



## תוכן עניינים – מפרט טכני

2	כללי	1.
3	מונחים והגדרות	2.
4	מנהלה	3.
11	תנאי סף	4.
12	שיטת עבודה	5.
21	אמנת שירות (SLA)	6.
24	ארכיטקטורת הפתרון הנדרש	7.
27	תכולת המערכת	8.
35	נספח א' – טופס פרטי המציע.....	
36	נספח ב' – אישור רו"ח על מחזור כספי.....	
38	נספח ג' – פירוט ניסיון המציע.....	
41	נספח ד' – גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה.....	
42	נספח ה' – הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע.....	
45	נספח ו' – תצהיר זכויות הקניין.....	
46	נספח ז' – דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע.....	
53	נספח ח' – הצעת מחיר.....	



## 1. כללי

- 1.1. עיריית רמת השרון והועדה המקומית לתכנון ובניה (להלן: "המזמינה" ו/או "העירייה" ו/או "הועדה"), מעוניינות להטמיע מערכת לניהול ועדת התכנון והבניה המקומית (כולל אתר אינטרנט לוועדה), מערכת ניהול נכסים עירוניים ולשכת שירות לפיתוחים ועדכון מידע במערכות.
- 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).
- 1.4. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש אצל הגברת לימור נסט, מזכירת ועדת מכרזים, בתאום מראש בנייד 054-4336220, במשרד העירייה שדרות ביאליק 41 רמת השרון בימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00.
- 1.5. רכישת המכרז מהווה תנאי מוקדם לקבלת הודעות יזומות ע"י מזכירת ועדת מכרזים בדבר תשובות שניתנו לשאלות על ידי העירייה, שינויים שיערכו במסמכי המכרז ו/או בתנאיו ו/או בקשר אליו. למען הסר ספק, בלי קשר לרכישת המכרז, תשובות ומסמכי הבהרה יפורסמו לציבור באתר העירייה.
- 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.
- 1.7. איש הקשר למתן השירותים מכוח מכרז זה הינו - מר אמיר הראל נורי, מנמ"ר עיריית רמת השרון: 03-5489382, [amir\\_h@ramat-hasharon.muni.il](mailto:amir_h@ramat-hasharon.muni.il)

### 1.8 טבלת תאריכים

פעילות	תאריך
מועד פרסום המכרז	14.11.2024
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	05.12.2024
מועד אחרון להגשת הצעות	09:00 23.12.24
מצגות מציעים	TBD

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



## 2. מונחים והגדרות

מונח	הגדרות
המזמינה / הרשות / העירייה	עיריית רמת השרון ו/או הוועדה המקומית לתכנון ובניה.
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 הוועדה וניהול הנכסים, על כלל רכיביה, נשוא מכרז זה.
השירות/ השירותים	כל הפעולות הנגזרות מהספקה, הקמה, יישום, הטמעה ותחזוקה של המערכת, 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.
תקופת הסכם	תקופת ההתקשרות הינה שלוש שנים. ממועד החתימה על ההסכם לעירייה עומדת האפשרות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם לתקופות נוספות המצטברות ל-2 שנים נוספות בלבד (שנה ועוד שנה) בכפוף לחתימת הסכם הארכה.
מנהל הפרויקט מטעם העירייה	לכל הפעילויות מול הספק כמפורט במכרז זה יוגדר מנהל פרוייקט מטעם העירייה שיהיה ה-Point of Contact מול הספק.
גוף מוסדי	משרד ממשלתי, יחידת סמך, חברה ממשלתית, רשות מקומית, חברה עירונית.



## 3. מנהלה

### 3.1. הגשת ההצעה

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

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

3.1.5. 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.

3.1.6. מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.

3.1.7. מסירת הצעה בדרך אחרת מהדרך המצוינת לעיל לא תענה על דרישות המכרז והעירייה רשאית שלא לקבל ההצעה כלל.

### 3.2. שאלות הבהרה

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 הבהרה:

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 הבהרה, ללא אזכור זהות הפונה.

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

### 3.3. סוד מסחרי

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. על אף האמור לעיל, רשאים ועדת המכרזים, ו/או הממונה על חוק חופש המידע בעירייה, על פי שיקול דעתם הבלעדי, להציג בפני המציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר להערכתם המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות העיריות (מכרזים) תשמ"ח 1987 ו/או חוק חופש המידע ו/או כל דין.

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

3.3.5. מחיר ההצעה הזוכה יהיה פתוח בפני כל משתתף.



### 3.4. זכויות עורך המכרז

3.4.1. העירייה תקבע את הזוכה במכרז ואת המקום שאחריו (כשיר שני).

3.4.2. העירייה תהיה רשאית לפנות למציע שלא זכה במכרז (והוגדר ככשיר במקום השני) בתקופה של 90 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 השני כזוכה במכרז.

3.4.3. 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.

3.4.4. 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.

3.4.5. העירייה שומרת לעצמה הזכות שלא לקבל הצעה חלקית או שלא כוללת את כל מרכיבי ההגשה הנדרשים.

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 . אופן בחירת הזוכה

#### 3.5.1 . 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	ועדת מכרזים תמליץ על הספק הזוכה (בעל הציון המשוקלל הגבוה ביותר) ועל הכשיר השני.

#### 3.5.2 . אמות מידה לבחינת ההצעות

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

אמת מידה	סעיף	משקל הסעיף באמת המידה
א	לפי הצעת המציע בנספח ח' יחושב ציון המחיר כפי שמפורט בסעיף 3.5.5	100%
ב	ניסיון המציע, כפי שמפורט בסעיף 3.5.7	25%
	ממליצים, כפי שמפורט בסעיף 3.5.8	10%
	מענה המציע לפתרון, כפי שמפורט בסעיף 3.5.9	15%
	מענה המציע לדרישות הטכניות של המערכת, כפי שמפורט בסעיף 3.5.10	25%
	התרשמות צוות הבדיקה ממצגת מציעים, כפי שמפורט בסעיף 3.5.11	25%

3.5.3 . ציון סף איכותי: ההצעות אשר תנוקדנה בציון איכות הנמוך מ-75 (מתוך 100 נקודות איכות) – תיפסלנה.

