



עיריית רמת השרון



מכרז פומבי מס' 732/25 להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני

סוד מסחרי – העמוד הראשון להצעת המציע יכלול פירוט סעיפים ומסמכים המהווים סוד מסחרי של המציע

(כאמור בסעיף 3.3)



מכרז פומבי מס' 732/25

להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני

עיריית רמת השרון (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת מציעים העומדים בתנאי מכרז זה ובתנאי הסף הנקובים בו, להגיש הצעות להקמה, אספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני בעיריית רמת השרון, והכל בהתאם להוראות ולתנאים המפורטים במסמכי המכרז, על צרופותיו.

ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של העירייה וכן לרכוש את מסמכי המכרז, באתר האינטרנט של העירייה בכתובת www.ramat-hasharon.muni.il, ברובריקת "מכרזים", בקישור המצורף שם, וזאת תמורת תשלום של 500 ₪ (התשלום לא יוחזר).

ההצעות ומסמכי המכרז יוגשו, כשהם מהודקים יחדיו, ממולאים וחתומים בהתאם לדרישות המכרז בידי המציע, ב-2 עותקים, ולרבות כלל החומר בהצעת המציע כשהוא סרוק בדיסק און קי / החסן נייד, שיצורף גם הוא להצעת המציע.

ההצעות יוגשו במסירה אישית בלבד (לא בדואר), במעטפה סגורה עליה מצוין שם ומספר המכרז, לתיבת המכרזים אצל גב' לימור נסט במחלקת המכרזים, הממוקמת בקומה 3 שד' ביאליק 41 רמת השרון, וזאת עד ולא יאוחר מתאריך **3.8.2026 בשעה 09:00 בדיוק**.

ניתן להגיע לצורך הגשת ההצעות בין הימים א' עד ה' בשעות 7:30 ל 14:30

מובהר, כי אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הטובה ביותר או כל הצעה שהיא.

בכבוד רב,

יצחק רוכברגר

ראש העירייה



תוכן עניינים

4	כללי	1.
5	מונחים והגדרות	2.
6	מנהלה	3.
12	תנאי סף	4.
14	שיטת עבודה	5.
23	אמנת שירות (SLA)	6.
25	ארכיטקטורת הפתרון הנדרש	7.
29	תכולה נדרשת מכל המערכות, תתי-המערכות והמודולים במכרז זה	8.
49	נוסח חוזה התקשרות	9.
60	נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז / ביצוע החוזה	10.
62	נוסח תנאי ביטוח ואישור קיום ועריכת ביטוחים	11.
65	נספח א' לחוזה ההתקשרות "המפרט הטכני"	12.
67	נספח א' – טופס פרטי המציע
68	נספח ב' - אישור רו"ח בדבר מחזור כספי והיעדר הערת "עסק חי"
69	נספח ג' - פירוט ניסיון המציע
72	נספח ד' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה
73	נספח ה' - הצהרה בדבר שמירת סודיות
75	נספח ו' - תצהיר זכויות הקניין
76	נספח ז' - הצהרת המציע
77	נספח ח' - דרישות אבטחת מידע מספק שמוגדר מחזיק מאגר מידע
88	נספח ט' – הצעת מחיר

**1. כללי**

- 1.1. עיריית רמת השרון (להלן: "המזמינה" ו/או "העירייה" ו/או "רשות"), מעוניינת להקים, להטמיע ולקבל שירותי תחזוקה למערכת לניהול המוקד העירוני 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 סיום שלב ההקמה ותחילת תקופת התחזוקה של המערכת (להלן "תקופת ההסכם"). לעירייה עומדת האפשרות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות המצטברות ל-**שנתיים נוספות בלבד** (שנה או חלקה בכל פעם), 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 הארכה.
- 1.4. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של העירייה בכתובת www.ramat-hasharon.muni.il וכן לרכוש את מסמכי המכרז באתר האינטרנט של העירייה, ברובריקת "מכרזים" בקישור המצורף שם, תמורת 500 ₪ (שלא יוחזרו).
- 1.5. רכישת מסמכי המכרז הינה חובה, ומהווה תנאי מוקדם לקבלת הודעות בדחיפה מהעירייה בדבר תשובות שניתנו לשאלות ההבהרה, שינויים שייערכו במסמכי המכרז ו/או בתנאיו ו/או בקשר אליו.
- 1.6. המציע יצרף להצעתו ערבות הגשה / השתתפות, בנוסח המופיע סעיף 10 למכרז, על סך 5,000 ₪ שתעמוד בתוקף עד לתאריך 31.12.2026 (כולל), הערבות אינה צמודה למדד.
- 1.7. 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 ייקבעו על ידה, והכל בכפוף להוראות המכרז, אף במקרה של העסקת קבלני וספקי משנה.
- 1.8. **איש הקשר למתן השירותים מכוח מכרז זה הינו - מר אמיר הראל נורי, מנמ"ר עיריית רמת השרון**
amir_h@ramat-hasharon.muni.il, 03-5489382
- 1.9. ההצעות יוכנסו לתיבת המכרזים הממוקמת בשד' ביאליק 41 רמה"ש (קומה 3), במסירה אישית בלבד (לא בדואר), במעטפה סגורה עליה יצוינו שם ומספר המכרז, וזאת עד ולא יאוחר מתאריך 3.8.26 בשעה 09:00.
** נדרש לצרף להצעת המציע, דיסק און קי / החסן נייד, עליו ייסרקו כלל מסמכי ההצעה.
** ניתן להגיע לצורך הגשת ההצעות לתיבת המכרזים, בימים א'-ה' בין השעות 07:30 ל 14:30.

1.10. טבלת תאריכים

פעילות	תאריך
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	16.7.2026 בשעה 17:00
מועד אחרון להגשת הצעות	3.8.2026 בשעה 09:00

- 1.11. 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 ותפורסם כדין.



2. מונחים והגדרות

מונח	הגדרות
המזמינה / עירייה / 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 לניהול המוקד העירוני, 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 למזמינה 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.
מנהל הפרויקט	מנהל המערכת מטעם העירייה, האחראי ברמה היישומית על המערכת בעירייה.
המפרט הטכני (נספח א' לחוזה ההתקשרות)	פרק 5 "שיטת עבודה", פרק 6 "אמנת שירות SLA", פרק 7 "ארכיטקטורת הפתרון הנדרש", פרק 8 "תכולה נדרשת מכל המערכות, תתי המערכות והמודולים", נספח ח' דרישות אבטחת מידע מספק שמוגדר מחזיק מאגר מידע"



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) ובנוסף את עותק המקור סרוק ע"ג החסן נייד (דיסק און קי), במעטפה סגורה עליה מצוין שם ומספר המכרז, במסירה אישית בלבד (לא בדואר), לתיבת המכרזים הממוקמת **במשרדי העירייה בשדרות ביאליק 41 רמה"ש, בקומה 3, אצל הגב' לימור נסט, בין הימים א' עד ה' בשעות 7:30 עד 14:30 וזאת עד ולא יאוחר מ 3.8.26 ב 9:00.**

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 5.4 של המפרט הטכני.
- 3. מענה המציע לארכיטקטורת הפתרון הנדרש, כפי שמתואר בסעיף 7 של המפרט הטכני.
- 4. פירוט מענה המציע לתכולת המערכת (סעיף 8) 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 נוסח המקור 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.

3.2. שאלות הבהרה

כל גורם המבקש להציג שאלה או בקשה להבהרה לגבי מכרז זה, יהיה רשאי לפנות בכתב, החל מיום הפרסום ועד למועד לתאריך 16.7.2026 ב 17:00 (כאמור בסעיף 1.10 לעיל) בשאלות או בקשה להבהרות. דגשים והנחיות בנוגע להליך שאלות הבהרה:

3.2.1. איש הקשר במכרז אליו יופנו השאלות ו/או הבקשות להבהרה, הוא מר אמיר הראל נורי, 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 ד' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה).
- 3.2.4 שאלות ובקשות הבהרה יש לשלוח בפורמט word בלבד במבנה המתואר לעיל בלבד (לא בגוף המייל ולא במסמך PDF).
- 3.2.5 פרוטוקול שאלות הבהרה ותשובות המזמינה יישלח לרוכשי המכרז (המציעים) ולשואלי השאלות ועל המציעים להתעדכן בהתאם, טרם הגשת הצעות 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 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 מחירי ההצעה הזוכה יהיו פתוחים בפני כל משתתף.

3.4 החלטות העירייה

- 3.4.1 ועדת המכרזים תקבע את הזוכה (היחיד) במכרז.
- 3.4.2 מובהר שלזוכה במכרז תעמוד תקופה בת 60 יום מרגע הצהרתו כזוכה (להלן: "תקופת ניסיון"). היה והעירייה מוצאת כי בתקופת הניסיון הספק לא עומד בתכולת ההתקשרות מכל סיבה שהיא (לדוגמה הפרת הסכם, ביטול הסכם, משיכת הצעת הזוכה או כל סיבה אחרת) היא רשאית לסיים את ההתקשרות ולפנות לספק הבא בסדר דירוג המציעים ולהתקשר איתו. וכן הלאה.
- 3.4.3 העירייה רשאית לפסול הצעה שהוגשה עם 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 הצעות, 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 התחייבות לשמירת סודיות



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. לשם כך 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'.

3.6. אופן בחירת הזוכה

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 (מחיר + איכות).
4	וועדת מכרזים תמליץ על הספק הזוכה (בעל הציון המשוקלל הגבוה ביותר).

3.6.2. העירייה תבחן את עמידתם של המציעים בתנאי הסף ומציע אשר לא יעמוד בתנאי הסף, הצעתו תיפסל וסכום הצעתו לא יילקח בחשבון בחישוב ניקוד המחיר, גם במידה והצעתו הייתה הזולה ביותר.

3.6.3. יובהר, כי במקרה של שוויון בין ההצעות שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר, תומלץ לזכייה ההצעה בעלת ניקוד איכות המערכת הגבוה ביותר. במידה והשוויון יתקיים בכל הפרמטרים, תיערך הגרלה בין המשתתפים האמורים.

3.6.4. אמות המידה לבחינת ההצעות - מתן ציוני ההצעות יהיה על בסיס הערכה של 40% מחיר ו-60% איכות ובחלוקה הבאה:

אמת מידה	סעיף	% עבור הסעיף
מחיר (40%)	בהתאם למפורט להלן בשיטת מתן ציון המחיר	40%
איכות (60%)	ממליצים, כפי שמפורט בסעיף הממליצים להלן	10%
	ניסיון המציע, כפי שמפורט בסעיף ניסיון המציע להלן	10%
	התרשמות מענה המציע לפרקים 5 ו 7	10%
	מענה המציע לדרישות הטכניות של המערכת	15%
	התרשמות העירייה ממצגת המציע, כפי שמפורט באופן ניקוד המצגות	15%

3.6.5. שיטת מתן ציון עבור "אמת מידה"/רכיב מחיר: (עז 40 נקודות)

- מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר.
- לא ניתן להגיש הצעה חלקית, ובמקרה בו תוגש הצעה חלקית – ההצעה תיפסל.
- מובהר כי ביחס לכל אחד מרכיבי המחיר המפורטים בנספח ט' – הצעת המחיר, נקבעו מחירי מינימום ומקסימום. הצעה אשר תכלול מחיר הנמוך ממחיר המינימום ו/או הגבוה ממחיר המקסימום שנקבע לאותו רכיב – תיפסל.
- לצורך חישוב ניקוד רכיב המחיר יילקחו בחשבון ההצעות הכשרות אשר עמדו בתנאי הסף בלבד.
- לצורך דירוג ההצעות ברכיב המחיר, יחושב לכל הצעה "מחיר משוקלל" בהתאם לנספח ט' - הצעת המחיר (סה"כ X + סה"כ Y).



#	תאור העבודה, השירות	כמות (A)	מחיר מינימאלי ליחידה (לפני מע"מ)	מחיר מרבי ליחידה בש"ח (לפני מע"מ)	מחיר מוצע ליחידה (B) בש"ח (לפני מע"מ)	סה"כ (לפני מע"מ)
1	דמי שימוש חודשיים במערכת המוקד ובאפליקציות נשוא המכרז וכל דרישות המפרט, המכרז והסכם ההתקשרות	36 (תקופת הבסיס)	23,000	30,000		(סה"כ לשורה זו - B*A)
2	משתמש נוסף, מעבר לכמות המוגדרת.	100	60	80		(סה"כ לשורה זו - B*A) (Y)

- ו. לצורך חישוב "המחיר המשוקלל", ביחס לכל אחד מרכיבי המחיר המפורטים בנספח ט' - הצעת המחיר, תוכפל "הכמות" בטבלת הצעת המחיר המסומנת A, ב- "מחיר מוצע ליחידה בש"ח" בו נקב המציע המסומן B. הסכומים שיתקבלו ביחס לכל רכיבי המחיר יחוברו יחד (Y+X), והסכום הכולל יהווה את "המחיר המשוקלל" של הצעת המציע.
- ז. ניקוד רכיב המחיר יחושב בהתאם לנוסחה הבאה:

$$\text{ניקוד רכיב המחיר} = 40 \times \frac{\text{המחיר המשוקלל הנמוך ביותר}}{\text{המחיר המשוקלל של ההצעה הנבדקת}}$$

- ח. ההצעה אשר תקבל את התוצאה הגבוהה ביותר בהתאם לנוסחה שלעיל תקבל את מלוא ניקוד רכיב המחיר (40 נקודות), ויתר ההצעות יקבלו ניקוד יחסי בהתאם לתוצאה שהתקבלה עבורן בנוסחה.
- ט. ניקוד רכיב המחיר יחושב בדיוק של עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. ככל שהספרה השלישית לאחר הנקודה העשרונית תהיה 5 ומעלה, יעוגל הניקוד כלפי מעלה, וככל שהספרה השלישית לאחר הנקודה העשרונית תהיה נמוכה מ-5, יעוגל הניקוד כלפי מטה. [38.44 → 38.444, 38.45 → 38.445]
- י. דוגמא -

מציע א'

- דמי שימוש חודשיים 23,000 ₪
משתמש נוסף 80 ₪
חישוב מחיר משוקלל:
- $36 \times 23,000 = 828,000$
 - $100 \times 80 = 8,000$
- סה"כ מחיר משוקלל 836,000 ₪

מציע ב'

- דמי שימוש חודשיים 24,000 ₪
משתמש נוסף 60 ₪
חישוב מחיר משוקלל:
- $36 \times 24,000 = 864,000$
 - $100 \times 60 = 6,000$
- סה"כ מחיר משוקלל 870,000 ₪

ניקוד סופי בגין רכיב המחיר:

מציע א' - 40 נק'

$$836,000 / 836,000 \times 40 = 40$$

מציע ב' - 38.44 נק'

$$836,000 / 870,000 \times 40 = 38.44$$



3.6.6 שיטת מתן ציון עבור "אמת מידה"/רכיב האיכות – כללי (עד 60 נקודות)

- א. העירייה תמנה צוות מקצועי (להלן - "הועדה המקצועית") לבחינת חלקיהם השונים של בדיקות האיכות במכרז זה. הועדה המקצועית שתכלול 3 מנכדים לפחות, תבחן את המערכות ותעניק ניקוד איכות להצעות.
- ב. הצעה אשר תקבל ציון איכות נמוך מ 30 נק' (מתוך ה- 60 נק') - תיפסל.
- ג. במידה ורכיב איכות כלשהו לא יקבל מענה או לא יוצג בהתאם לסעיפים הנ"ל, לא ינתן ציון עבורו כלל והמציע יהא מנוע מלהעלות טענות ביחס לכך.

3.6.7 ממליצים (עד 10 נק')

- 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, ולא דווקא לאיש הקשר ברשות שסיפק המציע.
- ד. העירייה תהיה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להביא בחשבון במסגרת ניקוד האיכות ניסיון קודם ו/או חוות דעת ו/או המלצות שליליות ביחס למציע.

3.6.8 ניסיון המציע (עד 10 נק')

- א. מספר הרשויות המקומיות להם סיפק המציע שירותי אספקה, הקמה ותחזוקה של מערכת לניהול המוקד העירוני, כאשר לכל אחת מהן לפחות 30,000 תושבים, במהלך השנים 2024 ו 2025.
 1. עד 5 רשויות = 5 נק'.
 2. 6 עד 10 רשויות = 7 נק'.
 3. 11 ומעלה רשויות = 10 נק'.
- ב. מובהר כי לצורך הוכחת רכיב זה, יש לפרט את הניסיון בנספח ג'. ספירת הרשויות לצורך ניקוד רכיב איכות זה תכלול גם רשויות שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף.

3.6.9 התרשמות מענה המציע (עד 10 נק')

- א. העירייה תבחן את מענה המציע בכתב לפרקים הבאים, ותיתן ציון בהתאם להתרשמותה:
 1. עד 5 נק' יינתנו למענה המציע, בכתב ובמסגרת המצגת, "לפרק שיטת עבודה", -המפרט את תוכנית העבודה, צוות המציע, התחזוקה והתפעול השוטף.
 2. עד 5 נק' יינתנו למענה המציע לפרק "ארכיטקטורת הפתרון הנדרש"

3.6.10 מענה המציע לפרק תכולה נדרשת מכל המערכות, תתי-המערכות והמודולים במכרז זה (עד 15 נק')

- א. כנגד כל סעיף שירשום המציע כי הפתרון לסעיף "חסר" יופחתו מהמציע 0.3 נק'.
- ב. כנגד כל סעיף שירשום המציע כי הפתרון לסעיף "חלקי" יופחתו מהמציע 0.15 נק'.
- ג. מובהר כי סך הניקוד שיופחת בהתאם לסעיף זה לא יעלה על סך הניקוד הכולל שניתן במסגרת "אמת מידה" איכות - מענה המציע לדרישות הטכניות של המערכת (15 נקודות), ובכל מקרה לא יינתן בגין רכיב האיכות ציון הנמוך מאפס.



ד. מובהר כי במידה והרשות תבחן את הצעת המציע (במצגת או בכל דרך שתמצא לנכון) ותמצא כי בסעיפים מסוימים, המענה חלקי או חסר בניגוד לרישום המציע, יוכלו חברי הועדה להפחית למציע ציון כאמור לעיל בהתאם להתרשמותם.

3.6.11. התרשמות העירייה ממצגת המציע (עד 15 נק')¹

- א. העירייה תזמן כל מציע אשר הצעתו עמדה בתנאי הסף, לצורך ראיון / הצגת מצגת, אשר יהווה חלק מניקוד רכיב האיכות כמפורט להלן.
- 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 שעתיים לכל מציע):
 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 יתרון על פני מתחריו – 100 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.



4. תנאי סף

4.1. המציע מילא וחתם על הנספחים :

- א. נספח א' – טופס פרטי המציע
- ב. נספח ה'- הצהרה בדבר שמירת סודיות
- ג. נספח ז'- הצהרת המציע
- ד. נספח ח'- דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע

4.2. יכולת מוכחת בהקמת מערכות דומות

המציע בעל ניסיון באספקה, הקמה ותמיכה של מערכות לניהול המוקד העירוני, לפחות לשתי רשויות מקומיות, כאשר בכל אחת מהן לפחות 30,000 תושבים (על פי נתוני הלמ"ס האחרונים הידועים) אשר עובדות ברציפות בשנים (2024-2025).

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 – בהקמה, אספקה ותחזוקה
- 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. המציע צרף תצהיר מטעם מנכ"ל המציע, כי הוא בעל זכויות היוצרים בכל התוכנות אותן הוא מציע לעירייה ו/או בעל הרשאה מטעם בעלי זכויות היוצרים בתוכנות נשוא המכרז, כי הוא רשאי לספק, להקים ולתמוך בתוכנות אותן הוא מציע לעירייה בכל תקופת ההתקשרות והארכות.

להוכחת תנאי סף זה על המציע לספק תצהיר המאשר את האמור בתנאי סף זה במסגרת נספח ו'.

4.4. למציע תקן ISO 27001 בתוקף.

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

4.5. חוסן עסקי והיקפי פעילות

למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע של לפחות 1,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בשנים 2023, 2024 ו-2025, ולא נכללה בדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2025 הערת "עסק חיי", בהתאם לכללי החשבונאות והביקורת המקובלים בישראל.

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



4.6. השלמת מסמכים נוספים (אינם חלק מתנאי הסף)

המציע יצרף להצעתו את המסמכים, האישורים והאסמכתאות, (להלן: "אסמכתאות"), כשהם מאוגדים יחדיו ולפי הסדר כדלקמן:

- א. אישור רו"ח/פקיד שומה על ניהול ספרי מס הכנסה כחוק וכן אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, העסקת עובדים זרים כדין ושכר מינימום), התשל"ו – 1976.
 - ב. אישור תקף לניכוי מס במקור.
 - ג. העתק של תעודת הרישום של התאגיד ותדפיס מעודכן נכון ובסמוך למועד הגשת ההצעות למכרז של רישום התאגיד מרשם החברות, לרבות רישום בעלי המניות.
 - ד. אישור מעו"ד או רו"ח בדבר אנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד בחתימתם על מסמכי המכרז.
 - ה. ערבות בנקאית בהתאם למסמך מס' 10 – נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז.
 - ו. קבלה על רכישת מסמכי המכרז על שם המציע.
 - ז. מסמכי השינויים וההבהרות כשהם חתומים על ידי המציע.
- 4.7. יובהר, כי המסמכים ו/או האישורים המפורטים בסעיף 4.6 לעיל, אינם מהווים תנאי סף, והעירייה תהא רשאית בכל שלב ובכל עת לדרוש השלמות ו/או הבהרות ביחס למסמכים הנקובים לעיל ו/או לדרוש אישורים נוספים מאת 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 המוקד העירוני. 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 לשלב ההקמה של המערכת בעירייה.
- #### 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.
 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

- הספק מתחייב להדריך את עובדי הרשות בשימוש במערכותיו. לתמוך במשתמשים עד לקליטה מלאה של המערכות, דהיינו ללוות את תהליך ההטמעה עד שיגיד המנהל "די".
- 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 המוקד העירוני, 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 תבצע באופן מובנה ועפ"י תכנית שתוכן מראש ע"י הספק ותאושר ע"י העירייה בכתב.



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 ויצג 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 API צד מחסן הנתונים יהיה בחצר העירייה או בענן פרטי או בענן ציבורי, בהתאם לשיקול דעתה ולאילו צי העירייה.
4. אחריות הספק במחסן הנתונים
 - באחריות הספק לאפשר גישת API נתמכת, לדוגמה : פניה ב-REST, העברת מידע טבלאי, העברת קובצי מידע וכד'.
 - הספק יאפשר פניה לצד שלו של הממשק מכתובת ופרטי הזדהות ייחודיים לעירייה.
 - 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.
 - 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.



5. לאחר שלב ההקמה, הוצאות שוטפות של צד הספק לאספקת הגישה לנתונים יהיו על הספק בלבד ויהיו כחלק מהתשלום החודשי הקבוע בגין קבלת שירותי המערכת נשוא מכרז זה. הנ"ל כולל הוצאות על רישויים (בסיס נתונים, הליכי ETL וכד') ותחזוקה של המערך.

ב. תוכנית עבודה:

1. המציע נדרש לתאר באופן מפורט את הצעתו למימוש העברת הנתונים למחסן הנתונים של העירייה, כולל תוכנית 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



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 לניהול המוקד העירוני 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. תשלום התמורה

- א. התמורה תשולם לספק הזוכה כדמי שימוש חודשים כמפורט בהצעתו.
- ב. התמורה תשולם לזוכה החל מהחודש השני לאחר עליית המערכת לאויר בהצלחה.
- ג. התמורה עבור החודש הראשון תשולם רק לאחר שהעירייה הודיעה כי המערכת עלתה לאויר בהצלחה.



