

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור עיריית נס ציונה

תוכן עניינים

2	מסמך א' – הודעת ראש העיר
3	מסמך ב' – הוראות למשתתפים במכרז
17	מסמך ג' – הצעת המציע
20	מסמך ג'1 – פרטי ניסיון המשתתף
22	מסמך ג'2 – נוסח ערבות בנקאית למכרז
23	מסמך ד' – הסכם
39	מסמך ה' – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות
66	מסמך ה'1 – טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת
67	מסמך ה'2 – הסכם רמת שירות (SLA)
70	מסמך ו' – תצהיר קיום דיני עבודה
72	מסמך ז' – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות
73	מסמך ח' – תצהיר היעדר קירבה והיעדר ניגוד עניינים
74	מסמך ט' – דרישות ביטוח
75	מסמך י' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע
76	מסמך יא' – נוסח התחייבות לשמירה על סודיות
78	מסמך יב' – נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע שהזוכה מתחייב לעמוד בו
83	מסמך יב'1 – התחייבות ספק העובד מחוץ לעירייה לאבטחת מידע
85	מסמך יב'2 – התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות
87	מסמך יב'3 – דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה
89	מסמך יב'4 – דרישות אבטחת מידע בעת התקשרות עם ספק תוכנה מחזיק מאגר מידע

מסמך א' – הודעת ראש העיר

עיריית נס ציונה מכרז פומבי מס' 8/24 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור עיריית נס ציונה

עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור העירייה.

ניתן לעיין ולרכוש את המסמכים הכוללים את תנאי המכרז, מסמכיו, וההסכם שעליו יידרש הזוכה לחתום (להלן: "מסמכי המכרז"), באמצעות אתר העירייה בכתובת:

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 "שירות מקוון" – כפתור "מכרזים", תמורת סך של 300 ₪ (אשר לא יוחזר).

לצורך הגשת ההצעות יש להדפיס את קובץ המכרז מאתר העירייה.

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

המזיע יצרף להצעתו ערבות בנקאית בנוסח המצורף למסמכי המכרז בגובה 5,000 ש"ח שתעמוד בתוקפה עד ליום 08/01/2025 לפחות.

את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם מלאים וחתומים ע"י המזיע ב- **2 עותקים** (מקור), יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז פומבי מס' 8/24". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי העירייה, קומה ב', חדר 311, ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום 08/10/2024 בשעה 14:00.

ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 08/10/2024 בשעה 15:14 כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.

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

**שמואל בוקסר
ראש העירייה**

מסמך ב' – הוראות למשתתפים במכרז

עיריית נס ציונה
מכרז פומבי מס' 8/24
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים
עבור עיריית נס ציונה

שעה	תאריך	
12:00	19/09/2024	שאלות הבהרה
14:00	08/10/2024	הגשת הצעות
14:15	08/10/2024	פתיחת מעטפות

עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה" או "הרשות") מזמינה בזאת גופים העומדים בתנאי הסף למכרז, להציע הצעות לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור העירייה (להלן: "המערכת").

1. השירותים נשוא המכרז:

הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד והוראות הסעיף תחייבנה את הצדדים רק במקרים אשר בהם אין התייחסות אחרת מפורטת ומפורשת באיזה ממסמכי המכרז. הייתה התייחסות אחרת כאמור באיזה ממסמכי המכרז, תחייב ההוראה האחרת והמפורטת:

- 1.1 הזוכה במכרז יעמיד עבור העירייה את "המערכת המוצעת" - אותה יציג המשתתף במכרז בהתאם לדרישות המפרט הטכני המצורף כמסמך ה' למסמכי המכרז.
- 1.2 המערכת המוצעת תנהל את שירותי אגף רווחה ושירותים חברתיים ותקושר במקוון (בזמן אמת) למשרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: "משרד הרווחה"), למוסד לביטוח לאומי, למשרד הבריאות וכל מוסד ממשלתי אשר העירייה תראה לנכון.
- 1.3 במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז יידרש הספק הזוכה להסב ולקלוט את נתוני המערכת, בה משתמשת כיום העירייה, מערכת המסופקת על ידי EPR מערכות בע"מ (להלן "הספק הנוכחי").
- 1.4 המערכת המוצעת תנהל את נתוני היסוד, תרכז את כל פרטי המשפחות והלקוחות המטופלים באגף, זכאויות, שירותי סמך, חוקים, החלטות והשמות, משימות, פניה ראשונה, אינטק, ניהול התערבויות, תקציב והכל בהתאם להנחיות משרד הרווחה.
- 1.5 המערכת המוצעת תנהל את תיקי הטיפול, את חישובי הזכאויות, את יומני העובדים והמשימות שלהם ותאפשר עבודה עם מסמכים וסריקת מסמכים.
- 1.6 המערכת המוצעת תנהל מאגר מידע של כל סוגי העזרה האפשריים, חומריים ואחרים, מידע על תהליכי קבלת הסיוע, כולל מאגר אישורים נדרשים.

- 1.7. המערכת המוצעת תנהל מגוון דוחות קבועים (בהתאם להוראות המפרט הטכני), כנדרש ע"י משרד הרווחה וע"י הביטוח הלאומי, ותכלול מחולל דוחות גמיש, כולל יצוא לאקסל ומאגר מכתבים.
- 1.8. המערכת המוצעת תכלול מערך תקציב, מקושר לתקציב הרשות ולתקציבים ממשרדי ממשלה, המאפשר לנהל את פעילויות הרווחה.
- 1.9. המערכת המוצעת תכלול תת מערכת, שתאפשר לבצע חיובים וגביה של כספים מלקוחות אגף רווחה ושירותים חברתיים וכן תדווח על פעולות הגביה למערכת הנהלת החשבונות של העירייה ו/או תקיים ממשק עם מערכת הגביה של העירייה, והכל על פי החלטת העירייה.
- 1.10. המערכת המוצעת תתפרס על גבי 80 עמדות לפחות, ותאפשר פעילות בהתאם לרמות ההרשאה ובהתאם להגדרות התפקיד של המשתמשים וכן תעמוד בדרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות המפורטות במסמכי מכרז זה.
- 1.11. הזוכה במכרז נדרש להדריך ולהטמיע את המערכת המוצעת באגף עד לקליטתה המלאה ואישור מנהל אגף רווחה ושירותים חברתיים ו/או מי מטעמו.
- 1.12. הזוכה במכרז נדרש לתת שירות תחזוקה במערכת ותמיכה בפניות משתמשים על-פי הסכם רמת שירות (SLA), וזאת בהתאם לתנאים, לדרישות ולהגדרות הספציפיות כאמור במסמכי המכרז.
- 1.13. השירותים כאמור בסעיף זה לעיל, מפורטים במסמך ה' למסמכי המכרז - מפרט חומרה ותפוקות של המערכות הנדרשות - ויקראו להלן: "השירותים" או "העבודות".
- 1.14. יודגש כי כל הכתוב במסמך ה' למסמכי המכרז בטבלה, החל מהפרק הנקרא "תפוקות כלליות הנדרשות מכלל המערכות והציוד" ועד לסופה של הטבלה, יחול על כלל המערכות, וכי לא תשולם בגין המפורט בו כל תמורה נוספת.
- 1.15. על המערכת המוצעת לעמוד בכל עת בתקן "אמיר" של משרד הרווחה ובדרישות משרד הרווחה ו/או כל גורם שיבוא במקומו כפי שיהיו מעת לעת. על הספק לבצע שינויים במערכות המוצעות בהתאם להוראות החוק, הרגולטורים השונים, משרד הרווחה והכל על חשבונו ללא תמורה נוספת, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- 1.16. במסגרת ההתקשרות יתכן והעירייה תדרוש שינויים בתוכנה מעבר לנדרש במסמכי המכרז. אופן ההתנהלות במקרים אלה והתמורה בגין שינויים אלה מפורטים במסמכי המכרז.

1.17. צוות המציע

המציע ימנה מנהל פרויקט לצורך מתן השירות הנדרש:

- 1.17.1. המציע ימנה את אחד מעובדיו למנהל הפרויקט, שיהווה מנהל הפרויקט מטעמו והגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.17.2. מנהל הפרויקט יתחיל בעבודתו רק לאחר אישורו על ידי הרשות.
- 1.17.3. מנהל הפרויקט יהיה נוכח במשרדי הרשות לפחות פעמיים בחודש ויעמוד לרשות המנהל ומשתמשי הקצה של הרשות. מנהל הפרויקט יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחריות הכוללת על תכנון, אספקה הטמעה והתקנת המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.17.4. מנהל הפרויקט יעבוד בשיתוף פעולה ובתיאום מלא עם הרשות, המנהל ו/או מי מטעמו לצורך ביצוע העבודות לשביעות רצונו המלאה של הרשות, ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידם.

1.17.5. מנהל הפרויקט מטעם המציע ישמש כבא כוחו של המציע לכל עניין בקשר עם ביצוע העבודות, מבלי שהדבר ייגרע מהתחייבות ואחריות המציע על פי הסכם זה. פניה של הרשות למציע תעשה באמצעות מנהל הפרויקט. פניה או הודעה של הרשות למנהל הפרויקט תיחשב כפניה או הודעה לספק.

1.17.6. מובהר בזאת, כי על פי דרישת הרשות, יחליף המציע את מנהל הפרויקט מטעמו באיש קשר אחר תוך 7 ימי עבודה מיום קבלת דרישת הרשות, והכל בכפוף לאישור הרשות.

2. תקופת ההתקשרות

2.1. תקופת ההתקשרות עם הזוכה הינה למשך 3 שנים מיום חתימת העירייה על ההסכם, מסמך ד' למסמכי המכרז (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").

2.2. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה שתישלח לזוכה, להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות לפי שיקול דעתה, ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות, לרבות התקופות הנוספות, לא יעלו על 7 שנים.

2.3. העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה 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.

2.4. מובהר כי בתום ההתקשרות הספק הזוכה מתחייב למסור לעירייה את כל הנתונים והמידע השייכים לעירייה בהתאם לצרכי ודרישות העירייה, כל מידע שנמצא ע"ג מדיה מגנטית ו/או דיגיטלית כלשהי יועבר במדיה מגנטית ו/או דיגיטלית בהתאמה, באופן שלא יישאר בידי הספק הזוכה שום פריט מידע שלא היה ברשותו בעבר. אופן העברת המידע מפורט בכל מסמכי המכרז.

2.5. בכל מקרה של ביטול ההתקשרות לפני תום תקופת ההתקשרות, תוכל העירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להתקשר בהסכם עם המציע שדורג במקום אחד אחרי הזוכה במכרז.

3. כשירויות המציע (תנאי סף)

רשאים להגיש הצעות למכרז רק מציעים המקיימים אחר כל התנאים המצטברים שלהלן:

3.1. עוסק מורשה או תאגיד הרשום כדין בישראל.

3.2. מנהל פנקסים בהתאם לפקודת מס הכנסה ותיק מס ערך מוסף ועומד בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

3.3. סיפק במהלך השנים 2021–2024 תוכנות לניהול יחידות ארגוניות לניהול רווחה ברשויות מקומיות, לפחות לשתי רשויות מקומיות בארץ בנות 40,000 תושבים לפחות כל אחת.

"**רשות מקומית**" – עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, אשכול רשויות וכן תאגיד מקומי של מי מאלו.

"**יחידות ארגוניות**" בתנאי סף זה משמעו: ניהול יחידות של רשות מקומית, העוסקת בניהול וטיפול בלקוחות רווחה (כגון: מחלקה ו/או אגף ו/או מנהל ו/או כל יחידה ארגונית אחרת ברשות, העוסקת בלקוחות רווחה).

מספר תושבים ייבדק לפי נתוני למ"ס קובץ "אוכלוסייה ביישובים שבהם 2,000 תושבים ויותר

- אומדנים ארעיים לסוף יוני 2024"

3.4. בעל זכויות היוצרים בכל אחת מהתוכנות והמוצרים נשוא המכרז ו/או בעל אישורים מכל אחד מבעלי התוכנות והמוצרים נשוא המכרז, המעידים כי המציע רשאי לשווק את התוכנות והמוצרים הנ"ל, בכל תקופת ההסכם במכרז זה, לרבות תקופות הארכת ההסכם.

3.5. צירף להצעתו ערבות מקור בסכום ובתוקף הקבועים בסעיף 9 להלן.

3.6. רכש את מסמכי המכרז בסך הקבוע בהודעת ראש העיר לעיל.

4. מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקראו להלן ולחוד "מסמכי המכרז":

- 4.1. מסמך א' – הודעת ראש העיר.
- 4.2. מסמך ב' – הוראות למשתתפים במכרז.
- 4.3. מסמך ג' – הצעת המציע.
- 4.4. מסמך ג'1 – פרטי ניסיון המשתתף.
- 4.5. מסמך ג'2 – נוסח ערבות בנקאית למכרז.
- 4.6. מסמך ד' – הסכם.
- 4.7. מסמך ה' – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.
- 4.8. מסמך ה'1 – טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת.
- 4.9. מסמך ה'2 – הסכם רמת שירות (SLA).
- 4.10. מסמך ו' – תצהיר קיום דיני עבודה.
- 4.11. מסמך ז' – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.
- 4.12. מסמך ח' – תצהיר היעדר קירבה והיעדר ניגוד עניינים.
- 4.13. מסמך ט' – דרישות ביטוח.
- 4.14. מסמך י' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע.
- 4.15. מסמך יא' – נוסח התחייבות לשמירה על סודיות.
- 4.16. מסמך יב' – נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע שהזוכה מתחייב לעמוד בו.
- 4.17. מסמך יב'1 – התחייבות ספק העובד מחוץ לעירייה לאבטחת מידע.
- 4.18. מסמך יב'2 – התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות.
- 4.19. מסמך יב'3 – דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה.
- 4.20. מסמך יב'4 – דרישות אבטחת מידע בעת התקשרות עם ספק תוכנה מחזיק מאגר מידע.

5. מסמכי המכרז – רכוש העירייה

- 5.1. מסמכי המכרז הינם 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 לעירייה 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 19/09/2024 שעה : 12:00.
- 6.4. את הפניות הנ"ל יש לשלוח לכתובת דוא"ל sefic@nzc.org.il במסמכי word בלבד ובפורמט שלהלן, כל זאת בציון שם הפונה וחברתו, כתובת, דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה.
- 6.5. להלן דוגמה לתבנית לשאלות הבהרה :

מס	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/השגה
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 או הסברים או הבהרות שניתנו בע"פ ולא יהיה להם כל תוקף.

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 בכל עמוד ועמוד וכן במקומות המיועדים לכך, לרבות בסוף ההסכם.

8.2. אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף.

8.3. אישור תקף על ניהול פנקסי חשבוניות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

8.4. פירוט ניסיון קודם של המציע **במסמך ג'1** מלא ומושלם ויצרף אליו כל מסמך נדרש שם להוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.3.

8.5. תצהיר בנוסח הקבוע במסמך ג'1 לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.4 לעניין הזכויות בתוכנות המרכיבות את המערכת המוצעת כמפורט שם.

8.6. ערבות מקור, לפקודת העירייה, בהתאם לקבוע בסעיף 9 להלן להבטחת הצעתו במכרז בנוסח **מסמך ג'2**.

8.7. העתק קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז על שם המציע.

8.8. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף:

8.8.1. העתק תעודת התאגדות.

8.8.2. תדפיס נתונים מעודכן (שהופק עד 90 יום לפני מועד ההגשה) מאת רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף בדבר פרטי הרישום של התאגיד, מנהלי התאגיד והשעבודים הרובצים על נכסיו

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

8.9. אישור על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המשתתף.

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

8.11. מסמך ה' חתום מלא ומושלם, לרבות חתימה בתחילת המסמך.

8.12. מסמכים ו' – ח' וכן מסמך יא', מלאים, מסומנים, חתומים ומאומתים כדין.

8.13. מענה מלא ומושלם למסמך ה' כולל:

- א. רקע כללי על המציע וקבלני המשנה שלו.
- ב. תיאור של תפיסת הפתרון הכולל המוצע על ידו.
- ג. תיאור מקיף ופרטני של המוצרים המוצעים על ידו.
- ד. השלמת הטבלאות המופיעות במסמך זה, ליד כל תהליך או חלק ממנו במילה אחת, "חלקי", "קיים" או "חסר", את צורת הפתרון המוצע על ידו. במקומות, שבהם נדרש אישור הספק, יכתוב "מסכים ומאשר"
- ה. השלמת טבלת התוכנה החסרה במסמך ה'1 את החסר לו (ניתן לסמן התחייבות לבצע השלמה עד 6 חודשים או לפני מועד דרישת העירייה להפעלת החוסר).
- ו. המציע יתאר את תהליך ההסבה וההטמעה על פי תפיסתו כולל לוחות זמנים, בצירוף לוח פעילויות מתאים.

9. ערבות השתתפות במכרז

- 9.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית, בסך 5,000 ש"ח בנוסח המפורט ומסומן מסמך ג'(2).
- 9.2. תוקף הערבות האמורה יהא עד ליום 08/01/2025 לפחות, העירייה רשאית לבקש את הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופה נוספת של עד 90 יום, והמציע יהיה חייב לעשות כן על חשבון.
- 9.3. הערבות תהא חתומה וחייבת להיות על פי תנאיה, ניתנת לגביה לפי פניה חד צדדית של גזבר העירייה.
- 9.4. הצעה, שלא תצורף אליה ערבות כנדרש, תיפסל לא תידון כלל.
- 9.5. הערבות להשתתפות במכרז תוחזר למציע, שהצעתו לא תתקבל במכרז, לאחר שייחתם הסכם לביצוע העבודות נשוא המכרז עם מי שייקבע על ידי העירייה כזוכה.

10. הצעת המציע

- 10.1. על המציע להגיש הצעתו, בשני העתקים זהים, על גבי טופס "הצעת המציע" הרצ"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.
- 10.2. שני עותקי ההצעה חייבים להיות זהים. במקרה של אי התאמה בסכומים הנקובים בעותק האחד לעומת העותק השני, אזי לצורך בחינת ההצעות במכרז וניקודן יילקח המחיר הגבוה מבין שני העותקים וככל שהמשתתף כאמור יוכרז כזוכה במכרז, יחייב אותו המחיר הנמוך מבין שני העותקים.

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

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

10.5. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים הנדרשים במכרז, הניסיון, המלצות מפורטות בכתב, הערבות הבנקאית והסיווג, יהיו על שם המציע, אלא אם נכתב אחרת ביחס לעובדיו של המציע ו/או מי מטעמו.

10.6. מובהר, כי לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף, ואולם, הצעתו של המציע יכולה ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז ע"י ספק משנה. לא יהיה במתן חלק מהשירותים על ידי ספקי משנה, כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.

11. החלטות העירייה

11.1. 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 ייגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.

11.2. 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.

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

11.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, וועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו ואיתנותו הפיננסיות של המציע, ואת ניסיונה של העירייה ושל גופים אחרים עם המציע בעבר.

11.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תהיה העירייה רשאית, במסגרת בדיקותיה לפי סעיף זה, לפנות ללקוחות המציע (בין אלה שצוינו ע"י המציע ובין אחרים) לבירור פרטים בדבר המציע ומידת שביעות הרצון מקיום התחייבויותיו. לצורך כך, תהא רשאית העירייה לבקש ולקבל מהמציעים כל מידע, אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר, והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם העירייה, ככל שיידרש. במקרה בו המציע יסרב לשתף פעולה כאמור, רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

11.6. העירייה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל מחירה, תנאיה או בשל חוסר התייחסות לדרישות או לנתונים שבמסמכי המכרז, באופן שלדעת העירייה מונע הערכת ההצעה כנדרש.

11.7. כמו כן, רשאית העירייה לפסול הצעות החורגות מהאומדן, שיוכן לצורכי מכרז זה. כמו כן תהיה העירייה רשאית להקטין או לצמצם את היקף העבודות, לרבות ע"י ביטול של פרקים שונים בעבודות, וכן תהיה העירייה רשאית לדחות את ביצוען של העבודות או כל חלק מהן למועד מאוחר יותר, לפי שיקול דעתה וצרכיה.

11.8. מובהר בזאת כי העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והיא רשאית לבטל את המכרז, מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה.

11.9. העירייה רשאית לדרוש מהמציעים פרטים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא, גם לאחר פתיחת ההצעות. כמו כן, רשאית העירייה ו/או מי מטעמה לערוך ביקורים במשרדי המציעים לצורך בחינת ההצעות.

11.10. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא וועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה, אם יש לה יסוד סביר לחשוש שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את הוועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון, או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז, או על הנחות בלתי נכונות, או אם המחירים, שצוינו בהצעה, אינם סבירים.

11.11. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו או פוצלה הזכייה מכוחו או לא פוצלה הזכייה מכוחו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי, אף אם ייגרם לו נזק כאמור, והמציע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג.

12. בחינת ההצעות ואופן בחירת הזוכה

בחירת ההצעה הזוכה תהא בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן:

12.1. ההצעות במכרז תיבחנה באופן שבו ראשית תיבחן עמידת המשתתפים בתנאי הסף, שלמות ההצעה ותקינות הערבות הבנקאית ולאחר מכן תבוצע בחינה של ההצעות בהתאם לאמות המידה הבאות:

מס"ד	אמת המידה	ניקוד מרבי	אופן הבדיקה
1.	הצעת מחיר	30 נקודות	תבחן הצעת המחיר הכוללת לתשלום על ידי העירייה כמפורט בהצעת המחיר. המציע אשר יגיש את ההצעה הנמוכה ביותר יזכה במירב הנקודות ויתר המציעים יהיו זכאים לניקוד יחסי בהתאם לנוסחא הבאה: A – ההצעה הנמוכה ביותר. B – ההצעה הנבחנת. C – ניקוד. $\frac{A}{B} \times 30 = C$ תשומת לב המציעים למגבלות שקבעה העירייה במכרז ביחס לסכום המזערי והסכום המירבי שניתן להציע באמת מידה זו.

מס"ד	אמת המידה	ניקוד מרבי	אופן הבדיקה
2.	התרשמות וועדת הבחינה מהמערכת המוצעת	70	וועדה מטעם העירייה תצפה במצגות של המציעים ביחס למערכת המוצעת, תבחן את המענה שבהצעותיהם ותדרג את איכותן. הוועדה תורכב משלושה מדרגים לפחות, שייבחרו מנציגי המשתמשים באגף רווחה ושירותים חברתיים בעירייה, נציגי אגף המחשוב ומערכות מידע כדלקמן: א. מנהל אגף רווחה ושירותים חברתיים ו/או מי מטעמו ב. נציגי אגף מחשוב ומערכות מידע – מנמ"ר/ית, מנהל/ת מחלקת מערכות מידע ו/או מי מטעמו ג. חשב אגף השירותים החברתיים – נציג גזברות. הוועדה לעיל תיקרא להלן – "וועדת הבחינה". אופן הבחינה של המערכות על ידי ועדת הבחינה תהא כמפורט בסעיף 12.2 להלן. משתתף אשר יקבל ציון נמוך מ-56 נקודות באמת מידה זו – תוכל וועדת הבחינה להמליץ לוועדת המכרזים על פסילת הצעתו.

12.2. ועדת הבחינה :

12.2.1. בחינת אמת המידה של "התרשמות מהמערכת המוצעת" על ידי ועדת הבחינה תהא מבוססת על שני מרכיבים כדלקמן :

א. בדיקת טבלת הסעיפים במסמך ה' - מסמך חומרה ותפוקות של המערכות הנדרשות. לרכיב זה יוקצו 30 נקודות ואיכות והוא מפורט סעיף 12.2.3 להלן.

ב. מצגת שתערך ע"י כל מציע - לרכיב זה יוקצו 40 נקודות ואיכות והוא מפורט בסעיף 12.2.4 להלן.

12.2.2. וועדת הבחינה רשאית להיעזר ביועצים מקצועיים חיצוניים לצורך תמיכה וסיוע בניקוד.

12.2.3. בדיקת תת רכיב אחד - טבלת הסעיפים במסמך ה' - מסמך חומרה ותפוקות של המערכות הנדרשות :

א. כל סעיף בטבלה המפורטת במסמך ה' שהמציע ירשום לידו כי הפתרון המוצע על ידו הינו חסר, יפחית 0.30 נקודות מהציון הכולל.

ב. כל סעיף בטבלה המפורטת במסמך ה' שהמציע ירשום לידו כי הפתרון המוצע על ידו הינו חלקי, יפחית 0.15 נקודות מהציון הכולל.

ג. מובהר כי כל סעיף, שעליו הוצהר בטבלת הסעיפים במסמך ה' כי הפתרון המוצע קיים באופן מלא, ויסתבר לעירייה כי הפתרון אינו קיים כלל או קיים באופן חלקי, יוכלו חברי וועדת הבחינה להפחית את הניקוד בהתאם לאמור בסעיפים א' ו-ב' לעיל

ד. כל סעיף בטבלה המפורטת במסמך ה' שהמזיע ירשום לידו כי הפתרון המוצע על ידו חלקי ו/או חסר, ובטבלת התוכנה החסרה ירשום המזיע, כי הוא מתחייב להשלים את החסר בתוך פרק זמן שהוגדר שם – יוחזר למזיע ניקוד של 50% מהניקוד, שהופחת לאותו סעיף.

12.2.4. בדיקת תת רכיב שני - מצגת :

המזיעים יציגו וידגימו את מכלול הפתרון המוצע על כל הפונקציונאליות שבו. המצגת תתקיים במשרדי העירייה בתיאום מראש, ואורכה יהא כ- ארבע וחצי שעות. במידת הצורך, יוכלו חברי וועדת הבחינה להזמין את נציגי המזיע לפגישות השלמה נוספות. הצגת הפתרון תכלול:

א. תיאור פרופיל וניסיון המזיע, מנהל הפרויקט בביצוע פרויקטים בעלי מאפיינים דומים – 10 דקות ;

ב. הצגת תפיסת הפתרון, הטכנולוגיה והקישורים האינטגרטיביים בין חלקי המערכת השונים – 10 דקות ;

ג. הפתרון הפונקציונלי המוצע – 75 דקות ;

ד. הפסקה – 15 דקות

ה. הצגת פתרונות לתסריטים אשר יוגדרו על ידי הרשות – 60 דקות ;

ו. הצגת פתרונות אבטחת המידע והטכנולוגיה – 30 דקות.

