

עיריית כפר קאסם
מכרז פומבי מס' 36/2024



بلدية كفر قاسم
עיריית כפר קאסם

הזמנה להציע הצעות להקמת ותחזוקת בסיס
נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי
לקוחות ואזור אישי לתושב

- מסמך א' -
הזמנה להציע הצעות

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ: 28_08_2024 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות -
מסמך א' - הזמנה להציע הצעות
1.00
28 אוגוסט, 2024
אלתרנט
42
גרסה:
תאריך:
נכתב ע"י:
מספר דפים כולל:

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

תוכן עניינים

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

מסמך א'1 (א)	- פרטי המשתתף
מסמך א'2	- תצהיר ניסיון קודם
מסמך א'3	- תצהיר זכויות קניין
מסמך א'4	- תצהיר ואישור רו"ח על מחזור כספי
מסמך א'5	- תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות
מסמך א'6	- נוסח ערבות מכרז
מסמך א'7	- תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים
מסמך א'8	- פרטי מנהל הפרויקט
מסמך א'9	- אישור ניהול חשבון
מסמך א'10	- הצהרת המציע

מסמך ב' - מפרט טכני

מסמך ג' - הסכם

נספח א'	- מסמכי המכרז
נספח ב'	- הצעת הספק כולל הצעת מחיר
נספח ג'	- תכנית עבודה ושלבי ביצוע
נספח ד'	- נוסח ערבות ביצוע
נספח ה'	- אישור עריכת ביטוחים
נספח ו'	- התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים
נספח ז'	- תצהיר התחייבות לממשקים

מסמך ד' - הצעת המחיר

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

1. כללי

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. עיריית כפר קאסם, להלן: ("המזמינה" ו/או "הרשות") מזמינה בזאת גופים העומדים בתנאי הסף המפורטים להלן, להציע הצעות עבור **להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב**, כולל: רישיונות שימוש, שירות, תחזוקה ותמיכת משתמשים (להלן - "המערכת" ו/או "השירותים", בהתאמה), וזאת בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה על כלל מסמכיו, הוראות נציגי המזמינה, דרישות והוראות כל דין, הכל כפי שיפורטו להלן.

1.2. ניתן לעיין במסמכי המכרז, באתר האינטרנט של עיריית כפר קאסם בעמוד "מכרזים".

1.3. מיום חתימת ההסכם, כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים, יחל הספק הזוכה להעניק את השירותים הנדרשים לצורך **להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב**. בתום תקופת ההטמעה תמסור המזמינה לספק הזוכה תעודת גמר המעידה על השלמת **להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב** בהתאם לתנאי המכרז.

1.4. התמורה בגין אספקת השירותים נשוא מכרז זה תשולם בהתאם להצעת המחיר של הזוכה **מסמך ד'**, ועל פי ביצוע בפועל, כמפורט במסמכי המכרז וההסכם המצורף **כמסמך ג'** למסמכי המכרז. מובהר כי המזמינה אינה מתחייבת למסור עבודות כלשהן למציע הזוכה, בכלל או בהיקף כלשהו, אלא לפי שיקול דעתה הבלעדי למציע הזוכה לא תהיה כל טענה בקשר לכך.

1.5. מובהר כי המזמינה אינה מעניקה לזוכה הרשאה בלעדית לאספקת השירותים, כולם או חלק מהם, ו/או של שירותים אחרים, והיא תהיה רשאית בכל עת להתיר גם לנותני שירותים ו/או עבודות אחרים להפעיל ולבצע שירותים ו/או עבודות דומות ו/או מקבילות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

1.6. יתר תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז, לרבות תנאי התשלום, התמורה, ביטוחים, אחריות, לוח זמנים, וכיו"ב יהיו על פי תנאי המכרז וחוזיה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו.

1.7. תנאי להגשת מכרז זה הינו רכישת המכרז ע"י המציע (לפני מועד הגשת ההצעות למכרז) בעלות של 500 ש"ח שלא יוחזרו. ניתן לרכוש את המכרז באתר האינטרנט העירוני (מכרזים/ תשלומים מזדמנים/ מספר מכרז זה) או בקופת העירייה רח' אשוהדאי.

1.8. **כל חברה המגישה מענה למכרז זה, מתחייבת בעצם הגשת הצעתה:**

1.8.1. **לאפשר לחברות אחרות לפתח ממשקים אשר יוגדרו על ידי המזמינה בין מערכות של החברות האחרות לבין המערכת של החברה שזכתה וללא כל תשלום נוסף, תוך שיתוף פעולה מלא, וביצוע כל הפעולות הנדרשות לכך, כפי שיקבעו על ידי המזמינה.**

1.8.2. **במידה ולחברה המציעה ישנה מערכת המותקנת כיום אצל המזמינה, המחיר החדשי אותו תשלם המזמינה על המערכת הקיימת יהיה בהתאם למופיע בהצעת המחיר של המציע, וזאת החל משלב המתואר בצו התחלת עבודה אשר משמעו תחילת העבודה בהתאם למכרז זה.**

1.8.3. **לבצע את העבודות נשוא מכרז זה בהתאם להוראות המכרז, על נספחיו.**

1.9. מעבר מהמערכות הקיימות למערכות החדשות הינו תהליך מורכב המחייב ניהול שינוי הארגוני. התהליך דורש מיפוי והבנת תהליכי העבודה, תכנון המיגרציה, הדרכות, הטמעה ועוד. על המציע להיערך למימוש תהליכים אלו. יובהר כי **באחריות המציע לבצע הסבת נתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת, והכל על פי הנחיית הרשות.**

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2. טבלת ריכוז תאריכים

נושא	נתון
כנס מציעים	לא יתקיים
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	12.09.2024 בשעה 12:00
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	26.09.2024 בשעה 12:00

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז זה מציעים העומדים במועד האחרון להגשת הצעות במכרז בכל התנאים **המצטברים** שלהלן:

3.1 **ניסיון קודם של המציע - מערכת ניהול קשרי לקוחות - המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות עבור לפחות 3 לקוחות שונים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז**, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות.

הקמה - אפיון, יישום והטמעה של מערכת ניהול קשרי לקוחות רשותית

תחזוקה - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות

לקוחות - רשויות מקומיות, משרדי ממשלה, תאגידי מים וביוב, חברות כלכליות וחברות עסקיות בישראל

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'2 להלן.

3.2 **ניסיון קודם של המציע - אזור אישי - המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקת אזור אישי עבור לפחות 3 לקוחות שונים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז**, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של אזור אישי.

הקמה - אפיון UX, אפיון טכנולוגי, עיצוב, הטמעה

תחזוקה - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות

לקוחות - רשויות מקומיות, משרדי ממשלה, תאגידי מים וביוב, חברות כלכליות וחברות עסקיות בישראל

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'2 להלן.

3.3 **תצהיר ואישור רו"ח על מחזור כספי - למציע מחזור הכנסות שנתי בשנים 2021, 2022, 2023 של לפחות 1,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2023 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חיי", כהגדרתו בתקן ביקורת הרלוונטי של לשכת רואי החשבון בישראל.**

המציע יצרף הצהרה ואישור רו"ח בנוסח המצורף כמסמך א'4.

התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו יכולה להיפסל ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות המזמינה ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף.

אסמכתאות ותנאים נוספים:

- 3.4. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או יחיד עוסק מורשה שאינו תאגיד רשום.
- המציע יצרף תעודת עוסק מורשה או במקרה בו המציע הינו תאגיד יצורפו המסמכים הבאים:**
- 3.4.1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף (מאומת ע"י עו"ד כ"נאמן למקור").
- 3.4.2. תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים).
- 3.4.3. אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל.
- 3.5. המציע נעדר זיקה לחבר הרשות / הנהלת הרשות ו/או עובד הרשות.
- המציע יצרף תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לע**
- בד הרשות - בנוסח המצורף כמסמך א'5, מאושרת ע"י עו"ד.**
- 3.6. המציע רכש את מסמכי המכרז.
- המציע יצרף קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.**
- 3.7. **נוסח ערבות מכרז** - המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית - בסך של 10,000 ₪ כמפורט בסעיף 7 להלן.
- המציע יצרף ערבות מקור בנוסח מסמך א'6, בדיוק. ועדת המכרזים תהא רשאית לאשר קבלת ערבות בנקאית עם שינויים קלים ובלבד שאין שוני ממסמך א'6 בשם המציע, מספר המכרז, תוקף הערבות וההצמדה הנדרשת למדד הנדרש.**
- 3.8. למציע אישורים תקפים על שמו לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה.
- המציע יצרף תצהיר בדבר קיום תנאים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר כדין, בנוסח מסמך א'7.**
- 3.9. תצהיר זכויות קניין - המציע הינו בעל זכויות היוצרים במערכת או שהינו ספק מורשה מטעם היצרן להפצת המערכת.
- המציע יצרף תצהיר זכויות קניין בנוסח המצורף כמסמך א'3, להוכחת עמידתו בדרישה זו.**
- התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו יכולה להיפסל ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות המזמינה ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף.**

4. הצעת המשתתף

- 4.1. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, (המגיש יכונה לעיל ולהלן: "המשתתף" או "המציע") כאשר כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 4.2. הצעת המשתתף תוגש אך ורק על גבי הטופס להגשת הצעה המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה ואשר ימולא בשלמותו בהתאם לתנאים המפורטים בו. מובהר כי יש להגיש את טופס ההצעה הכספית המצורף **כמסמך ד'**.
- 4.3. במסגרת טופס הצעת המחיר על המציע למלא ולנקוב בסכום לביצוע כלל השירותים הנדרשים כמפורט במסגרת מסמכי המכרז כמפורט במפרט הטכני שבמסמך ב' (להלן: **"סה"כ מחיר"**).
- 4.4. מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר בהתאם לפרקים אליהם ניגש המציע. לא ניתן להגיש הצעה חלקית למערכת ו/או לשירות. במקרה בו תוגש הצעה חלקית ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את ההצעה או להשלים את הפריטים החסרים על פי המחיר הגבוה ביותר שהוצע במסגרת המכרז, לפי בחירתה הבלעדית.
- 4.5. המחיר בהצעה יכלול את ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע כל עבודה שהיא השייכת באופן ישיר ו/או עקיף, בהתאם למפורט בחוזה. המשתתף לא יהא זכאי לקבל כל תשלום נוסף מעבר למחיר שיקבע בהצעתו.
- 4.6. מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 4.7. מוסכם וברור שהמזמינה רשאית להתקשר עם הספק לעיין אספקת מערכת ניהול קשרי לקוחות בלבד וללא התחייבות לרכישת בסיס/ נתוני לקוחות רשותי ו/או אזור אישי לתושב.
- 4.8. על הספק להציע מחיר לכל רכיב בנפרד והמזמינה רשאית לרכוש את אחת מהמערכות ו/או יותר לפי צרכיה ולפי שיקול דעתה הבלעדי ואין לספק כל טענה בקשר להתקשרות נשוא המכרז או בקשר לבחירת הרשות לא להתקשר בחלק מהמערכות המוצעות במכרז.
- 4.9. יובהר כי המזמינה תהיה רשאית להקים כל מערכת מהמערכות המפורטות במכרז, כדוגמת בסיס נתוני לקוחות רשותי, באמצעות עובדיה או באמצעות כל גורם שלישי והמזמין מתחייב להיערך מבחינת ממשקים / פיתוח / APIS (להלן: **"התממשקות"**) לשם קיום התממשקות תקינה בין מערכת המערכת אשר תסופק על ידי המציע כדוגמת מערכת ה-CRM לבין המערכת אליה יידרש המציע להתממשק כדוגמת בסיס נתוני הלקוחות הרשותי.
- 4.10. ברור ומוסכם כי לא תשולם כל תמורה בגין התממשקות זו והספק מתחייב לספק על חשבוננו כל מידע ומשאב נדרש לקיום התממשקות תקינה.
- 4.11. יובהר כי בנוסף למזמינה, כלל החברות והתאגידים העירוניים כדוגמת החברה הכלכלית ותאגיד המים יוכלו לבצע שימוש במערכת וזאת ללא כל תמורה נוספת.
- 4.12. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בדרך של תוספת בגוף המסמכים ובין באמצעות מכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה ובכל מקרה יחייב את הצדדים הנוסח שהוכן ע"י המזמינה, ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.
- 4.13. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.
- 4.14. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.
- 4.15. ידוע למציע, כי תקציב **המזמינה** לפרויקט עלול להשתנות מזמן לזמן ומשנה לשנה, ואין התקציב ו/או הרחבתו כל נפקות משפטית להתקשרות בין הצדדים.

5. מסמכי ההצעה

המציע יגיש את הצעתו, על פי המפורט להלן:

- 5.1. הצעת המציע תוגש במעטפה אחת, אשר על גביה ירשם **"מכרז פומבי מספר 36/2024"** ובתוכה יהיו 2 מעטפות **נפרדות** (מעטפה מקצועית, מעטפה כספית).

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

5.2 המעטפה המקצועית

5.2.1 המציע יגיש את מסמכי המכרז ונספחיו ללא מסמך ד' - הצעת מחיר.

5.2.2 על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים להלן:

- 5.2.2.1 כל מסמכי המכרז, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימה ובחותמת המציע;
- 5.2.2.2 מסמכי המעטפה המקצועית יוגשו ב-2 עותקים (מקור + Disk On Key).
- 5.2.2.3 כל מסמכי המענה לשאלות הבהרה שפרסמה המזמינה בהתאם לאמור בסעיף 11 להלן, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימת המציע;
- 5.2.2.4 פרופיל של המציע;
- 5.2.2.5 ככל שהמשתתף הינו תאגיד יצורפו:
 - 5.2.2.5.1 העתק תעודת התאגדות של המשתתף;
 - 5.2.2.5.2 תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים);
 - 5.2.2.5.3 אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל (בשולי טופס ההצהרה (מסמך ב') או במסמך נפרד);
- 5.2.2.6 אישור תקף מפקיד השומה או מרואה חשבון, על כך שהמציע מנהל פנקסי חשבונות ורשימות על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף;
- 5.2.2.7 אישור תקף על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המציע, ככל שיש;
- 5.2.2.8 מסמכים/אישורים המאשרים את עמידת ההצעה ו/או המציע בתנאי הסף המפורטים בסעיף 3 לדליל (מסמך א'1 - מסמך א'10);
- 5.2.2.9 מסמכים להוכחת רכיב האיכות, כמפורט בטבלה שבסעיף 13.1.2 להלן;
- 5.2.2.10 קבצי המענה למסמך ב' - מפרט טכני כקובץ WORD נעול כשכל סעיפיו מלאים בהתאם למפורט במסמך ב'.
- 5.2.2.11 מסמכים טכניים אותם נדרש המציע לצרף להצעתו (במסגרת מסמך ב):
 - 5.2.2.11.1 **מסמך ב'01 - מסמך התפיסה הכללית** - המסמך יתאר את הפתרון המוצע ומרכיביו וכן יכולות אשר יהיו ללקוח ואשר לא צוינו במסמכי הדרישות.
 - 5.2.2.11.2 **מסמך ב'02 - מסמך אבטחת מידע והגנת הפרטיות** - מסמך זה יפרט את אופן עמידת המערכת המוצעת והמציע בנושאי אבטחת המידע ותקנות הגנת הפרטיות הנדרשים במכרז, פירוט התקנים בהם עומד הפתרון ותעודה המעידה על עמידת הפתרון בתקן.
 - 5.2.2.11.3 **מסמך ב'03 - מסמך מתודולוגיית ניהול הפרויקט** - מסמך זה יפרט בין היתר את מתודולוגיית העבודה של המציע ביחס לנושאים הבאים: מתודולוגיית ניהול הפרויקט, תוכנית העבודה ולו"ז כולל לפרויקט לרבות פירוט פעילויות לביצוע, לו"ז קלנדרי ברזולוציה של שבועות, אמצעים וכלי ניהול בהם יעשה שימוש במהלך הפרויקט (דיווח, בקרה, התראה וכדו')

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

5.2.2.11.4 מסמך ב'04 - תיעוד מלא של ה-API -

שם ה-API (לדוגמה: GetObjectDetails)

תפקיד ה-API (לדוגמה: קבלת כלל / חלק מפרטי אובייקט הקיימים בבסיס הנתונים)

שמות השדות הקיימים ב-API + הסבר השדות (לדוגמה: ObjectId = תעודת הזהות של האובייקט)

דוגמה ליישום ה-API (ה-XML המלא)

5.2.3. ככל ותתגלה סתירה בין העותקים השונים, יגבר המענה בעותק המקור.

5.3 המעטפה הכספית הצעת מחיר

5.3.1. המציע יגיש את הצעת המחיר בנוסח מסמך ד'. יובהר ויודגש, מעטפת הצעת המחיר לא תפתח, אלא לאחר בדיקת רכיבי האיכות של המציע, וניקודם.

המסמכים המפורטים לעיל, ישמשו את המזמינה - כל אחד מהם בהתאמה לתוכנו - ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של ההצעה בתנאי הסף במכרז, הן אלו שכל מציע נדרש לעמוד בהם כבר בשלב המכרז והן אלו שהזוכה יידרש לעמוד בהן בשלב ההתקשרות שלו עם המזמינה.

כל השמטה, שינוי או תוספת אשר יעשו במסמכי המכרז, או כל הסתייגות, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או באמצעות מכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, לא יהיו בני תוקף כלפי המזמינה או מי מטעמה ועלולים לגרום לפסילת ההצעה, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של וועדת המכרזים. בכל מקרה הנוסח שהוכן על ידי המזמינה יחייב את הצדדים ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.

לא צירף המציע להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל או צירף מסמכים שאינם ברורים או סותרים זה את זה, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין לבקש כי יוסיף ו/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה. כן רשאית ועדת המכרזים להתעלם מפגמים טכניים, פגמים שאינם מהותיים ופגמים אשר אינם מצדיקים את פסילת ההצעה על הסף, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

6. תקופת ההתקשרות

6.1. תקופת ההתקשרות למתן השירות נשוא מכרז זה הינה ל-36 (שלושים ושישה) חודשים קלנדריים עם אופציה חד צדדית לרשות להארכת ההתקשרות לחמש תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת.

6.2. למרות האמור לעיל, זכותה של המזמינה, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט, לבטל את החוזה עם הזוכה בכל עת, מבלי שתצטרך לנמק החלטתה, ובלבד שתיתן לזוכה הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום. במקרה זה, לא תהא לזוכה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הרשות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביטול ההתקשרות, למעט זכותו לקבל את התמורה בגין השירות שסופק על ידו עד למועד ביטול ההתקשרות.

6.3. מבלי לגרוע מזכותה המוחלטת של המזמינה, שיקול אפשרי להפסקת ההתקשרות יהיה גם, אך לא רק, קיומו של ניגוד עניינים, בהתחשב, בין היתר, בהנחיות ו/או נהלי משרד הפנים או בפסיקת בתי המשפט בסוגיה זו.

7. ערבות מכרז

7.1. לצורך הבטחת התחייבויותיו בהתאם לדרישות המכרז ונספחיו, ובכלל זאת חתימת ההסכם המצורף לו, יצרף המציע להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית ואוטונומית לטובת קראנו, הבנו ומקובל עלינו

המזמינה, בת-פירעון עם דרישה ראשונה, בנוסח **מסמך א'6 בדיוק**, בסך של 10,000 ₪ (להלן: **"ערבות המכרז"**). ערבות המכרז תהיה על שם המציע בלבד ותהיה בתוקף עד 25/09/2025 ועד בכלל.

7.2. ועדת המכרזים ו/או המזמינה רשאית בהתאם להוראות המכרז לפסול הצעה אשר ערבות המכרז שצורפה לה אינה עומדת בתנאי מכרז זה או שניסוחה אינו זהה במדויק לניסוח המופיע **במסמך א'6**.

7.3. ועדת המכרזים ו/או המזמינה יהיו רשאיות להגיש את ערבות המכרז לפירעון, כולה או חלקה, אחרי שנתנה למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו, במקרים הבאים:

7.3.1. כל אימת שהמציע יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.

7.3.2. כל אימת שהמציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

7.3.3. כל אימת שהמציע מסר לוועדת המכרזים ו/או המזמינה מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

7.3.4. כל אימת שלאחר שנבחר המציע כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות עם המזמינה

והכל מבלי לגרוע מזכותה של המזמינה לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב מעשים כאמור לעיל.

7.4. המזמינה תהיה רשאית לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף ערבות המכרז לתקופה של 90 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. במקרה זה יגישו המציעים ערבות מכרז חדשה (או יאריכו את תוקף ערבות המכרז המקורית שמסרו) תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המזמינה.

7.5. הוכרז הזוכה במכרז, יאריך הזוכה את תוקף ערבות המכרז שהגיש בהתאם להנחיות המזמינה לאחר שהזוכה במכרז חתם על ההסכם והמציא אישורי ביטוח וערבות הביצוע כאמור בסעיף 14.2, תוחזר לו ערבות המכרז.

7.6. מציע שהצעתו לא זכתה, תוחזר ערבות המכרז שמסר במסגרת הצעתו תוך 90 יום מיום התקשרות המזמינה עם הזוכה כאמור במכתב הזכייה שיישלח לזוכה. ערבות המכרז תוחזר למציעים אשר לא זכו במכרז בדואר רשום לכתובת שציין כל מציע בהצעתו.

8. אופן ומועד הגשת הצעה

8.1. על המציע, להגיש את הצעתו ושאר מסמכי המכרז, לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי המזמינה, רחוב אשוהדאי עיריית כפר קאסם, במעטפה סגורה הנושאת את הכיתוב **"מכרז פומבי מספר 36/2024"** בלבד **בדיוק** עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.

לא תתקבלנה הצעות הנשלחות בדואר ו/או בכל דרך אחרת שאינה מסירה ידנית לתיבת המכרזים ו/או שהתקבלו לאחר המועד הקובע המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.

8.2. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון כאמור, תושב למשתתף, **ולא תידון כלל**.

8.3. מגישי הצעות רשאים להשתתף בפתיחת מעטפות המכרז.

8.4. המזמינה רשאית לבצע כל שינוי ואף להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה למשתתפים שתפורסם באתר האינטרנט העירוני. באחריות המציעים לעקוב אחר פרסומים אלו.

8.5. בהגשת הצעתו מביע המשתתף הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת לכל תנאי ההסכם ההתקשרות.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

9. הצעה משותפת/קבלני משנה

- 9.1 יובהר, כי אין להגיש הצעות במשותף, דהיינו הצעה אחת המוגשת על-ידי שני מציעים במשותף, או יותר. יחד עם זאת, ניתן להגיש הצעה אשר תסתמך על ביצוע באמצעות קבלן/קבלני משנה קבועים, אשר יוצגו במסגרת ההצעה למכרז. במקרה שההצעה כוללת שיתוף קבלן/קבלני משנה כאמור, יחולו ההוראות הבאות:
- 9.1.1 המציע יתאר ויפרט את כל ספק/קבלני המשנה והסוכנים המעורבים, בהתאם לפירוט שבטופס ההצעה (מסמך א'1/א), ובשינויים המחויבים.
- 9.1.2 על קבלן המשנה לעמוד בתנאי הסף החלים על המציע או להציג ניסיון קודם בתחום הביצוע שהוטל על קבלן המשנה, לפחות 3 שנות ניסיון. במידה שיוצגו קבלני משנה על ידי המציע במסגרת הצעתו, יצורפו להצעה מסמכים המעידים על עמידת קבלן המשנה בתנאי הסף.
- 9.1.3 במסגרת המסמכים שיגיש המציע ואשר מתארים את הצעתו, יפרט בכל סעיף ורכיב מי הספק/מבצע של אותו סעיף ורכיב. במקרה ומדובר ביותר מגורם אחד, יפורט גם מה חלקו של כל אחד.
- 9.1.4 יש לצרף הסכם בין המציע לקבלן / קבלני המשנה (ההסכם יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).
- 9.1.5 כל שימוש בקבלן משנה יהיה אך ורק באישור מראש ובכתב של המזמינה, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו. מובהר, כי זכות זו של המזמינה תהיה תקפה גם במסגרת ההתקשרות עם הזוכה ותכלול גם את זכות המזמינה להפסיק עבודת קבלן משנה אשר אושרה על-ידי המזמינה לפני כן.
- 9.1.6 קבלן משנה שיוצג מטעם המציע במהלך תקופת ההתקשרות יהיה רשאי לבצע שירותים רק לאחר שאושר מראש ובכתב על ידי המזמינה.
- 9.2 כל התחייבויות הזוכה בהתאם לכל מסמכי המכרז, יחולו בשינויים המחייבים גם על קבלן המשנה בקשר לאותם שירותים שיבצע קבלן המשנה ומובהר, כי לא יהא בכך כדי לגרוע כהוא-זה מאחריות הזוכה לכל הפרויקט (לרבות מה שיבוצע בפועל על-ידי קבלן המשנה) ולכל פעולות ועבודות קבלן המשנה, כמו גם למחדליו או נזקים שייגרמו על-ידי ו/או מי מטעמו.

10. רכישת חוברת המכרז והוצאות

- 10.1 המכרז מפורסם באתר הרשות, כאשר על מציע להורידו מן האתר, למלא את הנדרש, ולהגישו בהתאם לקבוע בהוראות המכרז.
- 10.2 כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, תחולנה על המציע.

11. שאלות הבהרה

- 11.1 עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות למזמינה, באמצעות פניה לוועדת המכרזים בדוא"ל alonb@kfar-qasem.muni.il, שאלות הבהרה בכתב במסמך MS-Word בלבד, במבנה שלהלן:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת הבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה
------	-----------------------------------	--------------------	------------

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה

- כמו כן יש לציין את פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון.
- 11.2. יודגש, כי המזמינה לא תענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לנציג המזמינה, בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל. כן יודגש, כי המזמינה אינה מתחייבת לענות על כל השאלות שיוגשו.
- 11.3. ככל שיהיו שינויים במכרז, תופץ הודעה לכל הנרשמים למכרז והיא תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 11.4. כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב תחייבנה את המזמינה.
- 11.5. המזמינה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יפורסמו באתר האינטרנט העירוני, יחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו. באחריות כל מציע לעקוב אחר פרסומים אלו.

12. כנס מציעים - לא יתקיים

- 12.1. כנס מציעים, באם יתקיים, יתקיים במשרדי המזמינה בתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.
- 12.2. ההשתתפות בכנס מומלצת.
- 12.3. בסיום כנס המציעים תפרסם המזמינה פרוטוקול אשר יכיל את המידע שנמסר בכנס המציעים.
- 12.4. למען הסר ספק מובהר בזאת כי רק הפרוטוקול הכתוב, אשר הופץ על ידי המזמינה, הינו המסמך המחייב את המזמינה.