5.2. בקשות לתוספות ושינויים שלא נכללו במכרז (שו"שים) :

- 5.2.1. הספק יתאם פגישה עם נציג העירייה הרלוונטי לעניין הפיתוח (לרבות אפיון, עיצוב, מימוש ובדיקות קבלה).
- 5.2.2. הספק יפיק פרוטוקול של הישיבה, בו יציין את הנדרש בפיתוח.
- 5.2.3. במקרה של שינוי בדו"ח, טופס, מכתבי אישור או במסך - הספק יפיק סקיצה של הדו"ח ו/או המסך כפי שיוצגו לעירייה.
- 5.2.4. במקרה של שינוי בתהליך ו/או הוספת תהליך - הספק יצרף תרשים זרימה של התהליך החדש ובמקרה שהתהליך כולל גם מסכים ודוחות - יפיק סקיצות לאישור העירייה.
- 5.2.5. העירייה תעביר אישור או ו/או בקשות לשינויים ו/או אישור מותנה בבקשות לשינוי בתהליכים ובמסמכים שהעביר הספק.
- 5.2.6. לאחר אישור העירייה הספק יציג לוח זמנים והצעת מחיר התואמת את הנדרש ויבקש את אישור העירייה.
- 5.2.7. אישרה העירייה את הצעת הספק לאחר משא ומתן, יעביר הספק הצעת מחיר מתוקנת.
- 5.2.8. לאחר אישור העירייה בכתב, והנפקת הזמנת עבודה, יתחיל הספק בביצוע העבודה.
- 5.2.9. הערות כלליות :

- א. הספק יצרף לוח זמנים מפורט לכל שלב.
- ב. הספק יצרף רשימת בדיקות קבלה מומלצות על ידו.
- ג. העירייה עשויה לצרף רשימת בדיקות משלה.
- ד. הספק יבצע את בדיקות הקבלה בעצמו ובמקביל העירייה תבצע בדיקות משל עצמה.
- ה. העירייה אינה מתחייבת לבצע בדיקות קבלה.
- ו. במקרה שהתהליך שהוסף כרוך בתשלום של העירייה, תשולם התמורה החד פעמית לספק רק לאחר שהובהר מעל לכל ספק כי התוספת / ההשלמה עובדים כראוי וללא תקלות.
- ז. מובהר כי אי עמידה בלוי"ז שסוכם עליו, עלולה לגרור הפרה יסודית או הפעלת מנגנון הקנסות על פי המכרז.

5.3. עדכון המערכת ופיתוח גרסאות

- 5.3.1. באחריות הספק להודיע ולאשר מראש ובכתב על כל עדכון גרסה או חלק ממנה. במסגרת הדיווח יציין ויפרט הספק את השינויים וההתאמות שבוצעו בגרסה.
- 5.3.2. עבור כל שינוי, יפרסם הספק מסמכי הנחיות מעודכנים והדרכות לכלל משתמשי המערכת.
- 5.3.3. באחריות הספק לדאוג שבעת שדרוג הגרסאות לא ייפגעו תהליכי העבודה השוטפים ובמקרה של דרישה מהעירייה, יבצע rollback לגרסה קודמת.
- 5.3.4. 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.
- 5.3.5. הספק אחראי לעמוד בכל דרישות של הרגולטורים השונים, גם כאלה שיעלו ויעדכנו במהלך תקופת ההתקשרות - ללא החלת חיוב נוסף על העירייה.
- 5.3.6. כל עדכוני התוכנה השוטפים, שביזמת הספק ו/או אחרי שו"ש לבקשת העירייה, יתוחזקו באחריותו הכוללת של הספק וללא תשלום נוסף לרישוי המערכת וביצועיהן יימדדו במסגרת הסכם רמת השירות.



5.4. תחזוקה ותפעול שוטף

5.4.1. 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.

5.4.2. 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

5.4.3. הספק מתחייב לקיים על חשבונו שני ימי הדרכה מרוכזים בשנה לכל משתמשי הרשות בכל מערכת ומערכת בנפרד. ההדרכה תתבצע במתקני הרשות. או במקום שהרשות תבחר בו.

5.4.4. 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.

5.4.5. 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.

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

ד. הספק יפיק, 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 התמיכה - נתונים מצטברים אודות הפניות למוקד ובכלל זה פילוח לפי פרק זמן: שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך.
2. דוח פניות לפי נושא הפניה – 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.
3. אחוז נטישות (נתוני המוקד הכלליים, לא ספציפית מעיריית רמת השרון).
4. זמן המתנה בכניסה למוקד (נתוני המוקד הכלליים, 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.

5.4.6. הזוכה מתחייב להתאים על חשבונו את התוכנות נשוא המכרז, לדאוג לממשקים עם התוכנות שמותקנות או יותקנו בעתיד במחשבי העירייה, לעדכן במידת הצורך את כל הממשקים לייבוא וייצוא נתונים בין המערכות. הזוכה מתחייב לבצע התאמות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת ההסכם, לרבות הדרכות לעובדי העירייה לצורך ההתאמות והשינויים כאמור.

5.5. תוכנית היפרדות

5.5.1. כללי

- א. סעיף זה נועד להגדיר את התהליכים והאמצעים שיינקטו בעת סיום ההסכם במועדו או הפסקת ההסכם בין הצדדים בטרם הגיע לסימומו 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.

5.5.2. תכנית ההיפרדות

תכנית ההפרדות תכלול את השלבים והעקרונות להלן:

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 היערכות 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 היערכות תתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר (Insourcing, או ספק אחר). תקופת החפיפה תתחיל להתבצע מיד עם תחילת תקופת היערכות, או עם בחירתו של ספק אחר.
3. צוות משותף להעברת הפעילות - מיד עם תחילת תקופת היערכות, 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 (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 בידי 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.



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 לוי"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, ושבימדת הצורך יופעלו כנגדו סנקציות כספיות (קנסות) אשר יגרעו מהתשלומים השוטפים או העתידיים, מבלי לגרוע מזכויות העירייה עפ"י כל דין.

6.2 זמני תגובה נדרשים:

6.2.1 זמן התגובה המקסימאלי לשאלתה מקוונת הכוללת נתונים אלפא נומריים בלבד יהיה מיידי (דהיינו ללא זמן המתנה כלל).

6.2.2 זמן ההמתנה לשאלות הכוללות נתונים יהיה בזמן תגובה שלא ירד מ-10 MB לשנייה.

6.2.3 זמן המתנה לשאלות חתך לא יעלה על שתי שניות.

6.2.4 זמן ההמתנה לדו"ח באצווה לא יעלה על 90 שניות.

6.2.5 המערכת תהיה זמינה למשתמשיה 98% מהזמן של 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה.



6.3. 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 (ללא הגבלה)
השבתה	חוסר זמינות איש קשר	תוך חצי שעה	500 ₪	כל שעה מעבר - פיצוי נוסף
	חוסר זמינות אנשי המקצוע רלוונטיים לפתרון	תוך שעה	500 ₪	כל שעתיים מעבר - פיצוי נוסף
תקלה	חוסר עמידה בזמני התגובה הנדרשים	תוך שעה	500 ₪	כל שעה מעבר – פיצוי נוסף
	חוסר זמינות איש קשר	תוך 12 שעות	100 ₪	כל יום עבודה מעבר – פיצוי נוסף
	חוסר זמינות אנשי המקצוע הרלוונטיים לפתרון	תוך 24 שעות	100 ₪	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 ההקמה או בפרויקט שו"ש.	תוכנית העבודה לפרויקט ההקמה / פרויקט שו"ש	500 ₪	כל חריגה של 5 ימי עבודה לביצוע שלב בתוכנית
	עליה לאוויר עם פונקציונאליות חסרה	תוכנית העבודה לפרויקט ההקמה / פרויקט שו"ש	500 ₪	גביית קנס זה תמשיך עד להשלמת הפונקציונאליות החסרה, גם אם שאר העלייה לאוויר הושלמה



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 המינימום המחייבות המתוארות בפרק זה לבין תיאור הפתרון על ידי המציע, על הספק יהיה להתאים את עצמו לדרישות העירייה.

7.2. מצב קיים:

המצב הקיים כיום בעירייה, בהקשרי נשוא המכרז:

7.2.1. מערכות מידע:

א. מערכת ניהול קריאות מוקד ותקשורת עם התושב (כולל אפליקציה לתושב ואפליקציה למטפל)

– א.ש. בינה.

ב. מערכת ניהול תורים – Qflow באמצעות חברת מגע"ר.

ג. מערכת שו"ב משל"ט טכנולוגי – מבית אוקטופוס.

ד. מרכזיית טלפונים – מבית תדיראן.

ה. מערכת שוע"ל (לתפעול במצב חרום).

ו. מערכת ניהול ועדת תמרור – מבית קומפלוט.

ז. מערכת GIS – פיתוח עצמאי על גבי פלטפורמה של ESRI.

ח. פורטל עובדים פנימי - פיתוח עצמאי על גבי פלטפורמה של SharePoint.

7.2.2. משתמשים:

א. בעיריית רמת השרון כ-650 משתמשים: שהם עובדי מוקד, עובדי עירייה מ-10 מנהלים שונים, תאגידים עירוניים הפועלים בשם העירייה מתוך הכמות לעיל 32 משתמשים הם עובדי קבלנים ונותני שירותים אחרים (שאינם עובדי עירייה). כל המשתמשים אלה יהיו בעלי רישוי במערכת והרישוי שלהם כלול בתמורה החודשית המוצעת. מובהר כי הרישוי לכל המשתמשים יכלול חיבור מלא לתיבות הדוא"ל שלהם.

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

7.2.3. שיטת חיבור:

א. משתמשי המוקד העירוני מתחברים למערכת או מתוך רשת התקשורת העירונית או בחיבור מרחוק מהמחשב הנייד האישי של העובד/ת מכל מקום בארץ (כולל בדיקת MFA) או ממכשירים סולריים ניידים.

ב. החיבור למערכת יעשה בשיטת SSO כאשר משתמשים שמחוברים באמצעות אופיס 35 יתחברו באמצעות תיבת הדוא"ל לכתובת הדוא"ל המוגדרת במערכת המוקד.

ג. חיבור באמצעות ווטסאפ:

המערכת תחובר באמצעות שני ווטסאפים נפרדים אחד למנהל החינוך והשני של המוקד העירוני.

7.3. המערכת המיועדת, נשוא מכרז זה, היא מערכת מדף לניהול שירותי המוקד העירוני הכוללת התאמות ופיתוחים נדרשים בהתאם לצרכי עיריית רמת השרון המפורטים במסמך זה.

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

7.5. הגישה למערכת:



- 7.5.1 תהיה באמצעות פניה מאובטחת (HTTPS, TLS 1.2 לפחות).
- 7.5.2 בעת פניה מתוך רשת העירייה (IPים קבועים), גישה ישירה למערכת להזדהות המשתמש / SSO.
- 7.5.3 בעת כניסה מכל כתובת אחרת (עבודה מרחוק), כולל שלב של OTP או MFA.
- 7.5.4 מובהר כי במידה ושליחת מסרונים ההזדהות לצורך כניסה באמצעות OTP תתבצע באמצעות אפליקציה ייעודית, הספק לא ישית עלויות שליחת SMS-ים לטובת ה-OTP והעירייה לא תהיה מוגבלת לכמות המשתמשים / כניסות.
- 7.5.5 הזדהות משתמש בכניסה לאפליקציות של המערכת יתמכו בזיהוי ביומטרי מבוסס הטלפון הסלולרי כפי שנתמך במערכת ההפעלה (אנדרואיד / IOS). במקום MFA/OTP.
- 7.6 אבטחת ופרטיות המידע
 - 7.6.1 המידע במערכות המידע של המוקד העירוני 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.
 - 7.6.2 אחריותו של הספק על אבטחת המידע היא מקצה לקצה.
 - 7.6.3 המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע – לרבות הנחיות רשות הפרטיות במשרד המשפטים בעניין מאגרי המידע ועל פי כל דין.
 - 7.6.4 המערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת המידע ושמירתו.
 - 7.6.5 פתרון הספק ייבדק מקצה לקצה והוא יהיה מחויב לציית לנוהלי ומדיניות אבטחת מידע בהתאם למפורט בנספח ח', נספח אבטחת מידע. מובהר כי, על המערכת וארכיטקטורת הפתרון שנבחרה לקבל אישור מהעירייה על עמידה בכל תנאי אבטחת המידע טרם העלייה לאוויר.
- 7.7 גיבוי והתאוששות
 - צרכי הגיבוי של המערכת נגזרים מארכיטקטורת המערכת המוצעת ומדרישות ההתאוששות מתקלות כמפורט במפרט הטכני. במענה לסעיף זה יציג המציע:
 - 7.7.1 תהליכי הגיבוי התקופתיים: תדירות ושיטה. בין היתר יציג המציע את האמצעים שבהם ינקוט להבטחת גיבוי למערכת ולשחזור במקרה הצורך.
 - 7.7.2 נוהל התאוששות לפי סוגי תקלות.
 - 7.7.3 התאוששות מאסון - המציע נדרש לפרט את המתודולוגיה והשיטות, שבהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון במערכת.
- 7.8 נגישות לבעלי מוגבלויות
 - חלקי המערכת החשופים לציבור הרחב נדרשים לעמוד ברמת נגישות של AA.
 - 7.8.1 באחריות הספק לוודא עמידה של פלטפורמת המערכת לתקינה הנדרשת.
 - 7.8.2 בתהליך יצירת מסמכים במערכת שנחשפים לציבור, מערכת הספק צריכה להנחות את המשתמש לערוך ולהוסיף את המידע כך שהם גם יעמדו בתקינה הנדרשת. לדוגמה הוספה של תמונה תאפשר הגדרת ALT, בניית טופס תאפשר מעבר TABS וכד'. כני"ל לגבי הוצאת התכתבויות והודעות דרך המערכת לתושבים.
 - 7.8.3 במידה והעירייה תעמוד בפני ביקורת חיצונית, או תביעה ייצוגית בנושא, יהיה על הספק לבצע את הבדיקות והתיקונים הנדרשים - על חשבונו ובזמנים מתאימים.
 - 7.8.4 הספק יהיה אחראי להתריע במידה ובקשת פיתוח של העירייה עלולה לפגוע בנגישות המערכות החיצוניות. מצופה מהספק להתריע אם בקשה מסויימת אותה הוא מתבקש לבצע עלולה לפגוע בנגישות.



7.9. ממשק אדם מכונה

7.9.1. מכל המערכות נדרש ממשק משתמש ידידותי, נח להפעלה, אינטואיטיבי בגישת המשתמש.

7.9.2. המערכת לניהול המוקד העירוני 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.

7.9.3. 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.

7.9.4. 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.

7.9.5. 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.

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.

7.9.6. 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.



7.9.7. 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.

7.9.8. מסכי עזרה (HELP) ומדריך למשתמש

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

ב. הספק ימסור ביחד עם המערכת ספר הדרכה או קבצים המתעדים את המערכת והמהווים מדריך למשתמש. כל שינוי גרסה או חלק ממנה מחייב את הספק לעדכן את קבצי ההדרכה והמדריך למשתמש.

ג. לכל מערכת / תת-מערכת ומודול יצרף הספק קובץ או חוברת נהלי עבודה מומלצים על ידו.

7.10. בעלות על התכנים, הנתונים והעיצוב (קניין רוחני)

7.10.1. קניין רוחני של המזמינה (העירייה): מודגש ומובהר בזאת כי כל זכויות היוצרים, זכויות הקניין הרוחני, הבעלות והזכויות מכל מין וסוג שהוא בכל התכנים (לרבות טקסטים, תמונות, קובצי וידאו, מסמכים וטפסים), בסיסי הנתונים (Databases), נתוני התושבים ומידע שנצבר במערכות – יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של העירייה בלבד.

7.10.2. קניין רוחני של הספק: זכויות הקניין הרוחני ברכיבי הליבה של המערכות, תוכנת המדף, קוד המקור הבסיסי (Core Code) ומודולים גנריים קיימים המשמשים כתשתית למערכות (להלן: "הפלטפורמה"), יישארו בבעלותו של הספק (או של צד שלישי בעל הרישיון).

7.10.3. מתן רישיון שימוש: הספק מעניק לעירייה בזאת רישיון שימוש בלתי הדיר, חופשי, ללא הגבלת זמן וללא עלות נוספת (מעבר לתמורה המוגדרת במכרז זה) לעשות שימוש בפלטפורמה לצורך הפעלת המערכות.



8. תכולה נדרשת מכל המערכות, תתי-המערכות והמודולים במכרז זה

8.1. אופן מענה המציע על פרק זה

8.1.1. על הספק לציין בכל אחת מהטבלאות, המפורטות לעיל, מה מידת הכיסוי בהצעתו לדרישה באותה שורה. במקרים בהם הוא נדרש להתחייב, ירשום אם הוא מתחייב או לא מתחייב למלא את האמור בסעיף (דהיינו, יסמן V או סימן אחד בעמודה המתאימה).

8.1.2. עבור כל סעיף וללא יוצא מן הכלל בטבלאות להלן, יסמן הספק V בעמודה הרלוונטית באם המערכת המוצעת על ידו:

- א. עונה באופן מלא על הדרישה - ("קיים")
- ב. עונה באופן חלקי על הדרישה - ("קיים חלקי").
- ג. אין מענה נוכחי לדרישה זו - ("לא קיים").

8.1.3. במקרה ולספק פתרון אחר המכסה את הדרישה באופן שונה מהאמור בסעיף, יפרט המציע איך הוא מתכוון לגשר על הפער ויסמן את ה V כקיים או קיים חלקי על פי הבנתו והועדה המקצועית תחליט באם הפתרון החלופי מקובל עליה כקיים או קיים חלקי או לא קיים.

8.1.4. המציע יצרף טבלה שבה הוא מפרט את התוכנות, התהליכים, הפונקציות והמסכים החסרים שאותם הוא מתחייב להשלים ולספק ואת צורת הפתרון המוצעת על ידו. המציע יגדיר ליד כל שורה בטבלה את הזמן בחודשים אליו הוא מתחייב.

א. מציע שהצהיר על מחייבות להשלמה מודע לעובדה שבמנגנון הפיצויים המוסכמים קיימת שורה לאי עמידה בתכולה ו/או זמן שאליו הוא התחייב.

ב. מענה שונה מהמפורט בהנחיה זו לעיל, לא יתקבל ויחשב כחוסר מענה.

8.1.5. המציע יפרט וירחיב במסמך נלווה כל תהליך או תת מערכת שכלולה בהצעתו ויש לדעתו להקנות לה יתרון על מתחריו, אפילו אם התהליך או הפונקציה אינם נכללים במסמך זה אך כן בכוונתו לספק אותה לעירייה במסגרת הצעתו (ללא תמורה נוספת).

8.1.6. הספק יצרף מסמך חופשי, שבו יתאר את המערכות, אותם הוא מציע לספק לרשות, כל מוצר ותכונותיו, התפוקות שניתן לקבל מהמוצר ואת היתרונות הכספיים והארגוניים שניתן להפיק ממנו. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).

8.1.7. הספק יתאר את הקשר שבין המערכות שהציע לבין עצמן ואת הקשר בין לבין מערכות אחרות הקיימות בשוק. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).

8.1.8. הספק יתאר איך תופעלנה המערכות ע"י הרשות בתפעול עצמי בעתיד. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).



8.2. הגדרות:

מס"ד	מונח	תיאור מילולי
8.2.1	מערכת המוקד	מערכת ממוחשבת לניהול המוקד ברשות
8.2.2	אפליקציה לתושב ולפונה	אפליקציית מוקד שתותקן על טאבלטים ומכשירים סלולריים חכמים (IOS ואנדרואיד) לטובת התושב וכל פונה אחר, שתכלול קישורים לשירותים נוספים, המצויים באתר העירייה, לדיווח, טיפול ומעקב אחר פניות תושבים (CRM) למוקד.
8.2.3	אפליקציה למנהל ולמטפל	אפליקציה ייעודית למנהל ולמטפל, עובדי רשות, עובדים חיצוניים ועובדי קבלן, העוסקים בטיפול בפניות ומשימות, שהוקצו להם ע"י המערכת, מנהליה ומשתמשיה, שתותקן על טאבלטים ומכשירים סלולריים (IOS ואנדרואיד).
8.2.4	מערכות	מערכת המוקד, האפליקציה לתושב ולפונה והאפליקציה למנהל ולמטפל.
8.2.5	חיבור למרכזיה ברשות	חיבור למרכזיית הטלפוניה ברשות לצורך הקפצת מסכים.
8.2.6	טופס מקוון	טופס שימולא ע"י פונה ו/או נציג שירות לאחר שזה זוהה באופן המתואר במכרז באמצעות כניסה מאזור אישי ו/או בכל דרך אחרת. המערכת תסייע לפונה במילוי הטופס ככל יכולתה ותבצע בדיקות אימות נתונים מול המערכות התפעוליות הקשורות.
8.2.7	תהליך מקוון	תהליך שיתבצע מול מערכת תפעולית כלשהי ותוצאות התהליך יעודכנו בקבצי המערכת התפעולית הרלוונטית.
8.2.8	טופס דיגיטלי	טופס ימולא ע"י פונה בלתי מזהה בכל ערוצי הפניה למערכת. הבדיקות שיבוצעו מול הטופס יהיו חלקיות בלבד, כגון בדיקת תעודת זהות (באמצעות סיפרת הביקורת), בדיקת מילוי שדות חובה, קשרי חובה בין שדות ועוד.
8.2.9	תהליך שאינו מקוון	תהליך טיפול בפניה שאינו קשור למערכת תפעולית. ההתקדמות בתהליך הטיפול תתועד על ידי מערכת המוקד.
8.2.10	פניה	כל פניה למערכת שהוזנה בכל אחד מערוצי ההזנה ע"י כל אחד מהמוגדרים כפונה מאחד מאוכלוסיות שמוגדרות במפרט זה. מובהר כי פניה יכולה להיות מחזורית דהיינו נפתחת פעם אחת ומפועלת בזמן ובמועד מחזורי, תארכי קבוע ככל שיוגדר.
8.2.11	משימה	משימה לביצוע ע"י מטפל / עובד רשות / פונה / מנהל / מוקדן. פניה יכולה ליצור מספר משימות ומספר פניות זהות יכולות ליצור משימה אחת בלבד. משתמשים מורשים במערכת (כאלה שיוגדרו ע"י הרשות) יוכלו ליצור משימות במערכת ללא פניה.
8.2.12	סטטוס	שינוי של מצב הטיפול בפניה ו/או במשימה, כגון נפתחה, נסגרה, הועברה, הושעתה ומדוע, חוסר במסמכים ועוד.
8.2.13	שלב	שלב הטיפול במשימה ו/או בפניה.
8.2.14	תהליך	רצף שלבים לטיפול במשימה ו/או בפניה.
8.2.15	תהליך טורי	רצף שלבים בתהליך הטיפול בפניה ו/או במשימה המתנהל בטור, דהיינו הפניה / משימה לא תעבור לשלב הבא עד לסיום הטיפול בשלב הנוכחי. סיום הטיפול בהליך זה רק לאחר סיום השלב האחרון בתהליך.
8.2.16	תהליך מקביל (פרללי)	תהליך שבו הפניה ו/או המשימה מטופלות בשלבים מקבילים, שביצועם אינו מותנים זה בזה. סיום התהליך יהיה לאחר סיום כל השלבים המבוצעים במקביל.
8.2.17	תהליך משולב	תהליך שבו חלק מהשלבים ניתנים לביצוע בטור וחלק במקביל.
8.2.18	הסכם רמת שירות (SLA) למשימה ו/או לפניה ו/או לשלב בתהליך	המערכת תאפשר להגדיר לכל שלב בתהליך הטיפול בפניה ו/או במשימה לוח זמנים לביצוע, כולל אפשרות למתן חיונים, כגון דחיפות, התקרבות לאי עמידה ביעדי רמת השירות.
8.2.19	ממשק WS - Web Service	ממשק המאפשר פניה לקבלה ו/או מסירת נתונים על מערכת, הנמצאת על שרת Web. ממשק זה משמש במכרז זה למסירה / קבלה של נתונים, שנתקבלו מפניה ו/או ממשמה, למערכת תפעולית ולהפך וכן לעדכון סטטוס טיפול בפניה ו/או במשימה והכל במקוון בזמן אמת.
8.2.20	ממשק API	ממשק המאפשר הורדת נתון אחד או יותר (קובץ). ישמש במכרז זה לצורך הורדת נתוני אוכלוסיות ממערכות תפעוליות למערכת המוקד על מנת שלא יהיה צורך להפעיל WS, אלא לבחון נתונים מול קבצים שייבנו במערכת המוקד



8.2.21	ערוצי קבלת הפניות	ו/או לצורך יצוא ויבוא נתונים למערכות D.S.S , BI – מערכות תומכות החלטה ומערכות מידע למנהלים.
8.2.22	אוכלוסיות הפונים ומאפייניהם	מתוארת להלן כטבלת ערוצי הפניה
8.2.23	אזור אישי	מתוארת כטבלת אוכלוסיות הפונים והדרך שבה יוקמו וינהלו.
8.2.24	One time - OTP password	אזור באתר האינטרנט של הרשות ו/או במערכת הספק, שיוצג במקום המוגדר כאזור אישי באתר האינטרנט של הרשות (על פי החלטת הרשות בלבד), שאליו יכול הפונה להתחבר באמצעי זיהוי. באזור זה יוצגו כל הפניות של הפונה לרשות במערכת.
		סיסמה חד פעמית, שתישלח לערוץ ממנו בוצעה הפניה (טלפון נייד - מסרון או דוא"ל - מייל), ובאמצעותה יוכל הפונה לעקוב אחר פניותיו. קבלת OTP מותנית בהזנת לפחות שני נתונים לזיהוי הפונה. במקרה שערך הפניה אינו אחד מהמותרים לעיל, ידווח הפונה סיסמה שניתנה לו במעמד הרשמה לאזור האישי או במעמד פתיחת הפניה.

