

עיריית נס-ציונה
מכרז פומבי מס' 46/21
לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול מערך קשרי לקוחות,
עבור עיריית נס-ציונה

2	הודעת ראש העיר
3	מסמך א' – תנאי המכרז והוראות למשתתפים
13	מסמך ב' – הצעת המציע
16	מסמך ב'1 – פרטי הניסיון הקודם
17	מסמך ב'2 – תצהיר בדבר זכויות המציע בתוכנות המוצעות
18	מסמך ב'3 – טופס ופרמטרים לניקוד ועדה מקצועית
21	מסמך ג' – ההסכם
33	מסמך ד' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ההצעה במכרז
34	מסמך ה' – תצהיר קיום דיני עבודה
35	מסמך ו' – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות
36	מסמך ז' – תצהיר היעדר קירבה לחבר מועצה או עובד עירייה
38	מסמך ח' – דרישות ביטוח
41	מסמך ט' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע ההסכם
42	מסמך י' – מפרט טכני
69	מסמך יא' – הסכם רמת שירות SLA
71	מסמך יב' – דרישות אבטחת מידע והסכם שמירת סודיות
76	מסמך יג' – טבלה תוכנה חסרה בתפוקות המערכת
77	מסמך יד' – בדיקות קבלה ולוחות זמנים

הודעת ראש העיר

עיריית נס-ציונה **מכרז פומבי מס' 46/21** **לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות** **עבור עיריית נס-ציונה**

עיריית נס-ציונה (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי הלקוחות בעירייה.

ניתן לעיין ולרכוש את המסמכים הכוללים את תנאי המכרז, מסמכיו, וההסכם שעליו יידרש הזוכה לחתום (להלן - "מסמכי המכרז"), באמצעות אתר העירייה בכתובת www.nzc.org.il, בעמוד הבית של האתר, תחת "קישורים שימושיים" - כפתור "מכרזים", תמורת סך של 250 ₪ (אשר לא יוחזר).

על המציע לצרף להצעתו את הקבלה עבור רכישת מסמכי המכרז הנושאת את שמו בלבד.

לפרטים ולעיון במסמכי המכרז ללא תשלום, ניתן גם לפנות למשרדי אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה, ברחוב הבנים 9 נס-ציונה, בימים א'-ה' בשעות העבודה, אצל הגב' ספי כהן (טל: 9383824-08).

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ד' למסמכי המכרז, על סך של 5,000 ₪, הערבות תהא בתוקף עד ליום 28.03.2022. העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.

לא יערך כנס מציעים.

את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב-2 העתקים + עותק דיגיטלי, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז פומבי מס' 46/21". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי העירייה, קומה ב', חדר 3101, ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום 27.12.2021 בשעה 13:00.

ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 27.12.2021 בשעה 13:15. כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.

את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

בכבוד רב,

שמואל בוקסר
ראש העיר

מסמך א' – תנאי המכרז והוראות למשתתפים

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי הלקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

פעולה	תאריך	שעה
שאלות הבהרה	09.12.2021	עד שעה 12:00
הגשת הצעות	27.12.2021	עד שעה 13:00
פתיחת תיבת מכרזים	27.12.2021	שעה 13:00

1. נשוא המכרז

1.1. המכרז הינו לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי הלקוחות בעירייה בהתאם להוראות מסמכי המכרז, לרבות ההסכם (מסמך ג') והמסמכים הטכניים (מסמכים י' – יד').

1.2. הזוכה במכרז יעניק לעירייה שירותי התקנה, הטמעה, תמיכה, תחזוקה, שדרוגים, עדכוני גרסאות, עדכונים שוטפים מעת לעת הכל כמפורט במסמכי המכרז.

1.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל הזוכה במכרז נדרש :

1.3.1. לבצע את הסבת הנתונים מלאה ממערכות הספק הנוכחי (קומפיוצ'ר) למערכת המוצעת על ידו במסגרת המכרז.

1.3.2. לבצע התקנה והטמעה של המערכת שהוצעה על ידו במחשבי ומערכות המשתמשים הרלוונטיים בעירייה עד לקליטתן המלאה כולל מעבר מבחני קבלה עד לשימוש מלא ופונקציונאלי בהם.

1.3.3. לאחר הטמעת המערכות הספק יבצע הדרכות בעירייה למשתמשים השונים (יעשה מאמץ מטעם העירייה לרכז מועד או מספר מועדים להדרכות כאמור) וכן יקיים הדרכות אחת לשנה במשך יום אחד (6 שעות).

1.4. מובהר כי הזוכה במכרז יהא אחראי על פרויקט ההקמה של המערכת בשלמותה, לרבות: אספקת תוכנות, רישיונות (לרבות חידושי רישיונות), הסבות נתונים, ממשקים למערכות עוטפות, ביצוע בדיקות, עליה לאוויר, ביצוע הרצות, תיקונים ושיפורים, שדרוגים ותחזוקה שוטפת, מתן שירות שוטף וכן כל שירות אחר ו/או עבודה אחרת המפורטת בהסכם על נספחו.

1.5. תמורת ביצוע השירותים בכללותם בהתאם להוראות ההסכם (מסמך ג') על מסמכיו בלוחות הזמנים ובתנאים המפורטים שם, יהא זכאי הזוכה במכרז לקבלת תמורה בהתאם להצעתו במכרז ותנאי התמורה בהסכם.

2. תקופת ההתקשרות

2.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה מחולקת לשתי תקופות כדלקמן :

2.1.1. "תקופת האפיון" : תקופה של עד 30 ימים מיום חתימת העירייה על ההסכם, במסגרת תקופה זו, יאופיינו כלל התהליכים העסקיים ככל שידרשו ולרבות אפיון ממשקים נדרשים למערכות.

2.1.2. "תקופת ההקמה" : תקופה של עד 60 ימים מיום חתימת העירייה על ההסכם, במסגרתם יושלמו כלל עבודות ההתקנה, הסבות, הטמעות והדרכות, מבחני הקבלה וכיו"ב עד לאפשרות לשימוש מלא ופונקציונאלי של העירייה במערכת שהוצעה על ידי הספק.

2.1.3. "תקופת השימוש" : תקופה של 36 חודשים אשר יחלו להיספר מתום תקופת ההקמה במסגרתם יוענקו לעירייה שירותי תחזוקה, שדרוגים וכיו' כמפורט בהסכם (מסמך ג') ובמסמכים י' – יד'.

העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה שתישלח לספק, להאריך את תקופת השימוש לתקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן : "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת השימוש לרבות שנות האופציה לא תעלה על 5 שנים.

2.2. העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י ההסכם – מסמך ג' למסמכי המכרז, ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות, ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.

2.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות המוגדרות בסעיפי סיום ההתקשרות, כפי שהן מפורטות בהסכם ובמסמך י' למסמכי המכרז – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות באופן מסודר על פי דרישת העירייה.

2.4. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם – מסמך ג' למסמכי המכרז.

3. כשירות המציע

זכאים להשתתף במכרז זה, מי שעומדים בכל התנאים המפורטים להלן :

3.1. מציע אשר הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומנהל ספרי חשבונות כחוק, וכן תושב ישראל. במידה והמציע הינו חברה/שותפות, על החברה/שותפות להיות רשומה בישראל.

3.2. מציע אשר הינו בעל ניסיון במהלך השנים 2019 – 2021 באספקת והפעלת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות לשתי רשויות מקומיות בארץ לפחות, המונות לפחות 40,000 תושבים כל אחת וביחס לכל רשות כאמור צירף המלצה חיובית אחת מהתקופה האמורה. ההמלצה תכלול את האופן בה סייעה המערכת לשיפור רמת השירות הניתנת ברשות לתושבים.

"רשות מקומית" : כהגדרתה בדין ולרבות תאגיד מקומי.

מספר תושבים בתנאי הסף: לפי נתוני הלמ"ס לשנת 2019.

3.3. מציע אשר הוא בעצמו בעל זכויות הקניין או בעל זכות השיווק ומתן רשות שימוש של: התוכנות המוצעות על ידו במכרז שבאמצעותן יספק את השירותים לעירייה (להלן: "התוכנות המוצעות").

3.4. הגיש ערבות בנקאית על סך 5,000 ₪ להבטחת הצעתו במכרז בנוסח מסמך ד' בדיוק.

3.5. רכש את מסמכי המכרז בסך של 250 ₪.

לא מילא מציע אחר איזה מהתנאים להשתתפות במכרז, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין; לבקש כי ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהנתונים שבהצעתו ו/או המסמכים שצורפו לה.

4. מסמכי המכרז

- 4.1. הודעת ראש העיר
- 4.2. מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז.
- 4.3. מסמך ב' – הצעת המציע.
- 4.4. מסמך ב'1 – הצהרה על ניסיון קודם לצורך עמידה בתנאי הסף.
- 4.5. מסמך ב'2 – תצהיר בדבר זכויות בתוכנות המוצעות.
- 4.6. מסמך ב'3 – טופס ופרמטרים לניקוד הועדה המקצועית.
- 4.7. מסמך ג' – הסכם.
- 4.8. מסמך ד' – נוסח ערבות בנקאית למכרז.
- 4.9. מסמך ה' – נוסח תצהיר קיום דיני עבודה.
- 4.10. מסמך ו' – נוסח תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.
- 4.11. מסמך ז' – נוסח תצהיר בדבר היעדר קרבה לחבר מועצה או לעובד עירייה.
- 4.12. מסמך ח' – דרישות ביטוח.
- 4.13. מסמך ט' – נוסח ערבות בנקאית לחוזה (ביצוע).
- 4.14. מסמך י' – מפרט טכני.
- 4.15. מסמך יא' – הסכם רמת שירות (SLA).
- 4.16. מסמך יב' – הסכם שמירת סודיות.
- 4.17. מסמך יג' – טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת.
- 4.18. מסמך יד' – בדיקות קבלה ולוחות זמנים.

5. מסמכי המכרז – רכוש העירייה

5.1. מסמכי המכרז הנם רכוש של העירייה וקניינה הבלעדי והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות לעירייה עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.

5.2. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

6. הבהרת מסמכי המכרז

6.1. כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.

6.2. על המציע לקרוא בעיון רב את ההסכם ואת כל מסמכי המכרז.

6.3. המציע רשאי לפנות בכתב למנהל מערכות מידע בעיריית נס- ציונה בשאלות ו/או בקשות להבהרה בכל סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא, אם מצא, במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף, או פרט, או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו במפרט המכרז וזאת לא יאוחר מיום 09.12.2021 שעה 12:00.

6.4. את הפניות הנ"ל יש לשלוח למנהל אגף מחשוב ומערכות מידע מר קשת בני, בדוא"ל: bkeshet@nzc.org.il, כמסמך WORD, בפורמט המצוין מטה, כל זאת בציון שם הפונה וחברתו, כתובת, דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה.

6.5. להלן דוגמה לתבנית לשאלות הבהרה:

מס"ד	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/הסגה	תשובת העירייה
1	חוזה	8	14.1	שאלת ההבהרה	

6.6. העירייה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז.

6.7. ההבהרות/תשובות/עדכונים ככל שיהיו יפורסמו באתר העירייה. על המציעים חלה חובה להתעדכן עד למועד האחרון להגשת ההצעות בדבר השינויים וההבהרות באתר העירייה ולצרף את התשובות/הבהרות שפורסמו להצעתם כחלק בלתי נפרד הימנה.

6.8. העירייה אינה אחראית לפרטים ו/או הסברים ו/או הבהרות שניתנו בע"פ ולא יהיה להם כל תוקף.

6.9. המציע לא יהא רשאי לטעון כי בהצעתו הסתמך על תשובות שנתנו על ידי מאן-דהוא, אלא אם התשובות פורסמו באתר העירוני, כאמור בסעיף זה, והן צורפו להצעתו כחלק בלתי נפרד הימנה.

7. הצהרות המציע:

7.1. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם המצורף למכרז על נספחיו ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.

7.2. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

7.3. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהו מתנאי המכרז. העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

8. צירוף מסמכים

כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:

8.1. כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידו בכל עמוד ועמוד וכן במקומות המיועדים לכך (לרבות בעמוד האחרון להסכם).

8.2. פירוט במסגרת מסמך ב'1, בדבר ניסיונו הקודם לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.2.

8.3. המלצות מאת שתי הרשויות המקומיות אשר המציע הסתמך על ניסיונו ביחס אליהן על מנת לעמוד בתנאי הסף שבסעיף 3.2.

8.4. תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה אצל המציע (בנוסח מסמך ב'2) ולפיו המציע הינו בעל זכויות הקניין או זכות השיווק ומתן רשות שימוש בכל אחת מהתוכנות המוצעות כהגדרתם בתנאי הסף. היה והמציע אינו "בעלי זכות הקניין" באיזה מהתוכנות, יצרף גם אישור מכל אחד מבעלי התוכנות המוצעות המעידים כי הוא רשאי לשווק את התוכנות המוצעות.

8.5. הוגשה הצעה על ידי תאגיד יצורפו גם:

8.5.1. העתק תעודת התאגדות או נסח רישום ברשם התאגידים הרלוונטי לסוג התאגיד.

8.5.2. אישור עו"ד/רו"ח לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.

8.6. קבלה על רכישת מסמכי המכרז על שם המציע בלבד.

8.7. העתק שאלות ששלח המציע וכן העתק התשובות שניתנו על ידי העירייה גם אם לא שאל המציע אף שאלה, כאמור בסעיף 6 לעיל.

8.8. ערבות מכרז:

א. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, מקור, בלתי מותנית צמודת מדד בסך 5,000 ש"ח בנוסח המפורט ומסומן מסמך ד' בדיוק.

ב. תוקף הערבות האמורה יהא עד ליום **28.03.2022** בדיוק. העירייה רשאית לבקש את הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופה נוספת של עד 90 יום והמציע יהיה חייב לעשות כן על חשבונו.

ג. הערבות תהא חתומה וחייבת להיות על פי תנאיה, ניתנת לגביה לפי פניה חד צדדית של גזבר העירייה.

ד. הצעה שלא תצורף אליה ערבות כנדרש לא תידון כלל.

ה. הערבות להשתתפות במכרז תוחזר למציע שהצעתו לא תתקבל במכרז, לאחר שיחתם הסכם לביצוע העבודות נשוא המכרז עם מי שיקבע על ידי העירייה כזוכה.

9. כנס מציעים:

לא יערך כנס מציעים.

10. ראיון מציעים/הצגת המערכת:

בהתאם לעמידה בתנאי הסף וציון איכות, יזומנו מציעים לראיון/הצגת המערכת. הצגת המערכת תעשה על ידי מצגת, במשרדי העירייה. ככל שלא יהא ניתן לבצע את ההצגה באופן פרונטלי היא תבוצע באמצעים אלקטרוניים כגון ZOOM בהתאם לשיקול העירייה.

11. הצעת המציע:

11.1. את טפסי המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר העירייה בכתובת: www.nzc.org.il, בעמוד הבית של האתר, תחת "קישורים שימושיים" – כפתור "מכרזים", תמורת סך של 250 ₪ (אשר לא יוחזר).

11.2. על המציע להגיש הצעתו בש"ח, בשני העתקים זהים, על גבי **טופס "הצעת המציע"** הרצי"ב **כמסמך ב'** למסמכי המכרז, למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים ייחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחותמת התאגיד.

11.3. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.

11.4. שני עותקי ההצעה + העותק הדיגיטלי חייבים להיות זהים. במקרה של אי התאמה בסכומים הנקובים בעותק האחד לעומת העותק השני, יתוקנו הסכומים בהתאם להצעה הזולה יותר.

11.5. המחירים בהצעת המציע יכללו את כל העבודה, את כל החומרים ואת שאר ההתחייבויות שבחוזה.

11.6. העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או איזו הצעה שהיא.

11.7. הסכומים המוצעים בהצעת המציע לא יכללו מע"מ.

11.8. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף. בכפוף לאמור לעיל, יובהר כי הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז ע"י ספק משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.

11.9. הזוכה יהיה חייב לבצע את כל העבודות הכלולות בהצעה ולא יקבל כל פיצוי בעד מרכיבי עבודות שאות מחיריהם לא גילם או לקח בחשבון במחירי יחידות העבודה המוצעים על ידו או לא כלל בטעות, או השמיט באופן אחר מהצעתו. אם המציע יסרב להסכים לאמור לעיל, הצעתו תבוטל וערבותו לא תוחזר לו.

11.10. יובהר וידגש כי העירייה תהיה רשאית להזמין מהזוכה מעת לעת ובמשך כל תקופת ההתקשרות, ביצוע עבודות נוספות, על פי החלטת העירייה.

12. תוקף ההצעה

כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה וצירופותיה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. העירייה רשאית לבקש להאריכה ל- 90 יום נוספים והמזיע חייב לעשות כן.

13. דרישת פרטים מהמזיע:

13.1. העירייה תהא רשאית לפנות בהתאם לשיקול דעתה ללקוחות המזיע לקבלת מידע והמלצות אודותיו.

13.2. העירייה תהא רשאית לדרוש מהמזיע פרטים, לרבות בדבר אפשרויותיו הכספיות, והמקצועיות כתנאי להתקשרות עימו, והמזיע יהא חייב לספק לעירייה את הפרטים וכן לפנות ללקוחותיו לצורך בחינת ניסיונו.

14. אופן בחירת הזוכה במכרז:

14.1. ההצעות במכרז תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים או מי מטעמה (לרבות יועצים מקצועיים) באופן שבו ראשית תיבדק עמידת המשתתפים בתנאי הסף, שלמות ההצעה ותקינות הערבות הבנקאית.

14.2. מציעים אשר הוכיחו עמידה בתנאי הסף והערבות הבנקאית אשר הגישו נמצאה תקינה ינוקדו בהתאם לפרמטרים והמשקולות המפורטים להלן:

ניקוד מירבי	אופן הבחינה	אמת המידה	
25	על המשתתפים במכרז להציע מחיר חודשי קבוע כדמי שימוש בתוכנות המוצעות. המשתתף אשר הציע את המחיר הנמוך ביותר לחודש יהא זכאי ל-25 נקודות, ויתר המציעים יהיו זכאים לניקוד בהתאם לנוסחה הבאה: A – ההצעה הנמוכה ביותר. B – ההצעה הנבחנת. $\text{ציון} = 25 \times \frac{A}{B}$	מרכיב המחיר-דמי שימוש חודשיים	1.

ניקוד מירבי	אופן הבחינה	אמת המידה	
15	על המשתתפים במכרז להציע מחיר הקמה. מחיר זה משקף את תקופת האפיון, היישום, ההסבה וההטמעה. המשתתף אשר הציע את המחיר הנמוך ביותר למרכיב ההקמה יהא זכאי ל-15 נקודות, ויתר המציעים יהיו זכאים לניקוד בהתאם לנוסחה הבאה: A – ההצעה הנמוכה ביותר. B – ההצעה הנבחרת. $\text{ציון} = 15 \times \frac{A}{B}$ מובהר כי לא ניתן להציע הצעה <u>שאינה ריאלית</u> למרכיב ההקמה או הצעה המהווה הפסד/סבסוד סעיפים, ולהשית את עלויות ההקמה על עלויות דמי השימוש. על מרכיב ההקמה לשקף את עלויות שעות העבודה ועלויות אחרות של המציע לכלל הפעולות ברכיב ההקמה בהתאם לניסיון המציע והדרישות במכרז.	מרכיב המחיר-מחיר הקמה	2.
10	המשתתף יסמן את קיומן או אי קיומן של התכונות הנוספות במערכות המוצעות על ידו מעבר לדרישות החובה (המפורטות במסמך י" - מפרט טכני). הניקוד יינתן בהתאם לנוסחה הבאה: A – מספר השורות שסימן המשתתף כקיימות. B – מספר השורות שסימן המשתתף ככאלו שהוא מתחייב לפתח תוך 5 חודשים. C – מספר השורות הקיימות במסמך י" - מפרט טכני $\text{ציון} = \frac{\left(A + \frac{B}{2}\right)}{C}$ שורות שלא סומנו יראו אותן כאילו התכונות ו/או המודולים ו/או הדרישות לא קיימות אצל המציע.	תכונות נוספות מעבר לדרישות החובה	3.

ניקוד מירבי	אופן הבחינה	אמת המידה	
50	ועדה מקצועית מטעם ועדת המכרזים (להלן: "הועדה המקצועית"), תדרג התרשמותה מהפתרון הכולל המוצע (כלל המערכות, התוכנות והתכונות, המוצעות לעירייה בהצעה). הצגת הפתרון תיעשה באופן פרונטלי עם מצגת שתוכן על ידי המשתתפים. ככל שלא יהא ניתן לבצע את ההצגה באופן פרונטלי היא תבוצע באמצעים אלקטרוניים כגון ZOOM. דירוג ההצעות יעשה באמצעות טופס הניקוד – מסמך ב'3 אשר ישמש את כל אחד מחברי הועדה בנפרד ולאחר מכן יבוצע ממוצע ניקוד ההתרשמות. משתתף שלא יקבל לכל הפחות 40 נקודות במרכיב זה מתוך ה-50 תוכל הועדה המקצועית (אך לא חייבת) להמליץ לוועדת המכרזים על פסילת הצעתו.	התרשמות מקצועית מהמערכת המוצעת	4.

14.3. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.

14.4. העירייה שומרת לעצמה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.