13. בחינת ההצעות

- 13.1. המזמינה תבחן ותעריך את ההצעות של המשתתפים כמפורט להלן:
- 13.1.1. בדיקת שלמות הצעת המציע ועמידתו של המציע בתנאי הסף.
- למען הסר ספק מובהר בזאת כי על המציע לצרף להצעתו את כל המידע שיאפשר לרשות לבחון את מידת עמידתו באמות המידה לאיכות בין אם העמידה הרשות לרשותו מסמך ייעודי לעשות כן ובין אם לא.
- 13.1.2. בדיקת מרכיב האיכות של הצעת המשתתף במכרז.
- מרכיב האיכות מהווה 60% מהציון הסופי של המציע והוא ינוקד על פי הקריטריונים הבאים כדלקמן:

אופן הניקוד	נקודות	ניסיון מקצועי
הניקוד יינתן למציעים בהתאם לכמות הלוקוחות עבורם ביצע המציע	10	

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

אופן הניקוד	נקודות	
<p>פרויקט הכולל אפיון, אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות מעבר לדרישות תנאי הסף</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 לקוחות = 0 נקודות • עבור כל פרויקט נוסף יינתנו 2 נקודות נוספות עד לסך כולל של 10 נקודות 		של המציע - מערכת ניהול קשרי לקוחות
<p>הניקוד יינתן למציעים בהתאם לכמות הלקוחות עבורם ביצע המציע פרויקט הכולל אפיון, אספקה, הטמעה ותחזוקה של אזור אישי לתושב מעבר לדרישות תנאי הסף</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 לקוחות = 0 נקודות • עבור כל פרויקט נוסף יינתנו 2 נקודות נוספות עד לסך כולל של 10 נקודות 	10	ניסיון מקצועי של המציע - אזור אישי לתושב
<p>המזמינה תמנה ועדה מקצועית, לפי שיקול דעת המזמינה. הועדה תיבחן את תיק העבודות אשר יצורף על ידי המציעים. הניקוד יינתן, בין היתר, על פי התרשמות הוועדה מעיצוב האזור האישי לתושב וחווית המשתמש.</p> <p>יובהר כי על המציע לצרף, במסגרת מסמך א'1 רשימת קישורים תקינים / צילומי מסך לאזורים אישיים אשר הוקמו על ידו ואשר הינם עומדים בתנאי הסף 3.2.</p>	10	התרשמות מהאזור האישי לתושב
<p>הניקוד יינתן למציעים בהתאם לכמות הלקוחות עבורם ביצע מנהל הפרויקט המוצע, פרויקט הכולל אפיון, אספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות.</p> <p>עבור כל לקוח תינתן נקודה עד לסך כולל של 10 נקודות</p>	10	ניסיון מנהל הפרויקט המוצע
<p>המזמינה תמנה ועדה מקצועית, לפי שיקול דעת המזמינה. הועדה תיבחן את המציע ואת המערכות המוצעות על ידו במסגרת המכרז. המזמינה שומרת על זכותה לבצע את הראיון באמצעות פלטפורמה כדוגמת ZOOM.</p> <p>ראיון ההתרשמות יבוצע כמפורט להלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. כל מציע יגיע למשרדי המזמינה בתאריך שיקבע ע"י המזמינה. בפגישה יהיה נוכח לפחות מנהל הלקוח ומנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע 2. לכל מציע יוקצו 210 דקות במסגרתן יתבקש המציע להציג את הנושאים כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> • פרופיל המציע וניסיון המציע ומנהל הפרויקט בביצוע פרויקטים בעלי מאפיינים דומים - 5 דק' • הצגת פתרון בסיס נתוני לקוחות מרכזי - 30 דק' • הצגת מערכת ניהול קשרי לקוחות - 90 דק' • הצגת אזור אישי לתושב - 60 דק' • שאלות, תשובות וסיכום המפגש - 25 דק' <p>במהלך הראיון יוצגו למציעים מקרים ותגובות בהתאם לתרחישים אשר יוגדרו על ידי הרשות. המזמינה תדרג את ההצעות בהתאם קראנו, הבנו ומקובל עלינו</p>	40	ראיון התרשמות - הצגת מערכת

אופן הניקוד	נקודות	
<p>להתרשמותה מיכולתו של המציע וכן של מנהל הפרויקט מטעם המציע לבצע את הפרויקט בצורה איכותית, וכן מאיכות, שלמות, בשלות והתאמת הפתרון המוצע על ידי המציע.</p> <p>לצורך ההדגמה המזמינה תעמיד לרשות המציג מקרן, וחיבור לרשת האינטרנט. למרות האמור לעיל על המציג להצטייד במודם סלולרי מתאים למקרה של תקלה בחיבור לאינטרנט הרשות. לא תתקבל כל טענה כי איכות המודם באמצעותו נערכה ההדגמה פוגמת ביכולות להציג את הפתרון.</p> <p>בתום המצגות יקבע הצוות המקצועי את הניקוד לסעיף זה וזאת ע"פ התרשמות הצוות המקצועי מיכולות המערכת המוצעת, התרשמות מבשלות הפתרון הטכנולוגי המוצע והתאמתו לצרכי הרשות וכן התרשמות ממנהל הפרויקט המוצע כפי שיוצגו בפני הצוות המקצועי על המציע להעביר המזמינה במועד ביצוע הראיון, את כלל האמצעים לרבות מצגות וכל פריט אחר אשר יוצגו במהלך ראיון ההתרשמות.</p>		
<p>המזמינה, תפנה בצורה עצמאית או באמצעות צוות מקצועי, לשני ממליצים מתוך רשימת הממליצים אשר תסופק על ידי המציע בהצעתו. המזמינה שמורה הזכות לפנות לממליצים שאינם מופיעים ברשימת הממליצים של המציע.</p> <p>המזמינה תהיה רשאית לקיים סיורים אצל לקוחות המציעים לצורך התרשמות מהפתרון אשר יושם.</p> <p>קריטריונים לדוגמה אותם תבחן המזמינה בראיון/ סיור הממליצים הינם:</p> <ul style="list-style-type: none"> • עמידת הספק בלוחות זמנים והתחייבויותיו במסגרת ההסכם • עמידת הספק ב-SLA לטיפול בתקלות • זמינות הספק לביצוע פיתוחים נוספים במערכות המוצעות • יחסי אנוש של הספק ושל מנהל הפרויקט • מקצועיות הספק • איכות הפתרון • והתאמתו לצרכי המזמינה <p>ככל ובידי המזמינה תמצא חוות דעת שלילית אודות המציע, המזמינה תהיה רשאית לפסול את הצעת המציע.</p>	20	חוות דעת ממליצים
	100	סה"כ

על המציע לצרף אסמכתאות ו/או הוכחות לשם הבחינה האיכותית של הצעתו, לרבות פירוט הניסיון הנדרש במתכונת הטבלה שבמסמך א'1 (א), ו/או מסמך א'1 (ב), פירוט ניסיונו של מנהל הפרויקט בטבלה שבמסמך א'8, צירוף המלצות ועוד.

מובהר כי ועדת בחינת איכות ההצעה יכולה לכלול נציג ועדת המכרזים העירונית.

על המציע לקבל לכל הפחות **70 נקודות** במרכיב האיכות (להלן: "ניקוד איכות מינימאלי"). מציע אשר לא יקבל את ניקוד האיכות המינימאלי הנדרש- הצעתו יכולה להיפסל.

13.1.3. בחינת הצעת המחיר של המציע במכרז.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

13.1.3.1. מרכיב זה מהווה 40% מהציון הסופי של המציע. במסגרת בחינת מרכיב זה, מעטפות ההצעות הכספיות של מציעים אשר עמדו בדרישות ניקוד האיכות המינימאלי, תיפתחנה ויבוצע שקלול של המחירים שהוצעו ע"י המציעים.

13.1.3.2. אמת המידה היא המחיר הקבוע החודשי המוצע להפעלת המערכות ולביצוע כלל השירותים הנדרשים כמפורט במסגרת מסמכי המכרז ובמפרט הטכני (מסמך ב') לאורך תקופת ההתקשרות, כולל כל העלויות של הספק לרבות, אך לא רק, פיתוח, התאמה, הסבת נתונים, התקנה, הפקת דוחות, הדרכה, רישיונות, הטמעה, שיפורים ושינויים בהתאם לדרישות המזמינה וכל העלויות האחרות לצורך עמידה במלוא תנאי המכרז, כמגולמות במחיר החודשי. לא תשולם כל תוספת מעבר למחיר זה.

13.1.3.3. המציע ייקח בחשבון את דרישות המזמינה לשיפורים במערכות שיתעוררו לאורך תקופת ההסכם. מחיר המערכת ייצג את כל עלויות המציע בהספקת השרות לאורך תקופת ההתקשרות.

13.1.3.4. מציע שהציע את ההצעה הנמוכה ביותר יזכה ל-100 נקודות, והמציעים האחרים שעלו לשלב השוואת ההצעות הכספיות יזכו לניקוד יחסי בסדר יורד אחריו. כמתואר בנוסחה שלהלן:

$$P = \frac{A}{B} \times 100$$

כאשר:

$$\begin{aligned} P &= \text{ציון המחיר להצעה הכספית הנבחרת} \\ A &= \text{ההצעה הכספית הנמוכה ביותר} \\ B &= \text{ההצעה הכספית הנבחרת} \end{aligned}$$

13.1.4. שקלול ציון האיכות עם ציון המחיר ובחירת הזוכה.

בשלב הרביעי יוענק הניקוד הסופי עבור ההצעה המוצעת תוך שקלול ציון האיכות כאמור בסעיף 13.1.2 ב-60% עם ציון המחיר כאמור בסעיף 13.1.3 ב-40%.

13.2. ככלל, בכפוף לזכויות המזמינה על פי דין ועל פי מסמכי המכרז ובכפוף לדיני המכרזים, הצעת המחיר המשוקללת הטובה ביותר יכולה להיות מומלצת כהצעה זוכה במכרז.

13.3. ככלל, בכפוף לזכויות המזמינה על פי דין, יכולה ועדת המכרזים להמליץ על זוכה העומד בתנאי הסף והגיש הצעה כנדרש אשר הצעתו המשוקללת היא הטובה ביותר.

13.4. על אף האמור לעיל, מובהר כי ככל שבידי המזמינה תהא המלצה שלילית על המשתתף ממזמין שירותים אחר או ככל המזמינה יש ניסיון קודם רע עם המשתתף, תוכל המזמינה לזמנו לשימוע בפני ועדת המכרזים ואף תוכל להמליץ על פסילת הצעתו.

13.5. אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שישעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה ע"י ועדת המכרזים ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.

13.6. אי הגשת מסמך או מסמכים, אשר יש להגישם לפי דרישות מכרז זה, עלול לגרום לפסילת ההצעה או לדרישה להשלמתם ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.

13.7. למרות כל האמור לעיל, ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבוע כל הצעה שהיא כזוכה, כן רשאית ועדת המכרזים להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה.

13.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת 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, קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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.

13.9. ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף והצעתו במסגרת שיקוליה כאמור, לרבות מאזנים, דו"חות, מע"מ ודו"חות ניכויים וכיו', לפצל את הזכייה במכרז וכו'.

13.10. ועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות כל שיקול רלוונטי, לרבות אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונה של המזמינה ושל גופים אחרים עם המציע בעבר, וכן לפסול הצעה על סמך ניסיון שלילי קודם כאמור. לצורך כך, תהא רשאית המזמינה לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם המזמינה כנדרש.

13.11. למזמינה שמורה הזכות לחלט את ערבות המכרז בכל מקרה מהמקרים שפורטו לעיל, וכפיצוי מוסכם, ומבלי שהדבר יפגע בסעדים אחרים נוספים העומדים לרשות המזמינה.

13.12. היה ותהייה מספר הצעות אשר תיקבענה על ידי ועדת המכרזים כהצעות הטובות ביותר (שעמדו בתנאי הסף) הן זהות מבחינת ניקוד סופי כולל, תהיה ועדת המכרזים רשאית להכריע ביניהן על סמך ריאיון או לערוך התמחרות נוספת שבה יתבקשו המציעים להגיש הצעה משופרת תוך שלושה (3) ימים מיום קבלת הודעה על כך, ובין הצעות אלה תיקבע ההצעה הזוכה במסגרת ועדת המכרזים.

13.13. לחילופין, ועדת המכרזים תהיה רשאית לקיים ההגרלה בין ההצעות הזרות.

14. הודעה על זכייה וההתקשרות

14.1. עם קביעת הזוכה במכרז, תודיע על כך המזמינה לזוכה.

14.2. עד המועד שיהיה נקוב בהודעת המזמינה על הזכייה במכרז כאמור, ימצא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות הערבות הבנקאית לביצוע ואישור על עריכת ביטוחים וכן יחתום על ההסכם המצורף למכרז (מסמך ג').

14.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכייתו ו/או חזר בו מהצעתו, תהא רשאית המזמינה לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז, ולחלט את הערבות אשר הוגשה ע"י המשתתף במצורף להצעתו וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותו נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן תהא רשאית המזמינה במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע או יזם אחר בכל התנאים שימצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית המזמינה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.

14.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור והמזמינה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החליטה שלא לבטל את הזכייה, תהא המזמינה זכאית לסך של 1,000 ₪ (אלף ₪) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בהודעת המזמינה על הזכייה במכרז ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה או מועד המצאת כל האישורים.

14.5. המזמינה תיתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכייתם ותחזיר להם את ערבות המכרז.

14.6. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על-ידי המזמינה.

14.7. ההסכם המצורף למסמך זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה. יש לראות את מכרז זה ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמסמך אחד המשלים זה את זה. בכל מקרה של סתירה בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, ייעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

ליישב בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, יגבר נוסח ההסכם ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים, וכנוסח הכתוב במכרז זה, נוסח ההסכם כולל את הנספחים להסכם במלואם. ובכל מקרה המפרט הכתוב עולה על האמור בהסכם.

15. ביטול המכרז

- 15.1. המזמינה רשאית לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים, שיקולי תקציב ובכל מקרה נוסף לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 15.2. בנוסף לאמור לעיל ולאמור עפ"י כל דין, מובהר בזאת, כי המזמינה תהא רשאית - אך לא חייבת - לבטל את המכרז גם בכל אחד מהמקרים האלה:
- 15.2.1. ההצעות שהוגשו הן במחיר נמוך או גבוה באופן מהותי או בלתי סביר מהאומדן המקצועי שנערך ו/או מהמחיר שנראה המזמינה כמחיר הוגן וסביר לאספקת השירותים, וזאת בהסתמך על המחיר אותו נוהגת המזמינה לשלם עבור אספקת השירותים נשוא מכרז זה ו/או המסגרת התקציבית שאושרה לקבלת השירותים.
- 15.2.2. התברר לעורך המכרז, לאחר פרסום מסמכי המכרז ו/או לאור שאלות ההבהרה ו/או לאחר פתיחת ההצעות, שנפלה טעות במפרט או בדרישות המפורטות במסמכים, או שהושטו נתונים/ דרישות מהותיים מהמפרט, או שאלה בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.
- 15.2.3. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות מחיר ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.
- 15.3. החליטה המזמינה על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי המזמינה ו/או כלפי מי מטעמה והמזמינה לא תידרש לנמק את סיבת הביטול.

16. אחריות

- 16.1. המזמינה אינה נושאת בכל אחריות להוצאה או נזקים שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו.
- 16.2. מובהר במפורש, כי בכל מקרה לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז זה, לרבות במקרה של ביטול המכרז על ידי המזמינה.

17. סודיות ועיון במסמכים

- 17.1. בקבלת מסמכי המכרז המציע מתחייב לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לו על ידי המזמינה בקשר או לצורך מתן השירותים.
- 17.2. לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, הספק מתחייב להחתים את עובדיו קבלני המשנה שלו או כל מי מטעמו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המזמינה.
- 17.3. המציע מתחייב לציית לכל הוראות המזמינה בכל הנוגע לשמירת סודיות.
- 17.4. כל מסמכי המכרז הינם רכוש המזמינה והמסמכים מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת. לא הגיש המציע הצעה, או קיבל הודעה מהמזמינה כי לא זכה במכרז, יחזיר המציע מיד את מסמכי המכרז על חשבונו, אם נדרש לעשות כן על ידי המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

17.5. עיון בהצעה הזוכה:

17.5.1. מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הזוכה. ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

17.5.2. מציע הסבור שחלקים מסוימים מהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין, ועל אף עמדת המציע – ולמציע לא תהיה כל טענה בשל כך.

18. הודעות ונציגות

18.1. כל מציע במכרז יציין במסגרת **מסמך א(1)** את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור במכרז ואת שמו, מספר הטלפון והפקסימיליה וכתובת דואר האלקטרוני של נציג מטעמו המוסמך לחייב את המציע על פי דין לעניין מכרז זה.

18.2. הנציג יהיה מוסמך לייצג את המציע ולהתחייב בשמו. על נציג זה להיות תושב ישראל, וכתובתו בישראל.

18.3. הודעות למציעים יכול שתשלחנה בדואר, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה לפי הפרטים שסיפקו המציעים בהצעתם. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 72 שעות ממועד המשלוח. הודעה שנשלחה בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 24 שעות ממועד המשלוח. לא תתקבל כל טענה בנוגע לאי-קבלת הודעה אשר נשלחה על ידי המזמינה לכתובת ו/או למספר הפקס ו/או לתיבת הדואר האלקטרוני של מי מהמציעים אם זו נשלחה בהתאם לפרטים שסופקו על ידו.

19. הוראות נוספות

19.1. בחירתם של המציעים כזוכים במכרז לא תקנה להם בלעדיות במתן השירותים, והמזמינה רשאית להתקשר עם ספקים/קבלנים נוספים לשם ביצוע שירותים מהסוגים נשוא המכרז.

19.2. יודגש, כי המידע, לרבות המקצועי, המסופק למציעים על ידי המזמינה במסגרת מסמכי מכרז זה, הינו בהתאם למירב ידיעתה והערכתה של הרשות במועד עריכת מכרז זה ופרסומו. יחד עם זאת, מובהר כי מקום בו נמסרו נתונים כמותיים, המידע הוא בגדר אומדנה בלבד, ואין המזמינה מתחייבת למלא היקף הנתונים הכמותיים האמורים, לא בעת עריכת המכרז ולא בעת תקופת ההתקשרות.

19.3. על המציעים לבדוק בעצמם ובאופן עצמאי את כל הנתונים המשפטיים, הטכניים והמקצועיים או העסקיים הרלבנטיים לכל אחד מהם, לשם הגשת הצעותיהם או לשם מילוי מכלול התחייבויות הזוכה במכרז על פי המכרז והחוזה.

19.4. ההצעות תיערכנה ותוגשנה בהתאם להוראות כל דין, והמציעים ייחשבו כמי שקיבלו יעוץ משפטי ומקצועי מתאים לצורך השתתפות במכרז והגשת הצעות. בחתימתו של כל מציע על גבי מסמכי מכרז זה, יראו כל אחד מן המציעים כמי שקיבל לידיו את מסמכי המכרז, קרא אותם והבינם, ביצע את כל הבדיקות והבירורים שחפץ לברר וכי הוא מקבל על עצמו את תנאיהם ואת כל ההתחייבויות הכלולות בהם.

19.5. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע למכרז זה תהא נתונה לבית המשפט במחוז תל אביב יפו ולהם בלבד, ולא לבתי משפט אחרים כלשהם.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

19.6. מכרז זה הוא קנינה הרוחני של חברת אלטרנט, אשר נתנה המזמינה זכות שימוש במכרז זה לצורך שימושה במכרז זה. המכרז מפורסם לצורך הגשת הצעת המציע בלבד. אין לעשות במכרז זה שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

19.7. דרישות ביטוח

19.7.1. יודגש כי האישור בדבר קיום ביטוחים המצורף כנספח להסכם אינו צריך להיחתם ע"י חברת הביטוח כבר בשלב הגשת ההצעה, אלא ע"י המציע. נוסח מלא וחתום ע"י חברת הביטוח של המסמך האמור יוגש רק על ידי הזוכה במכרז.

19.7.2. יחד עם זאת, תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמינה לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה בהליך, המפורטות במסמכי המכרז. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים. כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה כל הסתייגויות לדרישות הביטוח.

20. הצעה בודדת

20.1. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. האמור לעיל חל גם על מי ששולט במציע, או הנשלט על ידי המציע, או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט גם במציע. לצורך כך יהיה למונח "שליטה" המשמעות שניתנה לו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

20.2. כאמור לעיל, לא תותר הגשת הצעה משותפת לשני גופים משפטיים.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'1 (א) - פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם

1. פרטי המשתתף

#	
1.1	שם המציע
1.2	כתובת
1.3	שם וטלפון איש קשר נציג המציע
1.4	מספר פקס למשלוח הודעות
1.5	כתובת דואר אלקטרוני למשלוח הודעות
1.6	סוג חברה (פרטית / ציבורית וכדו')
1.7	חברת אם
1.8	חברות בנות
1.8.1	א.
1.8.2	ב.
1.8.3	ג.
1.8.4	ד.
1.8.5	ה.
1.8.6	ו.

2. פרטי מנהלים בכירים:

שם	תפקיד
	מנכ"ל
	מנהל הפיתוח / מחלקת פרויקטים
	מנהל השירות

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

3. ותק וניסיון

	שנת יסוד	.3.1
	מספר שנות התמחות	.3.2
	מספר שנות עבודה עם גופים (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים ומשרדי ממשלה)	.3.3

4. כ"א בחברה

	סה"כ עובדים בחברה	.4.1
	מספר עובדים בתחומי הפתרון הנדרש	.4.2

5. הסניף הקרוב למזמינה

	כתובת	.5.1
	טלפון	.5.2
	פקס	.5.3
	שעות פעילות	.5.4
	מספר עובדים בסניף	.5.5

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

6. ספקי המשנה

יש לסמן את הסעיף המתאים ובמידת הצורך יש למלא את פרטי ספקי המשנה.

בהצעתנו לא משולבים קבלני משנה.

בהצעתנו משולבים קבלני המשתנה הבאים:

הערות	אנשי קשר	תחום הפעילות / מערכות שיסופקו על ידו	שם ספק המשנה	
_____	שם מלא: _____ דוא"ל: _____ טלפון: _____	_____	_____	1
_____	שם מלא: _____ דוא"ל: _____ טלפון: _____	_____	_____	2
_____	שם מלא: _____ דוא"ל: _____ טלפון: _____	_____	_____	3
_____	שם מלא: _____ דוא"ל: _____ טלפון: _____	_____	_____	4
_____	שם מלא: _____ דוא"ל: _____ טלפון: _____	_____	_____	5

א. יש לצרף את כל האישורים הרלוונטיים הנדרשים מספקי המשנה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

ב. יש לצרף רזומה של ספק המשנה לרבות תחומי פעילות ואסמכתאות המעידות על עמידתו בתנאי הסף החלים על ספק המשנה, ניסיון ורשימת לקוחות ממליצים בהם פועלות המערכות שיסופקו על ידו או לחילופין מתחום פעילותו

ג. יש לצרף הסכם התקשרות בין המציע לספק המשנה (מובהר כי ההסכם האמור יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך _____ שם המציע _____ חתימה + חותמת

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר
ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה
עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עלי/ה להצהיר אמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'1(ב) - פרטי ספק משנה

יש לצרף מסמך זה עבור כל אחד מספקי המשנה

1. פרטי ספק המשנה

#	
1.1	שם ספק המשנה:
1.2	כתובת:
1.3	שם וטלפון איש קשר נציג ספק המשנה:
1.4	מספר פקס למשלוח הודעות:
1.5	כתובת דואר אלקטרוני למשלוח הודעות:
1.6	סוג חברה: (פרטית / ציבורית וכדו')
1.7	חברת אם:
1.8	חברות בנות:
	א.
	ב.
	ג.
	ד.
	ה.
	ו.

1.9 פרטי מנהלים בכירים:

שם	תפקיד
	מנכ"ל
	מנהל פיתוח
	מנהל השירות

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2. ותק וניסיון

#	
2.1	שנת יסוד:
2.2	מספר שנות התמחות:
2.3	מספר שנות עבודה עם חברות ציבוריות / ממשל:
2.4	מספר לקוחות כללי: (יש להעביר פירוט)
2.5	מספר לקוחות ספציפי לשירותים הנדרשים: (יש להעביר פירוט)

3. היקף עסקי

#	
3.4	היקף שירותים לחברות ציבוריות / ממשל (ממוצע בשנה):

4. כ"א בחברה

#	
4.1	סה"כ עובדים בחברה:
4.2	מספר עובדים בתחומי הפתרון הנדרש:
4.3	מספר עובדי התמיכה בחברה:

5. הסניף הקרוב למזמינה

#	
5.1	כתובת:
5.2	טלפון:
5.3	פקס:
5.4	שעות פעילות:
5.5	מספר העובדים הקבועים בסניף:

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

6. שירותים אותם יעניק ספק המשנה

#	
5.1	
5.2	
5.3	
5.4	
5.5	

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
_____ שם המציע
_____ חתימה + חותמת

אישור עורך הדין

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

_____ תאריך
_____ חתימה + חותמת עו"ד

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'2 - תצהיר ניסיון קודם

1. פירוט ניסיון קודם לצורך עמידה בתנאי הסף וכן לצורך ניקוד האיכות*

1.1. ניסיון קודם של המציע - מערכת ניהול קשרי לקוחות - המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות עבור לפחות 3 לקוחות שונים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות.

הקמה - אפיון, יישום והטמעה של מערכת ניהול קשרי לקוחות רשותית

תחזוקה - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות

לקוחות - רשויות מקומיות, משרדי ממשלה, תאגידי מים וביו, חברות כלכליות וחברות עסקיות בישראל

שם הלקוח	שם איש קשר ותפקיד	טלפון ודוא"ל	השירותים שניתנו על ידי המציע (יש לסמן V במידה וסופק השירות)	תקופת ההקמה	תקופת התחזוקה
_____	_____	טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	_____	_____
_____	_____	טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	_____	_____
_____	_____	טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון	_____	_____

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

שם הלקוח	שם קשר ותפקיד	טלפון ודוא"ל	השירותים שניתנו על ידי המציע (יש לסמן V במידה וסופק השירות)	תקופת ההקמה	תקופת התחזוקה
			<input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות		
		טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	_____	_____
		טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	_____	_____

1.2. ניסיון קודם של המציע - אזור אישי - המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקת אזור אישי עבור לפחות 3 לקוחות שונים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של אזור אישי.
הקמה - אפיון UX, אפיון טכנולוגי, עיצוב, יישום והטמעה

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

תחזוקה - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות
לקוחות - רשויות מקומיות, משרדי ממשלה, תאגידי מים וביוב, חברות כלכליות וחברות עסקיות
 בישראל

שם הלקוח	שם איש קשר ותפקיד	טלפון ודוא"ל	השירותים שניתנו על ידי המציע (יש לסמן V במידה וסופק השירות)	תקופת ההקמה	תקופת התחזוקה
_____	_____	טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון UX <input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי <input type="checkbox"/> עיצוב <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	-	-
_____	_____	טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון UX <input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי <input type="checkbox"/> עיצוב <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	-	-
_____	_____	טלפון: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון UX	-	-

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

שם הלקוח	שם איש קשר ותפקיד	טלפון ודוא"ל	השירותים שניתנו על ידי המציע (יש לסמן V במידה וסופק השירות)	תקופת ההקמה	תקופת התחזוקה
		דוא"ל: _____	<input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי <input type="checkbox"/> עיצוב <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות		
		טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון UX <input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי <input type="checkbox"/> עיצוב <input type="checkbox"/> יישום <input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	-	-

		טלפון: _____ דוא"ל: _____	הקמה <input type="checkbox"/> אפיון UX <input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי <input type="checkbox"/> עיצוב <input type="checkbox"/> יישום	-	-
--	--	------------------------------	---	---	---

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

		<input type="checkbox"/> הטמעה תחזוקה <input type="checkbox"/> ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות			
--	--	--	--	--	--

2. הנ"ל מהווה תצהיר לכל דבר ועניין לרבות לעניין הדין, בהתאם למפורט בסעיף מספר 3 - תנאי סף להשתתפות במכרז.

* לצורך הוכחת רכיב האיכות בהצעה - יש למלא ולפרט במסגרת מתכונת הטבלה דלעיל את ניסיון המציע עבור לקוחות נוספים (מעבר לקבוע בתנאי הסף).

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה + חותמת	שם המציע	תאריך
---------------	----------	-------

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

אישור עורך הדין

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

חתימה + חותמת עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'3 - תצהיר זכויות קניין

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז פומבי מספר 36/2024 שפרסמה המזמינה (להלן: "המציע").

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

(סמן V במשבצת המתאימה)

המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.

זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את שרותיו.

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

כל פעילות, מידע או קניין רוחני שיופק במסגרת ההתקשרות עם המזמינה, יהו קניינים המלא והבלעדי של המזמינה והמציע מוותר על הזכויות המוסריות (זכות הייחוס-"קרדיט" וזכות השלמות) ומתיר למזמינה לייחס את התוצרים והקניינים לעצמה, לאחרים מטעמים או לא לייחסם כלל.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
שם
חתימה + חותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליה/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
חותמת ומספר רישיון עו"ד
חתימת עו"ד

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'4 - תצהיר ואישור רו"ח על מחזור כספי

תאריך:

לכבוד:

הנדון : אישור על מחזור כספי לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון שלכם/ של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. לחילופין:
- הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2). לחילופין:
- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן. לחילופין:
- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 מחזור ההכנסות השנתי של חברתכם בשנים 2019, 2020 ו-2021 הינו בסך של לפחות 1,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ).
- ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2021 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן הביקורת הרלוונטי של לשכת רואי החשבון בישראל.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

בכבוד רב,

חתימת רואי החשבון

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

הערות:

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

הנדון: מסמך א'5 - תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות

1. אני הח"מ מצהיר בזאת כי המזמינה, הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
 - 1.1. 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 בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
 - 1.2. כלל 12 א(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו-2 (1) (ב))."
 - 1.3. סעיף 174 א(א) לפקודת העיריות [נוסח חדש], הקובע כי:

"פקיד או עובד של מועצה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם המועצה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - 2.1. בין חברי מועצת המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 2.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 2.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
 - 2.4. ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
 - 2.5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
 - 2.6. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א(3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת המועצה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א(א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

חתימה + חותמת המציע

שם המציע

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'6 - נוסח ערבות מכרז

לכבוד

עיריית כפר קאסם

א.ג.,

תאריך: _____

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ מספר זיהוי _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים שקלים חדשים) וזאת בקשר עם השתתפות המבקשים במכרז מספר 36/2024 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקשים ע"פ תנאי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 7 ימים מדרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי, לרבות שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 25/09/2025 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי 25/09/2025 לא תיענה.

לאחר יום 25/09/2025 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב

(בנק)

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'7 - תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן - "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמינה. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני נותן תצהיר זה בהתאם לדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן - "החוק").
3. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע ו/או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בחוק) לא הורשע ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה עפ"י חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991, או לפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987), או לחלופין, המציע ו/או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות (כהגדרתן לעיל), אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עלי/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'8 - פרטי מנהל הפרויקט

בפרק זה יש לפרט פרטים אודות מנהל הפרויקט המוצע, ידע מקצועי, ניסיון עסקי שלו כמנהל פרויקטים מסוג זה.

מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה. פרט שאינו רלוונטי למציע יש לציין "אין" במקום המתאים.
יש לצרף תעודות הסמכה ביחס למנהל הפרויקט אשר יעסוק בביצוע השירותים כגון הסמכות בתחום פיתוח התוכנה, תקני איכות ואבטחת מידע, אישורי בדיקות עני"א ואבטחת מידע, וכן אישורים והסמכות שניתנו מטעם יצרני התוכנה כנדרש במסגרת המכרז.