8.3. טבלת הערוצים בהן עשויות להתקבל הפניות

להלן טבלת הערוצים, בהן עשויות להתקבל הפניות למערכת:

מס"ד	אופן קבלת הפניה	הסבר	בדיקת שלמות	אפשרות להשיה (פנדינג)
8.3.1	טלפון			מידי באזור המקבל
8.3.2	פרונטלי	פניה פנים מול פנים		מידי באזור המקבל
8.3.3	מייל		עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים	לאחר הזנת נתונים מהמייל והפיכתו לפניה, באזור המקבל
8.3.4	אפליקציות מובייל	כל סוג של אפליקציה במסגרת המכרז, מנהל, מטפל, פונה		קיימת באזור האישי של הפונה
8.3.5	וואטסאפ ופייסבוק		עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים	הפניה מתקבלת לאחר בדיקות
8.3.6	ע"י מנהל ו/או עובד ו/או מנתב	הרחבה לפנייה קיימת, פיצול פנייה קיימת, הזנת פנייה חדשה יחידנית או רוחבית		קיימת באזור הפונה

8.4. טבלת אוכלוסיות המערכת (ככל שהרשות תחליט לצרף אוכלוסיות נוספות):

ככל שהרשות תחליט לצרף אוכלוסיות נוספות, שהן אוכלוסיות הקשורות למערכות תפעוליות, כגון גביה, מים, הנדסה, מייצגים, ספקים מבקשי רישיון עסק (חלק מהגביה), יאפשר הספק לבדוק את הטפסים המקוונים מול המערכות התפעוליות בשני אופנים על פי החלטת הרשות:

8.4.1. באמצעות WS

8.4.2. באמצעות בניית מסד נתונים מקומי, שיוקם על ידו באמצעות API, שיימסר לו ע"י ספק המערכת התפעולית הרלוונטית. הפעלת הממשק תהיה אחת לתקופה, שעליה תחליט הרשות, והקבצים שיתקבלו יטענו במערכות הספק. בדיקות אימות הנתונים יתבצעו מול נתוני האוכלוסייה שהורדו.

8.5. תכולת המערכת בכלליות:

8.5.1. מערכת ממוחשבת לניהול המוקד, שתותקן או ייגשו אליה ממחשבים המחוברים לאינטרנט עבור מנהלי ומשתמשי העירייה, התאגידים העירוניים והספקים/קבלים של העירייה.



8.5.2. אפליקציית מוקד 106 עירונית, שתותקן על מכשירי טלפון חכמים ו/או טאבלטים (IOS ואנדרואיד) לטובת התושב וכל פונה אחר, שתכלול קישורים לשירותים נוספים, המצויים באתר הרשות, לדיווח, טיפול ומעקב אחר פניות תושבים (CRM) עבור המוקד וכן יחידות רשות נוספות.

8.5.3. אפליקציה שטח ייעודית למנהל ולמטפל, העוסקים בטיפול בפניות ומשימות, שהוקצו להם ע"י המערכת, מנהליה ומשתמשיה, שתותקן על מכשירי טלפון חכמים ו/או טאבלטים (IOS ואנדרואיד).

8.5.4. מועדי הפעילות של המערכת באינטרנט, באפליקציות הסלולריות ובמוקדים הטלפונים הם 24/7/365, דהיינו כל יום, בכל שעה, במשך כל השנה ללא הפסקה.

8.5.5. במערכת המוצעת ינוהלו מספר מוקדי משנה, ניתוב הפניות למוקדים אלה וההרשאות לטיפול בפניות אלה יהיו בכפוף להרשאות, שיוגדרו ע"י הרשות למוקדים השונים. להלן דוגמאות למוקדי המשנה: מוקד כללי, פניות הציבור, רווחה, לשכת ראש הרשות, אגף שפ"ע (תברואה), פיקוח ושיטור, תאגיד מים ועוד. הגדרת יחידות ארגוניות (הקמה / ביטול / איחוד של מוקדים ו/או מוקדי משנה) ייקבעו בתהליך ההקמה ע"י הספק ולאחר שלב ההקמה יבוצעו ע"י משתמש מטעם הרשות וייושמו על ידי מנהל המערכת מטעם הרשות ו/או עובדי הספק בהתאם להנחיות מנהל המערכת מטעם הרשות.

8.6. התחייבות הספק בהקשר לתכולת המערכת

8.6.1. הספק מודע שכל החומר, הנמצא במערכות הספק ושיהיה נגיש לספק, הוא בבעלות הרשות ונמסר לספק לצורך קיום התחייבויותיו על פי מסמכי ההליך.

8.6.2. הספק מתחייב, כי כל המתואר במסמך זה יבוצע על ידו, על חשבונו ועל אחריותו, אלא אם נכתב אחרת.



8.7. מודול לניהול אוכלוסיות הפונות לרשות

(על המציע לציין V בכל שורה: קיים / לא קיים / קיים חלקי)

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.7.1	המערכת תכלול מודול לניהול אוכלוסיות הפונות לרשות : משלמים, מחזיקים בנכסים, ספקים, עובדים, מייצגים, מזדמנים ובלתי מזוהים, כמפורט במסמך זה ו/או תפנה לאוכלוסיות אלה ב- WS להשלמת פרטים בטפסי הפניה המקוונים, בהתאם לאוכלוסייה ולהחלטת הרשות. על המערכת לנהל את האוכלוסיות הבאות כאוכלוסיית לקוחות המערכת - הספק מתחייב לקלוט למערכת את נתוני התושבים ממאגר, שיקבל מהרשות. המערכת תתמוך בהוספת שדות על ידי הספק תוך קביעת מאפייני השדה (האם הוא חובה או לא, ערכים אפשריים לצרכי אימות וכו'). נדרשת גמישות מרבית עבור תוספות וצרכים עתידיים באופן מובנה במערכת. יובהר כי כל שדה שיתווסף ייכלל גם במחולל הדוחות והמכתבים וניתן יהיה לבצע על פיו סינון ומיון.			
8.7.2	המערכת תכלול מודול פניות - ראה הרחבה - המערכת תכלול מודול לקליטת פניות, שיתקבלו באמצעות כל ערוצי הפניות המתוארים במסמך זה.			
8.7.3	המערכת תכלול מודול לקליטת פניות מרשתות חברתיות - ראה הרחבה .			
8.7.4	המערכת המוצעת תכלול מודול לתכנון ובניית טפסים מקוונים ודיגיטליים באופן עצמאי ע"י הרשות, שיוצגו באינטרנט ובמערכות המובייל, וניתן יהיה להגיע אליהם באמצעות קישורים מהרשתות החברתיות. לכל טופס יתלווה תהליך חוצה יחידות ומינהלים, שיוגדר עצמאית ע"י הרשות - ראה הרחבה .			
8.7.5	המערכת תכלול מודול מנהל מידע ותשובות מוכנות, מובנות מראש, - canned answers - ראה הרחבה .			
8.7.6	המערכת תכלול מודול לשליחה וקבלה של מסרונים , הודעות וואטסאפ, הודעות דוא"ל, הודעות קוליות, מכתבים, טפסים וצילומים לפונים ולנמעני המערכת. המערכת תאפשר לשלוח את כל המתואר לעיל לחתכי אוכלוסיות, שנקבעו מראש או נגזרו באמצעות חתכים, שהוגדרו אד הוק (באופן חד פעמי). המערכת תאפשר למקבל המסרון אפשרות לבקשת הסרה, כולל ציון בכרטיס הלקוח, שאינו מעוניין לקבל מסרונים. שעות למשלוח מסרונים, וואטסאפ וכו' לפונים תהינה אחידות עם יכולת החרגה של מחלקה או נושא. לדוגמה, לא שולחים מסרונים בלילה או בערב שבת, שבת וחג, למעט מי שפנה בשעות לילה או חג, כגון על חניה בחניית נכה, לדוגמה, שהינה נושא דחוף - ראה הרחבה .			
8.7.7	המערכת תכלול מודול יזום, קידום ושיווק בשגרה ובחירום - ראה הרחבה .			
8.7.8	המערכת תכלול מודול חירום - ראה הרחבה .			
8.7.9	המערכת תכלול מודול "אזור אישי" , שיאפשר לראות במסך אחד את היסטוריית הפניות של התושב, סטטוס הטיפול בפניות, יכולת להציג את			



מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
	הנתונים הללו באמצעות האינטרנט והאפליקציה לתושב, כך שתושב יוכל לראות את פניותיו והתקדמות הטיפול בהן.			
8.7.10	המערכת תכלול מודול סקרים שמאפשר קבלת משוב מהפונים ונמעני המערכת (כל אחד בתחומו) באשר לטיב השירות, שביעות רצון ו/או כל פרמטר דינאמי אחר, שיוגדר מעת לעת. המודול יכלול סקרים שונים. מחלקות לא יורשו לעדכן תוצאות סקרים, שבוצעו ע"י גוף שונה מהמחלקה עצמה. את תוצאות הסקרים ניתן יהיה לייצא לאקסל, כל נתון בעמודה עצמאית, במבנה, שמאפשר תחקור של הנתונים. יובהר כי כל יחידה ברשות תוכל לצפות בסקרים שלה ולערוך ניתוחים על תוצאות הסקרים שלה בלבד. יובהר כי תוצאות סקרים יהיו ניתנים לעדכון אך ורק לבעלי הרשאה מיוחדת - ראה הרחבה .			
8.7.11	המערכת תכלול מודול ניהול בקרה ומידע שירותי דוחות ניהוליים , חריגים, ניתוח ממשקי דיווח ומערכות של לוחות מחוונים מותאמים למשתמש. המערכת תכלול גם מחולל דוחות עצמאי, שמאפשר ליצור דוחות ניהוליים ולשמור את תהליך יצירת הדוחות והשאלות, כך שניתן יהיה לחזור על אותו הדוח בשינוי פרמטרים בודדים. ניתן יהיה לייצא כל דו"ח לאקסל בשדות עצמאיים, לניתוח הנתונים - ראה הרחבה .			
8.7.12	המערכת תכלול מודול ממשקים למערכות צד ג' כולל של קבלנים חיצוניים - ראה הרחבה . בשלב ההקמה יוקמו הממשקים למערכות העירייה (ו/או של קבלנים חיצוניים) הקיימות כיום ברשות. תוספת/שינוי ממשק לאורך תקופת התחזוקה יהיה בתשלום נוספת כש"ש.			
8.7.13	המערכת תכלול מודול הגדרת תהליכים, הסכם רמת שירות, תסריטי שיחה - ראה הרחבה			
8.7.14	המערכת תכלול מודול קסטומיזציה אישית (על פי משתמש ו/או תפקיד) של מסכי הפניה.			
8.7.15	המערכת תכלול מודול התראות בהתאם ל-SLA שיוגדר, התראה לפני חריגה וכן התראות בחריגה, על משימות בטיפול ואלו שלא טופלו. SLA יתייחס גם לסטטוס ביניים, לפי הצורך. SLA יתחשב בשעות העבודה, ימי עבודה, חגים, חול המועד וכו'. הגדרות אלה תהיינה מחלקתיות עם יכולת הגדרה של נושאים, שהשעות והימים שלהם שונים מהכלל במחלקה.			
8.7.16	המערכת תכלול מודול אסקלציות מובנה למנהלים בעת חריגה מ-SLA של טיפול בפניה ובמשימה. הגדרה מפורטת של אפיון האסקלציה יבוצע לאחר בחירת הספק. המנגנון יכלול בין היתר צביעת השורות החורגות בהתאם לרמות שיוגדרו בצבעים שונים, יצירת סטטוס מיוחד שיאפשר את הסינונים, שליחת התראות אוטומטית (מייל/SMS), יצירת דו"ח יומי ו/או שבועי מרוכז וכו'.			
8.7.17	המערכת תכלול מודול תזכורות , המאפשר לכל משתמש ו/או קבוצת משתמשים במערכת לתזכר את עצמם בפעילויות הנוגעות בתחום עיסוקם בקול, ברטט			



מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
	ובהודעות על גבי המסך ובאפליקציה. התזכורות יהיו תלויות זמן, נושא וסטטוס.			

8.8. מודול פניות – הרחבה

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.8.1	אופן קבלת הפניות למערכת יהיה בהתאם למתואר בטבלת ערוצי הפניות לעיל, דהיינו ניתן יהיה להקים פניה בכל אחד מערוצים אלה.			
8.8.2	המערכת תכלול אפשרות להוספה לפניה ולמשימה ע"י הפונה של מסמכי PDF וקבצי תמונה בפורמטים סטנדרטיים.			
8.8.3	מסכי הפניות יעבדו עם כל סוגי הדפדפנים הנפוצים.			
8.8.4	יובהר כי כל הפניות, שיוקמו ע"י פונים, יאושרו ע"י מוקדן בטרם יועברו לטיפול. במידה וקיים מוקד משנה, המוקדן יהיה של מוקד המשנה ו/או מי שיקבע לצורך הפיכת הפניה לפניה פעילה.			
8.8.5	המערכת תנהל כמערכת המטפלת בפניות ובמשימות בהתאם להחלטות הרשות.			
8.8.6	המשימות הוגדרו להלן כפניות משיקולי נוחות ובכל מקום שנכתב פניה הכוונה היא גם למשימה.			
8.8.7	המערכת תטפל בפניות, שנפתחו ע"י הפונים המוגדרים בה ו/או בעלי הרשאה לפתיחת פניות. המערכת תתעד ותנהל את סוגי הפניות: כל פניה חדשה, שנפתחה ע"י מוקדן, תהיה מסוג פניית תיעוד, אך ניתן יהיה לשנות את הסיווג.			
8.8.8	ניתן יהיה לקלוט טופס מרוכז של פניות (כתוצאה מסיור שטח) שקליטתו תייצר מספר פניות נפרדות כאשר ישמר הקשר בין הפניות שנפתחו לטופס שיצר אותן.			
8.8.9	המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לקלוט באופן אוטומטי ולנתח פניות, שנפתחו באמצעות דואר אלקטרוני, רשתות חברתיות ונשלחו מפקס לדוא"ל (FAX TO MAIL). הקליטה תבוצע תחת בקרה של מוקדן שיש לו הרשאה לתיבת הדואר, שבה יתקבלו הפניות. יובהר כי במקרה של מספר מוקדים יתאפשרו מספר תיבות דואר ייעודיות לכל מוקד בנפרד.			
8.8.10	הפניות והמשימות יועברו לטיפול, בהתאם לסרגלי ניתוב ומסלולים, ע"י המטפלים השונים. הסיווגים ייקבעו בלעדית ע"י הרשות ויהיו ניתנים לשינוי ללא התערבות תכנותית, כגון: פניות מוקד, פניות הציבור, תלונות הציבור וכו'.			
8.8.11	המערכת תאפשר למשתמש מורשה לתעדף פניות על פי נושא ותת נושא של הפניה.			
8.8.12	המערכת תכלול ניהול דחיפות לפניות.			
8.8.13	המערכת תכלול מנגנון דיווח בזמן אמת של סטאטוס הטיפול והבעיות הפתוחות, הן בצד הפונה והן בצד הרשות.			
8.8.14	לכל פניה, בהתאם לנושא הפניה או לסיווגה, יוצמד מנגנון רמת שרות שיקבע למי תועבר הפניה, תגדיר מטפל ברמת ברירת מחדל, או לחלופין, אשכול מטפלים. ניתן יהיה להגביל מטפלים, לפי מחלקה או אישית, לסטטוסים מסוימים להזנה באפליקציה למטפל. בכל נושא יהיה ניתן לבחור האם ישלח אוטומטית מסרון בעת פתיחה ו/או סגירת פניה בנפרד.			
8.8.15	לכל נושא תיקבע רמת שירות, אך יהיו נושאים מסוימים ללא צפי לסיום הטיפול (ללא אמנת שירות, זמן אפס), וניתן יהיה להשמיט אותם בדוחות ו-BI הקשורים לאמנת שירות. חישוב אחוז אמנת שירות יהיה רק לנושאים, להם יש אמנת שירות בכל הדוחות וה-BI.			
8.8.16	הניתוב יהיה על פי הגדרות, שהוכנו מראש ו/או על פי החלטת המפנה.			



מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.8.17	ניתן יהיה להפנות פניה למטפל בודד, למספר מטפלים במקביל, למטפל ומנהל ועוד.			
8.8.18	ניתן יהיה לפצל פניה למספר פניות/משימות, שכל אחת מהן מטופל ע"י מחלקה שונה.			
8.8.19	במערכת המוקד ובאפליקציה למטפל סגירת פנייה בנושאים נבחרים תדרוש ביצוע שיחה לפונה, למעט פניות, בהן הפונה אנונימי או אין מס' טלפון / טלפון נייד לחזרה. לאחר ביצוע השיחה יידרש המטפל לסמן שהשיחה אכן התבצעה ולצרף תמונה של ביצוע המבוקש בפנייה. לרשות תישמר האפשרות לבצע אפיון מפורט של התהליך מול הזוכה.			
8.8.20	במקרה של פניות מפוצלות, ניתן יהיה לסגור את הפנייה אוטומטית, כשיסתיים הטיפול בכל הפניות משנה.			
8.8.21	ניתן יהיה לצרף לסגירת המשימה מלל נרחב, תמונות, קבצי קול וסרטונים.			
8.8.22	תינתן אופציה שפניות בנושאים מסוימים ייסגרו ע"י מנהל ומשימות הקשורות בפניה ע"י הספק המבצע.			
8.8.23	ניתן יהיה להגדיר פניה שפוצלה כמשימה ולהגדיר לה מנהל משימה, שיהיה אחראי על סיום הטיפול במשימה על כל פניותיה.			
8.8.24	לכל שלב במשימה יוגדר לו"ז מרבי לביצוע והשלמת הטיפול. הלו"ז יהיה מושפע משבתות חגים, חופשות של המטפל ו/או סידור עבודה של המטפל (שעשוי להשתנות מעת לעת).			
8.8.25	המערכת תתריע על חריגות בעמידה בלוחות הזמנים. יתאפשר למקבל פניות ומשימות להגדיר התראות על חריגות עתידיות צפויות במילוי משימותיו (תיק תזכורות).			
8.8.26	המערכת תכלול מנגנון הסכמי רמת השירות, שיקושרו לפניות ולמשימות, ושיהיה בעל גמישות רבה ויהיה ניתן להתאמה ללא תכנות ע"י משתמשי הרשות.			
המערכת תכיל מנגנונים לזיהוי פניות כפולות, לדוגמא:				
8.8.27	פניות זהות של אותו פונה באותו נושא או קבוצת נושאים.			
8.8.28	פניות זהות באותו נושא או קבוצת נושאים באותו מיקום לבעלי תפקידים שונים ברשות.			
8.8.29	פניות זהות על אירוע דומה באותה כתובת, שנתקבלו על ידי פונים שונים. חשוב שתהיה אפשרות לשלוח מסרון גם לפונים הנוספים בכל פנייה, לפי בחירה.			
8.8.30	המערכת תצרף את פרטי הפונה הכפול לפניה, כך שפניה כפולה תירשם פעם אחת אבל פרטי כל הפונים, הקשורים לאותה פניה, יישמרו.			
8.8.31	המערכת תציג למוקדן בפתחה של פניה חדשה מידע על פניות דומות/קרובות לאותו אירוע, כך שהמוקדן יוכל לזהות פניה כפולה כפולה. המערכת תציג תסריטי שיחה על מנת לזהות, האם מדובר בפניה כפולה על פי הנושא.			
8.8.32	המערכת תיידע את הפונה במסרון ו/או וואטסאפ ו/או בדוא"ל, כי פנייתו התקבלה בהתאם לטקסטים, שיוכתבו ע"י הרשות.			
8.8.33	בפניות בהם הרשות תחליט ליידיע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר הרשות ליידיע באמצעות מסרונים על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. הטקסטים יוכתבו ע"י הרשות ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי.			



מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.8.34	המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות – הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו.			
8.8.35	לכל פניה ובכל שלב בפניה, ניתן לצרף מסמכי PDF וקבצי תמונה בפורמטים סטנדרטיים (קובץ אחד ו/או יותר). גדלי הקבצים, סוגם וכמות יקבעו ע"י הרשות.			
8.8.36	המערכת תאפשר למנוע העברת פניות בנושאים מסוימים שבהם לא הוקלדו פרטים שמונעים את הטיפול בפניה.			
8.8.37	המערכת תתמוך במנגנון אסקלציה מובנה בהתאם להיררכיה ארגונית שתוזן למערכת. במקרה של אי עמידה ב-SLA המערכת תציף את המידע למנהל של הגורם המטפל.			
8.8.38	בפתיחה של פניה חדשה, הגורם המטפל יקבל על כך התראה במייל/נייד וכו' בהתאם להגדרות הניתנות להגדרה עצמית במערכת עבור נושא הפניה ועבור המטפל. הכוונה היא שהמערכת תתפקד כמוזכירה ותתריע על פניות פתוחות במהלך היום. חשוב שהמערכת תדע להתריע לגורם המטפל על פניות שנסגרו ונפתחו מחדש ע"י המוקד או ע"י כל גורם אחר.			
8.8.39	המערכת תכלול אפשרות לפונים, למטפלים ולמנהלים השונים לראות את הפניות ששלחו או שקיבלו ואת הסטטוס שלהן וזאת באמצעות האינטרנט ומערכות המובייל.			

