רמת השרון המפורטים במסמך זה.

7.3. הפתרון המוצע יהיה תוכנה המופעלת בענן (Software As a Service – SaaS).

7.4. הגישה למערכת:

7.4.1. תהיה באמצעות פניה מאובטחת (HTTPS, TLS 1.2 לפחות).

7.4.2. בעת פניה מתוך רשת העירייה (IPים קבועים), גישה ישירה למערכת להזדהות המשתמש.

7.4.3. בעת כניסה מכל כתובת אחרת (עבודה מרחוק), כולל שלב של OTP או MFA.

מובהר שהספק לא ישית עלויות שליחת SMSים לטובת ה-OTP והעירייה לא תהיה מוגבלת לכמות המשתמשים/כניסות.

7.5. אבטחת ופרטיות המידע

7.5.1. המידע במערכת הרווחה של אגף הרווחה בעיריית רמת השרון הוא מידע רגיש וחסוי והספק יוגדר כ"מחזיק מאגר מידע" של העירייה, עם כל המשתמע מכך מחוק ההגנה על הפרטיות. המערכת המוצעת תכלול מנגנוני הגנה ואבטחה אשר יבטיחו את השמירה על המידע ועל שלמותו.

7.5.2. אחריותו של הספק על אבטחת המידע היא מקצה לקצה.

7.5.3. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע – לרבות הנחיות רשות הפרטיות במשרד המשפטים בעניין מאגרי המידע ועל פי כל דין.

7.5.4. המערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת המידע ושמירתו.

7.5.5. פתרון הספק ייבדק מקצה לקצה והוא יהיה מחויב לציית לנוהלי ומדיניות אבטחת מידע בהתאם למפורט בנספח ז', נספח אבטחת מידע. מובהר כי, על המערכת וארכיטקטורת הפתרון שנבחרה לקבל אישור מהעירייה על עמידה בכל תנאי אבטחת המידע טרם העלייה לאוויר.


חתימה וחותמת המציע:_____

7.6. גיבוי והתאוששות

צרכי הגיבוי של המערכת נגזרים מארכיטקטורת המערכת המוצעת ומדרישות ההתאוששות מתקלות כמפורט במפרט הטכני. במענה לסעיף זה יציג המציע:

7.6.1. תהליכי הגיבוי התקופתיים: תדירות ושיטה. בין היתר יציג המציע את האמצעים שבהם ינקוט להבטחת גיבוי למערכת ולשחזורה במקרה הצורך.

7.6.2. נוהל התאוששות לפי סוגי תקלות.

7.6.3. התאוששות מאסון - המציע נדרש לפרט את המתודולוגיה והשיטות, שבהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון במערכת.

7.7. ממשק אדם מכונה

7.7.1. מערכת הרווחה המוצעת תהיה בעלת ממשק משתמש חלונאי, או דמוי חלונאי.

א. המערכת תאפשר צפייה באותו מסך בו-זמנית על ידי מס' משתמשים

ב. מבנה המסך, שיטת הניווט וההתמצאות, סדר הפעילויות והמושגים והמונחים, יתאימו לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת. תפעול המערכת לא יציב בפני המשתמש דרישות החורגות מהגדרת תפקידו ומכישוריו. המערכת תספק אפשרות לעבוד עם מספר מסכים במקביל בשיטת עבודה חלונאית מלאה

7.7.2. תמיכה מלאה בעברית

א. הממשק התפעולי של המערכת, לרבות ממשק המסכים האדמיניסטרטיביים, יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית (במקביל לתמיכה באנגלית).

ב. הממשק התפעולי של המערכת יתבסס על מונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.

7.7.3. התמצאות ונגישות במערכת

א. באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.

ב. לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.

ג. כיצד להגיע במהירות לתפריטים/כפתורי הפעלה מרכזיים.

ד. כיצד לשמור על נתונים.

7.7.4. אחידות ועקביות תפעולית

בכדי לשמור על אחידות ועקביות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:

א. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים/כפתורי הפעלה בתהליכי התפעול ובהזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה במשימות שונות ובמסכים שונים.

ב. ריבוי במקשים/כפתורי הפעלה "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת.

ג. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת.

ד. פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת.


חתימה וחותמת המציע:_____

ה. מיקום קבוע על פני המסך להודעות ולהתראות של המערכת. פורמט קבוע וחוקיות שימוש קבועה בצבע, סמלים, הבהובים וכל דרך אחרת לניהול תשומת לב המשתמש (כפוף למגבלת ההתאמה המשימתית).

ו. סגנון גרפי אחיד של גופנים שונים באזורי המסך השונים.

7.7.5. פשטות בתפעול המערכת

כדי לשמור על פשטות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:

א. צמצום ככל האפשר במספר ההקשות או הצבעות עכבר הנדרשות להשלמת פונקציה כלשהי.

ב. רצף פעולות פשוט ומאורגן בצורה ברורה למשתמש.

ג. העברת נתונים שהוזנו (או נבחרו) במסך אחד לכל מסך המשך בהם הם נדרשים.

ד. שימוש בברירות מחדל היכן שניתן.

ה. שימוש בהצבעות ובבחירות במקום הקשת פקודות היכן שניתן.

ו. אפשרות בחירה בין עכבר למקלדת או לאמצעי קלט נוספים.

ז. סימון שדות חובה.

ח. שימוש בפקדי שעה/תאריך על מנת לוודא קליטת קלט נכונה ונוחה.

7.7.6. הגנה מפני פעולות חמורות

המערכת תאפשר הגנה אופטימאלית מפני ביצוע פעולות שתוצאותיהן חמורה מבחינה תפעולית.

א. רצוי שכל פעולה במערכת תהיה הפיכה ( יכולת להפעלת UNDO).

ב. לפעולות שאינן הפיכות תוקדם אזהרה או בקשת אישור מיוחד לפני הפעלה.

ג. הטיפול בשגיאות תפעוליות ייעשה לפי הכללים הבאים:

- התראה ברורה על שגיאה, תוך הבחנה בין סוגי שגיאות.
- הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.
- הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית.
- פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית במערכת כולה.

7.7.7. מסכי עזרה (HELP)

א. המערכת תכלול פונקציית עזרה למשתמש באמצעות מסכי עזרה ייעודיים ו/או באמצעות כלים מובנים (Tooltip).


חתימה וחותמת המציע:_____

# 8. אינטגרציה וממשקים נדרשים

8.1. המציע נדרש לתאר בהצעתו כיצד הוא עומד בארכיטקטורה המחייבת המופיע בפרק זה, ולפרט כמיטב יכולתו על הפתרון שלו.

8.1.1. מודגש שבמידה ויעלו פערים בין דרישות המנימום המחייבות המתוארות בפרק זה לבין תיאור הפתרון על ידי המציע, על הספק יהיה להתאים את עצמו לדרישות העירייה.

8.2. משרד הרווחה/ ביטוח לאומי

8.2.1. המערכת המוצעת תכלול את כל הממשקים הנדרשים שמשרד הרווחה מאפשר התחברות אליהם ובכלל זה: מערכות ,תתי מערכות, דיווחים מקוונים, מאגרי מידע ושירותים.

8.2.2. האינטגרציה בין המערכת לבין גופים אלו תהיה אינטגרציה דו צדדית ותפעל או באופן מקוון ורציף (realtime) או באצווה (Batch) כל זאת בהתאם ל best practice המוצע ע"י משרד הרווחה ו/או בכפוף להחלטת העירייה, בהתאם לשיקוליו ותהליכי העבודה.

8.2.3. המערכת תכלול את כלל הממשקים הנדרשים למערכות, תתי מערכות, מאגרי נתונים ו/או שירותים ובכלל זה:

א. דיווח מת"ס
ב. מערכת מס"ר
ג. דיווחי נתוני יסוד ואינטק
ד. כלל המערכות שהמשרד מאפשר ויאפשר התחברות אליהן, לרבות מערכת מרכב"ה

8.2.4. כמו כן יפתח הספק, על חשבונו, אינטגרציה וממשקים לכל מערכת, תת מערכת ,מאגר נתונים ו/או שירות עתידי אשר משרד הרווחה/ ביטוח לאומי יאפשרו להתחבר אליו. הספק יהיה אחראי לכל הפעולות הנגזרות מפיתוח ממשקים אלו ובכלל זה: אפיון, פיתוח, בדיקות, הדרכה והטמעה וכל הנגזר מפעילויות אלו מקצה לקצה עד השלמת תהליכי העבודה ומעבר לעבודה שוטפת ע"י צוות עובדי האגף.