פרטים כלליים

שם מנהל הפרויקט/ בקר האיכות:

טלפון נייד:

דוא"ל:

סייעים למנהל הפרויקט (באם יצורפו)

תפקיד	שם	השכלה	ניסיון מקצועי

ותק וניסיון של מנהל הפרויקט

מספר שנות ניסיון במחשוב:

מספר שנות התמחות במערכות שו"ב / מתח נמוך

מספר שנות עבודה אצל המציע:

ניסיון קודם

רשימת לפחות שני גופים דומים (מתן שירותים ציבוריים) שמנהל הפרויקט מספק / סיפק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז, בעלי מאפיינים דומים למזמינה

מס'	שם הלקוח	שם איש קשר ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר
1			

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מס'	שם הלקוח	שם איש קשר ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר
2			
3			
4			
5			
6			

תעודות והסמכות

השכלה, קורסים ותעודת רלוונטיות לתחום שירותי GIS (מערכות מידע, ניתוח מערכות, אבטחת מידע, וכיו"ב):

מס'	נושא הסמכה / תעודה	שנת קבלת ההסמכה	גוף מסמיך
1			
2			
3			
4			
5			
6			

יש לצרף את התעודות וההסמכות למסמכי המענה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'9 - אישור ניהול חשבון

לכבוד

המזמינה

ג.א.נ.,

אישור ניהול חשבון

שם החברה/שותפות/עסק ביצוע תשלום: רח' _____ מס' בית _____
ישוב _____ מיקוד _____ טלפון _____ פקסימיליה _____
מס' עוסק מורשה/תעודת זהות _____.
פרטי הבנק להעברת תשלומים: שם הבנק _____.
מס' ח-ן בבנק _____ כתובת הבנק _____
מס' סניף _____.

הננו מתחייבים בזה, שבמידה ויופקדו בטעות כספים בחשבוננו באמצעות ההעברה הבנקאית, להחזירם על ידינו לגזברות המזמינה ללא שהוי.

שם מלא

חתימה וחותמת (מורשה החתימה) לאישור

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר/ת כי החתימה לעיל הינה חתימת ידו של

הספק _____, וחתימתו מחייבת את הספק.

_____	_____	_____
חתימת עו"ד / רו"ח	חותמת ומספר רישיון עו"ד / רו"ח	תאריך

אישור הבנק

הננו מאשרים את נכונות הפרטים לעיל כפרטי חשבון הבנק של הלקוח הנ"ל.

_____	_____
תאריך	חתימה וחותמת הבנק

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך א'10 - הצהרת המציע

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מגישים בזאת הצעתנו למכרז מספר 36/2024 מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. הננו מצהירים בזה, כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, וכן בחנו את כל הגורמים האחרים המשפיעים על ההוצאות הכרוכות בביצוע והשירותים וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
 2. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי המזמינה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
 3. אנו בעלי הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לאספקת השירותים נשוא המכרז, הן מבחינת המימון והן מהבחינה המקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
 4. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז והצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ולראייה אנו מצרפים את כל המסמכים הנדרשים. ידוע לנו כי במידה ולא נצרף מסמך ו/או אישור מן המפורטים דלעיל, ועדת המכרזים עלולה לפסול את הצעתנו. עוד ידוע לנו כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולפנות לצדדים שלישיים ו/או ולדרוש מאיתנו להציג כל מידע/ מסמך נוסף אשר יידרש להוכחת כשירותנו, ניסיונו, מומחיותנו, אפשרויות המימון, התאמתנו לאספקת השירותים וכיו"ב. אם נסרב למסור מידע או מסמך כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
 5. אנו מקבלים על עצמנו לבצע את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במכרז בלא כל הסתייגות.
 6. יש לנו את כל האמצעים הטכניים, המקצועיים וכל הציוד הנדרש וכוח האדם המקצועי והמימון על מנת לבצע ולהשלים את אספקת השירותים במועדים הנקובים במסמכי המכרז, ואנו מתחייבים לעשות כן אם נזכה במכרז.
 7. המחירים הכוללים בהצעתנו, כפי שנרשמו על ידינו בהצעתנו, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות באספקת השירותים נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת, לא כולל מע"מ.
 8. הננו מתחייבים כי במידה ונזכה במכרז והמזמינה תתקשר איתנו בהסכם, נבצע את השירותים נשוא המכרז בשלמות.
 9. כן ידוע לנו כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, לרבות בהסכם, מחייבת אותנו גם אם לא הוזכרה במפורש במסמך זה.
 10. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
 11. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
 12. הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
 13. הספק מצהיר שיתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך למזמינה.
 14. הספק מצהיר שיש לו אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמה, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע
- קראנו, הבנו ומקובל עלינו

ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך למזמינה, הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמינה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

15. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי המזמינה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש, נחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית המזמינה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.

16. אנו מסכימים, כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו משום הצעה לא-חוזרת, כאמור בסעיף 3 לחוק החוזים (חלק כללי), התשלי"ג - 1973 ובקבלתה על ידכם ייכרת הסכם מחייב בינינו לביניכם.

17. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי במועד שנידרש לכך על ידכם, נמציא את כל המסמכים והאישורים שעלינו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות ההסכם, חתום כדין, ערבות הביצוע והאישור על עריכת ביטוחים.

18. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

ולראיה באנו על החתום לאחר שהבנו את משמעותה המלאה של הצהרתנו זו:

פרטי החותם מטעם המציע:

שם פרטי	שם משפחה	ת.ז.
תפקיד במציע	טלפון נייד	
תאריך	חתימה + חותמת	

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ ח.פ.ע.מ. _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום _____ חתמו בפני על הצהרה זו הי"ה _____ בשם המשתתף, כי נתקבלו אצל המשתתף כל החלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המשתתף ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת הי"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

תאריך	חותמת ומספר רישיון עו"ד	חתימת עו"ד
-------	-------------------------	------------

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

עיריית כפר קאסם מכרז פומבי מס' 36/2024



بلدية كفر قاسم
עיריית כפר קאסם

הזמנה להציע הצעות להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב

- מסמך ב' - פרק ב'0 - דרישות כלליות

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

28_08_2024 עיריית כפר קאסם - פרק ב'0 - הוראות
מילוי ודרישות כלליות - מסמך דרישות

שם הקובץ:

1.00

גרסה:

28 אוגוסט, 2024

תאריך:

33

מספר דפים כולל:

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

תוכן עניינים

3.....	כללי	1.
5.....	מסמכים טכניים אותם המציע נדרש לצרף להצעתו.....	2.
6.....	הפתרון הנדרש	3.
7.....	מצב קיים.....	4.
8.....	דרישות כלליות מהמערכת המוצעת.....	5.
14.....	אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות.....	6.
18.....	צוות הפרויקט	7.
20.....	לוחות זמנים ואבני דרך.....	8.
28.....	תכולת הפרויקט	9.
31.....	רמת שירות (SLA) וזמני תגובה	10.
33.....	נספח א' - תיאור מצב קיים	11.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

1. כללי

1.1 מסמך ב' - מסמך הדרישות, מורכב מטבלאות המכילות את העמודות הבאות:

1.1.1 "מספר דרישה".

1.1.2 "הדרישה" - תיאור הדרישה.

1.1.3 "רמת הדרישה" - קיימות 3 רמות:

- (Information) I

- M1 ו-M2 (Mandatory) - להלן M

1.1.4 המשמעות של כל אחת מרמות הבדיקה מפורטת בסעיפים הבאים.

1.2 דרישות מסוג I (Information)

1.2.1 דרישות מסוג I הינן לידיעה בלבד.

1.2.2 אין למלא מענה לדרישות מסוג זה.

1.3 דרישות מסוג M (Mandatory) - דרישות חובה

1.3.1 דרישות מסוג M הינן כל רכיבי המערכת, אשר המזמינה רואה אותם כדרישות חובה.

1.3.2 דרישות אלו נחלקות לשני סוגים:

א. **דרישות מסוג M1** - הינן דרישות אשר המציע והמערכות אשר יסופקו על ידי המציע נדרשות לעמוד בהן **עד למועד האחרון להגשת הצעות במסגרת המכרז**.

ב. **דרישות מסוג M2** - הינן דרישות אשר המציע והמערכות אשר יסופקו על ידי המציע נדרשות לעמוד בהן **עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה**.

1.3.3 המציע מצהיר בעצם הגשת המענה כי ביחס לכלל הדרישות מסוג M1 הינו עומד במלואן עד למועד האחרון להגשת הצעות במסגרת המכרז וכי כלל הדרישות מסוג M2 יתמכו במלואן לא יאוחר ממועד אספקת המערכת ו/או הרכיב בהתאם לטבלת לוחות הזמנים המפורטת בסעיף מספר 8

1.3.4 הגדרה "במלואה": המציע מאשר כי הדרישות קיימות במלואן עד למועד האחרון למסירת המענים וכן יסופקו במלואן במועד מסירת המערכת למזמינה.

1.3.5 אין למלא מענה לדרישות מסוג זה.

1.3.6 המציע יחתום על התחייבות להשלמת הפיתוח ככל ויידרש, בנוסח מסמך א' (10) במסמך א', עד למסירת המערכת לבדיקות המזמינה וזאת למקרים בהם יתברר, בכל שלב בתהליך, כי דרישה מסוג M1 ו/או M2, אינה נתמכת במערכות לשביעות רצונו המלאה של המזמינה.

1.3.7 הצעה שבה נכלל רכיב חובה כאמור (M) והמציע הסתייג ו/או הוועדה המקצועית בעת בחינת ההצעות מצאה כי הצהרת המציע ביחס לעמידה בדרישות אינה מקובלת והמציע אינו עומד באחד ו/או יותר מדרישות החובה, הצעתו תובא בפני ועדת המכרזים לצורך דיון בפסילת הצעתו.

1.3.8 היה ויתברר במהלך ניקוד האיכות ו/או במהלך כלל שלבי המכרז, כי הספק אינו עומד באחד או יותר מהסעיפים המוגדרים כ-M הנדרשים לצורך יישום המכרז, תהא זו סיבה מספקת לבחינת הוועדה את פסילת הצעתו.

1.4 למען הסר ספק, מציע שיקבע כזוכה, חייב לספק את כל הפתרון הנדרש במכרז (כולל פיתוח של פרטים לגביהם הפתרון המוצע על ידו נתמך חלקית) וזאת עד למועד האחרון להגשת

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

הצעות במסגרת המכרז (M1) אן עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה (M2), בהתאם לסימון המציע והכל ללא תשלום נוסף מאת המזמינה.

- 1.5. התשלום לספק כולל את כל דרישות המפרט בהתאם לנדרש במכרז.
- 1.6. תשומת לב המציעים, היה והמציע מסתייג ו/או המערכת שברשותו אינה כוללת את אחד הסעיפים, על המציע להעביר את הסתייגויותיו או הבהרות ביחס לדרישה עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה בהתאם למפורט במסמכי המכרז. הגשת ההצעה תהא בהתאם לתשובות המזמינה.
- 1.7. כל הסתייגות מתנאי המכרז תובא בפני ועדת המכרזים לבחינת ההצעה.
- 1.8. מציע אשר הגיש הצעתו דינו כמציע אשר הסכים לתנאי המכרז ולדרישות המזמינה.
- 1.9. לאחר הגשת ההצעות, המזמינה יהא רשאי על פי בקשת הרשות לבצע השלמות, הבהרות והוכחה לקיום היכולות בהתאם לצורך. בחינת האיכות של ההצעה תבוצע בהתאם לחומרים שהוגשו במועד ההגשה ובתוספת הבהרות והשלמות אותן רשאי המזמינה לבקש.
- 1.10. יובהר כי ביחס להשלמת הנתונים, המציע יורשה להשלים נתונים בהתייחס ליכולת המערכת המוצעת (מצב המערכת) כפי שאלו צוינו במועד ההגשה בלבד. **המציע לא יהיה רשאי לשנות את רמת התמיכה בדרישה לאחר הגשת ההצעות.**
- 1.11. יודגש כי פנייה זו של המזמינה להבהרות ו/או השלמות, אינה חובה של ועדת המכרזים והיא רשאית לבחון פניה זאת, כגון במקרה ומדובר בהצעה חסרה משמעותית - **פניית המזמינה להשלמת מסמכים הינה לשיקול דעת הוועדה בלבד.**
- 1.12. על המציע להתקין את המערכת המלאה אצל המזמינה, כפי שהיא מוגדרת במסמכי המכרז, אף אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המציע.
- 1.13. למען הסר ספק יודגש כי מסמך ב' הכולל דרישות טכניות אינו מחליף מפרט או אפיון דרישות מפורט. על המציע לבצע, לאחר קבלת הודעת הזכייה, אפיון מפורט לאותן מערכות, מודולים, ושירותים שאינם נכללים במערכותיו, לקבל אישור המזמינה על אפיונים אלה, לפתח אותם, להתקינם ולבצע שאר הפעולות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז, ללא קשר למפרט המערכות הרשום במפרטים השונים.
- 1.14. עוד יובהר ויודגש כי המציע חייב לספק למזמינה מערכת הכוללת את כל הפונקציונאליות של המערכת הקיימת ברשות המזמינה כיום. **בהגשת הצעתו מתחייב המציע שלמזמינה לא יחסרו יכולות הקיימות כיום במערכת בה הוא מבצע שימוש, והן שהוא לא יפגע ולא ייזק ממעבר למערכות אותן הוא מציע המציע.**

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2. מסמכים טכניים אותם המציע נדרש לצרף להצעתו

2.1 מסמך ב'01 - מסמך התפיסה הכללית

מסמך זה יפרט את התפיסה הכללית של המערכת על כלל המודולים המוצעים הרלוונטיים לדרישות מכרז זה, בדגש על התאמה לכל הדרישות הפונקציונאליות המפורטות במסמך ב'.

2.2 מסמך ב'02 - מסמך אבטחת המידע והגנת הפרטיות

מסמך זה יפרט את אופן עמידת המערכת המוצעת והמציע בנושאי אבטחת המידע ותקנות הגנת הפרטיות הנדרשים במכרז **כדוגמת**: האמצעים לזיהוי המשתמשים, אמצעי אבטחת המידע הקיימים במערכת על כל רמות המערכת, הדרכים בהן תבוצע העמידה בתקנות הגנת הפרטיות ותקנים בהם קיימת למציע הסמכה תקפה.

2.3 מסמך ב'03 - מסמך מתודולוגיית ניהול הפרויקט

מסמך זה יפרט את מתודולוגיית העבודה של המציע ביחס לנושאים הבאים:

2.3.1 מתודולוגיית ניהול הפרויקט

2.3.2 מתודולוגיית הפיתוח והסבת הנתונים לרבות אמצעים וכלי ניהול בהם יעשה שימוש במהלך הפרויקט (דיווח, בקרה, התראה וכדו') וניהול התצורה במהלך פיתוח המערכת

2.3.3 מתודולוגיית ביצוע הדרכה והטמעה

2.3.4 מתודולוגיית ביצוע בדיקות מסירה ובדיקות קבלה

2.3.5 אופן השילוב של בקרת האיכות בפרויקט ובפרט בתהליך התאמת המערכות (תכנית איכות לפרויקט)

2.3.6 אופן מימוש תכנית ניהול הסיכונים במהלך הפרויקט

2.3.7 תוכנית העבודה ולוויז' כולל לפרויקט ברזולוציה של שבועות בהתאם לאבני הדרך המוגדרות **בסעיף 9**. תכנית העבודה לכל שלבי הפרויקט תוצג בתוכנה כדוגמת MS Project ותכלול הצגה של תרשים Gantt, פירוט הפרויקט לפעילויות כדוגמת פיתוח, הצגת הפעילויות על ציר הזמן, כולל תלויות בין פעילויות, זמני ביצוע, נתיב קריטי ומשאבים הנדרשים לכל פעילות.

2.4 מסמך ב'04 - מסמך APIים

מסמך זה יכיל את כלל ה-APIים הקיימים בפתרון המוצע. עבור כל אחד מה-APIים, יפרט המציע **לפחות** את המידע הבא:

2.4.1 שם ה-API (לדוגמה: GetCustomerDetails)

2.4.2 תפקיד ה-API (לדוגמה: קבלת כלל / חלק מפרטי הלקוח הקיימים בבסיס הנתונים)

2.4.3 שמות השדות הקיימים ב-API + הסבר השדות (לדוגמה: CustomerId = תעודת הזהות של הלקוח)

2.4.4 דוגמה ליישום ה-API (ה-XML המלא: ה-Request ו-Response)

2.4.5 המידע יימסר **כקובץ בפורמט פתוח כדוגמת CSV, TXT, XML או פורמט פתוח אחר**, המכיל את **כלל** ה-APIים בפורמט הבא:

#	שם ה-API	תפקיד ה-API	שמות השדות הקיימים ב-API + הסבר השדות	הערות
דוגמה	GetCustomerDetails	קבלת כלל / חלק מפרטי הלקוח הקיימים בבסיס הנתונים	CustomerId = תעודת הזהות של הלקוח	

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

הערות	שמות השדות + הקיימים ב-API הסבר השדות	תפקיד ה-API	שם ה-API	#
				.1
				.2

3. הפתרון הנדרש

3.1 מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM)

- 3.1.1 הרשות מעוניינת להתקשר עם ספק, אשר עומד בדרישות המכרז ומסוגל לאפיין ולהתאים לצרכי הרשות מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) (להלן: "המערכת"), אשר תשמש אותה לצורך ניהול ותיעוד כלל התקשרויות מול לקוחות הרשות.
- 3.1.2 המערכת תהווה מערכת אחידה עבור כלל היחידות הקיימות אצל הרשות ותביא ליעילות ארגונית, שיפור השירות, חשיפה למידע ארגוני, שיתוף מידע בין עובדי הרשות והצגת מידע שלם ומדויק למקבלי ההחלטות.
- 3.1.3 תפישת המערכת הינה תהליכית (בטור ובמקביל) בהתאם לתהליכים עסקיים של הרשות - המערכת תלווה ותנחה את ביצוע הפעולות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמש באמצעות מסכי העבודה השונים, בהתאם לפרמטרים המאפיינים את המקרה.
- 3.1.4 יהיו בעלי גמישות תפעולית רבה, מתוך ראייה של תהליכים העשויים להשתנות וצרכי מידע שונים ומשתנים, כך, לדוגמה, ניתן יהיה לאחזר מידע בצורות גמישות ולשנות תהליכים בצורה נוחה.
- 3.1.5 אבטחת המידע של הפתרון תתבסס על רמות אישורים שונות, הן ברמה התהליכית (נגישות לתוכניות כאלו ואחרות) והן ברמה התכנית (נגישות לרשומות ושדות מסוימים). על הפתרון לתמוך ברמות אישורים שונות לפעולות שונות המבוצעות על ידי המשתמשים השונים.
- 3.1.6 כמו כן, על המערכת לאפשר שליפת מידע מבסיס נתוני הלקוחות המרכזי והצגתו במסכים שונים של המערכת.
- 3.1.7 אחזור מידע ובקרה יהיו מובנים בפתרון.

3.2 בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

- 3.2.1 בסיס נתוני הלקוחות הרשותי יהווה מאגר מידע, המשמש את כלל היישומים הרשותיים
- 3.2.2 בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יורכב מאוסף של טבלאות הנתונים המכילות את כלל המידע על הלקוחות, כדוגמת: שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת זהות, כתובת, מצב משפחתי, כמות ילדים, מספר סלולרי ודוא"ל וכן טבלאות עזר כדוגמת טבלת ערים, טבלת רחובות בכל עיר, טבלת מיקוד וכו'
- 3.2.3 בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יאפשר איגום של מידע אודות לקוחות הרשות ממקורות פנימיים (כדוגמת מערכות המידע של הרשות) וחיצוניים (כדוגמת מרשם התושבים של מדינת ישראל)
- 3.2.4 בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יכיל מידע מועשר כדוגמת העדפות אישיות של הלקוחות, אשר ישמשו את הרשות לצורך ביצוע פרסונליזציה של השירות ללקוח
- 3.2.5 בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יכיל את השירותים הבאים:

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- שירות העוסק בתהליכי קבלה וקליטת הנתונים מהמקורות השונים
- שירות העוסק בניהול וטיוב הנתונים
- שירות העוסק בתהליכי אחסון הנתונים
- שירות העוסק בניהול המערכת
- שירותים העוסקים באבטחת מידע

3.3. אזור אישי לתושב

- 3.3.1.** הספק יספק ויתאים לצרכי הרשות אזור אישי מותאם לרשות, אשר ישמש את תושבי הרשות לצורך מעקב וניהול יעיל של כלל ההתקשרויות והפעולות שבוצעו מול הרשות.
- 3.3.2.** מטרת האזור האישי הינה לשקף ללקוחות הרשות, כדוגמת תושבים ובעלי עסקים, מידע אישי עדכני הקיים באחת ממערכות המידע הרשותיות, לצפות בהיסטוריית הפעילות שלהם מול הרשות בתחומים השונים וכן לבצע את כלל הפעולות הנדרשות להם כדוגמת תשלום ארנונה, רכישת כרטיסים ורישום לאירועים.
- 3.3.3.** באתר העירוני של הרשות יוטמע קישור ייעודי, אשר יאפשר גישה ישירה לאזור האישי. מטרת הקישור הינה להקל על התושבים בהגעה לשירותים הדיגיטליים השונים ולהבטיח חווית משתמש נוחה ומרכזית.
- 3.3.4.** לצורך שימוש באזור האישי, יידרש הלקוח לבצע תהליך הרשמה חד-פעמי הכולל הזנת פרטים מזהים ואימותם.
- 3.3.5.** האזור האישי לתושב יוגש בהתאם להנחיות ולתקנים הקבועים בחוק, תוך הקפדה על עמידה מלאה בדרישות הנגישות עבור אנשים עם מוגבלויות. המציע יידרש לוודא שהאזור האישי כולל את כל ההתאמות הנדרשות, כדוגמת תמיכה בטכנולוגיות מסייעות, תפריטים ופקדים ברורים ונגישים, אפשרויות להגדלת טקסט, ניגודיות צבעים מותאמת, ותיאורי טקסט חלופיים לתמונות.

4. מצב קיים

נספח א' למסמך זה מכיל את סטטוס המצב הקיים ברשות.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

5. דרישות כלליות מהמערכת המוצעת

רמת הדרישה	הדרישה	מספר דרישה
	תוכן עניינים	5.1
I	פרק זה מכיל את הנושאים הבאים: 5.1 תוכן עניינים 5.2 דרישות כלליות 5.3 ממשק משתמש 5.4 ממשקי API פתוחים 5.5 הגדרת תהליכי עבודה מבוססי Workflow (BPM) 5.6 שאילתות 5.7 דוחות 5.8 לוחות מחוונים (Dashboard) 5.9 הקמת עולמות - ממשק ל-BI 5.10 ביצועים 5.11 זמינות 5.12 שרידות 5.13 גיבוי ושחזור מידע 5.14 עדכוני גרסה	5.1.1
	דרישות כלליות	5.2
M1	המערכת המוצעת תכיל יכולת קליטת כלל הנתונים ההיסטוריים מהמערכות הקיימות או קודמות, לכל שדה שיידרש, כולל כל המידע, הטבלאות, התהליכים, התמונות והמסמכים	5.2.1
M1	המערכת תבצע שימוש בבסיס נתונים אחד אחד - כל הנתונים יישמרו בבסיס הנתונים פעם אחת בלבד או לחילופין המציע יבצע ממשקים אוטומטיים להעברת נתונים בין המודולים / תתי המערכות אשר נכללים בתכולת המכרז	5.2.2
M1	המערכת תתעד כל שינוי או עדכון ברמת שדה/רשומה - במערכת ישמרו הערכים הקודמים של השדה, תאריך ושעת עדכון ומבצע העדכון	5.2.3
M1	טבלאות מרכזיות שתהיינה משותפות לכל המודולים והרכיבים של המערכת, לרבות המודולים הרחוביים שבה תוגדרנה פעם אחת ותהיינה נגישות לכל המודולים הנדרשים לנושא זה. טבלאות מסוג זה תתעדכנה באופן אוטומטי	5.2.4
M2	המציע יבנה תהליך אוטומטי לעדכון תוכן הטבלאות הנ"ל	5.2.5
I	טבלאות ארגוניות ככל שתידרשנה, למשל: עובדי הרשות בכל המודולים / תהליכים, יעודכנו בשוטף באופן יזום ע"י משתמש מורשה מטעם המזמינה	5.2.6
M2	המערכת המוצעת תתופעל תוך שימוש ציוד הקצה הקיים כיום ברשות כדוגמת עמדות קצה ומחשב ביתי - בעת הצורך בעבודה מהבית	5.2.7
M2	המערכת המוצעת תאפשר לעובדי הרשות עבודה הן משרדי הרשות והן מבית העובדים (חיבור מרחוק) ללא תוספת עלות	5.2.8
	ממשק משתמש	5.3
M2	המערכת תכיל תיעוד של מילון מונחים ושל תהליכי העבודה באמצעות חוברות הדרכה דיגיטאליות או מודפסות, בצורה שתהיה מובנת למשתמש	5.3.1
M2	המערכת תכיל מסכי עזרה אשר יהיו נגישים בצורה אחידה מכל יישום ומכל רמות ביישום (ברמת שדה, מסך, פקד, תהליך וכד')	5.3.2
M2	כלל המודולים יאפשרו חווית משתמש בעלת ממשק משתמש אחיד, הכולל את הצגת כלל הרכיבים כדוגמת לחצנים, פקדים ואזורי הצגת תוכן	5.3.3
M1	כניסה למערכת תתבצע באמצעות לחיצה על צלמית (Icon) אשר תוגדר על שולחן העבודה.	5.3.4
M1	לאחר הזדהות המשתמש באמצעות שם משתמש וסיסמה, יתקבל תפריט של המודולים המורשים לגישה לאותו משתמש על פי תפקידו ורמת הרשאתו	5.3.5