3.5.4 . מובהר בזאת כי ככל ותהיינה יותר מהצעה אחת בעלות ציון סופי משוקלל זהה הטוב ביותר – ייבחר המציע בעל הציון הגבוה ביותר בסעיפי האיכות.



### 3.5.5. שיטת מתן ציון המחיר:

- א. מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר.
- ב. **לא ניתן להגיש הצעה חלקית ובמקרה בו תוגש הצעה חלקית – ההצעה תיפסל.**
- ההצעה הזולה ביותר תזכה לניקוד המירבי ויתר ההצעות תנוקדנה באופן יחסי להצעה הזולה ביותר, לפי הנוסחה:  $(100 * A/B)$ , 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).

### 3.5.6. שיטת מתן ציון האיכות – כללי

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

### 3.5.7. ניסיון המציע

- א. מספר הגופים המוסדיים להם סיפק המציע שירותי אספקה, הקמה ותמיכה של מערכת לניהול ועדה, אתר אינטרנט לוועדה, מערכת ניהול נכסים לוועדה ולשכת שירות, במהלך שנתיים רציפות מתוך חמש השנים האחרונות (2019-2023).
1. עד 5 גופים = 10 נקודות.
  2. 6 עד 9 גופים = 15 נקודות.
  3. 10 ומעלה גופים = 25 נקודות.
- ב. מובהר כי לצורך הוכחת רכיב זה, יש לפרט את הניסיון בנספח ג' ושפירת הגופים למתן הניסיון לטובת דירוג איכות זה, נמדדת כולל הכמות הנדרשת במסגרת תנאי הסף.





### 3.5.8. 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 הגופים המוסדיים שהצהיר עליהם המציע, ולא דווקא לאיש הקשר שסיפק המציע.

### 3.5.9. מענה המציע לפתרון – כללי

- א. העירייה תבחן את מענה המציע לפרקים הבאים, ותיתן ציון בהתאם להתרשמותה:
  1. מענה המציע לפרק שיטת העבודה, כפי שמתואר בסעיף 5 של המפרט הטכני
  2. מענה המציע לארכיטקטורת הפתרון הנדרש, כפי שמתואר בסעיף 7 של המפרט הטכני.

### 3.5.10. מענה המציע לדרישות הטכניות של המערכת

- א. הניקוד יינתן על פי מענה המציע לסעיף 8 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 (0 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%.



### 3.5.11. 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 Conference או בצורה משולבת (לשיקולה הבלעדי של העירייה).
- ג. בקביעת זמני ההצגה למציעים, יילקחו בחשבון צרכי העירייה בלבד ולא צרכי המציעים.
- ד. חלוקת זמני הצגות המציעים (סה"כ 40 דקות למציע):
1. הצגת החברה והצוות – 5 דקות.
  2. הצגת מענה המציע לשיטת העבודה (כפי שהגיש במענה לסעיף 5) – 10 דקות.
  3. 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.



## 4. תנאי סף

התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות העירייה ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים דקלרטיביים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף, הכל בכפוף לכל דין.

### 4.1. חוסן עסקי והיקפי פעילות

למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2021, 2022 ו-2023 של לפחות 1 מיליון ₪ ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2023 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'.

### 4.2. יכולת מוכחת בהקמת מערכות דומות

על המציע להוכיח ניסיון באספקה, הקמה ותמיכה של מערכת לניהול ועדת תכנון וניהול נכסים אשר הותקנו והופעלו אצל לפחות שלושה גופים מוסדיים, כאשר לכל אחד מהם לפחות 30,000 תושבים, במהלך ארבע שנים רציפות מתוך חמש השנים האחרונות (2019-2023) 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.

### 4.3. למציע תקן ISO 27001 בתוקף

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

### 4.4. המציע מילא וחתם על הנספחים:

- 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

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



## 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 התרבות ויתר המחלקות הרלוונטיות. 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 העלייה 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 המינימליות 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.

3. בדיקות קבלה ע"י העירייה.

ד. הסבת נתונים:



1. הסבת הנתונים מהמערכת הקיימת תאריך עד חודשיים.
  2. 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.
  3. בעת קבלתו את החומר ההיסטורי, יהיה עליו לבדוק ולהצביע על חוסרים ולבצע בדיקות תקינות.
  4. תהליך הסבת הנתונים יכלול כמה שלבים שיידרש 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.
  5. כל סבב של הסבת נתונים יכלול:
    - טיוב נתונים - הכנת תשתיות ותוכנית 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 מופעי הדרכה, מחולקים לקבוצות לפי המקצועות.
    - ההדרכה תכלול חלוקה של מדריך למשתמש לכל משתתף (מודפס ונקובץ בפורמט PDF).
  2. הטמעה
    - היקף ההטמעה יכלול לפחות מטמיע אחד אשר יהיה נוכח במשרדי העירייה למשך 10 ימי עבודה, במהלך השבועיים הראשונים לפעילות המערכת, בהיקף של 8 שעות ביום.
    - 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 תבצע באופן מובנה ועפ"י תכנית שתוכן מראש ע"י הספק ותאושר ע"י העירייה בכתב.



## 1. 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) שיקלוט, 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 ויצג או ייצא את המידע לשימושים עירוניים שונים ובכלל זה: דוחות מתכללים לקבלת החלטות, ייצוא נתונים למערכות אחרות (כגון BI), 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 ולאילוסי העירייה.
4. אחריות הספק במחסן הנתונים
  - באחריות הספק לפנות למחסן הנתונים העירוני בדרך הנתמכת, לדוגמה: פניה ב-REST, חשיפת View, העברת מידע טבלאי, העברת קובצי מידע וכד'.
  - על הספק לצרף תרשים/תיאור השדות בצורה מובנת (לדוגמה ע"י תרשים ERD), כולל ציון המפתחות והקשרים בין הטבלאות, ולתת לשמות הגיוניים לשדות.
  - 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.



- 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 הנתונים 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 המינימליות 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.

5.1.4. צוות ההקמה:

- א. המציע יפרט בהצעתו אודות האיוש 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.
  2. על המציע לצרף קורות-חיים של מנהל הפרויקט המוצע ולפרט את ניסיונו, כולל לקוחות לדוגמה (References), ובהתאם לדרישות האלה.



3. מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון והיכרות עם היבטים טכניים ומחשוביים הקשורים לשירותים הנדרשים על-מנת לתת מענה מידי לנושאים, אשר עשויים לדרוש מענה במסגרת הפעילות השוטפת.
4. 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%

#### 5.2. עדכון המערכת ופיתוח גרסאות

- 5.2.1. באחריות הספק להודיע 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 מחויב ליידע את העירייה על מודולים ופיתוחים שנעשים לטובת לקוחות אחרים ולהציע את הפיתוח לעירייה.
- 5.2.6. הספק אחראי לעמוד בכל דרישות החוק ולכל הוראה/הנחייה הרגולטוריים השונים בתחום אבטחת המידע והנגישות לבעלי מוגבלות, גם כאלה שיעלו ויעודכנו במהלך תקופת ההתקשרות - ללא החלת חיוב נוסף על העירייה.
- 5.2.7. שינויים ושיפורים (שו"ש)





- א. בתקופת ההסכם, העירייה יכולה לבחור לבקש פעילויות שבאופיין הן שינויים ושיפורים (שו"ש) למערכות לטובת העירייה ולא פותחו עבור שאר הלקוחות. 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, כמות שעות לביצוע ולוח הזמנים הקלנדרי עד לסיום פיתוח השו"ש והטמעתו בתפעול השוטף.
- ג. עלות השעות לביצוע השו"ש יתומחרו לפי סוג הגורם המבצע בהצעת המחיר במכרז זה.
- ד. 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.

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

### 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 המינימליות הבאות, על הספק יהיה להוסיף אותן לתוכנית העבודה בעת הביצוע.
- ד. הספק ישתף פעולה בצורה מלאה עם נציגי העירייה בנוגע למתן המענה וביצוע ההתאמות הנדרשות/החלטות שהוגשו כנגד העירייה לרבות כחלק מהליך משפטי ו/או מנהלי. במידה וכחלק מההליך, נמצא כי הדבר נובע מתקלה, שגיאת חישוב, חוסר בפונקציונאליות וכד', הספק יישא בכל העלויות שיושגו על העירייה הנוגעות לאי-עמידה שלו בסעיפים הנ"ל.

#### 5.3.2. בקרה תקופתית

- א. העירייה או מי מטעמה רשאית לבצע בקרה על נתוני אגרות, תעריפים ונתונים נוספים אשר מעודכנים ממקורות חיצוניים. פערים יטופלו על ידי הספק תוך חודש מיום הבקשה, לאחר אישור איש קשר של העירייה על השינויים.
- ב. אחת לתקופה, לפי שיקול דעת העירייה, תפעיל העירייה מומחה נגישות חיצוני אשר יבחן את ההתאמה של מסמכים ושל אתר האינטרנט החיצוני לתקנות הנגישות. החלק הרלבנטי לספק יועבר לטיפול. הנושאים יטופלו תוך חודש מיום הבקשה. זאת בנוסף לאחריות הכוללת של הספק לעמוד בתקנות הניגשות באופן שוטף.



ג. אחת לתקופה, לפי שיקול דעת העירייה, תפעיל העירייה מומחה אבטחת מידע שיבחן את ההתאמה תשתיות ומערכות הספק לעמידה בתקני אבטחת המידע המחייבים. החלק הרלבנטי לספק יועבר לטיפול. הנושאים יטופלו תוך חודש מיום הבקשה. בנוסף, כפי שכתוב נספח ז' – דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע, על הספק לבצע עצמאית את בקורות אבטחת המידע התקופתיות.

### 5.3.3. 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

### 5.3.4. 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.

### 5.3.5. 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. שעות פעילות המוקד יהיו בימי עבודה סטנדרטיים שיפורטו בהצעתו.

### 5.3.6. לשכת שירות

הספק יעמיד לטובת העירייה לשכת שירות, שהעירייה תבחר להפעיל בהתאם לצורך (אופציונאלי) על ידי מתן הזמנת עבודה על בסיס שעתי בהתאם לתעריפי השעות שבהצעת המחיר.

- א. לשכת השירות תופעל ותנוהל בשוטף על ידי מנהל הפרויקט מטעם העירייה.
- ב. כוח אדם מטעם הספק יאושר ע"י מנהל הפרויקט מטעם העירייה.
- ג. עבודה שתעשה מרחוק / בחצר הספק:
  1. בעלי תפקיד בתחום פיתוח תוכנה (לטובת פיתוח של שו"שים): מנתח מערכות/מנהל פרויקט ומפתחי תוכנה.
  2. הספק אחראי מקצה לקצה על סביבת העבודה של בעלי התפקיד.
- ד. עבודה שתעשה בחצר העירייה:
  1. בעלי תפקיד:



- i. מטמיע מערכת/מדריך – הגדרות מערכת, הדרכות, הטמעה וליווי מנהל המערכת מטעם העירייה.
  - ii. מזין נתונים – הזנת נתונים ומסמכים למערכת לפי דרישת והגדרת העירייה שלא מצריכים ידע מקצועי שאינו קשור למערכת.
2. העירייה תעמיד לטובת בעלי התפקיד עמדת עבודה.
  3. אישור חריג לעבודה מרחוק, שאינה מחצר העירייה, תהיה רק באישור מנהל הפרויקט מטעם העירייה ומראש.
- ה. החלפה של כ"א:
1. העירייה רשאית לבקש החלפה ושינוי בכ"א שלוקח חלק בלשכת השירות בכל שלב ולשיקולה הבלעדי, ללא חובת הנמקה.
  2. הליך החלפה או קליטה של כ"א חדש תבצע על חשבון הספק ותהליכי הלימוד והחפיפה תבצע בכל דרך אפשרית לבחירתו של הספק אך תהיה באחריותו הבלעדית.
1. הספק מצהיר שכח האדם שהוא מעמיד לטובת העירייה במסגרת לשכת השירות, הוא בעל כל ההכשרות והניסיון הרלוונטיים למילוי התפקיד.