14.5. דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.

15. ניקוד ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה.

15.1. ניקוד ההצעות יבוצע ע"פ ההנחיות בסעיף 14.2. לעיל. מציע שקיבל את סך נקודות הגבוה ביותר יוכרז כזוכה.

15.2. ועדת המכרזים תהיה רשאית, אך לא חייבת, להכריז על בעל ההצעה השנייה בטיבה ככשיר נוסף.

16. חובת הזוכה במכרז :

16.1. זכה המציע במכרז יהא עליו לבצע את הפעולות הבאות, וזאת תוך 14 ימים מתאריך הודעת העירייה לזוכה בדבר זכייתו במכרז :

16.1.1. להמציא אישור עריכת ביטוח בנוסח מסמך ח' למסמכי המכרז.

- 16.1.2. להמציא ערבות בנקאית להבטחת ביצוע בנוסח מסמך ט' למסמכי המכרז. הערבות תעמוד במלואה בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 16.1.3. להמציא כל מסמך/אישור בהתאם לדרישות העירייה לצורך השלמת ההתקשרות בחוזה.
- 16.2. לא ימלא הזוכה אחר התנאים האמורים בסעיף 16.1 לעיל, יחשב כמי שהפר הפרה יסודית התחייבויותיו והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות המצורפת להצעתו, ולהתקשר עם מציע אחר למתן השירותים נשוא המכרז, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי. סכום הערבות במלואו ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש.
- 16.3. אין באמור בסעיף 16.2 לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה כנגד הזוכה עקב הפרות ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.
- 16.4. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של העירייה עם מציע אחר במקומו.

17. הגשת ההצעות ומועדים:

- 17.1. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע בשני העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז פומבי מס' 46/21".
- 17.2. **בנוסף לשני ההעתקים, על המציע לצרף עותק דיגיטלי על גבי אחסון נייד Disk on key. עותק דיגיטלי זה יצורף למעטפת המענה הכתוב.**
- 17.3. את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי העירייה, קומה ב', חדר 311, ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום **27.12.2021** בשעה **13:00**.
- 17.4. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום **27.12.2021** בשעה **13:15**. כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.
- 17.5. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.
- 17.6. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

מסמך ב' – הצעת המציע

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי הלקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

לכבוד

עיריית נס-ציונה

א.ג.נ.,

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הנתונים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית בנוסח מסמך ד' למסמכי המכרז. ידוע לי ואני מסכים כי העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.
4. אני מצהיר בזאת כי:
 - 4.1. הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז.
 - 4.2. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל כח-האדם, המשרד, המתקנים והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.
 - 4.3. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
 - 4.4. המחירים הכלולים בהצעתי כפי שנרשמו על ידי כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירות על פי תנאי המכרז.
 - 4.5. המחיר הכלול בהצעתי לא כולל מע"מ.
5. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.
6. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז ונהלי העירייה, במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
7. ידוע לי, כי בביצוע אספקת המערכת, העבודות והשירותים נשוא מכרז זה, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים בעירייה, לרבות לגבי פעילות שירותים בנושאי אינטגרציה עם ספקים מעורבים בפתרון, והכל בכפוף להוראות כל דין.
8. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 30 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
 - 8.1. להמציא אישור עריכת ביטוח בנוסח מסמך ח' למסמכי המכרז.

8.2. להמציא ערבות בנקאית להבטחת ביצוע בנוסח מסמך ט' למסמכי המכרז. הערבות תעמוד במלואה בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.

8.3. להמציא כל מסמך/אישור בהתאם לדרישות העירייה לצורך השלמת ההתקשרות בחוזה.

9. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 8 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לבצע את, העבודות והשירותים נשוא מכרז זה והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית שמצורפת להצעתי זו, ולהתקשר עם ספק אחר לביצוע האספקה נשוא הצעתי והכל כמפורט במכרז.

10. כן ידוע לי שבחילוט הערבות כאמור לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

11. הנני מתחייב לשמור ולקיים את רמת השרות (SLA) כפי שהיא מצוינת במסמך יא' למסמכי המכרז.

12. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לפי המחירים שרשמתי בהצעתי, לשביעות רצונה המלאה של העירייה.

13. מועד סיום ביצוע האספקה, אפיון, הסבה, התקנה והטמעה של העבודות והשירותים נשוא מכרז זה תוך 60 יום מיום התחלת העבודות עפ"י צו התחלת העבודה כאמור.

14. ידוע לי כי :

14.1. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.

14.2. בכפוף לאמור לעיל, הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י ספק משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.

14.3. בסכום ההצעה ייכללו כל העבודות, השירותים המערכות והתמיכה כפי שמפורטות במכרז על כלל מסמכיו ובפרט מסמך י' – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות, וכן ההתחייבויות להשלים את התוכנה החסרה כפי שמצוין במסמך יג' – טבלת תכונה חסרה בתפוקות המערכת.

14.4. סכומי ההצעה הם סופיים והעירייה לא תשלם סכומים נוספים כגון, הפקת דו"חות ודיווחים למוסדות, אחסון מסמכים, הקמת ממשקים למערכות אחרות בעירייה.

15. החלטות העירייה :

15.1. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.

15.2. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם.

15.3. העירייה שומרת לעצמה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.

15.4. דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.

15.5. הוראות סעיף זה לא יחולו על מסמך ערבות המשתתף.

15.6. הצעת המציע (הסכומים אינם כוללים מע"מ) לפתרון הכולל, לרבות התוכנות המוצעות וכל השירותים הנדרשים בכלל מסמכי המכרז ובפרט בהסכם (מסמך ג') ומסמכים י' – יד':

מחיר הקמה חד פעמי- סך כולל של _____ ₪ לא כולל מע"מ

סך דמי שימוש חודשיים של _____ ₪ לא כולל מע"מ

ולראיה באתי על החתום :

שם המציע: _____ ת.ז. או מס' ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____ פקסימיליה: _____

תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____

אשור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ..... עו"ד/רו"ח, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם על ידי :

ה"ח..... ת.ז. (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)

ה"ח..... ת.ז.

וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד..... ולחייב את התאגיד.

עו"ד

תאריך

מסמך ב'1 – פרטי הניסיון הקודם

על המציע לפרט את ניסיונו כאמור בסעיף 3.2 ולצרף המלצות כאמור בסעיף 3.3 :

מציע אשר הינו בעל ניסיון במהלך השנים 2019 – 2021 באספקת והפעלת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות לשתי רשויות מקומיות בארץ לפחות, המונות לפחות 40,000 תושבים כל אחת וביחס לכל רשות כאמור צירף לפחות המלצה חיובית אחת מהתקופה האמורה.

"רשות מקומית" : כהגדרתה בדין ולרבות תאגיד מקומי.

מספר תושבים בתנאי הסף : לפי נתוני הלמ"ס לשנת 2019.

שם רשות מקומית	שנת התקנה והטמעת מערכת לניהול קשרי לקוחות	משך ההתקשרות עם הרשות	איש קשר וטלפון להתקשרות	במה תרמה המערכת לרשות?

מסמך ב'2 – תצהיר בדבר זכויות המציע בתוכנות המוצעות

על המציע לחתום באמצעות מורשה חתימה אצל המציע :

הינו בעל זכויות הקניין או זכות השיווק ומתן רשות שימוש בכל אחת מהתוכנות המוצעות כהגדרתם בתנאי הסף. היה והמציע אינו "בעלי זכות הקניין" באיזה מהתוכנות, יצרף גם אישור מכל אחד מבעלי התוכנות המוצעות המעידים כי הוא רשאי לשווק את התוכנות המוצעות.

אני _____ מחברת _____

בעל ת.ז.ח.פ. _____

מצהיר בזאת כי חברת _____ הינה בעלת זכויות הקניין ו/או השיווק לתוכנות המוצעות על-ידי החברה.

במידה והמציע אינו בעל "זכות קניין" יש למלא את המשך התצהיר

אינני בעל זכות קניין ו/או שיווק של התוכנות המוצעות.

זכות הקניין ו/או השיווק הינן בבעלות חברת _____ פ.ח. _____

מצורף אישור בזאת.

חתימה

תפקיד

שם החותם

מסמך ב'3 – טופס ופרמטרים לניקוד ועדה מקצועית

טופס זה יישמש את הוועדה המקצועית כהגדרתה במכרז לניקוד הפתרון המוצע על ידי המשתתפים במכרז. טופס זה הינו **לידיעת המציעים** לצורך הכנת הצגת המערכות המוצעות על ידם **ולא להגשה/מילוי** במסגרת המכרז.

שם המנקד: _____ שם המציע: _____

כל המסמכים צריכים להיות בשפה העברית, כולל הודעות ופליטים.

תכונה	אופן ההתרשמות לא טובה: 0 נקודות. סבירה: 1.25 נקודות. טובה: 2 נקודות. טובה מאד: 2.5 נקודות.
1. מסכים נוחים לשימוש, תפריטים ברורים וניווט בין מסכים, התראות על פעולות לא נכונות, מסכי עזרה, רישום הערות עם תאריך וכו'.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
2. ניהול תהליכים ואינטגרציה בין כל המודולים במערכת, בקרה על תהליכים, העברת נתונים בין מערכות בהצעה?	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
3. סקרים - ניתן להפיץ סקרים ולקבל סקרים למיקום ייעודי על גבי המערכת. כמו כן ניתן לבצע ניתוח סקרים שנענו. הפצת סקרים במספר ערוצים והגדרות קהל היעד לקבלת הסקרים (סוג לקוח, פניה, סטטוס וכו')	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
4. הפצת הודעות- הודעות ניתנות להפצה ליישויות שונות כגון תושב/קבוצת תושבים/ בעלי תפקיד (כדוגמת ראשי שכונה). הודעות ניתנות להפצה בדרך קלה וידידותית מהמערכת- לרבות באמצעות SMS, דוא"ל וכן באמצעי מדיה חברתיים כגון נוספים כגון ווטסאפ, טלגרם וכד'	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
5. תבניות טקסט- המערכת כוללת אפשרות לתבניות לטקסט מובנה וכן תבניות אלו יכולות להיות משולבות כחלק מהודעות SMS/ מייל וכדומה.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
6. מודול נציגי שטח- הוצגה יכולת פשוטה של נציגי שטח עובדי העיריה לקבל פניות ולטפל בהם – לעדכן אופן הטיפול בפניה, אפשרות להתקשרות עם הפונה גם באמצעות ווטסאפ, לפתוח פניות חדשות וכמו כן להעלות צרופות מישומון המיועד לנציגי שטח.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
7. טפסים דיגיטליים - מחולל טפסים הינו קל לשימוש ותפעול, יש אפשרות להקים / לשכפל טפסים בצורה עצמאית, לבצע שליחת טופס באמצעות קישור המצורף להודעת SMS / מייל וכדומה	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
8. דו"חות - קיים מחולל דו"חות המאפשר ביצוע שליפת דוחות שונים בשילוב מספר	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.

תכונה	אופן ההתרשמות לא טובה: 0 נקודות. סבירה: 1.25 נקודות. טובה: 2 נקודות. טובה מאד: 2.5 נקודות.
מודוליים כגון כרטיס לקוח ופניות או ניתוח סקרים לפי שדות מכרטיס לקוח וכדומה בפורמט אקסל ו-PDF. כמו כן, קיימת אפשרות לשליחה אוטומטית של דו"חות למייל (דו"חות מתוזמנים).	
9. שליטה ובקרה - קיים "שולחן עבודה" (dashboards) למנהל, המאפשר לראות ולווסת עומסי פניות לישויות שונות כגון נציג, נציג שטח, אגף, קבלנים ועוד. את "שולחן העבודה" ניתן להתאים אישית לפי סוג תפקיד ו/או באופן אישי ע"י המשתמש כך שיציג רק את המידע הרלוונטי לו.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
10 "שולחן עבודה" (dashboards) - קיימת אפשרות לנציג לראות את כלל המשימות הפתוחות לטיפולו, חריגות מזמני טיפול בפניות בהן מטפל הנציג, אפשרות החזרת פניה לתור וכדומה. את "שולחן העבודה" ניתן להתאים אישית לכל משתמש ו/או סוג תפקיד כך שיציג רק את המידע הרלוונטי לו.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
11 ניהול פנים ארגוני - קיימים שדות ו/או מסכי צד המאפשרים למשתמשי המערכת אינפורמציה בגין פניות היסטוריות של תושב, הנחיות לתסריטי שיחה על-פי נושאים, הוספת הנחיות לנציג שטח מתוך הפניה. הגישה לשדות/ מסכי צד אלו נוחה. הצגת תסריט שיחה ברמת פניה	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
12 אסקלציות - המערכת מאפשר טווח רחב של אסקלציות על-פי נושאי טיפול, חריגות מזמני טיפול ודחיפות בפניה.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
13 נגישות למסמכים ושמירתם - המערכת מאפשרת נגישות קלה למסמכים שמורים על גבי המערכת או בגישה פשוטה וידידותית למסמכים השמורים מחוץ למערכת. ברמת פניה וברמת כרטיס לקוח	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
14 יכולת איתור לקוח - קיימת אפשרות איתור לקוח באמצעות מספר אפשרויות כגון מספר טלפון/ת.ז. טקסט חופשי או כל מאפיין אחר שיוגדר.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
15 המערכת תכיל ממשק למערכת ממ"ג מובנה או ממשק למערכת העירונית ותציג פניות קיימות או היסטוריות על גבי מפה. יינתן ניקוד נוסף של נקודה (1) עבור יכולת לבצע תשאול גיאוגרפי (קבלת חתך פניות/תושבים/אתרים וכד' על פי סימון אזור במפה).	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.
16 המערכת תכיל ממשק למערכת ממ"ג מובנה או ממשק למערכת העירונית ותציג פניות קיימות או היסטוריות על גבי מפה.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאד.

	תכונה	אופן ההתרשמות לא טובה: 0 נקודות. סבירה: 1.25 נקודות. טובה: 2 נקודות. טובה מאוד: 2.5 נקודות.
17	למערכת יהיה API מתועד שיאפשר התחברות של מערכות אחרות לצורך שליפה והוספה של נתונים. יינתן ניקוד נוסף של חצי נקודה (0.5) בגין אפשרות <u>קיימת</u> להתחברות למערכת היטו ו/או שוע"ל אזרחי (לכל לאחד). 17	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאוד.
18	המערכת תאפשר הפעלה של יותר ממוקד אחד שכל מוקד ינהל את הפניות השייכות לו באופן עצמאי (מוקד 106/חינוך/גבייה וכד').	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאוד.
19	מערכת לניהול אירועי חרום – המערכת מאפשרת זיהוי בין פניות בשגרה ופניות בעת חירום כמו כן תומכת בתהליך שונה בעת חירום. יינתן ניקוד נוסף של נקודה (1) בגין יכולת לנהל "אירוע" – שבכל אירוע יש הרבה משימות/פניות – יינתן ניקוד נוסף של נקודה (1) במידה והמערכת תאפשר הכנת הצגת "הצגת מצב"/"תמונת מצב" הכולל סדר דוברים והצגת משימות.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאוד.
20	המערכת תאפשר עבודה מקומית בצורה לא מקוונת (כאשר יש נתק של תקשורת לאינטרנט) וסינכרון הנתונים לאחר השבת התקשורת (אוטומטי או ידני). יינתן נקודה (1) נוספת על מערכת קיימת או התחייבות לפתח אפשרות כזאת תוך 3 חודשים.	☐ לא טובה. ☐ סבירה ☐ טובה ☐ טובה מאוד.

מסמך ג' – ההסכם

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

שנערך ונחתם בנס-ציונה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: עיריית ציונה
מרחוב הבנים 9
נס-ציונה
(להלן: העירייה)

מצד אחד

לבין: שם: _____
מס' ת.ז. או ח.פ.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
פקס: _____
(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 46/21 לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי הלקוחות בעירייה עבור עיריית נס ציונה (להלן: "המערכת/הפרויקט/העבודות/השירותים");

והואיל והספק השתתף במכרז, ועל בסיס הצהרותיו והצעתו המליצה ועדת המכרזים על הצעתו כזוכה במכרז וראש העירייה אישר את ההמלצה כאמור.

והואיל והעירייה החליטה למסור לספק את ביצוע השירותים המפורטים בהסכם זה;

והואיל וברצון הצדדים לקבוע את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

1. מבוא

המבוא להסכם זה ותנאי ההצעה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

2. מהות החוזה

מהות החוזה הינם לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי הלקוחות בעירייה עבור עיריית נס-ציונה כמפורט בהסכם זה להלן וכמפורט במסמכים י' – יד' להסכם כאמור (להלן: "המערכת", "הפרויקט", "העבודות", "השירותים").

ובנוסף :

- 2.1. הספק נדרש לבצע על חשבונו את הסבת הנתונים מהמערכת של הספק הנוכחי למערכות אותן הוא מציע במסגרת המכרז.
- 2.2. הספק נדרש להדריך ולהטמיע את המערכות המוצעת באגפי העירייה הרלוונטיים עד לקליטתן המלאה.
- 2.3. בשלב ההקמה וההטמעה הספק ידריך וילווה את המשתמשים במערכות שהוא מספק ללא הגבלה עד שהמשתמשים יוכלו להפעיל את המערכות באופן עצמאי.
- 2.4. לאחר הטמעת המערכות הספק יבצע הדרכות בעירייה למשתמשים השונים (יעשה מאמץ מטעם העירייה לרכז מועד או מספר מועדים להדרכות כאמור) וכן יקיים הדרכות אחת לשנה במשך יום אחד (6 שעות).

3. הצהרות הספק

הספק מצהיר ומאשר בזאת כי :

- 3.1. יש בידו את כל ההכשרות, ההסמכות, המידע והאישורים הדרושים לביצוע השירותים וכי הוא מעסיק עובדים מקצועיים ומיומנים המומחים לביצוע הפרויקט, וביכולתו לבצע את החוזה במומחיות ובמקצועיות.
- 3.2. הוא בעל ניסיון, כישורים ומיומנות בביצוע השירותים.
- 3.3. כי הוא מכיר את כל התנאים הכרוכים בביצוע הפרויקט נשוא הסכם זה.
- 3.4. הציוד וכוח האדם לביצוע ההתקנה, האחריות והתחזוקה יסופקו על ידו בהתאם למסמכי המכרז ומסמכיו המצ"ב.

4. ביצוע השירותים

- 4.1. הספק מתחייב לספק את כלל השירותים ולבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה מעולה ומקצועית, בהתאם להוראות הסכם זה על מסמכיו.
- 4.2. הספק מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה אם ימומשו, לשירות ולתחזוקה התקינה של כל המערכות שיסופקו על ידו או שנרכשו על ידי העירייה מצד ג'.
- 4.3. הספק לא יחל בביצוע השירותים בטרם קיבל הוראה לעשות כן ממנהל אגף מחשוב ומערכות מידע או מי שמונה על ידו (להלן: "הממונה") בצו התחלת עבודה.
- 4.4. העירייה תהיה רשאית בכל עת להורות לספק שלא לבצע את אספקת הציוד ו/או תחזוקת הציוד, מתן השירותים והפעלתם ו/או חלק מהם, הכל לפי שיקול דעתה. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה.
- 4.5. מוסכם בזאת כי אם העירייה תורה לספק על ביטול ההסכם לפני מתן הוראה להתחלת ביצוע, לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.

4.6. הספק מתחייב לסיים ביצוע תחילת אספקת השירותים תוך 90 ימים שמנינם יתחיל מהמועד שנקבע ע"י הממונה בצו התחלת העבודה והכוללים את תקופת האפיון וההקמה.

4.7. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת מועד להשלמת ביצוע הפרויקט מחמת שינויים או תוספות, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, ייתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 14 יום מיום שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים.

4.8. מסירת הפרויקט תתבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י העירייה, וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.

5. תקופת ההתקשרות

5.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה מחולקת לשלוש תקופות כדלקמן:

5.1.1. "תקופת האפיון": תקופה של עד 30 ימים מיום חתימת העירייה על ההסכם, במסגרת תקופה זו, יאופיינו כלל התהליכים העסקיים הנדרשים ככל שידרשו ולרבות אפיון ממשקים נדרשים למערכות. עם סיום האפיון יופק מסמך אפיון היועבר לאישור העירייה

5.1.2. "תקופת ההקמה": תקופה של עד 60 ימים מיום חתימת העירייה על ההסכם, במסגרתם יושלמו כלל עבודות ההתקנה, ההסבות, ההטמעות וההדרכות, מבחני הקבלה וכיו' עד לאפשרות לשימוש מלא ופונקציונאלי במערכות שהוצעו לעירייה על ידי הספק.

5.1.3. "תקופת השימוש": תקופה של 36 חודשים אשר יחלו להיספר מתום תקופת ההקמה במסגרתם יוענקו לעירייה שירותי תחזוקה, שדרוגים וכיו' כמפורט בהסכם (מסמך ג') ובמסמכים " – יד'.

5.2. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום לפני תום תקופת השימוש, להאריך את תקופת השימוש ל- 2 תקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת השימוש לרבות שנות האופציה לא תעלה על 5 שנים. תקופת סיום ההתקשרות הינה אחידה לכל המינניים, לרבות מינניים, שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות או לתקופה הנוספת, לפי העניין.