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
5.3.6	כל המודולים ורכיבי המערכת יעבדו בממשק משתמש Web י	M1
5.3.7	תמיכה בגרסאות דפדפנים כדוגמת Firefox ,Chrome ,Edge בגרסתם האחרונה ששוחזרה וכן בשתי גרסאות לאחור	M2
5.3.8	כלל תפריטי המערכת יהיו בשפה העברית, לרבות אך לא רק מסכי עזרה (Help) לשימוש משתמש הקצה	M1
5.3.9	המערכת תתמוך בצורה מלאה בשפה העברית והאנגלית כולל יכולת כתיבה RTL ו-LTR ושילוב של שתי השפות	M1
5.3.10	כתיבה בעברית תוצמד לימין	M1
5.4	ממשקי API פתוחים	
5.4.1	ממשקי ה-API אותם יידרש הספק הזוכה במכרזו לספק מפורטים במסמך זה	I
5.4.2	המערכת המוצעת תכיל ממשקי API פתוחים דו כיווניים, אשר יאפשרו שליפת רשומות מידע הנמצאות במערכות השונות לצורך הצגה של מידע הקיים במערכות השונות	M2
5.4.3	המערכת המוצעת תכיל ממשקי API פתוחים דו כיווניים, אשר יאפשרו בין היתר עדכון רשומות מידע הנמצאות במערכות השונות וייזום תהליכים שונים באמצעות מערכות חיצוניות כדוגמת טפסים דיגיטליים	M2
5.4.4	למען הסר ספק מובהר בזאת כי 1. המציע מתחייב כי למערכת המוצעת קיים API פתוח ומתועד המספק יכולת גישה לכלל הנתונים במערכת 2. המציע מתחייב לספק את תיעוד ה-API במלואו למזמינה ולשימוש 3. המציע מתחייב לפתח כל ממשק מהמערכת המוצעת ואליה 4. המציע מתחייב כי השימוש השוטף ב-API כלול בהצעתו הכספית	M2
5.4.5	ככל ויידרשו משאבי פיתוח לצורך התאמת ה-API הנייל יבוצע בכפוף להצעת מחיר ואישור המזמינה בהתאם לנוהל הוספת /עדכון שירות המפורט במסמך זה	M1
5.4.6	ה-API יוכל להיות מופעל מכל שפת תכנות תוך שימוש ב-XML בעל מבנה סטנדרטי אשר יוגדר לכל API	M2
5.4.7	ה-API יוכל להיות מופעל כ-JSON (JavaScript Object Notation)	M2
5.4.8	המערכת תכיל יכולת להגבלת השימוש ב-API לדוגמה בטווח שעות (בין שעה לשעה) או בטווח כמויות (לא יותר מ-X בשעה / ביממה)	M2
5.4.9	המערכת תכיל קובץ הגדרות שיגדיר איזה API יכול להיות מופעל על ידי איזו אפליקציה	M2
5.4.10	שכבת ה-API תהייה בעלת יכולת לחיבור כלל מערכות המידע הרשותיות	M2
5.4.11	כלל החיבוריות האפליקטיבית בין בסיס הנתונים הרשותי למערכת ניהול פניות התושבים תתבצע באמצעות שכבת ה-API	M2
5.4.12	שליפת מידע תתבצע באמצעות ממשקי חיבור (API)	M2
5.4.13	בכל התחברות למערכת באמצעות ממשקי החיבור (API), יתבצע תהליך אימות הגישה	M2
5.4.14	גישה למידע תתאפשר תוך שימוש בשם משתמש וסיסמה ייחודיים לכל יישום	M2
5.4.15	ה-API של המערכת יאפשר לבצע כל פעולה גם אם יתווספו שדות מידע נוספים בבסיס הנתונים - לדוגמה, אם הרשות הגדירה X מאפיינים של לקוח ותרצה להוסיף עוד מספר מאפיינים, ה-API יידע להביא את כלל המאפיינים, ללא צורך בשינוי הקריאה	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
5.4.16	ה-API יהיה בעל יכולת להביא את כלל נתוני הלקוח או חלק מנתוני הלקוח - הכל בהתאם לצורך	M2
5.5	הגדרת תהליכי עבודה מבוססי Workflow (BPM)	
5.5.1	המערכת המוצעת תכיל מודול Workflow אשר יאפשר מימוש תהליכים מורכבים אשר יפעלו בכל המודולים במערכת	M1
5.5.2	המזמינה יוכל לבנות תהליכים באופן עצמאי, ללא צורך בפנייה לספק וללא צורך בכתיבת קוד	M1
5.5.3	המערכת המוצעת תכלול Workflow שיפעל בכל המודולים במערכת במטרה לאפשר מימוש של תהליכים מורכבים כדוגמת העברה של פניה לגורם טיפול בהתאם לסוג הבקשה, המשך טיפול בפנייה בהתאם לתהליכים אשר יוגדרו במערכת. מודול לבניית תהליכים מבוססי Workflow יאפשר בין היתר <ul style="list-style-type: none"> פיצול למספר גורמי טיפול במקביל והמשך התהליך רק לאחר שכולם החזירו את תשובותיהם ו/או לאחר שחלק שהוגדרו כתשובותיהם הכרחיות החזירו את תשובותיהם עבודה סדרתית (בטור) של מספר גורמי טיפול 	M1
5.5.4	המערכת תכיל יכולת לבנות תהליכים בהתאם לצרכי הרשות וללא הגבלה כל שהיא על כמות התהליכים	M1
5.5.5	המערכת המוצעת תכיל אשף (Wizard) לצורך יצירת תהליך חדש על ידי מנהל המערכת	M2
5.5.6	האשף יאפשר הגדרה של פרמטרים כדוגמת: נקודות לאורך התהליך, גורמי טיפול ושיוך לקבוצות, מסמכים נדרשים, לוחות זמני תקן (SLA) לסגירת הפנייה, חתימות נדרשות	M2
5.6	שאלות	
5.6.1	המערכת תכלול מנוע חיפוש עם סינון מתקדם, אשר יאפשר יכולת אחזור ושליפת מידע בכל המערכת, כולל מסכי חיפוש אשר יאפשרו חיפוש מידע ורשומות לפי שדה, תוכן או מיקום גאוגרפי	M1
5.6.2	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע שאילתה לפי כל הפרמטרים והקריטריונים השונים הקיימים במערכת לדוגמה: כתובת קריאת שירות, סוג קריאת שירות וגורמים מטפלים	M1
5.6.3	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע סינון של תוצאות שאילתה על פי כל הפרמטרים והקריטריונים השונים הקיימים במערכת לדוגמה: סוגי פניות וטווחי תאריכים	M1
5.6.4	המערכת תאפשר לבצע Drill Down לקריאת שירות ולצפות בכלל הנתונים הקיימים במערכת כדוגמת: פרטי קריאת השירות וסטטוס טיפול	M1
5.6.5	המערכת תאפשר מיון קריאת שירות ע"פ פרמטרים כדוגמת סוג קריאת השירות, מקום קריאת השירות וזמן קריאת השירות	M1
5.7	מחולל דוחות	
5.7.1	המערכת תכיל מנגנון אשר יאפשר הפקת דוחות קבועים ומתוזמנים ומשלוחם באמצעות דוא"ל לרשימת תפוצה	M1
5.7.2	מחולל הדוחות יאפשר בנייה של דוח מכל תוכן במערכת המוצעת והפקת מגוון דוחות מובנים מהנתונים המופיעים בבסיס הנתונים כדוגמת כמות אירועים, סוגי אירועים ועמידה ב-SLA	M1
5.7.3	המערכת תאפשר הצגת כל דו"ח על המסך, שמירתו במחשב המשתמש במיקום אותו יבחר המשתמש ומשלוחו באמצעות דוא"ל וכן	M1
5.7.4	הפקת הדוחות במערכת תתאפשר בהתאם להרשאות המשתמשים אשר יוגדרו על ידי המזמינה	M1
5.7.5	המערכת תאפשר הצגת דוחות בהתאם להרשאות המשתמשים, אשר יוגדרו על ידי המזמינה	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
5.7.6	המערכת תכיל מחולל דוחות, אשר יאפשר למשתמשים השונים וללא סיוע הספק , להפיק דוחות על פי צורכיהם וללא צורך בידע מוקדם או שימוש בקוד	M1
5.7.7	המערכת תאפשר ייצוא דוחות לפחות לסוגי הקבצים הבאים: - קבצים בפורמט סגור לצורך הצגה והדפסה כדוגמת PDF - קבצים בפורמט MS-Office הניתנים להמשך עריכה ביישומים כדוגמת MS-Word ו-Excel	M1
5.7.8	המערכת תאפשר ייצוא דוחות לפחות לסוגי הקבצים הבאים: - קבצים בפורמטים הניתנים להעברה בין מערכות כדוגמת XML ו-ASCII פעולת הייצוא תיעשה על ידי המשתמש ללא הצורך בסיוע מקצועי של הספק	M2
5.7.9	הדוחות יהיו ניתנים להדפסה ישירות מהמערכת המוצעת - ההדפסה תכלול בין היתר את תאריך ושעת הפקת הדוח, כותרת הדוח, שם מפיק הדוח והפרמטרים לפיהם נבנה הדוח - ההדפסות יעברו תהליך עימוד לדפים מלאים.	M2
5.7.10	המערכת תאפשר הצגה והדפסת כל דוח הן ברמה מפורטת והן ברמה סיכומית (דוח מנהלים)	M1
5.7.11	המערכת תאפשר הצגת כל דוח טרום הדפסתו	M1
5.7.12	המערכת תאפשר הגדרת תפריט דוחות מועדפים ברמת הארגון	M2
5.7.13	המערכת תאפשר הגדרת תפריט דוחות מועדפים ברמת משתמש	M2
5.7.14	המערכת תאפשר יצירה ושמירה של תבניות של מסמך הפלט כולל הגדרה של תדירות הפקת הדוח בצורה אוטומטית וללא צורך בשעות מפתח	M2
5.7.15	המערכת תהיה בעלת יכולת להפצת דוחות במגוון אמצעים כדוגמת SMS ודוא"ל, לפי חתכים שונים - לדוגמה עדכון קבוצת משתמשים על חריגה מזמני תקן לטיפול באירועים	M1
5.7.16	כלל הדוחות יהיו ניתנים להפקה עבור תאריכים אשר יבחרו על ידי מפיק הדוח - מפיק הדוח יידרש להגדיר תאריך התחלה, שעת התחלה, תאריך סיום ושעת סיום להצגה בדוח	M1
5.7.17	כלל הדוחות אשר יופקו יכלו בין היתר את תאריך ושעת הדפסת הדוח, כותרת הדוח	M2
5.8	לוחות מחוונים (DashBoard)	
5.8.1	המערכת המוצעת תכיל מנגנון ליצירת לוחות מחוונים אשר יתעדכנו באופן שוטף ויכללו יכולת לביצוע Drill Down והתעמקות בפרטים - לדוגמה בלחיצת כפתור על כמות קריאת שירות פתוחות, לוח המחוונים יציג את פילוח קריאת השירותים הפתוחות על פי סיווג קריאת השירות	M1
5.8.2	לוחות המחוונים יהיו גרפיים, יכללו מחוונים בתצורות כדוגמת Pie Chart ו-Bar Chart ויכללו טקסט ברור וקריא אשר יוצג על גבי מסך המשתמש וכן בהדפסה	M1
5.8.3	לוחות המחוונים יהיו ניתנים להדפסה על גבי דפי A4 בצורה מעומדת הכוללת בין היתר את לוגו הרשות, תאריך ושעת ההדפסה ושם המדפיס	M1
5.8.4	לוחות המחוונים יהיו ניתנים לשמירה ושימוש חוזר על ידי המשתמש	M1
5.9	הקמת עולמות - ממשק ל-BI	
5.9.1	הרשות מבצעת / עתידה לבצע שימוש בכלי BI רשותי כדוגמת QlikSense, PowerBI, SAS ו-Tableau	I
5.9.2	דוחות ה-BI יבוצעו באמצעות כלי ה-BI הרשותי	I
5.9.3	המערכת המוצעת תייצא את כלל הנתונים הקיימים במערכות אשר יסופקו על ידי המציע בצורה שכלל הנתונים יהיו נגישים לכלי ה-BI הרשותי, כל	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	מערכת ב"עולם" BI ייעודי, אשר ייבנה לכל אחת מהמערכות	
5.9.4	ייצוא הנתונים מהמערכת אל "עולם" ה-BI הייעודי למערכת יתבצע במספר רב של שיטות כדוגמת View על בסיס הנתונים, Export בתדירות זו או אחרת שתוגדר על ידי הרשות, התקנת Connector של תוכנת BI זו או אחרת אשר יחובר לבסיס הנתונים ו/או לכל רכיב תוכנה אחר, או כל שיטה אחרת עליה תחליט הרשות	M2
5.9.5	ייצוא הנתונים מהמערכת אל "עולם" ה-BI, יתבצע בפורמט אותו תגדיר הרשות	M2
5.9.6	המציע יספק הסברים מפורטים על מבנה השדות בבסיס הנתונים והקשרים בין הטבלאות בצורה שתאפשר למפתחי ה-BI לייצר את עולמות התוכן ומעולמות התוכן את דוחות ה-BI	M2
5.9.7	יצוא הנתונים מכל אחת מהמערכות יתבצע ב-Online ו/או אחת לתקופה מוגדרת מראש כדוגמת שעה, יום, שבוע וחודש ובהתאם לצורכי הרשות לעדכניות הנתונים מכל אחת מהמערכות	M2
5.10	ביצועים	
5.10.1	זמן התגובה אותו תספק המערכת למשתמש הקצה יימדד מרגע שיגור טרנזקציה ועד להופעת התשובה לטרנזקציה על המסך. לדוגמת: מרגע בקשת ביצוע שאילתה ועד לקבלת מענה מהמערכת למסך המבקש - זמן תגובה ממוצע לא יעלה על 2 שניות בלפחות 95% אחוז מהטרנזקציות - ב-5% הנותרים זמן התגובה לא יעלה על 5 שניות זמני תגובה אלו בהם מחויב ספק המערכות לעמוד ימדדו בנטרול ביצועי עמדת הקצה וקו התקשורת - כלומר - עיכובים הנובעים מעמדת הקצה או מקו התקשורת אינם באחריות הספק	M2
5.10.2	המערכת תתמוך בלפחות 10 קליקים לשנייה של משתמשים במקביל	M2
5.11	זמינות	
5.11.1	המזמינה אינו יכול למלא את משימותיו, לאורך זמן, ללא פעילות תקינה של המערכת.	I
5.11.2	פגיעה בזמינות המערכת יכולה להתרחש במזיד או בשוגג, כתוצאה מאסון טבע או כתוצאה של מעשה איבה או מעשה פלילי.	I
5.11.3	הפגיעה בזמינות המערכת עלולה להיות במספר אופנים: א. פגיעה פיסית באתרים ובתשתיות החומרה והתקשורת של המערכות המרכזיות כך שניטלת מהן היכולת לספק השירות באופן מוחלט (Denial of Service). ב. פגיעה פיסית או לוגית בחלק מרכיבי המערכת, אשר מורידה את רמת הביצועים או את זמינות חלק מן התפקודים או חלק מתחנות העבודה וציווד העזר שלהן, מבלי לגרום להפסקה מוחלטת של הפעילות.	I
5.11.4	המערכת תעמוד ברמת זמינות של 99.95% מהזמן בממוצע שנתי - לא יותר מ-4.38 שעות השבתה בשנה קלנדרית (1.1-31.12).	M2
5.11.5	הספק יפיק דוח על כל תקלה שתתרחש במערכת. הדוח יכיל לפחות את המידע הבא: א. תאריך ושעת התחלת האירוע וסיום האירוע ב. מהות התקלה ג. רמת חומרת התקלה ד. השלבים שבוצעו לצורך פתרון התקלה כולל השעה בה הם בוצעו ה. הלקחים שהופקו מהאירוע	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	ו. הנושאים שיש ליישם למען אי הישנות האירוע כולל אחראי לביצועם ותאריך לביצועם	
5.12	שרידות	
5.12.1	המערכת המוצעת תעבוד בשרידות כך שלא תהיה קיימת בה נקודת כשל אחת (Single Point of Failure) אשר עלולה לגרום לפגיעה בזמינות המערכת.	M2
5.12.2	הספק, יבצע תרגול יזום של מעבר לעבודה מבצעית מול האתר המשני לפחות אחת ל-6 חודשים בתאום עם נציג הרשות, ויציגם למזמינה	M2
5.12.3	במקרים בהם המערכת מותקנת בענן פרטי (שאינו ענן ציבורי של החברות המובילות כדוגמת Amazon, Google), הספק יעביר לרשות את מפרט אמצעי הבקרה בחדר המחשב (חשמל, מיזוג וכ"ו) ויבצע בקרות שנתיות אשר יתועדו בספר אתר	M2
5.13	גיבוי ושחזור מידע	
5.13.1	גיבוי המידע יבוצע באופן אוטומטי, שוטף, על בסיס יומי, שבועי וחודשי	M2
5.13.2	גיבויים חודשיים ישמרו לתקופה שלא תפחת מ-90 ימים, גיבויים שבועיים לתקופה של 30 ימים וגיבויים יומיים לתקופה של שבוע	M2
5.13.3	הגיבוי יהיה מלא ויכיל את כלל המידע הקיים במערכת	M2
5.13.4	בדיקת גיבוי המידע תבוצע לפחות אחת לחצי שנה - ממצאי הבדיקה יועברו למזמינה עם סיום הבדיקה	M2
5.13.5	מנגנון הגיבוי יהיה לכלל המערכת ולכלל המודולים ויעבוד ברקע ללא כל הפרעה למשתמשים גם כאשר המשתמשים מבצעים שימוש במערכת	M2
5.13.6	שחזור מידע יוכל להתבצע על ידי המזמינה ללא צורך בפניה לספק	M2
5.13.7	שחזור המידע יאפשר חזרה לתמונת המצב בכל אחד מהימים ולאורך תקופה של 90 ימים	M2
5.13.8	שחזור המידע יוכל להתבצע על ידי הספק עם קבלת אישור ממנהל המערכת אצל המזמינה	M2
5.13.9	שחזור המידע יוכל להתבצע באופן מלא או חלקי על פי צרכי המזמינה - המערכת המוצעת תכיל יכולת בחירה למיידעים (לדוגמה רשומה או כלל המערכת) הנדרשים לשחזור	M2
5.13.10	המציע מתחייב לבצע בדיקת שחזור מידע מלאה, אחת לחצי שנה - ממצאי הבדיקה יועברו למזמינה עם סיום הבדיקה	M2
5.14	עדכוני גרסה	
5.14.1	המציע ידאג כי המערכת הינה בגרסה העדכנית ביותר בכל עת	M2
5.14.2	המציע ישדרג את גרסאות המערכת לגרסאות האחרונות שהוא פיתח ולא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף עבור הגרסה, ההתקנה ו/או ההטמעה - המזמינה תהיה זכאית לקבל כל עיבוד, שליפה, חתך או דוח גנרי שיבנה עבור לקוח אחר של הספק ואינו מהווה סוד מסחרי של הלקוח ללא תוספת תשלום	M2
5.14.3	המציע יעביר למזמינה עדכוני גרסה, תיקוני תכנה, עדכוני אבטחה, עדכוני טבלאות מערכת באופן אוטומטי וללא תוספת תשלום	M2
5.14.4	המציע יעביר לידי המזמינה דוח חודשי המפרט את החידושים במערכתיו ושיטות עבודה מומלצות עם המערכת (Best practices)	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

6. אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות

מספר הדרישה	הדרישה	רמת הדרישה
6.1	תוכן עניינים	
6.1.1	פרק זה מכיל את הנושאים הבאים : 6.1 תוכן עניינים 6.2 אבטחת מידע בפתרון ענן 6.3 בקרת גישה 6.4 בקרת גישה תוספת דרישות עבור יישום בענן פרטי 6.5 תקנות הגנת הפרטיות 6.6 סקר סיכונים ובדיקות חדירות 6.7 ניהול לוגים	I
6.2	אבטחת מידע בפתרון ענן	
6.2.1	המציע מתחייב לפעול על פי הנחיות מערך הסייבר הלאומי וליישם את דרישות המופיעות במדריך "תורת ההגנה"	M1
6.2.2	המציע מתחייב לשתף פעולה עם נציגי הרשות ולאפשר להם לבצע ביקורות בהתאם לנדרש בחוק והנחיות מערך הסייבר הלאומי	M1
6.2.3	המציע יפעיל מדיניות אבטחת מידע אשר תוגדר בשיתוף ובאישור הרשות - המציע ידווח לרשות על כל חריגה מהמדיניות	M2
6.2.4	המציע יהיה בעל הסמכה באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הבאים : • ISO/IEC 27001 • ISO/IEC 27017/27018 • STAR level 2 • AICPA SOC 2/3	M1
6.2.5	פתרון אבטחת המידע יענה על כלל האיומים - מערכות אבטחת המידע אשר תיושמה כחלק מהפתרון תיתנה מענה להגנה רב שכבתית ברמת חוות השרתים וברמות האפליקטיביות. המערכת תכיל אמצעים טכנולוגיים לאבטחת המערכת מפני פוגעניים ומפני גישת גורמים זדוניים ובלתי מורשים, כדוגמת: • מערכות לזיהוי והגנה מפני תוכנות זדוניות ווירוסים הן במערכת והן ברשתות התקשורת EDR/XDR • מערכות לזיהוי ומניעת חדירות ופריצות IPS • Firewalls להגנה על קישורים לרשת חיצונית ופנימיות לרבות קישורים ברמת האפליקציה • מערכת להגנה מפני התקפות (D)DOS תשתיתיות ואפליקטיביות • מערכת WAF להגנה מפני התקפות אפליקטיביות. ההגנה תכלול בדיקה וסינון ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט, מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת URL • מערכת למניעת זליגת מידע DLP	M2
6.2.6	המציע יקשיח את רכיבי תשתיות המערכת (תקשורת, מערכות הפעלה ובסיסי נתונים) על פי CIS Best Practice הרלוונטיים, כך שיתאפשר מתן השירות הנדרש בלבד	M2
6.2.7	המציע יבצע תחזוקת שדרוגים וטלאים, לפחות אחת לרבעון - יחד עם זאת, שדרוגים וטלאים שנועדו לתקן ליקויים ברמה גבוהה/קריטית, יטופלו	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

	באופן מידי	
M2	במידה והפתרון שיישם עושה שימוש בשרותי ענן על גבי תשתית הנמצאת בחו"ל, המציע יבצע שימוש בשרתים הממוקמים בארצות האיחוד האירופאי התומכות בתקן GDPR	.6.2.8
M2	המציע יבצע ניטור ובקרה של אירועי אבטחת מידע הקשורים למערכות אותן הוא מציע	.6.2.9
M1	כל תקשורת / העברת נתונים מתוך / אל המערכת המוצעת תהיה מאובטחת לפחות על ידי הצפנת התעבורה תוך שימוש ב-TLS 1.3 (Transport Layer Security)	.6.2.10
M1	כל ממשקי ה-WEB בכלל היישומים ובכלל דפי היישומים יבצעו שימוש בפרוטוקול https בלבד	.6.2.11
M2	המערכת תאפשר חיבור מרשת הרשות או ממכשירים ניידים אשר יאובטחו על ידי הרשות באמצעים כדוגמת APN פרטי, SSL VPN, EMM/MDM או כל פתרון אחר אשר יסופק על ידי הרשות	.6.2.12
M2	הגישה אל ממשק הניהול תתאפשר אך ורק מכתובות ה-IP של הרשות	.6.2.13
M2	תשתית התקשוב של המערכת המוצעת לא תאפשר חיבור למערכות באמצעות מכשירים ניידים, מכתובות IP שאינן מישראל	.6.2.14
M1	כל מערכת המבוססת דפדפנים, תכיל רכיב אשר ימנע שימוש ב-URL בו בוצעה מניפולציה על ה-URL, כדוגמת שינוי פרמטרים כדוגמת ת.ז. ב-URL, שינוי ה-UID וכן שינוי או הוספת פרמטרים בסוף ה-URL	.6.2.15
M2	המציע הזוכה ידווח לרשות על כל אירוע או חשש לאירוע הנוגע לאבטחת מידע	.6.2.16
M2	כל התקשורת בין המערכת לבין מאגרי המידע (כדוגמת מערכות המידע הרשותיות) תבוצע על קו IP-VPN / Point2Point	.6.2.17
	בקרת גישה	.6.3
M1	גישה למערכת ולניהול המערכת תתבצע באמצעות שם משתמש וסיסמה אישיים	.6.3.1
M2	המערכת תכלול מנגנון הזדהות כפול (MFA) - סיסמה + קוד מכרטיס חכם (Token) או OTP שישלח באמצעות SMS	.6.3.2
M2	תמיכה ב-SSO (הזדהות חד פעמית) שתאפשר כניסה אוטומטית של משתמשים ועבודה במערכת המוצעת ובכל המודולים הכלולים בהצעת המציע, ללא צורך במתן שמות משתמש וסיסמאות נפרדות לכל מערכת	.6.3.3
M2	כל משתמש יוכל לבצע Login עם שם המשתמש והסיסמה פעם אחת בלבד במטרה לא לאפשר שימוש של שני משתמשים עם אותו שם משתמש וסיסמה	.6.3.4
M2	מנגנון הרשאות מתקדם למתן, עדכון והסרת הרשאות ברמת משתמש בודד או תפקיד (קבוצת משתמשים עם אותו תפקיד) בחתכים שונים, כולל בעת מעבר תפקיד של עובד	.6.3.5
M2	המערכת תזהה ותדווח על כל התנהגות חריגה שהוגדרה, לדוגמה כניסה ושימוש במערכת בשעות לא סבירות	.6.3.6
M2	לאחר עד 5 שגיאות בעת ההזדהות, המערכת תנעל את המשתמש (שחרור המשתמש יבוצע ע"י מנהל המערכת בלבד)	.6.3.7
M2	גישה למערכות בהן מאוחסן מידע שיוגדר על ידי הרשות כקריטי, תדרוש בנוסף להזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמה גם יכולת של שימוש ב-OTP (One time Password) ו/או ב-CAPTCHA	.6.3.8
M2	אורך סיסמה מינימלי יהיה 8 תווים כולל שימוש באותיות גדולות, קטנות, ספרות וסימנים מיוחדים וכן מניעת השימוש בתווים חוזרים, והכל בהתאם למדינות הרשות שתוגדר מעת לעת	.6.3.9
M2	סיסמאות השמורות בבסיס הנתונים תוצפנה בהצפנה חד כיוונית	.6.3.10
M2	המשתמשים יידרשו להחליף סיסמאות לפחות אחת ל-6 חודשים	.6.3.11
M2	המשתמשים לא יוכלו לבצע שימוש באותה סיסמה במשך לפחות 5 דורות של סיסמאות	.6.3.12

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

M2	המערכת תספק מנגנון להגדרת הרשאות לפי פרופיל צוותי / מחלקתי / אגפי כדוגמת חשב / עובד גזברות	6.3.13
M2	המערכת תכלול מנגנון הרשאות אשר יאפשר הגדרת הרשאות (עדכון ו/או צפייה בלבד), ברמת שדה בודד, רשומה שלמה או מסך שלם	6.3.14
M2	המערכת תתעד גישות של משתמשים למערכת ובמקרה של אי פעילות תנתק את המשתמשים לאחר פרק זמן (Timeout) שיוגדר על ידי הרשות	6.3.15
M2	גישה לממשקי ניהול תתאפשר ממחשבים אשר יאושרו על ידי הרשות, הנמצאים ברשת הרשותית או מכתובות IP אשר יסופקו על ידי הרשות	6.3.16
M2	המערכת תאפשר גישה מחוץ לאתרים של הרשות (למשל, עבודה מהבית) לגורמים אשר יאושרו על ידי הרשות ללא תוספת תשלום	6.3.17
M2	המערכת תאפשר תמיכה בהרשאות למשתמשים אשר אינם עובדי העירייה כגון: רו"ח / מבקר חיצוניים	6.3.18
M2	המערכת תאפשר הפקה בלחיצת כפתור של דוח הרשאות המפרט את רשימת המשתמשים ורמת ההרשאה לכל משתמש לכל מודול במערכת	6.3.19
M2	חיבור מערכות מידע רשותיות אל בסיסי הנתונים, יתבצע תוך שימוש במזהה אפליקציה ובסיסמה ייעודיים לכל רשות בה היישום פעיל - כלומר, אותה אפליקציה בשתי רשויות שונות תבצע שימוש בשמות משתמש ובסיסמאות שונות	6.3.20
	בקרת גישה תוספת דרישות עבור יישום בענן פרטי	6.4
M2	המציע יספק מנגנון ניטור האנשים המורשים לכניסה לחדר המחשב באתר הראשי ובאתר ה-DR של המציע, בהם מותקנת המערכת באמצעות קובץ Log המתעד כניסות ויציאות מחדרי המחשב	6.4.1
M2	המציע יפיק דוח הרשאות כניסה וכן דוחות כניסה לחדרי המחשב בכל עת שיידרש על ידי הרשות	6.4.2
M2	המציע יתעד שינויים שבוצעו במערכות ויפיק לרשות דוחות על פי דרישתה - המציע יספק מנגנון ניטור האנשים המורשים לביצוע שינויים במערכת, אשר טיפלו בתקלות מערכת כדוגמת נעילות, עדכון תכנים ושינויים בהרשאות, באמצעות קובץ Log המתעד כניסות למערכת ויציאות מהמערכת	6.4.3
	תקנות הגנת הפרטיות	6.5
M2	המציע והמערכות אותן הוא מציע תעמודנה במלואן בכל דרישות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, אשר פורסמו על ידי ממשלת ישראל	6.5.1
M2	הן מערכת ה-CRM והן בסיס נתוני התושבים הרשותי מוגדרים כמאגרי מידע - המציע הזוכה יחתום על טופס "מחזיק מאגר" של הרשות	6.5.2
M2	המציע לא יחשוף בדוחות המופקים מהמערכת ובקבצים המוצאים מהמערכת, שדות אשר אינם נדרשים	6.5.3
M2	המציע יחתום על כלל המסמכים הנדרשים בנושא רישום מאגרי מידע	6.5.4
M2	טרם העלייה לאוויר, המציע יספק מסמך מגורם חיצוני מאושר, המעיד על עמידת כל המערכות אותן סיפק בתקנות הגנת הפרטיות	6.5.5
M2	המציע מתחייב לדווח מיידית לרשות בכל מקרה של חשש לדליפת מידע ממאגרי המידע הקשורים לרשות או לעובדיה	6.5.6
M2	המציע ימנה ממונה אבטחת מידע מטעמו, כאמור בסעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981	6.5.7
	סקר סיכונים ובדיקות חדירות	6.6
M2	המציע יבצע סקר סיכונים ובדיקות חדירות למערכות (Penetration Test) ולממשקים לפני עליית המערכת לאוויר - תיקון כל הנקודות שיתגלו בסקר הינו תנאי קדם לקבלת אישור לעליית המערכת לייצור	6.6.1
M2	ככל ובידי המציע אישור הני"ל הינו רשאי להציגו לצורך הוכחת עמידתו בדרישה לעיל	6.6.2
M2	המציע יבצע סקר סיכונים ובדיקות חדירות למערכות ולממשקים לפחות אחת לשנה	6.6.3

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

M2	כלל ממצאי סקר הסיכונים ובדיקת החדירות יועברו לרשות	.6.6.4
M2	במידה ויתגלו ממצאים אשר דורשים תיקון כחלק מסקר הסיכונים ומבדיקת החדירות, המציע יגיש לרשות פירוט של הפעולות אותן הוא יבצע על מנת לתקן את הממצאים	.6.6.5
	ניהול לוגים	.6.7
M2	המערכת תרשום את כלל האירועים וכל פעולה אשר תבוצע באמצעותה בקבצי Log אשר ניתנים יהיו לניטור ותחקור. ניתן יהיה לייצא את הלוגים למערכות חיצוניות כגון SIEM ו-Syslog	.6.7.1
M2	קבצי האירועים יישמרו במערכת לפחות למשך 30 יום וישמרו במדיה חיצונית בהתאם לדרישות תקנות הגנת הפרטיות	.6.7.2
M2	המערכת תאפשר לשלוף כל פעולה שבוצעה במערכת, על פי פרמטרים כגון: הגורם אשר ביצע את הפעולה, סוג הפעולה, נושא ותכולת הפעולה, תאריך ביצוע הפעולה	.6.7.3
M2	המציע לא ימחק קבצי LOG מהמערכת ללא קבלת אישור בכתב מהרשות לביצוע המחיקה.	.6.7.4