#### 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 שלבי תכנית ההיפרדות

###### א. תקופת היערכות

תקופת היערכות 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 היערכות בהודעה מוקדמת של 30 יום. העירייה לא תהא רשאית לקצר את תקופת היערכות 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.
2. חפיפה - בתקופת ההיערכות תתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים החדש. 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 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 נתונים ילווה בתיעוד המתאר את מבנה הקובץ ואת מאפייני שדות הנתונים.
  - קובץ ישויות קשרים (ERD) מלא הכולל התייחסות לכל רכיבי המערכת.
  - העברת הנתונים תתבצע בכמה איטרציות שיוגדרו ע"י נציג העירייה (כדוגמת פיילוט, העברת היסטוריה, העברת דלתאות וכד'). במסגרת תוכנית הפרדות הספק מתחייב להעביר את הנתונים כמספר הפעמים שיידרש.
- ב. מחיקת נתוני העירייה

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



## 6. אמנת שירות (SLA)

### 6.1 כללי

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

6.1.2 מטרת רמת השירות:

- א. להבטיח ל"ז"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 או שמירה על הפרטיות.
- 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 (במסגרת שעות עבודה בימים שאינם שבתונים)	פיצוי מוסכם החל מהחריגה 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)
השבחה	חוסר זמינות איש קשר	תוך שעתיים	500 ₪	כל שעתיים נוספות מעבר - פיצוי נוסף
	חוסר זמינות אנשי המקצוע רלוונטיים לפתרון	תוך 3 שעות	500 ₪	כל 3 שעות נוספות מעבר - פיצוי נוסף
תקלה	חוסר זמינות איש קשר	תוך 24 שעות	200 ₪	כל יום עבודה מעבר - פיצוי נוסף
	חוסר זמינות אנשי המקצוע הרלוונטיים לפתרון	תוך 30 שעות	200 ₪	כל יום עבודה מעבר - פיצוי נוסף
	חוסר מענה במקרה של שאלת הבהרה או בקשה לסיוע	תוך 48 שעות	100 ₪	כל שני ימי עבודה מעבר - פיצוי נוסף
	חוסר זמינות אנשי המקצוע הרלוונטיים לפתרון במקרה של שאלת הבהרה או בקשה לסיוע	תוך 72 שעות	100 ₪	כל שני ימי עבודה מעבר - פיצוי נוסף
פרויקט	אי עמידה בזמנים שהוגדרו בפרויקט	חריגה של 5 ימי עבודה	500 ₪	כל חמישה ימי עבודה מעבר - פיצוי נוסף
		תוכנית העבודה לפרויקט ההקמה / פרויקט שו"ש		



		לביצוע שלב בתוכנית		ההקמה או בפרויקט שו"ש.
גביית קנס זה תמשיך עד להשלמת הפנוקציונאליות החסרה, גם אם שאר העלייה לאוויר הושלמה	500 ₪	כל חודש בו לא הושלמה דרישת הפנוקציונליות הנדרשת (לפי המפורט במפרט הטכני).	תוכנית העבודה לפרויקט ההקמה / פרויקט שו"ש	עליה לאוויר עם פונקציונאליות חסרה



## 7. ארכיטקטורת הפתרון הנדרש

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

7.2. העירייה מעדיפה שמערכות הספק יתבססו על ענן שבאחריות הספק ושהגישה למערכת תהיה באמצעות דפדפנים הקיימים בשוק וללא צורך בהתקנות מקומיות מיוחדות (מערכת SaaS דרך ה-WEB).

7.3. למרות זאת, אם מערכת המציע היא מערכת בהתקנה מקומית בחצר העירייה:

7.3.1. על המציע לפרט את דרישות משאבי השרת הנדרשים להפעלה המערכת שלו.

א. השרת יהיה חלק מהסביבה הווירטואלית של העירייה (Vsphere) – לא ניתן לדרוש שרת פיזי עצמאי.

ב. על השרת יופעלו מוצרי אבטחת המידע שהעירייה תבחר.

7.3.2. המערכת של הספק שתותקן על גבי מחשבי עובדי העירייה תעבוד על כל גרסאות Windows שנמצאים בשירות חברת Microsoft ולא הוגדרו כ-End of life.

7.3.3. חלוקת האחריות בין הלקוח לספק תהיה כלדקמן:

7.3.4. משאבי השרת, מערכת ההפעלה, מוצרי אבטחת מידע וניהול רשת התקשורת – תהיה באחריות העירייה: רישוי, ניהול ותקינות שוטפת.

7.3.5. מוצר בסיס נתונים (לדוגמא SQL server) ורכיבי התוכנה של הספק – תהיה באחריות הספק: רישוי, ניהול ותקינות שוטפת.

7.3.6. במקרה של עדכונים או שינוי הגדרות במערכת ההפעלה, במוצרי אבטחת המידע או הגדרות רשת התקשורת – הספק יהיה אחראי לבצע את התאמות הנדרשות במערכת שלו ללא עלות נוספת.

7.3.7. במידה וסביבת שרתי העירייה או רשת התקשורת תעבור תהליכים של תחזוקה מונעת או תחזוקת שבר – הספק יהיה אחראי לבצע את התאמות הנדרשות במערכת שלו ללא עלות נוספת.

7.4. בכל מקרה, רכיבי המערכת שחשוף לציבור (אתר ציבורי, כולל המידע שנשאב מהמערכת התפעולית הפנימית) – יהיה בחצר הספק ולא על גבי השרתי/תקשורת העירייה.

7.5. אבטחה ופרטיות המידע





7.5.1. המידע במערכת 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 (בכפוף לתחומי האחריות שנקבעו בין הספק לעירייה במקרה של מערכת בהתקנה מקומית – סעיף 7.3).

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' – דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע. מובהר כי, על המערכת וארכיטקטורת הפתרון שנבחרה לקבל אישור מהעירייה על עמידה בכל תנאי אבטחת המידע טרם העלייה לאוויר.

7.5.6. מוצרי חומרה ותוכנה צד ג' שהספק עושה בהם שימוש במערכות שלו, ישמרו בגרסה עם תמיכה מלאה של ספק צד ג', שאינה מוגדרת End of life ושכוללת את כל העדכונים הרלוונטיים לנושא אבטחת מידע.