8.3. מרשם האוכלוסין

8.3.1. המערכת המוצעת תכלול ממשק לקליטת קובץ מרשם האוכלוסין כפי שמתקבל ממערכת מימ"ד (של חברת מל"מ) ליבוא פרטי התושבים למערכת הרווחה.

8.3.2. המערכת תכלול תהליכים המאפשרים השוואה בין מרשם התושבים לבין נתוני היסוד של כלל מטופלי אגף הרווחה באמצעות שאילתה יזומה, לגורם מורשה. כמו כן, תאפשר המערכת עדכון נקודתי, אד הוק, של אי התאמות ברשומות ספציפיות אשר יימצאו בעקבות שאילתה זו.

8.3.3. המערכת תכלול תהליכים המאפשרים השוואה נקודתית בין נתוני היסוד של מטופל לנתונים שלו במרשם התושבים ותתריע במקרה של אי התאמה. כמו כן, תאפשר המערכת תיקון נקודתי של אי ההתאמות בין מאגרי הנתונים.


חתימה וחותמת המציע:_____

8.4. יישומי Office ו-outlook

8.4.1. המערכת, על כל שלביה, תאפשר אינטגרציה מלאה ועבודה טבעית ושוטפת עם יישומי אופיס מיקרוסופט (Ms Office). במסגרת אינטגרציה זו תאפשר המערכת –

א. עבודה שוטפת וטבעית בהתאם להגדרות Office
ב. האפשרות לשלוח דוא"ל מכל תהליך ומסך במערכת
ג. שאיבה ותיוק של מסמכים מתוך תיבות הדוא"ל למאגר המסמכים והקבצים במערכת.
ד. שליחת מסמכים ישירות מתוך המערכת בדוא"ל.

8.5. מערכת מידע גאוגרפי (GIS)

8.5.1. המערכת המוצעת תכלול אפשרות ייצוא נתוני האוכלוסייה שמוחזקת במערכת בקובץ CSV/EXECL לטובת טעינה למערכת GIS העירונית – למטרות חקר וחירום.

8.5.2. כל שדות המערכת המתארים "כתובת", יהיו שדות מופרדים ל: ישוב, רחוב, מספר בית, כניסה (ולא שדה טקסטואלי אחד כולל).

8.5.3. רשימת הרחובות תמיסר לספק הזוכה ע"י מחלקת GIS של העירייה, ורק היא תשמש בסיס לשדה "רחוב". המערכת תשמור לכל "שם רחוב" "סמל רחוב", והנ"ל ייצא ביצוא הנתונים ל-GIS.

8.6. הנה"ח

המערכת המוצעת תכלול ממשק למערכת הנה"ח, הקיימת בעירייה (מערכת הנה"ח מבית החברה לאוטומציה).
הממשק יכלול את כל הנדרש על מנת לאפשר תהליכי עבודה יעילים, ממוכנים ומקוונים ובכלל זה:

8.6.1. שליחה עיתית אוטומטית להנה"ח בעירייה.

8.6.2. כל נתוני החיובים הנדרשים להעברה, ובוצעו במערכת הספק, לפי החלוקה לסעיפים / חשבונות בנק וכד', ולפי הנדרש ממערכת הנה"ח העירונית.

8.6.3. מבנה הקובץ שיתקבל להתאמות יהיה בהתאם לנדרש במערכת הקולטת, שיאופיין באפיון המפורט.


חתימה וחותמת המציע: _____

## 9. תכולת המערכת

9.1. אופן מענה המציע על פרק זה

9.1.1. במענה לפרק זה נדרש המציע להצהיר על גבי הטבלאות הבאות, עבור כל סעיף וללא יוצא מן הכלל, האם המערכת המוצעת על ידו, עונה על הדרישה:

א. המערכת עונה באופן מלא על הדרישה ("מלא")

ב. המערכת עונה באופן חלקי על הדרישה ("חלקי").
במקרה זה, יפרט המציע איך הוא מתכוון לגשר על הפער.

ג. אין מענה נוכחי לדרישה זו ("אין כיום").
במקרה זה, יפרט המציע איך הוא מתכוון לגשר על הפער.

9.1.2. מובהר ומודגש כי,

א. אי מענה לסעיף בפרק זה ייחשב כחוסר מענה ויפחית ניקוד איכות מהמציע.

ב. במקרים בהם תשובת המציע לדרישה עסקית הינה תשובה ב' (המערכת עונה באופן חלקי על הדרישה) או תשובה ג' (אין מענה לדרישה זו) חייב המציע לפרט איך הוא מתכוון לגשר על הפער ובהתאם להנחיות המפורשות לעיל. היעדר פירוט כנדרש לא יתקבל וייחשב כחוסר מענה לדרישה.

ג. מענה שונה מהמפורט בהנחיה זו לעיל, לא יתקבל וייחשב כחוסר מענה.

9.2. מצב קיים

9.2.1. המערכת הנוכחית לניהול שירותי הרווחה בעיריית רמת השרון היא מבית EPR.

9.2.2. משתמשים

א. בעיריית רמת השרון כ-50 משתמשים: עובדים סוציאליים, גזבר, תחשבניות, עובדי קהילה, עובדי מנהלה ועוד כ-20 משתמשים פרילנסרים בתחנה לטיפול בפרט בזוג ובמשפחה.

ב. באגף הרווחה מוגדר מומחה יישום (Super User) במערכת, אשר ילווה את פרויקט הקמת המערכת ויהווה מנהל המערכת לתקופת ההסכם החדש.

ג. מודגש שבמערכת נשוא מכרז זה לא תהיה הגבלה / חיוב נוסף על כמות המשתמשים במערכת.

9.2.3. חיבור למערכת

א. משתמשי אגף הרווחה מתחברים למערכת או מתוך רשת התקשורת העירונית או בחיבור מרחוק מהמחשב הנייד האישי של העובד/ת מכל מקום בארץ (כולל בדיקת MFA).


חתימה וחותמת המציע: _____

9.3. כללי

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.3.1. | מערכת הרווחה המוצעת (להלן "המערכת") תאפשר עמידה בכל הגדרות "הרפורמה בשירותים החברתיים", כפי שהוגדרה ומתעדכנת ע"י משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן "משרד הרווחה") ובכלל זה: ניהול התערבות (הבניית התערבות וחשיבה תוצאתית, איסוף נתונים לצרכי תכנון ובקרה וסטנדרטים אחידים של עבודה), מודול תיק ממוחשב, ניהול מסמכים ושילוב יכולות סריקה. | |
| 9.3.2. | המערכת המוצעת תעמוד בכל דרישות משרד הרווחה לרבות עמידה בתקן הנוכחי (תקן אפיון מערכות ייחודיות רווחה - אמי"ר) ו/או כל תקן/נים עתידיים אשר יוגדרו ע"י המשרד. | |
| 9.3.3. | המערכת המוצעת תכלול את כל הדרישות, היישומים והממשקים למערכות חיצוניות ותתי מערכות אשר מוכתבים ע"י משרד הרווחה במצב הקיים ובמהלך תקופת ההתקשרות | |
| 9.3.4. | המערכת המוצעת תכלול כל שינוי, תוספת, עדכון ודרישה אשר יוגדרו ויוכתבו ע"י משרד הרווחה במהלך תקופת ההתקשרות בין העירייה לספק. שינויים ועדכונים אלו יבוצעו ללא תשלום ובכפוף להנחיות אגף הרווחה בעיריית רמת השרון ו/או משרד הרווחה | |
| 9.3.5. | המערכת תאפשר יישום תהליכי עבודה ממוכנים וממוחשבים עבור אוכלוסיית הקשישים (סיעוד) בהתאם לחוק הסיעוד ובכלל זה: ממשק לביטוח לאומי להעברת נתונים ועדכונים | |
| 9.3.6. | המערכת תאפשר יישום תהליכי עבודה ממוכנים וממוחשבים ולהכליל יצירה אוטומטית, נוחה וממוחשבת של דוח הדיווח בהתאם לדרישת משרד הרווחה ובכלל זה:<br>• דיווחים לפי חוק הנוער, תהליכי הטיפול לפי חוק הנוער.<br>• תהליכי הטיפול על פי סדרי דין.<br>• וועדות לתכנון תוכנית טיפול. | |
| 9.3.7. | במסגרת דרישה זו, דורשת העירייה להכליל יצירה אוטומטית, נוחה וממוחשבת של דוח הדיווח בהתאם לנדרש ע"י משרד הרווחה. | |