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

7. צוות הפרויקט

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
7.1	תוכן עניינים	
7.1.1	פרק זה מכיל את הנושאים הבאים: 7.1 תוכן עניינים 7.2 מנהל הפרויקט מטעם הרשות 7.3 מנהל הפרויקט מטעם המציע 7.4 מנהלת הפרויקט 7.5 ועדת היגוי	I
7.2	מנהל הפרויקט מטעם הרשות	
7.2.1	מנהל הפרויקט מטעם הרשות יהיה הגורם המרכזי אשר יפעיל, ינחה ויבקר את פעילות המציע.	I
7.2.2	מנהל הפרויקט מטעם הרשות יעבוד אל מול מנהל הפרויקט מטעם המציע וכן אל מול כלל הגורמים אצל המציע.	I
7.3	מנהל הפרויקט מטעם המציע	
7.3.1	המציע ימנה את אחד מעובדיו לאיש קשר, אשר יהווה מנהל הפרויקט מטעמו והגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות	M2
7.3.2	איש הקשר יתחיל בעבודתו רק לאחר אישורו על ידי הרשות	M2
7.3.3	איש הקשר יעמוד לרשות הרשות בכל הנוגע לביצוע השרות כפי שמוגדר בהסכם זה ובמסמכי המכרז	M2
7.3.4	איש הקשר יעבוד בשיתוף פעולה ובתיאום מלא עם הרשות ו/או מי מטעמו לצורך ביצוע העבודות לשביעות רצונו המלאה של הרשות, ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידו	M2
7.3.5	איש הקשר 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 איש הקשר. פניה או הודעה של הרשות לאיש הקשר תיחשב כפניה או הודעה למציע	M2
7.3.6	מנהל הפרויקט יהיה בעל יכולת מוכחת של תקשורת בין-אישית טובה ומודעות למתן שירות ברמה ובאיכות גבוהים	M2
7.3.7	המועמד המוצע חייב להיות זמין לתחילת מתן השירות על-פי לוח זמנים המאפשר התחלת מימוש מידית לאחר קבלת ההודעה על הזכייה.	M2
7.3.8	למזמינה תהיה הזכות לדרוש את החלפת מנהל הפרויקט מנימוקים עניינים והמציע יפעל להחלפתו תוך זמן סביר ולא יאוחר מ-7 ימים קלנדריים ממועד הדרישה. המציע יאתר ויעביר את פרטי המועמדים באותו הנוהל. עובדים מטעם המציע יעבדו במשרדי הרשות ע"פ הדרישה. מנהל הפרויקט ידווח ברמה דו שבועית לרשות על התקדמות הפרויקט ועל כל עיכוב צפוי.	M2
7.3.9	המצי ימנה את אחד מעובדיו למנהל פרויקט מטעמו והגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחריות הכוללת על המערכת בתכולת מכרז זה לאורך כל תקופת ההתקשרות.	M2
7.4	מנהלת הפרויקט	
7.4.1	מנהלת הפרויקט תתכנס באופן קבוע אחת לשבוע עד למועד מעבר המערכת לשלב הריצה בייצור	M2
7.4.2	מנהלת הפרויקט תכלול את מנהלי הפרויקטים מטעם הרשות ומטעם המציע וכן צוות מקצועי בהתאם לנדרש.	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
7.4.3	הפגישה תתקיים במשרדי הרשות או בכל מקום אחר אשר יאושר על ידי הרשות	M2
7.4.4	מנהל הפרויקט מטעם המציע יהיה אחראי להציג את סטטוס המשימות והתקדמות הפרויקט	M2
7.5	ועדת היגוי	
7.5.1	וועדת ההיגוי תתכנס אחת לחודש לאורך כל תקופת הפרויקט, תנחה את הפרויקט ברמת מדיניות כוללת ותקבל את כל ההחלטות הדרושות עד למעבר המערכת לסביבת ייצור	M2
7.5.2	יו"ר ועדת ההיגוי יהיה מנמ"ר הרשות והיא תכלול את: מנהל הפרויקט מטעם המציע, מנהל הפרויקט מטעם הרשות, וגורמים נוספים הן של הרשות והן הנהלה בכירה של המציע לפי הצורך.	M2
7.5.3	לאחר תקופת ההתאמה ועם המעבר לריצה בייצור, תרד תדירות המפגשים וכל הסמכויות האופרטיביות ירוכזו בידי מנהל הפרויקט מטעם הרשות.	M2
7.5.4	המציע מתחייב להשתתף בכל דיוני וועדות ההיגוי ללא הגבלות ובאמצעות מנהל הפרויקט ו/או נציגיו הבכירים.	M2
7.5.5	הוועדה תפעל לפי סדר-יום קבוע מראש, אשר יופץ ביחד עם מידע ונתונים רלבנטיים, על-ידי מנהל הפרויקט מטעם המציע ומנהל הפרויקט מטעם הרשות.	M2
7.5.6	בוועדה יידונו, בין היתר, נושאים כדוגמת: א. קבלת דיווחים על התקדמות הפרויקט וביצוע מעקב ובקרה. ב. פתרון בעיות המתעוררות במסגרת הפרויקט ומעכבות אותו. ג. תאום בין משתמשים במערכת ככל שיידרש. ד. מתן אישורים לאבני דרך. ה. בדיקה של התוצרים. ו. הנחייה של עובדי המציע. ז. תאום בין עובדי המציע לבין משתמשי הקצה. ח. מעקב אחר התפעול השוטף של המערכת.	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

8. לוחות זמנים ואבני דרך

8.1 הפרויקט נחלק לשלבים העיקריים הבאים:

After Receive Order = ARO

8.1.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
1.	מתן צו התחלת עבודה	-	הרשות	פגישת התנעה	ARO	תחילת תקופת ההקמה
2.	אפיון על	- אפיון על של רכיבי ויכולות המערכת	המציע	מסמך אפיון על של הפתרון הועבר למזמינה באיכות הנדרשת	ARO + 1	
3.		- אישור אפיון על	הרשות	אישור	ARO + 1.5	
4.	אפיון מפורט	- כתיבת מסמך אפיון מפורט - אישור המסמך על ידי הרשות	המציע	מסמך אפיון מפורט של הפתרון הועבר למזמינה באיכות הנדרשת	ARO + 2.5	אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות
			הרשות	אישור אפיון מפורט של הפתרון	ARO + 3	
5.	פיתוח / התאמות	- פיתוח / ביצוע התאמות של היכולות השונות של המערכת המוצעת בהתאם לדרישות ובהתאם לאפיון העל ולאפיון המפורט שבוצעו בשלבים הקודמים - ביצוע ההתאמות הנדרשות במסגרת	המציע	סיום שלב פיתוח המערכת	ARO + 4	

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
		דרישות מכרז זה				
.6	הסבת נתונים	- הסבת כלל הנתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת - ביצוע בקרת איכות	המציע	כלל הנתונים מהמערכת המוסבת קיימים במערכת המוצעת	ARO + 4	
.7	בדיקות מסירה	- העברת סט מבדקי מסירה לאישור הרשות - אישור הרשות את מסמך מבדקי מסירה - ביצוע בדיקות המסירה וסיומם ללא תקלות	המציע	עמידת המערכת בבדיקות מסירה ללא תקלות	ARO + 4.5	אי עמידת המציע בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות
.8	בדיקות קבלה	- כתיבת סט מבדקי קבלה - ביצוע מבדקי הקבלה בשילוב עם המציע - סיום בדיקות הקבלה ללא תקלות	הרשות	מערכת מאושרת לעלייה לאוויר במקביל למערכת הקיימת והמשך תקופת ההרצה	ARO + 5	
.9	הדרכות והטמעות	- כתיבת תוכנית הדרכות - אישור תוכנית ההדרכות על ידי הרשות	המציע	השלמת ביצוע ההדרכות	ARO + 5.5	
.10	עלייה לאוויר וריצה בייצור	- עלייה לאוויר של המערכת במוקד התושבים לרבות הממשקים	המציע	המערכת באוויר	ARO + 6	תחילת תקופת הייצור + תחילת תשלום חודשי

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
		הרלוונטיים - מעבר לעבודה מבצעית				
.11	תיעוד	- כתיבת תיעוד הפתרון	המציע	מסירת תיק תיעוד לרשות ואישורו על ידי הרשות	ARO + 6.5	
.12	הרצה והמשך התאמות לרבות עבור יתר המוקדים	- אפיון מפורט התקנה והתאמות בנייה והגדרה של תהליכים עסקיים, כולל ניהול Workflow - הרצות ניסיון - הדרכת משתמשים והטמעה	המציע	מתמשך		
.13	תחזוקה שוטפת	- תחזוקת המערכת - הוספה ועדכון שירותים - תמיכה במשתמשים	המציע	מתמשך		

8.1.2. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
.1	מתן צו התחלת עבודה	-	הרשות	פגישת התנעה	ARO	תחילת תקופת ההקמה
.2	אפיון על	- אפיון על של רכיבי ויכולות המערכת	המציע	מסמך אפיון על של הפתרון הועבר למזמינה באיכות הנדרשת	ARO + 1	
.3		- אישור אפיון על	הרשות	אישור	ARO + 1.5	
.4	אפיון מפורט	- כתיבת מסמך	המציע	סיום אפיון מפורט של	ARO + 2.5	אי עמידת הספק בתאריך זה

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
		אפיון מפורט - אישור המסמך על ידי הרשות		מבנה בסיס הנתונים		תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות
			הרשות	אישור אפיון מפורט של מבנה בסיס הנתונים	ARO + 3	
5.	פיתוח / התאמות	- פיתוח / ביצוע התאמות של מבנה ותפקוד בסיס הנתונים בהתאם לדרישות ובהתאם לאפיון המפורט שבוצעו בשלבים הקודמים - ביצוע ההתאמות הנדרשות במסגרת דרישות מכרז זה	המציע	סיום שלב פיתוח בסיס הנתונים	ARO + 4	
6.	הסבת נתונים	- הסבת כלל הנתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת - ביצוע בקרת איכות	המציע	כלל הנתונים מהמערכת המוסבת קיימים במערכת המוצעת	ARO + 4.5	
7.	בדיקות מסירה	- העברת סט מבדקי מסירה לאישור הרשות - אישור הרשות את מסמך מבדקי מסירה - ביצוע בדיקות המסירה וסיומם ללא תקלות	המציע	עמידת המערכת בבדיקות מסירה ללא תקלות	ARO + 5	אי עמידת המציע בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
8.	בדיקות קבלה	- כתיבת סט מבדקי קבלה - ביצוע מבדקי הקבלה בשילוב עם המציע - סיום בדיקות הקבלה ללא תקלות	הרשות	מערכת מאושרת לעלייה לאוויר במקביל למערכת הקיימת והמשך תקופת ההרצה	ARO + 5.5	תחילת תקופת ההרצה
9.	הדרכות והטמעות	- כתיבת תוכנית הדרכות - אישור תוכנית ההדרכות על ידי הרשות	המציע	השלמת ביצוע ההדרכות	ARO + 6	
10.	עלייה לאוויר וריצה בייצור	- עלייה לאוויר של המערכת במוקד התושבים לרבות הממשקים הרלוונטיים - מעבר לעבודה מבצעית	המציע	המערכת באוויר	ARO + 6	תחילת תקופת הייצור + תחילת תשלום חודשי
11.	תיעוד	- כתיבת תיעוד הפתרון	המציע	מסירת תיק תיעוד לרשות ואישור על ידי הרשות	ARO + 6.5	
12.	הרצה והמשך התאמות לרבות עבור יתר המוקדים	- אפיון מפורט התקנה והתאמות בנייה והגדרה של תהליכים עסקיים, כולל ניהול Workflow - הרצות ניסיון - הדרכת משתמשים והטמעה	המציע	מתמשך		
13.	תחזוקה שוטפת	- תחזוקת המערכת - הוספה ועדכון	המציע	מתמשך		

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
		שירותים - תמיכה במשתמשים				

8.1.3. אזור אישי לתושב

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
.14	מתן צו התחלת עבודה	-	הרשות	מתן צו התחלת עבודה	ARO	תחילת תקופת ההקמה
.15	אפיון על, אפיון UX וגיבוש רעיון עיצובי	- אפיון על של רכיבי ויכולות המערכת - איפיון חווית המשתמש - גיבוש רעיון עיצובי ושפה גראפית	המציע	מסמך אפיון UX ועיצוב UI הועבר למזמינה באיכות הנדרשת	ARO + 1	
.16	- אישור אפיון על, אפיון UX ועיצוב UI		הרשות	אישור	ARO + 1.5	
.17	אפיון מפורט ועיצוב UI	- כתיבת מסמך אפיון מפורט - עיצוב כלל תבניות האתר	המציע	סיום אפיון מפורט של הפתרון	ARO + 2.5	אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות
	- אישור אפיון מפורט ועיצובים על ידי הרשות		הרשות	אישור אפיון מפורט של הפתרון	ARO + 3	
.18	פיתוח / התאמות	- פיתוח / ביצוע התאמות של היכולות השונות של המערכת המוצעת בהתאם לדרישות ובהתאם לאפיון העל, לאפיון המפורט ולעיצובים	המציע	סיום שלב פיתוח המערכת	ARO + 4	

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
		שבוצעו בשלבים הקודמים - ביצוע ההתאמות הנדרשות במסגרת דרישות מכרז זה				
.19	הסבת נתונים	- הסבת כלל הנתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת - ביצוע טעינת ניסיון של הנתונים מה-CRM ביצוע בקרת איכות	המציע	כלל הנתונים מהמערכת המוסבת קיימים במערכת המוצעת	ARO + 4.5	
.20	בדיקות מסירה	- העברת סט מבדקי מסירה לאישור הרשות - אישור הרשות את מסמך מבדקי מסירה - ביצוע בדיקות המסירה וסיומם ללא תקלות	המציע	עמידת המערכת בבדיקות מסירה ללא תקלות	ARO + 5.5	אי עמידת המציע בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות
.21	בדיקות קבלה	- כתיבת סט מבדקי קבלה - ביצוע מבדקי הקבלה בשילוב עם המציע - סיום בדיקות הקבלה ללא תקלות	הרשות	מערכת מאושרת לעלייה לאוויר במקביל למערכת הקיימת והמשך תקופת ההרצה	ARO + 6	תחילת תקופת ההרצה
.22	הדרכות והטמעות	- כתיבת תוכנית הדרכות - אישור	המציע	השלמת ביצוע ההדרכות	ARO + 6.5	

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#	השלב	תכולת השלב	באחריות	תוצר בסיום השלב	תאריך סיום השלב (בחודשים קלנדריים)	הערות
		תוכנית ההדרכות על ידי הרשות				
.23	עלייה לאוויר וריצה בייצור	- עלייה לאוויר של המערכת במוקד התושבים לרבות הממשקים הרלוונטיים - מעבר לעבודה מבצעית	המציע	המערכת באוויר	ARO + 6.5	תחילת תקופת הייצור + תחילת תשלום חודשי
.24	תיעוד	- כתיבת תיעוד הפתרון	המציע	מסירת תיק תיעוד לרשות ואישורו על ידי הרשות	ARO + 7	
.25	תחזוקה שוטפת	- תחזוקת המערכת - הוספה ועדכון שירותים - תמיכה במשתמשים	המציע	מתמשך		

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

9. תכולת הפרויקט

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
9.1	תוכן עניינים	
9.1.1	פרק זה מכיל את הנושאים הבאים: 9.1 תוכן עניינים 9.2 אפיון את חווית המשתמש (UX) ועיצוב ממשק המשתמש (UI) 9.3 אפיון על ואפיון מפורט 9.43 פיתוח והתאמות 9.5 בדיקות 9.64 פרויקט ההגירה והסבת הנתונים 9.75 הדרכה והטמעה 9.86 תיעוד 9.97 תחזוקה שוטפת 9.108 הוספת/עדכון שירותים כתוצאה משינויים טכנולוגיים 9.119 סיום התקשרות	I
9.2	עיצוב האתר	
9.2.1	המציע יאפיין את חווית המשתמש (UX) וממשק המשתמש (UI) לרבות קונספט עיצוב כללי, בעל ממשק נוח, ידידותי ומתקדם למשתמש בהתאם לספר המותג של המזמינה ו/או הנחיות אשר יינתנו על ידי הרשות.	M2
9.2.2	המציע הזוכה מחויב להקים את האתר לפי האפיון העיצובי (UI) אותו הוא יציע ואשר יתקבל על ידי הרשות או בהתאם לאפיון עיצובי שיתקבל מספק צד שלישי.	M2
9.2.3	המציע יספק את כלל החומרים הגרפיים הנדרשים לרבות תמונות ואייקונים.	M2
9.3	אפיון על ואפיון מפורט	
9.3.1	המציע הזוכה יבצע, אפיון על ואפיון מפורט לאותן מערכות, מודולים, ושירותים המפורטים במסמכי המכרז	M2
9.3.2	המציע הזוכה יקבל את אישור הרשות טרם מעבר לשלב הפיתוח	M2
9.4	פיתוח והתאמות	
9.4.1	פיתוחים והתאמות במוצר יעשו בהתאם להמלצות מערך הסייבר הישראלי לנושא פיתוח מאובטח	M2
9.4.2	המציע ינהל את תהליך הפיתוח וההתאמות של המערכת בתהליך עבודה מתועד - מקבלת הדרישה ועד ההעלאה לייצור	M2
9.5	בדיקות	
9.5.1	לפני תחילת הבדיקות, הספק יעביר למזמינה את מסמך הבדיקות לפיו הוא מתכנן לבצע את הבדיקות (מסמך בדיקות מערכת - STD - Software Test Document).	M2
9.5.2	הספק יבצע בדיקות פונקציונאליות אשר יבחנו את תפקודן של כלל הפונקציונאליות הקיימות באתר.	M2
9.5.3	הספק יבצע בדיקות שרידות מלאות טרם עליית האתר לאוויר.	M2
9.5.4	הספק יבצע בדיקות אבטחת מידע טרם עליית האתר לאוויר.	M2
9.5.5	בסיום ביצוע הבדיקות יעביר הספק לרשות המזמינה מסמך סיכום תוצאות בדיקה (STR - System Test Results)	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
9.6	פרויקט ההגירה והסבת הנתונים	
9.6.1	ככל שתבחר הרשות לממש את הצעת המציע ולממש מערכות שונות מהמערכות הפעילות כיום אצל הרשות, המציע יתכנן, ינהל ויבצע את פרויקט הגירת המערכת של הרשות, מהמצב הקיים למצב הרצוי, בהתאם לעקרונות של מינימום זמן השבתה בשעות העבודה ובהתאם להנחיות ולאישורי הרשות	M2
9.6.2	ככל שתבחר הרשות לממש את הצעת המציע ולממש שדרוג של מערכות המציע הפעילות כיום ברשות, המציע יתכנן, ינהל ויבצע את פרויקט שדרוג המערכת של הרשות לגרסתה החדשה הקיימת אצל המציע	M2
9.6.3	המציע יעבוד בשתי"פ מלא עם ספק המערכות הפעילות כיום ברשות לצורך החלפה / שדרוג של המערכת	M2
9.6.4	כחלק משירות הגירת המערכת יבצע המציע בין היתר: הסבת הנתונים וביצוע כל ההגדרות הנדרשות לרבות הגדרת משתמשים, הרשאות, הגדרת תהליכי העבודה, הדרכה, הטמעה וכן כל פעולה אחרת הנדרשת לצורך המערכת וברמת הזמינות הנדרשת	M2
9.6.5	הסבת הנתונים תתבצע בצורה אשר תגרום לכל המידע הקיים במערכת הקיימת לעבור בצורה תקינה למערכת החדשה	M2
9.6.6	לאחר הסבת הנתונים ובידוקם, תתבצע עבודה במקביל בשתי המערכות (ישנה וחדשה), לאורך כל תקופה הנדרשת ע"י הרשות - בתקופה זו, המציע יהיה אחראי להעברת הידע לצרכי תפעול המערכת לעובדי הרשות	M2
9.7	הדרכה והטמעה	
9.7.1	המציע יספק במסגרת זכייטו הדרכות לעובדי הרשות בין היתר לרמת משתמש, ומנהל מערכת	M2
9.7.2	ההדרכות יכללו נושאים כדוגמת איתור ותפעול תקלות ואופן פתיחת קריאה במוקד השירות של המציע	M2
9.7.3	תכולת ההדרכות תהיה בהתאם ובכפוף להנחיות הרשות	M2
9.7.4	המציע יבצע את ההדרכות באתר הרשות או בכל מקום אחר אותו הרשות תבחר, בכמות הנדרשת על מנת שכלל העובדים אשר מבצעים שימוש במערכת יהיו ברמה הנדרשת לצורך תפעולה השוטף של המערכת וככל הנדרש בהתאם ובכפוף לאישור נציג הרשות ו/או מי מטעמו. ההדרכה תבוצע לכלל המשתמשים ואינה הדרכה רק למדריכים שידריכו את יתר המדריכים	M2
9.7.5	המציע יספק שירותי הטמעה והדרכה לעובדים קיימים ולעובדים חדשים, ככל שיידרש על ידי הרשות, בהתאם למחירי שעות מטמיע בהצעת המחיר	M2
9.7.6	שעות המטמיע יכללו את כלל העלויות הנדרשות עבור הכנת חומרי הדרכה ועזרים ואספקתם לרשות	M2
9.8	תיעוד	
9.8.1	המערכת תסופק עם מדריך למשתמש הקצה	M2
9.8.2	המערכת תסופק עם מדריך למנהל המערכת אצל הרשות	M2
9.9	תחזוקה שוטפת	
9.9.1	המציע יהיה אחראי לביצוע תחזוקה ככל שתידרש לאורך כל תקופת ההתקשרות	M2
9.9.2	המציע יהיה אחראי לבצע בין היתר עדכוני גרסה, ניטור, תחזוקה מונעת ואחריות לתקינות סביבות הפיתוח והייצור, תיקון כל תקלה שתתגלה במרכיבי הפתרון מכל סיבה שהיא, מתן מענה לזמני טעינה וזמני תגובה	M2
9.9.3	המציע יינקט בכל הצעדים הדרושים להבטחת עבודה רציפה של המערכת	M2
9.9.4	המציע יהיה אחראי לתיקון תקלות (Bug ים) במערכת (צד קליינט וצד שרת)	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	כולל אספקת גרסאות ותיקונים של התוכנה, פתרון בעיות בקליינט ובשרת, שהינן התנהגות התוכנה שלא בהתאם לאפיון, שזוהו הן על ידי המשתמשים והן על ידי מנהלי המערכת	
9.9.5	המציע יידע מראש את מנהלי המערכת וכן יעביר הנחיות מתאימות, בכל מקרה של שינוי הצפוי לחול במרכיבי הפתרון השונים	M2
9.9.6	עלויות התחזוקה עבור כל מערכת כמפורט בהצעת המחיר יכללו את עלויות התחזוקה עבור כלל הפיתוחים והממשקים אשר יבוצעו לאורך כל תקופת ההתקשרות - כלומר, באם יבוצעו פיתוחים נוספים, עלויות התחזוקה לא ישתנו אלא אם כן סוכם מראש עם הרשות על שינוי בעלויות התחזוקה כתוצאה מפיתוחים נוספים	M2
9.10	הוספת/עדכון שירותים כתוצאה משינויים טכנולוגיים	
9.10.1	המציע שייבחר יידרש לבצע שינויים, שיפורים והתאמות במערכת מעת לעת על פי דרישות שיוצגו לו בכתב ומראש על ידי נציג הרשות או בא כוחו, לכל אורך תקופת הפעלת המערכת לרבות הארכותיה. בנוסף, ייתכן ויידרשו שינויים כאלו ואחרים עקב שינויים ארגוניים אצל הרשות, שינוי תהליכי עבודה, דרישות מיוחדות והוספה של פונקציונאליות בהתאם לשינויים פנימיים, שינויים חיצוניים, שינויים טכנולוגיים ועוד. במקרים אלו, יועבר מסמך דרישות מסודר בכתב ומראש על ידי נציג הרשות או בא כוחו	I
9.10.2	במידה והשינויים הנדרשים הינם חלק מדרישות רגולטוריות השינוי יבוצע ללא תמורה מצד המציע	M2
9.10.3	לבקשת הרשות, יגיש המציע הצעת מחיר לפתרון חדש או שירות מעודכן	M2
9.10.4	בכפוף לאישור בכתב של הרשות, יהיה רשאי המציע להיעזר בספקי משנה לצורך הגשת הצעה זו ובתנאי שאלו אושרו על ידי הרשות	M2
9.10.5	הרשות או יועץ בלתי תלוי בספקי פתרונות יעריכו את מחיר השירות החדש או השירות המעודכן. בחירת היועץ תיעשה על פי שיקול דעתו הבלעדית של הרשות	M2
9.10.6	אם המציע לא הגיש הצעה או שהצעתו לא אושרה כאמור, רשאי הרשות לפנות למציע לתיקון הצעתו ולספקים אחרים לקבלת הצעות מחיר נוספות	M
9.10.7	המציע מתחייב לשתף פעולה עם המציע שיזכה במתן השירות	M2
9.11	סיום התקשרות	
9.11.1	המציע מתחייב לביצוע חפיפה בינו לבין נציגי הרשות והמציע שיחליפו	M2
9.11.2	המציע מתחייב להעביר לרשות תיעוד של כל התקלות הפתוחות והסגורות לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות	M2
9.11.3	תיעוד תחקירי אירוע לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

10.רמת שירות (SLA) וזמני תגובה

10.1. מתן השירותים כאמור לעיל, כוללים בחובם גם שירותי תמיכה. להלן יפורטו דרישות הרשות לרמת השירות עבור שירותי התמיכה בתקופת ההסכם החלות על המציע.

10.2. יודגש כי **אי עמידה בדרישות לעיל מהווה הפרה של ההסכם והספק ייקנס בהתאם למנגנון הקנסות המפורט בסעיף 10.4**

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
10.3	רמת שירות (SLA)	
10.3.1	<p>כל תקלה במערכת תסווג לאחת מ-4 הרמות הבאות:</p> <p>א. קריטית (Critical): תקלה המשביתה שרות קריטי אצל המזמינה באופן שבו נמנע ממשתמשי המערכות לספק שירותים או שמשפיעה על גורם קריטי בארגון. בין היתר: קישוריות תחנות קצה לשרת הרשת, אפשרות כניסה למערכת, קבלת קהל, מסירת מידע וכד'</p> <p>ב. חמורה (Major): תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודלי המערכות שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת לדוגמא עדכון פרטי תושב או שהתקלה משביתה מעבודה למעלה מ-5 משתמשים</p> <p>ג. רגילה (Regular): תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה</p> <p>ד. נמוכה (Minor): תקלה המקשה על משתמש לבצע פעולה או מספר פעולות במערכת, אך אינה מונעת את השימוש השוטף במערכת</p>	M2
10.3.2	התקלות יסווגו ע"י המזמינה ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף 10.3.1 תיעדוף הטיפול וסידור העבודה יוגדרו על ידי המזמינה או מי שמונה מטעמו	M2
10.3.3	הספק אשר יזכה יספק מענה לקריאה ויטפל בתקלות בהתאם לזמני התגובה כמפורט בסעיף 10.4	M2
10.3.4	הספק אשר יזכה יטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשיעור רצונו של המזמינה	M2
10.3.5	הספק אשר יזכה יספק את כלל המשאבים הדרושים לצורך הטיפול בתקלה	M2
10.3.6	טיפול בסוג תקלה קריטית ו/או חמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל בשעות מעבר לשעות העבודה המקובלות, ועד לסיום הטיפול בתקלה	M2
10.3.7	במקרה שקיים צורך באספקת ציוד / תוכנה / שירות על ידי ספקים חיצוניים, באחריות הספק אשר יזכה לעבוד מול ספקי הציוד / התוכנה / השירות תוך עמידה ברמת השירות המוגדרת בטבלה זמני השירות	M2
10.3.8	לצורך פתיחת הפניות יפעיל הספק אשר יזכה מוקד תמיכה טכנית לתפעול ופתרון בעיות במערכת	M2
10.3.9	שעות מוקד התמיכה יהיו בהתאם לשעות הפעילות של המזמינה דהיינו 08:00-17:00	M2
10.3.10	הספק אשר יזכה יעמיד כונן לפתרון תקלות קריטיות וחמורות מחוץ לשעות הפעילות (24X7)	M2
10.3.11	מוקד התמיכה הטכנית יבצע שימוש במערכת ממוחשבת לניהול קריאות לצורך תיעוד פניות המזמינה - קריאות שירות תפתחנה במערכת ניהול פניות של הספק אשר יזכה, אשר תתעדנה את כלל המידע על הקריאה כדוגמת תאריך ושעת פתיחת הקריאה ומהות הקריאה וכן על דרך הטיפול בקריאה	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	ועד לסגירת הקריאה לשביעות רצון פותח הקריאה	
10.3.12	הספק אשר יזכה אשר יספק למזמינה שמות משתמש וסיסמאות לצורך גישה למערכת ניהול הפניות וביצוע פעולות כדוגמת צפייה והפקה של דוחות אודות פניות המזמינה	M2
10.3.13	הספק אשר יזכה יאפשר למזמינה לפתוח קריאה באמצעות ממשק WEB (מילוי טופס דיגיטלי), אשר יפתח קריאה ישירות במערכת ניהול הקריאות של הספק	M2
10.3.14	הספק אשר יזכה יטמיע את זמני התקן כאמור, במערכת לניהול קריאות, תוך 7 ימים ממועד ההודעה על זכייתו, והכל תוך תיאום מלא ובכפוף לאישור המזמינה	M2
10.3.15	הספק אשר יזכה יעביר אחת לחודש לידי המזמינה דוחות ביצוע ובקרה אחר פעילותו, אשר יכללו מידע כדוגמת: זמן תחילת טיפול וסיום טיפול, גורמים מעורבים בטיפול, אופן הטיפול ופתרון הבעיה והכל בתצורה ובמועדים שיוגדרו על ידי המזמינה	M2
10.3.16	אופן מתן שירות התמיכה והתחזוקה (טלפונית, באמצעות תקשורת ו/או באתרי המזמינה), יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה והכול לפי שיקול דעתו הבלעדית של המזמינה	M2
10.3.17	השבתת המערכת ו/או מערכות המזמינה לצורך תחזוקה שוטפת, שאינה כוללת תיקון תקלות, תיעשה אך ורק לאחר שעות העבודה של המזמינה, בתיאום מוקדם ולאחר קבלת הסכמה מראש של המזמינה	M2

10.4. הטבלה הבאה מפרטת את רמת החומרה של התקלה, זמני תגובה נדרשים למענה טלפוני אנושי, זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA]) וקנסות על פיגור בגין תקלות מערכת:

רמת חומרה של התקלה	זמן תגובה למענה טלפוני אנושי - מתן מענה טלפוני/השתלטות מרחוק כולל פתרון הבעיה ו/או הדרכה לפתרון הבעיה	זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA])	קנס על פיגור
קריטית (Critical)	תוך חצי שעה	עד 3 שעות עבודה	300 ₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי
חמורה (Major)	תוך שעתיים	עד 6 שעות עבודה	300 ₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי
רגילה (Regular)	תוך 4 שעות	יטופלו, לכל המאוחר, עד שני ימי עסקים ממועד פתיחת הקריאה. עבור קריאות שיתקבלו עד השעה 11:00 יום פתיחת הקריאה יחשב כיום העסקים המלא הבא.	500 ₪ על כל יום חריגה (או חלק ממנו) מעבר לזמן המקסימלי
נמוכה (Minor)	תוך 8 שעות	יטופלו, לכל המאוחר, עד שבעה ימי עסקים ממועד פתיחת הקריאה.	500 ₪ על כל יום חריגה (או חלק ממנו) מעבר לזמן המקסימלי