5.3. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 5.1 ו- 5.2 לעיל, תהיה העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום מראש, במהלך תקופת ההתקשרות, להודיע לספק על הפסקת ההתקשרות, ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך, למעט תשלום בעבור הצידודים והשירותים שסופקו עד למועד הפסקת ההתקשרות.

5.4. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.

6. התחייבות הספק

6.1. הספק מתחייב לבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה מעולה ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות.

6.2. הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

6.3. הספק לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן ממנהל אגף מערכות מידע בעירייה או כל מי שימונה על ידו (להלן: "**הממונה**") בצו התחלת העבודה.

6.4. הספק יפעל מול הספק הנוכחי של העירייה לשם קליטה והסבת בסיס הנתונים למערכותיו הספק יוודא כי החומר האמור ייקלט לתוך מערכת המחשוב שלו כך שאגפי העירייה הרלוונטיים יוכלו להמשיך ולפעול על פי לוחות הזמנים הקבועים בחוק ומבלי שיגרם לעירייה ולעובדיה כל נזק כתוצאה מחילופי הספקים.

6.5. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת ביצוע העבודה מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 14 יום מיום שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.

6.6. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית העירייה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת העירייה יהיה חייב הספק למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלק העבודה שנמסר ההוראות בדבר השלמת העבודה כולה בשינויים המחויבים.

6.7. מסירת המערכות תתבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י העירייה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.

6.8. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.

6.9. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות העירייה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין העירייה.

6.10. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים בעירייה.

6.11. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות העירייה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של העירייה.

6.12. בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו כמסמך יב' – דרישות אבטחת מידע והסכם שמירת סודיות.

6.13. הספק מתחייב כי תפוקות המערכת הן לפחות כפי שמופיע במסמך י'.

6.14. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה בתפוקות המערכת כמפורט במסמך יג' – טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת, ובזמנים שנקב.

6.15. הספק מתחייב לדאוג במשך כל תקופת השימוש, לרבות במשך שנות האופציה אם ימומשו, לתחזוקה התקינה של המערכות שיסופקו ויותקנו על ידו, בהתאם למפורט במסמך י' – המפרט הטכני וע"פ הנדרש במסמך יא' – הסכם רמת שירות (SLA).

6.16. לספק לא תהא שום זכות ערעור על מהות מערכות המשיקות לתוכנות אחרות בעירייה כולל הטכנולוגיה, התשתית וכד'. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להחליף ו/או לשדרג את מערכות המחשוב שלה בכל עת בתקופת ההסכם. במקרה של החלפת ספק של המערכות ניהול כלליות טלפוניה/תקשורת כתובה/מסמכים יהיה על הספק לדאוג על חשבונו להתאמת הממשקים שלו למערכות אלו ועל חשבונו.

6.17. הספק יישא בלבדית בהוצאות השירותים המפורטים בסעיף זה ובהסכם זה.

6.18. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הספק/ים האחר/ים בבניית הממשקים למערכותיהם (כגון, מערכת הטלפוניה, מערכת ה-Call Center, מערכת לתקשורת כתובה וכו').

6.19. במקרה של חילוקי דעות בין הספק לספקים של מערכות אחרות בעירייה לגבי הממשקים, יכריע הממונה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

7. שינויים במהלך ההסכם

7.1. העירייה תוכל להקטין או להגדיל את מספר תחנות העבודה במערכות נשוא המכרז מכל סיבה שהיא, ולספק לא תהיינה כל טענות בקשר לכך.

7.2. הגדלת מספר תחנות העבודה לא תזכה את הספק בכל תשלום נוסף על התמורה המגיעה לו על פי הצעתו.

7.3. העירייה תהיה רשאית בכל עת להורות לספק שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתה. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה.

7.4. מוסכם בזאת כי אם העירייה תורה לספק על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.

7.5. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והספק יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות.

7.6. במשך תקופת ההתקשרות תהיינה רשאיות העירייה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים וכמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של העירייה.

8. מחשוב וציוד

הספק יידרש ליתן השירותים ולבצע העבודות באמצעות מערכות ממוחשבות שיותקנו בענן ו/או במחשב מקומי על פי החלטת העירייה. מובהר כי על הספק יהיה להתקין את התוכנה במספר מחשבים וליתן הרשאות לאותם עובדים או מנהלים עליהם תחליט העירייה.

9. פיקוח

- 9.1. הפיקוח על עבודת הספק ייעשה ע"י הממונה.
- 9.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שירות לנותן שירות.
- 9.3. העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- 9.4. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה.
- 9.5. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הספק לעירייה, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

10. הציוד והעובדים

- 10.1. הספק מצהיר כי הוא בעל ידע, כישורים, ציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא הסכם זה.
- 10.2. הספק מצהיר כי ברשותו הציוד והמכשור הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- 10.3. הספק מתחייב בזאת להעסיק מספר מספיק של עובדים מקצועיים ומיומנים לתפקידם ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- 10.4. במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של עובדי הספק העומדים בקשר עם העירייה, הספק יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר.
- 10.5. הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו ועל חשבונו שילווה את העירייה לאורך כל תקופת ההתקשרות. מנהל זה יאושר מראש ובכתב ע"י העירייה (להלן – "מנהל הפרויקט").
- 10.6. מנהל הפרויקט יהיה בעל השכלה אקדמאית ו/או לחילופין 10 שנות ניסיון לפחות בתחום השירותים נשוא ההסכם.
- 10.7. מנהל הפרויקט יחזיק בהמלצות חיוביות מלקוחות על תקופת הניסיון כאמור לעיל.
- מנהל הפרויקט יהיה זמין לפניית הממונה ו/או בא כוחו בשעות הפעילות של העירייה.

11. התמורה

- 11.1. תמורת הקמת המערכת, תשלם העירייה לספק תשלום חד פעמי בסך של _____ ₪¹ בתוספת מע"מ. יובהר כי תשלום זה מגלם את תקופת האפיון, הקמה, יישום, הסבה והטמעה ועד למסירת המערכת לאחר אישור בדיקות קבלה על-ידי העירייה.

¹ הספק מעניק הרשאה לעירייה למלא לאחר הזכייה את הסכום לתשלום בהתאם להצעתו במכרז.

חשבון/חשבונית לתשלום רכיב זה יישלח רק לאחר סיום הקמת המערכת וקבלת אישור מהממונה כי המערכת הוקמה בהתאם לדרישות הסכם זה על מסמכיו והסתיימה תקופת ההקמה.

11.2. תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם העירייה לספק דמי שימוש חודשיים בסך של _____² בתוספת מע"מ לחודש. יובהר כי תשלום חודשי זה מגלם את מחיר הרישוי הנדרש ותחזוקת המערכת על תכולתה.

הספק ינפיק חיובים/חשבונות לתשלום החשבון החודשי ישלחו רק ביחס לתקופת השימוש ולאחריה בגין כל חודש שחלף מתקופת השימוש ועד ה-5 לחודש העוקב.

11.3. התמורה שתשלם העירייה לספק תהיה כוללת את כל השירותים הקשורים לניהול מערך השירות והמפורטים במפרט במכרז זה. נושא מערכת לניהול קשרי הלקוחות הינו מכלול שלם של השירותים ותכנה שאינם ניתנים לפירוק.

11.4. למען הסר ספק, מצהירים הצדדים ומסכימים בזה, כי התמורה המגיעה לספק הינה סופית, והספק לא יהיה זכאי לתוספת כל שהיא בגין התייקרויות בשכר העבודה ו/או מסיבה אחרת מכל מין וסוג שהוא.

11.5. מלבד התמורה המפורטת בסעיף זה, לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים למעט מע"מ, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרויות מכל מין וסוג לא ישנו את המחירים.

11.6. חשבונות יוגשו בהתאם להחיות העירייה לרבות באמצעות פורטל הספקים של העירייה.

11.7. התשלום לספק יהיה כנגד חשבונית מס שיגיש לעירייה. חשבונית תשולם בתנאי תשלום שוטף 45+ (חודש שוטף = חודש קבלת החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד העירייה.

12. אחריות שירות ותחזוקה

הספק מתחייב לספק שירות ותחזוקה לכלל השירותים הכלולים בהסכם זה, לכל תקופת ההתקשרות, כמפורט במסמך י' למסמכי המכרז- מפרט טכני, ומסמך יא' למסמכי המכרז- הסכם רמת שירות.

13. אי קיום יחסי עובד ומעביד

13.1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, הינם לגבי העירייה בגדר ספק עצמאי, ואין נקשרים בין העירייה לביןם יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, זכאים לקבל מהעירייה כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.

13.2. מוסכם בזאת מפורשות כי הספק בלבד יישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והעירייה לא תישא בכל תשלום או הטבה כאמור.

² הספק מעניק הרשאה לעירייה למלא לאחר הזכייה את הסכום לתשלום בהתאם להצעתו במכרז.

13.3. תחויב העירייה בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו, המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תודיע על כך העירייה לספק, תוך 21 יום, והספק יפצה את העירייה בכל סכום בו תחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.

13.4. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

14. אחריות לנזק

14.1. הספק בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי העירייה ובין שאינו נמנה על עובדיה ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לעירייה או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בספק ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של הסכם זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.

14.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק 14.1 לעיל, הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.

14.3. אין באמור בסעיף ב' לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הספק כאמור בס"ק 14.1 לעיל, או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.

14.4. הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את העירייה בגין כל נזק ו/או כל חיוב כספי ו/או כל תשלום ו/או כל תוצאה שיחולו על העירייה ו/או שהעירייה תהיה חייבת לשאת בהם, אף משטרם נשאה בהם בפועל מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או מאופן ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, בין שבוצעו כהלכתו ובין שבוצעו ברשלנות.

15. ביטוח

15.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו את הביטוחים המפורטים בנספח ח' (להלן: "דרישות הביטוח") המצורף כחלק בלתי נפרד מהסכם זה, אצל חברת ביטוח מורשית כדין ובעלת מוניטין, ומתחייב להוסיף את המזמין כמבוטח בביטוחים אלו, לכל משך תקופת ביצוע העבודות.

15.2. לפני תחילת העבודות וכתנאי מקדמי לכך מתחייב הספק להמציא לידי העירייה אישור על עריכת הביטוחים המפורטים לעיל בהתאם לנספח ח' להסכם זה, כשהוא חתום על ידי מבטחו.

15.3. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור עריכת הביטוח לבין האמור בהסכם זה ולדרישת העירייה, מתחייב הספק לגרום לשינוי האישור על מנת להתאימו להוראות הסכם זה.

15.4. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים הנ"ל מתחייב הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנ"ל כאשר בכל ביטוח כאמור יכלול סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי רכוש ו/או יורחב שם המבוטח לכולל את העירייה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

- 15.5. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העיריה וכי המבטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העיריה. כמו כן יכלול בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבטח כי ביטוחי הספק לא יצומצמו, ולא יבוטלו, ולא אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העיריה, 30 יום מראש.
- 15.6. הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד העיריה ו/או מי מטעמה בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, או שהיה זכאי לשיפוי עבורו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות הנערכות על ידו על פי הסכם זה, והוא פוטר בזאת את העיריה מאחריות לכל נזק כאמור לעיל.
- 15.7. הספק מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח.
- 15.8. לבקשת העיריה יעביר הספק עותק של פוליסות הביטוח המפורטות לעיל. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור בפוליסות הביטוח לבין האמור בהסכם זה, מתחייב הספק לגרום לשינוי הביטוחים על מנת להתאימם להוראות הסכם זה.
- 15.9. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי הספק, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי הספק כדי להטיל אחריות כלשהי על העיריה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את הספק מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 15.10. אם לא יבצע הספק את הביטוחים אשר עליו לערוך על פי הסכם זה, תהא העיריה רשאית, אך לא חייבת, לערוך את הביטוחים תחת הספק ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה, והעיריה תהא רשאית לנכות סכומים אלה מכל סכום שיגיע ממנה לספק בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותם מהספק בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על העיריה חבות כל שהיא לעריכת הביטוחים עבור הספק, והספק מוותר בזה על כל טענה נגד העיריה בדבר עריכת או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם.
- 15.11. מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי העיריה הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.

16. ערבות

- 16.1. להבטחת קיום התחייבויות הספק על פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לעירייה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת העירייה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 15,000 ש"ח (חמישה עשר אלף שקלים חדשים) בנוסח מסמך ט'.
- 16.2. העירייה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי מתנאי ההסכם ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.
- 16.3. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות העירייה עקב ובגין ההפרה.
- 16.4. במידה ויוארך החוזה ע"י העירייה, תוחלף הערבות הבנקאית כאמור בסעיף (א) לעיל, בערבות בנקאית לפקודת העירייה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 15,000 ש"ח בנוסח מסמך ט' למסמכי המכרז, למשך תקופת ההארכה, וזאת תוך 7 ימים מהיום בו הודיעה העירייה לספק על הארכת החוזה.

16.5. הערבות תעמוד בתוקפה עד לתום 30 יום ממועד סיום תקופת ההתקשרות.

17. הוראות כל דין

הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

18. הפרה ובטלות ההסכם

18.1. הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו ייחשב הדבר כהפרת ההסכם והעירייה תהיה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה, ובלבד שניתנה לספק התראה מספקת מראש והספק לא תיקן את ההפרה.

- א. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהעירייה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י העירייה, והספק לא עשה כן.
- ב. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.
- ג. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
- ד. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר לצורך ביצוע העבודות.

18.2. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הספק כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:

- א. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לספק מן העירייה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
- ב. אם הספק הוא אדם או שותפות ויינתן נגדו או נגד אחד מיחידה של השותפות צו לקבלת נכסים.
- ג. אם הספק הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
- ד. כל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הספק.

18.3. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הספק יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הספק, ובעד הציוד שסופק והתקבל ע"י העירייה עד להפסקת תוקפו כאמור, וכן לתשלום בגין ציוד שסופק, בכפוף להוראות חוזה זה.

18.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

19. שמירת זכויות

19.1. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע במסגרת הסכם זה, כולו או חלקו, לרבות דרך חישוב המידע, עיבודו ומהימנותו, הינו רכוש הבלעדי של העירייה, אשר יימסר לספק על פי רצונה של העירייה, אם תחליט לעשות כן.

19.2. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לספק, לרבות בשל או עקב השימוש בתוכנה הינם קניינה הבלעדי של העירייה, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן.

20. אבטחת מידע

20.1. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי הספק יפעל לאבטחת מאגרי המידע כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ותקנות הגנת הפרטיות (1986) תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים) (להלן תקנות הגנת הפרטיות) ועל פי הנחיות רשות הסייבר הלאומי.

20.2. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי בנוסף הספק יפעל על פי ההנחיות והדרישות של מסמך יב' – דרישות אבטחת מידע ושמירת סודיות.

21. סיום התקשרות

21.1. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, קול, וידאו, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הספק לעירייה את כל מרכיבי השירות בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני הסכם זה. והכל על חשבון הספק ללא כל תמורה נוספת (למען הסר ספק כל נתון שהוא ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועבר ע"י הספק ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).

21.2. הספק יעביר לעירייה, בכל עת שיתבקש על ידה, או עם סיום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא, ע"ג מדיה מגנטית, את כל המידע והנתונים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו משך כל תקופת פעילותו עבור העירייה עפ"י הסכם זה. הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית כשהם מלווים בהסברים מילוליים מתאימים כולל פענוח של קודים. לא תהיה לספק שום עילה להתנגד לדרישה זו.

21.3. העברת הנתונים תתבצע בשתי העברות לפחות במועדים שונים, העברת ניסיון בתוך ארבעה ימי עבודה ממועד ההודעה להעברה הראשונה והעברה כוללת בתוך ארבעה ימי עבודה ממתן ההודעה להעברה הכוללת. במידה ואחת העברות לא הייתה תקינה יועברו הנתונים שוב ושוב עד לתקינותם המלאה והכל על חשבון הספק.

22. קיזוז

העירייה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לספק מאת העירייה בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הספק, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת העירייה לשלם בגלל רשלנות הספק מחדליו או פעולותיו.

23. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לספק להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לספק משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קיבל את הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש.

24. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד העירייה לא ייחשבו כויתור העירייה על זכויותיה אלא אם כן ויתרו מי מהצדדים על כך בכתב ומראש.

25. שינוי ההסכם

אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.

26. כתובות והודעות

כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל יחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה, ואם נשלחה בפקסימיליה במועד שיגורה בפקסימיליה.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

_____	_____
העירייה	הספק

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי הספק רשום בישראל כ.....
וכי ה"ה

.....12

אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הספק על חוזה זה, ולחייבו בחתימתם.

_____	_____
עו"ד/רו"ח	תאריך

מסמך ד' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ההצעה במכרז

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

לכבוד

עיריית נס-ציונה

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'.....

על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") בקשר למכרז מס' 46/21 הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) (להלן - "סכום הערבות").

סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש העיר ו/או גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.

לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.

תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום **28.03.2021** וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם נתבקשנו להאריכה.

ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

.....בנק

.....סניף

מסמך ה' – תצהיר קיום דיני עבודה

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

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

1. כי אחת משתי החלופות הבאות מתקיימות:

א. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הספק/הקבלן ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים, (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

ב. הספק/הקבלן ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

2. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור

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

עו"ד

מסמך ו' – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי (תיקון מס' 11)

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ ח.פ. / ע.מ. _____ (להלן – "הגוף") המבקש להתקשר עם עיריית נס ציונה (להלן: "הרשות"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

2. אני מצהיר כדלקמן:

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על הגוף.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על הגוף והוא מקיים אותן;

3. ככל שהגוף מעסיק או יעסיק 100 עובדים לפחות הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; בהתאם להוראות סעיף 9(ג) לחוק שוויון זכויות, הגוף מתחייב לפעול על פי ההנחיות כאמור וליישמן כמו גם לעדכן את הרשות על הפניה עצמה ויישום ההנחיות כאמור.

4. אנו מתחייבים להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד תחילת ההתקשרות.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפניי, _____, עו"ד מ.ר. _____, אשר משרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפניי.

חותמת + חתימת עו"ד

תאריך

מסמך ז' – תצהיר היעדר קירבה לחבר מועצה או עובד עירייה

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

הצהרה בדבר קירבה לעובד ו/או חבר מועצת העיר

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

1. הנני מצהיר בזאת כי עיריית נס ציונה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

א. סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם העירייה; לענין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."

ב. כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם הרשות המקומית; לענין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1)(ב) ו-1(5)(ב))."

ג. סעיף 174 א (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:

"פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום הסכם שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:

א. בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא סוכן או שותף.

ב. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.

ג. אין לי בן – זוג, שותף או סוכן העובד ברשות

3. ידוע לי כי ועדת המכרזים של העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

4. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א (ב)(3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור

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

עו"ד

מסמך ח' – דרישות ביטוח

על הספק להמציא לידי עיריית נס ציונה ו/או חברות עירוניות, מרחוב הבנים 9, נס ציונה (להלן "מבקש האישור") אישור קיום ביטוחים (אק"ב) בנוסח הטבלה המופיעה בסוף נספח זה, הכולל את הביטוחים המפורטים להלן:

א. ביטוח רכוש

וכן ציוד נלווה בבעלותו ו/או באחריותו של הספק, במלוא ערכם, מפני אבדן או נזק עקב הסיכונים המקובלים בביטוח אש מורחב לרבות אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה (316), נזקי טבע (313), נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה על ידי כלי רכב, פגיעה על-ידי כלי טיס, שביתות, פרעות, נזק בזדון, וכן פריצה (314). מוסכם כי הספק רשאי שלא לערוך ביטוח רכוש, במלואו או בחלקו, ואולם הפטור יחול כאילו נערך הביטוח כאמור במלואו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. לכיסוי אחריותו של הספק על פי דין, בגין אובדן ו/או נזק העלולים להיגרם לצד שלישי לרבות (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) מבקש האישור (322).
2. הביטוח אינו הגבלה בדבר חבות הנובעת מ:
 - 2.1. הרעלה,
 - 2.2. כל דבר מזיק במאכל או במשקה המוגש ככיבוד במקום,
 - 2.3. זיהום תאונתי פתאומי,
 - 2.4. נזק לרכוש שהמבוטח או כל אדם אחר בשירותו פועלים או פעלו בו ו/או עליו שלא במישרין בעת קרות מקרה הביטוח,
 - 2.5. חבות המבוטח בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם (307)
 - 2.6. תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי (315).
3. הביטוח מורחב לשפות את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח (302) (304) (321).
4. הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
5. ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
6. רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329).
7. גבולות האחריות: ₪ 1,000,000 לפחות, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ג. ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר

- לכיסוי אחריותו של הספק על פי דין בגין אובדן ו/או נזק ו/או הפסד העלולים להיגרם לכל אדם ו/או גוף כלשהו לרבות (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) מבקש האישור כתוצאה ממעשה ו/או מחדל מקצועי של הספק ו/או עובדיו ו/או כתוצאה ממוצר פגום של הספק ו/או עובדיו.
1. כיסוי לאחריותו של הספק בגין מי מטעמו.
 2. הביטוח אינו כולל הגבלה בדבר:
 - 2.1. אובדן מסמכים (301).
 - 2.2. אובדן שימוש או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח (327).
 - 2.3. דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע (303).
 - 2.4. מרמה ואי יושר של עובדים (325).
 - 2.5. פגיעה בפרטיות (326).
 3. הביטוח הינו בעל תחולה רטרואקטיבית מיום חתימת ההסכם בין מבקש האישור לבין הספק (להלן: "התאריך הרטרואקטיבי").
 4. הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
 5. הביטוח כולל תקופת גילוי מורחבת של 12 חודשים (332).
 6. הביטוח מורחב לשפות את מבקש האישור בגין אבדן או נזק שנגרם ממעשה או מחדל רשלני של הספק (304) (321).
 7. ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
 8. גבולות האחריות: - ₪ 2,000,000 לפחות, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ד. ביטוח חבות מעבידים

1. לכיסוי חבות הספק על פי דין כלפי כל המועסקים על ידו, בגבולות אחריות כנקוב להלן.
2. הביטוח אינו כולל הגבלה בדבר:
 - 2.1. עבודות בגובה ובעומק,
 - 2.2. פיתיונות ורעלים,

- 2.3. העסקת נוער כחוק,
- 2.4. קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשבו כעובדי המבוטח.
3. מבקש האישור הינו מבוטח נוסף, היה ויחשב למעבידם של מי מעובדי הספק (319).
4. ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
5. הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
6. גבולות האחריות: 6,000,000 ₪ לתובע, 20,000,000 ₪ למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ה. כללי לכל הביטוחים

1. במידה והמבוטח נדרש להחזיק כלי רכב לביצוע העבודות, עליו להחזיק בביטוחי חובה משולמים ותקפים לכלל הרכבים המשמשים לביצוע העבודות וכן ביטוח רכב צד שלישי, בתוקף, בגבול אחריות שלא יפחת מ-500,000 ₪.
2. על מבטחי הספק לאשר כי לא תפגענה זכויות מבקש האישור מחמת אי מסירת הודעה על נזק ו/או איחור בהגשת תביעה בגין הביטוחים הנ"ל,
3. סייג רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות הנ"ל, בכפוף לחובת הזהירות של המבוטח ובכפוף לזכויות המבטח עפ"י דין.
4. ביטול הביטוחים הנ"ל ו/או שינויים לרעה, לא יעשה אלא במשלוח הודעה מראש של 30 יום למבקש האישור, בדואר רשום.