חתימה וחותמת המציע: _____

9.4. ניהול פניות מטופלים

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.4.1. | המערכת תכלול רכיב לטיפול בפניות לאגף הרווחה בעיריית רמת השרון. הרכיב ינהל את כל מחזור החיים של פניית מטופל במערכת הרווחה המוצעת מרגע קליטתה, דרך ניהולה, סגירתה ועד התיעוד ההיסטורי שלה. | |
| 9.4.2. | המערכת תאפשר פניות באמצעות מגוון ערוצים ובכלל זה: פניות ישירות (face to face), פניות מקוונות (אתר אינטרנט), פניות טלפוניות, , פניות שהוזנו ע"י עובדים מורשים. | |
| 9.4.3. | המערכת תאפשר ניהול הפניות הנכנסות לאגף (אינטייק) ועוד לפני שלב פתיחת נתוני היסוד (דרישה בסיסית במערכת המוכתבת ע"י משרד הרווחה) | |
| 9.4.4. | המערכת תאפשר מיון ראשוני של הפניות והפצתן לגורמים הרלוונטיים בתוך האגף | |
| 9.4.5. | המערכת תאפשר מעקב אחר היסטורית הפניות וסטאטוס הפניה | |
| 9.4.6. | רכיב ניהול הפניות יעבוד באינטגרציה לרכיב ניהול המשימות במערכת ויאפשר שליחת משימות בשלבי הטיפול השונים בפניה | |
| 9.4.7. | המערכת תאפשר טיפול בפניות אינטייק – מיון והערכה | |
| 9.4.8. | המערכת תאפשר ריבוי סוגי פניות ובכלל זה; אתר אינטרנט, טלפון , הגעה לאגף הרווחה | |


חתימה וחותמת המציע: _____

9.5. טיפול וניהול תהליכי התחנה לטיפול בפרט, בזוג ובמשפחה ברמת השרון

9.5.1. התחנה לטיפול בפרט, בזוג ובמשפחה (להלן; "התחנה") מספקת שירותי טיפולי עירוני ייחודי לרמת השרון, המיועד לכל תושב ובכל גיל. במסגרת שירות זה מציע אגף הרווחה והקהילה בעיריית רמה"ש מגוון רחב של טיפולים מקצועיים, המכוונים לשיפור איכות החיים , חיזוק וטיפול חיי המשפחה, הזוגיות וההורות.

9.5.2. התחנה מיועדת לכלל קהלי היעד ברמת השרון, ולאו דווקא למטופלי אגף הרווחה.

9.5.3. השירות בתחנה הינו שירות בתשלום אך הוא מסובסד ומדורג

| # | דרישה טכנית | מענה המציע<br>(מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.5.4. | המערכת תתמוך ותאפשר ניהול ממוחשב של כלל תהליכי העבודה בתחנה | |
| 9.5.5. | רכיב ניהול התחנה הינו רכיב נפרד עם הרשאות גישה יחודיות וייעודיות לעובדי התחנה בלבד | |
| 9.5.6. | אוכלוסיית מטופלי התחנה אינם (בהכרח) מטופלי האגף. על מנת לתמוך בתהליכי העבודה התפעוליים של התחנה, על המערכת לאפשר ניהול ממוחשב של מטופלי התחנה אך ללא שידור רשימות מטופלים אלו למשרד הרווחה. | |
| 9.5.7. | המערכת תאפשר קליטת פניות לתחנה לרבות; פתיחת פניה חדשה, מילוי פרטים אישיים / ראשוניים אודות מטופלי התחנה במערכת ובכלל זה: פרטי מטופל התחנה (שם פרטי, משפחה, ת"ז, גיל, טלפון, מצב משפחתי, שם בן/ בת הזוג, כתובת, הטלפונים של מטופל התחנה) סוג הטיפול (אינדיבידואלי, זוגי, משפחתי, ילדים) פרטי ההפניה (הופנו לתחנה ע"י (שדה חופשי), סימון האם בני המשפחה האחרים יודעים על הפניה, מועדים נוחים לתיאום פגישות) שדה הערות, סטאטוס הפניה, רשימת המתנה. | |
| 9.5.8. | המערכת תאפשר קליטת פניות ייחודיות (טפסים ייחודיים) עבור סוגי אוכלוסיות ייחודיים – טופס ייחודי לטיפול תחנה במבוגרים. טופס יחודי לטיפול תחנה בילדים. תהליכים אלו יוגדרו באפיון המפורט | |
| 9.5.9. | המערכת תאפשר שיוך הפניה למטפל, ע"י גורם מורשה | |
| 9.5.10. | בהמשך לפניית מטופל לתחנה, תבדוק המערכת האם מטופל זה הינו מטופל קיים באגף הרווחה או לא. תוצאת בדיקה זו תסומן בפרטי הפניה | |


חתימה וחותמת המציע: _____

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.5.11. | המערכת תאפשר ציוות הפניה לתחנה לגורם מטפל, מתוך רשימת גורמים מטפלים, ע"י גורם מורשה לכך | |
| 9.5.12. | המערכת תאפשר לנהל גיליון טיפול עבור כלל טיפולי התחנה (גיליון הטיפול יתנהג כמו גיליון הטיפול של מטופלי הרווחה). גיליון הטיפול יכלול תאריך ומועד הטיפול, משך הטיפול, מלל חופשי אודות הטיפול ושדות נוספים (בהתאם לאפיון המפורט שיבוצע בשלבי הטמעת המערכת). | |
| 9.5.13. | במידה ומטופל התחנה / הפונה הינו מטופל של אגף הרווחה אזי יתועד מי הגורם המטפל בו מתוך האגף. מודגש כי המערכת לא תאפשר גישה מהתחנה לתיק המטופל באגף, ולהפך. | |
| 9.5.14. | אופן התשלום לתחנה הינו תשלום לפי פגישה (כמו רופא) המערכת תחשב את עלות הטיפול בתחנה (מכפלה של מחיר לשעה בהיקף השעות של הטיפול, בשקלול בדיקת הזכאות, אם קיימת). | |
| 9.5.15. | המערכת תאפשר למטפל להגדיר את כמות הטיפולים והיקף שעות הטיפול עבור כל מטופל, מועד תחילת טיפול, משך טיפול. | |
| 9.5.16. | תינתן התראה לגורם המנהל כחודש לפני פקיעת משך הזמן שהוגדר, וניתן יהיה להאריך אותו. | |
| 9.5.17. | המערכת תפיק דרישת תשלום, למטופל התחנה ו/או למזכירות התחנה, כולל רישום של מועד הפגישות עבורן נדרש התשלום. | |
| 9.5.18. | המערכת תנהל את רשימת המטפלים (עובדי האגף, נותני שירותים חיצוניים) ואת שעות העבודה שלהם (לוח טיפולים) – ניהול תיקי עובדי התחנה | |
| 9.5.19. | המערכת תאפשר ניהול של החדרים הפנויים בתחנה (ניהול חדרים). | |
| 9.5.20. | המערכת תכלול את כל טפסי התחנה המתעדכנים מעת לעת ובכלל זה ; טופס הצהרה, טופס התחייבות, חוזה, טופס אינטייק ועוד | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.6. ניהול נתוני יסוד