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

11.נספח א' - תיאור מצב קיים

- 11.1. כללי
 - 11.1.1. עיריית כפר קאסם מונה כ-26,000 תושבים
 - 11.1.2. בעירייה כ-100 משתמשים המבצעים שימוש במערכת הקיימת.
 - 11.1.3. **מערכת לניהול פניות הלקוחות** בשימוש המזמינה הינה מערכת בפיתוח עצמי, אשר פותחה על גבי תשתית Microsoft וכוללת נושאי פניות, משימות, לוחות מחוונים, שאלות ותשובות, סקר שביעות רצון וממשקי ניהול.
 - 11.1.4. ממשקי הניהול של המערכת הקיימת כוללים הגדרה של קטגוריות, ונושאים. עבור כל נושא מוגדרים גורמי טיפול, פרטי מנהלים ומשתמשים, הרשאות, SLA והנחיות למוקדן.
- 11.2. **תשתיות תקשוב**
 - 11.2.1. **מערכת ניהול זהויות** - מערכת Active Directory 365 בענן
 - 11.2.2. **מערכת דוא"ל** - Microsoft 365
 - 11.2.3. **מערכת Call Center** - מערכת של חברת Avaya 500 IP
 - 11.2.4. **ארכיון מסמכים** - מערכת בפיתוח עצמי
- 11.3. **מערכות מידע בשירות המזמינה**
 - 11.3.1. **מערכת זימון תורים** - מערכת נפרדת של מלגם (לגביה בלבד)
 - 11.3.2. **מערכת טפסים מקוונים** - מערכת של חברת א.ש. בינה
 - 11.3.3. **מערכת GIS** - מערכת של חברת סיסטמטיקס
 - 11.3.4. **מערכת BI** - מערכת מבוססת POWER BI ביישום עצמי
 - 11.3.5. **מערכת גביה עירונית** - מערכת של חברת מטרופולינט
 - 11.3.6. **מערכת חינוך עירונית - מערכת לניהול חינוך עירוני** - מערכת של חברת אוטומציה
- 11.4. **מערכות תקשורת מול התושב**
 - 11.4.1. **מערכת CRM** - פיתוח עצמי מבוסס Power app
 - 11.4.2. **אתר אינטרנט עירוני** - פותח על ידי א.ש. בינה
 - 11.4.3. **Facebook** - קיים עמוד עירוני
 - 11.4.4. **מערכת משלוח SMSים** - מערכת של חברת InforU Mobile

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

עיריית כפר קאסם
מכרז פומבי מס' 36/2024



بلدية كفر قاسم
עיריית כפר קאסם

**הזמנה להציע הצעות להקמת ותחזוקת בסיס
נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי
לקוחות ואזור אישי לתושב**

**- מסמך ב' -
פרק ב'7 - בסיס נתוני לקוחות מרכזי,
מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי
לתושב**

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ: 28_08_2024 עיריית כפר קאסם - פרק ב'7 - מערכת
ניהול פניות תושבים
גרסה: 1.00
תאריך: 28 אוגוסט, 2024
מספר דפים כולל: 32

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

תוכן עניינים

3.....	1. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי
6.....	2. ממשקים (בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי)
8.....	3. מערכת ניהול קשרי לקוחות
20.....	4. ממשקים למערכת ניהול קשרי לקוחות
22.....	5. ממשקים אופציונאליים למערכת ניהול קשרי לקוחות
24.....	6. מודולים נלווים
25.....	7. אזור אישי לתושב
31.....	8. ממשקים (אזור אישי לתושב)

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

1. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
1.1	תוכן עניינים	
1.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 1.1 תוכן עניינים 1.2 רישוי 1.3 דרישות כלליות 1.4 סוגי לקוחות 1.5 המידע המאוחסן בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי 1.6 סוגי משתמשים 1.7 קליטת מידע לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי 1.8 קבוצות לקוחות	I
1.2	רישוי	
1.2.1	בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יכיל את כל סוגי הרישיונות הנדרשים לצורך הפעלת מלוא הדרישות המופיעות במסמכי המכרז, לרבות רישיונות מוצרי צד שלישי וללא הגבלה של כמות הלקוחות הרשומים בבסיס הנתונים	M2
1.3	דרישות כלליות	
1.3.1	המציע יאפיין, יקים, יספק ויתחזק את בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי בהתאם לצרכי המזמינה	M2
1.3.2	בסיס נתוני הלקוחות יפעל ב-Online תוך שימוש במנגנוני קונסיסטנטיות המובנים בבסיס הנתונים	M2
1.4	סוגי לקוחות	
1.4.1	בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יאפשר ניהול של לקוחות מגוונים הכוללים בין היתר: • תושבים מזהים - אדם פרטי אשר הינו תושב המזמינה לפי נתוני מ"ד ו/או משלם ממערכת הגביה אשר מזדהה בעת פתיחת פניה • לקוח מזדמן מזהה - אדם פרטי, אשר אינו תושב ומזדהה בעת פתיחת פניה • עסקים מזהים - ישות מסחרית אשר קיימת בעיר (טעוני רישוי ולא טעוני רישוי) • עובדי עירייה • מיצגים - עו"ד ו/או רו"ח המייצגים תושבים ו/או עסקים. אדם יכול להיות מיצג של אדם אחר באמצעות אישור של עו"ד. בנוסף אוכלוסייה של ילדים להורים מבוגרים או אפטרופוסים שונים • לקוחות אנונימיים - פונים לקבלת שירות שאינם משתייכים לאף אחת מהאוכלוסיות שצוינו לעיל ואינם מוסרים פרטים	M2
1.4.2	ככל ומזהה הלקוח יהיה מספר ת.ז. חד-חד ערכי: במקרה של הקלדת ת.ז. עם פחות מ-9 ספרות, בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי יוסיף בצורה אוטומטית אפסים מובילים לפני המספר שהוקלד ויוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה	M2
1.4.3	ככל ומזהה הלקוח יהיה מספר דרכון חד-חד ערכי: תתאפשר הזנה של אותיות וספרות	M2
1.4.4	ככל ומזהה הלקוח יהיה מספר ח.פ. הנ"ל יבוצע בהתאם למבנה המספור	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	המוגדר ברשות	
1.4.5	בעת פניה של מערכת ה-CRM אל מערכות שאינן תומכות באפסים מובילים ו/או בספרת ביקורת, מערכת ה-CRM תוריד את האפסים המובילים ו/או את ספרת הביקורת והכל בהתאם לדרישות המערכת המרוחקת	M2
1.5	המידע המאוחסן בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי	
1.5.1	<p>בסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי ישמור את כלל פרטי הלקוחות ויכיל מספר סוגים של נתונים כדוגמת:</p> <p>א. סוג הלקוח בהתאם למפורט בסעיף 1.4 לעיל</p> <p>ב. פרטים מזהים אודות הלקוח כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., שם עסק, ח.פ, שם מוסד ומספר מוסד</p> <p>ג. קשרי הגומלין בין הלקוחות - בתי אב כגון הורה/ילד ובני זוג ותפקיד בעסק</p> <p>ד. נתונים דמוגרפיים כדוגמת, מין, גיל, כתובת מגורים בהתאם למשרד הפנים, כתובת מגורים כפי שדיווח התושב, שכונה, מצב משפחתי כדוגמת נשוא/אה, רווק/ה, גרוש/ה, אלמן/נה, זוגות חד מיניים ומספר ילדים</p> <p>ה. פרטי יצירת קשר כדוגמת טלפונים, וכתובות דוא"ל, רישום והסכמה לקבלת רשימות דיוור</p> <p>ו. נתונים עסקיים אודות הלקוח כדוגמת סוג העסק, תחומי עיסוק וכמות העובדים בעסק, רכישות, הרשמה לשירותים</p> <p>ז. נתונים אישיים אודות הלקוח לבחירת המזמינה כדוגמת השכלה, פרטי הרשתות החברתיות המקושרות ללקוח (סוג הרשת החברתית, כתובת מקושרת ללקוח) תחביבים שונים (בחירה מרשימה), שיטה מועדפת לקבלת עדכונים מהמזמינה ותחומי עניין (בחירה מרשימה)</p>	M2
1.5.2	בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי ישמרו גם פרטי לקוחות אשר אינם נושבים בהתאם להגדרת משרד הפנים (לא שינו את כתובתם בת.ז.), אך מקושרים לרשות כגון שוכרי דיוור ברשות, בעלי נכסים, לקוחות מזדמנים, עסקים, עובדים ומייצגים	M2
1.5.3	בסיס הנתונים ישמור בטבלאות העזר את כלל מוסדות ההשכלה ויאפשר את קישורם ללקוח - טבלת המוסדות תעודכן על ידי המציע	M2
1.6	סוגי משתמשים	
1.6.1	<p>בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי יכלול לפחות את רמות המשתמשים הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> מנהל על - כלל המערכת משתמש רשותי יישום המתחבר לבסיס הנתונים 	M2
1.6.2	<p>בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי המוצע יכלול רמת מנהל על שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> הקמת משתמשים רשותיים ניהול הרשאות חיבור מערכת אל בסיס הנתונים הפיכת קישור מערכת של המזמינה לבסיס הנתונים ללא פעיל / עדכון סיסמה של קישור מערכת רשותית 	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	• הפקת דוחות שימוש במערכת	
.1.6.3	<ul style="list-style-type: none"> בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי המוצע יכלול רמת משתמש רשותי שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות: • צפייה ו/או עריכת נתוני לקוח • ביצוע שאילתות 	M2
.1.6.4	<ul style="list-style-type: none"> בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי המוצע יכלול רמת יישום המתחבר לבסיס הנתונים שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות: • יכולת צפיה / עדכון של נתונים 	M2
.1.6.5	<ul style="list-style-type: none"> בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי יאפשר להגדיר הרשאות צפייה ו/או עריכה עבור כל שדה, ערך ושאיילתה בהתאם להרשאות המשתמש 	M2
.1.7	קליטת מידע לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי	
.1.7.1	קליטת מידע לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי תתבצע באמצעות ממשקי ה-API	M2
.1.7.2	בסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי יכיל תהליך Batch של גזירת וקליטת לקוחות ממקורות כדוגמת מרשם התושבים - מערכת אביב, באמצעות טעינת קבצי אצוה המגיעים מחברת IBM / מחברת מלם - מערכת מידע אוכלוסין "ממ"ד" / החברה לאוטומציה - בהתאם לתדירות אותה תגדיר המזמינה	M2
.1.7.3	המערכת תכלול ממשק לקליטת מידע מהמערכות התפעוליות אשר בשימוש המזמינה	M2
.1.7.4	המערכת תאפשר הפעלת תהליך ה-Batch המבצע טעינת נתונים בצורה אוטומטית או ידנית	M2
.1.7.5	תהליך הטעינה יוכל להוסיף לקוחות לטבלאות, לעדכן לקוחות שעזבו את המזמינה (לקוחות אלו לא ימחקו אלא יקבלו תאריך ושעת סגירה) ולעדכן שדות אצל לקוח (כדוגמת כתובת ומצב משפחתי)	M2
.1.7.6	המערכת תנהל טבלת התנגשויות מידע ותאפשר להגדיר איזה מידע הינו העדכני	M2
.1.7.7	לקוח שרשום כלקוח בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי, אך אינו מגיע בגזירת הנתונים ממשרד הפנים, יסומן כלקוח שלא מופיע במשרד הפנים אך לא יבוטל במהלך טעינת הקבצים בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי	M2
.1.7.8	משתמש מורשה יוכל לשנות ללקוח את ההעדפות קבלת ההודעות של הלקוח כדוגמת במקרה בו תושב התקשר למוקד לצורך הסרה מרשימת תפוצה	M2
.1.8	קבוצות לקוחות	
.1.8.1	בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יאפשר יצירה של קבוצות של לקוחות בהתאם למאפייני הלקוחות	M2
.1.8.2	המערכת תאפשר לייצא קבוצות לקוחות בפורמט מסוג Excel	M2
.1.8.3	המערכת תאפשר הפצת הודעות לקבוצות גדולות של לקוחות בהתאם להעדפותיהם	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2. ממשקים (בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי)

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
2.1	תוכן עניינים	
2.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 2.1 תוכן עניינים 2.2 דרישות כלליות 2.3 ממשק ל-Active Directory (AD) 2.4 ממשק לאזור אישי לתושב 2.5 ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות 2.6 טעינת ממ"ד 2.7 טעינה ממערכת גביה רשותית 2.8 ממשק ל-BI	I
2.2	דרישות כלליות	
2.2.1	ה-API יוכל להיות מופעל מכל שפת תכנות תוך שימוש ב-XML בעל מבנה סטנדרטי אשר יוגדר לכל API	M2
2.2.2	ה-API יוכל להיות מופעל כ-JSON (JavaScript Object Notation)	M2
2.2.3	המערכת תכיל יכולת להגבלת השימוש ב-API לדוגמה בטווח שעות (בין שעה לשעה) או בטווח כמויות (לא יותר מ-X בשעה / ביממה)	M2
2.2.4	שכבת ה-API תהיה בעלת יכולת לחיבור כלל מערכות המידע הרשותיות	M2
2.2.5	כלל החיבוריות האפליקטיבית בין בסיס הנתונים הרשותי למערכת ניהול פניות התושבים תתבצע באמצעות שכבת ה-API	M2
2.2.6	שליפת מידע תתבצע באמצעות ממשקי חיבור (API)	M2
2.2.7	בכל התחברות למערכת באמצעות ממשקי החיבור (API), יתבצע תהליך אימות הגישה	M2
2.2.8	גישה למידע תתאפשר תוך שימוש בשם משתמש וסיסמה ייחודיים לכל יישום	M2
2.2.9	שכבת ה-API תכיל את כל ה-APIים הנדרשים לצורך צפייה ועדכון בכלל המידע הנמצא בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי	M2
2.2.10	ה-API ימשיך לפעול גם אם יתווספו שדות מידע נוספים בבסיס הנתונים - לדוגמה, אם המזמינה הגדירה X מאפיינים של לקוח ותרצה להוסיף עוד מספר מאפיינים, ה-API יידע להביא את כלל המאפיינים, ללא צורך בשינוי הקריאה	M2
2.2.11	ה-API יהיה בעל יכולת להביא את כלל נתוני הלקוח או חלק מנתוני הלקוח - הכל בהתאם לצורך	M2
2.3	ממשק ל-Active Directory (AD)	
2.3.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל הדומיין (AD) בו המזמינה מבצעת שימוש (AZURE)	M2
2.3.2	המערכת המוצעת תבצע שימוש בשמות המשתמשים ובקבוצות אליהם המשתמשים שייכים כפי שמוגדרות ב-AD	M2
2.3.3	המערכת המוצעת תהיה מסונכרנת בזמן אמת (On Line) ממערכת ה-AD	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	בצורה ששינויים שיבוצעו ב-AD ישפיעו מיידית על המערכת המוצעת לדוגמה, סגירת משתמש ב-AD, תסגור את המשתמש גם במערכת המוצעת ושינוי ה-Group של המשתמש תשנה בהתאם גם את הרשאותיו במערכת המוצעת	
2.3.4	מידע ארגוני ככל שיידרש, כדוגמת: עובדי המזמינה בכל המודולים / תהליכים, יתקבל באופן אוטומטי מהחיבור ל-Active Directory הארגוני - המידע לא ישוכפל את המערכת המוצעת	M2
2.4	ממשק לאזור האישי לתושב	
2.4.1	המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם האזור האישי לתושב של המזמינה, באמצעות API, בצורה שתאפשר ללקוחות לצפות ו/או לעדכן ו/או להסיר נתונים אישיים אודותיהם ובני משפחה מקושרים באזור האישי לתושב- יובהר כי המסכים בצד האזור האישי הינם באחריות המציע	M2
2.5	ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות	
2.5.1	המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם מערכת ניהול קשרי הלקוחות של המזמינה, באמצעות API, בצורה שתאפשר לנציגי השירות, המבצע שימוש במערכת ניהול קשרי הלקוחות, לבחור את הפונה מתוך בסיס נתוני הלקוחות הרשותי	M2
2.5.2	המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם מערכת ניהול קשרי הלקוחות של המזמינה, באמצעות API, באופן אשר יאפשר תשאל ועדכון פרטי לקוחות	M2
2.6	טעינת ממשק	
2.6.1	המערכת תטען קבצי נתונים ממקורות כדוגמת הממשק הכוללים נתונים כדוגמת לקוחות, קשרי משפחה ורחובות, בצורה ידנית ואוטומטית מקובץ במבנה טבלאי כדוגמת CSV	M2
2.7	טעינה ממערכת גביה רשותיות	
2.7.1	המערכת תטען קבצי נתונים ממערכת הגביה הרשותית הכוללים נתונים כדוגמת משלמים, בצורה ידנית ואוטומטית מקובץ במבנה טבלאי כדוגמת CSV	M2
2.8	ממשק ל-BI	
2.8.1	המערכת המוצעת תייצא נתונים אל מחסן הנתונים של מערכת ה-BI, אשר תהיה קיימת אצל המזמינה , בצורה שתאפשר לרשות לראות את כלל הלקוחות הקיימים בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי, והקשרים בין לקוחות - יובהר כי המסכים בצד ה-BI אינם באחריות המציע	M2
2.8.2	המערכת תייצא את כלל הנתונים הקיימים בבסיס הנתונים אל עולם תוכן (View) בשם שייבחר על ידי המזמינה	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