הציון בגין המצגת יתמקד בנושאים המתוארים בטבלה שלהלן :

נושא	גורם מנקד	תהליך/תכונה	ניקוד מירבי
ניהול תהליכים	מחשוב + שירותים חברתיים	ניהול תיק לקוח : קליטה, עדכון, חיבור למרשם אוכלוסין, פיצול ואיחוד תיק. ניהול פניות : קליטה, חיבור למרשם אוכלוסין (בנוסף כולל אפשרות לקליטת נתוני המרשם ממערכת עירונית), גיליון טיפול משימות, סנכרון בין פניה לתיק.	4
ניהול תהליכים	מחשוב+ שירותים חברתיים	זכאות : ניהול עזרות חומריות, החלטות והשמות, עדכון אוטומטי ושידור של עוזב/נשאר, הפקת מכתבים וכו', אינטראקציה בין עו"ז לעו"ס, ממשק משתמש, אופן החיבור למערכת מסר.	4
ניהול תהליכים	מחשוב + שירותים חברתיים	עו"סים לחוק : טפסים ממוחשבים, הפקת דיווחים בצורת מסמך, הפקת דו"חות מרוכזים ושנתיים לפי דרישות המשרד, ניהול המודול של וועדות תכנון וטיפול.	4
ניהול תהליכים	מחשוב+ שירותים	ניהול גיליון טיפול, עו"סים מטפלים, הערכה ותוכנית התערבות. גמישות בהרשאות	4

עמוד 13 מתוך 93

חתימה וחותמת המשתתף : _____

נושא	גורם מנקד	תהליך/תכונה	ניקוד מירבי
	חברתיים	למשתמש ע"פ דרישת הרשות.	
ניהול תהליכים	מחשוב	שידורים למשרד הרווחה וניהול הדיווח של חיווי השידור, סנכרון, דיווח על שגיאות, התראות, ממשקים למערכות עירוניות.	4
ניהול תהליכים	מחשוב+ שירותים חברתיים	יכולת הפקת דוחות ושאלות מגוונות, באופן ידידותי ומהיר. בחינת כמות הדוחות הקבועים, המסופקת עם המערכת, יכולת מודולרית בבניית דוחות, יכולות ייצוא דוחות לאקסל וכו'.	4
ניהול מסמכים	מחשוב+ שירותים חברתיים	עבודה ידידותית, גמישה לשינויים, כולל על פי תבניות מוכנות מראש, שילוב שדות מתוך מידע של המערכת, אפשרות לסריקה וארכוב מובנה בתהליך העבודה וקישוריות, הן לתיק והן לאאוטלוק.	4
ממשק משתמש	מחשוב	ממשק משתמש ידידותי, נוח, אינטואיטיבי לתהליך העבודה ברשות, אפשרויות לעבודה במקביל, גמישות בהתאמת המסכים, ארגון מסכים על פי תוכן (נושאים), ניתוב ידידותי, התראות, הנחיות מתאימות.	4
יכולות כלליות	מחשוב+ שירותים חברתיים	התרשמות כללית מיכולות המערכת המוצגת וכן מיכולות הספק.	4
מוכנות אבטחת מידע וטכנולוגיה	מחשוב	מענה מקצועי ורמת ההתאמה הטכנולוגית לפתרון המוצע.	4
סה"כ			40

12.2.5. כל אחד מחברי וועדת הבחינה יצפה במצגות ובהתייחס למה שראה ולמענה המציע למסמך ה' - מסמך חומרה ותפוקות של המערכות הנדרשות ו-ה'1 - טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת, ידרג כל סעיף בטבלה לעיל באופן סובייקטיבי בציון של עד למקסימום המפורט בעמודת "משקל מרבי בנקודות".

הציון, שנתנו כל המדרגים לכל הסעיפים, יחובר ויחולק למספר המדרגים וכך ייקבע ניקוד האיכות כנגד הטבלה לעיל.

13. חובת הזוכה במכרז

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

13.1.1. להמציא מסמך דרישות ביטוח בנוסח מסמך ט' למסמכי המכרז.

13.1.2. להמציא ערבות ביצוע מקורית, לטובת העירייה, בנוסח מסמך י' למסמכי המכרז.

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

13.2. לא ימלא הזוכה אחר התנאים האמורים בסעיף 13.1 לעיל, כולם או חלקם, ייחשב כמי

עמוד 14 מתוך 93

חתימה וחותמת המשתתף : _____

שהפר הפרה יסודית התחייבויותיו, והעירייה תהא רשאית להתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות שהזוכה היה אמור לבצע, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.

13.3. אין באמור בסעיף 13.2 לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד, שיעמדו לרשות העירייה כנגד הזוכה עקב הפרות ההתחייבויות, שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.

13.4. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של העירייה עם מציע אחר במקומו.

14. ביטוח

14.1. על המציע הזוכה יהיה לקיים, על חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות, פוליסת ביטוח כמפורט בנספח הביטוח – מסמך ט' למסמכי המכרז. הביטוחים ייערכו על-ידי המציע הזוכה באמצעות חברת ביטוח מוכרת ובעלת מוניטין ועותק מהם יימסר לעירייה כתנאי לחתימת חוזה המכרז.

14.2. למסמכי המכרז צורף מסמך דרישות ביטוח (מסמך ט') שהינן דרישות מינימום. ככל שהדבר יידרש, המציע הזוכה מתחייב להצטייד בביטוח רלבנטי נוסף ותקף ביחס לכל עבודה מוזמנת, בהתאם לדרישות העירייה וכתנאי לתחילת ביצוע העבודות. אין מתן אישור העירייה לתקינת ביטוחי המציע מטיל כל אחריות על העירייה בגין תוכן הביטוחים ו/או גבולות האחריות בהן, ולא תבוא כל טענה ו/או תביעה לעירייה בגין ביטוחים אלו.

14.3. כתנאי לחתימת הסכם עם הזוכה, הזוכה במכרז, יידרש להציג ביטוח מתאים, על בסיס מסמך ט' למסמכי המכרז – מסמך דרישות הביטוח המצורף למכרז.

14.4. מובהר בזאת כי בשלב זה, לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים, שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים (מסמך ט') בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של העירייה. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל, ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק, שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי העירייה, והעירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולא לחתום עמו על הסכם.

14.5. בכל ביטוח נוסף או משלים של המציע הזוכה כאמור ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ומי מהבאים מטעמה, אולם הוויתור כאמור לא יחול לטובת בן אדם, שגרם לנזק בזדון. כמו כן, לעניין ביטוחי חבויות, יורחב שם המבוטח לכלול את העירייה, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח, כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

14.6. ביטוחי המציע יכללו תנאי מפורש לפיו הם קודמים לכל ביטוח, הנערך על ידי העירייה, וכי המבטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העירייה. כמו כן ייכלל בביטוחים תנאי, לפיו מתחייב המבטח, כי ביטוחי המציע לא יצומצמו, ולא יבוטלו, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העירייה, 30 יום מראש.

14.7. המציע מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועד את דמי הביטוח.

14.8. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי המציע, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי המציע כדי להטיל אחריות כלשהי על העירייה ו/או להוות

אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את המציע מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

14.9. אם לא יבצע המציע את הביטוחים, אשר עליו לערוך על פי הסכם זה, תהא העירייה רשאית, אך לא חייבת, לערוך את הביטוחים תחת המציע ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה, והעירייה תהא רשאית לנכות סכומים אלה מכל סכום, שיגיע ממנה למציע בכל זמן שהוא, וכן תהא רשאית לגבותם מהמציע בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על העירייה חבות כל שהיא לעריכת הביטוחים עבור המציע, והמציע מוותר בזה על כל טענה נגד העירייה בדבר עריכת או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם

14.10. מותנה ומוסכם בין הצדדים, כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי העירייה הינם תנאים יסודיים בהסכם, ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד ייחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.

15. הגשת ההצעות ומועדים

15.1. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב-2 עותקים, יש להכניס למעטפה סגורה, שעליה מצוין "מכרז מסגרת פומבי מס' 8/24". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי העירייה, קומה ב', חדר 311, ברחוב הבנים 9, נס ציונה עד ליום 08/10/2024 בשעה 14:00. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

15.2. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 08/10/2024 בשעה 14:15 כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.

15.3. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

מסמך ג' – הצעת המציע

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים

עבור עיריית נס ציונה

לכבוד

עיריית נס ציונה

ג.א.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 ג'2 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 כוח האדם, המשרד, המתקנים והציוד, שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז, והכל כמפורט במסמכי המכרז.
 - 4.3. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - 4.4. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
 - 4.5. דמי השימוש, הכלולים בהצעתי כפי שגורשו על ידי, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירות על פי תנאי המכרז.
 - 4.6. דמי השימוש הכלולים בהצעתי אינם כוללים מע"מ.
 - 4.7. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.
5. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע, שיגיע לרשותי או למי מטעמי, וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות, ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
6. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים, הקיימים בעירייה, לרבות לגבי פעילות שירותים ועבודות בתחום המחשוב.
7. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות להלן, וזאת תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
 - 7.1. לחתום על ההסכם ולהחזירו לעירייה, כשהוא חתום בצירוף כל מסמכי המכרז הנלווים.
 - 7.2. להמציא ערבות בנקאית חתומה כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם.
 - 7.3. להמציא אישור על קיום ביטוחים חתומה על ידי חברת ביטוח.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז, והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית, שמצורפת להצעתי זו, ולהתקשר עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי והכל כמפורט במכרז.

עמוד 17 מתוך 93

חתימה וחותמת המשתתף: _____

9. 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.
10. הנני מתחייב לשמור ולקיים את הסכם רמת השירות (SLA) כפי שהיא מצוינת במסמך ה'2 למסמכי המכרז.
11. הנני מתחייב לקיים את דרישות אבטחת המידע המופיעות במכרז וכן את חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017 וכל דין, כולל דרישות אבטחת המידע כפי שיידרשו מעת לעת ע"י משרד הרווחה.
12. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לפי המחיר שרשמתי בהצעתי, לשביעות רצונה המלאה של העירייה.
13. ידוע לי כי:
 - 13.1. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
 - 13.2. 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.
 - 13.3. ידוע לי שגידול של עד 10% במספר העמדות יהיה ללא תמורה נוספת לספק.
 - 13.4. בסכום ההצעה ייכללו כל העבודות, השירותים, המערכות והתמיכה, כפי שמפורטות במסמך ה', כל רכיבי המערכת, כל פעולות ההקמה (הסבה, התקנה, הטמעה וכו'), תפעול (הדרכה, הטמעה, גיבוי, תקלות חריגות וכו'), פיתוח עתידי (עדכונים, שינויים שעשויים להידרש ע"י העירייה ו/או משרד הרווחה) וכל עלות נוספת אחרת, המתבקשת לביצוע עבודות ושירותים ולמתן שירותי המערכת, כפי שהוגדרו במלואם במכרז ובהסכם, וכן ההתחייבויות להשלים את התוכנה החסרה כפי שמצוין במסמך ה'1 - טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת.
 - 13.5. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה, שלא לפי התנאים, יכול ותגרום לפסילת ההצעה.
14. ידוע לי כי החלטות העירייה יהיו כדלקמן:
 - 14.1. 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 ייגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.
 - 14.2. 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.
 - 14.3. דרישה כאמור, יהיה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה. הוראות סעיף זה לא יחולו על מסמך ערבות המשתתף.
 - 14.4. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם.
 - 14.5. קביעת ההצעה הזוכה תתבצע כמפורט במסמך ב' למסמכי המכרז.
 - 14.6. הציע ספק דמי שימוש חודשיים הגבוהים מדמי השימוש החודשיים המרביים או נמוכים מדמי השימוש החודשיים המזעריים, תיפסל הצעתו ולא תובא לדיון כלל.

ההצעה:

הצעתי עבור השירותים והעבודות נשוא המכרז ובכללם העמדת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף שירותים חברתיים וכלל המפורט במסמכי המכרז, ובהסכם על נספחיו עומדת על דמי שימוש חודשיים

בסה"כ _____ ש"ח ללא מע"מ.

הערה: דמי השימוש החודשיים המוצעים על ידי לא יעלו על 11,800 ש"ח (להלן: "דמי השימוש החודשיים המרביים") ולא יפחתו מ-8,800 ש"ח (להלן: "דמי השימוש החודשיים המזעריים"). הצעה, שתחרוג מהאמור לעיל, תיפסל ולא תובא לדיון כלל.

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"ה ת.ז. (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)

ה"ה ת.ז.

וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד.

_____ עו"ד

_____ תאריך

מסמך ג'1 – פרטי ניסיון המשתתף
לצורך תנאי הסף

תנאי הסף שבסעיף 3.3 :

סיפק במהלך השנים 2021–2024 תוכנות לניהול יחידות ארגוניות לניהול רווחה ברשויות מקומיות, לפחות לשתי רשויות מקומיות בארץ בנות 40,000 תושבים לפחות כל אחת.

"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, אשכול רשויות וכן תאגיד מקומי של מי מאלו.

"יחידות ארגוניות" בתנאי סף זה משמעו: ניהול יחידות של רשות מקומית, העוסקת בניהול וטיפול בלקוחות רווחה (כגון: מחלקה ו/או אגף ו/או מנהל ו/או כל יחידה ארגונית אחרת ברשות, העוסקת בלקוחות רווחה).

מספר תושבים ייבדק לפי נתוני למ"ס קובץ "אוכלוסייה ביישובים שבהם 2,000 תושבים ויותר - אומדנים ארעיים לסוף יוני 2024"

מס"ד	שם הרשות/התאגיד	שם איש קשר ברשות/תאגיד	טלפון איש קשר ברשות/תאגיד	תקופת מתן שירותים	מספר תושבים
(1)				מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____	
(2)				מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____	

חתימת המשתתף

נוסח תצהיר לסעיף 3.3

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מסמך להצהיר בשם: _____ ח.פ./ע.מ. _____
(להלן: "המשתתף") מצהיר כי המשתתף הינו בעל זכויות היוצרים בכל אחת מהתוכנות והמוצרים המוצעים על ידי המשתתף במכרז 8/24 שפורסם על ידי עיריית נס ציונה או שהמשתתף הינו בעל אישורים מכל אחד מבעלי התוכנות והמוצרים המוצעים על ידי המשתתף במכרז 8/24 שפורסם על ידי עיריית נס ציונה, המעידים כי המשתתף רשאי לשווק את התוכנות והמוצרים הנ"ל, בכל תקופת ההסכם במכרז זה, לרבות תקופות הארכת ההסכם.

חתימת המשתתף

אימות עו"ד

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

עו"ד

מסמך ג'2 – נוסח ערבות בנקאית למכרז

לכבוד

עיריית נס ציונה

ג.א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

2. על פי בקשת _____ (להלן – "המבקש") אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 5,000 ש"ח (במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) (להלן – "סכום הערבות"), וזאת בקשר להבטחת הצעתו של המבקש במכרז מס' 8/24 ומילוי איזה מהתחייבויותיו על פיו.
3. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 7 ימים מעת הגיעה אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י 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.
4. לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
5. תוקף ערבותנו זה יהיה, עד ליום 08/01/2025 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל, אלא אם נתבקשה הארכת תוקף של הערבות.
6. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

מסמך ד' – הסכם

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים

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 מסגרת פומבי מס' 8/24 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור עיריית נס ציונה (להלן: "המכרז");

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 מושא המכרז כמפורט בהסכם זה;

והואיל והספק מצהיר כי הוא מוכן לביצוע השירותים וכי יש לו את היכולת והאמצעים הכספיים והטכניים וכן כוח אדם מיומן כנדרש לביצוע השירותים בהתאם להוראות הסכם על מסמכיו ומסמכי המכרז;

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

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן :

1. המבוא והנספחים

1.1. תנאי המכרז, המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד ואין להיעזר בהן לצרכי פרשנותו של ההסכם.

1.3. כל מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם.

עמוד 23 מתוך 93

חתימה וחותמת המשתתף: _____

1.4. להסכם זה מצורפים המסמכים הבאים המהווים חלק בלתי נפרד הימנו :

- 1.4.1 מסמך א' – הודעת ראש העיר.
- 1.4.2 מסמך ב' – הוראות למשתתפים במכרז.
- 1.4.3 מסמך ג' – הצעת המציע.
- 1.4.4 מסמך ג'1 – פירוט ניסיון לתנאי הסף ומדדי האיכות.
- 1.4.5 מסמך ג'2 – נוסח ערבות בנקאית למכרז.
- 1.4.6 מסמך ד' – הסכם.
- 1.4.7 מסמך ה' – מפרט חומרה ותפוקות של המערכות הנדרשות.
- 1.4.8 מסמך ה'1 – טבלת תוכנה חסרה.
- 1.4.9 מסמך ה'2 – הסכם רמת שירות (SLA).
- 1.4.10 מסמך ו' – תצהיר קיום דיני עבודה.
- 1.4.11 מסמך ז' – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.
- 1.4.12 מסמך ח' – תצהיר היעדר קירבה והיעדר ניגוד עניינים.
- 1.4.13 מסמך ט' – דרישות ביטוח.
- 1.4.14 מסמך י' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע.
- 1.4.15 מסמך יא' – נוסח התחייבות לשמירה על סודיות.
- 1.4.16 מסמך יב' – נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע.
- 1.4.17 מסמך יב'1 – התחייבות ספק העובד מחוץ לעירייה לאבטחת מידע.
- 1.4.18 מסמך יב'2 – התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות.
- 1.4.19 מסמך יב'3 – דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה.
- 1.4.20 מסמך יב'4 – דרישות אבטחת מידע בעת התקשרות עם ספק תוכנה מחזיק מאגר מידע.

2. **הצהרות והתחייבויות הספק :**

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן :

- 2.1 כי יש בידו את כל ההכשרות, ההסמכות, המידע והאישורים הדרושים לביצוע השירותים, וכי הוא מעסיק עובדים מקצועיים ומיומנים המומחים לביצוע השירותים, וביכולתו לבצע את ההסכם במומחיות ובמקצועיות.
- 2.2 כי קרא את ההסכם על נספחיו ומסמכיו השונים, הבין אותו והסכים ולתנאיו ולא תהא לו כל טענה ביחס לאי הבנה של תנאי מסוים.
- 2.3 כי יבצע את כל העבודות הדרושות בצורה מעולה ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות של העירייה והממונה מטעמה.
- 2.4 כי ימלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות שהוא הסכם זה.

2.5. כי לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן ממנהל אגף שירותים חברתיים בעירייה או כל מי שימונה על ידה (להלן: "הממונה") בצו התחלת העבודה.

3. ההתקשרות :

3.1. הספק יספק לעירייה מערכת כמפורט בהסכם זה על נספחיו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הערכת אותה יספק הספק תעמוד בדרישות ובקריטריונים הבאים :

3.1.1. המערכת תנהל את השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים ותקושר במקוון למשרד העבודה והרווחה ולביטוח לאומי או כל גורם אחר שיידרש.

3.1.2. המערכת תנהל את נתוני היסוד, דהיינו תרכז את כל פרטי המשפחות והלקוחות המטופלים באגף, בהתאם להנחיות משרד העבודה והרווחה.

3.1.3. המערכת תנהל את תיקי הטיפולים.

3.1.4. המערכת תנהל את חישוב הזכאויות.

3.1.5. המערכת תנהל את משימות העובדים.

3.1.6. המערכת תנהל מאגר מידע של כל סוגי העזרה האפשריים, חומריים ואחרים, מידע על תהליכי קבלת הסיוע, כולל מאגר אישורים נדרשים.

3.1.7. המערכת תנהל מגוון דוחות קבועים הנדרשים ע"י משרד העבודה והרווחה וע"י הביטוח הלאומי.

3.1.8. המערכת תכלול מחולל דוחות גמיש, כולל ייצוא לאקסל ומאגר מכתבים נדרשים.

3.1.9. המערכת תכלול מערך תקציב מקושר לתקציב העירייה ולתקציבים ממשרדי ממשלה, המאפשר לנהל את פעילויות אגף רווחה ושירותים חברתיים.

3.1.10. המערכת המוצעת תכלול תת מערכת, שתאפשר לבצע חיובים וגביה של כספים מלקוחות המנהל לשילוב חברתי, וכן תדווח על פעולות הגביה למערכת הנהלת החשבונות של העירייה.

3.1.11. המערכת תתפרס על גבי מספר עמדות (לפחות 80) ותאפשר פעילות בהתאם לרמות ההרשאה ובהתאם להגדרות התפקיד של המשתמשים.

3.1.12. הספק נדרש לבצע על חשבונו את הסבת הנתונים מהמערכת של הספק הנוכחי (אי.פי.אר) למערכת, אותה הוא מציע במסגרת המכרז.

3.1.13. הספק נדרש להדריך ולהטמיע את המערכת המוצעת באגף שירותים חברתיים עד לקליטתה המלאה.

- 3.1.14. יודגש כי כל הכתוב במסמך ה' למסמכי המכרז בטבלה, החל מהפרק הנקרא "תפוקות כלליות הנדרשות מכלל המערכות והציוד" ועד לסופה של הטבלה, יחול על כלל המערכות, וכי לא תשולם בגין הנכתב בו כל תמורה נוספת.
- 3.1.15. למערכת יהיו יכולות התממשקות למערכות נוספות כגון מערכות גביה, מערכות CRM באמצעות API דו כיווני ו/או Micro Services
- 3.2. יודגש כי אין תוכנו של סעיף זה בא לגרוע מכל הדרישות וההתחייבויות המופיעות בהסכם זה על נספחיו ובמסמכי המכרז.
- 3.3. הספק יפעל מול הספק הנוכחי של העירייה לשם קליטה והסבת בסיס הנתונים למערכותיו (כולל כל הפעולות, שנעשו בקשר לכל מטופל ותיקו). הספק יוודא כי החומר האמור ייקלט לתוך מערכת המחשוב שלו כך, שאגף שירותים חברתיים יוכל להמשיך ולטפל בכל אותם מטופלים על פי לוחות הזמנים הקבועים בחוק ומבלי שייגרם לעירייה ולמטופלים כל נזק כתוצאה מחילופי הקבלנים.
- 3.4. הספק יסיים ביצוע ההתקנות, ההסבות וההטמעות של המערכות נשוא הסכם זה תוך 45 יום, שמניינם יתחיל מהמועד שנקבע ע"י הממונה בצו התחלת העבודה. 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 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.
- 3.5. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שנקוב 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.
- 3.6. מסירת המערכות תתבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י העירייה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.
- 3.7. 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.
- 3.8. הספק יפעל בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות העירייה, כפי שיהיו מעת לעת, וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין העירייה.
- 3.9. 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, וכן נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע.
- 3.10. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות העירייה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של העירייה.

3.11. בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות כמצורף במסמך יא' 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.

3.12. הספק מתחייב כי תפוקות המערכת הן לפחות כפי שמופיעות **במסמכים ה' ו-ה'2**.

3.13. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה בתפוקות המערכת, כמפורט **במסמך ה'2** ובזמנים הקבועים שם.

3.14. הספק מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה, אם ימומשו, לתחזוקה התקינה של המערכות, שיסופקו ויותקנו על ידו, בהתאם למפורט **במסמכים ה' ו-ה'1**.

3.15. לספק לא תהא שום זכות ערעור על מהות מערכת הגזברות / פיננסית, המשיקה לתוכנות הכלולות במכרז זה, כולל הטכנולוגיה, התשתית וכד'. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להחליף או לשדרג את מערכות המחשוב שלה בכל עת בתקופת ההסכם. במקרה של החלפת ספק של המערכות הגזברות / פיננסיות יהיה על הספק לדאוג על חשבונו להתאמת הממשקים שלו למערכות אלו ועל חשבונו.

3.16. הספק ישא בלבדית בהוצאות השירותים המפורטים בסעיף זה ובהסכם זה, כולל בעלות הפעלת מערכת שירותי הרווחה.

4. **נציג הספק:**

4.1. הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו ועל חשבונו שישמש גם כנציגו (להלן: "**נציג הספק**") אשר יעמוד בתנאים הבאים:

4.1.1. בעל תואר אקדמאי רלוונטי ו/או בעל ניסיון של 5 שנים לפחות במערכות הספק.

4.1.2. בעל ניסיון של שנתיים לפחות במערכות הרווחה של הספק ובעל ניסיון של שנתיים לפחות בהסבת מערכות ממוחשבות ברווחה, הטמעתן והדרכת משתמשים בהן.

4.2. נציג הספק ונציג העירייה, יקיימו ישיבות היגוי אחת לחודש וישיבות מעקב שבועיות או ככל שיידרש ע"י העירייה, בהשתתפות נציגים נוספים שייקבעו על-פי שיקול דעתם של נציגי הספק והעירייה. כל הישיבות יתועדו על ידי נציג הספק ביומן עבודה ובפרוטוקול. החלטות שתקבלנה בישיבות, כאמור, תחייבנה את שני הצדדים, זאת מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה.

4.3. נציג הספק יפעל מול הספק הנוכחי של העירייה לשם קליטה והסבת בסיס הנתונים למערכתיו (כולל כל הפעולות שנעשו בקשר לכל מטופל ותיקו). הספק יוודא כי החומר האמור יקלט לתוך מערכת המחשוב שלו כך שאגף הרווחה והשירותים החברתיים יוכל להמשיך ולטפל בכל אותם מטופלים על פי לוחות הזמנים הקבועים בחוק ומבלי שיגרם לעירייה ולמטופלים כל נזק כתוצאה מחילופי הקבלנים.

5. פיקוח

- 5.1. הפיקוח על עבודת הספק ייעשה ע"י הממונה.
- 5.2. 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.
- 5.3. על הספק לבצע העבודות בתיאום עם הממונה ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של העירייה.
- 5.4. העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- 5.5. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה לשביעות רצונו המלאה.
- 5.6. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הספק לעירייה, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

6. שינויים במהלך ההסכם

- 6.1. העירייה תוכל להקטין או להגדיל את מספר הרישיונות במערכת לניהול שירותי הרווחה מכל סיבה שהיא, תוך מתן הודעה של 30 יום לספק, ולספק לא תהייה כל טענות בקשר לכך.
- 6.2. הגדלת מספר הרישיונות עד ל-10% מהכמות המפורטת במסמכי המכרז לא תזכה את הספק בכל תשלום נוסף על התמורה, המגיעה לו על פי הצעתו.
- 6.3. 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.
- 6.4. מוסכם בזאת, כי אם העירייה תורה לספק על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה, לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.
- 6.5. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, ייראה 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.
- 6.6. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת ביצוע העבודה מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כוח עליון או תנאים מיוחדים, המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, ייתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כוח עליון.
- 6.7. במשך תקופת ההתקשרות תהייה רשאית העירייה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים וכמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של העירייה.

6.8. מובהר בזאת כי העירייה אינה מתחייבת לכמות מינימלית או ממוצעת של משתמשים ו/או מטופלים במערכת, וכי לא תישמע כל טענה מצד הספק לפיה ציפה לכמות גדולה יותר של הישויות המאוזכרות בסעיף זה.

6.9. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר גם, כי אין באמור בהסכם זה בכדי להגביל את העירייה או לפגוע בסמכותה (באמצעות המוסמכים לכך ע"פ דין), לפעול על פי שיקול דעתה ובין היתר לפתוח ו/או לבטל תיקים.

7. מחשוב וציוד

7.1. להלן התוכנה הנכללת במסגרת הסכם :

מערכת לניהול השירות באגף שירותים חברתיים כולל רישיונות ל-80 משתמשים וגידול של עד 10% במספר הרישיונות יהיה ללא תמורה נוספת.

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

7.3. גידול בכמות הרישיונות של עד 10% יתבצע ללא תמורה נוספת לספק.

7.4. בהתאם לצורך הספק יידרש מעת לעת לשירותים נוספים לצורכי פיתוחים שונים בתעריפים שונים בהתאם למחירים שיופיעו בהצעת המחיר שהוגשה.

8. תוספות ושיפורים בתוכנה מעבר למפורט במסמכי המכרז

8.1. העירייה תוכל להזמין מהספק ביצוע של שינויים ושיפורים בתוכנה מעבר לחובת הביצוע של הספק המפורטת במסמכי המכרז.

8.2. העירייה תאפיין את השיפורים והשינויים הדרושים לה ותעבירם לספק לצורך קבלת הצעת מחיר המתומחרת בשעות עבודה (המחיר המירבי לשעת עבודה יעמוד ע"ס של 230 ₪ בתוספת מע"מ) או מתומחרת בצורה פאושלית.

8.3. הצעת המחיר תועבר לאישור מנהל אגף שירותים חברתיים, מנהל אגף מחשוב וגזבר העירייה. לאחר קבלת האישורים תוצא הזמנת עבודה בכתב לספק, המפרטת את מהות העבודה, היקפה, אבני דרך לבחינת התוצרים ומועד האספקה. התמורה תשולם לספק אחר בדיקות הקבלה ואישור העירייה, כי העבודה בוצעה לשביעות רצונה המלאה.

8.4. לא תשולם לספק תמורה כנגד עבודות שבוצעו ללא הזמנת עבודה, שעליה חתומים כל הגורמים לעיל ו/או מי מטעמם, או תמורה כנגד עבודות, שחרגו ממסגרת שעות העבודה השנתיות, שהוקצו לשינויים ושיפורים, או כנגד עבודות, שאין עבורם אישור המעיד על שביעות רצונה של העירייה.