לתשומת לב הספק ומבטחיו:

על יד כל דרישה בביטוחים הנ"ל מופיע בסוגריים קוד כיסוי/ביטול חריג כנדרש ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, אותו יציין המבטח של הספק באק"ב של הספק. בדרישה שלא מופיע קוד בצידה, ניתן שלא לציין באק"ב, אך יש לכלול כיסוי/ביטול חריג זה בפוליסת הביטוח של הספק (הרחבה של הפוליסה לטובת המבוטח).

יש להעביר את אישור קיום הביטוחים, ע"פ הנוסח בטבלה בעמוד הבא, לחתימת מבטחי הספק, בהתאם לאמור בנספח דרישות הביטוח הנ"ל.

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים					
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור*		המבוטח		אופי העסקה*		מעמד מבקש האישור	
שם: עיריית נס ציונה ו/או חברות עירוניות		שם:		נדל"ן ☐ שירותים ☒ אספקת מוצרים ☒ אחר: _____		משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☒ אחר: _____	
ת.ח.פ.:		ת.ח.פ.:		אחר: _____		מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☒ אחר: _____	
מען: הבנים 9, נס ציונה		מען:		אחר: _____		מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☒ אחר: _____	
כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					מטבע	יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	
רכוש		ביט			₪	309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 313- כיסוי בגין נזקי טבע, 314- כיסוי גניבה פריצה ושוד, 316- כיסוי רעידת אדמה, 328- ראשוניות	
צד ג'		ביט			1,000,000	302- אחריות צולבת, 304- הרחבת שיפוי, 307- צד ג'- קבלנים וקבלני משנה, 309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 315- כיסוי לתביעות המל"ל, 321- מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח- מבקש האישור, 322- מבקש האישור ייחשב כצד ג' בפרק זה, 328- ראשוניות, 329- רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג'	
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	304- הרחבת שיפוי, 309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 319- מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח, 328- ראשוניות	
אחריות מקצועית משולב חבות מוצר		ביט			2,000,000	301- אובדן מסמכים, 303- דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע במסגרת כיסוי אחריות מקצועית, 304- הרחבת שיפוי, 309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 321- מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח- מבקש האישור, 325- מרמה ואי יושר עובדים, 326- פגיעה בפרטיות במסגרת כיסוי אחריות מקצועית, 327- עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח, 328- ראשוניות, 332- תקופת גילוי (12 חודשים)	
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *							
043 מחשוב							
ביטול/שינוי הפוליסה*							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

מסמך ט' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע ההסכם

לכבוד

עיריית נס- ציונה

א.ג.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'.....

על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") בקשר להסכם בין המבקש לביניכם בדבר לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה עבור עיריית נס- ציונה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 15,000 ש"ח (במלים : חמישה עשר אלף שקלים חדשים). סכום זה צמוד למדד יוקר המחיה כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום..... (יום חתימת החוזה) (להלן - "סכום הערבות").

סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, תתואם ע"י ראש העיר ו/או גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.

לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.

תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.

ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק.....

סניף.....

מסמך י' – מפרט טכני

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

1. הקדמה

- 1.1. מטרת המפרט הטכני היא להדגיש את התכונות שעיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") מבקשת לקבל במערכת לניהול קשרי לקוחות שתופעל על-ידי ספק זוכה.
- 1.2. המערכת המוצעת על ידי הספק תכלול את כל הרכיבים, התכונות, המסכים, פונקציונליות, התחשיבים, הדו"חות או תוצר אחר הקיימים במערכת הקיימת.
- 1.3. המערכת המוצעת תכלול יישום להפקת דו"חות וקבצי נתונים שיהיו נגישים מכל המודולים. המערכת המוצעת תאפשר הפקת דו"חות וקבצי נתונים, ותאפשר לייצא אותם במבנה אוניברסאלי.
- 1.4. המערכת המוצעת תהיה קלה להפעלה, ותאפשר למשתמשים בעירייה עצמאות מירבית כולל היכולת לעדכן נתונים, עצמים, הגדרות וכל מידע אחר.
- 1.5. המערכת המוצעת תהיה פתוחה לקליטה וייצוא נתונים מתוך ואל המערכות המופעלות בעירייה. המערכת תקבל נתונים ממערכות שונות כגון מערכת תקשורת כתובה, אתר, דואר אלקטרוני ועוד. כמו כן, המערכת תוכל לייצא נתונים ועדכונים למערכות אחרות בעירייה.
- 1.6. המערכת המוצעת תאפשר ותקיים ההתממשקות מקוונת עם מערכות אחרות בארגון.
- 1.7. השירות והמערכות של הספק יהיו מותאמים לכל הוראות של הגופים הסטטוטוריים הספק יתאים את המערכות שלו לכל הדרישות של הגופים הסטטוטוריים ולצווי בתי משפט הנוגעים למערכות והשירותים במכרז.
- 1.8. מערכת ההרשאות שיספק הספק תשתלב עם מערכת ההרשאות בעירייה. הזדהות המשתמש.

2. תצורת המערכת המוצעת

- 2.1. השירות של מערכות המידע תוגשנה לעירייה על גבי קווי תקשורת מחוות השרתים של הספק (שירות ענן). בחוות השרתים של הספק יאוחסנו כל התכנים ללא מגבלת נפח: נתונים, תכניות, תשריטים, תמונות, מסמכים וכל מידע אחר. הספק יהיה אחראי לאבטחת המידע של העירייה במתקנים שלו כולל גיבוי ושחזור. השרות הניתן מחוות השרתים של הספק, כל העלויות, רכישת הציוד, רישיונות, התקנה וכל עלות אחרת תחול על הספק.
- 2.2. הספק יהיה אחראי להפעלה, לתחזוקה ולאבטחת המערכות בהצעתו. הספק יישא בכל העלויות הכרוכות במתן השירות כולל רישיונות מצד שלישי, התקנה, הסבת הנתונים, וכד'.
- 2.3. מספר הרשאות/רישיונות יהיה בלתי מוגבל (site license). המערכת תכלול מנגנון (אוטומטי ולהפעלה יזומה) להורדת נתונים מהמערכת לתחנת עבודה בעירייה לצורך גבוי וגישה לנתונים בשעת חירום.
- 2.4. המערכות של הספק יהיו בעלות API פתוח ומתועד.

3. תיאור מצב קיים

3.1. תיאור מערכות

מערכות הניהול הכלליות המותקנות היום בעירייה מסופקות על ידי החברה לאוטומציה בתקשורת בענן. מערכת ארכוב המסמכים (M-files) מופעלת ומאוחסנת על גבי שרתים וירטואליים היושבים בחצר העירייה ועל התשתיות העירוניות.

3.2. היקפי שימוש נוכחיים

נושא	מספר משתמשים/תחנות עבודה
מוקד 106	כ-20
פקחי שטח	כ-15
עובדים אחרים שיעשו שימוש במערכת (פנ"צ, חינוך, הנדסה, שפ"ע ועוד)	כ-55

3.3. נתוני השימוש הנוכחיים (המצוינים בטבלה לעיל) מוגשים כאן לצורכי תכנון בלבד ואינם מחייבים את העירייה לגבי היקף ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה.

3.4. הרישיון לשימוש במערכות הינו רישיון ללא גבלה (site license) ולא קשור לכמות הפעילות או מספר ההרשאות/העמדות/רישיונות בעירייה או במוסדותיה.

3.5. העירייה לא תשלם כל תוספת בגין גידול בהיקף הפעילות, מספר הרשומות ו/או היקף של נתונים אחרים נשוא מכרז זה במשך כל תקופת ההסכם.

4. אופן המענה

על המציע למלא בטבלאות בסעיף 5 את הפרטים הנדרשים.

5. תיאור הסביבה הטכנולוגית:

המציע ימלא את הטופס מטה עבור כל מערכת בהצעתו במידה והפתרון על תכולתו מורכב מיותר ממערכת אחת.

אם ישנן מערכות הפועלות על אותה תצורה ניתן למלא טופס אחד עבור אותן מערכות ולציין לאיזה מערכות הטופס מתייחס.

טופס תצורת המערכות

שם המערכת(ות): _____

פירוט	שם המערכת והיצרן	נושא	
		שרת(י) היישום*	1.0
המשתתף יפרט את מיקום השרת			
		מערכת הפעלה בשרת(ים)	2.0
		בסיס הנתונים	3.0
		חבילת התכנה/מחולל היישום	4.0
		מערכת הפעלה בקצה (בצד הלקוח)	5.0
מעבד זיכרון, אחסון, דרישות אחרות			
		כלי הצגת הנתונים למשתמש	6.0
		מחולל הדו"חות המובנה ביישום	7.0
		דרישות מיוחדות	8.0

* המציע יפרט את ארכיטקטורת המערכת ורשאי לפרט על דף נוסף את תצורת המערכת בהצעתו.

תיאור מערכות נלוות

פירוט	שם המערכת והיצרן	נושא	
		הגנה על אמצעי התקשורת	1.0
		הגנה על בסיס הנתונים	2.0
		הגנה מפני מזיקים : וירוסים ספאם חדירה	3.0
		אמצעים ושיטות גבוי *	4.0
		מעקב אחר שימוש/תשואול	5.0
		מערכת ניטור ודיווח	6.0
		היערכות DRP *	7.0

* המציע רשאי לפרט על דף נוסף את אמצעי הגיבוי שהוא יפעיל ושיטות התקשורת.

דרישות תקשורת – נדרש מצד העיריה

פירוט	נושא	מס"ד
	קו התקשורת	8.0
	סוג הקו : מהירות הורדה : מהירות העלאה : שרידות :	

6. דרישות חובה מהמערכת

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
6.1	כללי.	
1.	כן	המערכות של הספק תכלולנה את כל הרכיבים, תכונות, פונקציונאליות, מחשבוני, מנגנוני עיבוד ותוצרים שקיימים במערכת הקיימת.
2.	כן	המערכת תאפשר קליטת נתונים היסטוריים מהמערכת הקיימת או קודמות לכל שדה שיידרש, כולל טבלאות, תמונות ומסמכים.
3.	כן	כל המערכות תפעלנה על פי כללים בתעשייה כגון, Microsoft user interface , Microsoft development standards, gnome , human interface guidelines .principles ועוד. למשל, חלונית הודעה לא תסתיר שדות בטופס ולא תפריע למשתמש להקליד במסך העיקרי.
4.	כן	מספרי מסכים יופיעו עם התיאור המילולי. יהיה ניתן לחפש מסכים ללא ידיעת מספרם.
5.	כן	תתאפשר גישה לעבודה מרוחקת על גבי המערכת
6.	כן	תתאפשר גישה לפתיחה ועדכון פניות באמצעות אפליקציית העירייה ו/או אפליקציה ייעודית לפקחי שטח.
7.		המערכת תאפשר עבודה בתצורה היברידית ולפיה המציע יספק פתרון ראשי בענן אך המערכת תאפשר עבודה בתצורת Offline משרתים מקומיים ברפליקציה במרבית תכונות המערכת לרבות פניות היסטוריות/פעילות. כמו כן גיבוי המערכת יבוצע לשרתים מקומיים או לחלופין תתאפשר עבודה מלאה בתצורת אופליין (על גבי שרתים מקומיים)
6.2	התחייבויות הספק	
1.	כן	הספק מתחייב שהמערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע.
2.	כן	הספק מתחייב שהמערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת מידע ושמירתו.
3.	כן	הספק מתחייב שהמערכת תעמוד בתקנות המעודכנות ובסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים.
4.	כן	הספק מתחייב שהמערכת תהיה כפופה לתקנים ישראלים המעודכנים, בנושאי אבטחת מידע, סיסמאות הרשאות וההערכות למצב אסון לרבות מידע המאוחסן בשרתים מרוחקים (ענן).

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
5.	כן	הספק מתחייב להסב את הנתונים ממערכות הספק הנוכחי למערכות אותן יספק לעירייה. ההסבה כוללת את כלל הנתונים כולל ההיסטוריים, טבלאות מערכת, מסמכים או כל נתון אחר.
6.	כן	הספק יתאר ויתעד את תהליך ההסבה וטיוב הנתונים שיבצע במהלך ההסבה ויפרט אילו כלים יעמיד לרשות המשתמש לטיוב והשלמת נתונים חסרים (כגון הוספת מיקוד, פרוק כתובת ועוד).
7.	כן	הספק יצרף לוח זמנים גאנט לביצוע פרויקט ההסבה.
8.	כן	הספק מתחייב שההסבה תהיה על חשבונו ואחריותו בין אם תתבצע באופן ידני או אוטומטי.
9.	כן	הספק מתחייב שאי הסכמת הספק הנוכחי להעביר את הנתונים על גבי מדיה מגנטית, אינה גורעת מאחריות הספק וחובתו לבצע את העבודה על חשבונו.
10.	כן	המנהל בעירייה יבחן את תוצרי ההסבה שביצע הספק (הזכיון) ויקבע אם הנתונים עברו בשלמותם ובאופן תקין. כמו כן, המנהל יבחן את תפקוד המערכות של הספק (הזכיון) ויקבע אם אלו תואמות את דרישות המכרז.
11.	כן	הספק מתחייב לכתוב תסריטי בדיקה לטובת בדיקות מסירה שיבוצעו על ידו ולטובת בדיקות קבלה שיבוצעו על-ידי העירייה. תסריטי הבדיקה יאושרו ע"י העירייה (יש לוודא שהספק יכתוב תסריטי בדיקה לכל התרחישים האפשריים) הספק יצטרך גם לנהל קובץ בדיקות
6.3	התחייבויות הספק לקיום הוראות מחוקק, רגולטורים ולנהלי העירייה.	
12.	כן	הספק מתחייב, מצהיר ומאשר כי ידוע לו שביצוע העבודות על ידו כולל ביצוע פעולות והנחיות שקבע המחוקק, או רשויות המס ו/או הנחיות משרד האוצר, משרד הפנים, הביטוח הלאומי או כל מוסד קובע אחר, וכי פעולות אלה תבוצענה על ידו בהתאם להוראות כל דין וחוקי מדינת ישראל במועדים שיקבעו ע"י המחוקק ו/או בהתאם להסכמי שכר שיחתמו במשק והנוגעים לשלטון המקומי ולעובדי הרשות ו/או לעובדים המקבלים ממנה תלושי שכר. הספק מתחייב לבצע שינויים אלה במועד וללא כל תמורה נוספת.
13.	כן	הספק מתחייב לשנות, לעדכן את התוכנה באופן מידי כמתחייב על פי החוקים והתקנות של מדינת ישראל או מי מהמוזכרים לעיל.
14.	כן	הספק מתחייב כי כל הסכם שיחתם במגזר הציבורי, המוניציפאלי, או ע"י העירייה ייושם על ידו ובאופן מידי (לפני כניסתו לתוקף).
15.	כן	הספק מתחייב לפעול ולהפעיל את המערכות על פי נהלי העירייה וליישם באופן מידי (לפני כניסתם לתוקף).
6.4	התחייבות לאספקת גרסאות חדשות ומעודכנות של כל התוכנות המפורטות במסמכי המכרז	
16.	כן	הספק ישדרג את גרסאות התוכנה לגרסאות החדשות שהוא פיתח ולא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף עבור הגרסה, ההתקנה ו/או ההטמעה.
17.	כן	היה והספק שידרג או הוסיף תכונה או רכיב תכנה לאחת המערכות במפרט זה אצל לקוח אחר ושדרוג או תוספת זו אינו פיתוח שהלקוח הזמין ושילם עבורו, שדרוג או תוספת זו תוטמע בעירייה ללא תוספת תשלום.

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
18.	כן	הספק מתחייב שהעירייה תוכל לתבוע את התקנתה ללא תשלום של כל פונקציה, מודול, דו"ח, מסך, מחולל דו"חות או תהליך אחר שהספק מאפשר לאחד מלקוחותיו להפיק מכל אחת מהמערכות המופיעות במכרז זה. גם אם הספק יקרא למערכת בשם אחר או ישנה את המבנה הפנימי, ההגדרות והתכולה של סל המוצרים שלו דמי השימוש שמשלמת הרשות לא ישתנו.
19.	כן	הספק ישלח למזמין פרסום בעלון דוא"ל או בנייר המפרט החידושים במערכת, שיטות עבודה מומלצים (best practices) ומידע אחר על המערכות והשרות שלו. הפרסום יפרט עדכונים וחידושים במערכות כולל המודולים והמנגנונים שיושפעו על ידי העדכון.
20.	כן	הספק מתחייב כי תמורת דמי השימוש שמשלמת העירייה היא תעבוד תמיד במערכות המעודכנות ביותר המצויות בידיו ובמידה שמערכות של ספק משנה נכללות בהצעתו יצרף התחייבות בכתב מספקי המשנה המאשרות את התחייבות ספק המשנה.
21.	כן	הספק מתחייב שבמידה ויפתח גרסה מתקדמת או חדשה או אחרת, של אחת מהתוכנות המסופקות על ידו לרשות, תוכל הרשות לתבוע את התקנתה ללא תשלום. הוצאות ההתקנה, ההסבה וההדרכה יהיו על חשבון הספק דמי השימוש שמשלמת הרשות לא ישתנו.
22.	כן	הספק מתחייב להדריך את משתמשי המערכת בכל שינוי שיחול בתוכנה או בכל פעם שהשינויים שיצר המחוקק דורשים זאת. כל שינוי בתוכנה ילווה במסמכים כתובים או בדפי עזר מתאימים באמצעות התוכנה או האינטרנט.
6.5		התחייבות למתן שירותי אתר חלופי וגיבויים.
23.	כן	הספק מתחייב כי יהיה אחראי על גיבוי שוטף ומלא של כל המערכות.
24.	כן	הספק מתחייב להחזיק אתר חלופי (DRP) שייתן שירות מלא בתוך 24 שעות במקרה של אירוע באתר הראשי שמונע ממנו לספק שירות לרשות. [הרחבה – תיאור כללי של ארכיטקטורת ה DRP של הספק]
25.	כן	הספק מתחייב שכל הגיבויים ילוו במבני רשומה, או בניירת שתאפשר לרשות להתאושש ולהעביר את הנתונים לספק אחר, במידה והספק הנוכחי לא יוכל למלא את התחייבויותיו על פי מכרז זה.
26.	כן	הספק יפקיד אצל המזמין את נוהל הגבוי עבור כל מערכת או המערכות בהצעתו [הרחבה – נוהל גיבויים מלא למערכות המוצעות]
27.	כן	הספק יספק למזמין תכנית כתובה כיצד יש להיערך למצב חרום במערכת המידע. בתכנית תהיה התייחסות לתרחישי אסון שונים והפעולות שיש לבצע כדי למזער את הזמן הדרוש לאושש את המערכת. [הרחבה – תוכנית DRP למערכות המוצעות]
28.	כן	הספק מתחייב לבצע בדיקות תקופתיות, לפחות פעם בשנה, למערכות הגיבוי וההתאוששות. הספק יבצע את התרגיל וידווח לעירייה על ביצוע תקין.
29.	כן	הספק מתחייב שביצוע הגיבויים ותוכנית ההתאוששות יבוצעו בצורה שלא תפריע לעבודה השוטפת של העירייה.
30.	כן	הספק מתחייב שהמערכת תאפשר להחזיר את הנתונים למצב קודם, נכון לנקודת זמן שלפני החבלה או הטעות.
31.		הספק מתחייב שהמערכת תאפשר לבצע ביטול נתונים שעודכנו על ידי משתמש מסוים ולהחזירם למצב הקודם בטווח תאריכים.