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.6.1. | המערכת תרכז ותנהל את נתוני היסוד של כלל אוכלוסיות המטופלים באגף הרווחה ובכלל זה; איסוף נתונים על המטופל ובני משפחתו, עיבוד והפקת נתונים על היקף אוכלוסיית המטופלים (ותתי האוכלוסיות) וצרכיה. כל זאת בכפוף להנחיות נוכחיות ועתידיות של משרד הרווחה | |
| 9.6.2. | המערכת תדווח את נתוני היסוד ואת נתוני האינטק בממשק מקוון למשרד הרווחה/ ביטוח לאומי | |
| 9.6.3. | רכיב ניהול נתוני היסוד יכלול את שדות מהויות הנזקקות, כפי שהם מוגדרים ע"י משרד הרווחה. נוסף על כך, יכלול הרכיב שדה נוסף אשר יאפשר להוסיף לכל מהות נזקקות גם את תת מהות הנזקקות (רשימה הנגזרת מרשימת מהות הנזקקות כפי שהוגדרה ע"י המשרד אך היא יותר מפורטת ומגוונת מרשימה זו) , כפי שיוגדר ע"י העירייה. מטרת דרישה זה היא לאפשר סיווג עמוק יותר ומפורט יותר של מהות הנזקקות של המטופל, ולאפשר פילוח לפיו | |
| 9.6.4. | רכיב ניהול נתוני היסוד במערכת המוצעת יכלול כל שדה נוסף אשר יידרש ע"י האגף בשלבי הטמעת המערכת ובמשך תקופת ההתקשרות<br>רכיב ניהול נתוני היסוד במערכת המוצעת יכלול בדיקות לוגיות מובנות אשר יאפשרו מניעת שידור שגיאות. כמו כן ובמידת הצורך, יכלול הרכיב היזון חוזר, אשר יתקבל לאחר שידור ממשק, עם פירוט אודות השגיאות והסיבות להן.<br><br>השגיאות המפורטות יהיו נהירות וברורות למשתמש ולא ברמת קודים | |


חתימה וחותמת המציע: _____

9.7. ניהול שירותים / עזרות במערכת

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.7.1. | המערכת תאפשר לנהל את רשימת כל השירותים / כל העזרות המוצעים והמסופקים ע"י האגף לכל סוגי אוכלוסיות המטופלים שלו | |
| 9.7.2. | רשימת השירותים / עזרות תכלול גם את שירותי התחנה | |
| 9.7.3. | רשימת השירותים תכלול גם עזרות ייחודיות / שירותים ייחודיים המסופקים ואשר אינם משודרים למשרד הרווחה | |
| 9.7.4. | עבור כל שירות / עזרה תאפשר המערכת לנהל לכל הפחות את המידע להלן : שם השירות, תיאור השירות, מידע נוסף אודות תהליך קבלת השירות, אישורים נדרשים לקבלת השירות, עלות השירות, מחיר השירות, סיווג השירות (לתחומים), הערות | |
| 9.7.5. | משתמשים בעלי הרשאה רלוונטית יוכלו לגשת לרשימה זו לצורכי – צפיה, עדכון, מחיקה והוספה של שירותים / עזרות ברשימה | |


חתימה וחותמת המציע: _____

9.8. ניהול זכאות

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.8.1. | המערכת תכלול את כל הדרישות, ההנחיות, התקנים והעדכונים של משרד הרווחה מתהליכי ניהול הזכאות באגף הרווחה (המערכת תתעדכן בכל שינוי דרישה, הנחיה ו/או תקן של משרד הרווחה ו/או העירייה לאורך כל תקופת ההתקשרות). | |
| 9.8.2. | המערכת תכלול חישוב ממוחשב ואוטומטי של זכאות המטופל | |
| 9.8.3. | המערכת תאפשר שידור מת"ס וט"ז 17 (טפסי הדיווחים הנדרשים ע"י משרד הרווחה) למשרד הרווחה, בהתאם להנחיות, התקנים והעדכונים של המשרד | |
| 9.8.4. | המערכת תאפשר עדכון ושידור דיווח כ"א למערכת הרווחה ובפרט טופס 100, טופס 100א – קליטת עובדים ושינויים | |
| 9.8.5. | רכיב ניהול הזכאות יכלול בדיקות לוגיות מובנות ומנגנון הצפת שגיאות אשר יאפשרו מניעת שידור שגיאות. כמו כן ובמידת הצורך, יכלול הרכיב היזון חוזר, אשר יתקבל לאחר שידור ממשק, עם פירוט אודות השגיאות והסיבות להן | |
| 9.8.6. | רכיב ניהול הזכאות יכלול אפשרות לתיקון טעויות בממשק שכבר שודר - באופן מיידי לאחר השידור, וללא זמן המתנה | |
| 9.8.7. | המערכת תאפשר הפקת מכתבים אוטומטית (לגורמים הרלוונטיים השונים ובכלל זה הפונה, ספקי השירותים / עזרות ועוד) גם עבור צרכי רכיב הזכאות | |
| 9.8.8. | המערכת תכלול שמירת היסטוריה של חישוב הזכאות (והשירותים / עזרות שניתנו לו) | |
| 9.8.9. | רכיב ניהול הזכאות יפעל באינטגרציה לרשימת השירותים / עזרות. | |


חתימה וחותמת המציע: _____

9.9. ניהול תיק מטופל ממוחשב

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.9.1. | המערכת תנהל את כל תיקי המטופלים בכל אוכלוסיות היעד באגף הרווחה, לרבות מטופלי התחנה, באופן ממוחשב וללא צורך במיסמכים פיסיים ו/או גיבוי בקלסרים חיצוניים. | |
| 9.9.2. | המערכת תאפשר לנהל בתיק המטופל את כל המידע הנדרש למטופל ובכלל זה; נתונים אישיים על המטופל, גיליונות הטיפול והזכאויות. כמו כן, תאפשר המערכת להוסיף לתיק המטופל כל קובץ הקשור לתיק ובכלל זה: קבצי Office, קבצי PDF, קבצים סרוקים, תמונות, קבצי שמע (audio), קבצי וידאו. | |
| 9.9.3. | ניהול גיליונות הטיפול – המערכת תאפשר לנהל את גיליונות הטיפול עבור כל תיק מטופל. רכיב ניהול הטיפולים ותיק המטופל יתמוך בתהליכי העבודה באגף הרווחה ובין היתר יתמוך בדרישות להלן:<br>א. בעת פתיחת גיליון טיפול יוצגו בו נתונים (נתוני המטופל, נתונים קבועים ועוד) אשר ייגזרו מתיק המטופל (הנתונים עצמם יוגדרו בשלב ההטמעה).<br>ב. גיליון הטיפול יכלול שדות אשר יאפשרו ניהול, תיעוד ותמלול הפניה/הטיפול. | |
| 9.9.4. | ניתן יהיה לסווג כל גיליון לגורם מטפל שונה / אחר ובכפוף למנגנון ההרשאות במערכת | |
| 9.9.5. | המערכת תאפשר להוסיף לכל תיק מטופל את רשימת השירותים / עזרות אשר הוקצו לו (בחירה מרובה). ניתן יהיה לבצע בחירה מרובה | |
| 9.9.6. | תיק המטופל יכלול את כל חישובי הזכאויות לרבות שמירת היסטוריה של חישוב הזכאות והשירותים / עזרות שניתנו למטופל | |
| 9.9.7. | תיק המטופל יכלול חישוב וניהול אינטנסיביות הטיפול, בהתאם להנחיות משרד הרווחה | |
| 9.9.8. | המערכת תאפשר לתעד ולנהל נתונים נוספים הרלוונטיים רק לאגף הרווחה של העירייה ושאינם רלוונטיים למשרד הרווחה (ולא ישודרו למשרד הרווחה) | |


חתימה וחותמת המציע: _____

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.9.9. | המערכת תאפשר להעביר מטופלי אגף הרווחה לטיפול התחנה ("בקשה להמשך טיפול בתחנה") . במידה וזו ההחלטה, יש לנמקה. על המערכת לאפשר נימוק של ההחלטה להעביר את המטופל לשירותי התחנה. הבקשה להמשך טיפול בתחנה כרוכה בסבב אישורים ומאשרים, ותמשיך להתנהל במערכת אגף הרווחה | |
| 9.9.10. | המערכת תאפשר לנהל ולפתוח תיקי מועמדים חדשים ע"י גורם מורשה באגף הרווחה. משתמשים מורשים יוכלו לצפות, לעדכן ולמחוק מידע בתיק המטופל | |
| 9.9.11. | תיק המטופל יקושר למערכת ניהול המסמכים, על כל יכולותיה, ויאפשר ניהול מקצה לקצה של כל המסמכים, הקבצים והצרופות הרלוונטיות לתיק המטופל | |
| 9.9.12. | ניתן יהיה להוסיף ולקשר לכל גיליון טיפול מסמכים מצורפים, מסוגים שונים | |
| 9.9.13. | המערכת תתעד ותשמור את כל היסטוריה בתיק המטופל ותאפשר אחזור של המידע ההיסטורי באופן נח, ידידותי וע"י המשתמש המורשה בלבד | |
| 9.9.14. | המערכת תכלול הרשאה ספציפית לצפות בראשי הפרקים ובתכולת התיק של המטופל (ללא יכולת לצפות במידע עצמו) | |
| 9.9.15. | חיפוש בתיק מטופל – המערכת תאפשר חיפוש מתקדם בתיק המטופל ובכלל זה; חיפוש לפי כל שדות גיליון המטופל, חיפוש מסמכים וקבצים לפי מיפתוח המסמכים | |
| 9.9.16. | המערכת תתריע במקום בולט בתיק המטופל אם יש חובות למטופל | |