9. עובדי תמיכה ומומחי ישום נוספים (העובדים מוגדרים בלשון זכר לצורך נוחות בלבד אך הכוונה היא גם לעובדות)

- 9.1. העירייה תוכל להזמין מהספק עובד תמיכה / מומחה יישום, שישרת במתקני העירייה לתקופה ובהיקף משרה שייקבעו מראש ע"י העירייה.
- 9.2. העירייה תודיע לספק על החלטתה להעסיק עובד תמיכה / מומחה כאמור, והספק ישלח לעירייה מספר מועמדים לביצוע העבודה. העירייה תקבע את עלות המעביד של העובד בהתאם להשכלתו, כישוריו וניסיונו ותוסיף על כך תקורה של 12% לספק. העירייה תמציא לספק הזמנת עובד חתומה, שבה יפורטו פרטי העסקה, היקף המשרה ותקופת ההתקשרות. ללא הזמנה חתומה ע"י מורשי החתימה מטעם העירייה לא תשולם לספק תמורה בגין העובד.
- 9.3. העובד מטעם הספק ימלא את הוראות העירייה לעניין דווח נוכחות ופעילות.
- 9.4. לא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין עובד הספק לעירייה.
- 9.5. העירייה תוכל לדרוש את החלפת העובד ו/או הפסקת עבודתו בהודעה מראש של 30 יום ללא סיבה כלשהי.
- 9.6. על העובד יחולו כל תנאי העסקה עפ"י חוק.

10. תקופת ההתקשרות ולוח זמנים

- 10.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל-3 שנים מיום חתימתו על ידי העירייה (להלן "תקופת ההתקשרות"). העירייה רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות לפי שיקול דעתה, ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות, לרבות שנות האופציה, לא תעלה על 7 שנים והכל בכפוף למילוי התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ובין השאר, הארכת תוקף הערבות והעברת אישור קיום ביטוחים תקף לעירייה.
 - 10.2. על אף האמור העירייה תהא רשאית בכל המקרה להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה 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.
 - 10.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת העירייה, כפי שמפורטות במסמך ה' למסמכי המכרז.
 - 10.4. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם על נספחיו ללא שינוי, למעט במקרים של שינויים מהותיים בהוראות הדין, שאז תוכל העירייה להתאים את הוראות הסכם זה לשינויים המהותיים כאמור או להביא את ההסכם לכלל סיום – הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
 - 10.5. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הציוד והמידע המצויים בידו ו/או שהגיעו לידיו בקשר להסכם זה, לידי הממונה ו/או למי מטעמו, ו/או למי שיורה לו הממונה, וזאת לשביעות רצונו המלאה של הממונה.
- יובהר כי, המידע כאמור יכלול כל פרט אחר, הנוגע למתן השירות, לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, מדיה מגנטית וכד'), ויכלול בין

היתר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל, לרבות כל הנתונים, גיליונות האקסל, המסמכים, ההצעות, ההמלצות ומסמכים, שהוכנו על ידי הספק במסגרת מכרז זה, לרבות איתורי כתובות, חשבוניות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פירוט כל פעילות האכיפה, שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הספק ב עירייה. כל הנתונים ו/או המידע הנמצאים בידי הספק על גבי מדיה מגנטית יועברו על ידו ל עירייה במדיה מגנטית וכל הנתונים שבידי הספק ו/או המידע הנמצאים בידי הספק על גבי מדיה דיגיטלית, יועברו על ידו ל עירייה על גבי מדיה דיגיטלית ובכל מקרה, הנתונים הנ"ל יועברו על ידי הספק ל עירייה גם בהדפסה.

10.6. העברת המידע מאת הספק לידי העירייה כמפורט בסעיף זה, תיעשה על חשבון הספק וללא כל תשלום תמורה נוספת, באחריותו ובתוך לא יאוחר מ-4 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת העירייה על סיום ההתקשרות.

11. התמורה

11.1. תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם העירייה לספק דמי שימוש חודשיים בהתאם להצעתו בסך של _____ ₪.

11.2. לתמורה לעיל יתווסף מע"מ כחוק.

11.3. התמורה עבור כל רישיון נוסף מעבר לכמות המפורטת במסמכי המכרז (80 רישיונות + 10% נוספים ללא תמורה) תחושב באופן הבא:

$$\text{דמי השימוש המוצעים} = \frac{\text{תמורה בעד כל רישיון נוסף}}{80}$$

11.4. התמורה המגיעה לספק כוללת את כל הוצאות הספק ללא יוצא מן הכלל, לרבות הוצאות הסבה, הקמה, הדרכה, הטמעה, תמיכה שוטפת ושדרוג לגרסאות העדכניות ביותר במערכות הספק, כולל פיתוחים ותוספות, שיפותחו על ידו בעתיד, על פי המפורט במסמכי המכרז, ליחידות אגף שירותים חברתיים.

11.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי העירייה תוכל להזמין מהספק תוספות ושיפורים בתוכנה מעבר למפורט במסמכי המכרז. תוספות ושיפורים אלה יבוצעו תמורת עלות שעתית מירבית של 230 ₪ לשעה בתוספת מע"מ או בהצעת מחיר פאושלית של הספק, וזאת בכפוף לקבלת הזמנת עבודה חתומה. הזמנת תוספות ושיפורים תבוצע בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 6 לעיל.

11.6. 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 התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את המחירים.

11.7. התמורה הנ"ל תשולם באופן ובתנאים כדלקמן:

11.7.1. בראשית כל חודש ועד היום ה-5, יגיש הספק את חשבונית המס/עסקה באמצעות פורטל הספקים בכתובת: <https://citybiz.co.il> ביחס לחודש החולף.

- 11.7.2. לכל חשבון יצורף פירוט של פריטים, כמויות, מחירים, תאריכי ביצוע, מקום ביצוע ואישור סופי על ביצוע ממנהל או מהעירייה. לא ישולם חשבון ללא אישור לסיום ביצוע.
- 11.7.3. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ויעבירו לגזברות העירייה בתוך 14 ימים מיום הגשתו למנהל, בצורף חשבונית מס שתומצא לו על ידי הספק, על גובה התמורה המאושרת.
- 11.7.4. היה ולדעת המפקח בוצעו עבודות שלא פורט בחשבון, בגין מגיעים לספק תשלומים, רשאי הוא להוסיף לחשבון. כן רשאי הוא להפחית מהחשבון עבודות/שירותים אשר לדעתו לא בוצעו או שאינם בהתאם לתנאי ההסכם ואשר פורטו בחשבון.
- 11.7.5. תשלום בגין חשבוניות ו/או חלקי חשבוניות לא מאושרים יעוכב ללא כל חבות עד לבירור הסופי ואישור ע"י המנהל.
- 11.7.6. הגזברות תשלם לספק את הסכום שאושר כאמור לעיל, בתנאים הקבועים בחוק מוסר תשלומים לספקים תשע"ז – 2017.
- 11.7.7. תשלום בגין ביצוע עבודות שלא אושר על ידי המפקח יעוכב ללא כל חבות כלשהי מצד העירייה, וזאת עד לבירור ואישור על ידי העירייה.
- 11.7.8. לכל תשלום שיש לשלם לספק יתווסף מע"מ בשיעור חוקי שיהא בתוקף במועד החיוב במס ובהתאם להוראות כל דין.
- 11.7.9. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל סמכות או כוח של העירייה לעכב, לחלט, לקזז ולהפחית מהכספים המגיעים לספק על פי חוזה זה, וכל סכום המגיע לה ממנו.
- 11.7.10. ספרי העירייה וחשבוניותיה יישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לספק ומועדיהם, לשיעור הוצאות ההשלמה ומועדי הוצאתן.

12. הציוד והעובדים

- 12.1. הספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הכישורים, הציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את השירותים נשוא הסכם זה לשביעות רצון העירייה.
- 12.2. הספק מצהיר כי ברשותו כלל הציוד והמכשור הנדרשים לביצוע השירותים עפ"י הסכם זה.
- 12.3. הספק מצהיר כי יש בידי ובידי עובדיו כל האישורים, הרישיונות וההיתרים הדרושים על פי כל דין, לצורך אספקת השירותים נשוא הסכם זה, והוא מתחייב כי יקיים אחר כל התנאים והדרישות המפורטים בהם וכי כל הרישיונות ויתר האישורים כאמור ימשיכו ויעמדו בתוקפם במשך כל תקופת ההתקשרות וכן ימציא לעירייה את כל האישורים ו/או ההיתרים ו/או הרישיונות כאמור.

12.4. במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של העובדים של הספק, הספק יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

13. אי קיום יחסי עובד-מעביד

13.1. מוצהר בזאת, כי העירייה לא תיחשב כמעבידה של הספק או של כל מי שיועסק בשמו ומטעמו בביצוע השירותים וכי חוזה זה לא יוצר בין הספק לבין העירייה יחסים של עובד ומעביד ואין הוא, או העוסקים מטעמו, זכאים או רשאים לרכוש להם זכויות המגיעות לעובד מכוח דין, נוהל, או הסכם קיבוצי.

13.2. הספק ישלם עבור עצמו את תשלומי מס ההכנסה והביטוח וכל מס ו/או תשלום, שיגיע ממנו עקב ביצוע ההתחייבויות או עקב ההכנסות, והעירייה תהא רשאית לנכות משכר הטרחה, כל ניכוי חובה עפ"י דין.

13.3. הספק יהיה אחראי לעובדיו בעצמו ובכלל זה לפרטים הבאים :

13.3.1. לתשלומי מס הכנסה וביטוח לאומי, קרנות עובדים וכו' וכל תשלום אחר או נוסף שחל ו/או יחול על הספק בגין עובדיו. תנאי עבודתם, העסקתם וביטחונם הסוציאלי.

13.3.2. לכל החובות בגין הוראות חוק ו/או הסכם כלשהו החל על מעבידים בגין עובדיהם.

13.4. הספק יהיה אחראי לכל מעשה או מחדל של העובדים האמורים ובכל אחריות אחרת שהחוק מטיל על מעביד בקשר לעובדיו, והכל מבלי לגרוע מההוראות האחרות בחוזה זה או בכל דין הדנות באחריות הספק.

13.5. מובהר ומוסכם, כי באם ייקבע על ידי רשות מוסמכת, כי מתקיימים יחסי עובד-מעביד בין הספק לבין העירייה, אזי הספק מתחייב כי התמורה המגיעה לו כנקוב בהסכם זה תהיה נמוכה במחצית מהקבוע בהסכם, והספק מתחייב להשיב לעירייה מחצית מהתמורה ששולמה לו, ובאם לא שולמה – תהיה העירייה רשאית לקזז סכום זה מהסכומים המגיעים, אם מגיעים, לספק.

13.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לשפות את העירייה, וזאת על פי דרישה ראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה שעניינה, במישרין או בעקיפין, יחסי עובד-מעביד בין הספק לבין העירייה, לרבות שכר עבודה וזכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

14. אחריות לנזקים, שיפוי ופיצוי

14.1. הספק בלבד יהיה אחראי על פי דין 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, הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק, שייגרם במהלך ביצוע השירותים.

14.3. אין באמור בס"ק 14.2 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 לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את העירייה ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיו, ושלוחיו, בגין כל מעשה ו/או מחדל, לו אחראי הספק על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות, שייגרמו ל עירייה במלואם ו/או בכל סכום, אשר ייפסק בפסק דין לחובתה בקשר לנזקים, אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהעירייה הודיעה לספק, מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, וייתן לספק הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

14.5. הספק מצהיר כי ידוע לו כי כל הנתונים, הרשומות, המסמכים וכל מידע נוסף אחר כהגדרתו במסמך התחייבות שמירת הסודיות (להלן: "המידע"), שיגיע לידיו בשל ו/או עקב הסכם זה, בין באמצעים אלקטרוניים ובין בכל אמצעי אחר, הינם קניינם הבלעדי של העירייה, והספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות במקום סדור ולא יהא רשאי להעבירם לאחר, אלא לאחר שקיבל לכך מראש את הסכמת העירייה ובכתב.

14.6. הספק יהא אחראי באחריות מוחלטת כלפי העירייה בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, שייגרם על ידו או על ידי מי מעובדיו או מי מטעמו, במהלך תקופת ההסכם, לכל מידע במלואו ו/או בחלקו, וזאת אף אם הנזק/אובדן/פגיעה הנ"ל התגלו לאחר סיום תקופת ההסכם.

15. איסור הסבה, המחאה או העברת זכויות והתחייבויות על ידי הספק

15.1. הספק אינו רשאי להעביר איזו מזכויותיו או מחובותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן לכל צד שלישי שהוא אלא אם ניתנה לכך הסכמת העירייה מראש ובכתב.

15.2. כל מסירה או העברה בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

16. ביטוח

16.1. על הספק יהיה לקיים, על חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות, פוליסת ביטוח כמפורט בנספח הביטוח – מסמך ט' למסמכי המכרז. הביטוחים ייערכו על-ידי הספק באמצעות חברת ביטוח מוכרת ובעלת מוניטין ועותק מהם יימסר לעירייה כתנאי לחתימת חוזה המכרז.

16.2. למסמכי המכרז צורף מסמך דרישות ביטוח (מסמך ט') שהינן דרישות מינימום. ככל שהדבר יידרש - הספק מתחייב להצטייד בביטוח רלבנטי נוסף ותקף ביחס לכל עבודה מוזמנת - בהתאם לדרישות העירייה וכתנאי לתחילת ביצוע העבודות. אין מתן אישור העירייה

לתקינת ביטוחי הספק מטיל כל אחריות על העירייה בגין תוכן הביטוחים ו/או גבולות האחריות בהן, ולא תבוא כל טענה ו/או תביעה לעירייה בגין ביטוחים אלו.

16.3. כתנאי לחתימת הסכם עם הזוכה, הזוכה במכרז, יידרש להציג ביטוח מתאים, על בסיס מסמך ט' למסמכי המכרז – מסמך דרישות הביטוח המצורף למכרז.

16.4. מובהר בזאת כי בשלב זה, לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים (מסמך ט') בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של העירייה. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי העירייה כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי העירייה והעירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולא לחתום עמו על הסכם.

16.5. בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים של הספק כאמור ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ומי מהבאים מטעמה, אולם הוויתור כאמור לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון. כמו כן, לעניין ביטוחי חבויות, יורחב שם המבוטח לכלול את העירייה, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

16.6. ביטוחי המציע יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העירייה וכי המבטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העירייה. כמו כן ייכלל בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבטח כי ביטוחי המציע לא יצומצמו, ולא יבוטלו, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העירייה, 30 יום מראש.

16.7. הספק מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח.

16.8. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי הספק, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי הספק כדי להטיל אחריות כלשהי על העירייה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את הספק מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

16.9. אם לא יבצע הספק את הביטוחים אשר עליו לערוך על פי הסכם זה, תהא העירייה רשאית, אך לא חייבת, לערוך את הביטוחים תחת הספק ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה, והעירייה תהא רשאית לנכות סכומים אלה מכל סכום שיגיע ממנה לספק בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותם מהמציע בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על העירייה חבות כל שהיא לעריכת הביטוחים עבור הספק, והספק מוותר בזה על כל טענה נגד העירייה בדבר עריכת או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם

16.10. מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי העירייה הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.

17. הפרות ותרופות

17.1. הפר הספק הסכסם זה, תהיה העירייה זכאית לכל סעד ותרופה על פי הסכסם זה ועל פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

17.2. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכסם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכסם זה, ישפה הספק את העירייה בגין כל נזק, שייגרם לה בגין ההפרה, בין במישרין ובין בעקיפין, וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול ההסכסם והתקשרות עם ספק אחר לביצוע השירותים נשוא הסכסם זה או חלק מהן.

17.3. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע השירותים במועדים ובשעות הקבועים בהסכסם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכסם זה.

17.4. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של העירייה לפי הסכסם זה ולפי כל דין, תהיה העירייה רשאית לבטל הסכסם זה באופן מידי, במידה והספק יפר הפרה יסודית של הסכסם זה ולחלט את ערבות הביצוע והכל מבלי לגרוע מאיזה מהסעדים הקבועים לעירייה בהסכסם זה או על פי דין.

17.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכסם ייחשב הספק כמי שהפר את ההסכסם הפרה יסודית וזאת גם בקרות אחד מן האירועים הבאים :

17.5.1. אם מונה לספק ו/או לעסקיו מפרק זמני או קבוע או ניתן נגדו צו פירוק או צו קבלת נכסים בפשיטת רגל, או אם מונה לו כונס נכסים או אם הוגשה נגדו בקשת פירוק ו/או פשיטת רגל ו/או בקשה לאכיפת אג"ח, והיא לא הוסרה תוך 30 יום ממועד הגשתה.

17.5.2. אם הספק העביר הסכסם זה כולו או חלקו ו/או זכויות ו/או חובות על-פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ללא הסכמה מראש ובכתב של העירייה, או אם העסיק קבלני משנה או עובדים בניגוד לתנאי הסכסם זה.

17.5.3. הוכח להנחת דעתה של העירייה שהספק הסתלק ו/או מתרשל בביצוע ההסכסם.

17.6. הופסק תוקפו של ההסכסם כאמור, לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו.

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

18. ערבות

18.1. להבטחת מילוי התחייבויותיו עפ"י הסכסם זה כולן או מקצתן, ימציא הספק לעירייה עם חתימת ההסכסם ערבות בנקאית.

18.2. הערבות הבנקאית תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, אוטונומית, לפקודת העירייה, בסך של 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים).

18.3. הערבות תעמוד בתוקפה למשך כל תקופת ההסכם ועד ל-60 יום לאחר סיומו. במקרה ותממש העירייה את אופציות ההארכה, באחריותו הבלעדית של הספק לחדש את הערבות הבנקאית בהתאם.

18.4. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כשמדד הבסיס הינו המדד הידוע במועד תחילת הסכם זה והמדד האחרון הינו המדד שיהיה ידוע ביום התשלום בפועל.

18.5. העירייה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור, כי הופר תנאי או הופרו תנאים בהסכם זה ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.

18.6. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות העירייה נגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

18.7. העלויות הכרוכות במתן הערבות ו/או בהארכתה, תחולנה על הספק בלבד.

19. שמירה על סודיות

19.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה או מסמך שיגיעו אליו אגב או בקשר עם ביצוע ההסכם או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן.

19.2. הספק מצהיר ומאשר, כי ידוע לו, כי אי מילוי ההתחייבויות על-פי סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

19.3. הספק מתחייב שלא להעביר, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה או מסמך שיגיעו אליו או נוצרו על ידו אגב או בקשר עם ביצוע הסכם זה תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן.

19.4. הספק יחתום על התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח מסמך יא'.

20. סיום התקשרות

20.1. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התיעוד 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 לצידוד 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).

20.2. הספק יעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע והנתונים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו משך כל תקופת פעילותו עבור העירייה עפ"י הסכם זה.

20.3. בסיום ההתקשרות ולאחר אישור העירייה לביעור המידע, תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר, שהיה ברשות הספק, הוחזר או בוער, ואין בידי הספק כל חומר השייך לעירייה.

21. כללי

21.1. מוסכם כי אין ולא תהיה לספק זכות חזקה כלשהי בשירותים ו/או בכל חלק מהם ו/או בציוד ו/או במערכות הקשורים ו/או הנכללים ו/או המשמשים לביצוע השירותים לפי הסכם זה, והוא מוותר בזה במפורש על כל זכות עכבון המוקנית לו עפ"י כל דין, אם מוקנית לו זכות כזו.

21.2. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון להסכם זה או לחלק ממנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם על ידי הספק ומורשה חתימה מטעמה של העירייה.

21.3. הסכמה מצד העירייה לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא יגזרו ממנה גזירה שווה למקרה אחר.

21.4. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייחשב הוויתור כוויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה או הוראה אחרת הדומה לה, או שונה ממנה בטיבה. כל ויתור, ארכה או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהיו בני תוקף אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי אותו צד.

21.5. לבתי המשפט במחוז אליו משויכת העירייה הסמכות הייחודית והבלעדית לדון בכל עניין הקשור להסכם זה.

21.6. כל הודעה שתשלח מצד אחד למשנהו תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה תוך 48 שעות מיום משלוחה בדואר, במכתב רשום, לפי הכתובת במבוא להסכם של הצד הנמען.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק

העירייה

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי הספק רשום בישראל כ..... וכי ה"ה
..... 1.
..... 2.
אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הספק על חוזה זה, ולחייבו בחתימתם.

עו"ד/רו"ח

תאריך

מסמך ה' – מסמך תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים

עבור עיריית נס ציונה

כמויות לתוכנה הנכללת במסגרת הסכם:

שם המערכת	
מערכת לניהול רווחה בתצורת Site License עד ל-80 עובדים, כאשר גידול של עד 10 אחוז יהיה ללא תמורה נוספת לספק.	1

הצהרת ספק על עמידתו בתנאים המפורטים לעיל.

הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו שביצוע העבודות על ידו כולל ביצוע פעולות והנחיות שקבע המחוקק, או כל מוסד קובע אחר, וכי פעולות אלה תבוצענה על ידו בהתאם להוראות כל דין וחוקי מדינת ישראל, במועדים שייקבעו ע"י המחוקק ו/או בהתאם לנהלים, התקנות והחוקים הנוגעים למשרד העבודה והרווחה ו/או מי שיבוא במקומו, לשלטון המקומי ולעיריית נס ציונה. הספק מתחייב לבצע שינויים אלה במועד וללא כל תמורה נוספת. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע. המערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת מידע ושמירתו. המערכת תעמוד בתקנות המעודכנות ובסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים. המערכת תהיה כפופה לתקנים הישראליים המעודכנים, בנושאי אבטחת מידע, סיסמאות הרשאות וההערכות למצב אסון. הספק מתחייב כי המערכת המוצעת עובדת על מסד נתונים משותף, הטבלאות לכל המערכות משותפות וכל נתון יוקלד פעם אחת למערכת. המערכת תעמוד לפחות בכל הדרישות של משרד העבודה והרווחה (תקן אמ"ר) ו/או כל תקן אחר שיבוא במקומו. המערכת תנהל מעקב ובקרה אחר שינויים, עדכונים ותאפשר לעקוב אחר אירועים חריגים. הספק מתחייב לשנות ולעדכן את התוכנה באופן מיידי כמתחייב על פי החוקים והתקנות של מדינת ישראל או מי מהמוזכרים לעיל. עדכונים ותוספות במערכות המוזכרות בסעיף זה יתאפשרו עדכונים, תוספות וביטולים לוגיים בלבד. הספק מתחייב להצהיר בכתב במענה למכרז כי הוא עומד בתנאי העדכונים, הביטולים והתוספות למערכות בפרק זה (לא יתאפשרו ביטולים פיזיים של נתונים). ללא חתימת הספק על התנאים לאישור המערכות במכרז זה, לא יינתן בגינם ניקוד איכות.	
הצהרת הספק וחתימתו על עמידתו בתנאים לאישור המערכות נשוא המכרז. אני _____ תעודת זהות _____ משמש בתפקיד _____ ומורשה לחתום בשם _____ מאשר כי המערכות המוצעות עומדות ותעמודנה בתנאים לאישור המופיעים לעיל. חתימה _____ חותמת _____	

תפוקות המערכות הכלולות במכרז זה:

שיטת המענה למסמך ה' - חומרה תפוקות המערכות הנדרשות:

המציע יכול להצעתו את הפרקים הבאים:

- א. רקע כללי על המציע וקבלני המשנה שלו.
- ב. תיאור של תפיסת הפתרון הכולל המוצע על ידו.
- ג. תיאור מקיף ופרטני של המוצרים המוצעים על ידו.
- ד. ימלא בטבלאות המופיעות במסמך זה, ליד כל תהליך או חלק ממנו במילה אחת, "חלקי", "קיים" או "חסר", את צורת הפתרון המוצע על ידו. במקומות, שבהם נדרש אישור הספק, יכתוב "מסכים ומאשר"
- ה. ימלא בטבלת התוכנה החסרה במסמך ה'1 את החסר לו ומתי הוא מתכוון להשלים את החסר, וזאת בכדי לקבל ניקוד חלקי.
- ו. המציע יתאר את תהליך ההסבה וההטמעה על פי תפיסתו כולל לוחות זמנים, בצירוף לוח פעילויות מתאים.