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
32.		הספק מתחייב שהמערכת תאפשר לבצע שחזור של כל עיבוד שגוי במערכת מבלי שהנתונים המצטברים והרגילים יפגעו.
6.6		התחייבות לאבטחת מידע ניטור ו Auditing.
33.	כן	הספק מתחייב לקיים ולנהל מערכת אבטחה. [הרחבה – תאור מערות אבטחת המידע של המערכות המוצעות]
34.	כן	כל המערכות בהצעה תהיה מאובטחות ותתאמנה לחוק הגנת הפרטיות ולכל תקנה המתייחסת לנושא זה כולל תיקונים לחוק ותקנות שיפורסמו בעתיד.
35.	כן	הספק מתחייב כי הוא עומד בתקנים המקובלים של אבטחת מידע הנהוגים בישראל בכל עת. הספק מתחייב להגן על הנתונים מפני פריצה דרך האינטרנט או כל חבלה מסוג אחר בין שנעשתה על ידי מסירת פרטי ההרשאה או על ידי משתמש מורשה. כל זאת באמצעות שמירת ערכים של נתונים לפני שנעשה בהם שימוש ופרטי משתמש המשנה.
36.	כן	הספק יהיה אחראי למלא אחר כל הדרישות של חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו כולל מילוי טפסים עבור משרדי ממשלה וגופים מפקחים. הזכיון יכין מיפוי ונוהל אבטחת מידע שיימסר לממונה במועצה ותוך שנה יכין סקר סיכונים, ויבצע ניסיון פריצה עם תיעוד של התוצאות. בנושא סייבר הזכיון ימלא אחר הוראות אגף החירום במשרד הפנים והרשות הלאומית להגנת סייבר במשרד ראש הממשלה.
37.	כן	כל תקשורת נתונים או העברת נתונים מ/אל המערכות העירייה, תהיה מאובטחת.
38.	כן	המערכת תקיים "נתיב בקרה" שתשמור גרסאות קודמות של נתונים לאחר עדכון. כמו כן, המערכת תאגור את הנתונים הבאים על בצוע העדכון: זיהוי המעדכן, התחנה/חומרה ממנה בוצע העדכון, תאריך ושעה, ערך קודם. נתיב הבקרה יופעל על כל נתון ולא רק על נתונים כספיים למשל, מי עדכן כתובת דוא"ל. כל הנתונים האלה יאוחסנו בקובץ מעקב (אסמכתאות log) ויהיה ניתן להציג במסך או בדו"ח את כל הנתונים במעקב. במקרים שהמנהל יגדיר יהיה מעקב אחרי צפייה בנתונים וגישה לתיקיות.
39.	כן	המערכת תכלול מנגנון הרשאות מתקדם הן לאחזור והן לעדכון בחתכים שונים. בכל רמה וחתך תתאפשר הגדרת הרשאות מרמת שדה בודד ועד רשומה שלמה או מסך שלם.
40.		המערכת תתעד כל שינוי או עדכון ברמת שדה. ישמרו הערכים הקודמים של השדה, תאריך ושעת עדכון, מבצע העדכון, כתובת המכשיר שממנו בוצע העדכון. יהיה ניתן להגדיר כל מסך או שדה בו עובד יבצע בו שינוי שהפעולה מחייבת אישור מנהל לפני קיבועה.
41.	כן	למשתמשים תהיה גישה לכל האפשרויות והתכניות במערכת כפוף להרשאות שלהם. הספק לא יחסום על דעת עצמו גישה למודולים, תכנית, טבלאות או כל רכיב אחר.
42.	כן	הספק מתחייב שיתבצע רישום וניהול כניסות למערכת ותיעוד כל עדכון בשורת log.
43.	כן	הספק מתחייב שכל נציגי הספק המשתמשים במערכות יחתמו על טופסי התחייבות, לסודיות ואי העברת מידע, חתימת הנציגים על טפסי ההרשאה איננה פותרת את הספק מאחירותו להתנהגות ולמעשים של עובדיו.

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
44.	כן	הספק מתחייב להפעיל מערכת שליטה ובקרה על מערכות המחשוב ואבטחת המידע שלו [הרחבה – הספק יתאר בקצרה את מערכות הבקרה המופעלות]
45.	כן	הספק מתחייב שהמערכת תנוהל על ידי הרשות, משתמשים מטעם הספק יוגדרו על ידי מנהל אבטחת המידע הרשותי או מי מטעמו.
46.	כן	הספק מתחייב שההרשאות יהיו ברמת מערכת, תהליך, מסך, רשות לעדכון.
47.	כן	הספק מתחייב שמשמש שאינו מוגדר כמורשה לא יראה בתפריט אופציה שאינו מורשה לעסוק בה.
48.	כן	המערכת תדע לקבל ולרשום התראות על עדכונים חריגים מיישומים השונים.
49.	כן	המערכת תאפשר יצירת דו"חות בהפקה עצמית והצלבת מידע על מנת לאתר שימוש לרעה במערכת. תהיה אפשרות להפיק דו"חות אלה לגליון אקסל.
50.	כן	מערכת ההרשאות של הספק תוכל להיות כפופה למערכות הרשאות של העירייה. למשל, אם בעירייה יש Active Directory או מוצר דומה המערכות של הספק תזון ממערכת ההרשאות המרכזית.
51.	כן	המערכת תתמוך במנגנוני אבטחה כגון 2FA ו OTP
52.	כן	העירייה תהיה זכאית להגדיר את הגישה למערכת גם לעובדים שאינם עובדי הרשות.
6.7	התחייבות לניהול תצורה ולניהול תיעוד.	
53.	כן	עדכוני גרסה או רכיבי תכנה, אבטחה, טבלאות מערכת וכל שינוי במערכת הדורש השבתת השירות או חלק ממנו או שעלול לשבש את השירות יתואם מראש עם הממונה.
54.	כן	הספק מתחייב להודיע בכתב ומראש (לפחות שני ימי עבודה) על כל עדכון גרסה או חלק ממנה, אילו שינויים נעשו בגרסה החדשה ומה ההשלכות הטמונות בה ולהוציא דפי מידע שינחו את המשתמשים כיצד לנהוג או לפעול.
55.	כן	הספק יקבל אישור בכתב ומראש לביצוע העדכון מהממונה או מי מטעמו. הספק מתחייב להחזיר את המצב לקדמותו, במידה ויידרש, על פי הוראת הממונה או מי מטעמו, בכל מערכת ומערכת.
56.	כן	הספק ימסור ביחד עם המערכת ספר הדרכה או קבצים המתעדים את המערכת והמהווים מדריך למשתמש.
57.	כן	כל שינוי גרסה או חלק ממנה מחייב את הספק לעדכן את קבצי ההדרכה והמדריך למשתמש.
58.	כן	הספק יפיץ אחת לרבעון דף מידע לגבי חידושים, שינויים ותיקונים שבוצעו במערכת ברבעון האחרון.
59.	כן	הספק יכין תיעוד מפורט של התוכנות וההגדרות הנחוצות כדי להכין תחנת עבודה להתחברות למערכת שלו ויתדרך ויתמוך בטכנאי הרשות בהתקנת תחנות הקצה.

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
60.	כן	במידה ויש התקני חומרה (drivers) או תוכנות נוספות, בין אם בתחום הציבורי ובין אם ייעודיות (public domain or propriety) שנחוצים לתפקוד התוכנה – הספק יעביר במרוכז העתקים של התוכנות האלו על גבי מדיה דיגיטלית לרבות הוראות התקנה מפורטות (סדר פעולות והגדרות). [הערה – הוראה זו אינה מתייחסת לתוכנות מדף כגון MS Office וכד'. במקרה זה הספק יציין רק את ההגדרות הנחוצות לשילובן במערכות בלבד]. הרחבה – הספק יציין איזה תוכנות ורישוי נחוצות לתפעול המערכות שלו.
61.	כן	הספק מתחייב לשמור על תאימות אחורה של לפחות שני גרסאות ותאימות קדימה של כל גרסה שתופץ של דפדפנים נפוצים וכל תוכנה אחרת הנדרשת להפעלה מלאה של המערכת. הרחבה – הספק יציין איזה גרסאות תוכנה נתמכות במועד הגשת ההצעה.
6.8		התחייבות הספק לממשקים עם מערכות אחרות.
62.	כן	הספק מתחייב להתממשק לכל מערכת הפועלת ברשות או לכל מערכת שהרשות תבחר במכרז זה או לכל מערכת שתבחר על ידי הרשות בעתיד. לבנות על חשבונו את הממשקים הנדרשים, בפרק זמן שלא יעלה על שלושה חודשים מרגע קבלת מסמך, הגדרת הממשק שהוגדר ואופיין על ידי הרשות או מי מטעמה.
63.	כן	הספק מכיר בכך שכל הנתונים שייכים לעירייה ויש לאפשר גישה אליהם גם ממערכות אחרות בממשקים קיימים או שיפותחו לצורך כך.
64.	כן	מערך השירות יפעל בעירייה מול כל מערכת אחר שהעירייה תפעיל. הספק מתחייב ליצור את הממשקים עם מערכות עוטפות הנדרשות לתפעול מיטבי של מערך השירות על פי דרישות העירייה ותשתף פעולה עם ספקים רלוונטיים לפתרונות עבור מערך השירות.
65.	כן	במידה ונתונים יישמרו על שרתים מקומיים יש להפקיד את קוד הכניסה למערכת המקומית בידי הרשות ולאפשר לה להשתמש בהם על פי שיקול דעתה.
66.	כן	הספק מתחייב לספק לעירייה תיאור של מבנה הנתונים במידה ותידרש לכך.
6.9		התחייבות הספק לפיתוח תוכנה ודוחות.
67.	כן	הספק מתחייב לספק על פי דרישת הרשות 30 שעות פיתוח בכל שנה של ההתקשרות, וזאת ללא תשלום נוסף. במידה ולא ינוצלו כל שעות הפיתוח השנתיות תועבר היתרה לשנה הבאה. יהיה ניתן לצבור עד 120 שעות פיתוח. בעת דרישת פיתוח יעביר הממונה אפיון של הפיתוח הנדרש. הספק יעביר לממונה, תוך 14 ימי עבודה, אומדן של שעות הפיתוח הנחוצות ולוחות זמנים לביצוע. הממונה יהיה אחראי לאשר את ההצעה ולתת אישור לתחילת עבודה.
68.	כן	הספק מתחייב שכל דרישת פיתוח שתאושר על ידי הממונה יבוצע תוך, לכל היותר, 6 חודשים קלנדריים.
69.	כן	הספק מתחייב להכין ולספק על פי דרישת הרשות כל דו"ח המבוסס על נתונים הקיימים במערכת וזאת ללא תשלום.

מס"ד	סעיף חובה	תיאור ההתחייבות
70.	כן	הספק מתחייב להעברת דו"ח חודשי המכיל כמות פניות שנפתחה על-ידי העירייה לטיפול. דו"ח זה יכלול סיווג פניה פיתוח/תקלה, סטטוס טיפול ותאריך יעד לסיום.
6.10	התחייבות הספק בסיום ההתקשרות	
71.	כן	הספק מתחייב כי במידה ויפסיק את עבודתו מכל סיבה שהיא, או שהתבקש להעביר את הנתונים לרשות יעביר את הנתונים כולם על גבי מדיה מגנטית מלווים בהסברים מילוליים מתאימים כולל פענוח של קודים. בתוך 4 ימי עבודה ממתן כל ההודעה) 4 ימים לצורך הניסוי ו 4 ימים לצורך ההסבה המלאה). לא תהיה לספק שום עילה להתנגד לדרישה זו גם אם קופח או נפגע.
72.	כן	הספק מתחייב כי יעביר את הנתונים פעם לצורך טסט ולאחר מכן לצורך ביצוע העבודה.
73.	כן	הספק מתחייב כי הנתונים שיעביר יכללו גם שדות מחושבים.
74.	כן	הספק מתחייב כי לאחר הפסקת ההתקשרות יאפשר לרשות להמשיך ולצפות בנתונים תמורת דמי שימוש חודשיים מופחתים של 20% מההצעה וזאת לתקופה של שלוש שנים לפחות או עד להחלטת הרשות להפסיק. הגישה תינתן ולגשת למערכת בצפייה בלבד לכמות של עד 10 משתמשים.
75.	כן	הספק מתחייב להעביר ללא דיחוי את כל הנתונים השייכים לעירייה כולל טבלאות מערכת, הרשאות, הגדרות משתמשים, הסדרים, סטטוסים, קודים כולל תרגום הקוד למלל וכו'.

7. דרישות כלליות

- 7.1. תפקיד: המערכות והיישומים של הספק יתנו את מירב האינטגרציה, הנוחות בשימוש למשתמשי הקצה והמשתמשים המתקדמים תוך כדי הגנה מירבית על הנתונים.
- 7.2. תיאור: המערכת והיישומים הנלווים של הספק יעמדו בדרישות בפרק זה.
- 7.3. סוגיות מיוחדות: הספק יספק כלים לצוות התמיכה המקומי לניהול המערכת ולסייע למשתמשי הקצה. המערכת תכלול אמצעים ונהלים להגנה על התפקוד התקין של המערכות והיישומים כולל גבוי ושחזור מערכות המידע. המערכות והיישומים יהיו בעלי חזות אחידה (look and feel) ככל האפשר, קלים לשימוש ובעלי משטר עבוד (workflow) אחיד.
- 7.4. פירוט הדרישות הכלליות: מערכת האבטחה של הספק תשתלב עם מערכת האבטחה וההגנה של העירייה.
- 7.5. הספק יספק כלים לצוות התמיכה בעירייה לצורך בקרת הפעילות במערכות בהצעתו וניהול הרשאות והגדרות.
- 7.6. טבלת תכונות:

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
7.5.1. טכנולוגיה			
1.	המערכות והמודולים יאפשרו עבודה בממשק חלונאי או WEB.		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
2.	המערכת תאפשר לספק בניה דינמית של מסכים חדשים ועדכון קיימים והספק יבצע זאת על פי דרישות העירייה.		
3.	בכל מסמך ודו"ח יהיה ניתן להציג תיאור מלא (פירוט מילולי) עבור כל שדה או עצם (עד 70 תווים). דרישה זו חלה על מסכים, טפסים, תדפיסים ופלטטים אחרים.		
4.	המערכות על כל תת המערכות והמודולים ישאפו לממשק אחיד.		
5.	המערכות על כל תת המערכות והמודולים תאפשרנה ניווט קל ויעיל. עצמים במסכים יהיו בעלי קישורים דינאמיים "היפר-קישור". לדוגמא, לחיצת עכבר על שדה שם לקוח- יעביר או יקפיץ חלון כרטיס לקוח.		
6.	המערכת תאפשר הזנה או שינוי של נתונים (למשל שם רחוב, שכונה וכו') בשיטת autocomplete. כלומר הקלדה של השם תציג את האפשרויות המתאימות המכילות את המילים שהוקלדו.		
7.	על פי מדיניות העירייה יהיה ניתן להגדיר שדה שמוגדר עם ערך נתון מראש שהמערכת תחייב אישור שנוי כל תוכן בשדה על ידי גורם מאשר. הבקשה לאישור תוצג בחלון מוקפץ בעמדת המנהל המאשר		
8.	היישומים במערכת יאפשרו חתימה דיגיטאלית כולל חתימה בטלפון הנייד חתימה עם קוד אימות או חתימה על מסך הטלפון או כל שיטה בעתיד המחויבת על פי תקנים לאבטחת מידע. בעבודה הפנימית במחלקה וביישומי הניהול (תהליכי אישור למשל) יהיה ניתן להוסיף הערות/מלל עם החתימה.		
9.	בכניסה לכל המערכת יופיעו הודעות השייכות לתחום ולמשתמש באותו תחום. כדוגמת הנחיות לנציג שירות.		
10.	המערכת תהיה ידידותית למשתמש (נציגי שירות/נציגי שטח/מנהלים). המערכת תאפשר כמה שיותר פעולות ממכשירים ניידים. המערכת תכלול טפסים אינטראקטיביים ורספונסיביים. יהיה ניתן לשלב טפסים אלה באתר העירייה ו/או בפורטלים של הספק. שדות הטפסים יהיו מקושרים למערכות ובסיסי הנתונים של הספק. טפסים אלה יהיו משלושה סוגים : טופס רגיל הנשלח לכתובת דוא"ל בעירייה, טופס מקוון בו שדות התוכן קשורים ומזינים שדות במסדי המידע של הספק, טופס מקוון עם חישובים בו יתווספו שדות מחושבים שהחישוב יתבסס על נתונים בשדות אחרים בטופס ועל נתונים מטבלאות או פרמטרים מהמערכת. כל הטפסים יהיו אינטראקטיביים ויכללו בדיקות לוגיות כדי למנוע הקלדת נתונים שגויים. הטפסים יענו על כללי ודרישות הנגישות (AA).		
11.	המערכת כוללת יישומון לתושב או API מתועד ופתוח ויש בה מנגנון לדחיפת הודעות לטלפונים הניידים של התושבים בעת חירום.		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
12.	המערכות תשתלבנה עם תכנות לחיגוג טלפוני מתוך המחשב עבור טלפונית IP בממשק דו כיווני שמשמעותו הקפצת מסך עבור נציג ואפשרות חיגוג מתוך המערכת.		
13.	המערכת תעבוד בתצורת בית-אב ותדע לרכז פניות תחת אותו בית-אב.		
14.	המערכות תעבודנה במשולב עם תכנת אקסצ'יינג' ואופיס (כל הגרסאות). בכל המערכות יהיה ניתן לארכב הודעות דוא"ל בצמוד לישויות ועצמים במערכות ולשלוח דוא"ל מתוך היישומים של הספק. כמו כן, המערכות תייצאנה נתונים לתכנות למשלוח מסרונים (למען הסר ספק העירייה תרכוש את חבילות המסרונים).		
7.5.2. מעקב			
15.	תהיה מערכת תהליכים עסקיים מובנה (BPM) שתשתלב עם מערכות התפעוליות בהצעת הספק, כמו כן, תתאפשר חריגה מתהליכים עסקיים אלו בתלות להרשאות בנושאים שיקבעו במהלך האפיון.		
16.	המערכת תקיים קשר מקוון עם מערכת תפעולית לצורך עדכון פניות שנרשמו במערכת תפעולית או נרשמו במערכת ניהול קשרי הלקוחות ונדרשות לעדכון הפוך (מערכת כגון היטו טרייסר).		
17.	המערכת תאפשר תיוג כל עצם (מסך, רשומה, שדה) עם תזכורת או הערה.		
18.	המערכת תדע לקבל פניות המגיעות באמצעות לחצן מצוקה מגני ילדים ולפתוח משימות לגורמים מטפלים ייעודיים בטור ו/או במקביל.		
19.	עבור תהליכים מורכבים, המערכת תכלול תיעוד WORKFLOW, שיפעל על כל המודולים במערכת.		
7.5.3. טפסים דיגיטליים			
20.	לכל תהליך בכל מערכת או מודול יהיה ניתן להתקין טפסים דיגיטליים כולל חתימה דיגיטלית גם בטלפון נייד. כמו כן המערכת תכלול מחולל טפסים ותהליכים מקוונים, שיאפשר ליצור טפסים ותהליכים דיגיטליים עצמאיים (יצירת טופס חדש ו/או שכפול טופס קיים ועדכונו) – ללא הגבלת כמות או משתמשים. הטפסים והתהליכים יעמדו באותן דרישות אבטחת המידע הנדרשות מכלל המערכות במסגרת מכרז זה.		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
21.	טפסים ותהליכים אלה יעמדו בדרישות הנגישות בהתאם לחוק ולתקנות, יקבלו לינק עצמאי ויהיה ניתן להציגם באתר העירוני ויהיו רספונסיביים מותאמים למכשירים ניידים כולל חתימה דיגיטלית. כל הטפסים יהיו מונגשים ורספונסיביים כולל מסכים למעקב אחרי הטיפול.		
22.	בטפסים תהיה בקרה לוגית על הזנת נתונים כולל אימות (ולידציה) מול בסיס הנתונים, אפשרות לצרף מסמכים ולשמור אותם במערכת לניהול מסמכים של העירייה במידת הצורך. הטופס יהיה מחובר למערכות התפעוליות כולל השלמת נתונים בזמן אמת.		
23.	הטפסים יהיו משוכללים ויאפשרו יצירת שדות תלויים (לדוגמה: אם נבחר כן אז יופיע כך, אם נבחר לא יופיע אחרת) הטפסים המלאים ישלחו למייל וכן יקושרו למערכות הרישום. החברה תספק תמיכה וליווי לעירייה בתחום זה וכן תייעץ לה בהקמת טפסים ומעבר לתהליכים דיגיטליים.		
24.	לכל תהליך/טופס יהיה מוגדר ומתועד בתהליך workflow כאשר הטופס יגיע למטפל לפי הנושא ויוגדרו תחנות טיפול ואישור בטופס עד לסיום הטיפול. יהיה ניתן לקבוע לוחות זמנים והתראות לכל שלב בטיפול בבקשה.		
25.	טופס(ים) יוכלו(ה) להיות חלק מתהליך עסקי (BPM). יהיה ניתן לעקוב אחרי הטיפול (התקדמות, אישור וכו') בנושאים שהוגשו בטפסים דיגיטליים. לכל טופס יהיה ניתן ליצור את החוקים העסקיים שלה, לקבוע מסלול לטיפול, יהיה אשף עזרה לממלא הטופס ואשף עזרה למטפל בטופס. התהליך ייצר משימות לגורמים המטפלים והמאשרים. בעת קבלת טופס תפתח פניה אוטומטית לגורם הרלוונטי		
26.	יהיה ניתן לעקוב אחרי נושאים שהוגשו בטפסים דיגיטליים, לעקוב אחר מיקומם בתהליך ולהפיק דו"חות בקרה.		
27.	המערכת תדע להפיק התראות לגבי הטיפול בטופס, עיכוב או הגעתו לתחנה בתהליך העבודה.		
28.	המערכת תדע להפיק הודעות דוא"ל ומסרון למגיש הטופס אודות שלבי הטיפול ותוצאותיו.		
29.	המערכת תהיה מאובטחת ותפריד בין טפסים לשימוש פנימי וטפסים לשימוש הקהל. בשליחת הטופס – תהיה אפשרות לשלוח לפונה בדוא"ל הודעה או עותק לטופס.		
30.	המערכת תהיה פתוחה לממונה מהעירייה ותאפשר לו הקמת טפסים בפשטות, להקים תהליכי עבודה בצורה גרפית ולבצע עריכה של טפסים קיימים		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
31.	המערכת תדע להתממשק לבסיסי נתונים אחרים של העירייה בצורה פשוטה, כמו כן על המערכת להיות בעלת API פתוח ומנגנון לשליפת נתונים והזנתם. תתאפשר גישה ושליפת נתונים גם משרתים מקומיים הנמצאים ברפליקציה.		
32.	המערכת תאפשר הוספת טפסי רישום כגון עדכון ת.ז ללקוח, הצטרפות לשירותי העירייה באמצעות מאגר דיוור, בקשת הסרה ממערכות דיוור וכדומה.		
33.	באמצעות היישומון יהיה ניתן ליצור קשר עם נציג ולקבל עזרה בנושא הטפסים ולדווח על תקלות.		
34.	המערכת של הספק תיתן מענה דיגיטלי מלא ומקיף לכל נושא במערך השירות: רישום ותייעוד פניה, מידע על פניה כגון סטטוס, אפשרות הוספת דחיפיות וניהול עדיפויות לפי סוגי פניות שונים מתוך העירייה ועוד. ניתן יהיה להחצין טפסים לאתר או פורטל בנושאים קבועים ו/או זמניים. (ad hoc).		
35.	לכל שירות שיידרש עבור פעילות שירות לקוחות, ניתן יהיה להקים טופס מקוון ולהחצין אותו לאתר העירייה ו/או לתבניות מסרונים המאפשרות קישור לאותו טופס.		
	7.5.4. ריבוי מוקדים		
36.	המערכת תאפשר הפעלה ממודרת של מספר מוקדים (מוקד 106/חינוך/גבייה וכד') כאשר לכל מוקד תוכל לנהל סוגי שירות שונים לרבות תהליכי טיפול שונים.		
37.	המערכת תכלול כלי לניטור וסטטיסטיקה כללית ברמת המוקד וברמת כלל העירייה (כלל המוקדים) לכל סוגי השרות. הכלי יהיה ממודר ונגיש על פי הרשאות.		
	7.5.5. כלים לניהול		
38.	המערכת תכלול כלי לניטור וסטטיסטיקה לגבי שימוש בטפסים, מענה לסקרים, כולל פתיחת פניות, נטישות, השלמה ובאיזה שלב היה נטישה. כלי זה יהיה זמין לצוות התמיכה בעירייה.		
39.	המערכת תכלול כלי לניטור וסטטיסטיקה כללית ברשת של השימוש במערכת כולל עומסים. כלי זה יהיה זמין לצוות התמיכה בעירייה.		
	7.5.6. דוחות ושליפת נתונים		
40.	המערכת תכלול טבלאות מרכזיות משותפות לכל המערכות והמודולים במערכות של הספק. למשל, טבלת SLA, טבלת דחיפות שתוגדר פעם אחת. טבלאות אלה תתעדכנה בעת ההקמה ויעודכנו באמצעות העירייה ככל שנדרש וללא צורך בהתערבות הספק.		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
41.	המערכת תכלול מגוון דו"חות מובנים בתבניות שונות (דו"חות של נתוני אב, דוחות כמותיים, דוחות שיבוץ גורמים מטפלים ועוד). * נתונים לדו"חות ישאבו ישירות ממסד המידע. מכל שדה יהיה ניתן למיין/לסנן ולשלוף את מידע.		
42.	המערכת תכלול מכתבים מובנים וטפסים מוכנים צמודים לכל מודול. * נתונים אלה ישאבו ישירות ממסד המידע.		
43.	המערכת תכלול מחולל דו"חות, מכתבים וטפסים ידידותי וגמיש צמוד לכל מודול. מחולל הדו"חות/מכתבים/טפסים ייכלול נתונים ממספר מערכות ומודולים. יהיה מנגנון לשיגור תוצרי מחוללי הדו"חות. המכתבים והטפסים בדואר, במסרון או במדיה חברתית דיגיטלית (כגון וואטסאפ/טלגרם/מסנגר).		
44.	המערכת תכלול מסכי איתור המאפשרים חיפוש רשומות לפי תכונות בנושא הנדון. מסכי האיתור יכללו גם חיפוש לפי סכום או מספר. הזכיין ישנה את השדות במסכי האיתור בהתאם לדרישות העירייה.		
45.	מנגנוני הפקת הדו"חות ישאבו מהנתונים במסד המידע בצורה שקופה. הדיווח יהיה מקוון ויאפשר חקירת נתונים (Data Mining). המערכת תשלב בתוכה מערכת BI (Business Intelligence) זמינה היודעת לעבוד עם כל המערכות של הספק ובנוסף ממשק למערכת BI חיצונית.		
46.	המערכות והמודולים יספקו מידע למנהלים ומסכי מידע מותאמים במיוחד להנהלה הבכירה. הספק יאפיין את צורכי המנהלים הבכירים : ראש העיר, מנכ"ל, מנהל שירות לדו"חות ומדדי ביצוע (KPI). ויפיק מסמך לאישור העירייה		
47.	לכל מערכת ומודול תהיה נגישות למסמכים מאוחסנים ללא צורך ביציאה מהמודול וכניסה למערכת אחסון המסמכים.		
7.5.8.	אחזור מידע		
48.	המערכת תאפשר יבוא/יציאה של מידע ודו"חות לגיליון אלקטרוני (XLS/CSV) וקובץ ל - ASCII וכן יבוא נתונים ממקורות ממוחשבים חיצוניים. למערכת תהיה יכולת קליטה ויציאה של קבצי XML.		
49.	המערכת תתמוך בייצוא כל דו"ח או מידע לקובצי אופיס (לרבות XLS/CSV) או לקובץ PDF בלחיצת כפתור אחת ללא התערבות מפעיל. הקובץ יוצג מידית על המסך והמשתמש יוכל לבחור את המיקום לשמירת הקובץ.		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
50.	המערכות תקבלנה עדכונים ותייצא נתונים למערכות ה-GIS המצויות בשימוש העיריה.		
51.	המערכת תהיה בעלת יכולת להפצת הודעות לפי חתכים שונים בשילוב שדות ממודולים שונים בו זמנית (כרטיס לקוח, פניות, סקרים וכדומה).		
52.	כל המודולים יהיו בעלי אפשרות להפקדת הודעות מתוך היישומים והמסכים במגוון אמצעים (דוא"ל, פקס, מסרון, וואטסאפ ודיוור רגיל וכדומה).		
53.	כל היישומים במערכת של הספק ידעו לשגר הודעות ופלט אחר באמצעות שרתי פקסים, מרכזיית IP ושרתי הדוא"ל הנפוצים.		
54.	קבצי היצוא יפיקו עברית בצורה תקינה (כיוון נכון, סימנים נכונים). מנגנון היבוא יהיה בעל יכולת לסדר מלל בעברית (לתקן מלל הפוך).		
55.	המערכת תספק מידע ותפעל באופן משולב עם אתר האינטרנט של העירייה. מערכות הספק תדענה להגיש נתונים ממסד הנתונים (כפוף לכללי אבטחת מידע) לאתר האינטרנט.		
56.	המערכות תהיינה פתוחות לשיתוף נתונים עם מערכות חיצוניות אצל ספקים אחרים ועוד. המערכות תספקנה כל דו"ח או מבנה שידור נתונים שידרשו משרדי הממשלה או מוסדות פיננסיים כולל הצפנה אם נדרש.		
57.	המערכות של הספק תהיינה בעלות הממשקים הדרושים לקבלה והעברת נתונים מ/אל כל המערכות. הספק יקים בהתאם לצורך ולפי דרישת העירייה או מזמין הדו"ח כחלק מהשרות וללא עלות נוספת.		
58.	המערכת תספק מידע ותפעל באופן משולב עם אתר האינטרנט של הרשות בכפוף לכללי אבטחת מידע. לדוגמא תושב יוכל לעקוב אחר התקדמות פניה שפתח.		
7.5.9.	הדפסה וסריקה		
59.	הפקת חתכים, דו"חות, הדפסות ותוצרים אחרים תעשה בלחיצת כפתור אחד ללא התערבות מפעיל. הדפסות תנוהלנה במערכת ההפעלה או בתכנית עזר ללא צורך בהתקנה או בחירת דרייברים על ידי המשתמש.		
60.	המערכת תכלול אפשרות לצפות בהדפסות לפני הדפסתן, בחירת דפים בודדים להדפסה מתוך קובץ ההדפסה וניתוב הדפסה למדפסת אחרת. כמו כן יהיה אפשר לבטל הפקה של דו"חות תוך כדי הרצתו.		
7.5.10.	שונוות		

מס"ד	תיאור	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים ללא עלות נוספת
61.	המערכת תהיה ידידותית ופשוטה לתפעול. יהיו כמה שיותר פעולות שיהיה ניתן לבצע ממכשירים ניידים כאשר התפעול יהיה קל ומכוון לקהל המשתמשים מבחוץ (תושב/ נציג שטח/ נציג שירות/תפקידי הנהלה)		

8. מערך השירות- מודולים נדרשים

- 8.1. תפקיד: לטפל בכל נושא הקשור לתושבי העיר ואורחים מזדמנים בעיר ונמצא באחריות העירייה.
- 8.2. תיאור: המערכת תרשום ותנהל את כלל פניות התושבים מערוצי שירות שונים (ווטסאפ, מייל, טלפון, מערכת תקשורת כתובה, אתר, טפסים מקוונים, רשתות חברתיות ועוד ככל שידרש). המערכת תאפשר דיווח פנים ארגוני לאגפים נוספים בעירייה באמצעות תורי טיפול, תהליכי work flow ואסקלציה, דוחות, התראות מייל ו/או מסרונים. המערכת תאפשר ניתוח מערך הלקוחות, הפניות והסקרים באמצעות דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים. המערכת תהווה נקודה מתכללת לכלל פעילויות תושב ופעולות הנדרשות בתוך העירייה לשם מתן שירות מיטבי לתושב.
- 8.3. כלים: המערכת על כלל מסכיה ומערכות נלוות שיהיו בממשק למערכת.
- 8.4. תוצרים: כרטיס לקוח, פניות שירות, דו"חות היסטוריים, סקרים, דוחות זמן אמת לניהול מערך שירות.
- 8.5. ממשקים: המערכת תקבל פניות ממערכות שונות כגון מערכת תקשורת כתובה, ווטסאפ, יישומון העירייה ועוד. כמו כן, תוזן המערכת ממערכות נלוות כגון מערכת הטלפוניה ונתב השיחות, טפסים מקוונים ועוד. המערכת תדע לקבל סטאטוס ממערכות תפעוליות ולעדכן בהתאם רשומות רלוונטיות. כמו כן, תוכל המערכת לשלוח המערכת עדכון ברשומה למערכות תפעוליות רלוונטיות.
- 8.6. סוגיות מיוחדות: המערכת תהיה מותאמת למכשירים ניידים (טלפון חכם, טאבלט וכד'). המסכים והדו"חות במערכת יהיו מותאמים לכל משתמש: נציג שירות, נציג שטח, הנהלה ובהתאם לאופי ההתחברות (מחשב מקומי/ מכשיר נייד).
- 8.7. טבלת תכונות:

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
	א. המודולים הנדרשים	למערך השירות דרושה מערכת לניהול כולל פעילות תושביה תוך אפשרות להעברת פניות לגורמים פנים ארגוניים בתוך העירייה. המערכת תאפשר שליטה ובקרה על כלל תהליך הפניה מרגע פתיחתה ועד לסגירת מעגל טיפול.		שורת מידע לא למילוי
1.	כללי	מערכת ניהול קשרי הלקוחות תכלול את כל הרכיבים, תכונות, פונקציונאליות, מחשבוני, מנגנוני עיבוד ותוצרים שקיימים במערכת הקיימת.		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
		כמו כן, המערכת תכיל את כל הנתונים ההיסטוריים והפעילים במערכת הקיימת.		
2.	כללי	המערכת תספק להנהלת המחלקה מסכי ניהול, בקרה ושליטה בנושאים שונים.		
3.	כללי	המערכת תעבוד בתצורת בית-אב ותאפשר התפלגות נתונים על-פי בית אב אך גם על-פי רשומה המרכיבה את אותו בית-אב.		
4.	כללי	המערכת תדע לקלוט פניות מערוצים נוספים כגון מערכת תקשורת כתובה, ווטסאפ, SMS, אתר, רשתות חברתיות וכדומה, מערכת טלפוניה, מייל ארגוני וטפסי מקוונים, מערכות לחצני מצוקה ועוד. פניות אלו ירשמו כרשומת לקוח על-פי מפתחות מזהים שיוגדרו (לדוגמא ת.ז./כתובת מייל/ תנאי מצטבר- ת.ז.+מייל)		
5.	כללי	המערכת תקיים קשר מקוון עם מערכת תפעולית לצורך עדכון פניות שנרשמו במערכת תפעולית או נרשמו במערכת ניהול קשרי הלקוחות ונדרשות לעדכון הפוך. (מערכת כגון היטו טרייסר)		
6.	כללי	המערכת תכלול מגוון דו"חות מובנים ומחולל דו"חות. המשתמש יוכל להעביר כל דוח לאקסל או ל- PDF או כל פורמט שיידרש מהרשות. המערכת תבצע שליפה של רשומות על פי כל שדה רישום באתר כולל משדות של מלל חופשי.		
7.	כללי	המערכת תכלול מחולל מכתבים כאשר יהיה ניתן להפיק מכתב בודד או לקבוצת אוכלוסייה. המערכת תאפשר שליפה על פי חתכים של אוכלוסיות שונות: תושב/ קבוצת תושבים/ ועדי שכונות / צוותי הוראה/גנים ועוד ותפיק מכתבים בוורד, PDF ותבנית נוספות, להדפסה או שליחה בדוא"ל או במסרון. המערכת תתממשק לתכנות למשלוח מסרונים.		
מודול הפצה				
8.	הפצת מסרונים	המערכת תאפשר הגדרת קבוצות זמניות (ad hoc) וקבוצות אליהן ניתן יהיה להפיץ הודעות SMS (מסרונים) ודוא"לים		
9.	הפצת מסרונים	המערכת תאפשר הפצת הודעות לרשומות שיטענו לתוך מערכת ניהול קשרי הלקוחות.		
10.	הפצת מסרונים	המערכת תאפשר שליחת מסרונים ודוא"ל לתושבים בחתכים כגון רחוב/שכונה/אזור/ או שדות אחרים הקיימים במערכת (נשא פניה, כל שדה מכרטיס לקוח, סטטוס פניה או סטטוס לקוח וכדומה).		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
11.	הפצת מסרונים	ניתן יהיה להגדיר הודעות מובנות לשליחה באמצעות מסרונים/דוא"ל, כמו כן ניתן יהיה להרכיב הודעות מערכים הקיימים במערכת.		
12.	הפצת סקרים	המערכת תאפשר הגדרת קבוצות קבועות אליהן ניתן יהיה להפיץ סקרים.		
13.	הפצת סקרים	המערכת תאפשר שליחת סקרים לתושבים בחתכים כגון רחוב/שכונה/אזור/ או שדות אחרים הקיימים במערכת.		
14.	הפצת סקרים	המערכת תאפשר הפצת הודעות לרשומות שיטענו לתוך מערכת ניהול קשרי הלקוחות.		
15.	הפצת סקרים	ניתן יהיה לשלוח באופן אוטומטי ו/או ידני סקרים בסיום טיפול בפניית שירות. כמו כן תוצאות הסקר יעודכנו כקישור או כקובץ בתוך הפנייה.		
מודול ניהול פניה				
16.	מסך פניה	מסך פניה יכיל את השדות הבאים לפחות : פרטי פונה, פרטי בית-אב. פרטי פניה הכוללים תאריך פתיחה ושעת פתיחה, מקור פניה (מייל/אתר/טופס/מערכת וכדומה). פרטי גורם מטפל והיסטוריית טיפול בפניה לרבות גורם מטפל אחרון שעדכן פניה ודרכי הטיפול בפניה פרטים נלווים כגון הודעות שנשלחו בגין הפניה, סקרי שירות שנשלחו, קישור להקלטת השיחה, קישור לצרופות שונות אפשרות לתזכורת להמשך טיפול ואפשרות להקפצת תזכורת לגורם רלוונטי סוג הפניה : מידע, לטיפול, לתוכנית עבודה, סטטוס פניה רחוב, שכונה/שיוך לאזור אינדיקציה לפניה חוזרת על-פי אפיון ניתן יהיה לסווג פניה כפניית חירום משימות משויכות כחלק מהטיפול בפניה שדות המעידים על ייעוד הקרקע ממערכת GIS (פרטי/ציבורי) שדה להוספת תיאור טיפול ושדה להערות פנימיות עבור גורמים מטפלים מסך צד המכיל הנחיות להמשך טיפול לנציג שירות (כדוגמת תסריט שיחה) אפשרות להוספת סיבת סגירה מתוך רשימת ערכים מובנית		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
		אפשרות להוספת שדות נוספים למאפייני פניה ומאפייני לקוח אפשרות לשדות לתקשורת פנימיות לשימוש המטפלים ואשר לא יוצגו לפונה.		
17.	כרטיס לקוח	כרטיס לקוח יכיל לפחות את הפרטים הבאים : סוג פונה : תושב, מסקר, בעל עסק, מוסד חינוכי, עובד עירייה, נאמני העיר וכו' סטטוס לקוח הקמת כרטיס לקוח מהיר : ניתן להקים כרטיס לקוח ישירות מכרטיס פניה או מסכים אחרים תוך מילוי רק חלק מינימלי של השדות (אלו שדות הם שדות חובה יקבעו על ידי העירייה) התראה על לקוח כפול : המערכת תתריע במידה ויהיה ניסיון להקים לקוח קיים (על פי מפתח שתקבע על ידי העירייה)		
18.	תצורת פניה	סיווגי פניות יהיו בעלת עד שלוש רמות (נושא, תת-נושא, תת-תת-נושא משני) – בעת בחירת נושא פניה יוצגו רק תתי הנושא של אותה הפניה ובעת בחירת תת נושא משני תתבצע השלמה אוטומטית של 2 הרמות מעל. בעת הקלדה של תחילת נושא / תת נושא משני יופיעו כל האפשרויות של אותיות אלו – השלמה אוטומטית בחירת סיווג תציג את הגורם המטפל הרלוונטי באופן אוטומטי, במידה והוגדרו מספר מטפלים ניתן יהיה לבחור את המטפל הרצוי תהיה אפשרות שינוי גורם מטפל באופן ידני בתלות להרשאות סיווג פניות יהיה בנוי בתצורת תנאי כך שבחירת נושא תציג את כלל הנושאים לבחירה, תת-נושא יציג את תתי-הנושאים הקשורים לנושא בלבד וכן הלאה.		
19.	כללי	אפשרות הורדת פניה בפורמט WORD, PDF ואפשרות שליחה מתוך המערכת לכתובת מייל		
20.	כללי	אפשרות הדפסת פניה- הדפסה תכיל כותרת מסמך ופרטי פניה.		
21.	כללי	אפשרות לשליחת מסרון SMS / דוא"ל מתוך הפניה באמצעות תבנית מובנית ו/או טקסט ידני. הודעות טקסט אלו יכללו בתוכם ערכים הקיימים בפניה.		
22.	כללי	אפשרות שליחת SMS / דוא"ל וקבלת טופס לצרכי השלמת פרטים תבנית המסרון תכיל קישור לטופס אליו ניתן להוסיף צרופות		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
23.	כללי	אפשרות עריכת פנייה תהיה בתלות להיררכית הרשאות ותירשם בכל מקרה בלוג פעילות פנייה		
24.	כללי	המערכת תאפשר זיהוי פניה ככפולה או חוזרת בתלות לפרמטרים כגון פניה פעילה + כתובת זהה/ פונה בעל ת.ז או מייל זהה וכדומה. במקרה כזה- תוקפץ רשומת פניה פעילה ויידרש אישור לפתיחת פניה חדשה או עדכון פניה קיימת.		
25.	כללי	המערכת תתריע במקרה של כניסת משתמש נוסף לאותה פניה בו זמנית למניעת כפל טיפול על אותה רשומה באותה העת.		
אזור אישי				
26.	כללי	מודול זה הוא עתידי ועל כן על המציע לציין יכולות ו/או התכונות לביצוע התכונות.		שורת מידע לא למילוי
27.	אזור אישי	באזור אישי יופיעו כלל פניות התושב בהתאם להזדהות על-ידי ת.ז ו/או מפתח זיהוי אחר שיקבע על-ידי העיריה בעת האפיון. בעת האפיון המפורט יקבעו השדות שיוצגו לתושב כמו: הופעת נושא הפניה, הגורם המטפל, משך זמן טיפול (SLA), סטטוס הטיפול בפניה ובמידה ועובד העירייה צילם תמונה ניתן יהיה להציגה גם אותה.		
28.	אזור אישי	ניתן יהיה לפתוח פניה חדשה מתוך חלון אזור אישי ובאמצעות טופס מקוון שיוטמע בחלון אזור אישי		
מודול חירום				
29.	חירום	פניות שסווגו כחירום יוכלו לקבל תהליך שונה מפניות שנרשמו בעתות שאינן חירום – פעולות שיכולות להיות: דיווח לגורמים מטפלים אחרים/ דחיפות שונה / התראות לגורמי הנהלה / הודעות SMS לתושב/קבוצת תושבים או גורמים מטפלים ועוד פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות		
30.	חירום	פניות חירום יקבלו בטבלת פניות פתוחות/סגורות אינדיקציה שונה ברמת המסך כדוגמת צבע או דרך אחרת לסיווג.		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
31.	חירום- לחצני מצוקה	קבלת פניה באמצעות לחצן מצוקה תוגדר אוטומטית כפניית חירום ותקבל תהליך ייעודי (Workflow) כגון פתיחת משימות לגורמים מטפלים בדחיפות ובזמן טיפול SLA שונה.		
סקרים				
32.	סקרים	המערכת תאפשר בניית סקרים ללא הגבלה עם הנושאים הבאים לפחות: פתיח, שם סקר, שיוך שאלות לסקר, שיוך תשובות לסקר, אפשרות כמות פעמים שניתן לענות לסקר על-ידי אותו משתמש, שדות רלוונטיים מתוך פניות, אפשרות לתשובות במלל חופשי, שיוך מספר תשובות לשאלה אחת, אפשרות למענה אנונימי. במידה והסקר לא אנונימי המערכת תקשר את הסקר ליישום לקוח באופן אוטומטי (על פי ת.ז. או מספר טלפון או כדומה)		
33.	סקרים	סקרים ניתן יהיה לשלוח באמצעות מסרון SMS ו/או באמצעות מייל. המערכת תדע לזהות מענה לסקר ללא קשר למקור פנייתו ותמנע כפל מענה לסקר במידה ונענה מאחד ממקורות הפניה למעט במקרים בהם הוגדר ריבוי הצבעות לאותו סקר על-ידי אותו משתמש		
34.	סקרים	ניתן יהיה לבצע מעקב על סקרים שנשלחו ונענו/לא נענו כמו כן נתונים אלו יהיה אפשריים לשליפה כדו"ח אקסל לניתוח		
35.	סקרים	סקר שנשלח מתוך פניה ונענה, ישויד לאותה פניה חזרה ויופיע כקישור או כקובץ מצורף. יחד עם זאת, סקר זה יופיע גם תחת מודול סקרים כסקר שנשלח לתושב בודד.		
36.	סקרים	סקר שנשלח לקבוצת תושבים/קבוצת גורמים כגון ראשי שכונות- יכנס למודול סקרים. שליחת סקר לפי נושא פניה, סטטוס פניה, מאפייני לקוח מכרטיס לקוח		
37.	סקרים	סקר בעל ציון נמוך יתריע באמצעות אינדיקטור כגון צבע/משלוח הודעה לגורם ייעודי		
38.	סקרים	בתלות להחלטת מנהל, ניתן יהיה לשלוח לגורם מטפל /צוות גורמים מטפלים ניתוח תוצאות סקרים (לצרכי מישוב עובדים)		
יישומון לנציגי שטח (פקחים /גורמים אחרים)				