חתימה וחותמת המציע: _____

9.10.ניהול החלטות וועדה

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.10.1. | המערכת תאפשר ניהול כלל הוועדות הפועלות במסגרת תהליכי העבודה באגף הרווחה בעיריית רמת השרון. על פי דרישת משרד הרווחה | |
| 9.10.2. | המערכת תכלול רכיב לניהול וועדות ובכלל זה ; וועדות לקביעת טיפול, וועדות לתכנון תוכניות והערכה ועוד. | |
| 9.10.3. | המערכת תאפשר קליטת נתוני החלטה והפקת טפסי החלטה, קליטה וניהול השמות. | |
| 9.10.4. | המערכת תאפשר שידור צווים והחלטות למשרד הרווחה | |
| 9.10.5. | המערכת תאפשר קליטה של נתוני החלטות ,הדפסה ושידור למשרד הרווחה. | |
| 9.10.6. | המערכת תאפשר ריכוז חודשי של טפסי ההשמה / טפסים נוספים. | |
| 9.10.7. | המערכת תכלול רכיב ניהול השמות, הנגזר מהחלטות וועדת ההשמה. | |
| 9.10.8. | עדכון תקציב - המערכת תכלול אפשרות לעדכון התקציב בהתאם להחלטות והשמות שנקלטו ואושרו | |
| 9.10.9. | המערכת תכלול טופס פתיחת מסגרת חדשה ממוחשב בהתאם להנחיות משרד הרווחה ושידורו למשרד הרווחה | |

9.11.סמך מקצועי

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.11.1. | המערכת תאפשר ניהול סמך מקצועי | |
| 9.11.2. | המערכת תאפשר הזמנת סמך , כולל קבלת אישור מיכון, עבור מטופל. | |
| 9.11.3. | המערכת תכלול אפשרות לעדכון התקציב בהתאם להחלטת סמך מקצועי | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.12.ניהול התערבות וחשיבה תוצאתית

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.12.1. | המערכת תכלול רכיב לניהול התערבות וחשיבה תוצאתית. | |
| 9.12.2. | המערכת תאפשר הוספה ועדכון של תהליכי טיפול מסוגים שונים לתהליך ההתערבות | |
| 9.12.3. | המערכת תאפשר שיוך תהליכי טיפול לכל מטופל ו/או לאירוע ו/או למטפל. | |
| 9.12.4. | המערכת תאפשר בקרה ומעקב אחר התקדמות הטיפול ובכלל זה תכלול המערכת החלת מנגנון התזכורות ליידוע המטפל בהתקדמות הטיפול (והיערכות לשלב הבא). | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.13.ניהול תקציב וגביה

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.13.1. | המערכת תכלול רכיב לניהול תקציב אגף הרווחה | |
| 9.13.2. | רכיב ניהול התקציב במערכת המוצגת יכלול ממשק למשרד הרווחה לצורך דיווחים ממוכנים של הוצאות, תשלומים ונתונים תקציביים. דיווחי תקציב. | |
| 9.13.3. | רכיב ניהול התקציב יאפשר רישום ודיווח הוראות תשלום. | |
| 9.13.4. | רכיב ניהול התקציב יאפשר מעקב אחר השתתפות פונים / מטופלים. | |
| 9.13.5. | רכיב ניהול התקציב יכלול אפשרות ניהול בקרה תקציבית על תזרים ההוצאות וההכנסות של אגף הרווחה. | |
| 9.13.6. | רכיב ניהול התקציב יכלול עבודה מול רשימת ספקי אגף הרווחה. | |
| 9.13.7. | המערכת תאפשר הפקת דוחות תקציביים מובנים ובכלל זה: דוח ריכוז חודשי עבור משרד הרווחה. | |
| 9.13.8. | המערכת תכלול רכיב גביה אשר יאפשר הפקת חיובים להשתתפות המטופלים בטיפול או בסיוע (כולל עבור טיפולי הרווחה). | |
| 9.13.9. | רכיב הגביה יאפשר חיוב מטופלים באמצעים הבאים:<br>א. תשלום ישיר בקופת האגף - מזומן, כרטיסי אשראי, שיקים.<br>ב. הוראות קבע<br>ג. העברות בנקאיות<br>ד. תשלומים מקוונים (באמצעות אתר האינטרנט העירוני) | |
| 9.13.10. | רכיב הגביה יכלול רישום חיובים / תשלומים. | |
| 9.13.11. | רכיב הגביה יכלול מנגנון בקרה אודות זרימת התשלומים במערכת ובכלל זה: מניעת תשלום כפול. | |
| 9.13.12. | רכיב הגביה יכלול דוחות מובנים ובכלל זה; דוחות חודשיים ריכוזיים ובכלל זה חובות. | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.14.ניהול פרויקטים בקהילה

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| .9.14.1 | המערכת תכלול רכיב ניהול פרויקטים קהילתיים שאינם מדווחים למשרד הרווחה –ניהול הפרויקט הקהילתי ושלביו, ניהול תקציב הפרויקט ,יומן פרויקטים לפי צוותים, בקרה ומעקב אחר הפרויקט | |

9.15.ניהול תרומות

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| .9.15.1 | המערכת תכלול רכיב לתיעוד תרומות לאגף הרווחה | |
| .9.15.2 | עבור כל תרומה אשר מתקבלת באגף (ואושרה ע"י העירייה בהתאם לנוהל תרומות המפורט בחוזר מנכ"ל) תנהל המערכת – רישום של מהות התרומה, פרטי התורם, ייעוד התרומה, סכום התרומה, יעד התרומה | |

9.16.ניהול כ"א – עובדי האגף

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| .9.16.1 | המערכת תכלול רכיב לניהול עובדי האגף ותיעוד מאפייני כל עובד הנדרשים לדיווח למשרד הרווחה ובהתאם לדרישתם. | |
| .9.16.2 | המערכת תאפשר ניהול ותיעוד מאפייני כלל עובדי האגף ברשימת עובדים מתכללת ובכלל זה: שדות פרטים אישיים, הגדרות תפקיד (נוכחי, היסטורי), היקף משרה, דרגה, החזר לק"מ נסיעה, חיווי על טלפון נייד (מהעירייה), הערכות ובקרות תגמול | |
| .9.16.3 | המערכת תאפשר צירוף מסמכים וקבצים לכל תיק עובד | |
| .9.16.4 | צפייה בתיק עובד במערכת תתאפשר רק למי שניתנה לו ההרשאה. | |
| .9.16.5 | המערכת תאפשר לשדר דו"ח אוט' לפי הגדרת משרד הרווחה | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.17.ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.17.1. | מערכת הרווחה המוצעת תכלול רכיב לניהול מסמכים וקבצים ובכלל זה; מסמכי וקבצי Office, מסמכי PDF, תמונות (TIFF, Jpeg) מסמכים סרוקים, דוא"ל, קבצים דחוסים | |
| 9.17.2. | המערכת תאפשר כניסה ישירה למסמכי וקבצי Office ובפרט דוא"ל | |
| 9.17.3. | רכיב ניהול המסמכים יכלול ניהול מסמכים וקבצים שמקורם מתוך המערכת או מחוצה לה | |
| 9.17.4. | רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר מיפתוח וקיטלוג המסמכים למען איתור מהיר ויעיל של המסמכים. היקף שדות ה meta data יאפשר קיטלוג נאות ונח (לפחות 10 שדות meta data לקיטלוג) | |
| 9.17.5. | המערכת תאפשר לחפש ולאחזר באופן פשוט ומהיר מסמכים על בסיס מאפייני הקיטלוג והמיפתוח ("meta data") | |
| 9.17.6. | רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר לקשר בין מסמכים לבין רכיבי המערכת האחרים - גיליון טיפול, תיק מטופל, גורם מטפל, תיקיות תתי תיקיות רוחביות במערכת | |
| 9.17.7. | חיפוש ואיתור מסמכים, והצפייה בהם תתאפשר בנוחות ובפשטות תוך חשיבה על תהליכי ממשק המשתמש | |
| 9.17.8. | רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר סריקת מסמכים ושילובם בתהליכי העבודה במערכת. הפעלת הסריקה תתאפשר מכל שלב ושלב במערכת | |
| 9.17.9. | הצגת מסמכים סרוקים וחומרים מצולמים תתבצע תוך שמירה על צורת המקור של המסמך המדובר גם בגודל (קנה מידה של 1:1) וגם במאפיינים אחרים של צבע וצורה | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.18.מנגנון ניהול התראות