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
1.	כללי	המערכת תנהל את השירות באגף שירותי הרווחה ותקווה במקוון למשרד הרווחה ולביטוח לאומי, וזאת בהתאם לחוק הסייעוד. התקשורת לגופים המוזכרים בסעיף תהיה דו צדדית.	
2.		הספק מתחייב כי המערכת תותאם לדרישות משרד הרווחה (תקן אמ"ר ו/או כל תקן או קבוצת דרישות שתבוא במקומו ו/או בנוסף לו) באופן מלא.	
3.		הספק מתחייב לבצע ללא תמורה נוספת כל תוספת ו/או שינוי שיידרש לפי הנחיות משרד הרווחה.	
4.		המערכת תחובר למערכת לניהול תהליכים, ניתן יהיה להגדיר בה תהליכי טיפול מסוגים שונים ולשייך כל מטופל ו/או אירוע מול מטופל ולעקוב אחר התקדמות הטיפול. ניתן יהיה לעדכן את המטופל בדוא"ל ו/או במסרון ו/או באמצעות מכתב או טופס דיגיטלי ו/או מקוון על פי בקשתו בהתקדמות / חסימות בשלבי הטיפול.	
5.		המערכת תתריע על התקרבות שלב בתהליך ותיידע את המטפל באמצעות מייל ומשימה, וכן באמצעות תיק התזכורת על השלב הבא, כולל שילוב קל ונוח עם עדכון יומן פגישות.	
6.		המערכת תאפשר למנהל לזהות צווארי בקבוק ו/או עיכובים ולנתב טיפול בתהליכים תקועים למטפלים אחרים.	
7.		ניתן יהיה לעקוב ולבצע השוואות בין ביצועי מטפלים על בסיס של תפקידים ומשימות בעלות גוון דומה.	
8.		המערכת תקפיץ הודעות ספציפיות למטפל, כגון: כמות הפניות הראשונות שממתינות, משימות לטיפול, תזכורות לביצוע משימה. התרעה לפני סיום משימות כלליות, סיום תאריך מעגל ההתערבות, השמות / צווים / סמך שמסתיימים, הודעות שמתקבלות ועוד. ניתן לסנן ההודעות	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
		לפי תאריכים.	
9.		כאשר המטפל לא עומד בלוחות הזמנים של המשימה, המערכת יוזמת התראה אוטומטית גם במערכת וגם במייל.	
10.	ניהול אוכלוסיות	המערכת תנהל את כל האוכלוסיות המטופלות באגף רווחה. המערכת תאפשר לנהל תיקים ממוחשבים למשפחה ו/או ללקוח ו/או למטופל בהתאם להחלטת הרשות, יתקיים קשר בין האוכלוסיות השונות, כך שלא ניתן יהיה, לדוגמא, לגנוז תיק, כאשר ישויות המטופלות במסגרת שירותי הרווחה באותו תיק עדיין מטופלות ונמצאות בסטטוסים פעילים.	
11.		המערכת תנהל נתוני קבוצות אוכלוסייה, כולל אפוטרופסות ואישות ואפשרות לרישום פרטי הוראת קבע לכאלה המשלמים באמצעותן. ניתן יהיה להפיק טופס הצטרפות מודפס להוראת קבע, כולל פרטים אישיים מתוך המערכת.	
12.		המערכת תנהל אוכלוסיות ילדים בסיכון וחסרי ישע, ניצולי שואה, דיור ציבורי, עולים, קשישים וכו'.	
13.		המערכת תנהל אוכלוסיית קשישים בהתאם לחוק סיעוד, כולל ניהול נתוני הקשישים, ניהול תוכנית ביקורי בית, מעקב אחר החלטות הוועדה המקומית, קליטת תוכנית טיפול עבור כל קשיש, הפקת טפסי הזמנה עבור ספקי השירות ולצורך דיווח לביטוח לאומי ועדכון הבקשות במקוון בביטוח הלאומי.	
14.		המערכת תנהל את עובדי שירותי הרווחה, כולל ניהול יומן עובדים, סדר יום, פגישות ומשימות.	
15.		המערכת תנהל ממשק לקובץ מרשם אוכלוסין (כולל תושבים, עולים, ילדים, בני זוג) ותבצע עדכון אוטומטי של פרטי הפונה במקוון ובאצווה. במקרה שאין תקשורת בזמן אמת, יושלמו הפרטים בדיעבד. המערכת תנהל בקרת אי התאמות מול מרשם האוכלוסין ותדווח למשתמש על אי התאמות בין משרד הפנים למדווח ע"י הפונה. על פי החלטת העירייה הממשק יכול להיות לקובץ מרשם אוכלוסין המצוי במערכת עצמאית של הרשות ובמקרה זה על הספק להתאים את מערכותיו לממשק עם מערכת זו ועל חשבונו.	
16.		המערכת תעדכן אוטומטית מצבי פטירה, כולל אפשרות לשני שדות ככתובת הלקוח: כתובת ע"פ המרשם האוכלוסין וכתובת שהלקוח מצהיר.	
17.		המערכת תכלול ממשק ל"גחלת" ול"מימד" - מערכת לניהול אוכלוסין של משרד הפנים ותבצע הצלבת נתונים בין מערכות אלה למערכת הרווחה.	
18.		המערכת תכלול ממשק למערכות מירום כגון "שיבולת", "שועל", "א.ש בינה", "Bl משרד הבריאות"	
19.	ניהול פניות, זימונים ותורים	המערכת תאפשר להנפיק מתוך יומני העובדים טפסי הזמנה לפונים.	
20.		המערכת תנהל עמדת כניסה לניהול והזמנת תורים והכנת תרשים תורים למטפלים ולמנהלים. בתורים הפונים יילקחו בחשבון גם המוזמנים.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
21.	ניהול פונים	המערכת תכלול את כל הישויות הקשורות בטיפול אוכלוסיית הפונים: פונים, מטפלים, סוגי טיפול, מסלולי טיפול, גורמי חיוב. מסך המטופל יכלול שדה למספר נייד, טלפון קווי ופרטי התקשרות אחרים. כגון כתובת דוא"ל. המערכת תאפשר לקלוט נתוני אזור שירות, שכונות, בהתאם לקובץ שיתקבל ויכלול רחוב, שכונות ואזור שירות. בכל פעם, שתוקלד כתובת של המטופל, יטען אזור השירות הרלוונטי / השכונה.	
22.		המערכת תכלול אופציה לשינוי ת"ז ללקוח בתיק ובמסך ניהול פניות על פי הרשאה.	
23.		המערכת תסייע לביצוע הערכה ראשונית, מיון וניתוב קדם הפניה, כאשר פעולות אלה יכולות להתנהל במספר תחנות טיפול ואישור.	
24.		המערכת תמיינ פניות ותפנה את הפניה לגורם המטפל. כמו כן המערכת תציג היסטוריה של הפונה, במידה והיו פניות בעבר. המערכת תאפשר קישור זמין ויעיל ממסכי ניהול פניות לנתוני יסוד. לאחר ההפניה לגורם המטפל, המערכת תפיק לפונה מסמך עם פרטי המחלקה המטפלת כולל פרטי קשר וסוג הטיפול המומלץ.	
25.		המערכת תהיה בעלת מסכים ותהליכי עבודה מותאמים לכל סוגי המקצועות: קליטה (אינטק), זכאות, עו"סים (גיליון טיפול), תקציבאים, מנהלים וכוננים	
26.		בכל מסך קליטת נתונים תהייה בדיקות לוגיות בהתאם לסוג הקליטה ומקצוע ממלא הטופס.	
27.		המערכת תאפשר תיעוד מכל סוג והצגת כל נושא או אירוע או טיפול. המערכת תציג תמונה שלמה של כל תמורה או תמורה שוות כסף, שקיבל המטופל.	
28.		המערכת תהיה קשורה למערכת אחזור המסמכים, כולל הודעות דוא"ל (אאוטלוק), ותאפשר קישור המסמכים לתיק מטופל. בכל מקרה של פניה באמצעות טופס דיגיטלי ו/או מקוון ו/או אחר המערכת תחזיר תשובה לפונה באמצעות כתובות הקשר שדווח הפונה.	
29.		מסכי האיתור ורשימות מטופלים יציגו מדדים לאינטנסיביות הטיפול באמצעות צבעים וצלמיות וגם מדדים אחרים לפי בחירת הרשות.	
30.		המערכת תהיה קשורה למערכת של משרד הרווחה ותאפשר הזנה מקוונת של נתוני יסוד, דו צידית.	
31.		תיק המטופל יאפשר מספר סוגי נזקקות, שיוצגו כולן במסכי הערכה, נתוני יסוד, כל בני המשפחה ובן משפחה. ניתן יהיה לדווח נזקקות לבן משפחה בודד או לכל המשפחה מבלי לעבור על כל בני המשפחה.	
32.		תיק המטופל יאפשר מספר סוגי מאפייני רקע, שיוצגו כולם במסך כל בני המשפחה, מסך בן משפחה ובמסך תוכנית התערבות.	
33.		תיק המטופל יכלול היסטוריה של טיפול והיסטוריה של נזקקות. קישור להיסטוריה בתיק יופיע במסך של הנושאים הפעילים. קשור למסך תיק הפונה יהיה מסך / חלון ריכוז טיפולים היסטוריים עם סטטוס הטיפול.	
34.		המערכת תאפשר מסלולי טיפול (כולל סטטוסים), אשר יגדירו את אופן הטיפול ויאפשרו מעקב. ניתן יהיה לרשום מספר סוגי נזקקות והגורמים המשניים יוצגו במסך תיק המטופל יחד עם מנהל התיק ו/או הגורם העיקרי.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
35.		הנתונים של מטופלים בחוק סיעוד יהיו מקושרים דו צידית לנתונים במודול סיעוד ישיר, למוסד לביטוח לאומי.	
36.		המערכת תפיק את כל הטפסים הדרושים לניהול שירותי הרווחה ודיווח למשרד הרווחה לרבות: טופס ט"ז 17, החלטה-השמה-סמך-צו טופס למושם, טופס השמה, טופס נתוני צו ועוד. היכן שמשרד הרווחה מקבל דיווחים מקוונים, המערכת תספק מסכי קליטה ושיגור נתונים למשרד, כולל החלטות-השמה-סמך-צו, השמות קשישים וכו'. בכל מקרה של דיווח השמה על פי צו או החלטה, אזי נתוני ההשמה ימולאו ע"י המערכת. בכל מקום, שבו נדרשת הוצאת דרישת תשלום מהמערכת, המערכת תכלול סריקת מסמכים לכל שורה, אפשרות הדפסה כוללת של כל המסמכים, המצורפים לדרישת התשלום, וכן במהלך הקמת הטופס בדיקת יתרה לכל שורה וסעיף תקציבי.	
37.		המערכת תכלול מסכי קליטת אצווה (ריבוי שורות) של נתונים, למשל, החלטות על השמות.	
38.		תיק מטופל יכלול שדה לציון אזורי טיפול / שכונה, שדות מיון לשימוש על ידי עובדי רווחה והוספת שדות מיון / איתור לפי הצורך.	
39.		המערכת תטפל בחוק סיעוד, ילדים בסיכון, השמה במוסדות מחוץ לעיר, טיפול ודיווח בצל החוק וכל תוכנית אחרת תחום הרווחה, גם ללא תיק.	
40.		המערכת תדע לנהל טיפולים בתשלום לכלל הציבור (כגון, יעוץ פרטני, ייעוץ זוגי ועוד). המערכת תנהל יומן ותזמון פגישות ייעוץ, חיוב המטופל וקישור למערכת ההכנסות בעירייה.	
41.		תוכנית התערבות תכיל משימות ומטרות לכל מעגל התערבות, גיליון טיפול, המערכת תעקוב אחרי הטיפול בהתאם למדדי ביצוע שייקבעו. המערכת תציע מסלולים ומועד לסיום טיפול, כולל התראות על חריגות ממדדי הביצוע, לפי דרישות הרפורמה של משרד הרווחה.	
42.	יומן שומר	המערכת תכלול ניהול יומן שומר בכניסה אשר מוודא זימון לפגישה.	
43.	השתתפות בהוצאות	המערכת המוצעת תכלול תת מערכת, שתאפשר לבצע חיובים וגביה של כספים מלקוחות אגף רווחה וכן תדווח על פעולות הגביה למערכת הנהלת החשבונות של העירייה (תת מערכת זו תופעל על פי החלטת הרשות בלבד; הרשות שומרת לעצמה את הזכות להשתמש במערכת הגביה של הרשות ואז העברת החיובים תתבצע למערכת זו כמפורט במסמכי המכרז). המערכת תפיק חיובים להשתתפות הפונים / מטופלים בטיפול שירותי הרווחה. התעריפים יעדכנו ע"י הספק במידי בהתאם לכל הנחייה של רגולטור ו/או העירייה. המערכת תאפשר חישוב הכנסות לקשיש (פיצול נכסים, השתתפות ילדים) וכן חישוב הכנסות במסגרת יומית וחופ ביתית, המערכת תציג על המסכים ובדוחות פרטניים את נתוני החיוב בטרם בוצע. המערכת תיצור רשומות חיוב במבנה קליטה של מערכת ההכנסות של העירייה.	
44.		המערכת תחשב השתתפות בהוצאות ו/או עלויות של נופשונים, קייטנות, טיולים, סמך מקצועי, צהרונים, בעלי מוגבלויות, כל הוצאה או השתתפות אחרת, המוכרת ע"י הרגולטורים השונים.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
45.		המערכת תדע להפריד בין השתתפות הפונים / מטופלים / בני משפחה לבין השתתפות של גורמים אחרים, כגון מוסדות, תורמים, רווחה ועוד.	
46.		המערכת תנהל ותעקוב אחרי חיובים, תשלומים והשתתפויות של מטופלים. המערכת תעקוב אחרי אישורים ותקבל עדכון לגבי תשלומים.	
47.		המערכת תהיה פתוחה לקבלת מידע מיישומים אחרים.	
48.		למערכת יהיה ממשק גמיש, שיאפשר התחברות קלה ומהירה למערכות אחרות.	
49.	ניהול נתוני יסוד	המערכת תנהל נתוני היסוד - דהיינו תרכז את כל פרטי המשפחות והלקוחות המטופלים באגף רווחה, בהתאם להנחיות משרד הרווחה, וזאת באופן שניתן יהיה לדעת, באיזה תאריך במדויק נוסף / נגזר כל בן משפחה וכן כל גורם טיפולי.	
50.		המערכת תדווח את נתוני היסוד ואינטק בממשק מקוון למשרד הרווחה. במידה והתיק שודר וחזר שגוי, תוצג הערה שמכוונת את הגורם המסדר (עו"ס, עו"ז, מדר"צ וכו'), מהי השגיאה, שאיננה מאפשרת שידור.	
51.	ניהול תיק מטופל	המערכת תנהל את תיקי כל המטופלים באגף רווחה. התיקים יקושרו למערכת לניהול מסמכים, שמפורטת במסמך זה. המערכת תאפשר לפתוח תיקי מועמדים לטיפול בשירותי הרווחה (אינטק).	
52.		המערכת תנהל את תיקי הטיפולים ותאפשר, בין השאר, את הטיפול בתיק למספר מטופלים בו זמנית.	
53.		המערכת תנהל בתיק הטיפולים את כל סיכומי הפגישות בהקשר לתיק הרלוונטי, ניתן יהיה להוסיף סיכומים כתובים, הקלטות, צילומים וקטעי וידאו.	
54.		המערכת תכלול חישוב זכאות אוטומטי, כולל שמירת ההיסטוריה של חישובי הזכאות והעזרה שניתנה לפונה. במקרה של עזרה הקשורה בכמות, כגון ימי נופשונים, המערכת תדע את הכמות שקיבל כל זכאי ומה היתרה שעומדת לרשותו.	
55.		המערכת תנהל את חישוב הזכאויות. המערכת תתריע בכל מקרה של ניהול זכאויות, האם המקבלים הפוטנציאליים פעילים בשירותי הרווחה ומה מצב הסטטוסים שלהם בכל המערכת.	
56.		המערכת תנהל את ההשמות והסמך המקצועי, קליטת נתוני החלטה, הפקת צו למושם, הפקת טפסי החלטה וניהול סמך מקצועי, הזמנת סמך עבור הלקוח, אישור מיכון ועדכון תקציב.	
57.		המערכת תנהל את ריכוז בקשות העזרה עבור הפונה, כולל ריכוז השירותים, הסיוע והתרומות, שניתנו ללקוח.	
58.		המערכת תנהל מאגר מידע על כל סוגי העזרה האפשריים, חומריים ואחרים, כולל מידע על תהליכי קבלת הסיוע, כולל מאגר אישורים נדרשים.	
59.		המערכת תאפשר קליטת מסגרות עבור הפונה.	
60.		המערכת תאפשר פתיחת תיק לבית אב, כולל פרטי בני המשפחה, שעולים אוטומטית ממרשם האוכלוסין בבית אחת (עפ"י בחירה) ללא צורך בהזנה נפרדת.	
61.		המערכת תנהל את המידע על מעגלי התערבות בדגש בדבר תוצאות והישגים.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
62.		המערכת תכלול תיעוד פנימי של תהליכי הטיפול בתיק – הטבעת שם – ציון שם העובד, שהתחיל את הטיפול בתיק, עד מתי טיפל, מי מטפל בתיק כעת. כל התהליך בתיק מתועד בטבלת Log File.	
63.		המערכת תכלול קישור משימה לדוחות / טפסים, למסמך סרוק, הכנסת טפסים של המשרד, לדוגמא, כאשר המשימה היא כתיבת דו"ח סוציאלי, קיים קישור לדו"ח והדו"ח ייצא אוטומטית עם הפרטים האישיים של הלקוח.	
64.		המערכת תכלול אפשרות לתיעוד שיחה טלפונית עם לקוח, שיכולה לגעת במספר בעיות ולעיתים גם בבעיות חדשות. התוכנה תאפשר לרשום את כל השיחה בשדה אחד ולאחר מכן התוכנה תאפשר לשייך מקטעים / מרכיבים מהשיחה לפרט מסוים ולהגדרת בעיה מסוימת וזאת ע"י סימון וגרירה.	
65.		המערכת תכלול אפשרות שלמשפחה יכולים להיות מספר מעגלי התערבות (מעגל התערבות ברמת המשפחה ומעגל התערבות ברמת הפרטים). במערכת תתקיים לשונית מרכזת של כל מעגלי ההתערבות של המשפחה ברמת פרט ומשפחה. הלשונית תהווה קיצור דרך למעגלי ההתערבות.	
66.		ניהול תיק טיפול - אפשרות לרישום ושמירה של סיכומי פגישות / הדרכות באמצעות המערכת בהקשר לתיק הרלוונטי.	
67.		המערכת תאפשר לתעד את הטיפול בלקוחות חוץ המטופלים במרכזים האזוריים (לקוחות שתיק הלקוח קיים ברשות אחרת).	
68.		המערכת תכלול קישור לניהול יומן עובדים - הזנת אירועים בתוכנה וזימון אנשים לפגישות, ועדות, ישירות מהתוכנה, כולל מעקב סטטוס וכולל יכולת סנכרון יומנים בין התוכנה הייעודית לאוטולוק וה-365.	
69.		המערכת תכלול מנגנון מסרים מידיים בין עובדים בתוך המערכת - ניתן לשלוח הודעות / פניות / משימות למספר מכותבים / גורמי טיפול, כולל אפשרות של הכנסת משימות ופגישות לניהול יעיל של ממשקי העבודה.	
70.		המערכת תכלול ניהול ממשקים, שיאפשרו מעקב אחר השירות, והממשקים מול הלקוח והנפקת דוחות בהתאם לפרמטרים השונים והוצאת דוח מרכז של ניהול הממשקים.	
71.		המערכת תרכז את כל הטלפונים ואמצעי הקשר הרשומים בתיק, לרבות כתובות מייל ללקוח, למסך ואו לדוח אחד מרוכז ובנוסף תאפשר לדווח פרטי התקשרות לגבי שירותים, איתם יש ממשקי עבודה בתיק (כגון: שם, תפקיד, טלפון, טלפון סלולרי, מייל, פקס, הערות).	
72.		המערכת תאפשר לדווח על ביצוע ההשמה בפועל ותאריך סיום ההשמה, כולל קיום התראות יזומות על ידי המערכת על סיום השמות וצו לעו"ס המטפל.	
73.		המערכת תכלול מנגנון החלפת גורם מטפל אחד לאחר או לאחרים בתהליך אחד בו זמנית, לרבות שידור לאחר החלפה.	
74.		המערכת תבצע עדכון אוטומטי מ"ילד" ל"רווק" בהגיעו לגיל 18.	
75.		המערכת תאפשר להגדיר שם עו"ס, תפקיד / תחום טיפול לגורמים המטפלים.	
76.		המערכת תנהל את כל סוגי הרשומות כפי שנדרש ממשרד	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
		הרווחה, כגון: רשומה רגילה, רשומה חסויה ורשומה אישית.	
77.		המערכת תחבר בין כל הנתונים במסכים לתיק לקוח אחד ותאפשר מעבר קל בין פנייה ראשונה + אינטק להודעות ופניות מגורמים מטפלים, כך שניתן לצפות בכל המידע בתיק הלקוח בסביבה אחת אינטגרטיבית ברמת ממשק המשתמש.	
78.		המערכת תאפשר בפנייה ראשונה לרשום את כל נתוני היסוד (אך לא כשדות חובה).	
79.		המערכת תנהל נתוני קבוצות אוכלוסייה, כדוגמת חוק נוער.	
80.	ניהול זכאות	המערכת תכלול פונקציה שתחשב אוטומטית את שומת מס על פי שנת המס, ללא צורך בחישוב ידני.	
81.		המערכת תכלול אפשרות להוספת מידע על "מזונות" בטופס ט"ז 8 במרכיבי הכנסה.	
82.		המערכת תאפשר בהקמת טופס ט"ז 8 בשיוכו לקוח למסגרת מסוימת, לדווח על אופן הגביה, כגון: הוראת קבע ו/או שוברים ו/או כל אופן אחר.	
83.		המערכת תאפשר בטופס / מכתב תשובה ללקוח את האופציה לכיתוב, איזה צרכים מיוחדים קיבל הלקוח, וכן לאיזה ספק הוא מופנה.	
84.		המערכת תאפשר שבמסגרת טופס ט"ז לדווח, לאיזה חודשים ניתן השירות.	
85.		המערכת תנפיק הודעות מתוך היישומים והמסכים לספקים / משלמים / לקוחות, במגוון אמצעים (פקס, SMS, דוא"ל ודיוור רגיל וכל אמצעי רלוונטי אחר) על אספקות נדרשות ו/או מוצרים לספק או כל מידע אחר, בהתאם לטבלה שנקבעה מראש ו/או בכיתוב חופשי על פי החלטת הרשות, וזאת בהתאמה לנמען. יתכנו הודעות כפולות לאותה משימה, כגון הודעה לספק על אספקה וללקוח על זכותו לקבל טובין.	
86.		המערכת תאפשר שליחת מכתבי איכות כתשובה ללקוח ולספק עם לוגו של הרשות / אגף רווחה. ניתן יהיה למספר את ההודעות על פי החלטת הרשות.	
87.		המערכת תאפשר בקבלת ההתחייבות ללקוח, כולל שדה של חתימת הלקוח על קבלת ההתחייבות.	
88.		המערכת תאפשר ניהול מספר רץ של ההתחייבויות ספק.	
89.		המערכת תאפשר שבטופס גיליון טיפול, כאשר נרשמת הנזקקות, תהיה האופציה לכיתוב הערות מנהל והערות עו"ז.	
90.		המערכת תאפשר שבטופס התחייבות צרכים רפואיים 92 לפרט את מהות הסיוע, כגון: נעליים אורתופדיות ואת סוג הציוד שניתן.	
91.		המערכת תאפשר חישוב זכאות ממוחשב להשמות בבתי אבות.	
92.		המערכת המוצעת תכלול מאגר אישורים נדרשים לפי סוגי העזרה וכן את פירוט תהליכי קבלת הסיוע.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
93.		המערכת תכלול תהליך עבודה ממוחשב, הכולל טופס בקשת עזרה ממוחשב עם חתימות אלקטרוניות. להלן תיאור התהליך: הקמת בקשה לקבלת עזרה חומרית ו/או אחרת ע"י העו"ס, אישור ראש הצוות והמנהל, העברת הטיפול לאחר האישור לעובד/ת זכאות באמצעות המערכת, כולל כל המידע הממוחשב והסרוק. המידע יהיה שקוף לכל המשתתפים בתהליך לגבי סטטוס הבקשה בכל השלבים, לרבות סיוע שלא קשור למשרד הרווחה, כגון תרומות, תקציבים פרטיים, קרן ידידות ועוד. המערכת תאפשר להפיק דוחות בקרה ומידע ע"ג מסך, על מצב כל הבקשות הפתוחות והסגורות במחלקה והיכן עומדת כל בקשה בכל נקודת זמן. לאחר חתימת העו"ס על ההשמה תועבר ההשמה למנהל/ת אגף רווחה ו/או לכל מנהל, שהרשות תחליט עליו, ורק לאחר חתימתו תועבר ההשמה לחתימת הגזבר - סדר החתימות הנ"ל יהיה קבוע.	
94.	אוכלוסיית חוק נוער	באוכלוסייה המנוהלת על פי חוק נוער המערכת תנהל טופס על פי חוק נוער ממוחשב, כולל אפשרות להפקת דו"ח חוק נוער באקסל בלחיצת כפתור.	
95.		המערכת תכלול שדה חובה, אשר יסווג תיקים כתיקי חוק הנוער ותיקים לאור חוק, כך שניתן יהיה להפיק רשימת תיקים, בהם התקבלו צווים ותיקים לאור חוק הנוער.	
96.		המערכת תכלול שדה "סוג צו" במערכת, כך שניתן יהיה להפיק רשימת צווים על פי חתכים מהאוכלוסייה המטופלת לפי חוק נוער. המערכת תסנכרן את המידע בין הועדות לבין הצווים.	
97.		לאוכלוסייה על פי חוק נוער המערכת תכלול שדות דיווח על מצב הסיכון עם תאריך הדיווח, מהות הפגיעה, מי פגע, מה נעשה, מידע על האחים וכדומה.	
98.	אוכלוסיית הקשישים	המערכת תכלול אפשרות פילוח מתוך התיקים הנוהליים את התיקים, בהם קיים חוק סיעוד, לצורך קבלת נתונים לגבי לקוחות, להם חוק סיעוד ישיר בלבד, ללא התערבות מקצועית נוספת.	
99.		המערכת תכלול סיווג נתונים לפי קטגוריות שונות ויכולת ליצר דו"ח מתאים, לדוגמא: קשישים לפי עו"ס, חלוקה של קשישים לפי וועדות, חלוקת קשישים לפי רמות זכאות, ניצולי שואה, קשישים החיים לבד, קשישים בדיור ציבורי, רשימת קשישים בבתי אבות (כללית ולפי מסגרת) וכו'.	
100.	סמך מקצועי	המערכת תאפשר ניהול סמך מקצועי, הזמנת סמך עבור הפונה, כולל קבלת אישור מיכון ועדכון תקציב.	
101.	וועדות והשמות	המערכת תכלול מודול לניהול וועדות לקביעת טיפול.	
102.		המערכת תכלול מודול לניהול וועדות השמה.	
103.		המערכת תאפשר ניהול השמות, קליטת נתוני החלטה, הפקת צו למושם, הפקת טפסי החלטה.	
104.		המערכת תאפשר עדכון ושידור אוטומטי של טופס עוזב / נשאר.	
105.		המערכת תאפשר הפקת ריכוז חודשי של טפסי השמה ועוד טפסים שיידרשו מעת לעת.	
106.	ניהול תקציב	המערכת תכלול מערך תקציב מקושר לתקציב הרשות ובמקביל מקושר לתקציבים ממשרדי הממשלה, כל זאת בכדי לאפשר ולעזור לנהל את פעילויות שירותי הרווחה. סמלי סעיפי התקציב ייבדקו באופן אוטומטי בהתאמה מול סמלי התקציב במשרד העבודה והרווחה והעירייה.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
107.		המערכת תאפשר רישום ודיווח הוראות תשלום, מעקב אחר השתתפות פונים ודוח ריכוז חודשי עבור משרד הרווחה.	
108.		המערכת תנהל בקרה תקציבית על הוצאות והכנסות של אגף רווחה. המערכת תתריע על ניצולי יתר של התקציב בהתאמה לקצב, שנקבע למימושו בחודשים, רבעונים, חציונים, שנתי או רב שנתי. המערכת תתריע על תקציבים לא מנוצלים בהתאם לקצב הניצול שהוגדר. תינתן אפשרות לחסום ניצול יתר בתקציב שמקורו עירייה.	
109.		המערכת תכלול ממשק למשרד הרווחה לצורך מידע בדבר תשלומים ותקציבים.	
110.		המערכת תתעד כל קובץ שהתקבל ו/או יוצא ל/ממשרד הרווחה עם השם המקורי שלו.	
111.		המערכת תטפל בכל נושא התקצוב וההתחשבנות מול משרד הרווחה וגופי מימון אחרים של פעילות רווחה.	
112.		המערכת תכלול דיווח מקוון למשרד הרווחה של טופס ט"ז 17 ותשלומי הסעות.	
113.		סעיפי התקציב יתנהלו תחת ספר התקציב של העירייה, אך כל סעיף יכלול מוקד מיון נוסף "סמל סעיף במשרד הרווחה".	
114.		ההוצאות יטופלו ברמה פרטנית ויהיה ניתן לשייכם לסעיפי הכנסה בתקציב העירייה.	
115.		המערכת תכלול פרטי מעקב אחר הכנסות בתקציב אגף רווחה, כולל פירוט של מקור התקציב וייעודו.	
116.		המערכת תבצע תחזית תקציבית ותזרים. כמו כן, המערכת תזין את תזרים המזומנים של הרשות.	
117.		המערכת תקלוט נתוני מת"ס, תחשב זכאות ותשגר דיווח מת"ס למשרד הרווחה. המערכת תפיק את כל הטפסים, כגון: טופס דיווח, טופס חישוב החלטה, טופס תשובה לפונה ודוחות. תהיה אפשרות במת"ס שהרישום של המת"ס יהיה על בן המשפחה, שמקבל את הזכות ואילו השיק יצא על ראש המשפחה / הספק.	
118.		המערכת תשתלב עם מערכת מס"ר של משרד הרווחה ובמערכת המרכבה. המערכת תקלוט ותייצא נתוני תקציב ופעולות למערכת הפיננסית.	
119.		המערכת תכלול קודי מיון נוספים, כדי לנהל תקציבים של פרויקטים ותוכניות מיוחדות.	
120.		המערכת תאפשר משלוח הוראות קבע למס"ב בשיגור עצמאי או העברת חיוב למערכת ההכנסות.	
121.		המערכת תכין נתונים לפקודת תשלום או קיזוז במערכת הפיננסית של הרשות במקרה של החזר או קיזוז כספים.	
122.		המערכת תנהל רשימת ספקים שאגף רווחה עובד איתם. בקובץ הספקים יהיה אפשר לרשום מאפייני הספק, כגון: מלכ"ר, חברה מסחרית, מטפל פרטי / עוסק מורשה ועוד. המערכת תאפשר לאתר ספקים, להציגם ברשימות ולמיון ולאתר ספק על פי כל פרמטר בנתוניו, לפתוח ספק ולמנוע כפילויות ברשימת הספקים.	
123.		המערכת תבצע הזמנות מספקים ברשימת הספקים. המערכת תעקוב אחרי ביצוע השירותים והתשלומים.	
124.		המערכת תכלול דוחות מובנים, מאזן ומחולל דוחות גמיש למעקב תקציבי, דיווח לגזברות והתחשבנות מול משרד הרווחה, מעקב השמות לעומת הוראות קבע ועוד.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
125.	ניהול הרווחה שירותי	המערכת תפעל פי הוראות התע"ס ותכלול גם מלל מתוך התע"ס משולב בעזרה למשתמש.	
126.		המערכת תנהל משימות וכוח אדם במשימות.	
127.		המערכת תנהל תקני כוח אדם של היחידה ותבדיל בין תקני אגף רווחה ותקן עירייה. המערכת תתריע על חריגה מתקן ותצביע על תקן פנוי.	
128.		המערכת תדע לקלוט נתוני הסכמי עבודה ממערכת כוח האדם ו/או מערכת הנוכחות ברשות.	
129.		המערכת תטפל בטפסים 100 ו-100א' של משרד הרווחה, כולל קליטת תשלומים חודשיים ואפשרות לראות את ההיסטוריה של השינויים בתנאי העסקה של כל עובד.	
130.		המערכת תכלול מודול לניהול נתוני כוח האדם האגפי. כשמשרד הרווחה יעבור לדיווח מקוון של כ"א, המערכת תעבור לדיווח מקוון	
131.		המערכת תדע לקלוט נתוני עובד (חדש או קיים) והסכמי עבודה ממערכת כוח האדם ו/או מערכת הנוכחות ברשות, כולל ארכוב ואחזור מסמכי העובד לפי דרישות משרד העבודה והרווחה.	
132.	פרויקטים	המערכת תקלוט מאפיינים של הפרויקט ותעקוב אחר הנהגים מהפרויקט / מבצע. לתמורה שאינה כספית, המערכת תאפשר רישום שווי, כגון, הנחה או תרומה של מתנדבים.	
133.		המערכת תעקוב אחרי פרויקטים של אגף רווחה, כולל פרסום מהות הפרויקט באתר של הרשות.	
134.		המערכת תכלול דוחות ניהול של פרויקטים, כולל דוחות כספיים ותמורות שווה כסף.	
135.		המערכת תאפשר ניהול פרויקטים קהילתיים, שאינם מדווחים למשרד הרווחה, כולל הזנה ברמת הפרט והמשפחה של המשתתפים באמצעות בחירה מתוך רשימות, כולל הזנת תאריך התחלה וסיום ההשתתפות בתוכנית והנפקת דו"ח לתוכנית / פרויקט, שיכלול את פרטי המשתתפים ושדות בחירה רלוונטיים.	
136.		המערכת תכלול כלי למעקב אחר פרויקטים בקהילה: כלי שיאפשר לקבץ את כל המידע הרלוונטי משלב אבחון הצרכים ועד למעקב על תוצאות הפרויקט.	
137.		ניהול פרויקטים קהילתיים שמדווחים ושאינם מדווחים למשרד הרווחה.	
138.	ניהול תרומות	המערכת תנהל תרומות לנושא שירותי הרווחה. יישום זה יהיה קשור למערכת ניהול תיקים. היישום יפרט את פרטי התרומה (תורם, ייעוד, סכום ועוד).	
139.		היישום ינהל קשר עם התורמים, עמותות ומקורות מימון שאינם ממלכתיים. המערכת תנהל דיווח מקור המימון, על השימוש בתרומה ותשלומים לספקים אם היו כאלה. המערכת תנפיק דו"ח בדבר ניצול קרנות על לפי יעדי התרומה, תאריך, ספקים.	
140.		היישום יאפשר רישום ספקים, התשלומים אליהם, מקור המימון (שם הקרן), נושא התשלום ולאיזה תיק / מטופל בוצע הרכישה.	
141.		המערכת תספק דוח לתורמים על ניצול הקרן לפי יעדי התרומה, תאריך, ספקים וכו'.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
142.	דיווחים	המערכת תדווח למשרד הרווחה בהתאם לנהלים ותבניות דיווח, שהמשרד יקבע מפעם לפעם. כגון, עם פרסום נהל דיווח מת"ס בקובץ המערכת תכין קובץ דיווח במבנה הנדרש ותשגר את הקובץ למשרד.	
143.		המערכת תדווח בממשק דו-כיווני למוסד לביטוח לאומי בנושא חוק סיעוד. המערכת תקלוט נתונים מביטוח לאומי, תבצע חישובים, תפיק טפסים לשיגור נתונים לביטוח לאומי, תקבל עדכונים ואישורים לגבי המטופל ולתוכנית הטיפול ותדע להתחשבן עם הביטוח הלאומי.	
144.		כל וועדה בחוק סיעוד תוכל לקלוט ולשדר נתונים באופן עצמאי.	
145.		המערכת תאפשר לשדר תוכניות טיפול מורכבות וחריגות בתחום הסיעוד. המערכת תיזום התראה כשהתוכנית "חורגת".	
146.		המערכת תאפשר בחוק סיעוד לתעד שיחות עם לקוח / חברה נות"ש, ולעקוב אחרי מקרים בעייתיים, לרבות מתן התראה לפי תזמון המוגדר מראש.	
147.		היישום ינהל מעקב אחרי הכנסות והוצאות וידווח לגזבר בזמן אמת על היקף וניצול התקציב. המערכת תדע לערוך תחזית בנושאים אלה.	
148.		המערכת תעביר נתונים כספיים למערכת הפיננסית ותקבל נתוני תקציב וניצול תקציב מהמערכת הפיננסית בהצעה זו.	
149.		המערכת תעביר נתונים כספיים ותקבל נתוני תקציב וניצול תקציב מהמערכות הפיננסיות הנפוצות בשלטון המקומי.	
150.		המערכת תכין דו"ח סוציאלי עבור וועדת ההנחות של מערכת ההכנסות.	
151.		למערכת מנגנונים לבדיקה לוגית של נתונים לפני שידור / דיווח על מנת למנוע העברת נתונים שגויים (נתוני יסוד, נתונים כספיים ועוד), כולל הכוונה לנתון השגוי.	
152.	חירום	המערכת תכלול מודול הערכות לחירום, שיכלול אוגדן דו"חות מובנה ומוכן להפקה בזמן חירום.	
153.		המערכת תכלול ממשק בינה לבין מערכת המידע הגיאוגרפית של העירייה לצורך איתור וזיהוי וטיפול במקרי רוחה בזמן חירום ע"פ נהלי העירייה והוראות הממונה. מבנה הקובץ יועבר לספק הזוכה בלבד על ידי העירייה, הספק הזוכה מתחייב להתאים על חשבונו את הממשק בהתאם למבנה הקובץ שיועבר. הדו"ח יהיה מובנה במערכת.	
154.	ממשק מס"ר למערכת	המערכת תתממשק למערכת מס"ר של משרד הרווחה.	
155.	כמות עמדות	כמות העמדות במערכת תהיה זהה למפורט בסעיף 1 למסמך זה.	
156.	תיק תזכורות	המערכת תנהל תיק תזכורות למשתמשיה.	
157.	ממשקים וקשר עם משרד הרווחה והתושב	תתאפשר שליחת SMS, הודעות וואטסאפ, מילים לתושב לצורך יצירת קשר. יינתן פתרון לתקשורת הנ"ל באמצעות ספק צד ג' המחויב לכללים כמו הקיימים במכרז. לרשות ישנו ספק שנותן את השירות ניתן יהיה לפתח ממשק מולו.	
158.		הספק מתחייב לפתח תוך זמן סביר (עד חצי שנה) ועל חשבונו ממשקים לכל מערכת שמשרד הרווחה יפתח בעתיד ויאפשר להתחבר אליה בעתיד.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
159.	השקה למערכות הגביה והפיננסים הרשותית	המערכת תייצא קבצי חייבים וחייבים למערכת הגביה של הרשות, וזאת על פי החלטת הרשות. החייבים יכללו את פרטי המשלם, פרטי הנושא וסוג השירות, פרטי המטופל, סוג החיוב, יום ערך ותאריך החיוב וכן את פרטי יוצר החיוב. מבנה הממשק המדויק יועבר לספק מעת לעת.	
160.		הקבצים יהיו במבנה אותו תעביר הרשות לספק הזוכה. במידה וקיים יותר ממבנה אחד, הספק יספק את הנתונים בכמה מבנים כנדרש ועל חשבונו.	
161.		במידה והמבנים ישתנו, הספק מתחייב לשנות את מבני ההשקה על חשבונו בתוך שלושה חודשים קלנדריים.	
162.		בכל מקרה בו הרשות תחליף את מערכות הגביה ו/או הפיננסים ויידרש לשנות את מבנה הנתונים לכל הממשקים למערכות אלה, מתחייב הספק לעשות כן ועל חשבונו בתוך שלושה חודשים קלנדריים.	
163.	השקה להנה"ח	במידה ויתאפשרו תשלומים או העברות כספים לרשות במערכת הרווחה הספק ייצר להנהלת החשבונות של הרשות פקודת יומן, יומית או שבועית או חודשית על פי החלטת הרשות.	
164.		הפקודה תכלול כנגד תשלום במזומן או תשלום בהוראת קבע זיכוי סעיפי התקציב וחובת בנק ההפקדה בסכום אחד.	
165.		הפקודה תכלול כנגד תשלום בהמחאות מזומן זיכוי סעיפי התקציב וחובת בנק ההפקדה כנגד כל המחאה בסכום נפרד.	
166.		הפקודה תכלול כנגד תשלום בהמחאות דחיות זיכוי סעיפי התקציב וחובת בנק ההפקדה כנגד כל המחאה בסכום נפרד ביום הפירעון.	
167.		הפקודה תכלול כנגד תשלום בכרטיסי אשראי ביום התשלום זיכוי סעיפי התקציב וחובת חברות האשראי כל חברה בנפרד.	
168.		הפקודה תכלול ביום הפירעון של כרטיסי האשראי זכות חברות האשראי וחובת בנקים וחובת כרטיס עמלות כרטיסי האשראי.	
169.	ממשק עם המערכת לניהול קשרי לקוחות העירייה	המערכת תאפשר לקבל פניות ממערכת קשרי הלקוחות של העירייה ותייצא מידע על סיום הטיפול בפניה למערכת זו. תתאפשר ההעברת משימות לעובדים אחרים לבעלי הרשאה מתאימה להמשך טיפול ו/או מעקב אחר ביצוע המשימה. המערכת הקיימת מפותחת על בסיס דיינמיקס של מיקרוסופט.	
170.	מערכת לניהול קשרי לקוחות שירותי הרווחה	המערכת תוכל לקבל פניות ממשתמשי המערכת.	
171.	מערכת ישות תושב	המערכת תאפשר בעת הקלדת ת.ז. משיכת פרטי התושב בממשק ממערכת העירונית והכנסת הפרטים להמשך פתיחת התיק במערכת לשירותים חברתיים. הממשק יהיה מאובטח בהתאם לכללים הנהוגים בעירייה המערכת הקיימת מפותחת על בסיס דיינמיקס של מיקרוסופט.	
172.		המערכת תוכל לקבל פניות ממטופלים: באמצעות האינטרנט, מוקד, מנהל או פקיד קבלת קהל.	
173.		המערכת תוכל לקבל פניות ממנהלי המערכת.	
174.		המערכת תוכל לקבל פניות בעקבות פעולות שבוצעו באמצעות המערכות התפעוליות.	
175.		המערכת תאפשר למורשה ניתוב של הפניות למטפל, לקבוצת מטפלים או למטפל חלופי.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
176.		כל פניה תטופל על פי סרגל ניתוב.	
177.		סרגל הניתוב יקבע את זמן התקן לטיפול בכל סוג של פניה.	
178.		הפונה יקבל מידע במייל או באון ליין או במסרון, הודעה על מצב פנייתו.	
179.		אפשרות לחשיפה לאינטרנט של מידע על מצב הפניות תהווה יתרון.	
180.		עם סיום הטיפול יקבל הפונה מידע על כך.	
181.		הפונה יקבל מידע על חוסר במסמכים, בנתונים או צורך בתשלום עבור הטיפול.	
182.		מנהל המערכת יוכל לנהל צווארי בקבוק או לקבל מידע על הצטברות פניות ומטלות שלא בהתאם לתקן.	
183.		הגדרת המשתמשים תהיה באחריות הרשות.	
184.		המערכת תכיל מכתבי הודעות למשתמשים ולפונים.	
185.		המערכת תודיע למשתמש על פניות לטיפולו בהתאם לדחיפות ולפיגור בטיפול.	
186.		מנהל המערכת יוכל לנתב פניות ממשתמש למשתמש.	
187.		הטיפול במערכת השליטה יהיה קל וידידותי.	
188.		ניתן יהיה לקשר מסמכים נלווים לכל סוג של פניה.	
189.		ניתן יהיה להגדיר פניות על פי נושאים ולקבל מידע בחתכים.	
190.	תיק אינטרנטי מטופל	הספק הנבחר נדרש לספק אתר אינטרנט, שבו יתאפשר למטופל לצפות במידע רלוונטי על פניותיו לאגף רווחה, כולל מועדי פגישות, זימונים, החלטות על פי כל דין (כל זה תחת מערכת אבטחה מתאימה והכל כפי שהרגולטורים יאפשרו).	