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
39.	רישוי	רישוי לישומון- אפליקציה יהיה ללא הגבלה בכמות המשתמשים		
40.	הזדהות	כניסת נציג שטח לאפליקציית שטח תהיה בעלת אותו שם משתמש וסיסמא		
41.	תמיכה	האפליקציה תיתמך בגרסת IOS ואנדרואיד לרבות עדכוני גרסאות		
42.	מסך פתיחה	מסך פתיחה יכיל את הלחצנים /אייקונים הבאים לפחות : פניות פעילות פתיחת פניה חדשה פניות סגורות שטופלו על-ידי אותו גורם מטפל יהיה ניתן לחפש פניות על פי שדות מרכזים או בטקסט חופשי		
43.	מסך פניות פעילות	יופיע בצורה ידידותית שם הפונה, מספר פניה, דחיפות SLA, נושא פניה. פניה שסומנה עם פתיחתה כפניה דחופה- תופיע בראש הפניות ובציון צבע /אינדיקטור המעיד על דחיפות הפניה פניות החורגות מזמן טיפול (SLA) שהוגדר – תופיע בציון צבע/אינדיקטור שונה ותופיע בסדר וקב לפניות דחופות יתר הפניות יהיה ניתן להציג לפי סדר כניסת הפניות או לפי אזור על פי בחירת העובד באופן עצמאי. ניתן יהיה לראות היסטוריית פניות לאותו תושב באם מכשיר הנציג תומך, ניתן יהיה לבצע התקשרות טלפונית מתוך הפניה (Click2Call) מתוך הפניה או לחליפין לבצע העתקת מספר טלפון לפד-חיוג ניתן יהיה לעדכן טיפול בפועל ולהוסיף צרופות כגון צילום ממצלמת המכשיר לצרכי בקרת ביצוע ומילוי שדות של טקסט חופשי.		
44.	מסך פתיחת פניה חדשה	נציגי שטח נדרשים מעת לעת לפתוח פניות עם זיהוי מפגע או צורך בהמשך טיפול. ניתן יהיה לבצע סיווג פניה בדומה לתצורת נציג טלפוני ניתן יהיה להוסיף צרופות באמצעות מצלמת הטלפון/טאבלט הנייד שברשות נציג השטח ניתן יהיה להוסיף מהות טיפול והערות להמשך טיפול פניות אלו ירשמו במערכת ניהול קשרי הלקוחות להמשך טיפול גורם מטפל שהוגדר בסיווגי הפניות		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
45.	מסך פניות סגורות שטופלו על- ידי אותו גורם מטפל	ניתן יהיה לראות רשימת פניות שטיפול בהן נציג השטח כמו כן ניתן יהיה לבצע חיפוש על-פי מספר פניה / ת.ז. שם לקוח.		
מודול שיבוץ				
46.	כללי	מטרת מודול זה לאתר את כלל הרשומות ששובצו לגורמים מטפלים שונים ועד ליצירת לוח שיבוצים מלא		שורת מידע לא למילוי
47.	לוח שיבוצים	המערכת תבצע זיהוי שיבוצים לגורם מטפל / קבוצת גורמים, סימון אזור הטיפול ונושא פניה. יהי ניתן לשבץ לפי יותר מפרמטר אחד. לדוגמא: שיבוץ ליום א' –לנציג בשם XX, פניה מספר 1234 באזור YY נושא AA, פניה מספר 1235 באזור ZZ בנושא BB וכו'. לוחות השיבוץ יופיע בצורה טבלאית.		
48.	לוח שיבוצים	ניתן יהיה לבצע החלפת גורם מטפל מתוך לוח השיבוצים (חופשות, שינוי תפקיד וכד'). כל הפניות הפתוחות הקיימות יופנו אוטומטית לגורם המחליף. מחליף – כאשר העובד נמצא בחופש יתבצע שיבוץ המחליף על פי תאריך תחילה וסיום חופשה		
49.	לוח שיבוצים	ניתן יהיה לשלוח את רשימת הפניות המשובצות לנציג שטח באמצעות מסרון/דוא"ל או ייצוא לכלי אחר המכיל דוח פניות. תכולה זו מיועדת לנציג שטח חוץ ארגוני כגון ספק ושאינו משתמש באפליקציית השטח.		
דרישות כלליות מהמערכת				
50.	זמני טיפול SLA	המערכת תאפשר טבלת SLA ידידותית המאפשרת שינוי /הוספת זמני תקן במידת הצורך ברמת דקות, שעות וימים		
51.	דחיפות	המערכת תפעל לפי מדיניות סיווג פניה ותקבע דחיפות בהתאם לסיווג הפניה. ניתן יהיה לשנות דחיפות בפניה באופן ידני על-ידי גורמים מורשים לכך.		
52.	משימות	בהתאם לסיווגי הפניות ותהליך עבודה (Workflow), יפתחו משימות ייעודיות לגורמים מטפלים וישלחו התראות בהתאם לאפיון		
53.	תסריטי שיחה	על המערכת לתמוך בחלון מידע עבור נציג מטפל כדוגמת תסריט שיחה או תהליך מודרך		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
		תצוגה גם ברמת פניה תסריט השיחה יופיע באותו המסך בעת בחירת הפניה הרלוונטית		
54.	היררכיה	המערכת תאפשר ביצוע פעולות בהתאם לתפקיד הנציג בהיררכיה. כך לדוגמא מנהל צוות יוכל לבצע פעולות נציג ופעולות נוספות. מנהל מוקד יוכל לבצע פעולות נציג, פעולות מנהל צוות ופעולות נוספות וכדומה. הגדרת מערך הרשאות לפי קבוצות הרשאה וברמת משתמש		
55.	מקורות פניה	המערכת תדע לקבל פניות ממקורות מידע שונים כדוגמת טלפון, אתר, טופס מקוון, אפליקציית תושב, רשתות חברתיות ומקור פניה זה ירשם בגוף הפניה כשדה שאינו ניתן לעריכה. ניתן יהיה לשלוף דוח לניתוח כמות פניות ומקורות ההגעה עדכון ערוץ קבלת הפניה יתבצע אוטומטית – פניות שיתקבלו מהווסטפ לדוגמה ערוץ קבלת הפניה יתעדכן אוטומטית		
56.	תצוגה קבוצתית ופרסונאלית	ניתן יהיה לבצע מסך ולהגדירו כציבורי עבור נציג/קבוצת נציגים באותה רמה בהיררכיה. כמו כן יהיה ניתן ליצור תצוגה אישית שאינה ציבורית לצרכי נוחות נציג מטפל		
התראות ואסקלציות				
57.	חיווי	על המערכת לתת חיווי לנושאים הבאים לפחות : פניות כפולות פניות חוזרות פניות החורגות מזמן טיפול SLA פניות שהתקבל בעבורן סקר שביעות רצון בעל ציון נמוך פניות דחופות פניות חירום (ובכללותן פניות דחופות) פניות עם מילות חיפוש מיוחדות כגון : "לא טופל" או טקסט חופשי חיווי יהיה גם בהצגת צבעים		
ממשקים ואוטומציות				
58.	טלפוניה ומערכת Call Center	המערכת תתממשק עם מערכת הטלפוניה : כניסת לקוח לנתב שיחות באמצעות הזדהות ת.ז. תבצע בדיקה		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
		למול מערכת לניהול קשרי לקוחות ותבצע הקפצת מסך.		
59.	טלפוניה ומערכת Call Center	בין המרכזיה המותקנת (AVAYA) מערכת ה- Call Center (אופטימוס מבית אספיר) קיים ממשק המציג סרגל נציג		שורת מידע לא למילוי
60.	מערכת הקלטות	כל הקלטת לקוח, תוטמע ברשומת הלקוח כקישור URL ו/או קובץ הקלטה. הקלטות הינן חלק ממערכת ה-Call Center.		
61.	מערכת תקשורת כתובה	יתאפשר ממשק בין מערכת לניהול קשרי הלקוחות למערכת תקשורת כתובה כך שרשומת לקוח במערכת תקשורת כתובה תצורף בסיום שיחת נציג כרשומה תחת לקוח ובית-אב.		
62.	GIS	המערכת תדע להתממשק למערכת GIS (טלדור) ולהציג באמצעותה מידע שכבות המפרטות ייעודי קרקע ועוד. ממשק חד כיווני		
63.	שוע"ל	שוע"ל הינה מערכת של פיקוד העורף. המערכת תדע להתממשק למערכת זו במטרה להצגת פניות חירומיות על גבי מערכת השוע"ל. הממשק הינו חד כיווני מצד מערכת ניהול קשרי לקוחות למערכת שוע"ל		
64.	חיזוי מזג אוויר	המערכת תדע לקבל התראות ממערכת לחיזוי מזג אוויר והתראות הצפה. התראות אלו יבצעו פתיחת פניה בכפוף להתכנות טכנולוגית. הממשק הינו חד כיווני מצד מערכת חיזוי מזג אוויר למערכת ניהול קשרי לקוחות		
65.	Hito	קיימת מערכת לניהול פניות אחזקה. פניות שירות שמהותן פניה תפעולית תהיה בממשק דו כיווני למערכת לניהול קשרי לקוחות לצרכי עדכון והיזון חוזר בין המערכות לסטאטוס טיפול.		
66.	CallFlow- זימון תורים	נדרש ממשק חד-כיווני בין מערכת זימון תורים למערכת ניהול קשרי לקוחות במטרה לזהות זימוני תורים לאגפים שונים. פעילות זו היא עתידית.		
67.	SMS	ממשק למערכת SMS לטובת שליחת מסרונים בהתאם לתהליכים עסקיים שונים ממערכת ניהול קשרי הלקוחות		
68.	BI	נדרש ממשק חדכיווני בין מערכת לניהול קשרי לקוחות לבין מערכת BI לצרכי ניתוח נתונים והגדרות דשבורד מתכלל המכיל נתונים ממערכת קשרי לקוחות ומערכות נוספות		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה	קיים	התחייבות לפתח תוך 5 חודשים
69.	ניהול ידע	בשלב זה לא קיימת בעירייה מערכת לניהול הידע הארגוני. מערכת לניהול קשרי הלקוחות תדע להתממשק עם מערכת לניהול ידע. על המציע לפרט מגבלות אם ישנן על המציע לפרט לאילו מערכת ניהול ידע כבר קיים ממשק פעיל		
70.	מייל ארגוני	יתבצע ממשק לתיבות מייל ייעודיות כך שקבלת מייל לתיבה תבצע פתיחת פניה בצורה אוטומטית, כמו כן, מענה ממערכת ניהול קשרי הלקוחות, תענה ישירות מתוך הפניה ועד לסיום הטיפול בה.		
71.	אוטומציות	על בסיס תהליכי אב ותהליכים עסקיים, יופעלו אוטומציות לשליחת טפסים /הודעות SMS/ מייל וכדומה		

מסמך יא' – הסכם רמת שירות SLA

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שירות לנותן שירות.
2. הספק מתחייב להעביר לעירייה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת הממונה, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט מסמך י" – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.
3. העירייה תהיה רשאית לבצע סקרים ולהעניק ציונים אודות שביעות רצון משירותי הספק. הסקר יבוצע על ידי העירייה בהתאם למפרט במסמך י" – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.
4. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמך כמפורט במסמך י" – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות. לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י העירייה על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת של העירייה. למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.
5. מסמכים במסמך י" – מפרט טכני ומסמך זה מהווים התחייבות הספק לרמת שירות אותו ייתן לעירייה. למען הסר ספק מובהר כי סעיף זה איננו מחליף ואינו מבטל סעיף או התחייבות של הספק ממסמכי המכרז.
6. המערכת תפעל בתצורה היברידית ולפיה המציע יספק פתרון ראשי בענן אך המערכת תאפשר עבודה בתצורת Offline משרתים מקומיים ברפליקציה במרבית תכונות המערכת. כמו כן גיבוי המערכת יבוצע לשרתים מקומיים. מטרת סעיף זה הינה לאפשר פתיחת פניות חדשות שיעודכנו בתום תקלה אך גם לאפשר בדיקת היסטוריה ופניות פתוחות בעת עבודה במצב Offline.
7. **ביצועי המערכת:**
 - 7.1. זמן התגובה המקסימאלי לשאילתה מקוונת לא יעלה על 30 שניות.
 - 7.2. זמן התגובה המקסימאלי ליצירת דו"ח לא יעלה על 2 דקות.
8. **שירות תמיכה טלפוני למשתמשי העירייה:**
 - 8.1. הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "מוקד השירות"), לצורך נתינת שירות לעובדי אגפי העירייה הרלוונטיים ובכללם בירורים, עדכונים, מידע, ותלונות.
 - 8.2. מוקד השירות יפעל בימים ובשעות הבאים:
 - א. 07:30 – 18:00 בימי חול.
 - ב. 08:00 – 13:00 בערבי שבתות וחגי ישראל.
 - ג. בתקלות משביתות יינתן שירות בכל שעות היממה. לעניין זה יובהר כי תקלה משביתה הינה תקלה המשפיעה על קבוצת משתמשים כדוגמא חוסר אפשרות פתיחת פניה.
- 8.3. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה לא יעלה על 180 שניות.

9. קנסות:

הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז. במידה והספק לא יקיים את התחייבויותיו, תהיה העירייה רשאית לקנוס את הספק בסכומים המצטברים המופיעים בטבלה.

הסכומים יקוּוּזוּ מתוך התשלום החודשי של העירייה לספק ובמידה שאלה לא יכסו את סכומי הקנסות יחולטו הסכומים מתוך הערבות הבנקאית. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים שלמים.

תיאור התהליך	כל יום עד חודש פיגור	כל יום מעל חודש פיגור ועד חודשיים 3 חודשי פיגור	כל יום מעל חודשיים ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות הספק	100	150	200	300
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	100	150	200	300
תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת	100	150	200	300
אי מסירת תיעוד ע"פ הנדרש	100	150	200	300
פיגור בתוכנית ההסבה	100	500	1,000	2,000
פיגור בתוכנית ההטמעה	100	200	300	500
אי העברת נתונים לעירייה כפי שמופיע בסעיפי סיום ההתקשרות בהסכם (מסמך ג)	100	500	1,000	2,000
אי עמידה בסעיף מהתחייבויות הספק	100	150	200	300
אי תיקון תקלה במסך און ליין	100	150	200	300
תשלום לספק הנוכחי כנגד שירותים שלא ניתן לבצע אותם במערכת החדשה בהתאם לתעריפים המשולמים ע"י העירייה בתאריך פרסום המכרז.	כל סכום שתידרש העירייה לשלם	כל סכום שתידרש העירייה לשלם	כל סכום שתידרש העירייה לשלם	כל סכום שתידרש העירייה לשלם

10. הפעלת מנגנון הקנסות:

10.1. הממונה מטעם העירייה או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים במסמך י' – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות למסמכי המכרז, ויבדוק טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ספירת הימים תחל בתוך יום ממועד קבלת ההודעה.

10.2. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להישלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השירות המופיע בטבלה זו.

11. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.

12. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות עיריית נס ציונה אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה.

מסמך יב' – דרישות אבטחת מידע והסכם שמירת סודיות

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

1. כל מידע וקובץ מידע, בסיס נתונים וכל מצע נושא מידע, מכל מין וסוג שהוא אשר יימסר לספק על ידי העירייה או ע"י מי מטעמה או לפי הוראותיה בכל הקשור והכרוך בשירותים שיינתנו על ידי הספק או בקשרים וזיקות שיש לספק עם העירייה, או כל מידע שיווצר על ידי הספק במסגרת הפעילות שלו עבור העירייה, יהיה מוגן וישמר על ידי הספק בסודיות מוחלטת ולא יעשה בו כל שימוש אלא אך ורק לצורך ביצוע הפעילות ועל פי המטרות שלשמן נמסר המידע.
2. הספק ישא באחריות לכל הפרה של התחייבות מקיום סעיפי התחייבות זו, גם במקרים שלא תהייה חשיפת מידע, פעילות בלתי מורשית במידע או כל תקלת אבטחה אחרת, ותהא כל הפרה, פגיעה מהותית בביצוע הסכם.
3. בתחילת ההתקשרות יוגדר איש קשר ייעודי מטעם הספק ואיש קשר מטעם הרשות לכל נושאי אבטחת מידע, גם אם הספק או הרשות אינם מחויבים לכך על פי דין.
4. אירועי פגיעה באבטחת המידע (אירועי "סייבר"):
 - 4.1. הספק מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל אירוע או חשד לאירוע של פגיעה באבטחת המידע של הנתונים או המערכת או בכל אחת ממערכותיו של הספק.
 - 4.2. הספק מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל אירוע או חשד לאירוע של פגיעה באבטחת המידע אצל ספקי המשנה של הספק מייד שהובא הדבר לידיעת הספק.
 - 4.3. הספק מתחייב לפעול מיידית ובצורה נמרצת וממצה לטיפול בפגיעת אבטחת המידע ולמזעור הנזק ממנו.
 - 4.4. הספק מתחייב לשתף פעולה מלאה עם העירייה בנושא ולשתף ולעדכן את העירייה בהתקדמות האירוע ובטיפולו בצורה שוטפת בכל מהלך האירוע.
 - 4.5. הספק מתחייב לבצע חקירה מקיפה לאחר סיום האירוע או חשד לאירוע ולהעביר את ממצאי התחקיר לעירייה.
 - 4.6. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להעביר מידע לגבי האירוע לרשות הסייבר הלאומי.
5. שמירת סודיות:
 - 5.1. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת ולהגן על פי חזית הידע כל מידע, חומר, בסיס וקובץ נתונים, מצע נושא מידע, שנמסר לנו או מופעל אצלנו ובאחריותנו. לקיים גישה למידע הממוחשב של העירייה על פי כללי האבטחה והמידור המתחייבים מהסכם זה מול העירייה. לבצע תפעול ועיבוד נתונים עבור העירייה על פי כללי האבטחה שיקבעו.
 - 5.2. השימוש במידע יהיה בהתאם להגדרתו בהסכם שנחתם בין העירייה לבין הספק. חל איסור למסור ו/או להעביר ו/או לעבד ו/או להשתמש במידע לכל מטרה אחרת ללא קבלת אישור בצורה מפורשת וחתומה ע"י העירייה ובהתאם לתקנות.
 - 5.3. כל גישה של אדם אל הנתונים, בין אם עובד של הספק או מטעמו או כספק צד ג' של הספק יבוצע רק לאחר הגדרה מסודרת ומתועדת בהתאם לצורך של הספק. כל עובד של הספק יהיה חתום על הצהרה לשמירת סודיות ויעבור הדרכה הכוללת התייחסות ייעודית לנושאי הפרטיות.
 - 5.4. כל גישה של גורם נוסף, בין אם הוא עובד העירייה או גורם חיצוני מטעם העירייה וכן כל העברת נתונים לגוף חיצוני (ממשלתי, ציבורי או פרטי) יבוצע באישור העירייה בלבד ובהתאם לתקנות.
 - 5.5. המידע לא ייחשף, כולו או מקצתו, לעובד מטעם הספק או לגורם/ים הקשור/ים לספק מבלי שאלה יהיו מחויבים על פי הסכם סודיות זה. כל עובד כנ"ל יהיה חתום כלפי הספק על התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות.