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.18.1. | המערכת תכלול מנגנון התראות מובנה, אשר באמצעותו ניתן יהיה להגדיר ולהפעיל התראות על בסיס עיתי או על בסיס התרחשות של אירועים. | |
| 9.18.2. | מנגנון ההתראות יאפשר ניהול מעקבים באמצעות התראות אוטומטיות, או יזומות על ידי משתמש, בהתאם לסוג המעקב הנדרש. | |
| 9.18.3. | ההתראות יוצגו במסך התראות ייעודי במערכת ובדוא"ל לגורם המורשה. | |
| 9.18.4. | מכלול ההתראות הקבועות יוגדרו יחד עם המשתמשים בשלב האפיון המפורט. | |

9.19.לוג שינויים ושמירת היסטוריה

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.19.1. | עבור כל פעולת עדכון (מחיקה, הוספה ו/או שינוי) של נתונים ומידע במערכת, ינוהל לוג שינויים הכולל תיעוד של סוג העדכון, הנתון שעודכן, ערכו טרם העדכון, הגורם המבצע את העדכון ותאריך ושעת העדכון | |
| 9.19.2. | לוג זה יהיה נגיש למשתמשים מורשים באמצעות מסכי המערכת. עבור שדות מסוימים, תאפשר המערכת הצגת ההיסטוריה של השדה ישירות מהמסך שבו מתאפשר עדכון של אותו שדה. שדות אלה יוגדרו בשלב האפיון המפורט של המערכת | |

9.20.יכולת הדפסה

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.20.1. | המערכת תכלול אפשרות הדפסה ויצירת קובץ מכל מסמך ומסך רלוונטי במערכת, ובכלל זה: המרה לקובץ Word, Excel, שיתוף באמצעות דוא"ל והדפסה. | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.21.ניהול מכתבים

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| .9.21.1 | המערכת תאפשר הפקת מכתבים מובנים מתבניות מכתבים עבור כל תת מערכת ורכיב במערכת הרווחה המוצעת | |
| .9.21.2 | המערכת תאפשר גזירה ושליפה של נתונים מרכיבים שונים במערכת ושיבוצו בתבנית המכתב (בהתאם לתהליך הפקת המכתב). כך לדוגמא, אם המכתב הופק מתיק מטופל – יכלול המכתב נתונים שייגזרו מתיק המטופל | |
| .9.21.3 | המערכת המוצעת תכלול עד 10 מכתבים מובנים קבועים | |

9.22.סבבי חתימות ואישורים

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| .9.22.1 | המערכת תאפשר יצירת סבבי אישורים/חתימות אלקטרוניות עבור תהליכים תפעוליים במערכת והגדרות שייקבעו בשלב האפיון המפורט, ובהתאם לדרישות משרד הרווחה. | |
| .9.22.2 | בכל שלב במהלך סבב החתימות יוכל משתמש מורשה להתחקות אחר סטאטוס האישור – מי אישר ובפתחו של מי המשימה מונחת | |
| .9.22.3 | המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סבב החתימות והאישורים | |
| .9.22.4 | המערכת תאפשר שליחת התראה בדוא"ל לגורם המורשה ותכלול מסך המציג את כל ההזמנות הממתינות לאישור הגורם המורשה | |
| .9.22.5 | יובהר כי חתימות מטעם העירייה שיש בהן חיוב כספי של העירייה מחייבות חתימה של גזבר העירייה וכן חותמת העירייה | |
| .9.22.6 | המערכת תכלול חתימות גרפיות וחתימה דיגיטאלית (מוכרת). | |



חתימה וחותמת המציע:_____

9.23.ניהול משתמשים והרשאות

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.23.1. | ניהול סוגי משתמשים (ברמות ארגוניות שונות ובמגוון תפקידים בכל רמה, לרבות מתן הרשאות ברמה שמית), כולל אפשרות למתן הרשאות למשתמשים שאינם עובדי האגף ו/או העירייה (ובאופן ספציפי הרשאות נותני שירות חיצוניים בתחנה לתיקי התחנה). | |
| 9.23.2. | ניהול הרשאות על פי קבוצות משתמשים. לדוגמה: עובדים סוציאליים, מנהלה, מנהלים, עובדי תחנה. | |
| 9.23.3. | ניהול גישה למערכת (ניהול מערך סיסמאות), כולל יכולת שינוי סיסמאות ברמת העובד | |
| 9.23.4. | ניהול הרשאות ברמת משתמש – עדכון/הוספה/מחיקה/אישור/צפייה/הדפסה | |
| 9.23.5. | ניהול הרשאות שונות ברמת תפריט, מסך, שדה. | |
| 9.23.6. | יכולת מתן הרשאות מיוחדות ברמה האישית, לפעילויות שונות | |
| 9.23.7. | אפשרות מתן הרשאות שונות למשתמש במערכות שונות. | |
| 9.23.8. | אפשרות מתן הרשאה לנכס ספציפי. | |
| 9.23.9. | שמירת היסטוריית הרשאות למשתמש, לרבות ניהול ושמירת לוג שינויים, כולל היסטוריה (לוג זה יהיה נגיש למשתמשים מורשים בעירייה). | |
| 9.23.10. | יכולת ניתוח ודיווח על חריגים בצורה מרכזית ונוחה לתפעול. | |


חתימה וחותמת המציע:_____

9.24.דוחות ומחולל דוחות

| # | דרישה טכנית | מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום) |
|---|---|---|
| 9.24.1. | המערכת תכלול מגוון של דוחות תפעוליים וניהוליים Out of the box. בנוסף, תכלול המערכת מחולל דוחות שיאפשר לעירייה להוסיף דוחות על-פי הצורך ועל-בסיס הניסיון והלקחים שיופקו מהשימוש במערכת | |
| 9.24.2. | המערכת המוצעת תכלול, ללא עלות נוספת, את כל הדוחות הקבועים הנדרשים (ואלו שיידרשו במהלך תקופת ההתקשרות) ע"י משרד הרווחה וע"י ביטוח לאומי במהלך כל תקופת ההתקשרות | |
| 9.24.3. | מעבר לדוחות המובנים הקיימים במערכת ומפורטים ע"י המציע בהצעתו למכרז זה, יפתח הספק, במסגרת תכולת העבודה של מכרז זה וללא תוספת כספית, עד 12 דוחות חדשים שאינם קיימים | |


חתימה וחותמת המציע:_____

# המפרט הטכני

# נספחים



חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח א' – טופס פרטי המציע

שם המציע: _____

שנת ייסוד/ הקמה: _____

מספר רשום (ת.ז / ח.פ): _____

כתובת המציע: _____

טל': _____ | טל' נוסף _____

כתובת אתר אינטרנט: _____

תיאור (כללי) ניסיון והתמחויות המציע:

_____

_____

_____

שנות וותק בתחום הפעילות נשוא המכרז: _____

מס' עובדים: _____

איש קשר (שם פרטי ומשפחה): _____

דוא"ל: _____ טלפון: _____

**על החתום,**

| שם מלא (המציע) | תאריך | חתימת המציע |
|---|---|---|
| | | |



חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ב' - אישור רו"ח על מחזור כספי

שם החברה המציעה: _____

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון שלכם/ של חברתכם משנת_____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.20201 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.


חתימה וחותמת המציע: _____

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של חברתכם בשנים 2019, 2020 ו-2021 הינו בסך של 1 מיליון ₪ (1,000,000 ש"ח).

ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2021 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

_____

חתימת רואי החשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

<u>הערות</u>:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.



חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ג׳ - פירוט ניסיון המציע

**<u>מאומת ע״י עו״ד</u>**

הריני, חברת _____ ח.פ/ ת.ז _____ (להלן: **״המציע״**) מאשר כדלקמן:

הנני בעל ניסיון מוכח של אספקת מערכות דומות לנשוא מכרז זה, להלן פרטי הרשויות המקומיות עבורן בוצעו השירותים:

| # | שם הרשות המקומית | תקופת הפרויקט | | תיאור קצר של תכולת הפרויקט | פרטי איש קשר ברשות |
|---|---|---|---|---|---|
| | | התחלה | סיום | | |
| **1** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |
| **2** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |
| **3** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |
| **4** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |
| **5** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |
| **6** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |
| **7** | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא״ל |



חתימה וחותמת המציע: _____

| # | שם הרשות | תקופת הפרויקט | | תיאור העבודה מול הרשות | פרטי איש קשר ברשות |
|---|---|---|---|---|---|
| | | התחלה | סיום | | |
| 8 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 9 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 10 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 11 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 12 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 13 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 14 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 15 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |
| 16 | | | | | שם<br>תפקיד<br>טלפון<br>דוא"ל |



חתימה וחותמת המציע: _____

**על החתום,**

| שם מלא (המציע) | תאריך | חתימת המציע |
|---|---|---|
| | | |

**<u>אישור</u>**

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____מר/גב' _____ המוכר/ים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספרו/ם _____, _____, ולאחר שהזהרתיו/יהם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

**על החתום,**

| שם מלא (עו"ד) | תאריך | חתימת העו"ד |
|---|---|---|
| | | |



חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ד' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה

להלן שאלות ובקשות הבהרה שיש לנו בקשר עם מכרז פומבי מס' 611/23 להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול שירותי הרווחה, עבור עיריית רמת השרון.

| | |
|---|---|
| שם הספק | |
| מזהה הספק (ח.פ / ת.ז) | |
| כתובת דואר אלקטרוני | |
| מס' טלפון | |
| שם איש הקשר אצל הספק | |

| # | המסמך | עמוד | סעיף | פירוט השאלה/בקשת הבהרה |
|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ה'- הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

אנו הח"מ _____ נציג/ים מוסמך/ים מטעם _____ (שם "הספק")
מצהיר ומתחייב בזה:

1. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות הרשות ו/או תושביה ו/או לקוחותיה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכזה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי הרשות; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על הרשות.
2. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים לרשות, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
3. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת התקשרותי עם העירייה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, או אחרים של העירייה ומערכות המחשוב שלה ושום מידע הנוגע לעירייה בכלל ולעניין הסכם ההתקשרות נשוא מכרז זה, בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושן, עסקיהן, ענייניהן, לקוחותיהן, ספקיהן, והאנשים או הגופים הקשורים בעירייה או הבאים עמהן במגע וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי בעירייה או במתן שירותים לעירייה ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע.
4. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה נשוא ההסכם שנמסרה לביצועי על ידי העירייה, כולל בצוע שכפולים, העתקים, צילום, תדפיס וכיו"ב, שלא למטרות אלה.
5. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
6. העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.
7. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי העירייה.
8. הספק מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו או כל אירוע אבטחת מידע הנוגע לעירייה.
9. הספק מתחייב לדווח למנמ"ר העירייה, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע וההסכם.
10. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי העירייה והעברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע.
11. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם הספק שייתן השירות.


חתימה וחותמת המציע: _____

12. כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבויות כלפי העירייה על פי הצהרה מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
13. כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיפים לעיל, למאן דהוא, ללא אישור בכתב מהעירייה, עלול להסב לספק נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.
14. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.
15. ידוע ומוסכם כי העירייה תהא זכאית לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לעירייה על פי דין ובלבד שהרשות הודיעה לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשר לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.
16. הספק מתחייב על חבות כלפי ספקי משנה. במקרה בו העירייה התירה לספק לתת את השירות, כולו או חלקו, באמצעות גורם נוסף, אזי חובתו של הספק לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל תחום אבטחת המידע כפי שמופיע במכרז זה.
17. עוד אני מתחייב לחתום על האמור כנספח למסמך זה ולפעול בהתאם לו.

על החתום,

| שם מלא | תאריך | חתימה |
|---|---|---|
| | | |

<u>אישור</u>

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____מר/גב' _____ המוכר/ים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספרו/ם _____, _____, ולאחר שהזהרתיו/יהם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

על החתום,

| שם מלא (עו"ד) | תאריך | חתימת העו"ד |
|---|---|---|
| | | |


חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ו'- תצהיר זכויות הקניין

אני הח"מ _____ ת.ז _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז פומבי מספר 611/23 שפרסמה עיריית רמת השרון (להלן: "המציע ו/או עורך המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

( סמן ב **X** במשבצת המתאימה)

- ☐ המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.
- ☐ זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את שרותיו.

המציע מתחייב לשפות ולפצות את הרשות המקומית בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש בשירותים הכלולים בהצעתו. וזאת לאחר הודעה מראש לספק על הדרישה ו\או תביעה של צד ג' כנגד המזמין.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

על החתום,

| שם מלא (המציע) | תאריך | חתימת המציע |
|---|---|---|
| | | |

<u>אישור</u>

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____ מר/גב' _____ המוכר/ים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספרו/ם _____, _____, ולאחר שהזהרתיו/יהם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

על החתום,

| שם מלא (עו"ד) | תאריך | חתימת העו"ד |
|---|---|---|
| | | |



חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ז'- דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע

אנו הח"מ _____ נציג/ים מוסמך/ים מטעם _____ (שם "הספק")
מצהיר ומתחייב בזה,

1. <u>הוראות כלליות:</u>
   1.1. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו במכרז זה, הלקוח נדרש להעביר לספק מידע ממאגרי המידע של הלקוח ו/או לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של הלקוח.
   1.2. במסגרת השירותים שיינתו לעירייה, על הספק לעבד רק את סוגי המידע הרלוונטים לעבודתו וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד.
   1.3. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע הנ"ל לאף גורם מבלי שקיבל את אישור הלקוח מראש ובכתב.
   1.4. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם להוראות סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.
   1.5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הזמנת העבודה/הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות הלקוח, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויציג למנמ"ר הלקוח תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.
   1.6. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי הלקוח.
   1.7. הספק מתחייב לאפשר ללקוח ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג הלקוח לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.
   1.8. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי ללקוח בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.
   1.9. הספק מתחייב לדווח ללקוח, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ולפי הסכם זה.
2. <u>דרישות אבטחת מידע:</u>
   2.1. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "התקנות" או "תקנות אבטחת מידע") חלות הן על בעל מאגר מידע (הלקוח), והן על מחזיק מאגר מידע (הספק).
   2.2. מנהל אבטחת המידע של הלקוח רשאי להחמיר או להקל באחד או יותר מהסעיפים הבאים לפי שיקול דעתו, ובהתאם למידע הקיים או מעובד אצל הספק.
   2.3. הנחיות כללית:

   א. בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17ב לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "הממונה"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך ללקוח. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.


חתימה וחותמת המציע: _____

ב. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.

ג. הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכל בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.

ד. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית או גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.

2.4. אבטחה פיסית וסביבתית:

א. הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.

ב. הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן, וישמור תיעוד זה למשך 24 חודשים לכל הפחות.

2.5. אבטחת מידע בניהול כוח אדם:

א. הספק יחתים את בעלי ההרשאות מטעמו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הלקוח, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק ללקוח ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות, לרבות נספח זה.

ב. הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.

ג. הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו המצוי במאגרי המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי ההרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.

ד. הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו למאגרי המידע של הלקוח בנושא מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי ההרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.

2.6. פיתוח מאובטח

א. לא יבוצעו עבודות פיתוח על מערכת הייצור (Production) אלא על מערכות ייעודיות לצורך הפיתוח (להלן סביבת פיתוח). סביבת הפיתוח תהיה נפרדת ממערכת הייצור. רק לאחר סיום הבדיקות בסביבת הפיתוח, יהיה שינוי גרסה במערכת הייצור כל עדכון של מערכת הייצור מחייב ווידא להעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.

ב. בכל מקרה של כתיבת קוד על ידי הספק, על הספק לעמוד בדרישות של פיתוח מאובטח.