191.		הספק נדרש להעמיד באתר טפסים מקוונים בכמות של לפחות 20 טפסים, על פי עיצוב הרשות, לקביעת תור אצל עובדי רווחה ו/או לקבלת כל שירות אחר שיוקצו לקבלת קהל ו/או לפניות לקבלת שירות.	
192.		הספק נדרש להעמיד את כל הטפסים הקיימים בעולם הרווחה או שיהיו קיימים בעתיד כטפסים מקוונים באתר האינטרנט ולחברם למערכת התפעולית שסיפק.	
193.		המערכת תכלול אפשרות ללקוח לצפות בחשבונותיו ולקבל מידע על חובותיו לאגף רווחה ו/או על שוברים שטרם שולמו, לקבל פירוט מלא בליווי הסברים ולשלם את חובותיו (כל זה תחת מערכת אבטחה מתאימה). לא תשולם לספק כל תמורה בגין תשלומים שנעשו באמצעות האינטרנט, מלבד תשלומים לחברות האשראי.	
194.	תפוקות ודרישות כלליות	מכל המערכות נדרש ממשק משתמש, ידידותי, נח להפעלה, אינטואיטיבי בגישת המשתמש.	
195.	ממשק משתמש	כל המערכות יעבדו תחת ממשק חלונאי.	
196.		ממשק המשתמש יהיה אחיד בכל המערכות ותתי המערכות.	
197.		ממשק המשתמש כולל מענה להוראות חוק הנגישות לעובדים בעלי מוגבלות ראייה.	
198.		המערכת תבצע בדיקות תקינות הזנת נתונים.	
199.		המערכת תכלול קיצורי דרך לדוגמא: בראש המסך יהיה סרגל קיצורי דרך למשימות, תיק לקוח ממחשב, אייקון "חיפוש בן משפחה", נתוני יסוד מטופל, מטפלים, אנשי קשר, כך שניתן בכל שלב לחפש מבלי לחזור למסך הראשי. לכל בעל תפקיד טבלת קיצורי דרך הרלוונטית לו.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
200.	דשבורדים	המערכת תכיל מסך דשבורד מרכזי שיאפשר תמונת מצב כוללת, בהתאם לאפיונים שיבוצעו מול הרשות בין היתר: כמות תיקי מטופלים, חלוקה על פי נושאים, חיובים ועוד.	
201.		המערכת תכלול פונקציונאליות קלה וידידותית לפתיחה וסגירת תיק לקוח ממוחשב, בנוסף לאפשרות שינוי תאריך יעד.	
202.		פיצול תיק מטופל יהיה מהיר וידידותי: ניתן לפצל תיק טיפול למספר מטופלים בו זמנית, והפיצול והטיפול מנוהלים ומתועדים במערכת.	
203.		המערכת תכלול תהליך של אישור מדריך / ראש צוות עפ"י דרישות משרד הרווחה והתאמה לצורכי שירותי הרווחה, כגון: בקשה לעזרה חומרית והשמה שבמסגרתה לאחר החתימה של ראש הצוות הבקשה תופנה לחתימת מנהל ולאחריה תועבר לעובד הזכאות.	
204.		המערכת תכלול תהליך עבודה של מדר"צ - כגון מסך המרכז את כל האישורים שלו עם יכולת להיכנס לתיק לצורך האישור.	
205.		הניווט בין המערכות, תתי המערכות ובין הישויות השונות והחברים בתוך הישויות יהיה אינטואיטיבי וקל.	
206.		הרחבות או הסתעפויות לנתונים נוספים ו/או להרחבת נתונים יתבצעו באמצעות לחיצה על קישורים ו/או צלמיות ו/או כפתורי פיקוד.	
207.		המערכת תכלול מסכי עזרה פסיבית ואקטיבית, שינחו ויסייעו לעובד במילוי המשימות שלו.	
208.		הקליטה במערכות תתאפיין בשימוש במספר קטן של מסכים, לחיצות עכבר ופעולות, ותחסוך פעילויות מיותרות. במקרה של חוסר במידע יונחה המשתמש ע"י המערכת בהשלמת הנתונים.	
209.		חישובי זכאויות ו/או דמי השתתפות מכל הסוגים יתרכזו במספר קטן ככל האפשר של מסכים. במסכי החישוב והזכאויות תוצג יתרת ההתחייבות הכספית לראש המשפחה ו/או למטופל ו/או ללקוח, כאשר ניתן יהיה להסתעף לפירוט החיובים והתשלומים.	
210.	איתור ישויות	המערכת תכלול מסכי איתור של חבר / חברים בכל ישות ו/או טבלה במערכת. באמצעות פרמטר אחד ו/או מספר פרמטרים בו זמנית.	
211.		ניתן יהיה לאתר חבר בישות על פי כל שדה במסד הנתונים.	
212.		ניתן יהיה לסמן חבר אחד או יותר מהרשימה ולדפדף במסכי המידע של הנבחרים השונים, כשכל דפדוף קדימה ואחורה מביא חבר אחר שנבחר מהרשימה.	
213.		ניתן יהיה לבצע חיפוש אינקרמנטלי על שדות אלפא נומריים.	
214.		במסך הראשי מוצגת רשימת התיקים של תיקי עו"ס מנהל ההתערבות ותיקי העו"ס הייעודי- התיקים במסך יהיו ממוספרים וניתן יהיה לייצא את הרשימה הנ"ל לאקסל ולהדפיסה.	
215.		במסך הראשי של כל משתמש בהתאם להרשאותיו ניתן יהיה לחפש לפי שם פרטי, שם משפחה, ת.ז, רחוב, שכונה, טלפון, צוות, עו"ס מנהל, עו"ס משני, נזקקות ראשית ומשנית, גיל, קליטה במשרד הרווחה וכו'. ניתן יהיה להוסיף שדות מיון ואיתור לפי דרישת העירייה וללא תמורה.	
216.		המידע על הלקוח יוצג בהתאם להרשאות המשתמש.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
217.		במידה וקיים מאוחר אחד בלבד, אזי בגישה ישירה יוצגו פרטי המאוחר. במידה ומדובר ביותר ממאוחר אחד, תוצג רשימה של מאוחרים. הוספת פרמטרים תבצע סינון ברשימה של המאוחרים. ניתן למיין את הרשימה לפי כל אחד משדות התוכן שלה במיון עולה או יורד. מסכי האיתור ורשימות הלקוחות יציגו מדדים לאינטנסיביות והסללת הטיפול באמצעות צבעים וצלמיות ומדדים אחרים לפי בחירת הרשות.	
218.		תיק הלקוח יכול שיהיה לציון אזורי טיפול ושדות מיון לשימוש ע"י עובדי אגף רווחה.	
219.		חיפוש של לקוח במערכת לפי ת.ז יעלה גם את הפרטים של הלקוחות שרשומים במערכת פניות. כמו כן, ברשימת התיקים של המטפל יופיעו גם הפניות הקודמות שטופלו.	
220.		המערכת תודיע לבעלי הרשאה מתאימה, כי הייתה פניה שנסגרה, ו/או הייתה פניה חד פעמית אצל עו"ס אחר, ניתן לראות את פירוט הפניה לבעלי ההרשאה מתאימה.	
221.		מכל המערכות יהיה ניתן להפעיל מחולל מכתבים לישות או לקבוצת ישויות.	
222.		כל המערכות ישענו על מערכת לניהול תהליכים. ניתן יהיה לשנות תהליכי עבודה, להוסיף שלבים ומטפלים בטור או במקביל, לקבוע הסכמי רמת שירות, לנתב פניות תקועות למטפלים אחרים ו/או להתריע על צווארי בקבוק ו/או על אי עמידה ביעדי הטיפול והכל ללא עזרת מתכנת.	
223.		כל המערכות יתמכו בתהליכי העבודה הנהוגים ברשות.	
224.		מכל המערכות ניתן יהיה לשגר הודעות פקס, הודעות SMS ודוא"ל לקבוצה של חברים בישויות במערכות התפעוליות וגם לקבוצת נמענים בהתאם להגדרות השונות של מערכות האופיס, לדוגמא, נמעני אאוטלוק או רשימות קשר של המערכת לניהול מסמכים.	
225.	דו"חות	המערכת תכלול מחולל דו"חות דינאמי, גמיש וידידותי ופשוט להבנה המאפשר תכנון והפקת דו"חות וחתכים מותאמים אישית מכל מידע, שדה ונתונים הקיימים במערכת בכל פורמט שהוא, לרבות גרפי וטקסטואלי ברמה גבוהה, כגון: הנפקת דוח / תרשים על התקדמות המשפחה בצורה גרפית.	
226.		המערכת תכלול דו"חות קבועים ומחולל דו"חות. יהיה ניתן להפיק כל דו"ח קבצי מערכת במבנה PDF ו/או XLS בלחיצה כפתור ומיידי.	
227.		מחולל הדוחות ישמור את פורמט הדו"חות לצורך תפעול בשימוש חוזר, כולל אפשרות לשמור ו/או לשנות את מפתחות החיפוש, כולם ו/או חלקם.	
228.		בכל דוח ושאלתה, שיופקו באמצעות המערכת, יוצגו הקריטריונים של הבקשה להפקתם, בראש דף / מסך, לרבות כותרת שם הדו"ח, שם מזמין הדו"ח, תאריך ושעת ההפקה.	
229.		זמן תגובה לשאלות והוצאת דו"חות לא יעלה על דקה וחצי.	
230.		המערכת תנהל מגוון דו"חות קבועים הנדרשים ע"י משרד העבודה והרווחה וע"י הביטוח הלאומי.	
231.		המערכת תכלול אוסף דו"חות מוכנים.	
232.		ניתן יהיה להגדיר תזמון קבוע להפקת דו"חות ממחולל דו"חות או מדו"חות ייחודיים של הרשות. הדוח יישלח	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
		האוטומטית לעובדים שנבחרו לקבלת הדו"ח.	
233.		המערכת תנהל מגוון דו"חות קבועים הנדרשים ע"י משרד העבודה והרווחה וע"י הביטוח הלאומי, כגון: דו"ח מת"ס, דו"ח ט"ז 17, ריכוז חודשי טפסי השמה, דוח עוזב נשאר, דוח מיון תיקים ועוד.	
234.		המערכת תאפשר ביצוע פילוחי דו"חות על פי כל הנתונים בקבצים.	
235.		המערכת תאפשר לשלוח את הדו"חות ליעדים שונים, לרבות: מסך, מדפסת, קובץ במבנה סטנדרטי, כגון: Excel, HTML, PDF, XML, דואר אלקטרוני, כולל הפקת סיסמה לצורך הגנה על המידע.	
236.		בדו"חות שיוצגו ע"ג מסך המערכת תאפשר בלחיצה על השורה להסתעף אל התיק הרצוי.	
237.		המערכת תאפשר לייצא פלטים של דו"חות, הכוללים נתוני מיקום פילוחי לצורך תצוגה על פני מערכות ה-GIS או על פני מפות גוגל. דו"חות כגון: פיזור התיקים בשכונות ע"פ נזקקות / בעיה, מצוקה כלכלית, בעיות דיור ועוד.	
238.		המערכת תאפשר צפייה בדו"חות לפני הדפסתם.	
239.		המערכת תאפשר הפקת דו"ח ריכוז מעגלי התערבות של כל עובד על פי חלוקה ללשכות / אגפים.	
240.		המערכת תאפשר הפקת דו"ח "גיליון טיפול מורחב כוללני", אשר כולל: פנייה ראשונה, טיפול בפנייה וטיפול באינטק, כל מעגלי ההתערבות הקיימים, כולל פירוט של פעולות / משימות בתוך המעגל, ופירוט הודעות / פניות / משימות מעובדים אחרים, על-פי המספר הסידורי של מעגלי ההתערבות והכל במסמך אחד רציף.	
241.		המערכת תאפשר הפקת דו"חות סטטיסטיים על השימושים בה.	
242.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח כללי על המשפחה / דוח מסכם, המאחזר נתונים מכלל הרשומות והקבצים הרלוונטיים של המערכת. הדו"ח יכלול פרטים כגון: פרטים כלליים על המשפחה, בעיות עיקריות, שזוהו בתהליך האבחון, תוכנית ההתערבות, הערכה, השמות, סיוע חומרי (כספי או שווה כסף), מלל חופשי של הערות והתרשמות אישית, הערות להרכב המשפחה, הערות להתערבויות קודמות, שנעשו, כגון דוח סוציאלי המספק מבט כללי על המשפחה. ניתן יהיה לייצא את הדו"ח באופן אוטומטי ל-Word.	
243.		המערכת תפיק דו"חות ע"פ מאפייני אוכלוסייה כדוגמת חוק נוער.	
244.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח על כמות דיווחים בחוק הנוער.	
245.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח על כמות ילדים ובני נוער עם צווים משמורת / השגחה.	
246.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח על כמות הילדים עם צוו משמורת, שסודרו בפנימייה (השמות).	
247.		*כמה ילדים ובני נוער מטופלים על ידי עו"ס לחוק הנוער ובקשה לקבלת התראה לאחר 3 חודשי טיפול.	
248.		קיום דו"חות מעונות ומשפחתונים:	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
249.		* כמה ילדים מסודרים במשפחתונים? כמה מהם עולים? כמה במעונות? כמה מהם עולים?	
250.		המערכת תאפשר להפיק דו"חות על לקוחות לפי גילאים, לפי צוות, שכונה, לפי תחומי בעיה, לפי סוג אוכלוסייה, לפי השמות למסגרות, לפי השמות לעו"ס ולמחלקה וכדומה.	
251.		המערכת תאפשר להפיק דוחות ע"פ השמות – בצורה / מועדונית / פנימייה וכו'.	
252.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח / תרשים על התקדמות המשפחה בצורה גרפית וטקסטואלי.	
253.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח על תיקים גנוזים ע"פ שנים בחלוקה לכלל העובדים, צוות ועו"ס.	
254.		המערכת תאפשר להפיק דו"ח ריכוז מספרי של הסללת תיקים עבור כל עובד שמית בחלוקה לכל מחלקה: כמה תיקים מנהלים / מקצועיים / המתנה יש לעובד ולמחלקה וכמות התיקים לעו"ס, כולל התיקים, בהם הוא עו"ס משני. המערכת תאפשר פילוח מתוך תיקים נוהליים של התיקים, בהם מוטמע חוק סיעוד, לצורך קבלת נתונים על לקוחות, שמדווח להם חוק סיעוד בלבד, ללא התערבות מקצועית נוספת.	
255.		המערכת תפיק דו"חות ניהול של פרויקטים, לרבות דו"חות כספיים ותמורות שוות כסף.	
256.		המערכת תאפשר להציג דו"חות של ניהול פרויקטים בהיבטים של ממני הפרויקט ובהיבט של יחידת האגף המטפלת.	
257.	יצוא נתונים	המערכת תאפשר לייצא נתונים מכל הישויות במערכת בכל מבנה של תוכנות האופיס, XML, PDF וכו'. המשתמש יוכל לבחור אלו נתונים הוא מעוניין לייצא ובאיזה חתך שלפה ומיון.	
258.		המערכת תפיק תוצרים מוצפנים (דו"חות וקבצים בהתאם לדרישות הרגולטורים השונים).	
259.	יבוא נתונים	המערכת תאפשר לייבא נתונים לכל הישויות במערכת בכל מבנה של תוכנות האופיס ובפורמטים סטנדרטיים אחרים. המשתמש יוכל לבחור אלו נתונים הוא מעוניין לייבא.	
260.	הדפסות	הפעלת דו"ח במערכת תיעשה באופן פשוט, כל דו"ח, שייווצר במערכת, יישמר ויהיה ניתן לשפעול בשינוי פרמטרים. בכל דו"ח יוכנס משפט שאומר "מידע זה הוצא מתוך מאגר מידע מס' _____ של האגף רווחה ושירותים חברתיים, אין להעביר את המידע לגורם לא מוסמך".	
261.		המערכת תנהל תור הדפסות, ניתן יהיה לצפות בדו"חות לפני הדפסתם, לדלג על עמודים ו/או להדפיס חלק נבחר מהדו"ח.	
262.		על פי טבלה חיצונית המערכת תתריע על דו"ח גדול מזה שיוגדר בטבלה בהתאם למשתמש ולאופי העבודה.	
263.		המערכת תכלול מחולל דו"חות, מכתבים ושליפות, פשוט לתפעול, הכולל מגוון דו"חות ושליפות שבוצעו בעבר.	
264.		המערכת תאפשר לשלוח הודעות בדוא"ל, בפקס ובמסרונים בהתאם לקבוצת השליפה במחולל הדו"חות.	
265.	תיעוד אצוות	כל ביצוע של עבודת אצווה, הפקת דו"ח, ייצוא ו/או ייבוא נתונים, חישוב יתועד במערכת וניתן יהי לחזור עליו בשינוי של מספר פרמטרים (המקור יישמר תמיד).	
266.	חתימה דיגיטלית	המערכת תאפשר להוסיף חתימה אלקטרונית ו/או גרפית ו/או דיגיטלית לכל מסמך / תוצר, שהרשות תחליט עליו.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
267.		החתימות האלקטרונית ו/או גרפית ו/או דיגיטלית יתמכו במערכת השמות האלקטרוניות הממוחשבת. הערה: במערכת השמות האלקטרוניות יש צורך ב-2 שדות נוספים לחתימות (חשב האגף + מעבר לשדות הנדרשים במשרד הרווחה (מנהל/ת אגף רווחה + גזבר) השידור יהיה רק ע"פ הנדרש במשרד הרווחה. המערכת לא תדרוש חתימות על מסמכים, שאינם נדרשים במשרד הרווחה (לדוגמא עדכונים).	
268.	מערכת מסמכים ממוחשב לניהול וארכיון	הספק יספק מערכת לניהול כל מסמכי שירותי הרווחה וקבציו, שתשתלב בניהול התהליכים ותכלול לפחות את התכונות הבאות:	
269.		המערכת תנהל מסמכים וקבצים, בין שנוצרו מתוך המערכת או בין שהגיעו ממקורות חיצוניים או סריקות, ותשתלב בניהול תהליכים.	
270.		המערכת תתמוך בניהול כל סוגי המסמכים, לרבות מסמכים סרוקים, דואר אלקטרוני, מסמכים ממוגנטים, מסמכים עם ברקוד, קבצים נלווים לסוגיהם, מסמכי אופיס, מסמכים המאוחסנים בארגזים (ארכיון), שרטוטים, לרבות משלוחם בדוא"ל.	
271.		המערכת תקשור בין הישויות השונות במערכת שירותי הרווחה לבין המסמכים הנוגעים להן. דוגמאות: א. המערכת תקשור בין מטופל למסמכו. ב. המערכת תקשור בין מטפל למסמכו.	
272.		המערכת תאפשר סריקה וקישור של מסמך אחד, למספר רב של מטופלים ו/או מטפלים, לפי בחירת המשתמש.	
273.		המערכת תכלול: מערכת סריקת מסמכים והצגת איכות סרקתם קודם לתיוקם. ניתן יהיה לתייג את המסמך בשם שנבחר ע"י מטפל	
274.		המערכת תכלול מגוון של טפסים ומכתבים מוכנים וניתן יהיה להשתמש בהם לכל חתך של אוכלוסייה, שיוקם באופן קבוע ו/או חד פעמי, ניתן יהיה להוסיף טפסים ומכתבים או לבצע בהם שינויים ולשמור שינויים אלה ע"י המשתמש.	
275.		הגישה למערכת מתוך מערכת הרווחה תהיה ישירה ללא צורך בתנועה בתפריטים נפרדים.	
276.		המערכת תשרת באופן ישיר את קבוצת המשתמשים הסורקת ומנהלת מסמכים ללא קישור למערכות הרווחה וכמו כן תשרת את כל המשתמשים במערכות הרווחה, הנוקקים לניהול מסמכים כחלק מהפעלת המערכות התפעוליות.	
277.		המערכת תכלול: מערכת תהליכים.	
278.		המערכת תכלול: ניהול ספריות או ספריות ווירטואליות.	
279.		המערכת תכלול: ניהול הרשאות.	
280.		המערכת תאפשר ניהול סימוכין גמיש.	
281.		המערכת תאפשר הוספת מילות מפתח ולקשרן באופן מיידי למסמכים קיימים ותאפשר לחפש על פי מילות המפתח או חלקן את המסמכים.	
282.		המערכת תאפשר קליטת מסמכים על פי שדות מפתח לבחירת המשתמש, כמות השדות תהיה לפחות 10 שדות מפתח.	
283.		המערכת תאפשר שליפת נתונים על פי שאילתות לשדות המפתח, לדוגמא כלל המטופלים ו/או המטפלים במערכת.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
284.		המערכת תאפשר, לדוגמא, הצגה מוקדמת של שדות המפתח למטפל ו/או למטופל, כדי לאפשר את בחירת המסמך הסרוק להצגה.	
285.		המערכת תאפשר הוספת תגיות, או גורמי קישור וסיווג של מסמכים, בין השאר על מנת לקשרם לישות בתוך המערכת התפעולית.	
286.		ניתן יהיה לשייך ולסווג מסמך או קבוצת מסמכים לישות תפעולית ולשנות את הרשאות הגישה.	
287.		המערכת תדע לשאוב ולתייך מסמכים מתוך תיבות הדואר האלקטרוני.	
288.		המערכת תאפשר להוסיף הערות או שרטוט על גבי המסמך הסרוק מבלי לפגוע בתוכנו המקורי.	
289.		המערכת תאפשר להוסיף חתימה אלקטרונית ו/או גראפית ו/או דיגיטאלית לעל מסמך, שהרשות תחליט עליו.	
290.		המערכת תאפשר התאמה מחלקתית - המערכת תאפשר קביעת שמות ומבנה תיקיות מחלקתיות, כולל מילות מפתח.	
291.		המערכת תאפשר ניהול רמות תיקיה או תיקיות ווירטואליות מרובות.	
292.		המערכת תאפשר לייצא פריט מידע למערכת חיצונית עם המאפיינים שלו.	
293.		המערכת תאפשר לייבא פריט מידע וקבצים ממערכות אחרות.	
294.		המערכת תאפשר לייצא ולייבא פריטי מידע וקבצים במסות.	
295.		המערכת תאפשר שילוב מלא עם אופיס על כל רכיביו.	
296.		המערכת תאפשר שילוב קל ונוח עם אאוטלוק.	
297.		למערכת תהיה יכולת להחצין חיפוש מסמכים לאתר אינטרנט.	
298.		המערכת תנהל יומן של כל השינויים במסמך.	
299.		המערכת תנהל גרסאות של מסמכים.	
300.		המערכת תאפשר גישה למסמכים ישירות ממערכת המסמכים, גם אם נוצרו ע"י המערכות התפעוליות.	
301.		המערכת תאפשר גישה למסמכים, קבצים מכל מערכת תפעולית.	
302.		המערכת תאפשר אחזור של כל פריט, כולל אחזור לפי כל מילה או חלקיה בטקסט ולפי מילות המפתח שהוגדרו.	
303.		המערכת תאפשר לכמה משתמשים לעבוד על אותו מסמך.	
304.		המערכת תאפשר זיהוי אוטומטי של טקסט והטבעות מגנטיות.	
305.		המערכת תאפשר לזהות תבניות במסמך ולבנות עבורן מטה דטה.	
306.		המערכת תאפשר תמיכה מלאה בכל סוגי הסורקים.	
307.		המערכת תאפשר קליטה ומיון למיכלים או ארגזים.	
308.		המערכת תאפשר הדפסת הקבצים הסורקים בכל האופנים המתוארים לעיל תוך הדפסת שם המשתמש, שהפיק את המסמך ותאריך הדפסת המסמך.	
309.		המערכת תאפשר לרשום ולדווח את כל הפעילות הנעשית בתיק מסוים.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
310.	ניהול מערכת לניהול מסמכים	למשתמש במערכת תהיה יכולת להתאים את עמוד הבית באופן אישי / מחלקתי / אגפי.	
311.		המערכת תאפשר ניהול קיבולת נפח, ביצועים.	
312.		המערכת תאפשר דיווח על רמת השימוש בפונקציות ובמסמכים.	
313.		המערכת תאפשר העתקה אוטומטית של משתמשים ממאגרים אחרים כמו ACTIVE DIRECTORY, אלפון התאמה אוטומטית עם התאמות. לחילופין, חיבוריות באמצעות SSO באמצעות AD.	
314.		המערכת תאפשר הוספת גורמים חיצוניים למאגר אנשי קשר, כולל הוספה אוטומטית של כתובות מייל.	
315.		המערכת תאפשר ניהול הרשאות לפי דרישות הרשות (אגפים, מחלקות, בעלי תפקידים, משתמשים, סוגי מידע), הן במערכת התפעולית והן במערכת הסריקות.	
316.		המערכת תאפשר ניהול הרשאות לפי יכולות עריכה/צפייה/מחיקה, במערכת הסריקה - לפי שדות מפתח. המערכת תאפשר מתן הרשאות להוצאת מסמכים מחוץ לארגון.	
317.		המערכת תאפשר העברת הרשאות (ע"י גורמים בעלי הרשאה מתאימה) גורפת בין משתמשים.	
318.		המערכת תאפשר התאמת הרשאות לפי שינויים ארגוניים אצל הרשות.	
319.		הספק יספק רישיון המכסה את כל משתמשי אגף רווחה, כולל הרחבות עתידיות.	
320.		למערכת תהיה יכולת לתכנן קיבולת לפי גידול קיים ועתידי.	
321.		המערכת המוצעת לניהול מסמכים תהיה בשלה, מוכחת ואמינה.	
322.		הספק יתאר בכתב את תוכנית הפיתוח בתחום המערכת לניהול מסמכים לשנים הבאות אשר תשמור על ההשקעה הנוכחית ותאפשר להשתמש בטכנולוגיות חדשות.	
323.		המערכת תכלול מחולל דוחות גמיש, כולל יצוא לאקסל וכולל טיפול במאגר משתמשים.	
324.		המערכת תאפשר יצירה ושמירה של שאילתות חיפוש ודוחות נפוצים.	
325.		המערכת תכלול תזכורות להמשך טיפול – יכולת לתייג תזכורת קופצת למסמך בתאריך ושעה רצויים, בדומה מאוד לתזכורות באאוטלוק (רצוי באאוטלוק).	
326.		כל המערכות יתמכו (בקשר עם ארכיון ממוחשב) בניהול מסמכי מקור, ממוחשבים וסרוקים תוך כדי שמירת קשר בינם לבין הישויות השונות (ביחס של יחיד לרבים) או ניהול מסמכים הקשורים לקבוצת חברים בישות ושמירת קשר בינם לבין הקבוצה (ביחס של רבים לרבים).	
327.	הסבה ע"י הזוכה	ההסבה תכלול את כל המסמכים והקבצים וכל מידע אחר וכן את כל מילות המפתח והתגיות מהמערכת הקיימת למערכת שתיבחר במכרז ותארגן אותו במערכת שתיבחר במכרז בהתאם לדרישות הרשות.	
328.		ההסבה תדע לקחת את המסמך העדכני ביותר.	
329.		המערכת תאפשר ייבוא / הסבת תיקיות מחשב רגילות למערכת ניהול מסמכים.	
330.	מערכות תומכות החלטה DSS	המערכת תאפשר לגוף מטה הממוקם באגף רווחה לקבל החלטות על סמך המידע, שנאגר במערכות המידע של האגף.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
331.		המערכת תוזן באופן ישיר מהמידע במערכת הרווחה.	
332.		המערכת הרווחה תוזן מהאפליקציות התפעוליות אחת לפרק זמן שייקבע.	
333.		למערכת יהיו מנגנוני משיכה או דחיפת נתונים אוטומטיים ממערכת הרווחה למחסן הנתונים.	
334.		המערכת תכלול מחוללי דוחות וגרפיקה ברמה גבוהה.	
335.		המערכת תכלול אוסף דוחות מוכנים .	
336.		למערכת יהיה ממשק תפעול נוח וידידותי.	
337.		המערכת תכלול יכולת ירידה מהכלל אל הפרט ולהיפך.	
338.		המערכת תכלול יכולת חקר נתונים.	
339.		למערכת יהיה קשר לערכת מידע למנהלים.	
340.	ערכת למנהלים	המערכת תקבל את המידע הנדרש לה מהמערכות תומכות החלטה או ישירות מהמערכת התפעוליות.	
341.		המידע במערכת יוצג בגרפים, או באייקונים, המאפשרים למנהל לראות את מצבם של שירותי הרווחה בהתאם לתחומי אחריותו.	
342.		המערכת תאפשר הגדרת מדדי מפתח לפעילות שירותי הרווחה.	
343.		המערכת תאפשר הגדרת לוחות מחוונים בהתאם לצרכים של המנהלים השונים בשירותי הרווחה.	
344.		למערכת תהיה יכולת קישור למערכות שירותי הרווחה.	
345.		המערכת תאפשר דריל דאון (חקר נתונים).	
346.	מערכות שליטה ובקרה	הספק יציע פתרונות למערכות שליטה ובקרה.	
347.	גרסאות עתידיות	הרשות תוכל לתבוע את התקנתה ללא תשלום של כל פונקציה, מודול, דוח, מסך, מחולל דוחות 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.	
348.		במידה והספק יפתח 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 ודמי השימוש שמשלמת הרשות לא ישתנו.	
349.		הספק מתחייב כי כל הוראת מחוקק בתחום תיושם על ידו במערכת שספק ועל חשבונו ובזמן, על מנת למנוע עיכוב בפעילות אגף רווחה.	
350.		הספק מתחייב כי כל הסכם שייחתם במגזר הציבורי, המוניציפאלי, או ע"י הרשות ייושם על ידו ובזמן שקבע המחוקק ובתאום עם הרשות.	
351.		הספק מתחייב כי כל הנחיה שתינתן ע"י הרשות תיושם על ידו ובזמן שקבעה הרשות.	
352.		הספק מתחייב לשנות ולהתאים את המערכת תוך זמן סביר (תוך חצי שנה מפרסומה) ועל חשבונו לכל דרישה סטטוטורית של רשויות המדינה הנוגעות למערכת זו.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
353.		הזוכה 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 30 יום מרגע קבלת מסמך אפיון ו-API פורמלי, שהוגדר ואופיין על ידי הרשות או מי מטעמה.	
354.	גיישה לנתונים למאגר	הזוכה מתחייב להפקיד את קוד הכניסה לבסיסי הנתונים בידי הרשות ולאפשר בו להשתמש בו על פי שיקול דעתה.	
355.	חדשנות	למערכת יינתן יתרון במידה וישולב כלי AI שיכול לנתח את המידע ולספק המלצות על אופן טיפול בתיקים דומים. בנוסף שילוב. כמו כן שילוב של כלים חיפוש וניסוח טבעים כולל הפקת המלצות, כגון copilot ודומיו.	
356.	תוכניות ומוצרים עתידיים פיתוח במטבח של הספק	הספק יתאר את תוכניות הפיתוח העתידיות שלו, מבנה סל המוצרים העתידי שלו ולו"ז משוער לכניסתם לשוק.	
357.	עדכוני תוכנה וגרסאות מערכת	הספק מתחייב לעדכן את גרסאות התוכנה בזמן, באופן שלא יפגע בלוחות הזמנים אותם קבעה הרשות להפעלה תקינה של שירותי הרווחה.	
358.	ניהול גרסאות	הספק מתחייב להודיע בכתב ומראש על כל עדכון גרסה או חלק ממנה, אילו שינויים נעשו בגרסה החדשה ומה ההשלכות התמונות בה ולהוציא דפי מידע שינחו את המשתמשים כיצד לנהוג או לפעול.	
359.		הספק יקבל אישור בכתב ומראש לביצוע העדכון מהמנהל או מי מטעמו. הספק מתחייב להחזיר את המצב לקדמותו, במידה ויידרש, על פי הוראת המנהל או מי מטעמו, בכל מערכת ומערכת.	
360.		הספק יצרף רשימת בדיקות שנעשו לשינויים.	
361.	תיעוד ועדכוני תיעוד	הספק ימסור ביחד עם המערכת ספר הדרכה או קבצים המתעדים את המערכת והמהווים מדריך למשתמש, כולל תיעוד מובנה במערכת ב-On Line, המכיל צילומי מסכים ותרשימי זרימה להתנהלות במערכת. סרטוני הדרכה קצרים	
362.		כל שינוי גרסה או חלק ממנה מחייב את הספק לעדכן את קבצי ההדרכה והמדריך למשתמש. וכן ליצר סרטוני הדרכה קצרים.	
363.	מערכות גיבוי והתאוששות מאסון	הספק יהיה אחראי על גיבוי יומי של כל המערכות. הגיבויים יישמרו בחצרות הספק, במשרדי הרשות ובמקום נייטרלי.	
364.		הספק מתחייב להחזיק אתר גיבוי שיפעל בתוך 24 שעות במקרה של אירוע, שמונע ממנו לספק שירות זמין לרשות.	
365.		כל 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.	
366.	תמיכה, הדרכה והטמעה	לכל מערכת ומערכת יצרף הספק קובץ או חוברת נהלי עבודה מומלצים על ידו.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
367.	ימי הדרכה	הספק מתחייב לקיים על חשבונו בשגרה לאחר הטמעת המערכת 4 ימי הדרכה מרוכזים בשנה לכל משתמשי הרשות בכל אחת מהמערכות (פניה ראשונה, אינטק, נתוני יסוד, מעגלי התערבות, ניהול מסמכים, דו"חות, מערכות מידע למנהלים, מערכות תומכות החלטה) בנפרד, לכל אגף רווחה. ההדרכה תתבצע במתקני הרשות או במקום שהרשות תבחר בו. עלות האירוח ועלות מיקום ההרצאות תחולו על הרשות.	
368.		הספק יקיים ברשות ו/או בחצירו ו/או במתקן שברשותו ימי הדרכה למשתמשים חדשים במערכת. ההדרכות יתקיימו אחת לחודש ובמקרה של מעל 10 עובדים חדשים ההדרכה תתקיים במתקני הרשות. בכל מקרה ההדרכות לא יתקיימו במרחק שעולה על 30 ק"מ מנס ציונה.	
369.		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. ההדרכה תהיה פרונטלית, במידה והעירייה על פי שיקול דעתה הבלעדי תחליט, שכמות ו/או מהות השינויים דורשת זאת.	
370.	תמיכה שוטפת	הספק מתחייב לקיים על חשבונו מוקד תמיכה ולעבוד על פי SLA כמפורט במסמך ה'1 למסמכי המכרז.	
371.		הספק ישלח לממונה או למי מטעמו דוח חודשי בו מפורטים כל הפניות שטופלו + ריכוז של כל הפניות שעדיין פתוחות תוך ציון לוחות הזמנים לסגירתם.	
372.	הטמעה	הטמעה של המערכת תכלול את כל המערכות הקיימות כיום בשירותי הרווחה: חוק נוער, חירום, סדרי דין, אלימות, וועדות החלטה, הסעות, החלטות, השמות, חוק סיעוד, תוכניות, תקציב, ט"ז 17 וכו' או כל מידע טבלאי שקיים היום במערכת.	
373.		הספק מתחייב להדריך את עובדי אגף רווחה בשימוש במערכותיו, לתמוך במשתמשים עד לקליטה מלאה של המערכות, דהיינו ללוות את תהליך ההטמעה עד שיגיד המנהל "די".	
374.	הסבות הספק הנתונים ואחריות להסבות	הספק אחראי להסבת הנתונים ממערכות הקיימות ברשות למערכות אותן יספק לרשות. ההסבה תכלול את כלל הנתונים, כולל ההיסטוריים, טבלאות מערכת, מסמכים או כל נתון אחר.	
375.		הספק יתאר את תהליך טיוב הנתונים שיבצע במהלך ההסבה ויפרט אילו כלים יעמיד לרשות המשתמש לטיוב והשלמת נתונים חסרים (כגון: הוספת מיקוד, פירוק כתובת ועוד)	
376.		ההסבה תהיה על חשבון ואחריות הספק, בין אם תתבצע באופן ידני או אוטומטי.	
377.		העירייה תהיה אחראית לאספקת הנתונים בצורה גולמית מהמערכת הקיימת. באחריות הספק לבצע, לנתח, לבדוק, להסב ולקלוט אותם למערכת שלו ולאחר מכן לבצע בדיקות טיוב ושלמות ההעברה של הנתונים, וכל זה על אחריותו ועל חשבונו.	
378.		כל ריצות הבדיקה של ההסבה יהיו על חשבון הספק.	
379.	טבלאות	מערכת הטבלאות של המערכת תהיה משותפת לכל המערכות ותתי המערכות במסמך זה.	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
380.	עדכוני טבלאות	הספק מתחייב על פי דרישת הרשות לעדכן במערכת את טבלאות המדדים, התעריפים או כל טבלה קיבוצית אחרת, שנדרשת לצורך העיבודים במערכות השונות, על חשבונו ובזמן מספיק על פי לוח הזמנים, אותו קבעה הרשות. לדוגמא: טבלאות הקשורות להוראות התע"ס יעודכנו מייד עם כל שינוי בתעריפים.	
381.	מסכים נוספים	הספק הזוכה מתחייב להכין על פי דרישת הרשות לספק מסכי עבודה נוספים וחדשים, וכמות השדות בכל מסך תיקבע על ידי העירייה בלבד. הכמות המינימלית המצטברת היא 50 מסכים והכל על חשבון הספק.	
382.	דוחות נוספים	הספק הזוכה מתחייב להכין על פי דרישת הרשות לספק דוחות נוספים וחדשים, וכמות השדות בכל דוח תיקבע על ידי העירייה בלבד. הכמות המינימלית המצטברת היא 100 דוחות והכל על חשבון הספק.	
383.	ריכוז ממשקים עיקריים בין המערכות השונות	הספק מתחייב לקיים על חשבונו את כל הממשקים בין המערכות השונות לעדכנם ולדאוג לתפעול השוטף ולאיכות הנתונים. לא תהיה כל הגבלה על כמות הממשקים. הממשקים יפותחו בהתאם לדרישות העירייה ובאופן מאובטח מכתובות ייעודיות. כל ממשק יקבל אישור של ה-CISO ברשות. סוג הממשק יהיה בהתאם לאפיון מפורט שיוחלט עליו.	
384.	שמירת סודיות	כל נציגי הספק המשתמשים במערכות יחתמו על טופסי התחייבות לשמירת סודיות, אי העברת מידע, חתימת הנציגים על טפסי ההרשאה איננה פותרת את הספק מאחריותו להתנהגות ולמעשים של עובדיו.	
385.	מערכות אבטחה	הספק יציע פתרונות למערכת אבטחה. והפתרונות המוצעים יישמו לאחר אישור הרשות.	
386.	הרשאות	המערכת תנוהל על ידי הרשות, משתמשים מטעם הספק יוגדרו על ידי מנהל אבטחת המידע הרשותי או מי מטעמו.	
387.		ההרשאות יהיו ברמת מערכת, תהליך, מסך, רשות לעדכון / צפיה / מחיקה לוגית.	
388.		משתמש, שאינו מוגדר כמורשה, לא יראה בתפריט אופציה, שאינו מורשה לעסוק בה.	
389.		יתבצע רישום וניהול כניסות למערכת. הכל כפי שיוגדר אם הרשות בשלב האפיון.	
390.		הגדרת הרשאות תהיה ממודרות למשתמשים השונים ע"פ הנחיות הרשות, בהתאם למבנה הארגוני וע"פ שינויים ארגוניים ועפ"י החלטת מנהל/ת אגף רווחה או מי מטעמו.	
391.		יתאפשר ניהול הרשאות לפי תוכן: מתן הרשאות למרכזי נושאים בכל יחידות אגף רווחה לראות את החומר של העובדים, אותם הם מרכזים / מדריכים.	
392.		המערכת תאפשר העברת הרשאות גורפת בין משתמשים, כולל ביטול והוספה של הרשאות בדידות עפ"י החלטת מנהל/ת אגף רווחה או מי מטעמו/ה.	
393.		המערכת תמנע שינוי פריט מידע בו זמנית ע"י שני משתמשים.	
394.	עמידה אבטחה בתקני	הספק מתחייב כי הוא עומד בתקנים המחמירים 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 המשתמש	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
		המשנה. הספק יתאר בהצעתו באופן נפרד ומרוכז את אופן ביצוע בדיקות הקבלה לדרישות אבטחת המידע. הבדיקה נדרשת להתבצע ע"י חברה חיצונית המתמחה בנושא וכן להציג דוח סיכום אודות מצב אבטחת המידע של המערכת. בכניסה ליישום נדרש זיהוי משתמש ע"י שם משתמש + סיסמה סודית. המערכת נדרשת לחייב את המשתמש להחליף סיסמה אחת ל-90 יום (נתון לשיקול העירייה).	
395.	הגנה מפני חבלה	המערכת תאפשר להחזיר את הנתונים למצב קודם, נכון לנקודת זמן שלפני החבלה או הטעות.	
396.		המערכת תאפשר לבצע ביטול נתונים שעודכנו על ידי משתמש מסוים ולהחזירם למצב הקודם.	
397.		המערכת תאפשר לבצע שחזור של כל עיבוד שגוי במערכת מבלי שהנתונים ייפגעו.	
398.	תאימות טכנית למערכות העירייה	הספק מתחייב שניתן להפעיל את כל התוכנות והמערכות (גישת משתמשי קצה) משרתי Remote Desktop Services על שרתי Windows Server 2012 R2 ומעלה גרסאות מתקדמות יותר.	
399.		למען הסר ספק: במידה והעירייה תבחר בהתקנה מקומית, שרתי הטרמינל (חומרה, תוכנה ורישוי) יהיו באחריות ומימון של העירייה.	
400.		הספק מתחייב לעדכן את המערכות שלו לתמוך בגרסאות המתקדמות ביותר של מערכות ההפעלה, דפדפנים ותוכנות ה-Microsoft office.	
401.		הספק יספק תיעוד מפורט וכתוב לנוהלי התקנה של התוכנות, הן לתחנות קצה והן לשרתים, וכן של כל הגדרה מערכתית או מקומית הנחוצה לצורך הפעלת התוכנות שלו.	
402.		הספק מתחייב שבמקרה של התנגשות בין תוכנות קיימות, בין בהפעלה או בהגדרות, ותוכנות של הספק, יפעל הספק בשיתוף פעולה מלא עם הצוות הטכני של העירייה, כולל פיתוח במידת הצורך, כדי למצוא פתרון לבעיה.	
403.		הרשות תעמיד על חשבונה תחנות עבודה וציודי עזר במפרט, שיסופק לה ע"י הספק הזוכה, הספק מתחייב להעמיד מפרטים כנדרש.	
404.		תחנות עבודה ורישיונות: התוכנות, רישיונות השימוש וכל מוצר אחר, שנדרש לצורך עבודה במערכות השונות של הספק, יותקנו ויתוחזקו על חשבון הספק.	
405.	חומרה ושרתים	הרשות תוכל לבחור לעבוד באחת משתי החלופות הבאות: 1. שרת מקומי, שיעמוד במתחמי הרשות. בחלופה זו תחול על הרשות עלות חומרת השרתים בלבד, כל שאר העלויות יחולו על הספק הזוכה. 2. שרת מרוחק, שיעמוד במתחמי הספק. בחלופה זו כל העלויות יחולו על הספק הזוכה. בשתי החלופות התקשורת הפנימית והחיצונית (כולל קוים למס"ב, לתמיכה ולעדכוני תוכנה), עלות התקנה ותחזוקת קווי התקשורת, ציודי הקצה להתקשרות, תשלום לספקי התשתיות והתקשורת יחלו על הספק הזוכה. תחזוקת אתר האינטרנט של שירותי הרווחה (כולל תשלום עבור שרתים, ספקי תשתיות, ספקי אינטרנט) יחולו על הספק הזוכה.	
406.		למען הסר ספק כל הרישיונות המבוקשים הם ברמת סייט ליסנס (רישיון לאתר), הרשות לא תשלם עבור תוספת רישיונות (סעיף זה אינו כולל את הרישיונות למשתמשים	