8.9. הטיפול בפניות

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.9.1	בזמן זיהוי הפונה, יינתן חיווי על גבי המסך על השתייכות הפונה לאוכלוסייה אחת או יותר. תינתן אופציה להצגת היסטוריית הפניות של הפונה על גבי המסך או מספר פניות מוגדר עם אפשרות להרחבה. יינתן יתרון למערכת חוקים המאפשרת לקבוע את כמות הקריאות, אופיין, כפילותן וכמות החיוויים שיוצגו במסך הפניה.			
8.9.2	מפתוח ודרוג הפניות והמשימות – המערכת תאפשר למפתח ולדרג את הפניות באופנים שונים באחת מהחלופות הבאות או בכולם: א. מספרים רצים ב. אפשרויות שונות לבניית הפניה וניתובה שיכללו במערכת.			
8.9.3	המערכת תאפשר לזהות את פרטי הפונה מתוך מאגר אוכלוסיות הפונים, והוספת פרטי הפונה במסך הפניה.			
8.9.4	המערכת תאפשר להוסיף פרטי הפונה מתוך המידע העומד לרשותה באוכלוסיות הפונים.			
8.9.5	המערכת תאפשר הוספת כתובת האירוע בהתאם ל: א. "דקירה" במפת GIS (כולל אפשרות לפתיחת קריאה לצמתי רחובות) ללא שיוך לכתובת ומס בית סמוך ב. POI נקודות עניין (שמוגדרות מראש) כדוגמת מוסדות עירייה. ג. נתוני למ"ס (שנקלטו למערכת במעוד מועד)			
8.9.6	המערכת תאפשר להוסיף את נושא הפניה מתוך טבלת נושאי הפניות.			
8.9.7	המערכת תאפשר הפנייה ידנית של הפניה ו/או המשימה למטפל.			
8.9.8	המערכת תאפשר ניתוב אוטומטי של הפניה ו/או המשימה למטפל בהתאם ללוח שיבוצים - לפי הרחוב כולל טווח מספרים בתים (זוגי או אי-זוגי).			
8.9.9	ברמת מחלקה/יחידה תהיה אפשרות להגדיר איזה סטטוסים אפשריים לכל עובד (על פי רמות). האם פנייה שמופנית למחלקה אחרת נשארת אצל המטפל			



מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
	המקורי או עוברת לאחריות מטפל אחר ואפשרות החלפת מטפל למטפל אחר בניתוב האוטומטי.			
8.9.10	השיוך בין ה-SLA לפניות צריך להיות אוטומטי וייתן יתרון למנגנון חוקים שיגדיר שיוך גמיש.			
8.9.11	המערכת תאפשר לשייך פניה אחת ליותר ממטפל אחד.			
המערכת תכלול מנגנון איתור פניות כפולות "כפולות" על פי מגוון חוקים:				
8.9.12	מספרי טלפון פונה			
8.9.13	שם פונה			
8.9.14	מיקום			
8.9.15	תוכן			
8.9.16	נושא הטיפול			
8.9.17	תאריך			
8.9.18	מערכת שכוללת חוקים גמישים להגדרת פניה כפולה.			
8.9.19	המערכת תאפשר לאתר פניות ומשימות על פי כל שדה בפניה ובמשימה.			
8.9.20	המערכת תאפשר איתור פניה ומשימה על פי צרוף של שדות מתוך הפניה והמשימה. רשימת הפניות המאותרות תצומצם ככל שמספר שדות האיתור יגדל.			

8.10. צפייה ומעקב אחר פניות

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
אופן הצפייה בפניות על ידי משתמשי המערכת המורשים יהיה כדלקמן - ניתן לאתר פניה לפי הפרמטרים הבאים:				
8.10.1	מספר פניה			
8.10.2	תאריך ושעה			
8.10.3	מספר מזהה של הפונה			
8.10.4	טלפון של הפונה			
8.10.5	סוג הפניה			
8.10.6	מטפל			
8.10.7	אגף			
8.10.8	מחלקה			
8.10.9	שם הפונה			
8.10.10	כתובת הפונה			
8.10.11	כתובת האירוע			
8.10.12	פניות פתוחות			
8.10.13	פניות סגורות			



			פניות פתוחות שזמן ה-SLA שלהן עומד להסתיים במועד שיוגדר ע"י המחפש. לדוגמא: עובד יוצא לחופשה בתאריך מסוים, רוצה להפיק דוח של כל הפניות, שמועד הטיפול בהן אמור להסתיים בתאריך היציאה לחופשה, והן עדיין פתוחות.	8.10.14
--	--	--	---	---------

8.11. מודול לקליטת פניות מרשתות חברתיות – הרחבה

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.11.1	המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לקבל פניות מאפליקציות / מהרשתות החברתיות - וואטסאפ ופייסבוק			
8.11.2	ההפעלה תהיה מתוך מחשבים אישיים, טאבלטים, טלפונים ניידים וכל פלטפורמה אחרת.			
8.11.3	בוואטסאפ, המערכת תכלול "רובוט" שיאפשר לנהל דיאלוג עם הפונה (chatbot).			
8.11.4	בכל מקרה שהדיאלוג עם רובוט הגיע למבוי סתום ו/או מיצה את יכולותיו, תתאפשר עליית מוקדן מול הפונה.			
8.11.5	המערכת תכלול מגוון תסריטים טבלאיים של הודעות, שניתן לשלוח לפונה במענה לשאלות ו/או בקשות שהעלה.			
8.11.6	ניתן יהיה לשלוח לפונה קישורים הכוללים הפניות וטפסים שעליו למלא.			
8.11.7	ניתן יהיה לנתב את הפונה למוקד המשנה על פי צרכיו.			
8.11.8	במקרה של צורך בפתיחת פניה ו/או משימה המערכת תעשה זאת בהתאם לערוץ ולאופי הפניה, כפניה שהתקבלה בערוץ שאינו רשתות חברתיות.			
8.11.9	התשובות יוחזרו באותו ערוץ, בו נעשתה הפניה או בערוץ אחר על פי החלטת הרשות או המשתמש (במגבלות מוצר צד ג' כגון חברת מטא).			

8.12. מודול לתכנון ובניית טפסים מקוונים ודיגיטליים - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.12.1	המערכת תכלול מחולל טפסים מקוונים, שניתן יהיה לעצבם ולהציבם באינטרנט וזאת ללא עזרה תכנותית.			
8.12.2	לכל טופס ניתן יהיה לשייך הרשאות, תגיות, תהליך חוצה יחידות ואף פניה לגורמים חיצוניים, כגון חברת החשמל, חברת הרמזורים, משטרה וכו'. פניה לגורמים חיצוניים תהיה במייל או באמצעי אחר, שאינו ממשק דיגיטלי.			
8.12.3	המערכת תכלול אפשרות להקים טפסים דיגיטליים, נגישים, ללא עזרת מתכנת. הטפסים יוכלו להיות מוצגים באתר האינטרנט של הרשות, באפליקציות הסלולריות. בתהליך בניית הטפסים ניתן יהיה גם למלא שאלות מורכבות, כאשר המשך תהליך המילוי תלוי באופן התשובה. לדוגמא, סימן פונה תשובה א' - המשך מילוי הטופס יכול להתבצע. במידה וסימן תשובה ב', יוצג אוסף שדות אחר. מקים הטופס יוכל להגדיר תהליך, אותו יעבור הטופס במהלך הטיפול בפניה, התהליך עשוי לחצות יחידות ארגוניות ברשות.			
8.12.4	המערכת תכלול אפשרות להוספת / הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת.			
8.12.5	המערכת תכלול אפשרות למילוי הטפסים המקוונים ממקורות חיצוניים.			



8.13. מנהל מידע - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	חלקי קיים
8.13.1	מנהל מידע הינו מאגר של מידע שיימסר לציבור בנושאים שונים ומגוונים.			
8.13.2	המידע ינוהל במאגר ברמות רשות / אגף / מחלקה. ניתן יהיה למסור מידע ככתבו וכלשונו או, לחלופין, כחלק מדיאלוג בין המוסר והמקבל.			
8.13.3	דוגמאות לנתונים שייכללו במאגר המידע: מועדי פינוי אשפה ו/או גזם באזורים שונים בעיר, מידע על עבודות ציבוריות (מועדי תחילה וסיום), אירועים, כגון אירועי יום העצמאות פורים, הנחיות למתן הנחות בארנונה, רישום ילדים לחוגים וכו'.			
8.13.4	אופן הקמת המידע במנהל המידע יהיה ידידותי. ניתן יהיה להקים את המידע בעזרת קבצי word, excel ושאר קבצי ה-office. קליטת הקבצים למנהל המידע תהיה פשוטה וקלה לתפעול.			
8.13.5	חלק מהפניות עשויות להיות לצורך קבלת מידע המצוי במאגר, ועם מסירתו ו/או ששליחתו באמצעות מסרון, תיסגר הפניה.			
8.13.6	ניתן יהיה לשלוח לפונה טפסים מקוונים ו/או להפנות לטפסים מקוונים באתר כלשהו ו/או כל פריט מידע טקסטואלי, תמונות או קישורים.			
8.13.7	החיפוש במאגר המידע של מנהל המידע יתבצע על פי טקסט			

8.14. מודול משלוח וקבלת מסרונים (SMS) - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	חלקי קיים
8.14.1	המערכת תאפשר משלוח מסרונים לפונים בזמן פתיחת הפניה ו/או המשימה והכל בהתאם להסכם רמת השירות הרלוונטית לפניה ו/או למשימה.			
המערכת תאפשר הגדרת מבנה המסרון כמתואר בתבנית שלהלן:				
8.14.2	משלוח SMS ע"פ תבניות שונות, המוגדרות במערכת, בכל שינוי סטטוס של פניה (פתיחה, סגירה וכל סטטוס אחר). תינתן אפשרות לשלוט בטקסט ההודעה בהתאם לסטטוס הפניה ולשרשר לטקסט ההודעה נתונים מערכתיים, הקשורים לפניה ולפונה (לדוגמא: פנייתך בנושא XYZ מתאריך ABC, טופלה ע"י TYU והסתיימה בתאריך FGH וכו'), כולל אפשרות לצירוף תמונות מתוך הקריאה, להוכחת ביצוע הטיפול (עד 4 תמונות) וצירוף קישור, כגון קישור לנושא "בסביבה שלי" באזור האישי במערכת.			
8.14.3	הספק יאפשר לרשות לרכוש חבילות מסרונים, שישלחו על ידו, בהתאם למפורט בהצעתו.			

8.15. מודול יזום, קידום ושיווק בשגרה ובחירום - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	חלקי קיים
8.15.1	המערכת תאפשר לקדם ולשווק פעילות הרשות			
8.15.2	המערכת תאפשר לרשות להשתמש במידע הנאגר בה לצרכיה.			
להלן דוגמאות:				
8.15.3	הגדרת אוכלוסיית יעד קבועה או חד פעמית באמצעות חיתוך על פי פרמטרים שישונו מעת לעת.			
8.15.4	ניהול של האוכלוסייה שהוגדרה באמצעות עדכון שוטף של החברים בה.			
8.15.5	שמירה על פי בחירה של האוכלוסייה שהוגדרה מבלי לאפשר להוסיף אליה חברים.			
8.15.6	יבוא אוכלוסייה ממערכת חיצונית ושמירתה במערכת.			



מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.15.7	יצירת אוכלוסייה חדשה על פי כל חיתוך אפשרי.			
8.15.8	אפשרות מתן הרשאות לצפייה באוכלוסייה שהוגדרה.			
8.15.9	אפשרות דיוור בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא"ל, פקס, מייל, מסרונים, רשתות חברתיות, שרת שיחות טלפון יוצאות). יתרון איכות יינתן למערכת, אשר מסוגלת להשיב למקבל ההודעה (דוגמא: Reply להודעת SMS). יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות מקבל ההודעה (לדוגמא ע"י Reply להודעת SMS).			
8.15.10	המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על דרכי הגעה מאירוע ו/או פינוי מאירוע.			
8.15.11	המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על פינוי מאזור פגוע או מיקום של אספקת מים וחשמל.			
8.15.12	המידע שיתקבל במערכת ישמש כלי עזר לקבלת החלטות ניהוליות ברשות, באמצעות דשבורדים, BI מתקדם, דוחות תומכים ועוד.			

8.16. מודול חירום - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.16.1	מוקדנים עלולים לעבור בזמן חירום למוקד הפעלת החירום של הרשות, ועל המערכת להמשיך את פעולותיה ממקום זה.			
8.16.2	על המערכת להמשיך ולתפקד ממוקד הפעלת החירום כסדרה, וזאת תוך התחברות מהירה של המוקדנים.			
8.16.3	מערכת תאפשר לקבל ו/או לייצא מידע ממערכת שוע"ל.			

8.17. מודול אזור אישי - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.17.1	חיבור לאור האישי יהיה ע"י OTP שילח לתושב/פונה.			
8.17.2	באזור האישי יוכל הפונה לפתוח פניות חדשות, לצפות בפניות שלו ולעקוב אחר הטיפול בהן.			
8.17.3	המערכת תסייע לפניות שיפתחו באזור האישי במילוי פרטי הפניה ותבצע בדיקות מול קבצי המערכת.			
8.17.4	המערכת תכלול אפשרות דחיפת מידע אישי לפונה באזור האישי.			

8.18. מודול סקרים - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.18.1	המערכת תכלול מודול סקרים, ניתן יהיה להגדיר שאלונים מקוונים, שיישלחו לפונה בווטסאפ או במסרון (על פי החלטת העירייה) בכל שלב של הטיפול.			
8.18.2	ניתן יהיה לנהל מספר סקרים במקביל בהתאם לאופי הפניות והמשימות.			
8.18.3	למודול הסקרים יהיה מנגנון של דגימת פניות.			
8.18.4	המערכת תאסוף את הנתונים ותאפשר לנתח אותם.			
8.18.5	פונה יוכל להתנער מהבקשה למענה לסקר באופן זמני ו/או קבוע.			



מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.18.6	המידע יוצג באגרטים, גרפים ובאמצעות לוחות מחוונים.			
8.18.7	ניתן יהיה לשמור סקרים קודמים ולהשוות בין תוצאותיהם.			

8.19. מודול ניהול בקרה ומידע בעמדת הניהול ברמות השונות של המערכת - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.19.1	המערכת תאפשר הצגת מידע סטטיסטי בזמן אמת, כולל חישוב של ממוצעים לתקופה, שתוגדר כפרמטר על נתוני תורים ברמת מוקד קבלת קהל, ברמת שעת פעילות בודדת ביום פעילות, ברמת עמדת קבלת הקהל וברמת התור הבודד.			
8.19.2	המערכת תציג את כמות הפניות והמשימות בתור.			
8.19.3	המערכת תציג את קצב התקדמות התור לטיפול בפניות ובמשימות ועומס בתור.			
8.19.4	המערכת תציג את זמני שירות על פי מגוון חתכים מחלקתי / יחידתי / נותן שירות.			
8.19.5	מערכת תספק מידע על זמני הטיפול והביצוע של הפניות והמשימות.			
המידע יוצג במגוון אמצעי תצוגה:				
8.19.6	לוחות מחוונים, גרפים, אגרטים, פרטני.			
8.19.7	ע"ג מסך תחנת העבודה בהתאם להרשאות המתאימות.			
8.19.8	כדוח מודפס.			
8.19.9	כקובץ שאפשר לייצא לגיליון אלקטרוני (Excel).			
8.19.10	ניתן יהיה לחצוב מידע מרמת הכלל אל הפרט (drill down), ולהפך.			
8.19.11	ניתן יהיה להשוות מידעים בטווחי זמן שונים.			
8.19.12	המערכת תתריע למנהל בזמן אמת על בסיס פרמטרים של התנהגות תורים על עומסים ו/או זמן המתנה ארוך לשירות.			
8.19.13	דוחות על עמידה במדדי שירות.			
8.19.14	המערכת תכלול דוחות על עמידה במדדי שירות על פי כל יחידה ארגונית ברשות.			
8.19.15	ניתן יהיה לקבל מדדי שירות ברמת רשות, מינהל, אגף, מחלקה, נושא חוצי ארגון.			
להלן דוחות, אותן נדרש הספק להכין לצורך בדיקת עמידה ברמות שירות:				
8.19.16	פניות סגורות בתקן (A)			
8.19.17	פניות סגורות חורגות (B)			
8.19.18	פניות פתוחות בתקן (C)			
8.19.19	פניות פתוחות חורגות (D)			
8.19.20	אחוז עמידה ברמות שירות $A/(A+B+D)$.			
8.19.21	דוח פניות חוזרות באותו נושא			
8.19.22	פנייה חוזרות = פנייה באותו נושא, אותו רחוב, אותו מספר בית. אם אין מספר בית או מספר בית = 0, גם מופיע בחוזרות.			
דוגמאות ל- 3 סוגי דוחות של פניות חוזרות:				
8.19.23	דוח לפי נושא, רחוב, בית.			



מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.19.24	דוח לפי רחוב, בית, נושא.			
8.19.25	דוח אקסל של רשימת כל הפניות + עמודות רלוונטיות, שהוגדרו כחוזרות.			
דוחות תשאול:				
8.19.26	לכל סקר תהיה אפשרות להפיק דוחות.			
8.19.27	הדוחות המופקים יהיו באקסל ויכללו את כל העמודות הרלוונטיות בסקר.			
8.19.28	ניתן יהיה באמצעות מחולל לעבד את נתוני הסקר.			

8.20. מודול ממשקים למערכות צד ג' כולל של קבלנים חיצוניים – הרחבה

מובהר כי מערכות אחרות של הספק הזוכה במכרז זה מוגדרות אף הן כמערכות צד ג' במכרז

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.20.1	המערכת תאפשר לייצא משימות ופניות למערכות של קבלנים חיצוניים.			
8.20.2	המערכת תאפשר לקלוט מידע הנוגע לפניות ומשימות, שהועברו לקבלנים חיצוניים.			
8.20.3	הספק יגדיר מפרט לייצוא וייבוא נתונים למערכותיו.			
8.20.4	המידע לעיל יועבר לקבלנים החיצוניים, שיידרשו להתאים את מערכותיהם למבנה הממשקים שהועברו ע"י הספק.			
8.20.5	ההתייחסות למידע המיוצא והמיובא תהיה זהה למידע, אותו מקבל הספק מהאפליקציות שיספק ו/או ממערכותיו והנוגע להתקדמות הטיפול בפניה ובמשימות.			
8.20.6	המערכת תכלול ממשק (API) שמעדכן את ה DATALAKE בכל הפניות והסטטוסים שלהם במוקד.			
8.20.7	המערכת תכלול API לפורטל העובדים העירוני, שמציג בפורטל העובדים העירוני, את מספר הפניות הפתוחות למנהל ועובדיו ו/או לעובד בהתאם לשיוך הפניות. (הקישור יתבצע בהתאם לכתובת הדוא"ל של הנמען (שם המשתמש ב-SSO מול מערכות מיקרוסופט).			
8.20.8	הספק יספק ממשק API שיועמד לספקי מערכות חיצוניות כגון שוע"ל, אוקטופוס, מערכת ניהול ועדת תמרוך ואחרים ויאפשר למערכות אלה לפתוח פניות במוקד ולקבל חיווי על פתיחת הפניות והתקדמות הטיפול בהן עד לסגירתן.			
8.20.9	הספק יספק ממשק API לטובת ספקי מערכות חיצוניות ויאפשר להעביר אליהן פניות שנפתחו במוקד לצורך הטמעה במערכות צד ג'. וכן קליטת חיווי במוקד על ההתקדמות בטיפול בפניות אלה במערכות צד ג'.			
8.20.10	הספק יספק ממשק API לטובת ספקי מערכות חיצוניות צד ג' ויאפשר למערכות אלה להעביר סטטוסים והערות על התקדמות הטיפול בפניות במערכות אלה למוקד.			
8.20.11	הספק יספק ממשק API לטובת ספקי מערכות חיצוניות צד ג' ויאפשר למערכות אלה להתעדכן בסטטוסים והערות על התקדמות הטיפול בפניות במוקד.			
8.20.12	מובהר כי במסגרת מערכות צד ג' יכללו מערכת שוע"ל, מערכת השירות הוטרינרי של גוש דן, אוקטופוס, מערכת ניהול ועדת תמרוך, פורטל העובדים הארגוני ומרכזיית הטלפונים הפנים-ארגונית.			



8.21. מודול הגדרת תהליכים, הסכמי רמת שירות, תסריטי שיחה - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.21.1	המערכת תאפשר למשתמש להגדיר את נושא הפניה – מתוך עץ נושאים וכן תת נושא עד 3 רמות.			
8.21.2	המערכת תאפשר לקשור מנגנון רמת שירות לכל נושא ע"י משתמש מורשה.			
8.21.3	המערכת תאפשר להקים ולקשור תסריטים של טיפול בפניה לכל נושא פניה ע"י משתמש מורשה.			
8.21.4	המערכת תכלול אפשרות להתאים טפסים מקוונים ודיגיטליים לכל סוג פניה, כולל אפשרות להוסיף טפסים ולשנותם.			

8.22. אפליקציה לתושב / לפונה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.22.1	הספק מתחייב לספק אפליקציה הכוללת מספר בלתי מוגבל של רישיונות שימוש לתושבים ולפונים. האפליקציה תהיה ניתנת להתקנה באנדרואיד וב-IOS (אייפון) לשימוש הפונים, שניתן יהיה להורידה ללא עלות מחנות האפליקציות (בהתאמה למערכת ההפעלה). באמצעות האפליקציה ניתן יהיה לשלוח פניות, למלא טפסים מקוונים ודיגיטליים ולעקוב אחר התקדמות הטיפול בפניה. יובהר כי באמצעות האפליקציה ניתן יהיה להפנות פניות הן למוקד והן למחלקות השונות.			
8.22.2	האפליקציה תאפשר לכל אדם לפנות למוקד, באמצעות טפסים מקוונים ו/או דיגיטליים, לצרף קבצים, תמונות, סרטונים ולעקוב אחר פניותיו.			
8.22.3	ממשק המשתמש באפליקציה יהיה ידידותי והמשתמש יוכל לקבל התראות למסך הבית של הסמארטפון (push notification) על קבלת הודעות לאפליקציה ו/או לבטל את ההתראות במידה ויחפוץ.			
8.22.4	פניות מהאפליקציה יזוהו במערכת על פי מספר הנייד, ששלח את הפניה, לצורך איתור בין השאר (מטרידים סדרתיים).			
8.22.5	האפליקציה תהיה זמינה החל מהיום הראשון להפעלת המערכת.			

8.23. אפליקציה לעובד / למטפל

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.23.1	הספק מתחייב לספק אפליקציית מובייל גמישה וקלה עבור מנהלים ואנשי שטח (כולל קבלנים וספקים, הפועלים מטעם הרשות) להתקנה באנדרואיד וב-IOS (אייפון), שניתן יהיה לשלוח אליה משימות למטפלים בפניות, כולל התמונות והמסמכים שקשורים לפניה. ניתן יהיה לקבל ו/או לשלוח משימות וצילומים באמצעות האפליקציה ממטפל ו/או מנהל בשטח. המערכת תאפשר להגדיר ניתוב אוטומטי של פניה למטפל, בעת פתיחתה, לפי קריטריונים שונים כגון מחלקה, נושא, שכונה, אזור, כתובת, מספר בית או טווח בתים, זוגי/אי זוגי, מטפל פעיל במשמרת ועוד.			
8.23.2	האפליקציה תכלול מערכת התראות בהתאם ל-SLA שיוגדר, התראה לפני חריגה וכן התראות בחריגה, על משימות בטיפול ושלא טופלו. SLA יתייחס גם לסטטוס ביניים, לפי הצורך. SLA יתחשב בשעות העבודה, ימי עבודה, חגים, חול המועד וכו'. הגדרות אלה תהינה מחלקתיות עם יכולת הגדרה של נושאים שהשעות והימים שלהם שונים מהכלל במחלקה.			



מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.23.3	האפליקציה תכלול אפשרות לפונים, למטפלים ולמנהלים השונים לראות את הפניות ששלחו או שקיבלו ואת הסטטוס שלהן וזאת באמצעות האינטרנט ומערכות המובייל.			
8.23.4	האפליקציה תותקן במכשירי הסלולר של עובדי הרשות וקבלנים חיצוניים, ותאפשר לקבל פניות מהמוקד.			
8.23.5	ניתן יהיה לצפות בכל הפניות והמשימות המופנות למפעיל האפליקציה.			
8.23.6	ניתן יהיה לצפות בכל הפניות והמשימות הקשורות למטפלים הכפופים אליו.			
8.23.7	ניתן יהיה לצפות בפניה ובמסמכים הקשורים לפניה, לנתבה למטפל אחר, לסגור את הפניה ו/או לבצע כל פעולה שניתן לבצע מתחנת העבודה הרגילה. פניה, שהועברה למטפל ראשי אחר, תרד מפניות האפליקציה של המטפל הראשי הנוכחי. ניתן יהיה להגביל מטפלים לסטטוסים מסוימים בלבד. לדוגמה, שמטפל עובד קבלן יוכל לסגור פניה רק בסטטוס זמני, ורק המפקח יוכל לסגור את הפניה סופית.			
8.23.8	ניתן יהיה לצרף לפעולת הסגירה ו/או הניתוב מסמכים וצילומים מסוגים שונים, בין השאר המעידים על סיום הטיפול במשימה ו/או בפניה.			
8.23.9	האפליקציה תאפשר למטפל לבקש, באמצעות סוג של צ'אט עם הפונה, הבהרות נוספות, כגון מיקומים והנחיות, הקשורות לביצוע הפניה ו/או המשימה. המטפל יוכל לסמן ב-CHECK BOX, אם שוחח עם הפונה ולהוסיף הערות.			
8.23.10	האפליקציה תאפשר למנהל ליצור פניה ו/או משימה חדשה פרטנית ו/או קיבוצית ו/או לקבוצה מוגדרת של משתמשים, בהתאם להרשאות שעומדות לו. סוג פניה כזו יהיה "יזום" במידה שנושא הפניה שייך למחלקה של יוזם הפניה.			
8.23.11	האפליקציה תאפשר למפעיל לסדר את משימותיו לפי עדיפויות שונות, כגון קירבה גאוגרפית, דחיפות הטיפול, SLA, אמצעים לטיפול, שנמצאים בידיו ועוד.			
8.23.12	האפליקציה תהיה זמינה החל מהיום הראשון להפעלת המערכת.			

8.24. עדכוני מערכת, שירות ותחזוקה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.24.1	הספק יעניק שירותי תחזוקה הכוללים: עדכון גרסאות, טבלאות ותעריפים, ריענון הנחיות והמלצות, תחזוקה למסד הנתונים, מערכת ההפעלה והתקשורת.			
8.24.2	השליטה והתמיכה במערכת ובמשתמשים תתאפשר על ידי הספק בשליטה מרחוק, על פי דרישות הרשות מעת לעת, בכפיפות לכללי אבטחת מידע, כגון VPN + ULTRA VNC.			
8.24.3	במידת הצורך ו/או במקרים חריגים תידרש הגעה לרשות לפתרון הבעיה, התמיכה תתבצע באמצעות כלים המאושרים טכנולוגית ע"י הרשות בהתאם לכללי אבטחת המידע הקיימים בה.			
8.24.4	תקלות קריטיות במערכת יטופלו על ידי הספק במיידית עד לפתרון הבעיה.			



8.25. הרשאות

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.25.1	המערכת תכלול מנגנון ניהול הרשאות קפדני וגמיש ביכולותיו, המפריד בין מערכת המוקד לבין מערכת פניות הציבור, ובין לבין מערכות המחלקות האחרות, כל אחת בפני עצמה.			
8.25.2	ניתן יהיה להגדיר הרשאה ברמת תפקיד ותפקיד ביחידה מטפלת (לדוגמא, הרשאות למנהל ולמטפל, כאשר מנהלים ומטפלים ביחידות ארגוניות שונות יוכלו לראות רק את מה ששייך ליחידה הארגונית שלהם).			
8.25.3	ההרשאות למוקדנים ייכללו מתן הרשאה ליחידות ארגוניות, שאותן המוקדן רשאי לראות.			
8.25.4	ההרשאות יאפשרו הגדרת מנהל מערכת נפרדת לכל יחידה ארגונית עצמאית.			
8.25.5	למנהל המערכת מטעם הרשות תהיה יכולת עצמאית להקים משתמשים ותפקידים ולאפיין ברמת מסך את ההרשאות של כל בעל תפקיד, בכל הרמות (אין גישה, צפייה בלבד, עדכון).			
8.25.6	המערכת תאפשר שכפול הרשאות ממשתמש למשתמש, תוך גריעה והוספה של פונקציות בודדות לאחר השכפול.			
8.25.7	המערכת תאפשר מתן הרשאה להגדרה כוללנית של שעות עבודה וחגים עם גמישות מחלקתית ונושאת ליוצאי הדופן.			
8.25.8	המערכת תכלול הרשאה, הכוללת ימים ושעות למשלוח מסרונים לפונה, ההגדרה תהיה מערכתית.			
8.25.9	מערכת ההרשאות תאפשר להגדיר נושאים ותתי נושאים, שלא גורמים למשלוח מסרון.			
8.25.10	המערכת תאפשר הגדרת סטטוסים, שאינם גורמים למשלוח מסרון (כגון סטטוס זמני). לכל נושא ושלב טיפול ניתן יהיה להגדיר, האם יישלח מסרון אם לאו.			
8.25.11	לחלק מהסטטוסים, שיוגדרו כמחייבים משוב, יהיה שדה המשוב שדה חובה וניתן יהיה לצרף משוב הכולל מלל נרחב, תמונות, סרטונים וקבצי קול.			
8.25.12	ניתן יהיה להוסיף מלל, תמונות וסרטונים גם לפניות ומשימות בסטטוס סגור.			
8.25.13	המערכת תאפשר הגדרת ניהול חגים לצורך אי משלוח מסרונים לפונה בחג ושבט.			
8.25.14	המערכת לא תאפשר לעדכן פרטי טיפול בפניה של מטפל אחר, למעט מנהל המוקד.			
הרשאות מחלקתיות (מטפל מחלקתי):				
8.25.15	אינו רשאי לעדכן את התיאור הפניה שלא נפתחה ע"י המחלקה שלו.			
8.25.16	אינו רשאי לעדכן את הנושא הפניה שלא נפתחה ע"י המחלקה שלו.			
8.25.17	אינו רשאי לעדכן צפי.			
8.25.18	המערכת תאפשר הרשאה לפתיחת פניה מחדש בעקבות סקר או תלונה, שלא טופלה, ותגדיר לצורך כך סטטוס מיוחד.			



8.26. כמויות, היקפי נתונים ותפוקות המערכת

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.26.1	על בסיס הנתונים והמערכת לתמוך בהיקף משתמשים / תנועות : 1. נכון להיום יש במוקד של הרשות כ- 110,000 פניות בשנה. 2. כ- 650 משתמשים מ- 11 מנהלים שונים אשר 32 מתוך משתמשים אלה הם עובדי ספקים חיצוניים שאינם עובדי עירייה. 3. כ- 150 טפסים פעילים. 4. כ- 14,000 מענים לטפסים בשנה.			
8.26.2	המערכת תהיה מסוגלת לנהל היקף בלתי מוגבל של פניות ומשימות.			
8.26.3	המערכת תכלול רישיונות למאות משתמשי הרשות ולקבלנים הפועלים מטעמה, בהתאם לכמות המוגדרת בהצעת המחיר.			
8.26.4	לאוכלוסיות הפונים לקבלת שירות מהמערכת בכל הערוצים, לא יידרשו לרישיונות שימוש.			
8.26.5	כל הנכתב לעיל לעניין רישיונות יכלול גם את האפליקציות השונות באנדרואיד ו-IOS.			
8.26.6	למערכת תהיה יכולת שמירת קבצים היסטוריים לפחות של 10 שנים, ניתן יהיה לנעול שנה שהפעילות בגינה הושלמה, לצפייה והפקת דוחות בלבד. ניתן יהיה לנהל מספר שנים פעילות במקביל, שנה נוכחית, שנת הבאה ושנים היסטוריות וכל זאת לצורך תחקור.			

8.27. בסיס הנתונים והטבלאות

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.27.1	הכניסה למערכת תהיה באמצעות מנגנון SSO דהינו כל משתמש יזדהה פעם אחת בכניסה למערכת והיכולת לבצע פעולות במערכת תותנה בהרשאות של המשתמש. דהיינו פונקציה / טופס / מסך / פעולה שהמשתמש לא הוגדר כמורשה לפעול בהן (הוספה, עדכון, צפיה, ביטול לוגי) לא יהיו זמינים למשתמש.			
8.27.2	על המערכת לנהל את דיווחי הפניה, החל מהדיווח הראשוני ועד השלמת הטיפול בגינה.			
8.27.3	לא ניתן יהיה למחוק נתונים מהמערכת, אלא לסמנם כמחוקים בלבד ולאפשר לא לצפות בהם.			
8.27.4	המערכת תתחבר למערכת הקלטה בטלפוניה הרשותית, תשמור הפניה למרכזיית הטלפונים על מנת להקשיב להקלטה.			
8.27.5	המערכת תתעד נתוני משלוחים ודיווחים למערכת וממנה (בכל הפלטפורמות: SMS, מייל וכד').			
8.27.6	המערכת תהיה אחודה ויתקיים ממשק פנימי בין כלל המרכיבים של המערכת.			
8.27.7	המערכת תכיל בסיס נתונים הכולל את כל סוגי הפניות, המשימות והסכמי רמות השירות בגין כל פניה.			



8.28. גמישות המערכת

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.28.1	היישום במערכת יאפשר גמישות לשינויים בתהליכי עבודה, הגדרת דוחות המופקים מן המערכת והגדרת הרשאות לביצוע פעילויות שונות, לעדכון וצפייה וכו'. איתור פניות בחתך על פי כל נתון, בחירה מרובה, כגון כמה מחלקות או כמה נושאים או כמה סטטוסים, לפי סוג סטטוס (פתוח / סגור), לפי שורת טיפול שאינה האחרונה, לפי טווח שעות, ועוד. יתאפשר יצוא לאקסל בתאים נפרדים לכל נתון.			

8.29. המסך הראשי במערכת

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.29.1	המסך הראשי במערכת יכלול: תצוגת פניות לפי ברירת מחדל למשתמש: תקופה אחורה, הצגה מהחדש לישן, פניות פתוחות / פתוחות וסגורות / סגורות, תצוגת שדות גמישה, מה יוצג ובאיזה סדר; אפשרות ליצוא לאקסל; אפשרות הדפסה; אפשרות לחתך לפי שדות שונים.			

8.30. יבוא ויצוא של נתונים

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.30.1	המערכת תאפשר ייבוא וייצוא נתונים לקבצי אופיס.			
8.30.2	למערכת תהיה יכולת הגדרה של מבני קליטת ו/או יצוא קבצים לפי שדות נדרשים.			

8.31. דוחות, מחולל דוחות ומערכת BI

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
8.31.1	המערכת תכלול מנגנון הפקת דוחות BI, כולל מחולל דוחות המאפשר לבנות, לעצב דוחות על פי כל הנתונים במסד הנתונים. ניתן יהיה למיין ולסנן את הנתונים וכן להוריד את הדוחות לאקסל. ניתן יהיה לשמר פרמטרים של דוח, שהופק בעבר, ולחזור ולהפיקו ללא שינוי פרמטרים ו/או כול שינוי פרמטרים.			
8.31.2	המערכת תאפשר להפעיל דוחות בתזמון קבוע מראש כולל תזמון מחזורי. המערכת תאפשר לקבוע נמענים קבועים לתוצרי הדוחות והפלטים.			



9. נוסח חוזה התקשרות

מסמך מס' 9

חוזה למכרז מס' 732/25

שנערך ונחתם ברמת השרון ביום _____ לחודש _____ שנת 2026

בין:

עיריית רמת השרון

משדרות ביאליק 41, רמת השרון

(להלן: "העירייה")

מצד אחד;

שם _____ ח.פ. _____ לבין:

מרחוב _____

טלפון _____

אימייל _____

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל: והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 732/25 להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני, עבור העירייה (להלן: "המכרז");

והואיל: והספק הגיש הצעתו במסגרת המכרז, והצהיר כי הינו בעל הידע, הניסיון, האמצעים, כוח האדם, ההרשאות והיכולות המקצועיות הנדרשות לצורך ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה;

והואיל: וועדת המכרזים של העירייה, בישיבתה מיום _____, המליצה על הצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז, והמלצתה אושרה כדין;

והואיל: וברצון העירייה למסור לספק, וברצון הספק לקבל על עצמו, את ביצוע השירותים הכוללים הקמה, אספקה, התאמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני, הכול בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז והמפרט הטכני;

והואיל: והספק מאשר ומצהיר כי הוא מכיר את השירותים הנדרשים ממנו מושא המכרז והסכם זה וכי הוא מתחייב למלא אחר כל הדרישות והתנאים המפורטים, במכרז ובהסכם זה;

והואיל: והספק מצהיר כי אין מבחינתו מניעה חוזית ו/או משפטית ו/או הנדסית ו/או כספית ו/או תקציבית ו/או אחרת להתקשרות בהסכם זה, ולהענקת השירותים מושא ההסכם לעירייה;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:



1. מבוא

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים אליו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים בהסכם נועדו לנוחות בלבד ולא ישמשו לצורך פרשנותו.
- 1.3. מסמכי ההסכם כוללים, בין היתר, את המסמכים הבאים:
 - א. המפרט הטכני – מצורף כנספח א' להסכם זה.
 - ב. הצהרת הספק במכרז – מצורפת להסכם זה ע"ב נספח ז' למסמכי המכרז (להלן: "נספח ז'").
 - ג. הצעת המחיר של הספק – מצורפת להסכם זה ע"ב נספח ט' למסמכי המכרז (להלן: "נספח ט'").
 - ד. נספחי אבטחת מידע וסודיות – מצורף להסכם זה ע"ב נספחים ה' ונספח ח'. למסמכי המכרז (להלן: "נספחים ה' + ח'").
 - ה. אישור קיום ביטוחים – ע"ב אישור קיום הביטוחים ו/או תנאי הביטוח המופיעים במסמכי המכרז ומסומנים כסעיף מס' 11 (להלן: "נספח ביטוח").
 - ו. ערבות ביצוע – ערבות בנקאית לביצוע החוזה, ע"ב נוסח הערבות המופיע במסמכי המכרז ומסומן כסעיף מס' 10 (להלן: "ערבות הביצוע").
- 1.4. במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין איזה מנספחיו, תגבר ההוראה המטיבה עם העירייה ו/או המחמירה עם הספק ביחס לביצוע התחייבויותיו, לפי קביעת העירייה.

2. הגדרות

בהסכם זה יהיו למונחים הבאים המשמעות המפורטת בצידם, אלא אם משתמע אחרת מהקשר הדברים:

- 2.1. **העירייה ו/או המזמינה** – עיריית רמת השרון, לרבות עובדיה, מנהליה וכל גורם אשר הוסמך לפעול מטעמה בקשר עם הסכם זה.
- 2.2. **המכרז** – מכרז פומבי מס' 732/25 להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני, לרבות כל מסמכיו, נספחיו, המפרט הטכני, הצעת הספק, תשובות לשאלות הבהרה, עדכונים, תיקונים וכל מסמך אחר אשר צורף ו/או יצורף אליו ומהווה חלק ממנו.
- 2.3. **הספק** – הגורם שהוכרז כזוכה במכרז ואשר התקשר עם העירייה בהסכם זה, לרבות מורשיו, נציגיו, עובדיו, ספקי משנה מטעמו (ככל שאושרו מראש ובכתב על ידי העירייה), וכל מי שפועל מטעמו לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 2.4. **השירותים** – כלל השירותים שעל הספק לספק ולבצע במסגרת הסכם זה, לרבות אספקה, הקמה, התאמה, יישום, הטמעה, הדרכה, תחזוקה, תמיכה ושירות שוטף למערכת, והכל בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז והמפרט הטכני.
- 2.5. **המערכת** – מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני של העירייה, על כלל רכיביה, המודולים, הממשקים, ההתאמות והשירותים הנלווים לה, כמפורט במפרט הטכני.
- 2.6. **המפרט הטכני** – מסמך הדרישות הטכניות והמקצועיות המצורף להסכם זה כנספח א', הכולל את הדרישות ביחס למערכת, השירותים, התחזוקה, התמיכה, אבטחת המידע, הממשקים ורמות השירות הנדרשות.
- 2.7. **מנהל הפרויקט** – עובד העירייה ו/או כל גורם אחר אשר ימונה על ידי העירייה לשמש כאחראי מטעמה בקשר עם ביצוע הסכם זה, לרבות ניהול, תיאום, פיקוח ובקרה אחר ביצוע השירותים וקיום התחייבויות הספק, וכן כל מי שיוסמך על ידו.
- 2.8. **תקופת ההקמה** – התקופה שממועד חתימת ההסכם ועד להשלמת הקמת המערכת, במהלכה יבוצעו ההתאמות הנדרשות, הטמעתה של המערכת, ביצוע הפעולות הנדרשות לצורך הפעלתה וקבלת אישור העירייה לתחילת השימוש השוטף במערכת.
- 2.9. **תקופת התחזוקה** – התקופה שממועד סיום תקופת ההקמה ותחילת השימוש השוטף במערכת, במסגרתה יספק הספק לעירייה שירותי תחזוקה, תמיכה ושירות בהתאם להוראות הסכם זה והמפרט הטכני.
- 2.10. **אמנת השירות ו/או – "SLA"** רמות השירות, זמני התגובה והתחייבויות השירות בהן מחויב הספק במסגרת מתן השירותים, כמפורט במפרט הטכני.
- 2.11. **מידע העירייה** – כל מידע, נתון, מסמך, רשומה, קובץ, פנייה, תיעוד או מידע אחר, מכל סוג שהוא, אשר יימסר לספק על ידי העירייה ו/או ייאסף, ייקלט, יעובד, יישמר או ייווצר במסגרת השימוש במערכת ו/או במסגרת מתן השירותים.



- 2.12 **מדד הבסיס** – מדד המחירים לצרכן (כללי), המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס לצורך הסכם זה יהיה מדד חודש יוני 2026.
- 2.13 **הצעת הספק** – הצעת הספק כפי שהוגשה במסגרת המכרז, לרבות הצעת המחיר המצורפת כנספח ט', וכל מסמך, התחייבות, הצהרה או מענה מקצועי שניתנו על ידי הספק במסגרת הצעתו.
- 2.14 **דמי השימוש החודשיים** – התשלום החודשי המשולם לספק בגין השימוש השוטף במערכת, לרבות שירותי תחזוקה, תמיכה ורישוי הכלולים בו, בהתאם להצעת המחיר המצורפת כנספח ט' להסכם זה.

3. מהות ההתקשרות

- 3.1 העירייה מוסרת בזאת לספק, והספק מקבל על עצמו, לבצע עבור העירייה שירותי הקמה, אספקה, התאמה, הטמעה, תחזוקה ותמיכה של מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני, והכל בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז, המפרט הטכני והצעת הספק.
- 3.2 הספק מתחייב לספק לעירייה מערכת מלאה, תקינה ופועלת, הכוללת את כלל הרכיבים, השירותים, הממשקים, ההתאמות והיכולות הנדרשות לצורך הפעלת המוקד העירוני, כמפורט במפרט הטכני המצורף כנספח א' להסכם זה.
- 3.3 מובהר כי השירותים שיינתנו על ידי הספק כוללים את כלל הפעולות והאמצעים הנדרשים לצורך ביצוע מלא ושלם של התחייבויותיו לפי ההסכם, לרבות הקמת המערכת, ביצוע התאמות נדרשות, הטמעה, הדרכות, תחזוקה, תמיכה שוטפת וכל שירות נוסף הנדרש בהתאם למסמכי המכרז.
- 3.4 הספק מצהיר ומתחייב כי המערכת המסופקת על ידו הינה מערכת קיימת, אשר תותאם לצורכי העירייה בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ובמפרט הטכני.
- 3.5 הספק מתחייב לבצע את השירותים במקצועיות, ביעילות, ברציפות וברמה מקצועית גבוהה, באמצעות כוח אדם מיומן ובעל ניסיון מתאים, ובהתאם לכל דין, תקן, הוראה מקצועית והנחיית העירייה כפי שתינתן מעת לעת.
- 3.6 אין בהתקשרות זו כדי להקנות לספק בלעדיות כלשהי, והעירייה תהיה רשאית לקבל שירותים דומים ו/או משלימים מכל גורם אחר, בהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה.
- 3.7 הספק לא יהיה רשאי להעביר ו/או להסב ו/או למסור את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לצד שלישי כלשהו, לרבות ספק משנה, אלא לאחר קבלת אישור העירייה מראש ובכתב.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

- 4.1 הספק מצהיר כי קרא ובחן את כל מסמכי המכרז, הסכם זה, המפרט הטכני, דרישות העירייה וכל יתר המסמכים המצורפים להסכם זה, וכי הוא מכיר ומבין את מהות השירותים הנדרשים ממנו ואת כלל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 4.2 הספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, המומחיות, כוח האדם, האמצעים, הציוד, ההרשאות והיכולת המקצועית והכלכלית הדרושים לצורך ביצוע מלא התחייבויותיו על פי הסכם זה, במועדים וברמת השירות הנדרשת.
- 4.3 הספק מצהיר כי המערכת המסופקת על ידו עומדת בדרישות המכרז והמפרט הטכני, וכי בידיו כלל הזכויות, האישורים והרישיונות הנדרשים לצורך אספקת המערכת ומתן זכות שימוש בה לעירייה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.4 הספק מתחייב לבצע את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז, המפרט הטכני, הצעתו וכל הוראה או הנחיה שתינתן לו על ידי העירייה ו/או מנהל הפרויקט מטעמה.
- 4.5 הספק מתחייב לבצע את השירותים ברמה מקצועית גבוהה, בזירות, בנאמנות, ביעילות וברציפות, באמצעות עובדים מקצועיים ומיומנים בעלי הכשרה וניסיון מתאימים.
- 4.6 הספק מתחייב כי במשך כל תקופת ההתקשרות המערכת תהיה זמינה, תקינה ומתוחזקת, בהתאם להוראות המפרט הטכני ולאמנת השירות (SLA).
- 4.7 הספק מתחייב לבצע, ללא תמורה נוספת, כל פעולה, תיקון, התאמה או השלמה הנדרשים לצורך עמידת המערכת בדרישות המכרז והמפרט הטכני, למעט אם נקבע אחרת במפורש בהסכם זה.
- 4.8 הספק מתחייב לשתף פעולה עם העירייה, מנהל הפרויקט וכל גורם אחר מטעם העירייה, למסור דיווחים, נתונים ומידע הנוגעים לביצוע השירותים, ככל שיידרש.
- 4.9 הספק מתחייב לעמוד בכל הוראות הדין החלות עליו בקשר עם ביצוע השירותים, לרבות הוראות הנוגעות להגנת הפרטיות, אבטחת מידע ושמידת סודיות.
- 4.10 הספק מתחייב שלא לבצע כל שינוי מהותי באופן אספקת השירותים, במערכת או בזהות הגורמים המבצעים מטעמו את השירותים, ככל שיש בכך להשפיע על מתן השירותים לעירייה, אלא לאחר קבלת אישור העירייה מראש ובכתב.



4.11 הספק מצהיר כי ידוע לו שהעירייה מתקשרת עמו בהסתמך על הצהרותיו, ניסיונו והתחייבויותיו במסגרת המכרז, וכי כל אלה מהווים תנאי יסודי להתקשרות עמו.