## 7.6. ממשק אדם מכונה

### 7.6.1. תמיכה מלאה בעברית

- א. הממשק התפעולי של המערכת, לרבות ממשק המסכים האדמיניסטרטיביים, יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית.
- ב. הממשק התפעולי של המערכת יתבסס על מונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.

### 7.6.2. 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. אפשרות בחירה בין עכבר למקלדת או לאמצעי קלט נוספים.
  - ו. סימון שדות חובה.
  - ז. לווודא קליטת קלט נכונה לדוגמה שימוש בפקדי שעה/תאריך במקום טקסט חופשי.



### 7.6.3. נגישות לבעלי מוגבלויות

- כגוף ציבורי, העירייה מחויבת לספק את שירותי הדיגטל שלה לבעלי מוגבלויות בהתאם לתקנת הנגישות לאתרי אינטרנט ברמת נגישות של AA.
- א. באחריות הספק לוודא שרכיבי המערכת הפונים לציבור הרחב (פלטפורמת האתר הציבורי) יעמדו ברמת נגישות של AA.
- ב. באחריות הספק שמסמכים שמופקים אוטומטית מהמערכת יעמדו ברמת נגישות של AA.
- ג. באחריות הספק לתת למשתמש המערכת שמפיק מסמכים ידניים באמצעותה את הכלים הטכניים להנגיש את המסמכים כך שיעמדו ברמת נגישות של AA ולהתריע בפניו איפה שאין עמידה בתקינה.
- ד. הספק ישתף פעולה בצורה מלאה עם נציגי העירייה בנוגע למתן המענה וביצוע ההתאמות הנדרשות כחלק מתביעה משפטית כנגד העירייה בנושא.
- ה. הספק יישא בכל העלויות שיושטו על העירייה הנוגעות לאי-עמידה שלו בסעיפים הנ"ל.



## 8. תכולת המערכת

### 8.1. אופן מענה המציע על פרק זה

8.1.1. 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").

ג. אין מענה נוכחי לדרישה זו ("אין כיום").

8.1.2. בנוסף על המציע לתאר במילותיו שלו את תכולת המערכת שהוא יעמיד לטובת העירייה

כולל:

א. תיאור תהליכי העבודה במערכת ומסכי המערכת

ב. תיאור הממשקים בין המודולים ומערכות חיצוניות ואופן הפעלתם

### 8.2. מצב קיים

#### 8.2.1. מערכות:

א. מערכת לניהול ועדה ומערכת ניהול נכסים – מערכות מבית קומפלוט.

ב. מערכת מידע גאוגרפית (GIS) – מערכת בפיתוח עצמי של העירייה על בסיס ESRI.

ג. מערכת גבייה – מערכת מבית אוטומציה.

#### 8.2.2. משתמשים

בעיריית רמת השרון משתמשים במערכת עשרות עובדים. ביניהם: שמאים, בודקי תוכניות,

בודקי היתרים, מתכננים, פקחים, מודדים, מידענים, מנהלים, נכסים ועוד.

#### 8.2.3. חיבור למערכת

א. משתמשי העירייה מתחברים למערכת ממחשבי העירייה ומטאבלטים ניידים עם חיבור

פנימי לרשת.

ב. לקוחות העירייה (תושבים ואחרים) ניגשים לאתר האינטרנט של הועדה דרך קישורים

שמפורסמים באתר הציבורי של העירייה.



### 8.3 . כללי

#	דרישה טכנית	מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום)
1	המערכת, על כל שלביה, תאפשר אינטגרציה מלאה ועבודה טבעית ושוטפת עם יישומי אופיס מיקרוסופט (Ms Office) וכל הפורמטים המקצועיים (DWG, PDF, DWF, DWG וכד') המקובלים בשוק.	
2	המערכת תאפשר למשתמש מפתח מטעם העירייה לנהל משתמשים והרשאות.	
3	המערכת ערוכה לקלוט את כל הנתונים הקיימים היום במערכת.	
4	אינטגרציה מלאה בין כל המודולים ותתי המודולים שבתכולת המערכת.	

### 8.4 . מערכת לניהול ועדה

#	דרישה טכנית	מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום)
1	המערכת פועלת היום ותפעל בעתיד על פי כל החוקים והתקנות (כולל תיקונים) הנוגעות לניהול הנדסי ובין היתר: חוק התכנון ובנייה, תקנות התכנון ובנייה, פקודת הקרקעות וכל אחרת המשפיעה על ניהול המידע בוועדה	
2	המערכת מנהלת את כל תהליך הבקשה להיתר משלב פתיחת הבקשה ועד השלמת ההליך בהתאם לרבות שלבי הביצוע, ממשק עם מכוני בקרה, עד למתן תעודת גמר	
3	למערכת כלים לחישוב אגרות, היטלים וכל תשלום אחר הקשור להליך הרישוי, התכנון והפיקוח על הבנייה, לרבות תשלומים מקוונים וייחוס התשלום לבקשה	
4	למערכת ממשק דו כיווני למערכת לניהול הכנסות (גבייה) של החברה לאוטומטציה ו/או כל ספק אחר עימו תתקשר העירייה בעתיד והיא מעבירה את כל המידע הרלבנטי בהתאם	
5	המערכת תקושר למערכת מנהל התכנון מבא"ת, רישוי מקוון וקווים כחולים.	
6	המערכת מאפשרת הפקת טפסים שונים לפונים באמצעות האינטרנט ושיוכם לתיק המתאים	
7	דרך המערכת יהיה לשייך מסמכים לבקשה מכל סוג ומכל מקור, כולל ניהול מסמכי הבקשה, מיילים והתכתבויות עם בעלי עניין, הערות בדיקה והנחיות ויכולת שיוך דו כיוונית של כל סוגי קבצים מבוססים אופיס (וורד, אקסל וכו') ישירות ממוצרי MS office. לשם הדוגמה, תוסף MS outllok דרכו ניתן לארכב מייל/מסמך ישירות לבקשה/תב"ע וכד'.	