סעיף	תת מערכת	תיאור הסעיף	מענה המציע מלא/ חלקי/ חסר
		שמאפשרים עד 100 משתמשים לעבוד בו זמנית).	
407.		הרשות מפעילה כעת ותפעיל גם בעתיד קבלני משנה, העובדים על מערכות התכנה של הרשות בנושאים שונים. עובדים אלו עשויים להיות ממוקמים במשרדי הרשות או מחוצה להם, אך ישרתו את תושבי הרשות או את עובדי הרשות באמצעות המערכות הממוחשבות שלה. הרישיונות בגין עובדים מסוג זה יהיו חלק אינטגרלי מרישיונות המסופקים לרשות ע"י הספק הזוכה במסגרת מכרז זה, ולכן הרשות לא תשלם עבורם אף תוספת תשלום. דוגמא לעובדים מסוג זה: פסיכולוגים ויועצים חיצוניים.	
408.		הספק הנבחר יאפשר ללא עלות נוספת להתחברות ממחשבים ביתיים או ניידים למחשבי הרשות או למחשבי הספק, לכל האפליקציות התפעוליות, בכמות של עד 80 עמדות. ההתחברות תהיה מאובטחת ומותנית בהרשאות מתאימות. המציע יפרט בהצעתו את שיטת ההתחברות המוצעת.	
409.	תמיכת מקצוע אנשי	תמיכת system, dba ותקשורת, תהיה באחריות הספק ועל חשבוננו ככל שידרש לביצוע פרויקט זה.	
410.	נוהל עזיבת ספק	ספק, שהפסיק את עבודתו מכל סיבה שהיא או התבקש 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 ההודעה. לא תהיה לספק שום עילה להתנגד לדרישה זו, גם עם קופח או נפגע.	
411.	תוכנית עבודה	הספק יצרף תוכנית עבודה מלווה בלוחות גאנט, אישורים, deliverables, milestones.	
412.	תוכנית הטמעה	הספק יצרף תוכנית הטמעה שלא יפחת מ 4 עובדים למשך כשבועיים הראשונים, ועד כחודש עליה מהאוויר של 3 עובדים. חודש לאחר עליה יישאר עוד עובד פיזי באתר ללוות את תהליך ההטמעה. הספק יגיש תוכנית הטמעה לפי נושאים לאישור העירייה. סדר המוטמעים ויתאר את אופן הליווי. בזמן השבתת המערכת יתבצעו הדרכות תפעוליות לצוותי העבודה. ההשבתה שתהיה לכל היותר של 5 ימי עבודה. במידה וההסבה תתבצע בחופשת סוכות, העובדים יחזרו להדרכות מערכת תפעול ותרגול.	
413.	תוכנית הדרכות	הספק יצרף תוכנית הדרכות הכוללת: הדרכות מבוא כלליות, הדרכות לפי צוות / לפי נושא - כמה נדרש ומתי.	
414.	תוכנית בדיקות קבלה	הספק יפרט רשימת בדיקות קבלה, מי הגורם שצריך לבצע את הבדיקות, יבנה תסרטי בדיקה לכל נושא ונושא לאישור הרשות, דוחות נדרשים בכדי לאמת את איכות הנתונים בהסבה ואילו אישורים נדרשים לסיום כל שלב בבדיקות הקבלה. ההסבה של פחות מ 97% תחשב כהסבה שנכשלה ברמת הנתונים ותתבצע הסבה חוזרת. הבדיקות יהיו הן ברמת כמות רשומות והן ברמת איכות וקישוריות בתוך התיקים של המטופלים.	
415.	צוות	הספק יצרף את פרטי מנהל פרויקט, ואנשי הקשר מטעמו ויתאר את חובותיהם, הדיווחים שימסרו, תדירותם, לאיזה אישורים הם נדרשים.	
416.	אופן מתן התמיכה מרחוק	תמיכת הצוות תהיה על פי החלטת העירייה ומתן הרשאה ממנה באמצעות השתלטות מאובטחת על תחנות העבודה של המשתמשים. באמצעות כל י התחברות של העירייה.	