5. תקופת ההתקשרות ושלבי ביצוע

- 5.1 הסכם זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו על ידי מורשי החתימה של שני הצדדים, ויעמוד בתוקפו למשך תקופת ההקמה ותקופת התחזוקה, כמפורט בהסכם זה.
- 5.2 הספק יחל בביצוע השירותים ובפעולות הנדרשות להקמת המערכת בתוך 10 ימי עבודה ממועד חתימת ההסכם, ויבצע את שלב ההקמה בהתאם ללוחות הזמנים ולהוראות הקבועים במפרט הטכני.
- 5.3 שלב ההקמה יכלול את כלל הפעולות הנדרשות לצורך הפעלת המערכת בעירייה, לרבות התאמות, הטמעה, הדרכה, בדיקות וכל פעולה נוספת הנדרשת בהתאם למסמכי המכרז והמפרט הטכני.
- 5.4 תקופת התחזוקה והשירות השוטף תחל לאחר השלמת שלב ההקמה, עליית המערכת לאוויר ואישור העירייה בדבר תחילת הפעלתה השוטפת של המערכת.
- 5.5 תקופת ההתקשרות למתן שירותי התחזוקה והשירות השוטף תהא למשך שלוש (3) שנים ממועד תחילת תקופת התחזוקה כאמור לעיל (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 5.6 לעירייה בלבד תהא נתונה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, כולן או חלקן, ועד לתקופה מצטברת של שנתיים (2) נוספות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ובאותם תנאי התקשרות (להלן: "תקופות האופציה").
- 5.7 הודיעה העירייה לספק על מימוש תקופת הארכה כאמור, יהיה הספק מחויב להמשיך ולספק את השירותים במשך תקופת הארכה, בהתאם לכל תנאי הסכם זה.
- 5.8 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות העירייה להביא את ההתקשרות לידי סיום מוקדם בהתאם להוראות הסכם זה.

6. ניהול הפרויקט, הקמה וקבלת המערכת

- 6.1 הספק יבצע את שלב הקמת המערכת בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז, המפרט הטכני ותוכנית העבודה שתאושר על ידי העירייה.
- 6.2 הספק יחל בביצוע פרויקט הקמת המערכת בתוך 10 ימי עבודה ממועד חתימת ההסכם בין הצדדים, ויבצע את שלב ההקמה, העלייה לאוויר והשלמת כלל התחייבויותיו בהתאם להוראות המפרט הטכני וללוחות הזמנים הקבועים בו.
- 6.3 העירייה תמנה מנהל פרויקט מטעמה, אשר ישמש כאיש הקשר מול הספק ויהיה מוסמך לפקח, לתאם ולעקוב אחר ביצוע התחייבויות הספק בהתאם להסכם זה.
- 6.4 הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו, בעל ידע וניסיון מתאימים, אשר יהיה אחראי לניהול ביצוע השירותים מטעם הספק ולתיאום שוטף מול מנהל הפרויקט מטעם העירייה.
- 6.5 במסגרת שלב ההקמה יבצע הספק את כלל הפעולות הנדרשות לצורך הקמת המערכת והפעלתה בעירייה, לרבות התאמות, הגדרות, הטמעות, הדרכות, בדיקות וכל פעולה נוספת הנדרשת לצורך הפעלתה התקינה של המערכת, בהתאם למפרט הטכני.
- 6.6 הספק מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים שנקבעו במפרט הטכני ו/או בתוכנית העבודה המאושרת, ולעדכן את העירייה באופן שוטף בדבר התקדמות ביצוע שלב ההקמה.
- 6.7 עם השלמת שלב ההקמה יודיע הספק לעירייה כי המערכת מוכנה להפעלה, והעירייה תהיה רשאית לבצע בדיקות קבלה ובדיקות התאמה לצורך בחינת עמידת המערכת בדרישות ההסכם והמפרט הטכני.
- 6.8 מצאה העירייה כי קיימים ליקויים, חוסרים או אי התאמות במערכת ו/או בשירותים, יפעל הספק לתיקונם בתוך פרק הזמן שייקבע על ידי העירייה ובהתאם לדרישותיה, ללא תמורה נוספת.
- 6.9 אישור העירייה בדבר השלמת שלב ההקמה ותחילת הפעלתה השוטפת של המערכת יהווה תנאי לסיום תקופת ההקמה ולתחילת תקופת התחזוקה.
- 6.10 אין באישור העירייה בדבר קבלת המערכת כדי לגרוע מאחריות הספק לעמידת המערכת והשירותים בכל הוראות ההסכם, המכרז והמפרט הטכני במשך כל תקופת ההתקשרות.

7. תחזוקה, תמיכה ורמות שירות (SLA)

- 7.1 החל ממועד תחילת תקופת התחזוקה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, מתחייב הספק לספק לעירייה שירותי תחזוקה, תמיכה ושירות שוטף למערכת, בהתאם להוראות הסכם זה, המכרז והמפרט הטכני.



- 7.2 שירותי התחזוקה והתמיכה יכללו, בין היתר, טיפול בתקלות, תיקונים, עדכונים, שדרוגים, תחזוקה שוטפת, מתן מענה מקצועי וכל פעולה נוספת הנדרשת לצורך שמירת פעילותה התקינה והרציפה של המערכת, בהתאם למפורט במפרט הטכני.
- 7.3 הספק מתחייב כי המערכת תהיה זמינה, תקינה ופעילה לאורך כל תקופת ההתקשרות, ותעמוד ברמות השירות (SLA) זמני התגובה והטיפול בתקלות, כמפורט בפרק אמנת השירות (SLA) שבמפרט הטכני המצורף להסכם זה כנספח א'.
- 7.4 הספק מתחייב להעמיד לעירייה מוקד שירות ו/או אמצעי תמיכה לצורך דיווח על תקלות וקבלת שירות, בהתאם להוראות ולזמני השירות שנקבעו במפרט הטכני.
- 7.5 הספק יבצע את השירותים באופן אשר יבטיח רציפות תפעולית של המערכת, ויפעל למניעת ו/או צמצום כל הפרעה לפעילות המוקד העירוני ולמשתמשי המערכת.
- 7.6 הספק מתחייב לבצע, במסגרת התמורה המשולמת לו לפי הסכם זה, את כלל פעולות התחזוקה, התמיכה והתיקונים הנדרשים לצורך עמידת המערכת בדרישות ההסכם והמפרט הטכני, אלא אם נקבע אחרת במפורש בהסכם זה.
- 7.7 אי עמידת הספק ברמות השירות (SLA) ו/או בזמני הטיפול שנקבעו במפרט הטכני תהווה הפרה של התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ותחולנה לגביה ההוראות והסעדים הקבועים בהסכם ובמסמכי המכרז.
- 7.8 הספק מתחייב לתעד את הטיפול בתקלות, פניות ושירותים הניתנים לעירייה, ולהעמיד מידע ודוחות בקשר לכך לעיון העירייה, ככל שיידרש.
- 7.9 מובהר כי ביצוע עבודות תחזוקה, עדכון או שינוי במערכת לא יפגע בזמינות השירותים לעירייה, אלא בהתאם לתיאום מראש עם מנהל הפרויקט מטעם העירייה, למעט במקרים דחופים בהם נדרש טיפול מיידי.

8. התמורה ותנאי התשלום

- 8.1 בתמורה למילוי מלא ומדויק של כלל התחייבויות הספק על פי הסכם זה, תשלם העירייה לספק את התמורה בהתאם לרכיבי הצעת המחיר שהוגשה על ידו במסגרת המכרז והמצורפת להסכם זה כנספח ט' (להלן: "**התמורה**").
- 8.2 התמורה כוללת, בהתאם להצעת הספק המצורפת כנספח ט', את הרכיבים הבאים:
- 8.2.1 דמי שימוש חודשיים במערכת המוקד העירוני ובאפליקציות נשוא המכרז, לרבות כלל השירותים הכלולים בהם בהתאם למסמכי המכרז, המפרט הטכני והסכם זה.
- 8.2.2 תשלום בגין משתמשים נוספים מעבר לכמות המשתמשים הכלולה בדמי השימוש החודשיים, ככל שיידרשו על ידי העירייה.
- 8.2.3 תשלום בגין עלויות צד ג' בקשר עם שימוש בשירותי שליחת הודעות ו/או שירותי צד ג' אחרים, ככל שנקבעו במפורש בנספח ט'.
- 8.2.4 תשלום בגין שירותי פיתוח, שינויים ושיפורים במערכת במסגרת בנק שעות פיתוח, ככל שיוזמנו ויאושרו מראש ובכתב על ידי העירייה ובהתאם להוראות נספח ט'.
- 8.3 מובהר כי התמורה כוללת את מלוא התשלום המגיע לספק בגין ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, לרבות כל ההוצאות, העלויות והתשלומים מכל מין וסוג שהוא הכרוכים בביצוע השירותים, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מעבר לקבוע בנספח ט', אלא אם אושרה מראש ובכתב על ידי העירייה.
- 8.4 דמי השימוש החודשיים ישולמו לספק על בסיס חודשי ובהתאם להצעת המחיר, ויחולו ביחס לכמות המשתמשים הכלולה בהם כמפורט בנספח ט'.
- 8.5 מובהר כי רכיבי תמורה נוספים מעבר לדמי השימוש החודשיים, לרבות משתמשים נוספים, עלויות צד ג' ובנק שעות פיתוח, ישולמו רק ככל שהוזמנו ו/או אושרו על ידי העירייה ובהתאם להוראות ההסכם ונספח ט'.
- 8.6 מובהר כי תשלום דמי השימוש החודשיים יבוצע בהתאם להוראות המפרט הטכני, כך שהתמורה השוטפת תשולם החל מהחודש השני שלאחר עליית המערכת לאוויר בהצלחה, והתמורה בגין החודש הראשון תשולם רק לאחר שהעירייה הודיעה כי המערכת עלתה לאוויר בהצלחה.
- 8.7 התמורה תשולם לספק בכפוף לביצוע השירותים בפועל, אישור החשבונות על ידי העירייה ועמידת הספק בכלל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 8.8 הספק יגיש לעירייה חשבון בגין השירותים שסופקו על ידו, בצירוף כל פירוט ו/או מסמך שיידרשו לצורך בדיקת החשבון ואישורו.
- 8.9 החשבון ייבדק על ידי מנהל הפרויקט מטעם העירייה ו/או כל גורם מוסמך אחר בעירייה. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהספק הבהרות ו/או מסמכים נוספים בקשר לחשבון שהוגש.
- 8.10 תשלום התמורה לספק יבוצע לאחר אישור החשבון, ובהתאם למועדים הקבועים בחוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז–2017.
- 8.11 התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן (כלל), כאשר מדד הבסיס יהיה מדד חודש יוני 2026.
- 8.12 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לשנה בלבד, החל משנת ההתקשרות השנייה.



- 8.13 לתמורה לא תתווסף ריבית כלשהי.
- 8.14 לכל סכום שישולם לספק יתווסף מע"מ כדין כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 8.15 מובהר כי תנאי לביצוע כל תשלום הינו המצאת חשבונית מס כדין וכל מסמך נוסף הנדרש בהתאם לנהלי העירייה ולהוראות הדין.
- 8.16 מובהר כי הספק לא יהיה רשאי לעכב, לצמצם או להפסיק את מתן השירותים בשל מחלוקת כספית ו/או דרישת תשלום כלשהי, וכל טענה כספית תתברר בנפרד מבלי לפגוע ברציפות השירות לעירייה.

9. זכויות שימוש, קניין רוחני במערכת ומידע העירייה

- 9.1 הספק מצהיר כי הוא בעל מלוא הזכויות ו/או ההרשאות הנדרשות במערכת ו/או בכל רכיביה לצורך אספקתה, הפעלתה ומתן השירותים לעירייה בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז והמפרט הטכני.
- 9.2 בכפוף להוראות הסכם זה, מעניק הספק לעירייה זכות שימוש במערכת במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות האופציה ככל שימומשו, לצורך פעילות העירייה ומתן השירותים העירוניים, והכל בהתאם להוראות מסמכי המכרז והמפרט הטכני.
- 9.3 מובהר כי אין בהסכם זה כדי להעביר לעירייה זכויות בעלות בקוד המקור, בתוכנות, בכלים, במערכות או בטכנולוגיות קיימות של הספק, אלא אם נקבע אחרת במפורש בהסכם זה ו/או במסמכי המכרז.
- 9.4 ביצוע התאמות, פיתוחים, שינויים או שיפורים במערכת, ככל שיבוצעו במסגרת ההתקשרות ו/או במסגרת בנק שעות פיתוח בהתאם לנספח ט', לא יגרע מזכויות העירייה במידע העירייה ולא יפגע בזכות השימוש של העירייה במערכת בהתאם להסכם זה.
- 9.5 מובהר כי כל מידע העירייה, לרבות כל מידע אשר יימסר לספק ו/או ייאסף, יוזן, יעובד, יישמר או ייווצר במסגרת השימוש במערכת ו/או במסגרת מתן השירותים, הינו ויישאר בבעלותה הבלעדית של העירייה, ולספק לא תהיה כל זכות בו למעט לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה.
- 9.6 הספק לא יהיה רשאי לעשות שימוש במידע העירייה לכל מטרה שאינה ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת העירייה, והכל בכפוף להוראות נספח אבטחת המידע והסודיות (נספח ה') ולהוראות כל דין.
- 9.7 עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם להוראות ההסכם, המפרט הטכני ונספחי אבטחת המידע והסודיות (נספחים ה' ו-ח') לעניין השבת מידע העירייה, העברתו, מחיקתו ושמירתו, לרבות העמדת מלוא מידע העירייה לרשותה בפורמט מקובל הניתן לשימוש, ככל שיידרש.
- 9.8 הוראות סעיף זה אינן גורעות מחובות הספק לעניין שמירת סודיות, הגנת הפרטיות ואבטחת מידע כמפורט בהסכם זה, בנספחים ה' ו-ח' ובהוראות כל דין.

10. אבטחת מידע, פרטיות וסודיות

- 10.1 הספק מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל מידע, נתון, מסמך או חומר מכל סוג שהוא אשר יגיע לידי ו/או לידיעתו במסגרת ביצוע השירותים על פי הסכם זה, ולא למסור ו/או להעביר ו/או לאפשר גישה אליו לכל צד שלישי, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ובכפוף להוראותיו.
- 10.2 הספק מתחייב לבצע את השירותים תוך עמידה בכל הוראות הדין החלות עליו בקשר עם הגנת הפרטיות ואבטחת מידע, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות מכוחו, וכן בהתאם להוראות נספחי אבטחת המידע והסודיות המצורף להסכם זה כנספחים ה' ו-ח'.
- 10.3 הספק מתחייב לנקוט בכל האמצעים הנדרשים לצורך הגנה על מידע העירייה ועל המערכת, לרבות אמצעים טכנולוגיים, ארגוניים ותפעוליים, למניעת גישה בלתי מורשית, שימוש בלתי מורשה, פגיעה, שינוי, אובדן או חשיפה של מידע.
- 10.4 הספק מתחייב כי הגישה למידע העירייה תינתן אך ורק לעובדים ו/או גורמים מטעמו אשר הגישה כאמור נדרשת להם לצורך ביצוע השירותים, ובכפוף לכך שהם מחויבים בשמירה על סודיות ואבטחת מידע בהתאם להוראות הסכם זה.
- 10.5 הספק מתחייב שלא לעשות שימוש במידע העירייה לכל מטרה שאינה ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, ולא לבצע בו עיבוד, העברה או שימוש אחר, אלא בהתאם להוראות העירייה, נספח ה' והוראות כל דין.
- 10.6 הספק יודיע לעירייה באופן מיידי על כל אירוע אבטחת מידע, חשש לדליפת מידע, גישה בלתי מורשית למערכת או למידע העירייה, או כל אירוע אחר העלול להשפיע על שלמות, זמינות או סודיות המידע, ויפעל בהתאם להנחיות העירייה והוראות הדין.
- 10.7 הספק מתחייב לוודא כי כל עובדיו, נציגיו, ספקי המשנה וכל מי שפועל מטעמו בקשר עם ביצוע השירותים, יקיימו את הוראות סעיף זה ואת הוראות נספחים ה' ו-ח'.
- 10.8 התחייבויות הספק לפי סעיף זה ימשיכו לחול גם לאחר סיום ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא.



- 10.9 מובהר כי הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות נספחי אבטחת המידע והסודיות (נספחים ה' ו- ח') ולא לגרוע מהן.

11. ערבות ביצוע

- 11.1 להבטחת קיום מלוא התחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ומסמכי המכרז, ימציא הספק לעירייה, במועד חתימת ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, לפקודת עיריית רמת השרון, בסך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים שקלים חדשים), בהתאם לנספח ערבות הביצוע המצורפים להסכם זה (להלן: "ערבות הביצוע").
- 11.2 ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן בהתאם לקבוע בנוסח הערבות המצורף למסמכי המכרז וההסכם.
- 11.3 ערבות הביצוע תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות ועד לחלוף 4 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות.
- 11.4 במקרה של הארכת תקופת ההתקשרות ו/או מימוש תקופת אופציה, מתחייב הספק להאריך את תוקף ערבות הביצוע בהתאם, כך שערבות ביצוע תקפה תהיה בידי העירייה במשך כל תקופת ההתקשרות המוארכת / תקופת/ות האופציה, ועד לחלוף 4 חודשים ממועד סיומה.
- 11.5 לא המציא הספק ערבות ביצוע ו/או לא האריך את תוקפה במועד כנדרש, תהא העירייה רשאית לחלט את הערבות הקיימת, כולה או חלקה, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לה לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין.
- 11.6 ערבות הביצוע תהא אוטונומית וניתנת למימוש על ידי העירייה על פי דרישה חד צדדית, בהתאם לתנאיה, מבלי שתידרש העירייה לנמק את דרישתה ו/או לפנות תחילה אל הספק.
- 11.7 העירייה תהיה רשאית לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, במקרה של הפרת התחייבויות הספק על פי הסכם זה ו/או מסמכי המכרז, לרבות אי תיקון הפרה בתוך המועד שנקבע לכך על ידי העירייה.
- 11.8 חילוט ערבות הביצוע לא יהווה סעד בלעדי ולא יגרע מכל זכות ו/או סעד אחר העומדים לעירייה כלפי הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
- 11.9 מימוש ערבות הביצוע, כולה או חלקה, לא ישחרר את הספק מהמשך קיום מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה.

12. אחריות ושיפוי

- 12.1 הספק יהיה אחראי באופן מלא ובלעדי לביצוע כלל השירותים על פי הסכם זה, לרבות תקינות המערכת, איכות השירותים, התאמתם לדרישות העירייה ועמידתם בהוראות ההסכם, מסמכי המכרז, המפרט הטכני והוראות כל דין.
- 12.2 הספק יהיה אחראי לכל נזק, הפסד, אובדן, הוצאה או פגיעה, מכל מין וסוג שהוא, אשר ייגרמו לעירייה ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו, כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הספק, עובדיו, נציגיו, ספקי משנה מטעמו או כל מי שפועל מטעמו בקשר עם ביצוע השירותים על פי הסכם זה, והכל בכפוף להוראות כל דין.
- 12.3 הספק מתחייב לתקן, על חשבונו וללא תמורה נוספת, כל ליקוי, תקלה, פגם או אי התאמה הנובעים מביצוע לקוי של התחייבויותיו על פי הסכם זה, בהתאם להוראות ההסכם, המכרז והמפרט הטכני.
- 12.4 הספק מתחייב לשפות את העירייה, עובדיה ונציגיה, בגין כל נזק, הפסד, חיוב, תשלום או הוצאה (לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין), אשר ייגרמו להם עקב דרישה ו/או טענה ו/או תביעה שתוגש נגדם בקשר עם מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע השירותים, וזאת בכפוף לכך שניתנה לספק הודעה על הדרישה ו/או התביעה ואפשרות סבירה להתגונן מפניה.
- 12.5 הספק יהיה אחראי לכך שכל עובד, ספק משנה או גורם אחר הפועל מטעמו במסגרת ביצוע השירותים יקיים את התחייבויות הספק לפי הסכם זה, ואין בהעסקת גורם כאמור כדי לגרוע מאחריותו המלאה של הספק כלפי העירייה.
- 12.6 אין באישור, בדיקה, פיקוח או הנחיה שניתנו על ידי העירייה ו/או מנהל הפרויקט, בקשר עם השירותים ו/או המערכת כדי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
- 12.7 הספק מתחייב כי השירותים והמערכת לא יפרו זכויות קניין רוחני של צדדים שלישיים, והוא יישא באחריות לכל דרישה ו/או טענה הנובעת מהפרה כאמור, בכפוף להוראות כל דין.
- 12.8 אחריות הספק לפי סעיף זה באה בנוסף ואינה גורעת מכל התחייבות אחרת של הספק לפי הסכם זה, לרבות התחייבויותיו לעניין אבטחת מידע, שמירת סודיות, רמות שירות (SLA) ערבות וביטוח



13. ביטוח

- 13.1 מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים, על חשבוננו, במשך כל תקופת ההתקשרות וכל תקופה נוספת הנדרשת בהתאם להוראות ההסכם ונספח הביטוח, את הביטוחים הנדרשים ותנאי הביטוח הנדרשים בהתאם להוראות נספח הביטוח המצורף להסכם זה (ומסומן כמסמך מס' 11) ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 13.2 הספק מתחייב להמציא לעירייה אישור קיום ביטוחים כשהוא חתום כדין על ידי מבטחיו, בהתאם לנוסח ולדרישות שנקבעו במסמכי המכרז ובנספח הביטוח.
- 13.3 הספק מתחייב לוודא כי הביטוחים הנדרשים יהיו בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות האופציה ככל שימומשו, ולחדשם מעת לעת ככל שיידרש, כך שלא תהיה כל תקופה שבה השירותים ניתנים ללא כיסוי ביטוחי כנדרש.
- 13.4 המצאת אישור קיום הביטוחים וקיום הביטוחים בהתאם להוראות נספח הביטוח מהווים תנאי לקיום ההתקשרות ולמתן השירותים על ידי הספק, אולם אין בבדיקת העירייה ו/או באישור העירייה את הביטוחים כדי לגרוע מאחריות הספק לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין.
- 13.5 אי המצאת אישור קיום הביטוחים ו/או אי חידוש הביטוחים כנדרש יהוו הפרה של התחייבויות הספק על פי הסכם זה, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לעירייה על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 13.6 הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות נספח הביטוח ולא לגרוע מהן. במקרה של סתירה בין הוראות סעיף זה לבין נספח הביטוח, יחולו ההוראות המטיבות עם העירייה.

14. היעדר יחסי עובד מעביד

- 14.1 מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כקבלן עצמאי חיצוני, וכי אין ולא יהיו בין העירייה לבין הספק ו/או עובדיו ו/או נציגיו ו/או כל מי מטעמו יחסי עובד-מעביד, יחסי שותפות, שליחות או כל יחסים אחרים מלבד יחסי מזמין וקבלן עצמאי.
- 14.2 הספק יהיה האחראי הבלעדי כלפי עובדיו וכל מי שפועל מטעמו, לרבות לעניין העסקתם, פיקוח עליהם, תשלום שכרם, תנאי העסקתם, זכויותיהם הסוציאליות, תשלומי חובה, מיסים וכל תשלום אחר החל על מעסיק על פי כל דין.
- 14.3 הספק מתחייב לקיים ביחס לעובדיו וכל מי שפועל מטעמו את כלל הוראות הדין החלות על העסקתם, לרבות הוראות דיני העבודה, דיני הבטיחות וכל הוראה אחרת החלה עליו כמעסיק.
- 14.4 הספק מצהיר כי ידוע לו שהתמורה שנקבעה בהסכם זה נקבעה בהתחשב בכך שההתקשרות הינה התקשרות עם ספק עצמאי, וכי לא תהיה לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או דרישה כלפי העירייה להכרה ביחסי עובד-מעביד.
- 14.5 ככל שעל אף האמור לעיל ייקבע על ידי ערכאה מוסמכת כי התקיימו יחסי עובד-מעביד בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו, מתחייב הספק לשפות את העירייה בגין כל תשלום, הוצאה או חיוב שיוטלו עליה עקב קביעה כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין, בכפוף לכך שניתנה לספק אפשרות להתגונן מפני הדרישה.
- 14.6 אין בפיקוח, בבקרה, במתן הנחיות מקצועיות או באישור פעולות הספק על ידי העירייה ו/או מנהל הפרויקט מטעמה כדי ליצור יחסי עובד-מעביד בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו, או לגרוע ממעמדו של הספק כקבלן עצמאי.
- 14.7 העירייה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, לדרוש מהספק להחליף עובד, נציג, מנהל פרויקט או כל גורם אחר הפועל מטעמו במסגרת מתן השירותים, אם מצאה כי אותו גורם אינו מתאים לביצוע השירותים ו/או כי המשך פעילותו עלול לפגוע במתן השירותים לעירייה. הספק יפעל למילוי דרישת העירייה כאמור בתוך זמן סביר וללא כל תוספת תמורה.
- 14.8 הספק מתחייב לקיים ביחס לכל עובדיו ו/או מי מטעמו את כלל הוראות הדין החלות עליו כמעסיק, לרבות הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, דיני העבודה, תשלומי חובה, זכויות סוציאליות וכל הוראה אחרת החלה על העסקת עובדים.