3. מערכת ניהול קשרי לקוחות

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
3.1	תוכן עניינים	
3.1.1	<p>פרק זה כולל את הסעיפים הבאים:</p> <p>3.1 תוכן עניינים</p> <p>3.2 רישוי</p> <p>3.3 דרישות כלליות מהמערכת המוצעת</p> <p>3.4 סוגי לקוחות</p> <p>3.5 קבלת פניות</p> <p>3.6 סוגי פניות</p> <p>3.7 רמת עדיפות / דחיפות הפניה</p> <p>3.8 נושאי הפניה</p> <p>3.9 סטטוס פניה</p> <p>3.10 שיוך קבצים לפנייה</p> <p>3.11 תקשורת רציפה עם הלקוח</p> <p>3.12 טיפול בפניה</p> <p>3.13 גורמים מטפלים</p> <p>3.14 סגירת פנייה</p> <p>3.15 מדידת רמת טיב שירות (אמנת שירות/SLA)</p> <p>3.16 תזכורות יזומות</p> <p>3.17 סקר שביעות רצון</p> <p>3.18 יישומון מובייל לשימוש עובדי המזמינה</p> <p>3.19 חירום</p> <p>3.20 ניהול יידע</p>	I
3.2	רישוי	
3.2.1	המערכת תכיל את כל סוגי הרישיונות הנדרשים לצורך הפעלת מלוא הדרישות המופיעות במסמכי המכרז, לרבות רישיונות מוצרי צד שלישי על פי צורך	M1
3.2.2	דמי השימוש בפרק הצעת המחיר יכללו את כלל העלויות הנדרשות עבור הפעלת המערכת במלואה - יובהר כי המזמינה לא תישא בעלויות נוספות עבור פיתוחים אשר הינם מפורטים במסמכי המכרז	M1
3.2.3	מודל הרישוי של המערכת הינו מסוג Site License (כל משתמשי המזמינה רשאים להשתמש במערכת ללא צורך בתשלום נוסף על רישיונות)	M1
3.2.4	דמי השימוש יכללו את עלויות השימוש ביישומונים הסלולאריים	M1
3.3	דרישות כלליות מהמערכת המוצעת	
3.3.1	המערכת המוצעת תאפשר קליטה של נתונים ב-Batch מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV בהתאם לתבניות אשר יוגדרו על ידי המזמינה ויפותחו במערכת על ידי המציע - המערכת תפעיל את הבקורות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידנית על ידי משתמש במערכת	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
.3.3.2	תמיכה בקליטת נתונים ב-Batch לכל מסך ושדה מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV - משתמש רשותי יוכל להגדיר את המסך שאליו ייקלטו הנתונים ולשייך את עמודות בקובץ לשדות במסך - המערכת תפעיל את הבקורות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידנית על ידי משתמש במערכת	M2
.3.3.3	במקרה של ביצוע קליטת נתונים ב-Batch : <ul style="list-style-type: none"> במידה וקיים ערך עבור שדה זה, המערכת תאפשר בחירה ידנית האם לדרוס את הערך הקיים על ידי הערך אשר יתקבל בטעינת הקובץ במקרה בו לא קיים ערך בשדה הרלוונטי המערכת תשייך אוטומטית את הערך אשר יתקבל בטעינת הקובץ 	M2
.3.3.4	המערכת המוצעת תאפשר להגדיר שדות בהם לא יהיה ניתן לשנות נתונים	M1
.3.3.5	כל יחידה אצל המזמינה תוכל להגדיר שדות שונים המותאמים לצרכים שלה ובכל המודולים	M2
.3.3.6	המערכת תאפשר צפייה וניתוח של פניות במבנה טבלאי וגרפי	M1
.3.3.7	המערכת תאפשר צפייה וניתוח בפניות אשר התקבלו על גבי מפה	M1
.3.3.8	המערכת תאפשר תיעוד של פניות אשר נפתחו על ידי גופי העירייה השונים כדוגמת ראש העיר, פניות הציבור, תלונות הציבור וגבייה, תוך תיעוד הגורם הפונה	M1
.3.3.9	המערכת תכיל כלי עזר ייעודי, אשר יציג למקבל הפנייה עזרה אינטואיטיבית בתהליכי הטיפול בפנייה	M1
.3.4	סוגי לקוחות	
.3.4.1	סוגי הלקוחות במערכת יהיו זהים לסוגי הלקוחות הקיימים בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי	M2
.3.4.2	המערכת תאפשר קבלת פנייה מלקוח מזוהה ומלקוח אנונימי תוך תיעוד הפנייה כפנייה מזוהה או פניה אנונימית גם במקרה בו הלקוח מזוהה	M1
.3.5	קבלת פניות	
.3.5.1	המערכת המוצעת תאפשר פתיחת קריאות, ניהול תהליכי טיפול בפנייה וניהול סטטוסים של קריאות בהתאם לסיווג וטיב רמת שרות שתוגדר על ידי המזמינה	M1
.3.5.2	המערכת תאפשר קבלה ותיעוד של פניה מלקוח במגוון ערוצים כדוגמת טלפון, טופס מקוון, פגישה פרונטלית ומעבר בין ערוצים שונים	M1
.3.5.3	המערכת המוצעת תתעד כל פניה של לקוח אל המזמינה, אשר תבוצע במגוון ערוצים (Omnichannel)	M1
.3.5.4	המערכת תאפשר תיעוד של פניות בערוצי התקשורת הבאים : <ul style="list-style-type: none"> שיחת טלפון דוא"ל טופס מקוון אתר אינטרנט רשותי אפליקציית מובייל פקס SMS 	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	<ul style="list-style-type: none"> • דואר • מפגש פנים אל פנים • WhatsApp • Facebook Messenger 	
3.5.5	תיעוד הפניות יבוצע בתיק הלקוח באופן אשר יאפשר למשתמש לראות את כלל התקשורת מול הלקוח בכלל ערוצי התקשורת השונים	M1
3.5.6	המערכת תתעד בצורה אוטומטית את אופן ביצוע הפנייה (טלפוני / אתר אינטרנט / מערכת קשר וכל דרך אחרת)	M1
3.5.7	בעת קבלת פנייה המערכת תקפיץ בצורה אוטומטית, על גבי מסך עמדת הקצה של מקבל הפנייה, את פרטי הפונה הידועים במערכת	M1
3.5.8	כל פניה אשר נכנסה למוקד הרלוונטי תיפתח במערכת באופן אוטומטי וללא מגע יד אדם - מקבל הפניה יוסיף את סיווג הפניה, את דרך הטיפול בפניה ובמידת הצורך ימלא שדות חובה בפניה	M1
3.5.9	המערכת המוצעת תמלא שדות רלוונטיים לפניית הלקוח באופן אוטומטי וביניהם את תאריך ושעת פתיחת הקריאה בשני שדות נפרדים בפורמט hh:mm-1 dd.mm.yyyy ואת שם הנציג שפתח את הקריאה	M1
3.5.10	המערכת המוצעת תמלא באופן אוטומטי שדות הקיימים בפנייה בעלת פורמט קבוע כדוגמת טופס מקוון לפניית הלקוח בהתאם למבנה הטופס	M1
3.5.11	בעת פתיחת פנייה בצורה ידנית על ידי נציג ולאחר הקשת ו/או אימות ת.ז. של הפונה, המערכת המוצעת תמלא אוטומטית שדות תוכן אודות הגורם הפונה כפי שאלו מופיעים בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי ו/או מערכות המידע של המזמינה, לדוגמה: כתובת הפונה, פרטי יצירת קשר עם הפונה ונכסים בבעלותו / חזקתו - למען הסר ספק מובהר שכאשר תיפתח פניה במערכת כתוצאה מכניסת שיחת טלפון, זיהוי המשתמש יבוצע על בסיס מספר הטלפון של המתקשר ופרטי התושב יעלו למסך נציג השירות באופן אוטומטי, כולל מספר ת.ז. במידה וקיים במערכת	M1
3.5.12	כל פניה אשר תיפתח במערכת המוצעת תקבל מספר פנייה ייחודי רץ (Unique ID) אשר ירכז את כל ההתנהלות שהתרחשה במהלך הטיפול בפניה	M1
3.5.13	המערכת המוצעת תדרוש בעת קבלת פנייה תיעוד של שדות חובה (מנדטוריים) אשר יוגדרו על ידי המזמינה, כדוגמת נושא הפנייה, הגורם הפונה לרבות פרטיו האישיים, תאריך, שעת הפנייה ומספר הפנייה (שדות אוטומטיים ללא יכולת שינוי), הגורם מקבל הפנייה, סיווג הפנייה, אופן הטיפול (שדה בחירה ושדה הוספת מלל חופשי) - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים)	M1
3.5.14	המערכת המוצעת תאפשר בעת קבלת פנייה תיעוד של שדות אופציונאליים אשר יוגדרו על ידי המזמינה - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים) עבור כל נושא פניה	M1
3.5.15	המערכת המוצעת תאפשר להגדיר עבור נושאי פנייה שונים ערכים שונים הנדרשים לתיעוד	M1
3.5.16	המערכת תאפשר בחירה של נושא הפנייה מתוך רשימה סגורה - הגורם המטפל יבחר בצורה אוטומטית כתלות בנושא הפניה	M1
3.5.17	<p>המערכת המוצעת תאפשר למקבל הפנייה לצפות בהיסטורית הפניות אותן ביצע אותו פונה בעבר במסך ריכוז כלל פניות הפונה:</p> <ul style="list-style-type: none"> • לבחון האם קיימות פניות פתוחות עבור אותו הפונה • האם כבר קיימת פנייה של אותו הפונה בגין אותו נושא פנייה 	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	<ul style="list-style-type: none"> האם הפנייה הינה נושא חוזר אשר נמצא בטיפול (לדוגמה נפילת עמוד חשמל כאשר נושא הפנייה כבר דווח על ידי פונה אחר והנושא נמצא בטיפול) יכולת לבצע Drill Down לתיקים המשויכים לאותו הפונה ולצפות בכלל הנתונים הקיימים אודותיו במערכת המוצעת כדוגמת: התכתבויות הקיימות במערכת, החלטות וסטטוס טיפול <p>צפייה בהיסטוריית הפניות תבוצע בהתאם להרשאות המשתמש</p>	
3.5.18	המערכת המוצעת תתריע בזמן אמת ובאופן אוטומטי למקבל הפנייה בגין פניות דומות אשר נפתחו על ידי פונים אחרים ו/או באופן אוטומטי על ידי ממשקים באותו הנושא ובטווח זמן שיוגדר על ידי המזמינה	M1
3.5.19	המערכת תקשר בין פניות שונות של לקוחות שונים אשר עניינן אותו הנושא ותסמן את כלל הפניות כפניות מקושרת (פניית אב ופניות מקושרות) באותו הנושא	M1
3.5.20	המערכת לא תפנה את הפניות הכפולות לטיפול המחלקה הרלוונטית פעם נוספת	M1
3.5.21	המערכת תאפשר להעשיר מידע מפניות כפולות ולהציגו לגורם המטפל לדוגמה דיווחי עדכון בגין אירוע הכוללים פרטים נוספים אשר הינם רלוונטיים לצורך יעול הטיפול באירוע	M1
3.5.22	המערכת תציג את כמות הפניות השונות של לקוחות שונים אשר עניינן אותו הנושא ותסמן את כמותן - לדוגמה בצורה "כמות פניות פתוחות באותו הנושא: X מתוך Y פניות באותו הנושא"	M1
3.5.23	המערכת תכיל מנוע קישור בין אירועים בהתאם לפרמטרים כדוגמת שם רחוב, יכולת להגביל מספרי בתים או רחוב שלם, פרק זמן, נושא הפנייה עבור כל סיווג פנייה	M1
3.5.24	במקרה של פניות כפולות, יתועדו כלל הגורמים הפונים והדיווחים אליהם לאורך תהליך הטיפול יבוצעו כאילו היו פונה ראשון בנושא	M1
3.5.25	המערכת תאפשר ביצוע איחוד פניות בצורה יזנית	M1
3.5.26	המערכת תאפשר הוספה של פנייה תוך שימוש בהצבעה על גבי מפה	M1
3.5.27	המערכת תאפשר הזנה של רחוב ומספר וכן של צומת של שני רחובות עבור פנייה שנפתחה בצומת רחובות	M2
3.5.28	המערכת תאפשר לפתוח פנייה בגין אתר אשר יהיה קיים במערכת, השדות הרלוונטיים לכל אתר יוגדרו בשלב האפיון המפורט	M2
3.5.29	רשימת האתרים תכלול בין היתר מבנה עירייה, מוסדות חינוך, גני ילדים, פארקים, גינות ציבוריות, עצים, כיכרות ואתרי מצלמות. רשימת האתרים הסופית תוגדר בשלב האפיון המפורט.	M2
3.5.30	המערכת תכיל נ.צ עבור כל כתובת ואתר	M2
3.5.31	המערכת תאפשר צפייה בכל הפניות אשר נפתחו בגין כתובת או אתר	M2
3.6	סוגי פניות	
3.6.1	המערכת תכיל סוגי פניות מגוונות כדוגמת פנייה אנונימית, פנייה מזוהה, פנייה לקבלת מידע ופנייה לטיפול מגורם רשותי	M2
3.6.2	לצורך פתיחת פנייה מזוהה, המערכת תדרוש מהמשתמש להזין לפחות את השדות הבאים: ת.ז, מספר טלפון, סיווג הפנייה	M1
3.6.3	המערכת תאפשר להגדיר סוגי פניות עבורן ת.ז. של הפונה הינה ערך מנדטורי לצורך פתיחת הפנייה	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
3.6.4	ככל ומזהה הפונה יהיה מספר ת.ז. חד-חד ערכי: <ul style="list-style-type: none"> • במקרה של הקשת ת.ז. עם פחות מ-9 ספרות, המערכת תוסיף בצורה אוטומטית אפסים מובילים לפני המספר שהוקש ותוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה • במקרים בהם מספר תעודת זהות יימצא כלא תקין - לא יתאפשר להמשיך בפתיחת קריאה מזהה 	M2
3.6.5	פנייה אנונימית תבוצע ללא צורך בהזדהות הפונה והזנת פרטים כדוגמת תעודת זהות של הפונה לצורך פתיחת הפנייה	M1
3.6.6	המערכת תתעד פנייה כ-פנייה אנונימית גם במקרה בו מספר הטלפון של הלקוח קיים במערכת אך הלקוח בחר לא להזדהות	M2
3.6.7	המערכת תאפשר להגדיר סוגי פניות אשר לא ניתן יהיה לבצע עבור לקוח לא מזהה כדוגמת בקשה לבירור גובה חוב בגין הפונה	M2
3.6.8	במקרים בהם אין זיהוי של הפונה כדוגמת פניה באמצעות דוא"ל או פקס, המערכת תאחסן את הפניה תחת לקוחות כלליים (לדוגמה לקוח דוא"ל / פקס)	M1
3.6.9	במקרים של פנייה אנונימית המערכת לא תפיץ הודעה בגין התקדמות הטיפול לגורם הפונה	M1
3.6.10	המערכת המוצעת תאפשר הגדרה של פנייה לקבלת מידע - במקרים אלו הפנייה תפתח ותיסגר באופן אוטומטי בסיום מתן המידע תוך תיעוד נושא הפנייה	M2
3.6.11	פניית עדכון מגורם רשותי הינה פנייה ללא תהליך טיפול אשר מטרתה תיעוד - במקרים אלו הגורם המדווח הינו גורם רשותי	I
3.6.12	המערכת המוצעת תאפשר הגדרה של פניית עדכון מגורם רשותי - במקרים אלו הפנייה תפתח ותיסגר באופן אוטומטי תוך תיעוד מספר הפנייה, פרטי הפונה, מועד הפנייה ונושא הפנייה	M2
3.6.13	המערכת תאפשר תיעוד של פנייה לטיפול מגורם רשותי	M2
3.6.14	פניות של גורמים רשותיים יופרדו מפניות אישיות של אותם גורמים	M2
3.6.15	המערכת תאפשר למשתמש מורשה פתיחה מחודשת של פנייה אשר נסגרה על ידי גורם מטפל ואשר עודכנה על ידי הלקוח ב"טופלה חלקית" או לא טופלה - סטטוס הפנייה יעודכן כ-"פתיחה מחדש"	M2
3.6.16	המערכת תאפשר פתיחה של "פניה חוזרת" במקרים בהם הפנייה עדיין לא טופלה ובוצעה פנייה נוספת על ידי הלקוח לברור סטטוס הטיפול בפניה	M2
3.6.17	המערכת תאפשר להגדיר עבור כל תת נושא אילו גורמים יכולים לפתוח את הפניה כדוגמת מנהל גינון בלבד	M2
3.7	רמת עדיפות / דחיפות הפניה	
3.7.1	המערכת המוצעת תאפשר הגדרת רמות עדיפות / דחיפות לטיפול בפניה שנפתחה במערכת - לכל פניה תוגדר רמה / עדיפות לטיפול בפניה	M1
3.7.2	המערכת המוצעת תכיל לפחות את רמות הדחיפות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> • רמה נמוכה - תקלה הפוגעת במשתמש בודד שאינו VIP • רמה בינונית - תקלה הפוגעת במספר משתמשים או במשתמש VIP • רמה גבוהה - תקלה הפוגעת במספר רב של משתמשים ו/או במספר משתמשי VIP ו/או אירועי חירום 	M1
3.7.3	ברירת המחדל של רמת הפניה לפניות חדשות תהיה "רמה נמוכה", כאשר	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	ניתן יהיה להגדיר לנושאים מסוימים ברירת מחדל שונה (לדוגמה - אירוע של תאונת דרכים)	
3.7.4	המערכת תאפשר להגדיר עבור כל רמת עדיפות / דחיפות SLA	M2
3.8	נושאי הפניה	
3.8.1	המערכת תאפשר סיווג של פנייה על פי נושאים / תתי נושאים מוגדרים מראש, תוך שימוש לפחות ב-3 רמות x.y.z (לדוגמה: קטגוריה, נושא, תת נושא)	M1
3.8.2	המערכת תאפשר למנהל המערכת להוסיף ו/או לשנות ו/או למחוק סיווגים בצורה ידנית, תוך שימוש בקובץ קונפיגורציה ו/או תפריט מנהל וללא צורך בפנייה לספק	M1
3.8.3	המערכת תאפשר להגדיר עבור כל תת נושא שדות חובה ושדות אופציונאליים מותאמים לפנייה	M2
3.8.4	המערכת תאפשר להוסיף עבור כל תת נושא מידע שימושי לנציג המזמינה כדוגמת תמונות, מלל וקבצים כדוגמת WORD ו-PDF	M2
3.9	סטטוס פניה	
3.9.1	המערכת תאפשר למנהל המערכת אצל המזמינה להגדיר ולשנות סטטוסים כדוגמת "פתוח", "מושהה", "הועבר לטיפול אגף X", "טופל", "נסגר", "פניה חוזרת", - הסטטוסים הסופיים יוגדרו על ידי המזמינה בשלב האפיון המפורט - לא תהייה מגבלה על כמות הסטטוסים	M1
3.9.2	המערכת תאפשר להגדיר עבור על תת נושא את הסטטוסים הרלוונטיים לאותו תת נושא	M2
3.9.3	המערכת תאפשר לנציג המטפל בבקשה לבצע שינוי של סטטוס הפניה תוך שיוך הפניה לאחד הסטטוסים שהוגדרו במערכת	M1
3.9.4	המערכת המוצעת תאפשר להוסיף הערות עבור כל שינוי סטטוס	M2
3.9.5	המערכת המוצעת תאפשר להגדיר כי הוספת הערות הינה מנדטורית לצורך שינוי סטטוס בהתאם לסוג הפניה	M2
3.9.6	שינוי סטטוס פניה מסוימים יזניקו תהליך עבודה לדוגמה תהליך אישורים לטאבו או מעבר בין תחנות טיפול שונות לאורך התהליך	M1
3.9.7	המערכת תאפשר להגדיר הרשאות לשינוי סטטוסים מסוימים לבעלי תפקידים מסוימים - לדוגמה - רק אחמ"ש יוכל לשנות סטטוס של פניה מסטטוס א' לסטטוס ב'	M1
3.10	שיוך קבצים לפניה	
3.10.1	המערכת המוצעת תאפשר ללקוח לצרף לכל פנייה מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, וידאו ותמונות בהתאם ליכולות של ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח	M1
3.10.2	המערכת המוצעת תאפשר קבלת קבצים דיגיטליים מהלקוח כדוגמת מסמך, תמונה, ווידאו וקול בכל אחד מערוצי התקשורת ובהתאם ליכולות של ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח ושיוכם לקריאה הרלוונטית כולל בשלב השלמת מסמכים - נציג השירות יוכל לבצע טעינה של קבצים מהדוא"ל, מדיסק רשת או מכל מדיה אחרת	M1
3.10.3	המערכת המוצעת תאפשר קבלת תמונות אשר צולמו במכשיר הסלולארי של הלקוח ושיוכם לקריאה הרלוונטית	M1
3.10.4	המערכת תאפשר לנציג השירות לפתוח פנייה עבור פונה, תוך שיוך המסמך שבעקבותיו נפתחה הקריאה אל הקריאה	M1
3.10.5	המערכת המוצעת תאפשר לצרף לכל מענה לפניית לקוח הקיימת במערכת	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, ווידאו ותמונות בכל אחד מערוצי התקשורת ובהתאם ליכולות של ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח	
3.10.6	המערכת המוצעת תאפשר לצרף לכל סגירת פנייה במערכת מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, ווידאו ותמונות בכל אחד מערוצי התקשורת ובהתאם ליכולות של ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח	M2
3.10.7	המערכת המוצעת תאפשר תיוק של קבצים שונים ושיוכם בהמשך הטיפול לפניה	M1
3.10.8	הוספת קבצים למערכת המוצעת תדרוש הוספת / שיוך תגיות לקובץ המצורף מתוך רשימה סגורה וכן אפשרות להוספה ידנית של תגיות (לדוגמה: טופס בקשה להנחה בארנונה, בקשה לחופש המידע, יפוי כוח)	M1
3.10.9	כל קובץ/רשומה אשר יצורפו לפניה יכילו תיעוד אוטומטי של נתונים כדוגמת שעה ותאריך קבלת המסמך (בצורה אוטומטית וללא יכולת שינוי) ופרטי קולט המידע	M1
3.11	תקשורת רציפה עם הלקוח	
3.11.1	המערכת תאפשר תקשורת רציפה עם הפונה או מי מטעמו, לאורך כל תהליך הטיפול בפנייה ושלב הביניים בטיפול בפנייה לדוגמה עם קבלת הפנייה, לאחר סיום שלב הטיפול בפניה ובמקרים בהם נדרשת השלמת מסמכים, בצורה אוטומטית, במגוון ערוצים כדוגמת דוא"ל, SMS, בהתאם להחלטת המזמינה	M1
3.11.2	המערכת המוצעת תתמוך במעבר בין ערוצים - קבלת פניה בערוץ אחד ומענה בערוץ אחר	M1
3.11.3	המערכת תאפשר החזרת הודעות ללקוח באותו ערוץ שהלקוח פנה כדוגמת דוא"ל, טלפון, SMS ו-Whatsapp	M2
3.11.4	לקוח יוכל להגדיר את דרך קבלת ההודעות המועדפת עליו - הנתון יישמר בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי	M2
3.11.5	המערכת תאפשר תקשורת רציפה עם הפונה או מי מטעמו בשיטת התקשורת המועדפת על הפונה	M2
3.11.6	לקוח יוכל להגדיר כי אינו מעוניין לקבל הודעות מהמזמינה בכל דרך שהיא	M2
3.11.7	המערכת תאפשר ללקוח להסיר את עצמו מקבלת עדכונים באמצעים השונים כגון דוא"ל ו-SMS על ידי השבה בהודעה/מסרון חוזר ("הסר")	M2
3.11.8	בכל הודעה שתופץ יופיע לנמען באופן אוטומטי אפשרות להסרה מקבלת עדכונים של אותה הקטגוריה - הודעת ההסרה תמוקם אוטומטית בתחתית כל הודעה	M2
3.11.9	בקשת הסרה תעודכן בבסיס הנתונים הרשותי המרכזי כולל שמירת תיעוד על מועד ההסרה, סיבת ההסרה במידה ויש, פרטי המשתמש, וערוץ התקשורת אותו ביקש להסיר	M1
3.11.10	המערכת המוצעת תאפשר הפצה של הודעות אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון ההודעה, סימון הלקוחות ושליחת ההודעה	M2
3.11.11	המערכת המוצעת תאפשר הפצה של הודעות אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון ההודעה, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת מנהלת, כדוגמת כל הפונים לרשות בתאריך מסוים או כל הפונים לרשות בטווח תאריכים, ולחיצה על מקש "שלח"	M2
3.11.12	כל הודעה שתופץ באמצעות המערכת תשוּיך לקטגוריה / קטגוריות כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> • הודעות כלליות (יופץ לכלל המשתמשים) 	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	<ul style="list-style-type: none"> הודעות מוקד התושבים הודעות הגביה העירונית הודעות החינוך הודעות קבוצת עניין 1 הודעות קבוצת עניין 2 הודעות קבוצת עניין 3 וכי'	
3.11.13	כל הודעה היוצאת מהמערכת ללקוח אחד או לקהל יעד מסוים, תישמר למשתמש / למשתמשים תשוקף באזור האישי שלו / שלהם	M2
3.11.14	המערכת המוצעת תתעד את סטטוס ההודעה לדוגמה: הודעה נשלחה, הודעה נפתחה על ידי הלקוח, פרטי יצירת קשר שגויים, לקוח ביקש לא לקבל הודעות	M2
3.11.15	מודול הפצת הודעות ללקוחות יאפשר חיווי באם הלקוח פתח את הדיוור	M2
3.11.16	מודול הפצת הודעות ללקוחות יאפשר חיווי באם הלקוח הגיב לדיוור	M2
3.11.17	מודול הפצת ההודעות יאפשר להגדיר אוטומציות של הודעות בהתאם למאפייני הלקוח כדוגמת "מזל טוב" בתאריך יום ההולדת של הלקוח וכן בשינוי סטטוס הטיפול בפניית לקוח	M2
3.11.18	המערכת המוצעת, תכיל תבניות עבור התכתבויות, מוגדרות מראש, לצורך ניהול הקשר עם הפונה	M1
3.11.19	התבניות יכילו נוסחים אוטומטיים של מלל, תמונות וחתימות	M1
3.11.20	המזמינה תוכל להגדיר נוסחי מענה קבועים (תבניות) עבור כל סוג פניה בהתאם לסטטוס הטיפול, כדוגמת - חוסר במידע, דרישה להשלמת מסמכים וסיום טיפול של כל גורם בתהליך - יכולת זו תהיה פתוחה למשתמשים בעלי הרשאות מתאימות	M2
3.11.21	התבניות יאפשרו יכולת הוספה ידנית של תוכן כדוגמת: מלל ותמונות	M2
3.11.22	כלל התבניות תהיינה ניתנות לעריכה, התאמה אישית ושמירת תבנית חדשה וכן תכלולנה בין היתר את לוגו המזמינה, תאריך ושעה, ותאור סטטוס הטיפול בקריאה	M1
3.11.23	התבניות השונות יותאמו לאמצעי הקשר השונים לדוגמה עבור דוא"ל ו-SMS	M1
3.11.24	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של הודעת לרשימת תפוצה של לקוחות בהתאם למאפיינים של הפונה אשר יבחרו כדוגמת לקוחות להם יש חוב, לקוחות המתגוררים באזור גאוגרפי ולקוחות החוגגים יום הולדת בכפוף למידע הקיים במערכת ו/או יתקבלו באמצעות ממשק	M2
3.11.25	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של הודעות בעלות שדות מותאמים אשר יתעדכנו אוטומטית בהתאם לנתוני הלקוח כדוגמת שם הלקוח וגובה החוב	M2
3.11.26	המערכת תאפשר להוסיף בתבניות שדות אשר יתעדכנו בהתאם ללקוח ו/או הפנייה הרלוונטיים כדוגמת שם הלקוח וסטטוס חוב	M2
3.11.27	כל התכתבות בין הפונה לרשות וההפך, תתועדנה במערכת המוצעת ותכלול מידע כדוגמת סוג ומטרת ההתכתבות, שעה ותאריך (שדות אוטומטיים ללא יכולת עריכה), הגורמים אשר התכתבו ותוכן ההתכתבות	M1
3.11.28	המערכת תאפשר הפסקה של משלוחי הודעות לכלל הלקוחות באופן גורף עבור כלל ההודעות או עבור הודעה מסוימת, לדוגמה - ביום הכיפורים	M2
3.11.29	המערכת המוצעת תאפשר הגדרת ימים ושעות המשלוח וכן החלטה אם לשלוח או לא עבור כל הודעה, תהליך, שלב בתהליך סוג לקוח ולקוח מסוים	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
3.11.30	המערכת המוצעת תאפשר הגדרת ערבי חגים וחגים ותאפשר לא לשלוח הודעה לפונים בחג	M2
3.11.31	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של הודעות לאחר התקופה עברה הוגדר לא לשלוח הודעות לדוגמה שליחה בבוקר למחרת יום הפנייה עבור פניות אשר טופלו בשעות הלילה	M2
3.12	טיפול בפניה	
3.12.1	המערכת המוצעת תאפשר יצירת תורים לטיפול בפנייה בהתאם לסוג הפניה, רמת העדיפות וה-SLA עבור אותו סוג הפניה ואו סוגי וכמות פניות נוספות עבור אותו גורם מטפל	M2
3.12.2	המערכת תאפשר הגדרה של תהליכי טיפול בכל פנייה באמצעות מודול BPM	M1
3.12.3	לאחר בחירת סיווג הפנייה ורמת העדיפות לטיפול, המערכת תשייך בצורה אוטומטית את הפנייה אל הגורם הרלוונטי להמשך הטיפול וכן בעת שינוי סטטוס או העברה למסלול טיפול אחר	M1
3.12.4	המערכת תתעד את תהליך הטיפול בפנייה לרבות גורם מטפל, מועד הטיפול, אופן הטיפול, החלטות ככל והתקבלו, מענים ללקוח ומסמכים אשר שויכו פנייה לאורך תהליך הטיפול	M1
3.12.5	המערכת תשמור עדכון על כל הפניה של פניה לטיפול גוף זה או אחר ברשות או מחוץ לרשות	M1
3.12.6	המערכת תכיל יכולת להעביר תהליך בטיפול לגורם מרכזי אשר ישייך את הטיפול לגורם המשך בצורה ידנית. סטטוס התהליך במקרה זה יהיה ממתין לשיוך	M1
3.12.7	לצורך בחירת הגורם הרלוונטי לטיפול, המערכת תסווג בצורה אוטומטית את האגף הרלוונטי, היחידה הרלוונטית באגף, והגורם הרלוונטי ביחידה ותוודא כי הינם פעילים	M1
3.12.8	במקרה בו הועבר הטיפול לגורם חיצוני לעירייה, המערכת תתעד את הגורם אליו בוצעה הפנייה, אופן הפנייה ומהות הפנייה וכן פרטים אשר יתקבלו אוטומטית כדוגמת מועד הפנייה והגורם הפונה	M1
3.12.9	המערכת תאפשר להגדיר תהליכי טיפול מורכבים הכוללים מספר תחנות בתהליך ומסלולי טיפול שונים בהתאם לממצאים בכל תחנה בתהליך	M1
3.13	גורמים מטפלים	
3.13.1	המערכת תאפשר להגדיר גורמים מטפלים בכל סוג פניה - הגורם המטפל יוכל להיות עובד בודד או קבוצת עובדים	M1
3.13.2	המערכת תתמוך בהגדרת גורמי טיפול בחלוקה על פי פרמטרים שונים כדוגמת נושאי טיפול, סוג פניה ואזורים גאוגרפיים ותבצע ניתוב אוטומטי של פניה אל גורמי הטיפול השונים בהתאם לתהליכים השונים והרשאות	M1
3.13.3	המערכת תאפשר הוספה של מספר גורמי טיפול במקביל או בטור עבור פנייה אחת	M1
3.13.4	הגורמים המטפלים בכל סוג פניה יוגדרו באמצעות קבוצה ב-Active Directory הארגוני	M2
3.13.5	המערכת תאפשר להגדיר שעות פעילות ומשמרות של כל אחד מהמשתתפים בקבוצת הגורם המטפל בנושא מסוים כך שבמידה ואחד העובדים בקבוצת המטפלים עובד בשעות הבוקר והשני בשעות הערב וכן במידה ואחד מהעובדים נעדר מכל סיבה שהיא, עובד שאינו רלוונטי לא יקבל את הקריאות	M2
3.13.6	המערכת תאפשר להגדיר מנהל לכל גורם מטפל בנושא מסוים - מנהל הקבוצה יוכל להיכנס ולצפות בכל הקריאות הפתוחות במערכת וכן לבצע חיתוכים שונים כדוגמת כל הקריאות שנסגרו בטווח תאריכים	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
3.13.7	המערכת המוצעת תאפשר ניתוב אוטומטי של פנייה אל גורמי טיפול שונים ברשות, על פי מסלולי טיפול מוגדרים מראש עבור כל מחלקה / נושא / תת נושא / קטגוריה / סוג פניה בהתאם להגדרות שיבוצעו בשלב האפיון המפורט	M2
3.13.8	המערכת המוצעת תאפשר למורשים לביצוע ההעברה, לבצע העברה של פניה מגורם מטפל אחד לאחר, תוך תיעוד תאריך ושעת ההעברה, הגורם המעביר, סיבת העברה והנושא הנדרש לטיפול על ידי המועבר	M2
3.13.9	במקרים בהם הפניה הופנתה לגורם ספציפי, המערכת תמנע את היכולת של גורם אחר מלטפל באותה הפנייה, למעט במקרים בהם התהליך הינו תהליך במקביל אשר דורש התערבות של מספר גורמים	M1
3.13.10	המערכת המוצעת תאפשר קליטה של נתונים מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו/או CSV אשר יכילו בין היתר את פרטי העובדים, שעות עבודתם ואזורי אחריותם וזאת כדי שהפניה תנותב לעובד הנמצא במשמרת בעת פתיחת הפניה - הזנת השעות והמשמרות תבוצע באחריות היחידה עצמה.	M2
3.13.11	המערכת תתמוך בהגדרת מספר גורמי טיפול עבור אותו אזור בחלוקה על פי נושאי טיפול	M2
3.13.12	המערכת תאפשר הגדרה של מספר גורמי טיפול עבור פנייה בהתאם לנושא הפנייה	M2
3.13.13	המערכת תאפשר הוספה של מספר גורמי טיפול במקביל עבור פנייה אחת	M2
3.14	סגירת פנייה	
3.14.1	בתום הטיפול בפנייה, הפנייה תסווג על ידי המערכת כ"סגורה"	M1
3.14.2	המערכת המוצעת תאפשר להגדיר סוגי פניות אשר יוגדרו כ"סגורה" רק לאחר קבלת אישור מהגורם הפונה ו/או בחלוף פרק זמן שיוגדר על ידי המזמינה - לשם כך תשלח המערכת הודעה אוטומטית ללקוח המבקשת את אישורו לסגירת הפנייה תוך הודעה שאם לא יענה תוך X זמן, הפנייה תיסגר באופן אוטומטי	
3.14.3	סגירת הפנייה תהייה הפיכה ומשתמש מורשה יוכל להפוך כל פנייה שהועברה לסטטוס "סגורה" לפעילה מחדש (סטטוס "פתיחה מחדש")	M1
3.14.4	סגירת פניה תוכל להתבצע רק לאחר שכל השלבים שהוגדרו לטיפול בנושא בוצעו - לדוגמה - אם יוגדר שניתן לסגור פניה בנושא פינוי גרוטאות רק לאחר שהועלתה תמונה של האתר ללא הגרוטאות, לא ניתן יהיה לסגור את הפניה ללא התמונה	M2
3.14.5	סגירת פניה אשר נפתחה על ידי מספר פונים, תסגור את הפניה אצל כלל הפונים - במידה וצורפה תמונה, וידאו או טקסט לסגירת הפניה אצל הלקוח האחד, יהיה קיים קישור בפניות האחרות אל הקבצים שהועלו אצל הפונה הראשון - למען הסר ספק מובהר כי הקבצים לא ישוכפלו	M2
3.14.6	המערכת תאפשר להגדיר תהליכים בהם כחלק מסיום הטיפול באירוע נדרש לצרף למערכת דו"ח מסכם - במקרים אלו המערכת תאפשר להגדיר את צירוף הדו"ח כתחנה נוספת בתהליך אשר תאפשר את סגירת הטיפול במועד מאוחר	M2
3.14.7	המערכת תאפשר להגדיר סוגי פניות אשר יסגרו באופן אוטומטי בסיום קבלת הפנייה כדוגמת פנייה לקבלת מידע	M1
3.14.8	המערכת תכיל תהליך סגירת פנייה והכנסה לתוכנית עבודה - במקרה זה תאפשר המערכת לייצא את כלל הפניות אשר הוכנסו לתוכנית העבודה על ידי הגורם הרלוונטי במבנה טבלאי סטנדרטי	M2
3.14.9	עבור פניות אשר יוכנסו לתוכנית עבודה המערכת תאפשר הגדרה של תזכורות עתידיות	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
3.15	מדידת רמת טיב שירות (אמנת שירות/SLA)	
3.15.1	המערכת המוצעת תאפשר הגדרה של SLA (אמנת שירות / רמת טיב שירות) לטיפול בכל סוג פניה כדוגמת טיפול במנורה לא פעילה - תיקון תוך 3 ימי עסקים	M1
3.15.2	המערכת המוצעת תאפשר הגדרה של SLA (אמנת שירות / רמת טיב שירות) לטיפול בכל שלב בתהליך הטיפול אירוע המשלב שני אגפים ודורש התערבות שני גורמים כאשר לכל אחד SLA שונה	M2
3.15.3	המערכת המוצעת תבצע מדידה של העמידה באמנת שירות בהתאם לסיווג הפנייה מרגע קבלת הקריאה ועד התחלת הטיפול בקריאה וכן מרגע התחלת הטיפול בקריאה ועד לגמר הטיפול (סגירת הפניה)	M1
3.15.4	המערכת תתריע על כל חריגה מתוכננת מהזמנים המוגדרים באמנת השירות לטיפול בפנייה על פי סיווג הפניה, בפרקי זמן אשר יוגדרו על ידי המזמינה ו/או X שעות לפני החריגה מרמת טיב השירות	M1
3.15.5	המערכת תאפשר הגדרה של ימי פעילות, שעות פעילות, ימי חופש, שבתות וחגים לצורך חישוב SLA - כלומר ניתן יהיה להגדיר ימי חג אשר לא ייספרו במניין העמידה ברמת השירות שהוגדרה	M2
3.15.6	משתמש מורשה יוכל לשנות נקודתית את ה-SLA שהמערכת הגדירה עבור קריאה ספציפית	M2
3.16	תזכורות יזומות	
3.16.1	המערכת תאפשר הגדרה של תזכורות יזומות עבור משתמשי המערכת ברשות, בהתאם לפרמטרים כדוגמת: התקדמות הטיפול והתקרבות לאי עמידה ב-SLA - התזכורות ישלחו בדוא"ל, SMS או בדרך אחרת אשר תאושר על ידי המזמינה	M1
3.17	סקר שביעות רצון	
3.17.1	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון - בסיום הטיפול בכל פנייה ובסיום כל שיחה טלפונית תהיה אפשרות לשלוח לפונה סקר שביעות רצון	M1
3.17.2	המערכת תאפשר להגדיר מקרים אוטומטיים לשליחת סקרי שביעות רצון בהתאם לסוג הפנייה	M2
3.17.3	סקרי שביעות הרצון ניתנים יהיו לעריכה על ידי המזמינה	M1
3.17.4	המערכת תאפשר להגביל את מספר סקרי שביעות הרצון אשר ישלחו לאותו פונה ביום עסקים אחד או ביחס לפנייה אחת	M2
3.18	יישומון מובייל לשימוש עובדי המזמינה	
3.18.1	המערכת תאפשר צפייה בפניות וקבלה של סטטוס טיפול בפנייה מגורמי שטח על ידי שימוש ביישומון ייעודי	M1
3.18.2	המערכת המוצעת תכיל יישומון מובייל למכשירי Android ו-iOS, אשר יאפשר לצוותי השטח לבצע את כלל הדיווחים הנדרשים מהשטח כולל פתיחת קריאה, הזנת מענה עבור קריאה פתוחה כולל הוספת תמונות ווידאו מהשטח, עיון במסמכים מצורפים ותיעוד כל שלבי הטיפול	M1
3.18.3	יישומון המובייל יאפשר כחלק מתהליך סגירת הפנייה, לצלם בשטח ולשלוח תמונות מהשטח, אשר ייכנסו אוטומטית לתוך פניית הלקוח	M1
3.18.4	יישומון המובייל יאפשר צפייה בפניות פתוחות עבור אותו עובד לרבות יכולת צפייה במידע אודות הפנייה כדוגמת פרטי הפנייה וסטטוס SLA	M1
3.18.5	יישומון המובייל יאפשר לדרוש שימוש בנתוני מיקום לצורך אישור סגירת סוגי פניות אשר יוגדרו על ידי המזמינה	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
3.18.6	יישומון המובייל יאפשר לדרוש צילום תמונה (ללא שימוש בגלריית תמונות הקיימת במכשיר) לצורך אישור סגירת סוגי פניות אשר יוגדרו על ידי המזמינה	M1
3.18.7	יישומון המובייל יאפשר כחלק מתהליך סגירת הפנייה, לשלוח ווידאו מהשטח, אשר ייכנסו אוטומטית לתוך פניית הלקוח	M1
3.18.8	במקרים בהם תמונות מהשטח רלוונטיות למספר פניות של לקוחות שונים אשר פתחו את אותה הקריאה, ניתן יהיה לצרף את אותן התמונות לכל הפניות באותו הנושא	M2
3.19	חירום	
3.19.1	המערכת המוצעת תאפשר מעבר למצב חירום - במצב זה המערכת תכניס לפעולה שלשות רלוונטיות לחירום אשר יופנו למכלולי העבודה השונים	M2
3.19.2	פניות חירום יקבלו עדיפות גבוהה באופן אוטומטי	M2
3.20	ניהול יידע	
3.20.1	המערכת תכיל יכולת של משתמש מורשה להוסיף מידע רלוונטי עבור נציגים	M1
3.20.2	המידע עבור הנציגים ינוהל בחתכים שונים כדוגמת עפ"י כתובות, נושאי טיפול	M1
3.20.3	המידע יוכל לכלול טקסטים ותמונות	M1
3.20.4	המערכת תאפשר להזין מידע אודות אירועים כדוגמת אירועי תרבות עירוניים	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