מסמך ה' (1) - טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת

המציע יצרף טבלה, שבה הוא מפרט את התוכנות, התהליכים, הפונקציות והמסכים החסרים, שאותם הוא מתחייב להשלים ולספק. הספק מודע לכך כי בהסכם רמת שירות, המהווה חלק ממכרז זה, יש מנגנון קנסות בגין אי עמידה בזמן.

התחייבות להשלמה שלא בהתאם לקבוע להלן, לא יביא לניקוד.

דוגמת לטבלת תוכנות ותהליכים חסרים :

תהליך תת מערכת	סעיף ותיאור סעיף	התחייבות להשלמה אספקה עד 6 חודשים מחתימת הסכם או עד המועד הראשון לשימוש בחוסר על ידי העירייה
	שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	
	שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	
	שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	
	שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	
	שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	
	שורות בטבלה ללא מספר סעיף והתיאור המקורי שלו לא יילקחו בחשבון	

מסמך ה'2 - הסכם רמת שירות (SLA)

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 בכל מסמכי המכרז.
3. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים כמפורט בכל מסמכי המכרז, לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים, שייקבעו ע"י העירייה על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת של העירייה, למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.
4. מסמכים ה' - מסמך תכונות ותפוקות המערכות הנדרשות, ה'1 - טבלת תוכנה חסרה, 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.
5. הספק מתחייב למנות "מנהל לקוח" ייעודי לעירייה נס ציונה, אשר יהווה הגורם אליו ניתן לפנות במידה ועלו קשיים בהשגת "מוקד השירות" ונדרש סיוע דחוף.
6. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי הסכם זה גם מעבר לשעות העבודה הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת המנהל. שעות העבודה במשרדי העירייה יהיו כדלקמן:

יום א' - 7:30-19:00

יום ב' - 7:30-19:00

יום ג' - 7:30-19:00

יום ד' - 7:30-19:00

יום ה' - 7:30-19:00

יום ו' וערבי חג - 8:00-13:00

* למעט חופשות ומועדי ישראל

7. שירות תמיכה טלפוני למשתמשי העירייה
הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "**מוקד השירות**"), לצורך נתינת שירות לעובדי אגף שירותים חברתיים (שירותי רווחה) ובכללם עזרה בפתרון בעיות בשידור, ניהול פניה ותיק, ברורים, עדכונים, מידע, ותלונות.

מוקד השירות יפעל בימים ובשעות הבאים:

• 7.30 – 19.00 בימי חול;

• ו- 8.00 – 13.00 בערבי שבתות וחגי ישראל.

זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה לא יעלה על 90 שניות.
זמן המענה של נציג טכני בעל יכולת לפתור בעיות יהיה מייד עם קבלת השיחה.
יובהר כי על הנציג לתת מענה לפתרון הבעיה במעמד השיחה (אלא אם מדובר במקרה חריג).
אם הושארה הודעה במענה קולי יחזור נציג תוך 3 שעות עבודה.

8. ביצועי המערכת:

א. זמן התגובה המכסימלי לשאילתה מקוונת לא יעלה על שניה.

זמן התגובה המכסימלי ליצירת דו"ח לא יעלה על 1.5 דקות

9. סוגי תקלות והטיפול בהן:

כל תקלה תסווג לאחת מ-3 הרמות הבאות:

קריטית:

תקלה המשביתה שירות קריטי במערכת, כגון: גישה למערכת, זמינות מערכת, הפקת דוחות, או שירות רוחבי ו/או מונעת מעובדי אגף שירותים חברתיים להעניק שירות למטופלים ו/או מונעת מהמטופלים את מימוש זכויותיהם (הכספיות ו/או הנוגעות לקבלת השירות). הטיפול בתקלה יחל באופן מידי ופתרון להמשכיות עסקית יינתן בתוך 4 שעות עבודה ממועד הדיווח.

חמורה:

תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולים של התוכנה, שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לחלק ממשתמשי הקצה להשתמש בחלק מהפונקציות של התוכנה. הטיפול בתקלה יחל באופן מיידי ופתרון להמשכיות עסקית יינתן בתוך 24 שעות עבודה ממועד הדיווח.

רגילה:

תקלה המונעת ממשתמש יחיד להשתמש במערכת, שאינה כרוכה בהשבתה או שקיים לגביה פתרון זמני, המאפשר עבודה, וכן כל תקלה אחרת, שאינה קריטית או חמורה ע"פ החלטתו ושיקול דעתו של המנהל. הטיפול בתקלה יחל באופן מיידי ופתרון להמשכיות עסקית יינתן בתוך שבוע עבודה ממועד הדיווח.

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 יקוזזו 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	כל יום מעל 3 חודשיים ועד חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע	50	100	100	100
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	100	100	100	100
פיגור מימוש החלטה של רגולטור מהמוזכרים במסמכי המכרז	100	100	100	100
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	50	50	50	50
תקלה רגילה מדווחת במערכת שלא מטופלת ו/או הטיפול בה לא הסתיים במועד שנקבע.	50	50	50	50
תקלה קריטית מדווחת במערכת שלא מטופלת ו/או הטיפול בה לא הסתיים במועד שנקבע.	500	500	500	500
תקלה חמורה מדווחת במערכת שלא מטופלת ו/או הטיפול בה לא הסתיים במועד שנקבע.	300	300	300	300
אי מסירת תיעוד ע"פ הנדרש	50	50	50	50
פיגור בתוכנית ההסבה	100	100	100	100
פיגור בתוכנית ההטמעה	50	50	50	50
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	50	50	50	50
אי העברת נתונים לעירייה כפי שמופיע בנוהל העזיבה למפרט (מסמך א(3))	100	150	200	200
אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק	50	50	50	50
אי תיקון תקלה במסך און ליין	50	50	50	50
אי העברה ו/או קליטה של נתונים בתקשורת למשרד הרווחה ו/או הביטוח הלאומי	100	200	300	400
תקלה בהפעלת ממשקים	100	100	100	100
אי השלמה ועמידה בדרישות אבטי"מ עד השלמת הדרישה	100	100	100	100

10. הפעלת מנגנון הקנסות

- א. הממונה מטעם העירייה או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים מסמכי המכרז ומסמך זה לעיל, ויבדוק טלפונית, כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ספירת הימים תחל בתוך שלושה ימים ממועד קבלת ההודעה (למעט תקלות קריטיות וחמורות, שיטופלו על פי האמור לעיל).
- ב. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להישלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השירות המופיע בטבלה זו.
- ג. מוסכם בזאת בין הצדדים כי לעירייה זכות קיזוז ללא צורך בהודעה מוקדמת על כל יתרת זכות, שתימצא בחשבון תשלומי מפעילים של הספק, העירייה תהיה רשאית להשתמש ביתרה לזכות האמורה לסילוק כל יתרת חוב של הספק בחשבון הארנונה, המים, ביוב ו/או לסילוק כל חוב מכל סוג שהוא, שהספק חייב לעירייה, לרבות היטלי פיתוח וחוב סופי וחלוט של קנסות חנייה וקנסות אחרים.
- ד. לעירייה זכות קיזוז ו/או עיכוב על כספים, שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא, וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי הסכם זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות כל סוג שהוא לעירייה.
- ה. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לעירייה הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק.
- ו. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת העירייה בכתב ומראש.
- ז. העירייה רשאית בכל עת לחייב את חשבון הספק בכל סכום, המגיע ו/או שיגיע לה ממנו בכל אופן שהוא, ולזקוף לזכות הספק כל סכום שתקבל ממנו.
- ח. העירייה רשאית לזקוף כל סכום, שיגיע לזכות הספק ו/או כל חלק ממנו לכל חשבון של הספק המתנהל אצלה, לפי כל סדר זקפה, שייקבע על ידי העירייה לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- ט. נחתמו מסמכי פתיחת חשבון ספקים ע"י שני בעלי חשבון או יותר, יחולו תנאיהם על כל בעלי החשבון ביחד ולחוד.
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. במידה ומכל סיבה שהיא יפסיק הספק את עבודותיו עבור העירייה או תופסק עבודתו ע"י העירייה, בנוסף לאמור לעיל מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי הסכם זה לתקופה של עד 90 יום נוספים, באם יידרש לעשות כן על ידי העירייה.
13. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות העירייה, אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה. ובהתאם לכללי אבטחת המידע הקיימים ברשות, אופן ההתחברות והסיסמאות לא יועברו לשום אחר בתוך החברה.
14. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את העירייה בגין כל נזק, שייגרם לה בגין ההפרה, בין במישרין ובין בעקיפין, וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
15. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

מסמך ו' – תצהיר קיום דיני עבודה

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

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים

עבור עיריית נס ציונה

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:

1.1. 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.

1.2. 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 עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר כי ביום _____ הופיע/ה 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

טופס הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי:

הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי***		
הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי לפי סעיפים 11 או 12 לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 ובהתאם לתוספת השלישית לחוק		
הנני נותן/ת בזה את הסכמתי לכך שמשטרת ישראל תמסור מידע עליי מהמרשם הפלילי, וכן מידע על תיקים תלויים ועומדים, בהתאם להוראות חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 (להלן – החוק) לנציב שירות המדינה ולמי שהוסמך לכך מטעמו. יובהר כי הסכמתי זו חלה גם על מסירת מידע פלילי לגורם הנ"ל מזמן לזמן לשם מעקב תקופתי אחר שינויים שחלו במידע הפלילי עליי. הובא לידיעתי כי אני זכאי לפי החוק לעיין בתחנת משטרה ברישומים המנוהלים על שמי במרשם הפלילי ובמרשם המשטרה. הובהר לי בזה כי ככל שיש לחובתי רישום כאמור, אין בכך בהכרח כדי לשלול את קבלת הזכות או התפקיד ואני רשאי/ת לצרף מידע על שיקומי או נסיבותיי האישיות כדי שיילקח בחשבון בעת בחינת בקשתי, בהתאם לאמות המידה שנקבעו בחוק. ידוע לי כי בהסכמתי זו, אני מוותר/ת על קבלת הודעה על מסירת המידע, וכל זאת בכפוף להוראות החוק.		
_____ תאריך	_____ שם החותם	_____ חתימה

*** על טופס ההסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי יחתום המציע.

ככל ומדובר בעוסק מורשה, על המציע לחתום על ההסכמה בעצמו.

ככל ומדובר במציע שהינו תאגיד, על כל מורשי החתימה שחתימתם מחייבת את התאגיד

לחתום בשמו. בנוסף, על כל בעלי המניות של התאגיד לחתום על טופס ההסכמה באופן אישי.

מסמך ז' – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות
לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

עיריית נס ציונה
מכרז פומבי מס' 8/24
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים
עבור עיריית נס ציונה

לכבוד

עיריית נס ציונה

תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי

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:
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.
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;

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.

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

חתימת המצהיר

מסמך ח' – תצהיר היעדר קירבה והיעדר ניגוד עניינים

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים

עבור עיריית נס ציונה

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; לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
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; לעניין 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))."
 - ב. 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 עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר כי ביום _____ הופיע/ה 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 ט' – דרישות ביטוח

עיריית נס ציונה מכרז פומבי מס' 8/24 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור עיריית נס ציונה

תאריך הנפקת האישור:		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 מייטיב עם מבקש האישור.					
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים למבקש האישור כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור*	
שם עיריית נס ציונה	שם תאגידים עירוניים ו/או חברות קשורות	שם	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☒ שירותים ☒ אספקת מוצרים ☒ אחר: מכרז פומבי לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים עבור עיריית נס ציונה	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכין ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____	
ת.ז.ח.פ.		ת.ז.ח.פ.			
מען הבנים 9, נס ציונה		מען			
כיסויים					
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	מסב	למקרה	לתקופה	מסב	מסב
רכוש		ביט			309 313 314 316 328
צד ג'		ביט			302 304 307 309 315 321 322 328 329
אחריות מעבידים		ביט			309 319 328
אחריות מקצועית		ביט			301 302 304 309 325 327 328 332 (12 חודשים)
חבות מוצר		ביט			302 309 328 332 (12 חודשים)
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):					
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 י' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע
עיריית נס ציונה
מכרז פומבי מס' 8/24
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים
עבור עיריית נס ציונה

לכבוד
עיריית נס ציונה

א.ג.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת (להלן : "המבקש") בקשר להסכם לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים ולהבטחת כל התחייבויות הספק על פיו, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח (במילים : עשרת אלפים שקלים חדשים), כשסכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום _____ (להלן : "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה על ידי 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.
3. לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם ניתנה הודעה בדבר הארכת תוקף ההסכם.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____ בנק
_____ סניף

מסמך יא' – נוסח התחייבות לשמירה על סודיות
עיריית נס ציונה
מכרז פומבי מס' 8/24
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים
עבור עיריית נס ציונה

תאריך: _____

לכבוד
עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה")
רח' הבנים 9, נס ציונה

א.ג.נ.,

אנו הח"מ מתחייבים בזאת:

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעתנו ונמסרו לידינו ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעתנו בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: **"מידע"**.

2. אנו מתחייבים לגבי המידע כדלקמן:

- א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
- ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
- ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
- ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
- ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
- ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
- ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
- ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלנו מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית, אשר הגיעו לידיעתנו במהלך וכתוצאה מן העבודה.

3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.

4. אנו מתחייבים להחזיר ולמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.

5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים שלנו ועל כל המועסק מטעמנו, או ביחד איתנו בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. אנו מתחייבים לעשות כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידינו.

6. ידוע לנו כי בין היתר על סמך התחייבות זו, נמסרה לידינו העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, עלולה לגרום נזקים כבדים ואנו נחויב בתשלום פיצויים בגין הנזקים הנ"ל.

7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של העירייה ומצורף רשימת העובדים מטעמנו אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל.

הסכם שמירת סודיות (המשך)

ולראיה באנו על החתום ביום _____ לחודש _____

_____ : "המציע"

אנו (מורשי החתימה מטעם המציע), מסכימים להתחייבות הנ"ל :

שם מורשה החתימה : _____ חתימה : _____

שם מורשה החתימה : _____ חתימה : _____

רשימת העובדים מטעם המציע המורשים לעסוק במידע הנ"ל:

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה

מסמך יב' – נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע שהזוכה מתחייב לעמוד בו

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 8/24

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול השירות באגף רווחה ושירותים חברתיים

עבור עיריית נס ציונה

נספחים:

נספח יב' 1 - התחייבות ספק העובד מחוץ לעירייה לאבטחת מידע.	נספח יב' 2 - התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות.
---	---

1. כללי

- 1.1. עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") נעזרת בשירותיהם של ספקים וקבלנים חיצוניים (להלן: "ספקים") לצורך קבלת שירותים מסוגים שונים: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ וכיו"ב.
- 1.2. אנשי השירות של ספקים אלו ובפרט אנשי תחזוקת מערכות המחשב לסוגיהם השונים, מורשים לגישה למאגרי המידע ובכך הם נחשפים למידע מוגן ע"פ חוק הגנת הפרטיות ומידע רגיש של העירייה.
- 1.3. קיימת חשיבות רבה לנקיטת צעדים טכנולוגיים ונוהליים שיצמצמו את הסיכונים הנובעים מהיות הספקים חשופים למידע בעירייה, ובפרט בתהליך הכרוך בסיום עבודתם של עובדים/ספקים חיצוניים.

2. מטרת הנוהל

- 2.1. הסדרת עקרונות עבודת ספקים וקבלנים חיצוניים בעירייה.
- 2.2. הסדרת עקרונות אבטחת המידע באתרי ספקים חיצוניים לעירייה.
- 2.3. התאמת פעילות העירייה להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות"), לתקנות שהותקנו מכוחו ובפרט לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע").

3. הגדרות

- 3.1. ספקים וקבלנים חיצוניים: חברות ויחידים המספקים שירותים לעירייה בתחומים שונים, כגון: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ, גביה וכיו"ב.
- 3.2. מחזיק מאגר מידע: ספק שמנהל/מחזיק מערכת למאגר מידע של העירייה דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש.
- 3.3. אירוע אבטחת מידע: אירוע אבטחת מידע הינו אירוע מכל סוג, אשר פוגע, או עלול לפגוע בסודיות, שלמות וזמינות המידע ברשת המחשוב של העירייה, ו/או לפגוע, לשבש או לקטוע תהליכי עבודה תקינים בעירייה.

4. חלות הנוהל ואחריות

- 4.1. האחריות ליישום הנוהל חלה על מנהל יחידת המחשוב והיועץ המשפטי בעירייה.
- 4.2. האחריות להגדרת והנחית דרישות אבטחת מידע באתרי ספקים/קבלנים חיצוניים המחזיקים במידע של העירייה הינה על יועמ"ש העירייה, במסגרת ההתקשרות עמם.

באחריות כל מנהל מאגר מידע בעירייה לבצע את הפעולות הבאות:

- 4.2.1. החתמת כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
- 4.2.2. יידוע מיידי של מנהל אגף המחשוב לגבי כל ספק/עובד חיצוני המועסק/יועסק על ידו

עמוד 78 מתוך 93

חתימה וחותמת המשתתף: _____

במערך המחשוב.

- 4.2.3. עדכון בסיום עבודתו של ספק/עובד חיצוני שהועסק על ידו.
- 4.2.4. לוודא העברת תדריך כללי ההתנהגות בעירייה וחובת השמירה על סודיות והגנה על פרטיות שחלה על הספק/עובד חיצוני.
- 4.3. באחריות מנהל מחלקת אבטחת מידע לבחון את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות עם ספק חיצוני לצורך קבלת שירות, הכרוך במתן גישה למאגר מידע, בטרם ביצוע ההתקשרות.

5. שיטה

- 5.1. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים בעירייה
 - 5.1.1. החתמה על טופס "הצהרת סודיות"
 - 5.1.1.1. מנהל מאגר המידע יחתים כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות אל מול העירייה.
 - 5.1.1.2. עותק מהטופס יישמר בתיק הפעילות ועותקים נוספים יועברו ליועמ"ש ולמנהל המחלקה הרלוונטית.
 - 5.1.1.3. מנהל מאגר המידע יוודא החתמת הספק ועובדיו העובדים בעירייה על טופס הצהרה לשמירת סודיות.
 - 5.1.2. הגדרת ספקים במערך המחשוב של עירייה
 - 5.1.2.1. האחראי על המערכת יגדיר לספק/עובד חיצוני שיזדקק במהלך עבודתו לבצע פעילויות במערך המחשוב של העירייה, זיהוי משתמש אישי (User-Id) בסביבת המחשוב שבה יעבוד לתקופה מוגבלת (הרשאה לשנה או למשך העסקתו אם נמוך משנה), שתיקבע על פי הנחית מנהל היחידה בו הספק מועסק. הרשאה זו תחשב כהרשאה למאגר מידע על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
 - 5.1.2.2. מנהל יחידת המחשוב יגדיר לספק/לעובד החיצוני מינימום הרשאות להן הוא נזקק במהלך עבודתו.
 - 5.1.2.3. ההרשאות שיינתנו לספק/לעובד החיצוני יתועדו ויתויקו ע"י מנהל יחידת המחשוב.
 - 5.1.3. ביקורת על הספק/העובד החיצוני
 - 5.1.3.1. מנהל יחידת המחשוב יבצע בדיקה מדגמית לצורך איתור פעילות חריגה של ספקים.
 - 5.1.3.2. במידה ומנהל יחידת המחשוב מזהה פעילות חריגה של הספק עליו ליידע את מנהל המחלקה הרלוונטית בעירייה האחראי על הספק.
 - 5.1.3.3. רישום הבדיקות המדגמיות יתעדכן באופן שוטף וישלח למנהל מאגר המידע, באמצעות דו"ח חריגים אחת לחודש.
 - 5.1.4. סיום הפעילות
 - 5.1.4.1. בעת הפסקת עבודתו של עובד קבלן חיצוני, על מנהל המחלקה האחראי להעביר טופס / מייל למנהל יחידת המחשוב לצורך ביטול ההרשאות.
 - 5.1.4.2. מנהל יחידת המחשוב יוודא ביטול קוד המשתמש האישי של עובד זה בכל מערכות המחשוב של עירייה בהן הוגדר, עפ"י דו"ח ההרשאות הקיים בתיק.
 - 5.1.4.3. במידה וסופק לעובד הקבלן החיצוני ציוד מחשוב, באחריות מנהל יחידת המחשוב לוודא השבתו.

5.2. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים מחוץ לעירייה

5.2.1. דרישות כלליות

- 5.2.1.1. מנהל יחידת המחשב יגדיר את דרישות אבטחת המידע של העירייה באתר הספק/קבלן החיצוני. דרישות אלה ישולבו בכל מכרז של העירייה למערכת מידע או לשירות בהתאם לנספחים בנוהל זה ויעוגנו בהסכם ההתקשרות ע"י היועץ המשפטי של העירייה.
- 5.2.1.2. עותק מהסכם ההתקשרות יועבר למנהל יחידת המחשוב ומנהל מאגר המידע.
- 5.2.1.3. הספק/קבלן החיצוני יתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע המוגן על פי חוק הגנת הפרטיות וכל מידע עסקי של עירייה, שימוש במידע רק לפי האמור בהסכם

ההתקשרות בין העירייה לבין הספק ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.

5.2.1.4. באחריות הממונה על אבטחת מאגרי המידע להגדיר אחת לשנה תוכניות בדיקה אצל הספקים, על מנת לבדוק את מימוש דרישות אבטחת המידע אשר הוגדרו בתקנות אבטחת המידע ובהסכם ההתקשרות.

5.2.2. תקשורת והצפנה

5.2.2.1. מנהל יחידת המחשב יוודא כי התקשורת מול מערכות המחשב של עירייה תהיה מבוססת על קווי IPVPN או קווים מוצפנים.

5.2.2.2. מנהל יחידת המחשב יוודא כי התקשורת בין השרתים או התחנות המקומיות של הספק ומחשבי עירייה תהיה מוצפנת.

5.3. פעילות יועצים וגורמים חיצוניים עם מחשבים ניידים

5.3.1. הגנה מפני חשיפת מידע

5.3.1.1. באחריות הגורם החיצוני לוודא כי תוכנת האנטי ווירוס פועלת במחשבו וכי קובץ החתימות עדכני.