8	יכולת שיוך וצפייה בכל סוגי הקבצים הנפוצים לרבות צפייה בתוכניות הגשה של בקשות, מדידות ותמיכה בפונטים הנפוצים.
9	באמצעות המערכת ניתן להפיק מסמכים רשמיים (לדוגמת היתרי בניה, תעודת תחילת עבודה וכד') עם חתימה דיגיטאלית מוכרת על ידי משרד המשפטים. באחריות הספק רישוי השימוש בתוכנת החיתום כולל אמצעי הזיהוי וחומרה נתיקה.
10	המערכת עוקבת אחר היתרי בניה, כולל מסלולי פיקוח והתראות, הספק יסייע בהקמת מסלולי פיקוח והתראות אותם יישם במערכת המוצעת
11	המערכת מנהלת את מערך התביעות לבית המשפט ותעקוב אחר התקדמות התביעות, דיונים וגזרי דין לרבות מעקב ביצוע
12	המערכת תנהל את כל הקשור בהיטלי השבחה, כולל מנגנון לחישוב ההיטל, תשלומים, שינויים הנובעים משינוי ערך במקרקעין וכל הקשור לערעורים על שומות. במסגרת זו ינוהלו בין היתר הנושאים הבאים: א. ניהול נתוני הבקשה להשבחה. ב. ניהול תהליך הבקשה למימוש ( גורמים פנימיים וגורמים חיצוניים). ג. ביצוע חישוב חיובים ותשלומים בהתאם למוגדר בחוק. ד. ניהול נתוני ערבויות
13	אפשרות להוסיף ו/או לשנות בדרישות התשלום הערות/ מועד אחרון לתשלום/ מימושים חלקיים וכו'.
14	ניתן להטמיע את חישובי הריביות - גם ריבית רשויות וגם ריבית לפי חוק פסיקת ריבית ושתהיינה גמישות לבחירת תקופות החיובים בריבית.
15	הפקת דוחות מהמערכת תאפשר בין היתר דוחות לניהול חובות, סכומי היטל השבחה, דוחות חיובים לפי תוכניות ספציפיות/ הקלות/ שימוש חורג וכו'
16	מחשבון לצורכי הדמיה בחישוב היטל השבחה
17	ממשק בין מודול היטלי השבחה למערכות החברה לאוטומציה (וואן סיטי) בהיבטי: א. קישוריות דרישות התשלום לבקשות להיתרים ולבקשות לאישורים לטאבו במערכת Agile point. ב. קישוריות למערכת הגביה העירונית לסנכרון דו-כיווני של דרישות תשלום ותשלום. עם כל הפרמטרים הרלוונטים.
18	דרך המערכת יהיה ניתן לנהל את ישיבות הוועדות השונות (ועדה מקומית לתכנון ובנייה, ועדת משנה, רשות רישוי וכל ועדה נוספת שיוחלט עליה) - כולל ניהול סדר יום, פרוטוקול ופרסום החלטות הוועדה באתר האינטרנט של הועדה.
19	המערכת תתמוך ביבוא מידע טקסט, תמונות, PDF, DWF וכל פורמט אחר מתוך המערכת ותיק הבקשה/בניין והטמעה במסמכי ישיבת הועדה, והפקה הפצה והצגת סדר היום והחלטות ופרוטוקולים לכל בעלי העניין ובאתר ההנדסי של הוועדה.
20	דרך המערכת יהיה ניתן לנהל בקשה לתיק מידע להיתר וקבלת מידע תכנוני. במסגרת זו ינוהלו בין היתר הנושאים הבאים :



	<p>א. קליטת הבקשה ממערכת לרישוי זמין (כולל צרופות).          ב. בדיקת זכויות קיימות ועריכתן בהתאם לתיק המידע.          ג. הפקת דף מידע תכנוני.          ד. הפקת תיק מידע להיתר.          ה. ניהול זמנים בהתאם לדרישות התיקון החוק.</p>	
21	<p>המערכת תכלול מודול מעקב תב"ע.          מודול זה יעקוב אחר מצב התוכניות השונות משלב הגשתן ועד למועד אישורן .          המודול יטפל בתוכנית בכל שלביה הסטטוטוריים בוועדות השונות, עפ"י הנחיות החוק ונהלי העירייה</p>	
22	<p>מודול מעקב תב"ע יהיה ערוך לקליטת נתונים על פי נוהל מבא"ת כפי שמתעדכן מעת לעת. קליטת הנתונים תבוצע באופן אוטומטי ישירות ממערכת מבא"ת וללא צורך בהקלדת נתונים נוספת.</p>	
23	<p>חישוב זמנים בשלבי תהליכים שונים בהתאם להגדרות הרגולציה ומתן התראה על חריגה מתקרב.</p>	
24	<p>המערכת תכלול מודול לניהול וחישוב זכויות קרקע, הכולל בין היתר:          א. חישוב זכויות על בסיס תכניות קודמות ועל פי תאריך          ב. הנפקת תדפיס הכולל תשריט ונתוני זכויות על חלקה בודדת או מספר חלקות (דף מידע). העירייה תוכל להשפיע על העיצוב.</p>	
25	<p>מודול לניהול וחישוב זכויות קרקע תבצע חישוב לפי סל זכויות.          המערכת תציג את המידע הכולל תשריט ונתוני זכויות ברמת מגרש /חלקה או מתחם של חלקות , הן העדכני והן היסטורי (על פי תאריך) , לרבות באופן מקוון באתר</p>	
26	<p>מודול לניהול וחישוב זכויות קרקע יאפשר עדכון נתונים במערכת באופן עצמאי על ידי העירייה</p>	
27	<p>מודול לניהול חישוב זכויות יתכתב עם המודולים האחרים במערכת (כדוגמת מידע, השבחה, רישוי ותיקי בניין) וידע לייצר התראות בהתאם להגדרות הועדה.</p>	