- 5.6. הספק מתחייב לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
- 5.7. הספק מתחייב שלא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.
- 5.8. הספק מתחייב להביא תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהעובדים שלנו וספקי המשנה, ולהחתימים על התחייבות לשמירת סודיות, על פי כתב התחייבות זה. הספק מתחייב להציג את התחייבויות העובדים החתומות לעירייה במידה ותידרש לכך על ידי העירייה.
- 5.9. הספק אחראי לחייב להחתים את כל ספקי המשנה שלו הנוגעים לביצוע ההתקשרות מול העירייה לעמוד בתנאי ההתקשרות ובתנאים המצוינים במסמך זה.
- 5.10. הספק מתחייב לא להעתיק / להשתמש ו/או לא להרשות לאחרים להעתיק כל מידע, ובכלל זה, קובצי מידע, העתקת מחשב או כל צורת העתקה אחרת וכן לשמור בהקפדה ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של מידע השייך לעירייה – נס ציונה לידי גורם אחר, וכן למנוע שינוי בלתי מורשה או בלתי מוסמך של המידע.
- 5.11. השירותים יהיו מוגנים באופן שהמידע האמור, לא ייחשף לכל גורם אחר, אלא אך ורק לעובדים המורשים. העירייה תוכל לבקר את אופן ביצוע התחייבות זו. הספק מתחייב לטייב את האבטחה על פי דרישות ובתאום עם ממונה אבטחת המידע של העירייה.
- 5.12. הספק מתחייב להחזיר לידי הגורם המוסמך בעירייה כל חומר או כל מצע נושא מידע אחר, שנמסר לנו או שנוצר אצלנו במסגרת הפעילות, על כל העתקיו, וזאת מיד עם דרישתה של העירייה או בסיום ביצוע הפעילות על פי הסכם ההתקשרות. לבער לחלוטין את המידע שברשותנו ולתת הצהרה חתומה ע"י גורם מוסמך מטעמו על ביעור כל המידע.
- 5.13. הספק מתחייב לא לעשות כל שימוש חורג במידע ולא להרשות פעילות כנ"ל, בין בעצמו ובין באמצעות אחרים. המידע יהיה מוגן מפני גישה של כל גורם שאיננו מורשה למידע. גישה למידע מרשת האינטרנט תהיה מוגבלת למסכים ולשדות מוגדרים ולא תתאפשר כל חריגה מכך. לא תתאפשר גישה למערכת ההפעלה של השרתים- מרשת האינטרנט. עובדי העירייה שיהיו מורשים למידע יפעלו באמצעות הרשת הציבורית בצורה מאובטחת ומוגנת. במקרים של פירוק החברה, מכירתה או מיזוגה עם חברה אחרת, יטופל המידע בתאום ובהסכמה מפורשת של העירייה מראש ובכתב.
- 5.14. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.
6. בסיום ההתקשרות :
- 6.1. יוחזר כל החומר השייך לעירייה.
- 6.2. יבוער ויוסר מכל מערכות הספק כל החומר, כולל חומר ממוחשב, שלא ניתן להחזירו.
- 6.3. תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר שהיה ברשות הספק הוחזר או בוער ואין בידי הספק כל חומר השייך לפרויקט שבוצע.
- 6.4. במידה והעירייה תרצה שהספק ימשיך להחזיק במידע לצורך הגיבויים – תבוצע התקשרות ייעודית לעניין זה. בסוף אותה התקשרות יימחק המידע ויועבר דיווח לרשות בהתאם לתקנות.
- 6.5. סדרי האבטחה הלוגית והאחרים יהיו על פי המפורט בתקן הישראלי 27001 והתקנים האחרים המפורטים בהקדמה לתקן הנ"ל. גיבויים למידע יעשו על פי הכללים בתקינה הישראלית שבתוקף. שמירת הגיבויים- כנ"ל.
7. חוק הגנת הפרטיות והנחיות גורמי המקצוע הלאומיים :
- 7.1. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות והמלצות רשות הסייבר הלאומי לרבות בנושאי אבטחת מידע והגנת שרשרת אספקה.
- 7.2. הספק מתחייב לעמוד בכל הדרישות החוקיות כולל אלו הנובעות מחוק הגנת הפרטיות והתקנות ע"פ כל דין וככל שהן חלות על המידע. ההתחייבות כוללת גם פעילות כ"מחזיק" וגם פעילות כ- "מיקור חוץ" (על פי האסדרה) רגולציה (המחיבת בחוק הגנת הפרטיות.
- 7.3. דרישות העירייה לאבטחת מאגרי המידע מגורם חיצוני, המתקשר עם העירייה לצורך מתן שירות הכרוך במתן גישה למאגרי מידע (להלן ספק השירות), יהיו כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ותקנות הגנת הפרטיות (1986) תנאי

החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים) (להלן תקנות הגנת הפרטיות) לרבות הדרישות המצוינות להלן:

7.3.1. הרשאות עבור משתמשי הספק יהיו תמיד הרשאות אישיות לכל עובד ויוגדרו עבור תפקידים בהתאם לרמת ההרשאה הנדרשת, בתיאום בין העירייה לספק במסגרת ההתקשרות. כל שינויי בתפקידים המאושרים או ברמת ההרשאות הנדרשת יבוצע בתיאום עם העירייה ובאישור מנהל המאגר וממונה אבטחת המידע ברשות.

7.3.2. הספק יגדיר מדיניות סיסמאות למערכת וכן למחשבים המשמשים לגישה אליה הכוללת לכל הפחות: 8 תווים לסיסמה, החלפת סיסמה אחת ל-90 יום, היסטוריית סיסמאות 6 דורות, מורכבות סיסמא.

7.3.3. הספק יתקין תוכנת הגנה מסחרית על כל מחשב ושרת המשמש לתפעול המערכת.

7.3.4. הספק ידריך אחת לשנתיים לפחות את עובדיו הבאים במגע עם המידע על חובותיהם כלפי העירייה והנתונים במערכותיה.

7.3.5. הספק יבצע את תכנית ההגנה על המידע בכל המערכות, על פי תכנית ההגנה כפי שנקבע ע"י העירייה כמפורט:

7.3.6. אחת לשנה, העירייה תבחן מחדש את תכנית ההגנה על המידע ותעדכן בהתאם לצורך. התוכנית תכלול את הסעיפים הבאים אך אינה מוגבלת להם:

7.3.7. בהתאם למפורט הספק יעביר לרשות מסמך מדיניות אבטחה המפרט את מנגנוני הבקרה ואופן ניהול הגישה וההגנה למערכות שלו.

7.3.8. כל הצעת תיקון למדיניות תועבר ע"י העירייה לבחינת הספק ותיבדק בצורה מתואמת ע"י שני הצדדים.

8. סביבת עבודה

8.1. אנשי קשר לצוות תגובה:

העירייה והספק יקצו כל אחד לפחות שני טלפונים של עובדים בעלי הרשאות, עבור טיפול, במקרה של אירוע אבטחה בתיאום עם אבטחת המידע של העירייה ואבטחת מידע של הספק.

8.2. הזדהות משתמשים:

8.2.1. כל תהליכי זיהוי המשתמשים יועברו בצורה מוצפנת, תוך שימוש בשם משתמש אישי בלבד. הסיסמאות יהיו על פי מדיניות הסיסמאות שהועברה במכרז.

8.2.2. במקרה של עזיבת עובד עובד מוגדר חשבון משתמש בעירייה, הספק מחויב לדווח על כך לעירייה לצורך סגירת חשבון המשתמש בעירייה.

8.2.3. תהליכי הזיהוי יהיו בהתאם למפורט בתקנות.

8.2.4. יש לסגור חיבורים של משתמשים ללא שימוש (session time out), לאחר זמן מקסימלי של שעה.

9. אבטחה פיזית:

9.1. על הספק לדאוג להגבלת הגישה הפיזית לכל תחנות הקצה, השרתים, עמדות הפריקה וציוד האחסנה, הנמצאים ברשותו, ולאפשר גישה אליהם רק לעובדים הנדרשים לגשת לאותו הציוד לצורך עבודתם. על העובדים לעבור הדרכת אבטחת מידע ולחתום על טופס סודיות, בטרם יקבלו גישה למערכת. על הספק לתעד את רשימת העובדים אשר עברו את ההדרכה ואת תאריך ההדרכה.

9.2. במידה והעירייה בחרה לנהל את המערכת מתוך חצרות הספק במודל ענן, הספק יעביר לממונה על אבטחת המידע של העירייה, תרשים רשת מעודכן של סביבת העבודה בדגש על הרכיבים הנמצאים ברשותו, בכפוף לחתימת הממונה על טופס לשמירת סודיות הנתונים והסביבה כלפי הספק. התרשים יכלול את תחנות הקצה, רכיבי הרשת, רכיבי אבטחת המידע ומערכות האחסון המשמשות את המערכת. התרשים יתאר את היצרנים מערכות ההפעלה בשימוש. על כל שינוי הקשור בתרשים זה, הספק יעביר עדכון לרשות ברמה שנתית ובכל מקרה בו נעשה שינוי מהותי.

10. בקרה ותיעוד:

10.1. המערכת תייצר לוגים אשר ישמרו מחוץ לשרתי המערכת, הכוללים את תאריך ושעת הגישה, בידי מי בוצעה, מהות הפעולה שבוצעה ומהיכן היא בוצעה. הנתונים יישמרו בצורה בטוחה

למשך שנתיים, עם גישה המוגבלת לעובדים המוסמכים לכך בלבד בדגש על שמירת הפרטיות. העירייה תהיה רשאית לדרוש את הלוגים בכל שלב, ולבקר את התנהלות הספק בהתאם לדרישות החוק ודרישות מסמך זה.

11. עדכונים :

11.1. על הספק לדאוג להתקנה של עדכוני אבטחה קריטיים על כל מערכות המחשוב שברשותו ובאחריותו. אין להשתמש בצידוד, תוכנה, או חומרה אשר אינן נתמכות ומעודכנות על ידי היצרן ללא ביצוע של בקרה מפצה מספקת.

11.2. כל חריגה מסעיף זה תאושר ע"י ממונה אבטחת המידע בעירייה.

12. מחשבים ניידים :

12.1. במחשבים ניידים מהם ניתן לגשת לנתוני המערכת, תוגדר הצפנה מלאה של הדיסק, המשתמשים יונחו לא לשמור מידע מן המאגר על המחשב המקומי.

13. גישה חיצונית :

13.1. בכל גישה מחוץ לחצרות הספק הגישה לתשתיות בהם נמצאים נתוני המאגר יכללו הזדהות הכוללת 2 אמצעי זיהוי לפחות.

13.2. הגדרת רשת ציבורית : רשת אשר אין שליטה מלאה על כלל רכיביה.

13.3. מעבר הנתונים ברשת ציבורית : כל הנתונים המועברים בין מערכות המחשוב השונות, יוצפנו טרם העברתם בתווך התקשורת של כל רשת ציבורית, כפי שמוגדרת בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע תשע"ז). השימוש בהצפנה יעשה רק בהצפנה המאושרת על ידי העירייה. ההצפנה תבוצע גם ברשתות אל-חוטיות וגם ברשתות חוטיות.

14. גישה מרחוק :

14.1. כל גישה של משתמש עירייה אל הנתונים של העירייה המגיעה מרשת ציבורית ולא מתוך רשת הרשויות, תבוצע בצורה מוצפנת הכוללת הזדהות של 2 אמצעי זיהוי לפחות.

14.2. כל גישה מרחוק דרך VPN אל תוך רשת העירייה עצמה - דורשת אישור מפורש של מנהל המאגר, או מנהל אשר יוגדר על ידי העירייה לעניין זה והממונה אבטחת המידע של העירייה

15. גיבויים :

15.1. על הספק להעביר תכנית גיבויים לנתונים המצויים ברשותו, הכוללת תכנית שיחזור שנתי לנתונים במידת הצורך. כל מקרה של שיחזור נתונים יבוצע רק לאחר אישור מפורש ובכתב מהעירייה לספק לבצע בקרה על הגיבוי ולדווח לרשות במקרה של תקלה.

15.2. תכנית הגיבויים תכלול גם את הלוגים ואת נתוני האבטחה האגורים במערכות המאגר.

15.3. הספק ידאג לגיבוי שוטף, לפחות אחת ליום, של כל הנתונים במערכת.

15.4. הספק ישמור העתק של כל גיבוי לתקופה של חודש לפחות.

15.5. הספק יעביר אחת לתקופה שתיקבע על ידי העירייה עותק של הגיבוי לרבות כל המסמכים, המטה דטא ותיעוד מבנה הנתונים בפורמט דיגטלי סטנדרטי בתיאום ובהחלטת העירייה.

16. פיתוח וקוד :

16.1. לא יבוצעו עבודות פיתוח על מערכת הייצור (Production) אלא על מערכות ייעודיות לצורך הפיתוח / בדיקות (להלן סביבות פיתוח / בדיקות). סביבות הפיתוח / בדיקות יהיו נפרדות ממערכת הייצור. רק לאחר סיום הבדיקות בסביבות הפיתוח / בדיקות, יהיה שינוי גרסה במערכת הייצור.

16.2. באחריות הספק כי כל עדכון של מערכת הייצור מחייב וידוא היעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.

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

16.4. ככלל, שימוש בנתונים ממערכת האמת לצורך פיתוח, יבוצע לאחר שינוי נתוני האמת (Scrambling) כך שלא ניתן יהיה לזהות או להצליב את הנתונים עם אדם אמיתי בנותני מערכת הפיתוח. חריגה מכלל זה, תחייב אישור של מנהל אבטחת המידע של העירייה.

ולראייה באנו על החתום :

תאריך שם תפקיד חתימה

רשימת מורשים מטעם החברה המתחייבת:

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה

מסמך יג' – טבלה תוכנה חסרה בתפוקות המערכת

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

הספק יצרף טבלה שבה הוא מפרט את התוכנות, התהליכים, הפונקציות והמסכים החסרים שאותם הוא מתחייב להשלים ולספק. הספק יגדיר ליד כל שורה בטבלה את הזמן בחודשים אליו הוא מתחייב.

הספק מודע לכך כי בהסכם רמת שירות המהווה חלק ממכרז זה יש מנגנון קנסות בגין אי עמידה בזמן.

דוגמה לטבלת תוכנות ותהליכים חסרים

פרק	סעיף	ותאור סעיף	זמן אספקה בחודשים
		שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	

מסמך יד' – בדיקות קבלה ולוחות זמנים

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות בעירייה

עבור עיריית נס-ציונה

מבחני קבלה להסבת הנתונים ולוחות זמנים

העירייה תבצע את הבדיקות הבאות על מנת לוודא שהסבת הנתונים עברה כתיקונה.

הספק יספק לעירייה את התוצרים המתאימים כדי לסייע לה לבדוק את תהליך ההסבה.

נושא	מבחן	אמות מידה
ממשקים	טלפוניה	קבלת שיחה מבצעת הקפצת מסך פניה לצרכי תיעוד
	תקשורת כתובה	סיום טיפול ברשומת לקוח על גבי מערכת תקשורת כתובה- יוצרת רשומת לקוח על גבי מערכת ה-CRM
	HITO	פתיחת פניה בנושאי אחזקת שבר, מבצעת פתיחת פניה במערכת HITO. סיום טיפול על גבי מערכת HITO מבצע עדכון סטטוס על גבי ה-CRM
	הקלטות	שיחה מוקלטת נרשמת תחת רשומת לקוח כ-URL או כצורפה
	לחצני מצוקה	פניות מלחצן מצוקה מבצעות פתיחת פניה בעדיפות עליונה במערכת CRM
	מסמכים	כל המסמכים הסרוקים כולל תמונות נקלוט וזהים לנתונים במערכת הקיימת וכל הקישורים (links) קיימים
	BI	נתונים מועברים למערכת BI ומציגים נתונים מהימנים
	דואר אלקטרוני	קבלת מייל פותחת פניה על גבי ה-CRM כנ"ל פניות מהאפליקציה והווטסאפ
כללי	טפסים	ניתן לייצר טפסים, לשלב טפסים בקישור בתבניות SMS ומייל
	סקרים	ניתן לשלוח סקרים מתוך המערכת ולקבל תשובות סקרים לתוך המערכת.
שיבוץ	שיבוץ פניות	ניתן לשבץ פניות לגורמים שונים, פניות אלו מופיעות על גבי לוח שיבוצים רלוונטי בצורה מהימנה (אין רשומות ששובצו ואינן מופיעות ביומן שיבוצים).

נושא	מבחן	אמות מידה
יישומון אנשי שטח	קבלת פניות ביישומון	פניות שהופנו לאיש שטח, מופיעות ביישומון (APP או אתר רספונסיבי) להמשך טיפול.
	טיפול בפניות ביישומון	ניתן לעדכן פניות על גבי היישומון (APP או אתר רספונסיבי), כמו כן לצרף תמונות או צרופות אחרות. פניות שעודכנו כטופלו- עדכנו את הרשומה בצד מערכת
מתודולוגית עבודה	התחברות מרחוק	ניתן להתחבר אל המערכת מחוץ לרשת הארגונית, כמו כן קיים מנגנון הזדהות לפי חוקיות נדרשת.
	עבודה היברידית	ניתן לפתוח פניות על גבי שרתים מקומיים וכו' כן לראות היסטוריה לפניית לקוח לפרק הזמן שנקבע.
גיבויים	בדיקת גיבוי	המערכת מבצעת גיבוי משרתים מרוחקים לשרתים מקומיים.
	בדיקת שחזור	שוחזרו קבצים מתוך גיבוי בהצלחה.
הסבת נתונים	רשומות	הועברו כלל רשומות המערכת למערכת ה-CRM לרבות שדות מפתח, צרופות, טבלאות, תיעוד טיפול בפניה, תיעוד שיבוץ בפניה.
פניות	פתיחה, טיפול וסגירת פניה	פתיחת פניות לטיפול בטור ובמקביל ועדכון הטיפול בהן. תהליכי workflow

לוחות זמנים

1. הפרויקט יתחיל מידית עם חתימה על החוזה (היסטוריה, תשתיות תוכנה וכו').
2. העירייה במקביל תבקש בכתב לקבל את הנתונים מהספק הנוכחי.
3. במקביל לתהליכי אדמיניסטרציה, תחל תקופת האפיון (עד 30 יום מרגע החתימה).
4. תוך 60 יום מקבלת צו התחלת עבודה הספק יתקין את כל המערכות שבהצעתו. התקנה זו תבוצע לאחר תהליך אפיון מסעיף 4 לעיל וכמו כן תהליך הסבה ובדיקות.
5. תוך 14 יום יתבצעו הבדיקות על ידי היועץ ואנשי העירייה.
6. תוך 7 ימים תתבצע קליטה חוזרת אם יש צורך בכך.
7. בסוף כל שבוע בשלב ההטמעה תיערך בדיקת יעילות ההטמעה עבור המערכת. מנהל המחלקה יחד עם המנמ"ר ומנהל השירות יצינו איזה נושאים סגורים (דהיינו, המשתמשים רכשו בהם מיומנות) ואיזה נושאים יש לחזק בהדרכה או ליווי של תומכי הספק.
8. הרצת ממשקים מול המערכות הנדרשות
9. ישיבת סיכום של שלב ההטמעה.
10. עריכת רשימת ליקויים ו/או חוסרים והכנת דרישה מהספק להשלימים (בהתאם ל-SLA).
11. הכנת תכניות להפעלת שירותים חדשים שהוצעו במכרז.
12. ישיבת סיכום של תהליך מימוש המכרז.

הערה: ההסבה תתבצע במועדים המתאימים לעירייה ובתיאום איתה.