15. סיום ההתקשרות וביטול הסכם

- 15.1 העירייה תהיה רשאית להביא הסכם זה לידי סיום, כולו או חלקו, במקרה שבו הספק הפר התחייבות מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או נספחיו, ולא תיקן את ההפרה בתוך פרק הזמן שנקבע לכך בהודעת העירייה, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לעירייה לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין.
- 15.2 מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, העירייה תהיה רשאית להביא את ההתקשרות לידי סיום, מכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת בכתב של 30 ימים מראש לספק,



- וזאת בהתאם לצרכיה, לשיקוליה המקצועיים ו/או התקציביים, ומבלי שהדבר יקנה לספק זכות לפיצוי ו/או תשלום כלשהו מעבר לתמורה המגיעה לו בגין השירותים שסופקו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות.
- 15.3 העירייה תהיה רשאית להביא את ההסכם לידי סיום באופן מיידי, ללא צורך במתן ארכה לתיקון, בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 15.3.1 ניתן כנגד הספק צו פירוק, צו כינוס נכסים, צו לפתיחת הליכים או מונה לו בעל תפקיד לפי דין, ולא בוטל בתוך פרק זמן סביר;
- 15.3.2 הספק הפסיק את פעילותו העסקית או חדל מלספק את השירותים;
- 15.3.3 הספק הסב או העביר את זכויותיו ו/או התחייבויותיו לפי ההסכם ללא אישור העירייה מראש ובכתב;
- 15.3.4 הספק פעל בניגוד עניינים, בחוסר תום לב, במרמה או בדרך שיש בה כדי לפגוע בעירייה;
- 15.3.5 הספק הפר הפרה יסודית של ההסכם, ובמקרה שבו ההפרה ניתנת לתיקון - לא תיקן אותה בתוך המועד שנקבע לכך על ידי העירייה;
- 15.4 סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא יגרע מחובת הספק להשלים כל פעולה הנדרשת לצורך העברה מסודרת של השירותים לעירייה ו/או למי מטעמה, לרבות שיתוף פעולה בתקופת מעבר, ככל שיידרש על ידי העירייה.
- 15.5 עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק לפעול להשבת ו/או העברת מלוא מידע העירייה המצוי בידי ו/או במערכת, בהתאם להוראות ההסכם, המפרט הטכני ונספחי אבטחת המידע והסודיות (נספחים ה' ו-ח').
- 15.6 במהלך תקופת המעבר, ככל שתידרש על ידי העירייה, מתחייב הספק להמשיך ולספק את השירותים באופן מלא ורציף, בתנאי ההסכם, וזאת כדי למנוע פגיעה בפעילות המוקד העירוני ו/או ברציפות השירות העירוני.
- 15.7 אין בסיום ההתקשרות כדי לגרוע מזכות העירייה לקבלת פיצוי, חילוט ערבות, קיזוז או כל סעד אחר העומד לה בהתאם להסכם זה ו/או על פי כל דין.

16. קיזוז והעדר זכות עכבון

- 16.1 העירייה תהיה רשאית לקזז מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק על פי הסכם זה, כל סכום המגיע לה מהספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, לרבות בגין נזקים, חיובים, פיצויים, הוצאות או כל תשלום אחר.
- 16.2 הספק לא יהיה רשאי לבצע קיזוז של סכומים כלשהם המגיעים ממנו לעירייה ו/או לעכב ביצוע התחייבות כלשהי על פי הסכם זה בשל טענה, דרישה או מחלוקת כספית כלשהי.
- 16.3 מובהר כי לספק לא תהיה ולא תעמוד כל זכות עיכבון, מכל סוג שהוא, ביחס למערכת, למידע העירייה, למסמכים, לקבצים, לנתונים, לתוצרים ו/או לכל חומר אחר הקשור לעירייה ו/או לשירותים הניתנים לפי הסכם זה.
- 16.4 הספק מתחייב כי בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים, לרבות מחלוקת כספית, ימשיך לספק את השירותים באופן מלא, רציף ותקין בהתאם להוראות ההסכם, ולא יהיה רשאי להפסיקם, לצמצמם או להגביל את גישת העירייה למערכת ו/או למידע העירייה.
- 16.5 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אחר העומדים לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

17. העברת זכויות, הסבת הסכם וספקי משנה

- 17.1 הספק לא יהיה רשאי להסב, להעביר, להמחות או לשעבד את זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, לכל גורם אחר, אלא אם קיבל לכך את אישור העירייה מראש ובכתב.
- 17.2 הספק לא יהיה רשאי למסור את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לספק משנה ו/או לכל גורם אחר מטעמו, אלא לאחר קבלת אישור העירייה מראש ובכתב ובהתאם לתנאים שייקבעו על ידה.
- 17.3 אישרה העירייה שימוש בספק משנה, לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק כלפי העירייה לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה, והספק יהיה אחראי לכל מעשה ו/או מחדל של ספק המשנה כאילו נעשה על ידו.
- 17.4 הספק מתחייב לוודא כי כל ספק משנה ו/או גורם הפועל מטעמו יקיים את כל ההתחייבויות הרלוונטיות לפי הסכם זה, לרבות לעניין רמת השירות, אבטחת מידע, שמירת סודיות והוראות כל דין.
- 17.5 העירייה תהיה רשאית להסב ו/או להעביר את זכויותיה והתחייבויותיה על פי הסכם זה לכל גוף עירוני, תאגיד עירוני ו/או גורם אחר שיבוא בנעליה או יבצע את פעילותה, ובלבד שלא תיפגע מהותית יכולתו של הספק לקבל את התמורה המגיעה לו לפי ההסכם.
- 17.6 כל העברה, המחאה, שיעבוד או מסירת ביצוע בניגוד להוראות סעיף זה תהווה הפרה של ההסכם.



18. ניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות

- 18.1 הספק מצהיר כי נכון למועד חתימת הסכם זה לא ידוע לו על כל ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין התחייבויותיו על פי הסכם זה לבין כל התחייבות, עיסוק או עניין אחר שלו ו/או של מי מטעמו.
- 18.2 הספק מתחייב להימנע במשך כל תקופת ההתקשרות מכל פעולה ו/או התקשרות העולה ליצור ניגוד עניינים עם התחייבויותיו כלפי העירייה על פי הסכם זה.
- 18.3 הספק מתחייב להודיע לעירייה באופן מיידי ובכתב על כל מצב של חשש לניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו על כך, ולפעול בהתאם להנחיות העירייה בעניין.
- 18.4 הספק מתחייב כי במסגרת ביצוע השירותים יפעל בהתאם לכל דין, ביושר, בהגינות ובשמירה על טוהר המידות, ולא יציע ו/או ייתן, במישרין או בעקיפין, טובת הנאה כלשהי לעובד עירייה, נבחר ציבור או כל גורם אחר בקשר עם ההתקשרות.
- 18.5 הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה של ההסכם, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לעירייה על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

19. סעיף פעילות בזמני חירום

- 19.1 מבלי לגרוע מהאמור בחוזה ובמכרז, הספק מתחייב כי בנוסף למילוי התחייבויותיו נשוא חוזה זה, וככל שיידרש לכך, יבצע עבודות/ יספק שירותים, כהגדרתם בחוזה ובמכרז, אד הוק, תוך תוך 24 שעות ממועד הקריאה לביצוע העבודה. כמו כן, מתחייב הספק לענות לקריאת העירייה ולבצע עבודתו, ככל שיידרש לכך, בזמני חירום וזאת לא יאוחר מ- 3 שעות ממועד הקריאה על ידי העירייה, לרבות במהלך שבתות וחגים בכפוף לאישור על פי כל דין.
- 19.2 למען הסר ספק יובהר, כי התמורה בגין ביצוע העבודות ו/או שיעור ההנחה/ התוספת הקבועים במכרז לגבי העבודות/ השירותים נשוא המכרז לא תשתנה כתוצאה מביצוע עבודות/ השירותים בהתאם להוראות סעיף זה.
- 19.3 "זמני חירום" – מצב אשר הוכרז כמצב חירום על ידי הממשלה ו/או הכנסת כאמור בהוראות הדין. לרבות במקרים של אסון טבע, הפרות סדר, הכרזת מלחמה או סכסוך מזויין, וכן מצבי ו/או זמני חירום נוספים כפי שיוגדרו על ידי העירייה מעת לעת, לרבות, אך לא רק, הפעלת מערכי החירום בעיר, נפילת תשתיות עירוניות ואירועים ברמה עירונית בלבד.

20. הפרות וסעדים

- 20.1 מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה ו/או מכל זכות ו/או סעד העומדים לעירייה על פי כל דין, הפרת התחייבות מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה, על נספחיו, תקנה לעירייה את הזכויות והסעדים הקבועים בהסכם זה ועל פי כל דין.
- 20.2 מוסכם כי הוראות סעיפים 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19 להסכם זה הינן הוראות יסודיות, והפרתן על ידי הספק תהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 20.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ייחשבו גם המקרים הבאים כהפרות יסודיות של ההסכם:
 - 20.3.1 אי אספקת השירותים ו/או אי הפעלת המערכת בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז ו/או המפרט הטכני;
 - 20.3.2 אי עמידה מהותית ו/או חוזרת ברמות השירותים (SLA), בזמני התגובה או בדרישות השירות שנקבעו במפרט הטכני;
 - 20.3.3 הפסקה, השעיה, צמצום או פגיעה במתן השירותים ו/או בזמינות המערכת, ללא קבלת אישור העירייה מראש ובכתב;
 - 20.3.4 הפרת התחייבויות הספק בקשר עם אבטחת מידע, הגנת הפרטיות, שמירת סודיות ו/או שימוש במידע העירייה שלא בהתאם להוראות ההסכם;
 - 20.3.5 פגיעה בזכויות העירייה במידע העירייה ו/או מניעת גישה של העירייה למידע, למערכת או לנתונים;
 - 20.3.6 אי המצאת ערבות הביצוע ו/או אי הארכת תוקפה בהתאם להוראות הסכם זה;
 - 20.3.7 אי קיום דרישות הביטוח בהתאם להוראות הסכם זה ונספח הביטוח;
 - 20.3.8 הסבה, המחאה, העברה או מסירת ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לצד שלישי, בניגוד להוראות הסכם זה;
 - 20.3.9 הפרת התחייבויות הספק בעניין ניגוד עניינים, שמירה על טוהר המידות ו/או מסירת הצהרה או מצג מהותיים שאינם נכונים במסגרת המכרז ו/או ההסכם;
 - 20.3.10 הפרה חוזרת של הוראות ההסכם, אף אם כל הפרה כשלעצמה אינה מהווה הפרה יסודית.



- 20.4 במקרה של הפרה יסודית של ההסכם, תהיה העירייה רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אחר העומדים לה, להביא את ההסכם לידי סיום, כולו או חלקו ו/או לחלט את ערבות הביצוע ו/או לבצע את השירותים בעצמה ו/או באמצעות כל גורם אחר ו/או לנקוט בכל פעולה אחרת העומדת לה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
- 20.5 חילוט ערבות הביצוע ו/או מימוש סעד כלשהו על ידי העירייה לא יהוו סעד בלעדי ולא יגרעו מזכות העירייה לקבלת פיצוי בגין מלוא נזקיה ו/או מכל זכות או סעד אחרים העומדים לה על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 20.6 מתן ארכה, הימנעות מפעולה, שיהוי או אי מימוש זכות מצד העירייה במקרה מסוים לא ייחשבו כוויתור על זכויות העירייה ולא ימנעו ממנה לממש את זכויותיה בעתיד.
- 20.7 זכויות וסעדי העירייה לפי הסכם זה הינם מצטברים, ואין במימוש זכות או סעד אחד כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אחר הנתונים לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

21. שונות

- 21.1 הסכם זה, על נספחיו, ממצה את מלוא ההסכמות בין הצדדים בכל הנוגע לנושא ההתקשרות, ולא יהיה כל תוקף לכל מצג, הבטחה, התחייבות או הסכמה קודמים שנעשו בין הצדדים, ככל שלא נכללו במפורש בהסכם זה ו/או במסמכי המכרז.
- 21.2 כל שינוי, תיקון, תוספת או ויתור בקשר להסכם זה יהיו תקפים אך ורק אם נערכו בכתב ונחתמו כדין על ידי מורשי החתימה של שני הצדדים.
- 21.3 הימנעות או שיהוי של מי מהצדדים במימוש זכות הנתונה לו על פי הסכם זה ו/או על פי דין, לא ייחשבו כוויתור על אותה זכות ולא ימנעו את מימושה בעתיד.
- 21.4 במקרה שבו הוראה מהוראות הסכם זה תיקבע כבלתי חוקית, בלתי תקפה או בלתי ניתנת לאכיפה, לא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקפן של יתר הוראות ההסכם, אשר ימשיכו לעמוד בתוקפן.
- 21.5 הספק מצהיר כי ידוע לו שהתקשרות העירייה בהסכם זה כפופה לכל דין החל על רשויות מקומיות, לרבות קבלת כל אישור הנדרש על פי דין, וכי לא תהיה לו כל טענה בקשר לכך.
- 21.6 סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל מחלוקת הנובעת מהסכם זה ו/או הקשורה אליו תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב.
- 21.7 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הינן כמפורט במבוא להסכם. כל הודעה שתישלח מצד אחד למשנהו בדואר רשום תיחשב כאילו התקבלה בתוך 3 ימי עסקים ממועד משלוחה, ואם נמסרה ביד – במועד מסירתה בפועל.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק

העירייה

אישור עו"ד מטעם הספק

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת בזאת כי הספק _____
 ח.פ.ע.מ. _____, הינו תאגיד הרשום כדין בישראל, וכי ה"ה:

1. _____ ת.ז. _____

2. _____ ת.ז. _____

הינם מורשי החתימה המוסמכים לחתום בשם הספק על הסכם זה, וכי חתימתם בצירוף חותמת הספק מחייבת את הספק לכל דבר ועניין.

תאריך

חתימה



10. נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

מסמך מס' 10

נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

לכבוד

עיריית רמת השרון

ג.א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל – 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים ₪) וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז 732/25 ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד. בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום 31.12.2026 ועד בכלל.

לאחר יום 31.12.2026 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה תיחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה, ובלבד שתוך 14 יום תומצא דרישה ידנית.

_____ בנק

_____ תאריך



נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה

לכבוד

עיריית רמת השרון

ג.א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל – 10,000 ₪ (במילים: שרת אלפים ₪) וזאת בקשר לביצוע העבודות והשירותים במכרז 732/25 ולהבטחת מילוי התנאים ודרישות המכרז והחוזה.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד. בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שפורסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ביום 15/00/00 .

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום 00/00/00 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי 00/00/00 לא תענה.

לאחר יום 00/00/00 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה תיחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה, ובלבד שתוך 14 יום תומצא דרישה ידנית.

_____ בנק

_____ תאריך



11. נוסח תנאי ביטוח ואישור קיום ועריכת ביטוחים

מסמך מס' 11

11.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי לפני תחילת ביצוע עבודתו ובמשך כל תקופת ההסכם יהיו בידי פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על שמו ועל חשבונו, הכל כמפורט להלן וכן באישור עריכת ביטוח המצורף להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כמסמך מס' 11 (להלן: "אישור עריכת הביטוח").

על אף האמור לעיל, רשאי הספק שלא לערוך את ביטוח הרכוש המפורט באישור עריכת הביטוח המשמש בקשר עם מתן השירותים, במלואו או בחלקו, בכפוף לכך שהוא פוטר את העירייה וכל הבאים מטעמה מאחריות לכל אובדן או נזק שייגרם לרכוש כאמור, למעט בגין נזק שנגרם בזדון. בנוסף, מתחייב הספק כי הפוליסות לביטוח שיוצאו על ידו יכללו:

- א. נוסח הפוליסות (למעט הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית ואחריות המוצר) לא יפחתו מנוסח הפוליסות הידוע כ"ביט" או נוסח מקביל לפוליסות "ביט" הנהוג אצל המבטח;
- ב. הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית וביטוח אחריות המוצר תכלול כיסוי רטרואקטיבי שאינו מאוחר מיום תחילת הסכם זה;
- ג. בכל הפוליסות יבוטל סייג "רשלנות רבתי". אין בביטול הסייג בכדי למנוע מחובות המבוטח ו/או מזכויות המבטח על-פי דין.

11.2. ללא צורך בכל דרישה מצד העירייה, מתחייב הספק להמציא לידי העירייה תוך 10 ימי עסקים מיום קבלת הודעה על זכירתו במכרז ובכל מקרה לפני תחילת ביצוע עבודתו (המוקדם מבין המועדים) את אישור עריכת הביטוח כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח מורשית בישראל.

11.3. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע עבודתו והעירייה תהיה זכאית למנוע ממנו להתחיל בביצוע ההסכם כל עוד האישור האמור לא הומצא לו לפני מועד תחילת ביצוע העבודה.

11.4. אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד, כאמור בסעיף 11.2 לעיל, לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה, לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי ההסכם.

11.5. העירייה רשאית לבדוק את אישור עריכת הביטוח שיומצא ע"י הספק כאמור בסעיף 11.2 לעיל והספק מתחייב לפעול לביצוע כל שינוי או תיקון שידרש על מנת להתאימו להתחייבויותיו על-פי הסכם זה ונספחיו. הספק מצהיר כי זכות הביקורת של העירייה ביחס לאישור הביטוח כאמור וזכותה של העירייה להורות על תיקון ביטוחי הספק כמפורט לעיל, אינו מטיל על העירייה או מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור הביטוח כאמור, טיבו, היקפו ותוקפו ואין בה לגרוע מכל חבות המוטלת על הספק על פי הסכם זה.

11.6. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידו, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם, ולוודא כי ביטוחיו יחודשו מעת לעת לפי הצורך ויהיו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם.



למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע מאחריות הספק, מתחייב הספק כי הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית ומוצר תחודש ברצף לפחות שלוש מיום סיום מתן השירותים לעירייה.

לא יאוחר ממועד תום כל תקופת ביטוח מתחייב הספק להפקיד בידי העירייה אישור ביטוח חדש כאמור בסעיפים 11.1 ו-11.2 לעיל בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת. הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור הביטוח במועדים הנקובים, מדי כל תקופת ביטוח כל עוד הסכם זה תקף וזאת אף אם תוקפו הפורמאלי פג אולם הוא ממשיך להתקיים בפועל. בוטלו הביטוחים בטרם פג תוקף הסכם זה מסיבה כלשהיא והספק לא המציא אישור ביטוח אחר, או לא חידש ביטוחים שהסתיימו בטרם פג הסכם זה, תהיה העירייה רשאית, אך לא חייבת, לבצע את הביטוחים תחתיו ולשלם את דמי הביטוח אם לא ישלם לדרישתה. העירייה תהיה רשאית לנכות תשלומים אלו מכל סכום שיגיע ממנה להספק בכל זמן שהוא או לגבותם מהספק בכל דרך אחרת.

11.7. הספק מתחייב לקיים את נהלי הבטיחות אשר יקבעו מעת לעת על ידי העירייה ו/או על ידי המבטחים ו/או על ידי הרשויות המוסמכות. כן מתחייב הספק שלא לעשות ו/או לא להתיר לאחר לעשות כל מעשה או מחדל אשר יש בהם כדי לסכן חיי אדם ו/או לגרום נזק לרכוש.

11.8. למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי קביעת גבול האחריות כמפורט באישור עריכת הביטוח, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הספק לבחון את החשיפה לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי היא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי העירייה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות המזעריים כאמור.

11.9. אם לדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוח נוסף ו/או משלים לביטוחי הספק המפורטים באישור הביטוח, רשאי הספק לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור. בכל ביטוח נוסף או משלים לביטוחי רכוש הספק המשמש בקשר עם מתן שירותי הספק על פי הסכם זה יכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה וכל הבאים מטעמה ולעניין ביטוחי החבויות, יורחבו הפוליסות לשפות את העירייה בגין אחריותה הנובעת ממעשי ו/או מחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

הפרת נספח זה על כל תנאיו מהווה הפרה יסודית של ההסכם אולם איחור של עד 10 ימים בהמצאת אישור עריכת הביטוח, ממועד דרישת העירייה בכתב, לא יהווה הפרה יסודית כאמור.



תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה, יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.				
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור
שם	שם	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.פ.ד.	ת.ז.פ.ד.	ת.ז.פ.ד.	העיסוק המבוטח: הספקה, התאמה, הטמעה ואחזקה של מערכת לניהול המוקד העירוני – מכרז מס' 732/25	
מען	מען	מען		
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ראו בת ראו אחות ואו קשורה ואו שלובה ואו חלק מקבוצה.				

סוג הביטוח	מספר הפוליסה	ניסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה ותאריך סיום	תאריך תחילת ההון	מסנן	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
רכוש					שי"ח	328, 309
צד ג'					שי"ח	302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 329
אחריות מעבידים					שי"ח	309, 319, 328
אחריות מקצועית משולב אחריות המוצרי			תאריך רטרואקטיבי		שי"ח	301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332 (6 חודשים)
סייברי – צד ג' כולל זליגת מידע					שי"ח	304, 309, 328

פירוט השיירותים (במקף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציון את קוד השיירות מותן השיימה הסגורה המפורטת בספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. נתון להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):

043

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

חתימת האישור
המבוטח:

הספקים רשאי לערוך את ביטוח צד ג' /או אחריות המוצר /או אחריות מקצועית /או סייבר במסגרת פוליסה משולבת או פוליסות נפרדות.

*** יש לציון קוד כיסוי בהתאם לרשימה הסגורה המנויה בספח ד' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. במקרה של קודי כיסוי הכוללים נתון הנדרש למלא, יש להציג בנוסף את המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה.



נספח א' לחוזה ההתקשרות

המפרט הטכני

המסמכים ו/או הסעיפים הבאים למסמכי המכרז, מהווים יחד את הנספח הטכני לחוזה ההתקשרות

פרק 5 - "שיטת עבודה"

פרק 6 - "אמנת שירות SLA"

פרק 7 - "ארכיטקטורת הפתרון הנדרש"

פרק 8 - "תכולה נדרשת מכל המערכות, תתי המערכות והמודולים"

נספח ח' - "דרישות אבטחת מידע מספק שמוגדר מחזיק מאגר מידע"



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 בדבר מחזור כספי והיעדר הערת "עסק חי"

לכבוד
עיריית רמת השרון

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע"), הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע החל משנת _____.
2. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנים 2023, 2024, 2025 בוקרו על ידי משרדנו.
3. בהתאם לדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנים 2023, 2024, 2025 מחזור ההכנסות השנתי של המציע הינו כדלקמן:

שנת 2023 ₪ _____

שנת 2024 ₪ _____

שנת 2025 ₪ _____

מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של המציע בשנים האמורות הינו בסך של _____ ₪.

4. הרינו לאשר כי מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של המציע בשנים 2023, 2024, 2025 אינו נמוך מסך של **1,000,000 ₪ לא כולל מע"מ**.