#### 8.5. מודול פיקוח על הבניה

#	דרישה טכנית	מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום)
1	המערכת כוללת כלי לליווי הפיקוח על הבניה משלב פתיחת תיק פיקוח / הקמת הבקשה, ליווי הבקשה וביצוע בדיקות בשטח לדיון בוועדה והפקת מסמכים לוועדה.	
2	לאחר מתן ההיתר המערכת תנהל ותפיק את הטפסים והתצהירים הנדרשים בשלבי הביצוע ועד לתעודת גמר, לרבות ניהול ומעקב בלוחות זמנים ותוך ממשק עם מכוני הבקרה	
3	המודול יכלול כלי לטיפול בתלונה ולניהול של שלבי תהליך בדיקתה ותיעוד ממצאים. בהתאם לממצאים יתאפשר קישור לתיק פיקוח ככל שיפתח כזה או השארתו כבדיקה מקושרת לתיק הבניין ו/או לבקשה	
4	מודול הפיקוח תאפשר ניהול הליכי אכיפה מנהליים על כל השדות לקליטה הרלוונטיים ושליפת נתונים	



5	מודול הפיקוח תאפשר ניהול "תיקי תביעות" מקושרים לבקשה ולתיק בניין לרבות שדות יעודים לקליטת מספר תיק התביעה בבית המשפט, לרבות כלי ניהול ל: תהליך הכנת תביעה, דיונים, גזרי דין ומעקב ביצוע
6	תיקי התביעות במערכת הפיקוח תכלול אפשרות ל קליטת נתונים כספיים וביצועיים של פסקי דין.
7	מודול הפיקוח יכלול כלי מעקב אחר ביצוע פסקי דין ביצועיים (הריסה, אטימה וכד').
8	מודול הפיקוח יאפשר ניהול תיקים מנהליים ויכלול את השדות המתאימים לניהול כל אחד מהתהליכים עפ"י החוק והנחיות ובהתאם לצרכי שליפת הנתונים להפקת דוחות ובהתאם לפרמטרים ובעיצוב שיקבעו.
9	המודול יאפשר עבודה עם טאבלט ו/או מחשב נייד מהשטח, לצפייה ועריכת נתונים במערכת. כולל מסמכים מצורפים ותמונות
10	המערכת מאפשרת קבלת נתונים ממערכת לניהול ועדה ובין היתר: נתוני תכנון היתרים, תמונות וכל נתון אחר הנדרש לעבודת הפקחים בשטח

#### 8.6 . מערכת לניהול נכסים עירוניים

#	דרישה טכנית	מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום)
1	המערכת תאפשר הקמה וניהול של מאגר נכסי העירייה לפי סטאטוסים שונים (הפקעה, רכישה, השכרה וכד').	
2	במערכת מנוהל "תיקנבס" כולל כל השדות הרלוונטיים, קבצים, בעלי עניין, קישורים חיצוניים, היסטוריית פעולת וכד'.	
3	המערכת תאפשר ניהול היררכי של מאגר נכסי העירייה	
4	ניתן לנהל במערכת תכנון של נכסים עתידיים	
5	במערכת ינוהלו נתוני גוש/חלקה: א. לכל גוש/חלקה יוצגו נתוני זכויות בניה, תוכניות רלוונטיות, ייעודי קרקע ועוד. ב. לכל גוש/חלקה ישויכו הנכסים הקיימים בהם.	
6	המערכת תאפשר לנהל הקצאות: ניהול שלבי ההקצאה, ניהול ועדות, שליחת מכתבי התראה, ניהול חוזים והפקת חיובים.	
7	ניתן לנהל במערכת ספר הקצאות קרקע בהתאם לנהלי משרד הפנים ולהפיק ספר הקצאות.	
8	ניהול, מעקב ופיקוח אחר ביצוע פרצלציות, שינויים בזכויות ורישום הנכס במחזור חיי הנכס	
9	ניתן לנהל לעקוב אחר היטלים	



10	המערכת תכלול ניהול כספי של נכסים מניבים: תנועות כספיות, חשבונות וכד'.
11	המערכת תנהל חוזים, הסכמים וחוזי שכירות לנכסים ותכלול מנגנון התראה לקראת תום תקופת חוזה
12	המערכת תכלול ניהול תהליכים, תזכורות והתראות
13	המערכת תכלול אפשרות לשאלות והפקת דו"חות.
14	הפקת חיובים באופן אוטומטי: א. יצירת תדירות חיוב לפי חודשים (חודשי/רבעוני/שנתי) + אופציה לבחירה. ב. יצירת טבלת אקסל שתיבדק בטרם הפקת החיוב והעברה למערכת גביה עירונית. ג. הפקת דרישת תשלום. כולל חישוב הנתונים, לרבות נתוני המדדים השונים והצגתם בטבלה. לאחר בדיקה של הנתונים המשתמש מאשר – ואז תופק דרישת התשלום.
15	שליחת מכתבי התראה אוטומטית מהמערכת – לדוגמא סיום הסכם/ערבות.

#### 8.7. אתר אינטרנט לוועדה

#	דרישה טכנית	מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום)
1	המציע יציג באמצעות האתר את כל המידע ההנדסי שהוועדה תנחה לפרסם	
2	האתר יעוצב בהתאם להנחיות הוועדה (באנר, צבעים, פונטים, עמודים מרכזיים נדרשים וכד').	
3	האתר יכלול מנוע חיפוש מתקדם למידע הקיים באתר	
4	באחריות הספק לפרסם את כל הטפסים שבשימוש הוועדה בסוגי הקבצים המקובלים	
5	האתר יכלול מידע לגבי תהליכי תכנון ובניה, רישוי הבניה, חישוב אגרות וכל מידע אחר הקשור לוועדה	
6	האתר יציג כל מידע שהוועדה המקומית מחויבת להציגו	
7	האתר יעמוד בכל הוראות החוקים והתקנות והתקנים הרלבנטיים כפי שיהיו תקפים מעת לעת לרבות נגישות אתרים	
8	תוכן האתר יהיה דינאמי וניתן לעריכה ועדכון גם על ידי עובדים מהוועדה	
9	האתר יהיה רספונסיבי ויתמוך עבודה במובייל וטאבלטים	
10	האתר יאפשר הצגה של סטטוס טיפול מידע אישי מתיק הבניין כפי שיאופיין עם הוועדה. המידע יינתן על בסיס אימות דו-שלבי (SMS, מייל וכד'). הספק ישא בכל העלויות הנדרשות על מנת לעמוד בדרישה.	