ג. ככלל, שימוש בנתונים ממערכת האמת לצורך פיתוח, יבוצע לאחר שינויי נתוני האמת (Scrambling) כך שלא ניתן יהיה לזהות או להצליב את הנתונים עם אדם אמתי בנותני מערכת הפיתוח. חריגה מכלל זה, תחייב אישור של מנמ"ר הרשות.

2.7. הזדהות וניהול הרשאות:

א. הספק יוודא מתן הרשאות גישה לבעלי הרשאות מטעמו למאגרי המידע ולמערכות המאגרים, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד, לרבות מידור גישה / עדכון ברמת שדה.


חתימה וחותמת המציע:_____

ב. הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי ההרשאות מטעמו. במידה שהספק יפתח מערכת עבור הלקוח, הספק יוודא יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות עפ"י דרישת הלקוח.

ג. אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי הספק, המשמשים גישה למידע של הלקוח ו/או מכילים מידע של הלקוח, יעמוד בקריטריונים הבאים:

1. ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.
2. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
3. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
4. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
5. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
6. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
7. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
9. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
10. ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל ההרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.

2.8. בקרה ותיעוד גישה:

א. הספק יתעד בלוג את השדות הבאים:

1. זיהוי ואימות.
2. נעילות משתמש.
3. פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
4. העלאות תכנים.
5. גישה מרחוק.

ב. תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.

ג. הספק ישמור את הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.

ד. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן.

2.9. אירועי אבטחת מידע:

א. הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל אבטחת המידע של הלקוח על אירועי אבטחה ועל הפעולות שננקטו בעקבותיהם.


חתימה וחותמת המציע:_____

ב. הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

ג. הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נהלי האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

2.10. ניהול מאובטח ומעודכן:

א. הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.

ב. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נוזקות על מחשבים המכילים מידע השייך ללקוח.

ג. הספק יישם בקרות קלט ופלט.

ד. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.

ה. הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של הלקוח לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר ללקוח על אופן ההפרדה.

ו. הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.

ז. הספק יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למנהל אבטחת המידע של הלקוח לפי דרישתו.

ח. זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר בלקוח על כל השבתה של המערכת.

ט. הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות.

י. הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

2.11. אבטחת תקשורת:

א. הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הלקוח אל הספק (לכל הפחות Firewall- ו-IPS, הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה).

ב. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.

ג. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרת לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP, גישה מכתובת IP קבועה, טוקן, וכיו"ב).

2.12. ביקורות תקופתיות:

הספק יערוך ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידתו בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.


חתימה וחותמת המציע: _____

2.13. גיבויים ושחזורים:

הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.

2.14. דרישות נוספות במקרה של פעילות בענן:

א. הספק יעשה שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.

ב. ממשק ניהול בגישה מהרשת המקומית בלבד או מכתובות שיסופקו על ידי הלקוח (Trusted / Secured Host).

ג. רכיב Firewall מסוג NGFW לרבות מימוש IPS. במקרה שמדובר באפליקציה המצויה בענן ושניתן לגשת אליה מכל מקום בעולם (Publicly available) נדרש גם התקנה והטמעה של WAF. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 ומעלה או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע של הלקוח.

ד. נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-DB + ניהול מפתחות הצפנה והחלפת מפתחות אחת לשנה לפחות.

ה. נדרשת הצפנת Data at rest ברמת ה-Volume (עבור אחסון אובייקטים).

ו. הספק יספק ללקוח יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.

2.15. בחתימה על מסמכים אלה, והגשת הצעתו, מאשר המציע את הסכמתו ומחיובותו לכל הנאמר.

על החתום,

| שם מלא | תאריך | חתימה |
|---|---|---|
| | | |

<u>אישור</u>

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____ מר/גב' _____ המוכר/ים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספרו/ם _____, _____, ולאחר שהזהרתיו/יהם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

על החתום,

| שם מלא (עו"ד) | תאריך | חתימת העו"ד |
|---|---|---|
| | | |


חתימה וחותמת המציע: _____

# נספח ח' – הצעת מחיר

1. <u>כללי</u>

1.1. המחיר שיוצג ע"י המציע בסעיפים הבאים כולל את מלוא התמורה בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במפרט הטכני ובמכרז זה, ברמת השירות אליה התחייב המציע ולמשך כל תקופת ההסכם.

1.2. מודגש, כי על המציע לכלול במחירים המוצעים את כל ההוצאות, הישירות והעקיפות, התוספות וכל הוצאה אחרת המגיעות לו, לפי דעתו, על-מנת שיוכל לבצע את העבודה בהתאם לכל הוראות ההסכם.

1.3. אם קיימים מרכיבי עלות נוספים, מעבר למפורט להלן, על המציע להוסיפם להצעתו, כך שזו תתייחס באופן ממצה למכלול הרכיבים הדרושים למימוש השירותים והמערכת בכללותה, אף אם אלה לא צוינו במפרט זה.

1.4. לא תהיה הגבלה או תשלום נוסף על כמות המשתמשים במערכת.

1.5. המציע לא יהיה רשאי לדרוש תשלום נוסף מעבר למה שפירט בהצעה זו.

1.6. על המציע לנקוב בכל המחירים הנדרשים בהמשך בשקלים חדשים, ללא מע"מ, נכון ליום הגשת ההצעה.

1.7. התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר החישוב יעשה פעם בכל 12 חודשים, החל מהשנה השנייה.

1.8. לתמורה לא תתווסף ריבית כלשהי.

1.9. הצעה החורגת מהתחום שנקבע כמחירי מינימום/מקסימום תפסול את ההצעה.



חתימה וחותמת המציע: _____

2. <u>שלב הקמת המערכת</u>:

2.1. המציע יפרט את מחיר עבודת ההקמה של המערכת, בשלב ההקמה.

2.2. מחיר זה הינו מחיר חד-פעמי עבור עלות הקמת המערכת המוצעת וישולם לפי אבני הדרך המפורטות במפרט הטכני.

2.3. הצעת מחיר לשלב הקמת המערכת:

| סוג השירות | מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ) | מחיר ליחידה (ללא מע"מ) | כמות יחידות לשקלול | סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר ליחידה כפול כמות יחידות לשקלול) |
|---|---|---|---|---|
| הקמת המערכת (חלק א') | 10,000 | | 1 | |
| הקמת המערכת (חלק ב') חיבור המערכת ל-Datalake העירוני | 5,000 | | 1 | |
| סה"כ הצעת מחיר לחישוב ציון המחיר של שלב ההקמה (X) | | | | (סה"כ X) |

3. <u>רישוי ותחזוקה חודשיים</u>:

3.1. המחירים עבור תחזוקת המערכת המוצעת יהיו בגין מלוא השירותים המפורטים במפרט הטכני ובהתאם לרמת השירות המפורטת בסעיף רמת השירות.

3.2. מועד תחילת תשלומי הרישוי חל מיום סיום פרויקט ההקמה (חלק א').

3.3. הצעת מחיר רישוי ותחזוקה חודשיים:

| סוג השירות | מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ) | מחיר ליחידה (ללא מע"מ) | מחיר מקסימום ליחידה (ללא מע"מ) | כמות יחידות לשקלול | סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר ליחידה כפול כמות יחידות לשקלול) |
|---|---|---|---|---|---|
| חודש רישוי ותחזוקה | 5,000 | | 8,000 | 36 | (סה"כ Y) |



חתימה וחותמת המציע: _____

4. <u>רכיבים אופציונאלים</u>:

4.1. הצעת מחיר לרכיבים האופציונאלים:

| סוג השירות | מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ) | מחיר ליחידה (ללא מע"מ) | מחיר מקסימום ליחידה (ללא מע"מ) | כמות יחידות לשקלול | סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר ליחידה כפול כמות יחידות לשקלול) |
|---|---|---|---|---|---|
| שעת עבודה של מנתח מערכות לפיתוח שינויים ותוספות במערכת | 200 | | 300 | 400 | |
| שעת עבודה של מפתח לפיתוח שינויים ותוספות במערכת | 200 | | 300 | 400 | |
| סה"כ הצעת מחיר לחישוב ציון המחיר של הרכיבים האופציונאלים (Z) | | | | | (סה"כ Z) |

<u>חתימת המציע</u>:

שם המציע: _____ כתובת: _____

טל': _____ איש קשר: _____

חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____