5. הרינו לאשר כי בדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2025 לא נכללה הערת "עסק חי".

6. אישור זה ניתן לצורך השתתפות המציע במכרז מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני של עיריית רמת השרון.

בכבוד רב,

חתימת רואי החשבון

הערות:

- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.



נספח ג' - פירוט ניסיון המציע

מאמת 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 הרשויות המקומיות עבורן בוצעו השירותים:

פרטי איש קשר ברשות	תיאור קצר של תכולת הפרויקט	תקופת הפרויקט		שם הרשות המקומית	#
		סיום	התחלה		
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					
שם					6
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					7
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					



פרטי איש קשר ברשות	תיאור העבודה מול הרשות	תקופת הפרויקט		שם הרשות	#
		סיום	התחלה		
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					
שם					13
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					14
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					15
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					16
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					



על החתום,

שם מלא (המציע)	תאריך	חתימת המציע

אישור

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



נספח ד' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה

להלן שאלות ובקשות הבהרה שיש לנו בקשר עם מכרז פומבי מס' 732/25 להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני, 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

אנו הח"מ _____ נציגים 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 לכוזה 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 התקשרות 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 מהעסקת העירייה או במתן שירותים לעירייה ובין שהגיעו לידיעתו 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 כנספח למסמך זה ולפעול בהתאם לו.

על החתום,

שם מלא	תאריך	חתימה

אישור

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

**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 וואו 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 עו"ד _____ מרח' _____ מר/גב' _____ המוכר/ים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספרו/ם _____, ולאחר שהזהרתי/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' - הצהרת המציע**

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

1. המערכות הנזכרות להלן תפעלנה בהתאם להוראות המחוקקים השונים בתחומן: משרד החינוך, מס הכנסה, מע"מ, ביטוח לאומי.
2. הספק מתחייב לעמוד בדרישות משרד הפנים, מרכז השלטון המקומי או כל גוף שהחלטותיו מחייבות את הרשויות המקומיות בכלל ואת העירייה בפרט.
3. המערכת תפעל על פי כללי החשבונאות המקובלים.
4. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע.
5. המערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת מידע ושמירתו.
6. המערכת תעמוד בתקנות המעודכנות ובסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים.
7. המערכת תהיה כפופה לתקנים הישראליים המעודכנים בנושאי אבטחת מידע, סיסמאות, הרשאות וההיערכות למצב אסון.
8. כל המסכים, הדוחות והשוברים (המופקים ע"י המערכת) ואתרי האינטרנט יהיו מונגשים בהתאם לתקנים וההוראות המחייבות בכל נקודת זמן.
9. כל אתרי האינטרנט יהיו רספונסיביים (מותאמים לשימוש במובייל ובטבלטים).
10. המערכת תנהל מעקב ובקרה אחר שינויים, עדכונים ותאפשר לעקוב אחר אירועים חריגים.
11. הספק מתחייב לשנות, לעדכן את התוכנה באופן מיידי כמתחייב על פי החוקים והתקנות של מדינת ישראל או מי מהמוזכרים לעיל.
12. מוסכם בזאת כי העירייה רשאית לדרוש מהזוכה מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי, דיווחים שונים בקשר עם מתן השירותים והעבודות נשוא החוזה, והזוכה מתחייב למסור דיווחים אלה, תוך העמדת מלוא המידע שבידו ללא שהדבר יזכה אותו בכל תמורה נוספת.
13. הזוכה מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את מתן השירותים נשוא החוזה וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
14. במערכות המוזכרות בסעיף זה יתאפשרו עדכונים, תוספות וביטולים לוגיים בלבד של הנתונים ורק בשנת פעילות שוטפת או בשנתיים בזמן התפר בין שנה לשנה. נתונים משנים קודמות (על פי החלטת הרשות) יהיו ברי צפייה בלבד או ניתן יהיה להפיק מהם מידע או להשתמש בהם כבסיס לעדכונים ושינויים בשנה השוטפת. לא יתאפשרו עדכונים, שינויים ותוספות בשנים היסטוריות (למעט במידה ואלה אושרו בכתב ומראש ע"י הרשות).

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

על החתום,

שם מלא (המציע)	תאריך	חתימת המציע



נספח ח' - דרישות אבטחת מידע מספק שמוגדר מחזיק מאגר מידע

הואיל ועיריית רמת השרון (להלן "העירייה" ו/או "הלקוח") היא בעלת שליטה במאגר מידע כמשמעותו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").

והואיל ולפי דרישת העירייה/ההסכם בין הצדדים, הספק מספק לה שירותים הכרוכים בעיבוד מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות וכמוסכם להלן.

והואיל ועיבוד המידע כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז – 2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") וכן הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות (להלן: "דיני הגנת הפרטיות").

אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם _____ (שם "הספק") מצהיר כי אני מבין שאוגדר כ-"מחזיק מאגר מידע" רשום של עיריית רמת השרון, וכי אני נותן את הסכמתי ומחויבותי לכל האמור בדרישות להלן.

תוכן עניינים:

1. הגדרות
2. הוראות כלליות
3. שמירת סודיות
4. דרישות אבטחת מידע רוחביות
5. רישות נוספות הנוגעות לשילוב יכולות AI
6. דרישות נוספות הנוגעות לאחסון בענן
7. דרישות נוספות במקרה של אספקת מערכת מידע לעירייה
8. חתימת נציג מוסמך מטעם הספק



1. הגדרות

- 1.1 "מידע אישי" - נתון הנוגע לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה פרט מזהה כגון: שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי.
- 1.2 "מידע" - כל נתון או מסמך הנוגע לעירייה ו/או עובדיה ו/או ספקיה ו/או לקוחותיה ו/או חבריה ו/או כל גורם הקשור עמה, לרבות מידע אישי, מידע בעל רגישות מיוחדת, מידע עסקי, מקצועי או מסחרי, אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכה בשל מעשה/מחדל של הספק) ומוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או כל דין אחר ו/או נהלי העירייה, ובין אם הוא מצוי במצע פיזי, ממוחשב, מגנטי או אלקטרוני.
- 1.3 "עיבוד מידע" - כל פעולה שמבוצעת לגבי המידע, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילוי, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו.
- 1.4 "בעל שליטה במאגר מידע" - מי שקובע, לבדו או יחד עם אחר, את מטרות עיבוד המידע שבמאגר המידע, או גוף שהוא או בעל תפקיד בו הוסמך בחיקוק לעבד מידע במאגר. להלן: העירייה.
- 1.5 "מחזיק" - גורם חיצוני לבעל השליטה במאגר המידע המעבד בעבורו מידע. להלן: הספק.
- 1.6 "נושא מידע" - האדם אודותיו מעובד מידע.
- 1.7 "אירוע אבטחת מידע" - כל אירוע שיש בו כדי לפגוע בזמינות, סודיות או שלמות של המידע או מערכות המידע המכילות מידע, כולל פעילות מכוונת או לא, אשר עלולה לגרום לחשיפת מידע ללא אישור, גישה לא מורשית למידע או אובדן מידע.

2. הוראות כלליות

- 2.1 הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהסכם/הזמנת עבודה בין הצדדים, הלקוח נדרש להעביר לספק מידע ממאגרי המידע של הלקוח ו/או לאפשר לספק ולעובדו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של הלקוח.
- 2.2 במסגרת השירותים שינתו לעירייה, על הספק לעבד רק את סוגי המידע הרלוונטיים לעבודתו וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד.
- 2.3 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.
- 2.4 הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם להוראות סעיף 15 לתקנות אבטחת מידע.
- 2.5 ביחס לספקי ענן גלובליים (כדוגמת AWS, AZURE, GCP) ניתן להסתפק בהסמכה לתקני אבטחה מקובלים, כדוגמת ISO 27001 או SOC2 ו/או הצגת מדיניות פרטיות מתאימה, וזאת לאחר שהספק בחן את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות ומצא את ספק המשנה מתאים.
- 2.6 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.



- 2.7. העברת מידע בין הספק לעירייה או להיפך תתבצע באמצעות קובץ מוצפן כאשר הסיסמה תועבר באמצעי שונה/ כספת/ החסן מוצפן (DOK)/ פיזי באמצעות שליח מורשה/ API, הזנת הנתונים במערכת ותווך מוצפן, וכיו"ב.
- 2.8. הספק לא יהא רשאי לעדכן ו/או להשיב לצדדים שלישיים, לרבות נושאי מידע, בכל הנוגע למידע המורשה , למעט אם קיימת חובה אחרת לפי כל דין (אזי חובת הספק ליידע את העירייה). בכל מקרה בו תתקבל פנייה הנוגעת למידע המורשה המוחזק במערכות הספק, ינחה הספק את הפונה לפנות לעירייה.
- 2.9. במידת הצורך, הספק יסייע לעירייה להגיב לפניית נושא מידע למימוש זכויותיו, בין אם הפניה התקבלה אצל הספק ובין אם אצל העירייה.
- 2.10. הספק מצהיר כי ידוע לו כי אין בעצם גילוי המידע ו/או העברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע, וכל המידע הינו רכוש העירייה וקניינה.
- 2.11. 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.
- 2.12. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי ללקוח בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.
- 2.13. הספק מתחייב לדווח ללקוח, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.
- 2.14. 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, ויצגי למנמ"ר הלקוח תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.



3. שמירת סודיות

- 3.1. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים לעירייה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנוק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
- 3.2. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע אשר יגיע אליו ו/או למי מטעמו מתוקף מתן השירותים לעירייה או בדרך אחרת. הספק מתחייב שלא להחזיק ברשותו ולא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע השירותים המפורטים בהסכם ההתקשרות. הספק מתחייב שלא לגלות מידע כזה או חלקו, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף, אלא לצורך ביצוע השירותים לפי ההסכם ובכפוף להסכמת העירייה. למעט:
 - 3.2.1. העברת מידע מוגבלת לעובדים (לרבות נותני שירות מטעם הספק) 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.
 - 3.2.2. על פי דרישת ערכאה מוסמכת או רשות שלטונית מוסמכת על פי דין, ובלבד שהספק יודיע לעירייה באופן מידי על קבלת דרישה למסירת המידע (ככל שלא קיימת מניעה על פי דין למתן הודעה כאמור), ויאפשר לעירייה, ככל שהדבר בידי הספק, להתגונן בפני כל דרישה כאמור והספק ימסור רק את אותו חלק של המידע הסודי ו/או המידע החסוי שנדרש במפורש למסור.
- 3.3. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.
- 3.4. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
- 3.5. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי נספח זה, וקיומו, יפנה לעירייה בכתב לקבלת אישורה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בנספח זה.
- 3.6. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.
- 3.7. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהעירייה ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:
 - 3.7.1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהעירייה.
 - 3.7.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
 - 3.7.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי העירייה לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
 - 3.7.4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.



4. דרישות אבטחת מידע רוחביות

4.1. אבטחה פיסית וסביבתית:

4.1.1. 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.

4.1.2. 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.

4.2. הזדהות וניהול הרשאות בחצר הספק:

4.2.1. הספק יישם מידור פנימי בגישה הניתנת על ידו למידע וקבצים של העירייה, באופן שהגישה למידע וקבצים אלה תתאפשר רק לבעל הרשאה שעבודתו ותפקידו בעירייה מחייבים זאת.

4.2.2. הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי ההרשאות מטעמו.

4.2.3. אופן זיהוי של בעל ההרשאה מטעם הספק למידע של העירייה יעמוד בקריטריונים הבאים (לכל הפחות):

א. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.

ב. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.

ג. הגדרת נעילת משתמש לאחר מספר ניסיונות גישה שגויים (לכל היותר 5 ניסיונות). שחרור הנעילה יתבצע על ידי גורם מורשה מטעם הספק.

ד. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.

ה. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).

ו. מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה מטעם הספק, הספק יבטל את הרשאותיו.

4.3. בקרה ותיעוד גישה למערכות המחזיקות מידע של העירייה, בחצר הספק:

4.3.1. הספק יתעד בלוג את השדות הבאים:

א. זיהוי ואימות.

ב. נעילות משתמש.

ג. פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.

ד. העלאות תכנים.

ה. גישה מרחוק.

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



4.3.3. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתית של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.

4.4. ניהול כוח אדם:

4.4.1. הספק יחתים 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.

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

4.4.3. הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע, 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.

4.4.4. 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.

4.5. אירועי אבטחת מידע:

4.5.1. הספק יתעד אירועי אבטחת מידע, ככל האפשר באמצעות רישום אוטומטי בלוג. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

4.5.2. הספק מתחייב לדווח לעירייה באופן מידי בכל מקרה של חשש לאירוע אבטחת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.

4.5.3. ההודעה תכלול לכל הפחות תיאור של האירוע, המס' המשוער של נושאי המידע המעורבים באירוע, תיאור ההשלכות האפשריות של האירוע, האמצעים שנקטו לטיפול באירוע.

4.5.4. במקרה של אירוע אבטחת מידע, הספק מתחייב לספק מענה מיטבי והולם, כך שזמן החזרה לכשירות וזמינות המידע יהיה בצורה המהירה ביותר.

4.5.5. הספק יספק מענה אנושי (לא אוטומטי) לטיפול באירועי סיבר.

4.5.6. 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 שנקטו בעקבותיהם.

4.5.7. הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור.

4.5.8. הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נהלי האבטחה שלו, אחת לשנה לפחות.



- 4.6. ניהול מאובטח ומעודכן במערך המחשוב :
- 4.6.1. הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.
- 4.6.2. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך ללקוח.
- 4.6.3. הספק יישם בקורות קלט ופלט.
- 4.6.4. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.
- 4.6.5. הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של הלקוח לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר ללקוח על אופן ההפרדה.
- 4.6.6. הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 4.6.7. הספק יודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למנהל אבטחת המידע של הלקוח לפי דרישתו.
- 4.6.8. הספק יודא 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.
- 4.7. אבטחת תקשורת בחצר הספק :
- 4.7.1. 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).
- 4.7.2. 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.
- 4.7.3. 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).
- 4.8. ביקורות תקופתיות :
- 4.8.1. 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.
- 4.8.2. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למערכות/רשתות התקשורת בהן מחוזקים מאגרי מידע, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.
- 4.9. גיבויים ושחזורים :
- 4.9.1. הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.



5. דרישות נוספות הנוגעות לשילוב יכולות AI

בעת שימוש במודלי AI או קריאות API לפתרונות AI ושילובם בתהליכי הפיתוח ו/או השימוש במערכת, ייושמו כללי האבטחה הבאים:

5.1. קריאה למערכת ה-AI לא תאפשר העברת מידע אישי ו/או עסקי של העירייה למערכת ה-AI, בצורה בה המידע הנ"ל יכול לשמש לאימון ולימוד המודלים.

5.2. השימוש במודלים יבוצע כך שהמידע עליו אומנו המודלים יכלול מידע חיצוני, אבל כל מידע המועבר למערכת, יישאר בתחום המידע המאובטח והמוגן בהתאם למדיניות ניהול הגנת המידע של העירייה.

5.3. פיתוח המערכת יבוצע לאחר אפיון הכולל התייחסות לאבטחת המידע בפיתוח פתרונות המשלבים כלי AI.

5.4. האפיון יכלול את ניתוח הסיכונים, הגדרת מענה הולם לכל סיכון.

5.5. האפיון יכלול טיפול בנושאי האבטחה לכל אורך חיי המערכת, כולל בטיפול בבאגים ופעילות שינויים ושיפורים.

5.6. באחריות הספק להפעיל מנגנון QA שיבחן גם את המענה לסיכונים האבטחה שהוגדרו באפיון.

5.7. שימוש במודלים חיצוניים מחייב אפשרות לעדכוני גרסאות וטיפול בחולשות אבטחה המתגלות מעת לעת.

5.8. הספק מתחייב לפתח את המערכת בהתאם לסטנדרטים המקובלים בתעשייה, ובהם הנחיות מערך הסייבר הלאומי בהקשר של פיתוח מאובטח של מוצרי בינה מלאכותית.

5.9. הספק מתחייב שמפתחות ההצפנה של הקוד לא יעלו לענן ו/או לכלי ה-AI.



6. דרישות נוספות הנוגעות לאחסון בענן

ככל שהספק עושה שימוש בשירותי ענן לאחסון מידע של העירייה :

- 6.1. הספק יודא במערכות ההגנה, חסימת תעבורה ממדינות עוינות ו/או מקורות הידועים כבעלי מוניטין בעייתי ו/או עויין. ככל הניתן, יחסמו מקורות TOR ו-Anonymizer המאפשרים גלישה אנונימית.
- 6.2. ככל שמיקומה הגיאוגרפי של פעילות הענן הינה מחוץ לגבולות מדינת ישראל, הנ"ל יתבצע תוך עמידה בתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001, וכן כל תקן ו/או רגולציה נדרשת אחרת.
- 6.3. לצורך מתן מענה לאתגרי וסיכוני "נעילה" (Vendor lock-in) במסגרת חברת שירותי הענן הקיימת, יתבצע תיעוד כלל הממשקים וה-API אשר נעשה בהם שימוש, וכן גיבוי תקופתי של המידע הקיים בסביבת הענן לסביבת צד ג' אחרת. האמור מתייחס גם ל-Meta Data הרלוונטי.

7. דרישות נוספות במקרה של אספקת מערכת מידע לעירייה

ככל שהספק נותן שירותי תוכנה/מערכת מידע לעובדי/ספקי/לקוחות העירייה :

- 7.1. פיתוח המערכת ועדכונה יבוצעו בכפוף לנוהל פיתוח מאובטח (SSDLC) המבוסס על תקן OWASP עדכני או תקן מקביל שיאושר ע"י העירייה.
- 7.2. פיתוח המערכת יתבסס על גרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 7.3. פיתוח המערכת בהתאם למסמך דרישות האפיון שאושר מראש על ידי העירייה. במקרה של מערכת מדף (As Is), כל תוספת הדורשת פיתוח, תעמוד בכללי פיתוח מאובטח והוראות העירייה.
- 7.4. לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
- 7.5. ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 7.6. המערכת תתמוך שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות על ידי היצרן בלבד.
- 7.7. המערכת תייצר יומן רישום (log) לנתוני האבטחה הבאים: זיהוי ואימות; נעילות משתמש; פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם; העלאות תכנים; גישה מרחוק; אירועי אבטחה.
- 7.8. תתבצע החלפה תקופתית של מפתחות ההצפנה, ובפרט של API&Host keys, זאת לצורך שמירה על סודיות, שלמות ואמינות המידע.
- 7.9. המערכת תעבור סקר קוד (Code review), ובקרת הפעלה בהיבטי אבטחת המידע לפני שתועבר לסביבת הייצור, וכן באופן תקופתי.
- 7.10. במערכות עם צד לקוח לטובת שימוש הציבור, ידוע לספק כי עליו לגבש את מדיניות הפרטיות ואת אופן שימוש בעוגיות יחד עם העירייה. למען הסר ספק, לא תתכן עלייה לאוויר טרם אישור נוסח מדיניות הפרטיות ואופן שימוש בעוגיות על ידי העירייה.
- 7.11. בשימוש בספריות צד ג', קוד פתוח או לאחר רכישה, יש לוודא עמידה בדרישות אבטחת המידע גם שלהם.



- 7.11.1. הספק מחויב לוודא שכל רכיב קוד פתוח שבו נעשה שימוש, הינו בעל רישיון המאפשר שימוש מסחרי.
- 7.11.2. חל איסור להשתמש בספריות שהופסקה תחזוקתן או שהתגלו בהן חולשות אבטחה חמורות ללא תיקון רשמי.
- 7.11.3. חל איסור על שימוש בספריות קוד פתוח בלתי מאומתות ממקורות שאינם רשמיים.
- 7.11.4. יש לנהל מדיניות עדכון ספריות שמבטיחה שהגרסאות יהיו תמיד עדכניות, נתמכות וללא חולשות אבטחה קריטיות.
- 7.12. הגנה ותיעוד בסיס הנתונים (data base) :
- 7.12.1. יישום הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 7.12.2. המערכת תכלול רכיב ניטור שינויים בבסיסי הנתונים ויכולת הפקת דו"ח לפי דרישת העירייה.
- 7.12.3. הספק יעשה שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 7.12.4. נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-DB.
- 7.13. הזדהות וניהול הרשאות משתמשים במערכת :
- 7.13.1. עבור מערכת שאינה מאוחסנת בשרתי העירייה והגישה אליה מרוחקת, כלל הגישה למערכת, הן עבור משתמשי אדמין והן עבור משתמשים רגילים, תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
- 7.13.2. יש לתמוך באפשרות לניהול הזהויות דרך ה-Directory של העירייה.
- 7.13.3. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
- 7.13.4. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
- 7.13.5. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
- 7.13.6. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.
- 7.13.7. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 7.13.8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 7.13.9. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 7.14. המערכת תכיל בקורות קלט ופלט כמפורט להלן :
- 7.14.1. וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 7.14.2. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל CAPTCHA).
- 7.14.3. מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חסימת אפשרות לשינוי UID בסוף הדף, חסימת שינוי או הוספת דפי משנה).



7.14.4. מניעת חשיפה עבור משתמש הקצה להודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.

7.14.5. במקרה של העלאת קבצים למערכת: ווידוא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.

8. על החתום,

שם מלא (המציע)	תאריך	חתימת המציע

אישור

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____
מר/גב' _____ המוכרים 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 ט' – הצעת מחיר

1. כללי

- 1.1 המחיר שיוצג ע"י המציע 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 כמות המשתמשים במערכת (פנימיים/חיצוניים), בדמי השימוש החודשיים הקבועים, תהיה עד לכמות של 680 משתמשים, לכל משתמש מעבר לכך יהיה תשלום נוסף בהתאם להצעת המחיר.
- 1.4 על המציע לנקוב בכל המחירים הנדרשים בהמשך בשקלים חדשים, ללא מע"מ, נכון ליום הגשת ההצעה.
- 1.5 התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן:
- 1.5.1 חישוב ההצמדה יעשה פעם בשנה, החל משנת ההתקשרות השנייה.
- 1.5.2 מדד הבסיס יהיה יוני 2026.
- 1.6 לתמורה לא תתווסף ריבית כלשהי.
- 1.7 לתמורה יתווסף מע"מ כחוק.
- 1.8 הצעה החורגת מהתחום שנקבע כמחירי מינימום/מקסימום תפסול את ההצעה.

2. הנני מציע לעירייה את כלל המערכות נשוא המכרז תמורת דמי שימוש חודשיים כמפורט בטבלה שלהלן (כל המחירים בטבלה ללא מע"מ):

#	תאור העבודה, השירות	כמות (A)	מחיר מינימאלי ליחידה (לפני מע"מ)	מחיר מרבי ליחידה בש"ח (לפני מע"מ)	מחיר מוצע ליחידה בש"ח (לפני מע"מ)	סה"כ (לפני מע"מ)
1	דמי שימוש חודשיים במערכת המוקד ובאפליקציות נשוא המכרז וכל דרישות המפרט, המכרז והסכם ההתקשרות	36 (תקופת הבסיס)	23,000	30,000		(סה"כ לשורה זו: B*A) (X)
2	משתמש נוסף, מעבר לכמות המוגדרת.	100	60	80		(סה"כ לשורה זו: B*A) (Y)
3	עלויות לצד ג' כנגד שימוש בווטסאפ או בכל ישות המשגרת מסרונים או הודעות	לפי שימוש			על פי מחירון ספק צד ג' + 5 אחוז	50,000
4	בנק שעות פיתוח לשינויים ושיפורים במערכת	2,000	300	300	300	600,000
5	סה"כ מסגרת התקשרות לתקופת הבסיס					(650,000 + Y+X)



לראיה באתי על החתום:

שם המציע: _____

ת.ז. או מס' ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

דוא"ל: _____

תאריך: _____

חתימה + חותמת: _____