11	האתר יאפשר תשלומים שונים (אגרות, היטלים וכו') והזמנת שירותים באמצעות האתר שיקושרו למערכת הגבייה בעירייה, לנכס ולתיק התושב.
12	האתר יכלול טפסים דיגיטאליים שהעירייה תחליט לפרסם באתר. ומילוי הטופס ישוּיך לתיק/בקשה בהתאם.

#### 8.8. ממשקים למערכות העירייה

#	דרישה טכנית	מענה המציע (מלא, חלקי, אין כיום)
1	ממשק מהמערכת לניהול ועדה למערכת הגיאוגרפית (GIS) העצמאית של העירייה ע"י פתיחת URL של מערכת ה-GIS עבור כל ישויות רלוונטיות במערכת לניהול ועדה.	
2	ממשק בין מערכת לניהול ועדה לבין מערכת גבייה של החברה לאוטומציה ו/או כל ספק אחר עימו תתקשר העירייה בעתיד. כולל היזון חוזר על ביצוע התשלום במערכת הגבייה.	
3	ממשק דו-כיווני בין מערכת הנכסים לבין מערכת הגבייה של החברה לאוטומציה (ו/או כל ספק אחר עימו תתקשר העירייה בעתיד) להעברת המידע הרלבנטי לרבות תשלומים מקוונים וייחוס התשלום לחיוב/דרישת התשלום.  לדוגמא עדכון במערכת הנכסים של מועד התשלום ומס' הקבלה.	
4	ממשק בין מודול השבחה ובין מערכת הגבייה. כולל היזון חוזר על ביצוע התשלום במערכת הגבייה.	



**המפרט הטכני**

**נספחים**



## 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



## 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 31.12.2021, 31.12.2022 ו- 31.12.2023 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו- 31.12.2023 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו- 31.12.2023 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 31.12.2021, 31.12.2022 ו- 31.12.2023 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 31.12.2021, 31.12.2022 ו- 31.12.2023 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.



ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-1-31.12.2023 מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של חברתכם בשנים 2021, 2022 ו-2023 הינו בסך של 1 מיליון ₪ (1,000,000 ש"ח).

ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2023 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חי", בהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

-----

חתימת רואי החשבון

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

#### הערות:

- 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.



## נספח ג' – פירוט ניסיון המציע

### מאומת ע"י עו"ד

הריני, חברת \_\_\_\_\_ ח.פ./ ת.ז. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") מאשר כדלקמן:

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

פרטי איש קשר בגוף	תיאור קצר של תכולת הפרויקט	תקופת הפרויקט		שם הגוף המוסדי	#
		התחלה	סיום		
שם					1
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					2
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					3
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					4
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					5
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					



פרטי איש קשר בגוף	תיאור קצר של תכולת הפרויקט	תקופת הפרויקט		שם הגוף המוסדי	#
		סיום	התחלה		
שם					6
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					7
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					8
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					9
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					10
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					11
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					12
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					



על החתום,

שם מלא (המציע)	תאריך	חתימת המציע

### אישור

הריני לאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני 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





## נספח ד' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה

להלן שאלות ובקשות הבהרה שיש לנו בקשר מכרז פומבי מס' 663/24 למערכת לניהול ועדת תכנון, אתר אינטרנט לוועדה, מערכת ניהול נכסים ולשכת שירות 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				



## 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.
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 בנספח למסמך זה ולפעול בהתאם לו.



על החתום,

שם מלא	תאריך	חתימה

אישור

הריני לאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני 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



## 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 663/24 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

### אישור

הריני לאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני 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



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

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

### 1. הוראות כלליות:

- 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 הרלוונטיים 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. דרישות אבטחת מידע:

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 17 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.

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 יחתיים את בעלי הרשאות 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 הרשאות או בטרם שינוי הרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי הרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.
- ד. הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות 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 הרשאות 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 אמיתי 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.





ב. הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי הרשאות 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.

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 הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל הרשאה.

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 שגרתית 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.
- 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.

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 הרשאה 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.

## 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).

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

על החתום,

שם מלא	תאריך	חתימה

#### אישור

הריני לאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני 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



## נספח ח' – הצעת מחיר

### 1. בללי

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 להוסיףם 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.



## 2. שלב הקמת המערכת:

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:

סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר ליחידה כפול כמות יחידות לשקלול)	כמות יחידות לשקלול	מחיר מקסימום ליחידה (ללא מע"מ)	מחיר ליחידה (ללא מע"מ)	מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ)	סוג השירות
	1	30,000		20,000	הקמת המערכת (חלק א')
	1	10,000		5,000	הקמת המערכת (חלק ב') חיבור המערכת ל-Datalake העירוני
(סה"כ X)	סה"כ הצעת מחיר לחישוב ציון המחיר של שלב ההקמה (X)				



### 3. רישוי ותחזוקה חודשיים:

- 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 העירייה רשאית לבחור שלא לעשות שימוש, או להפסיק שימוש באמצע תקופת ההסכם, של אחד או יותר מהמודולים שבמערכת.
- 3.4 הצעת מחיר רישוי ותחזוקה חודשיים:

חודש רישוי של:	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)
מערכת לניהול ועדה	4,500		5,500	36	
מודול מהשטח פיקוח	900		1,500	36	
מערכת לניהול נכסים עירוניים	900		1,500	36	
אתר אינטרנט לוועדה (כולל עלויות אחסון המידע הגבלה)	900		1,500	36	
סה"כ הצעת מחיר לחישוב ציון המחיר של שלב ההקמה (Y)					(סה"כ Y)



4. רכיבים אופציונליים (לשכת שירות):

4.1. הצעת מחיר לרכיבים האופציונליים:

שעת של: עבודה	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)
מנתח מערכות / מנהל פרויקט פיתוח	200		300	200	
מפתח תוכנה	200		300	200	
מטמיע/מדריך מערכת	150		250	1,300	
מזין נתונים למערכת	100		150	300	
סה"כ הצעת מחיר לחישוב ציון המחיר של הרכיבים האופציונאליים (Z)					(סה"כ Z)

חתימת המציע:

שם המציע: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_

טל': \_\_\_\_\_ איש קשר: \_\_\_\_\_

חתימה וחתימת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_