5.3.1.2. באחריות הגורם החיצוני להתקין תוכנת הצפנה המצפינה את המידע על הדיסק כולו ומיישמת שימוש באמצעי בקרת גישה (קוד משתמש וסיסמא), על מנת לאפשר גישה למחשב ולפענח את הצפנה זו.

5.3.1.3. באחריות הגורם החיצוני לוודא כי מערכת ההפעלה אשר מותקנת על הרכיב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.

5.3.1.4. מסמכי העירייה הנשמרים כחלק מפעילות הגורם החיצוני מחוץ לכותלי העירייה ישמרו ויאובטחו במקום נעול אשר אינו נגיש לכלל, מלבד לעובדי הגורם החיצוני שתפקידם מחייב זאת.

5.3.2. הגנה מפני גניבה

5.3.2.1. המחשב יימצא בכל עת בהשגחתו של העובד.

5.3.2.2. המחשב יהיה צמוד לגורם החיצוני (להלן העובד) בכל עת פעילותו מחוץ לכותלי העירייה.

5.3.2.3. ברכב, המחשב יימצא כל העת בצמוד לעובד בתיקו ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען. כאשר העובד יוצא מהרכב, ייקח עמו את המחשב ולא ישאירו במכונית גם אם נעל אותה.

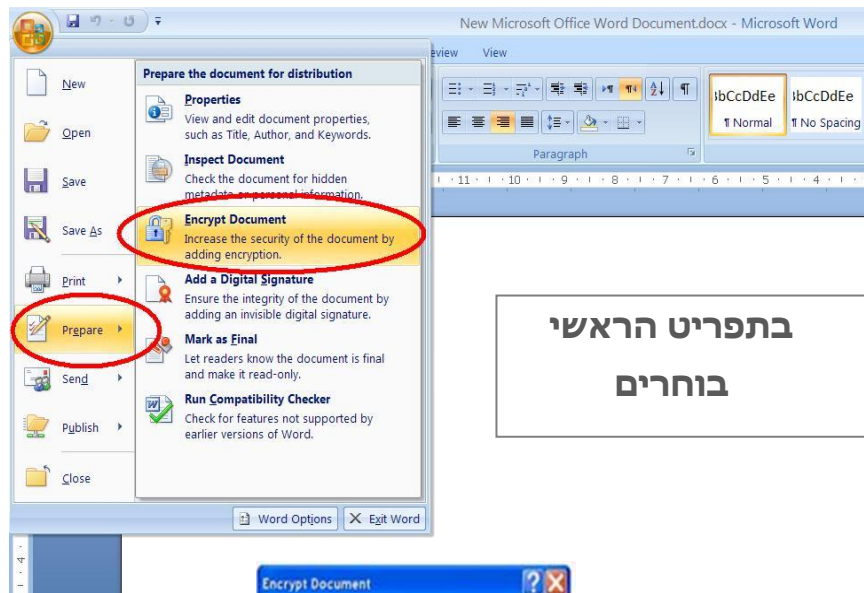
5.3.2.4. המחשב לא יימצא חשוף לגישה של בלתי מורשים בבית העובד כולל לבני משפחתו. יש להסתיר את המחשב באופן סביר, כשאינו בשימוש ולהשתמש באופציית נעילתו האוטומטית המחייבת הקשת סיסמא לגישה מחדש כשהמחשב בפעולה, וקיים חשש כי מישו עלול להיחשף למידע ללא בקרה נאותה של עובד החברה.

5.3.2.5. על העובד לאחסן את המחשב הנייד בחדר הביטחון בחברה, בכל היעדרות מתוכננת של יותר מיום אחד מביתו, באם לא מותקנת בביתו מערכת אזעקה, ובעת היעדרות מתוכננת של למעלה מ-3 ימים, באם מותקנת בביתו מערכת אזעקה.

5.3.2.6. עובד היוצא למילואים או לחופשה בארץ או בחו"ל, יאחסן את המחשב האישי בחדר הביטחון בעירייה בהתאמה לסעיף הקודם.

5.4. הצפנת דואר אלקטרוני

5.4.1. שליחת דוא"ל המכיל קבצי מידע (MS Office) ישלח לאחר שיוצפן בדרך הבאה :



בחירת

5.5. פיתוח תוכנה

- 5.5.1 מנהל יחידת המחשוב יוודא כי במקרה בו יפתח ספק מערכת עבור העירייה, הספק יתחייב לעמוד בדרישות "נספח ג' - דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה" שיצורף למכרז או לבקשה להתעות מחיר וכן להסכם ההתקשרות.
- 5.5.2 מנהל יחידת המחשוב יוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 5.5.3 מנהל יחידת המחשוב יגדיר דרישות מול הספק לביצוע הדרכה פרונטלית. במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית-גבוהה, תתקיים בנוסף גם הדרכה לבעלי ההרשאות של הספק, אחת לשנתיים לפחות, בדבר הוראות אבטחת המידע לפי חוק הגנת הפרטיות ולפי תקנות אבטחת מידע.
- 5.5.4 מנהל יחידת המחשוב יוודא כי הספק מתחייב כי פיתוח התוכנה יהיה מאובטח וכי יישומו הגנות אפליקטיביות כגון - בקרת פלט, תיעוד בלוג, מדיניות הרשאות ויישום מדיניות סיסמאות.
- 5.5.5 מנהל יחידת המחשוב יוודא התחייבות של הספק וביצוע בפועל של הפרדת סביבות והעברה מסביבת פיתוח לייצור בצורה מבוקרת.
- 5.5.6 במקרה של פעילות בענן, מנהל יחידת המחשוב יוודא כי הספק יתחייב ליישם ויישם בפועל - שימוש ב-Web Service, שימוש בדפדפן מעודכן, ממשק ניהול בגישה מהכתובות שסופקו על ידי העירייה, מימוש IPS, מימוש הצפנה, בקרת גישה ואבטחת תשתית.

5.6. בקרה ותיעוד גישה

- 5.6.1 ספקים חיצוניים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע בעלי רמת אבטחת מידע בינונית-גבוהה ומערכות מאגרי מידע, אחראים לקיום מנגנון בקרה במאגרים ובמערכות שברשותם.
- 5.6.2 מנגנון הבקרה יאפשר תיעוד אוטומטי וביקורת על הגישה למערכות המאגר אשר תכלול את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- 5.6.3 מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו, יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לגורמים האחראים: מנהל יחידת המחשוב של

- העירייה, ממונה אבטחת מידע וסייבר, מנכ"ל העירייה, מנהלי מאגרי המידע ויועץ אבטחת מידע וסייבר.
- 5.6.4. הספק החיצוני יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו.
- 5.6.5. הספק החיצוני ישמור את נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה באופן מאובטח למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 5.6.6. הספק החיצוני יידע את בעלי ההרשאות שלו למאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה.
- 5.7. **אירועי אבטחת מידע**
- 5.7.1. ספקים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע ומערכות מאגרי מידע, אחראים לאירועי אבטחת מידע במערכות המאגרים שברשותם, לגבי מידע ושירותים של העירייה, לתיעוד האירועים ולדיווח האירועים למנהל יחידת המחשוב של העירייה.
6. **הסכם התקשרות**
- 6.1. היועץ המשפטי של העירייה, בהתייעצות עם מנהל יחידת המחשוב, יגדיר הסכם התקשרות (להלן: "ההסכם") בין העירייה לבין ספק חיצוני לצורך קבלת שירות הכרוך במתן גישה למאגרי המידע. הוראות ההסכם יוגדרו בהתאם לסיכוני אבטחת המידע שנבחנו על ידי מנהל יחידת המחשוב בטרם ההתקשרות ויכללו את הנושאים הבאים:
- 6.1.1. המידע שהספק החיצוני רשאי לעבד ומטרות השימוש המותרות בו לצורכי ההתקשרות.
- 6.1.2. מערכות המאגר שהספק החיצוני רשאי לגשת אליהן.
- 6.1.3. סוג העיבוד או הפעולה שהגורם החיצוני רשאי לעשות.
- 6.1.4. משך ההתקשרות, אופן השבת המידע לידי העירייה בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של הספק החיצוני ודיווח על כך למנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 6.1.5. אופן יישום החובות בתחום אבטחת המידע שהמחזיק חייב בהן לפי תקנות אבטחת מידע וכן הנחיות נוספות לעניין אמצעי אבטחת מידע שהוגדרו בנוהל זה.
- 6.1.6. חובותו של הספק החיצוני להחזיר את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם וליישם את אמצעי אבטחת המידע הקבועים בהסכם.
- 6.1.7. במקרה בו העירייה התירה לספק החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף, אזי חובותו של הספק החיצוני לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בסעיף זה, אשר צריכים להיכלל בהסכם ההתקשרות.
- 6.1.8. הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של העירייה, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע וההסכם. כמו כן, הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של העירייה על אירועי אבטחת מידע.
- 6.2. העירייה רשאית להתקשר עם ספק חיצוני לצורך מתן שירות הכרוך בגישה למספר מאגרי מידע בהסכם אחד לעניין כל המאגרים, ובלבד שכל המאגרים מצויים באותה רמת אבטחת מידע.
- 6.3. סעיף זה לא יחול על התקשרות העירייה עם יחיד.
- 6.4. הסכמי ההתקשרות עם הספקים החיצוניים ונהלי האבטחה שלהם מצורפים כנספח ד' לנוהל זה.

הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

הואיל; ואנו החתומים מטה (להלן: "החברה") נותנים לעיריית נס ציונה (להלן: "עירייה") שירותים, המתבססים על מידע של עירייה;

והואיל; ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של עירייה ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. בחברה ימונה אחראי לאבטחת המידע. על אחראי אבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
2. קבצי המידע של עירייה לא יוחזקו ברשת תקשורת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בחיוג או בנ"ל). חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של העירייה.
3. תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת, כגון Routers, Switches.
4. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של העירייה, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות (MFA). הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות כל 3 חודשים.
5. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 5 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י האדמיניסטרטור ומי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
6. תינתן אפשרות להזדהות חזקה, הכוללת אימות דו שלבי, העירייה תחליט האם להפעיל אפשרות זאת.
7. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
8. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
9. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של העירייה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
10. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
11. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של העירייה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
12. יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של העירייה כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בעירייה וממונה על אבטחת מאגרי המידע בעירייה.
13. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם העירייה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
14. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:

- א. לא יישמרו קבצים של העירייה על הדיסק הקשיח של התחנה.
- ב. בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
- ג. הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
- ד. לא ניתן יהיה להוריד קבצים של העירייה מהשרת באמצעות התחנה.
- ה. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים מוצפנים והורדתם לשרת ולכל הפחות גיבוי יומי ושמירת לוגים למשך 24 חודשים.
- ו. אין להעביר קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
- ז. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לעירייה או שהם תוצרי עיבוד מנתוני העירייה, יאוחסנו בארון סגור וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
- ח. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם העירייה.
- ט. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו.
- י. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של עירייה.
- יא. החברה מתחייבת לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

ולראייה באנו על החתום

חברה	שם (משפחה ופרטי)	חתימת הקבלן	תאריך
------	------------------	-------------	-------

מסמך יב'2 – התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____ עובד בעיריית נס ציונה כגורם חיצוני בתפקיד _____ (להלן: "התפקיד") מצהיר/ה ומתחייב/ת בזה, כלפי עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") כי:

1. אני מודע/ת לפעילותה של העירייה המעניקה מגוון רחב של שירותים, למידע הסודי והרגיש בו היא מחזיקה והנני מודע/ת לעובדה כי התפקיד מחייב אותי לשמירה על סודיות.
2. אני מתחייב/ת לא לגלות, לפרסם, להראות, למסור ולהעביר, בין במשך תקופת העסקתי בעירייה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, בין אם הינו עובד בעירייה, ספק, לקוח או כל גורם אחר, שום מידע הקשור בעבודתי ובעירייה, וזאת בין שהמידע האמור הגיע אלי כתוצאה מעבודתי בעירייה או בכל בדרך אחרת.
- המונח "מידע" כוונתו: כל הקשור באופן ישיר או עקיף בענייניהם, עסקיהם ופרטיהם של תושבים, ספקים, עובדים בעירייה והאנשים או הגופים הקשורים בעירייה והבאים עם העירייה במגע ולרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מחירים, תחשיבים, פרטים אישיים, תנאי העסקת הח"מ ותנאי העסקת עובדים, תושבים וספקים, עמלות, מסמכים וסודות.
3. אני מתחייב/ת כי הסיסמא איתה הנני מתחבר למחשב הנייד שמורה עימי ואינה ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
4. אני מתחייב/ת לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה ובכלל זה לא לבצע שכפולים, העתקים, וכו', שלא למטרות העבודה.
5. אני מתחייב/ת כי מסמכים ו/או תיקים ו/או כל חומר בעותק קשיח ("Hard copy") אשר הוצא מחוץ לכותלי העירייה למטרת עבודה יוחזר חזרה למנהל אבטחת המידע או לגורם הממונה עליי בעירייה לצורך גריסה או השמדה מיד בסיום הטיפול בהם.
6. אני מתחייב/ת להקפיד על שמירת סודיות בסביבת עבודתי, ובהקשר לכך להקפיד כי כל המסמכים הרגישים ו/או הסודיים ו/או הדורשים טיפול מיוחד, לא יישארו ללא השגחה במשרדי, יתויקו באופן מסודר וחסוי, ישמרו בארונות נעולים או ינעלו במידת הצורך בכדי למנוע את האפשרות הגישה עבור גורם בלתי מורשה.
7. אני מתחייב/ת לשמור מסמכים וקבצי עבודה הקשורים לעירייה במחשב באופן מסודר ומנוהל על ידי הרשאות גישה ולהקפיד כי בעת סיום העבודה על קבצים רגישים ייסגרו הקבצים וישמרו בתיקה מוצפנת ומוגנת מפני גורמים שאינם מורשי גישה.
8. אני מתחייב/ת כי כל מידע הנשלח באמצעות דואר אלקטרוני מהמחשב הנייד ישלח כשהוא מוצפן על יד תוכנת הצפנה המיועדת לדואר אלקטרוני.
9. אני מתחייב/ת ליצור חסימת גישה לכל מדיה אלקטרונית סודית ו/או רגישה וזאת לאחר קבלת אישור מתאים מהגורמים האחראיים לכך בעירייה.
10. אני מתחייב/ת לדאוג כי כל המסמכים הקשורים לעירייה על גבי המחשב הנייד יוצפנו בעזרת תוכנה הצפנה וכי קוד הגישה אינו יהיה גלוי או ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
11. אני מתחייב/ת לדאוג כי על המחשב הנייד תתוקן תוכנה המונעת ווירוסים (להלן: אנטי ווירוס) וכי תוכנה זו מעודכנת ומתעדכנת באופן אוטומטי עם כל עדכון המופץ על ידי בית התוכנה.

12. אני מתחייב/ת לדאוג כי מערכת ההפעלה המותקנת על המחשב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.
13. אני מתחייב/ת כי המחשב הנייד יהיה בהשגחתי או אמצעי נעילה בכל עת.
14. אני מתחייב/ת כי המחשב יימצא כל העת בהשגחתי, בתיקי ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען של רכבי. כאשר אני יוצא מהרכב, אדאג לקחת את המחשב ולא להשאירו במכונית גם אם היא נעולה.
15. אני מתחייב/ת להודיע לגורם מולו אני עובד בעירייה על כל חשד לגניבה ו/או פריצה ו/או העתקה ו/או חדירה למסמכים שברשותי ו/או למדיה אלקטרונית ו/או שנמצאים בטיפול ו/או כל ניסיון לעשות כך, באופן מיידי וללא שהות.
16. ידוע לי כי התחייבות זו הינה מהווה חלק בלתי נפרד מהתקשרותי עם העירייה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם הסודיות עליו חתמתי עם העירייה. אני מודעת/לכך כי הפרת תוכן הצהרה זו יכולה להיגרם עקב מעשה מכוון ו/או רשלנות ו/או מחדל, והאחריות בגינן, זהה היא.
17. בסיום פעילותי מול העירייה, אני מתחייב/ת למסור לגורם מולו אני פועל בעירייה את כל המסמכים, המידע וכל חומר אחר שהגיע או הוכן על ידי במהלך העבודה.
18. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם.

קראתי והבנתי את האמור בהתחייבות זו ואני חותם/ת עליה מרצוני:

שם ומשפחה: _____ **מס' ת.ז.:** _____ **תאריך:** _____

אנו, הח"מ, מאשרים/ת כי מר/גב' _____ קרא/ה את הצהרה זו בנוכחותי, וחתם/ה עליה רק לאחר שהצהיר/ה בפני כי הבין/ה את הכתוב בה ואת המשמעויות במקרה של הפרתה, והוא/היא מתחייב/ת לאמור בה מרצונו/ה.

גורם מעסיק _____	חתימה _____
נציג העירייה _____	חתימה _____
תאריך _____	

מסמך יב'3 – דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה

1. הואיל; ואנו החתומים מטה (להלן: "הספק") נותנים לעיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה.
 2. והואיל; ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה;
 3. מעבר למסמך דרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החל על כלל ספקי מיקור חוץ, להלן דרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה.
- אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;**
1. הנחיות כלליות:

- 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
- 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
- 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.
- 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה.
- 1.7 הספק יוודא הפקדת קוד מקור של אפליקציה בעירייה או אצל נאמן.
- 1.8 מנהל יחידת המחשוב של העירייה יוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 1.9 הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת העירייה.

2. פיתוח מאובטח:

- 2.1 שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת לאישור של מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.

3. הגנה אפליקטיבית:

- 3.1 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
- 3.2 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA).
- 3.3 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 3.4 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 3.5 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 3.6 שמירת המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.7 בקרת פלט:
 - 3.7.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
 - 3.7.2 תיוג פלט בעל מידע רגיש המופק מהמערכת כמכיל מידע מוגן/חסוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
- 3.8 תיעוד בלוג:

- 3.8.1 נעילות משתמש.
- 3.8.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
- 3.8.3 העלאות תכנים.
- 3.9 הזדהות והרשאות:
 - 3.9.1 קישור ל-AD או שימוש במדיניות סיסמאות בה אורך סיסמא מינמלי 10 תווים, מתבצע שימוש באותיות וספרות.
 - 3.9.2 הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 3 חדשים.
 - 3.9.3 הסיסמאות יוצפנו בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
 - 3.9.4 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.
 - 3.9.5 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה.
 - 3.9.6 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 3.10 הפרדת סביבות:
 - 3.10.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
 - 3.10.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
 - 3.10.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
- 4. **דרישות במקרה של פעילות בענן:**
 - 4.1 שימוש ב- WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
 - 4.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
 - 4.3 ממשק ניהול בגישה מהעירייה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
 - 4.4 במקרה של ניהול בענן- מימוש IPS.
 - 4.5 מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
 - 4.6 בקרת גישה:
 - 4.6.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא – לאפשר יכולת שימוש ב- OTP או CAPTCHA כמזהה נוסף הכלל בתיאום ושיקול דעת של הרשות.
 - 4.6.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
 - 4.6.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
 - 4.7 אבטחת תשתיות
 - 4.7.1 בסיס נתונים ייעודי לעירייה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של העירייה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
 - 4.7.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות העירייה.
 - 4.7.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לעירייה לפי דרישתה.
 - 4.7.4 זמינות מלאה- מקסימום DOWNTIME – שעה בשעות הפעילות.
 - 4.7.5 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
 - 4.7.6 עדכון מערכת הפעלה בעדכוני אבטחה תוך שבוע מפרסומם.
 - 4.7.7 הספק יספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור. (הפסקה ומחיקה באישור בכתב מהרשות בלבד)
 - 4.7.8 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

בהמשך להזמנת העבודה/הסכם השירותים מיום _____, (להלן: "הזמנת העבודה"), שנחתמה בין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") לבין עיריית נס ציונה (להלן: "הלקוח") ולאור הוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017¹ (להלן: "תקנות אבטחת מידע" ו/או "התקנות") הצדדים מעוניינים להוסיף את התנאים הבאים להתקשרותם:

הוראות כלליות:

1. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהזמנת העבודה, הלקוח נדרש להעביר לספק מידע ממאגרי המידע של הלקוח ו/או לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של הלקוח;
2. במסגרת הזמנת העבודה, על הספק לעבד רק את סוגי המידע הבאים:
2.1. [...]
- וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד, כפי שהוגדרה בהזמנת העבודה ("מטרת השירות");
3. העברת מידע בין הספק ללקוח או להיפך תתבצע באמצעות _____.
4. במסגרת הזמנת העבודה, הספק רשאי לגשת אך ורק למערכות המידע הבאות:
4.1. [...]
5. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המפורט בסעיף 2 לאף גורם מבלי שקיבל את אישור הלקוח מראש ובכתב. לשם כך, ולצורך ביצוע השירותים המפורטים בהזמנת העבודה בלבד, הלקוח מאשר לספק להתקשר עם ספקי המשנה הבאים:
5.1. [...]
6. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 5, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם להוראות תקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.
7. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הזמנת העבודה/הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות הלקוח, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצוי למנכ"ל הלקוח תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.
8. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי הלקוח.
9. הספק מתחייב לאפשר ללקוח ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג הלקוח לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.
10. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי ללקוח בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.
11. הספק מתחייב לדווח ללקוח, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה.
12. פרטי איש קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמחזיק במאגר המידע:
שם מלא: _____; טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

סודיות:

13. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות הלקוח ו/או חבריו ו/או לקוחותיו ו/או עובדיו ו/או עסקיו אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי הלקוח; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על הלקוח.

¹ https://www.nevo.co.il/law_html/law01/501_600.htm

14. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים ללקוח, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
15. הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע.
16. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע מטרת השירות.
17. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.
18. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי הלקוח.
19. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.
20. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
21. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וקיומו, יפנה ללקוח בכתב לקבלת אישורו. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.
22. הספק מתחייב להודיע מיידית ללקוח בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו של הלקוח.
23. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי הלקוח והעברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע.
24. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם הספק שייתן השירות.
25. **תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.**
26. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהלקוח ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:
 - 26.1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהלקוח.
 - 26.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
 - 26.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי הלקוח לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
 - 26.4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.
27. ידוע ומוסכם כי הלקוח יהא זכאי לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה ללקוח על פי דין ובלבד שהלקוח הודיע לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשר לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.

דרישות אבטחת מידע

28. תקנות אבטחת חלות הן על בעל מאגר מידע (הלקוח), והן על מחזיק מאגר מידע (הספק).
29. מנהל אבטחת המידע של הלקוח רשאי להחמיר או להקל באחד או יותר מהסעיפים הבאים לפי שיקול דעתו, ובהתאם למידע הקיים או מעובד אצל הספק.
30. **הנחיות כלליות:**
 - 30.1. בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "**הממונה**"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך ללקוח. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.
 - 30.2. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.

- 30.3. הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכל בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.
- 30.4. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.

31. אבטחה פיסית וסביבתית:

- 31.1. הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.
- 31.2. הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכניסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן, וישמור תיעוד זה למשך 24 חודשים לכל הפחות.

32. אבטחת מידע בניהול כוח אדם:

- 32.1. הספק יחתים את בעלי ההרשאות מטעמו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הלקוח, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק ללקוח ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות, לרבות נספח זה.
- 32.2. הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.
- 32.3. הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו המצוי במאגרי המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי ההרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.
- 32.4. הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו למאגרי המידע של הלקוח בנושא מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי ההרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.

33. הזדהות וניהול הרשאות:

- 33.1. הספק יודא מתן הרשאות גישה לבעלי הרשאות מטעמו למאגרי המידע ולמערכות המאגרים, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד, לרבות מידור גישה / עדכון ברמת שדה.
- 33.2. הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי ההרשאות מטעמו. במידה שהספק יפתח מערכת עבור הלקוח, הספק יודא יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות עפ"י דרישת הלקוח.
- 33.3. אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי הספק, המשמשים גישה למידע של הלקוח ו/או מכילים מידע של הלקוח, יעמוד בקריטריונים הבאים:
- 33.4. ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.
- 33.5. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 10 תווים.
- 33.6. החלפת סיסמאות לפחות כל 3 חודשים.
- 33.7. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
- 33.8. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 33.9. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 33.10. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
- 33.11. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 33.12. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 33.13. ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל הרשאה.

34. פיתוח מאובטח:

- 34.1. מערכת הספק נרכשת ע"י הלקוח "As Is" (מוצר מדף). כל תוספת הדורשת פיתוח, תעמוד בכללי פיתוח מאובטח והוראות הלקוח אשר בעיקרן:
- 34.1.1. ביצוע CODE Review לפי סטנדרטים מקובלים (OWASP או תקן מקובל אחר).

- 34.1.2. שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 34.1.3. העברת מסמך אפיון מערכת לאישור מנהל אבטחת מידע של הלקוח.
- 34.1.4. פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 34.1.5. ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 34.1.6. מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.

35. ניהול מאובטח ומעודכן:

- 35.1. הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.
- 35.2. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך ללקוח.
- 35.3. הספק יישם בקורות קלט ופלט-
 - 35.3.1. וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים;
 - 35.3.2. שימוש בפרוטוקול HTTPS בכל דפי היישום;
 - 35.3.3. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA);
 - 35.3.4. מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חסימת אפשרות לשינוי UID בסוף הדף, חסימת שינוי או הוספת דפי משנה);
 - 35.3.5. מניעת חשיפה עבור משתמש הקצה להודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית;
 - 35.3.6. במקרה של העלאת קבצים למערכת: וידוא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 35.4. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.
- 35.5. הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 35.6. הספק יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למנהל אבטחת המידע של הלקוח לפי דרישתו.
- 35.7. זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר בלקוח על כל השבתה של המערכת.
- 35.8. הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות.
- 35.9. הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

36. הפרדת סביבות:

- 36.1. הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של הלקוח לבין נתונים של לקוחותיו האחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר ללקוח על אופן ההפרדה.
- 36.2. סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 36.3. העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
- 36.4. לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.

37. אבטחת תשתיות:

- 37.1. מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.
- 37.2. הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

38. בקרה ותיעוד גישה:

- 38.1. הספק יתעד בלוג את השדות הבאים:
 - זיהוי ואימות;
 - נעילות משתמש;
 - פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם;
 - העלאות תכנים;
 - גישה מרחוק;
 - תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.

- 38.2. הספק ישמור את הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
- 38.3. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתית של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.

39. אירועי אבטחת מידע:

- 39.1. הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל אבטחת המידע של הלקוח על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.
- 39.2. הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 39.3. הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נהלי האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

40. אבטחת תקשורת:

- 40.1. הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הלקוח אל הספק (לכל הפחות - Firewall ו-IPS, הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה).
- 40.2. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.
- 40.3. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרת לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP, גישה מכתובת IP קבועה, טוקן, וכיו"ב).

41. ביקורות תקופתיות:

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

42. גיבויים ושחזורים:

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

43. דרישות נוספות במקרה של פעילות בענן:

- 43.1. הספק יעשה שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 43.2. ממשק ניהול בגישה מהרשת המקומית בלבד או מכתובות שיסופקו על ידי הלקוח (Trusted/ Secured Host).
- 43.3. רכיב Firewall מסוג NGFW לרבות מימוש IPS. במקרה שמדובר באפליקציה המצויה בענן ושניתן לגשת אליה מכל מקום בעולם (Publicly available) נדרש גם התקנה והטמעה של WAF. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 ומעלה או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע של הלקוח.
- 43.4. נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-DB + ניהול מפתחות הצפנה והחלפת מפתחות אחת לשנה לפחות.
- 43.5. נדרשת הצפנת Data at rest ברמת ה-Volume (עבור אחסון אובייקטים).
- 43.6. הספק יספק ללקוח יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.

ולראיה באתי על החתום:

שם + שם משפחה _____ תפקיד _____

תאריך _____ חתימה + חותמת _____