4. ממשקים למערכת ניהול קשרי לקוחות

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
4.1	תוכן עניינים	
4.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 4.1 תוכן עניינים 4.2 דרישות כלליות 4.3 ממשק לאזור אישי לתושב 4.4 ממשק לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי 4.5 ממשק ל-Active Directory (AD) 4.6 ממשק דוא"ל אל שרת ה-Exchange 4.7 ממשק למערכת Call Center 4.8 ממשק למערכת משלוח SMS 4.9 ממשק למערכת ארכיון מסמכים 4.10 ממשק למערכת זימון תורים 4.11 ממשק למערכת טפסים מקוונים	I
4.2	דרישות כלליות	
4.2.1	ה-API יוכל להיות מופעל מכל שפת תכנות תוך שימוש ב-XML בעל מבנה סטנדרטי אשר יוגדר לכל API	M2
4.2.2	ה-API יוכל להיות מופעל כ-JSON (JavaScript Object Notation)	M2
4.2.3	המערכת תכיל יכולת להגבלת השימוש ב-API לדוגמה בטווח שעות (בין שעה לשעה) או בטווח כמויות (לא יותר מ-X בשעה / ביממה)	M2
4.2.4	שכבת ה-API תהיה בעלת יכולת לחיבור כלל מערכות המידע הרשותיות	M2
4.2.5	כלל החיבוריות האפליקטיבית בין בסיס הנתונים הרשותי למערכת ניהול פניות התושבים תתבצע באמצעות שכבת ה-API	M2
4.2.6	שליפת מידע תתבצע באמצעות ממשקי חיבור (API)	M2
4.2.7	בכל התחברות למערכת באמצעות ממשקי החיבור (API), יתבצע תהליך אימות הגישה	M2
4.2.8	גישה למידע תתאפשר תוך שימוש בשם משתמש וסיסמה ייחודיים לכל יישום	M2
4.3	ממשק לאזור האישי לתושב	
4.3.1	המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם האזור האישי לתושב של המזמינה באמצעות API, בצורה שתאפשר ללקוחות לראות סטטוס של קריאות באתר האינטרנט וזאת לאחר ביצוע Login לאזור האישי של הלקוח - יובהר כי המסכים בצד אתר האינטרנט הינם באחריות המציע	M2
4.4	ממשק לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי	
4.4.1	המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם בסיס נתוני הלקוחות הרשותי, באמצעות API, בצורה שתאפשר לנציגי השירות, המבצע שימוש במערכת ניהול קשרי הלקוחות, לבחור את הפונה מתוך בסיס נתוני הלקוחות הרשותי	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
4.4.2	המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם בסיס נתוני הלקוחות הרשותי, באמצעות API, באופן אשר יאפשר תשאול ועדכון פרטי לקוחות	M2
4.4.3	המערכת המוצעת תכיל חיבור לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי באופן אשר יאפשר שליחה של הודעות לקבוצות של לקוחות אשר הוקמו בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי	M2
4.5	ממשק ל-Active Directory (AD)	
4.5.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל הדומיין (AD) בו המזמינה מבצעת שימוש (AZURE)	M2
4.5.2	המערכת המוצעת תבצע שימוש בשמות המשתמשים ובקבוצות אליהם המשתמשים שייכים כפי שמוגדרות ב-AD	M2
4.5.3	המערכת המוצעת תהיה מסונכרנת בזמן אמת (On Line) ממערכת ה-AD בצורה ששינויים שיבוצעו ב-AD ישפיעו מידית על המערכת המוצעת לדוגמה, סגירת משתמש ב-AD, תסגור את המשתמש גם במערכת המוצעת ושינוי ה-Group של המשתמש תשנה בהתאם גם את הרשאותיו במערכת המוצעת	M2
4.5.4	מידע ארגוני ככל שיידרש, כדוגמת: עובדי המזמינה בכל המודולים / תהליכים, יתקבל באופן אוטומטי מהחיבור ל-Active Directory הארגוני - המידע לא ישופל את המערכת המוצעת	M2
4.6	ממשק דוא"ל אל שרת ה-Exchange	
4.6.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע לסביבת 365, בצורה שתאפשר שימוש בתיבות דוא"ל של משתמש ייעודי ו/או שימוש במספר תיבות דוא"ל שונות של משתמשים ייעודיים ו/או שימוש בתיבת דוא"ל מחלקתית אשר ישמשו למטרות שונות אשר יוגדרו על ידי המזמינה	M2
4.6.2	כל דוא"ל נכנס (מהלקוחות אל המזמינה) ויוצא (מנציגי השירות אל הלקוחות) ישלח מתיבת / תיבות הדוא"ל הני"ל ויתועד במערכת	M2
4.7	ממשק למערכת Call Center	
4.7.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל מערכת ה-Call Center אשר קיימת ברשות, בצורה שתאפשר לזהות את המתקשר על פי מספר הטלפון ממנו הוא התקשר ולהקפיץ מסך מידע הכולל את פרטי המתקשר במערכת המוצעת	M2
4.7.2	המערכת המוצעת תעלה את מסך המתקשר תוך מקסימום 2 שניות מרגע כניסת השיחה	M2
4.7.3	המערכת המוצעת תעלה מסך רלוונטי בהתאם לניתוב אותו ביצע המתקשר - לדוגמה: אם המתקשר בחר את נושא החינוך, המסך שיעלה הינו מסך חינוך	M2
4.7.4	המערכת המוצעת תקושר אל מערכת ההקלטה הקיימת ברשות כך שכל שיחה מול תושב תקבל קישור במערכת אל הקלטת השיחה	M2
4.7.5	לחיצה על הקישור להקלטה במערכת תאפשר שמיעה של הקלטת השיחה ישירות מהמערכת	M2
4.7.6	המערכת המוצעת תאפשר חיוג ללקוח על ידי לחיצה על מספר הטלפון ישירות ממערכת ה-CRM	M2
4.8	ממשק למערכת משלוח SMSים	
4.8.1	המערכת תאפשר שליחת הודעה באמצעות מערכת ה-SMS הקיימת ברשות	M2
4.8.2	המערכת תאפשר שליחה של הודעות SMS לקבוצה של לקוחות על פי לוגיקות שיהיו ניתנות להגדרה במערכת עצמה	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
4.8.3	המערכת תתמוך בשליחת הודעות וקבלתן על ידי הלקוח בעברית	M2
4.8.4	המערכת תתמוך בשליחת הודעות וקבלתן על ידי הלקוח בשפות נוספות כדוגמת רוסית, ערבית ואנגלית	M2
4.9	ממשק למערכת ארכיון מסמכים	
4.9.1	המערכת תאפשר קישור של מסמך מארכיון המסמכים של המזמינה אל פניה באופן אשר לחיצה על הקישור תפתח את המסמך הרלוונטי	M2
4.10	ממשק למערכת זימון תורים	
4.10.1	הממשק יאפשר תיעוד של תורים אשר זומנו על ידי הלקוח אל תיק הלקוח במערכת המוצעת	M2
4.11	ממשק למערכת טפסים מקוונים	
4.11.1	המערכת המוצעת תשמור עדכון על כל שלב בהתנהלות המזמינה אל מול הטופס הדיגיטלי כדוגמת תאריך ושעת קבלת הטופס, פרטי ההודעה שנשלחה ללקוח המאשרת את קבלת הטופס, התחלת הטיפול בבקשה, הודעה על חוסר במסמכים וסיום הטיפול בבקשה כולל פרטי ההודעה שנשלחה למגיש הטופס	M2
4.11.2	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון הטפסים, סימון הלקוחות ולחיצה על מקש "שלח"	M2
4.11.3	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון הטפסים, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת מנהלת כדוגמת כל הפונים לרשות בתאריך מסוים או כל הפונים לרשות בטווח תאריכים, ולחיצה על מקש "שלח"	M2
4.11.4	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של לינק לטופס / למספר טפסים אל רשימת לקוחות שייטענו מקובץ לקוחות - המשלוח ללקוח יתבצע ב-SMS או בדוא"ל	M2
4.11.5	המערכת תאפשר מענה אוטומטי בעת קבלת טופס מקוון לדוגמה אישור לטאבו	M2
4.11.6	המידע אשר יתקבל מהלקוח באמצעות טופס מקוון יתועד אצל הלקוח ששלח את הטופס המקוון, בצורה שניתן יהיה בלחיצת כפתור לראות את הטופס שמילא הלקוח	M2
4.11.7	המערכת המוצעת תאפשר להזין ערכי שדות שמולאו בטופס הדיגיטלי, חלקם או כולם, בצורה אוטומטית אל המערכת המוצעת ללא צורך בביצוע הזנות ידניות	M2

5. ממשקים אופציונאליים למערכת ניהול קשרי לקוחות

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
5.1	תוכן עניינים	
5.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 5.1 תוכן עניינים 5.2 ממשק ל-GIS 5.3 ממשק לשועל	I

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	5.4 ממשק ל-BI	
	ממשק ל-GIS	.5.2
M2	המערכת המוצעת תכיל חיבור אל מערכת ה-GIS אשר קיימת אצל המזמינה באופן אשר יאפשר הצגה של שכבות עניין ממערכת ה-GIS הקיימת אצל המזמינה במערכת המוצעת	.5.2.1
M2	המערכת המוצעת תייצא נתונים אל בסיס הנתונים של מערכת ה-GIS הקיימת אצל המזמינה, בצורה שתאפשר לרשות לראות בזמן אמת (Online) את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת	.5.2.2
M2	המערכת המוצעת תייצא נתונים אל בסיס הנתונים של מערכת ה-GIS הקיימת אצל המזמינה, בצורה שתאפשר לרשות לראות בזמן אמת (Online) את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת, תוך ביצוע סינון של נתונים אשר יוצגו על גבי המפה כדוגמת תווך תאריכים וסוג הפניה - יובהר כי המסכים בצד ה-GIS אינם באחריות המציע	.5.2.3
	ממשק לשועל	.5.3
M2	ממשק דו כיווני למערכת שועל לצורך העברת נתוני אירועים	.5.3.1
	ממשק ל-BI	.5.4
M2	המערכת המוצעת תייצא נתונים אל מחסן הנתונים של מערכת ה-BI, אשר תהיה קיימת אצל המזמינה, בצורה שתאפשר לרשות לראות את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת, תוך ביצוע סינון של נתונים אשר יוצגו בכל ה-BI כדוגמת תווך תאריכים וסוג הפניה - יובהר כי המסכים בצד ה-BI אינם באחריות המציע	.5.4.1
M2	המערכת תייצא את כלל הנתונים הקיימים בבסיס הנתונים אל עולם תוכן (View) בשם שייבחר על ידי המזמינה, לצורך יכולת ייצור דוחות על ידי כלי ה-BI רשותי ויאפשר גישה אליו	.5.4.2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

6. מודולים נלווים

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
6.1	תוכן עניינים	
6.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 6.1 תוכן עניינים 6.2 Chat 6.3 יישומון מובייל עבור לקוחות המזמינה	I
6.2	Chat	
6.2.1	המערכת המוצעת תכיל Chat אשר יאפשר פתיחה מהירה של פניה במערכת תוך שיוך הפניה לתת נושא בהתאם לבחירת המשתמש	M2
6.2.2	המערכת המוצעת תכיל Chat אשר יאפשר פתיחה מהירה של פניה במערכת תוך ללא שיוך הפניה לתת נושא בהתאם לבחירת המזמינה - נציג שירות יידרש לסווג את הפניה	M2
6.2.3	המערכת המוצעת תאפשר להגדיר נושאים אותם יהיה לפתוח באמצעות ה-Chat	M2
6.2.4	כל התנהלות ה-Chat תשמר במערכת בצורה שניתן יהיה לצפות בה ובצורה שניתן יהיה לשלוח אותה אל הלקוח	M2
6.3	יישומון מובייל עבור לקוחות המזמינה	
6.3.1	המערכת המוצעת תכלול יישומון סלולארי לשימוש לקוחות המזמינה לצורך פתיחת פניות	M1
6.3.2	המערכת המוצעת תכיל יישום מובייל למכשירי Android, אשר יאפשר ללקוחות המזמינה לבצע את כלל הדיווחים הנדרשים מהשטח כולל פתיחת קריאה, הוספת תמונות מהשטח וצפייה בהתקדמות הטיפול בפנייה	M1
6.3.3	המערכת המוצעת תכיל יישום מובייל למכשירי iOS, אשר יאפשר ללקוחות המזמינה לבצע את כלל הדיווחים הנדרשים מהשטח, פתיחת קריאה כולל הוספת תמונות ו/או ווידאו מהשטח וצפייה בהתקדמות הטיפול בפנייה	M1
6.3.4	היישומון יכלול יכולת להוסיף טפסים דיגיטליים על ידי המזמינה ללא הגבלה	M1
6.3.5	היישומון יכלול יכולת להוסיף טפסים דיגיטליים על ידי המזמינה באופן עצמאי ללא צורך בספק המערכת	M1
6.3.6	היישומון יכלול יכולת להוסיף עדכונים כדוגמת חדשות ואירועים ללא הגבלה	M1
6.3.7	בהתאם להרשאות אשר יתקבלו מהלקוח, היישומון יבצע שימוש בנתוני המיקום של המכשיר הנייד של המשתמש לצורך פתיחת פנייה	M2
6.3.8	במקרים אשר יוגדרו על ידי המזמינה, בהם נתוני המיקום הינם הכרחיים לצורך מתן מענה, הלקוח יוכל לפתוח פנייה ולצרף תמונה רק בהיותו במרחק אשר יוגדר על ידי המזמינה ממקום האירוע המדווח	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

7. אזור אישי לתושב

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
7.1	תוכן עניינים	
7.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 7.1 תוכן עניינים 7.2 דרישות כלליות 7.3 תמיכה בדפדפנים ורספונסיביות 7.4 נגישות 7.5 יתרות, שרידות, עמידה בעומסים וביצועים 7.6 אחסון 7.7 מערכת ניהול התוכן 7.8 מנוע חיפוש 7.9 הרשמה לאזור האישי 7.10 התחברות והזדהות למערכת 7.11 רישום לקבלת הודעות, התראות ותזכורות 7.12 ניהול תקנונים 7.13 עמוד הבית	I
7.2	דרישות כלליות	
7.2.1	האזור האישי יכול ממשקי Online אשר יבצעו שימוש ב-APIים דו-כיווניים, אל מגוון רחב של מערכות מידע רשותיות שונות הפועלות ברשות, על מנת לקבל את המידע העדכני לאותו הרגע לצורך הצגה ללקוחות ועל מנת לאפשר עדכון מידע במערכות אלו	M2
7.2.2	המערכת תציג מידע מותאם אישית בהתאם לפרופיל המשתמש	M1
7.2.3	המערכת תאפשר למשתמשים לבצע התאמה אישית של תצוגת המידע והפרופיל האישי שלהם, כולל הגדרות והתראות המותאמות לצרכיהם האישיים	M2
7.2.4	המערכת תכיל יכולת עבודה על כלל סוגי הממשקים לרבות לינקים לטפסים, מסמכים ומידע חיצוני (לחיצה על הלינק תוציא את המשתמש מתוך האזור האישי)	M2
7.2.5	טפסים מקוונים חדשים שיתווספו, או יחליפו טפסים מקוונים קיימים, יאפשרו ללקוח להזין מידע, לטעון מסמכים, ולפתוח פנייה במערכת המידע הרשותית הרלוונטית.	M2
7.2.6	האזור האישי לתושב יתמוך ב-RTL וב-LTR בצורה מלאה	M1
7.3	תמיכה בדפדפנים ורספונסיביות	
7.3.1	האזור האישי לתושב יתמוך בצורה מלאה בדפדפנים המובילים בשוק בגרסתם העדכנית ביותר במועד עליית האתר לאוויר וכן בשתי גרסאות לאחור, ויעודכן במהלך תקופות האחוריות והתחזוקה - התמיכה תינתן לפחות בדפדפנים Chrome, MS Edge, Internet Explorer, Firefox, Opera ו-Safari	M1
7.3.2	האזור האישי לתושב לא יעשה שימוש ב-Silverlight או ב-Flash או בכל תשתית אחרת המותנת בהתקנת רכיב Client כלשהו	M1
7.3.3	האזור האישי לתושב יותאם לצפייה על גבי מכשירים ניידים	M1

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	הפועלים עם מערכות הפעלה Windows, אנדרואיד ו-iOS	
.7.3.4	האזור האישי לתושב יותאם בצורה אוטומטית לצפייה על גבי מכשירים ניידים וניידים הפועלים עם מערכות הפעלה Windows, אנדרואיד ו-iOS	M1
.7.4	נגישות	
.7.4.1	האזור האישי לתושב יהיה מונגש ומותאם לציבור בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ותקנותיו, בדגש על תקנות שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), תשנ"ג - 2013	M2
.7.4.2	ההתאמה לחוק הנגישות תהיה ברמה AA ותכלול בין היתר הטמעת סרגל נגישות הכולל בין היתר צפייה באתר בשחור לבן - מיועד לעיוור צבעים, צפייה בניגודיות גבוהה, לכבדיי ראייה, קיצורי מקלדת, גלישה ללא עכבר ושליטה בגודל הטקסים לבעלי מוגבלויות	M2
.7.5	יתרות, שרידות, עמידה בעומסים וביצועים	
.7.5.1	האזור האישי לתושב וסביבת השרתים, יהיו בנויים בצורה אשר תאפשר, תוך ביצוע התאמות מינימאליות, תמיכה בכמות כניסות ו-Session גבוהים מאלו המצוינים במסמכי המכרז וללא צורך בפיתוח אתר חדש	M2
.7.5.2	משך זמן לטעינת דף ב-Client מסוג Windows (Win10, 16GB, I5) יהיה עד 2 שניות (תוך נטרול זמני התקשורת בצד ה-Client בלבד)	M2
.7.6	אחסון	
.7.6.1	האזור האישי לתושב יאוחסן בשני אתרים לפחות לצורך שרידות וגיבוי בתצורת Active-Active	M2
.7.6.2	תבוצע הפרדה בשרתים, בין ממשק העריכה לבין ממשק התצוגה	M2
.7.7	מערכת ניהול התוכן	
.7.7.1	מערכת ניהול התוכן תאפשר עדכון תוכן ברמה מקצועית ללא צורך בכתיבת קוד	M1
.7.7.2	שפת התצוגה של מערכת ניהול התוכן תהיה בעברית	M1
.7.7.3	מערכת ניהול התוכן תאפשר הוספה של עמודי תוכן ומידע ללא הגבלה כולל עדכון תבניות מוכנות מראש באופן ידידותי ופשוט למשתמש	M1
.7.7.4	מערכת ניהול התוכן תאפשר שליטה מלאה בכל תכני, עיצובי ורכיבי האזור האישי לתושב כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> שינוי לוגואים טעינת מבזקים ותיוג הקבוצה אליהם הם ישלחו לרבות הגדרת שעת המשלוח צפיה בפרטי לקוח טעינת תקנונים והגדרתם האם נדרש לחתום עליהם מחדש או לשלוח אותם לידיעה או לא לעשות שום דבר איתם ללקוחות הקיימים הגדרת עולם תוכן חדש שינוי שם של עולם תוכן (עריכת שם העולם) הפיכת עולם תוכן לפעיל / לא פעיל צפיה בלוג פעילות 	M2
.7.7.5	מערכת ניהול התוכן תאפשר עריכה נוחה של שינויים בדפים קיימים דרך ממשקים ידידותיים אשר אינם דורשים כל ידע טכני	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
.7.7.6	כל טקסט / תמונה / לינק / קובץ המועלה לאזור האישי לתושב יהיה בר שינוי במערכת ניהול התוכן	M2
.7.7.7	הגישה אל מערכת ניהול התוכן תהיה מאובטחת ומוצפנת ותדרוש הזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמא מורכבת, כולל מדיניות עדכון סיסמאות	M2
.7.7.8	דפים המוגדרים לא לפרסום לא יוצגו בכל דרך שהיא ברחבי הרשת	M2
.7.7.9	מערכת ניהול התוכן תכיל לוגים אשר יתעדו כל שינוי במערכת	M2
.7.7.10	מערכת ניהול התוכן תשמור עבור כל שינוי תוכן, נתונים כדוגמת הגורם העורך, מועד העריכה, מאפייני העריכה	M2
.7.7.11	המידע אותו תתעד המערכת לא יהיה ניתן בשום מקרה לשינוי או מחיקה	M2
.7.7.12	מערכת ניהול התוכן תאפשר להגדיר עבור כל תוכן זמני עלייה וירידה מהאזור האישי לתושב אשר יפעלו באופן מתוזמן אוטומטי	M2
.7.7.13	מערכת ניהול התוכן תאפשר העלאת גרסאות של האזור האישי לתושב בכל השפות הנתמכות	M2
.7.7.14	מערכת ניהול התוכן תאפשר צפייה מוקדמת טרם פרסום דף באזור האישי לתושב	M2
.7.7.15	מערכת ניהול התוכן תאפשר יצירה של PopUp ימים בהתאם לצרכי המזמינה	M2
.7.7.16	מערכת ניהול התוכן תאפשר להגדיר את הלקוחות עבורם יופיע ה-PopUp	M2
.7.7.17	מערכת ניהול התוכן תאפשר לתזמן כל PopUp	M2
.7.7.18	מערכת ניהול התוכן תאפשר עריכה של תפריט לרבות הגדרה של נושאים להצגה בכל תפריט	M2
.7.7.19	מערכת ניהול התוכן תאפשר שינוי של סדר תצוגת הרכיבים באזור האישי לתושב	M2
.7.8	מנוע חיפוש	
.7.8.1	החיפוש באזור האישי לתושב יציג תוצאות מכל התכנים והמידע הקיימים באזור האישי	M2
.7.8.2	מנוע החיפוש יבצע השלמה אוטומטית של טקסטים על פי רלוונטיות	M2
.7.8.3	מנוע החיפוש יתמוך בהמלצות לתיקון אוטומטי של הקלדה שגויה בשורת החיפוש	M2
.7.8.4	במידה והחיפוש לא הניב תוצאות, יופיע כיתוב ברור על המסך המציין כי לא נמצאו תוצאות לחיפוש	M2
.7.9	הרשמה לאזור האישי	
.7.9.1	לכל משתמש יוגדר באופן אוטומטי אזור אישי שאינו פעיל	M2
.7.9.2	על מנת לבצע שימוש באזור האישי המערכת תדרוש מהמשתמש לבצע רישום חד פעמי לאזור האישי תוך הקלדת פרטים אישיים כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., מספר טלפון נייד, דוא"ל וסיסמה ואימות סיסמה	M2
.7.9.3	דוא"ל אישור רישום לאזור אישי יישלח לתיבת הדואר של המשתמש לבדיקת תקינות תיבת הדוא"ל. המשתמש יתבקש להקיש עליו ו-SMS עם קוד מזהה יישלח למכשיר הטלפון הנייד לאימות מספר הטלפון הנייד - המשתמש יקיש את הקוד כחלק מתהליך הרישום	M2
.7.9.4	על המשתמש יהיה לאשר חד פעמית את התקנון בעת הרישום לאזור האישי, אלא אם כן יתעורר צורך להחתים את הלקוחות מחדש על תקנון בעתיד.	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
7.9.5	במקרים בהם לא תהיה השלמה של תהליך הרישום, החשבון לא יוקם	M2
7.9.6	רק לקוח שרשום בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי יוכל להירשם לאזור האישי	M2
7.9.7	המשתמש יידרש להגדיר סיסמה ראשונית בשלב הרישום למערכת	M2
7.9.8	כל משתמש אשר ירשם לאזור האישי, ישויד גם למועדון התושבים לצורך קבלת הטבות (שני שדות שונים בבסיס הנתונים רשום לאזור אישי ורשום למועדון תושבים) - בעת הרישום יוכל הלקוח לסמן "לא מעוניין בקבלת הטבות" ואז ירשם רק בשדה רשום לאזור אישי	M2
7.9.9	כל אחד מבני הזוג ידרש לבצע רישום לאזור האישי ו/או למועדון התושבים. יחד עם זאת, שני בני הזוג יוכלו לראות את ילדיהם ולבצע פעולות עבורם כדוגמת רישום לכיתה א'. במקרה זה ההורה האחד יוכל לראות את הפעילות של ההורה השני	M2
7.9.10	המערכת תדרוש כחלק מתהליך ההרשמה אישור של תקנונים ע"י המשתמש, בין היתר לצרכים משפטיים. המערכת תשמור את גרסת התקנון אותה המשתמש אישר.	M2
7.9.11	המערכת לא תאפשר את סיום תהליך ההרשמה ללא אישור התקנון	M2
7.9.12	כחלק מתהליך הרישום, הלקוח יוכל לקבוע העדפות ותחומי עניין בהם הוא מעוניין לקבל עדכונים	M2
7.10	התחברות והזדהות למערכת	
7.10.1	המערכת תאפשר להתחבר לאזור האישי רק לאחר תהליך הזדהות באחת מהשיטות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> הקלדת מספר ת.ז. וקבלת קוד חד פעמי אל מספר הטלפון הנייד ו/או לדוא"ל המוגדר במערכת הקלדת מספר ת.ז. וסיסמה כניסה באמצעות ההזדהות הממשלתית כניסה באמצעות OpenId 	M1
7.10.2	ההזדהות של המשתמשים תבצע אל מול בסיס נתוני הלקוחות הרשותי	M2
7.10.3	משתמשים להם לא מוגדר במערכת מספר טלפון נייד לא יוכלו להיכנס למערכת באמצעות קוד חד פעמי אלא רק באמצעות דוא"ל באם קיים להם	M2
7.10.4	משתמשים בעלי טלפון כשר (מכשירים אשר אינם יכולים לקבל SMS), יגדירו בתהליך ההתחברות שהם מעוניינים לקבל את הקוד התחברות בהודעה קולית לטלפון הכשר	M2
7.10.5	הקשת מספר ת.ז. וקוד שגויים מעל ל-3 פעמים תדרוש שימוש במנגנון Captcha לצורך אימות שלא מדובר ברובוט	M2
7.10.6	המערכת תאפשר שימוש בלחצן שכחתי סיסמה, אשר ישלח קישור לאיפוס הסיסמה אל הדוא"ל שהוגדר בשלב הרישום למערכת. לחיצה על הקישור תפנה את הלקוח לדף החלפת סיסמה לצורך קביעת סיסמה חדשה	M2
7.10.7	לאחר תהליך איפוס סיסמה, המערכת תעביר את הלקוח לביצוע התחברות והזדהות מחדש	M2
7.10.8	כל ניסיון התחברות (מוצלח / לא מוצלח), יירשם בלוג הניתן לצפייה ולהבנה בצורה פשוטה על ידי מנהל המערכת, לצורך ניטור ומעקב	M2
7.10.9	לצורך קבלת מידע רגיש, המשתמש יידרש לבצע הזדהות חזקה באמצעות	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	אחת מ-3 השיטות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> תאריך הנפקת ת.ז. - 8 ספרות מספר כרטיס אשראי - 16 ספרות + תאריך תוקף מספר נכס ארנונה - מספר נכס ארנונה הרשום על שמו 	
7.10.10	האזור האישי לתושב ינתק את המשתמש לאחר פרק זמן שיוגדר על ידי המזמינה, כדוגמת 30 דקות בהן המשתמש לא ביצע פעילות באזור האישי. לצורך המשך ביצוע פעולות באזור האישי, יידרש המשתמש להתחבר מחדש	M2
7.10.11	האזור האישי לתושב יכלול כפתור "יציאה" (מהמערכת) - לחיצה על כפתור "יציאה" תנתק את המשתמש מהמערכת	M2
7.11	רישום לקבלת הודעות, התראות ותזכורות	
7.11.1	המשתמש יוכל להירשם לקבלת הודעות, התראות ותזכורות באמצעות מסרונים, WhatsApp, הודעות דוא"ל וניוזלטר	M2
7.11.2	המשתמש יוכל לבחור את דרך קבלת ההודעות הטובה עבורו כדוגמת מסרונים, הודעות דוא"ל ו-WhatsApp	M2
7.11.3	התושב יוכל לבחור ולעדכן בכל עת את ערוצי התקשורת המועדפים עליו, מבין מגוון ערוצי הדיוור כדוגמת SMS / דוא"ל / WhatsApp / טלפון / הודעה קולית	M2
7.12	ניהול תקנונים	
7.12.1	האזור האישי ישמור לוג תיעוד עבור אישור חד פעמי של תקנון ע"י המשתמש, בין היתר לצרכים משפטיים. המערכת תשמור את גרסת התקנון אותה המשתמש אישר	M2
7.12.2	המערכת תאפשר הפיכת תקנון ללא פעיל והוספת תקנון עדכני. לכל תקנון יוגדר מספר גרסת תקנון	M2
7.12.3	המערכת תאפשר הגדרת תקנון שכלל המשתמשים חייבים לאשר מחדש ו/או תקנון שיישלח בדוא"ל לידיעת כלל המשתמשים ו/או תקנון שלא נדרש לחתום עליו מחדש	M2
7.13	עמודי האזור האישי לתושב	
7.13.1	עמודי הבית של האזור האישי לתושב יעוצב לשביעות רצון המזמינה	M2
7.13.2	האזור האישי לתושב יהיה מכוון משתמש, ישלב חוויית משתמש מתקדמת ואחידה, התואמת את הזהות המיתוגית של המזמינה	M2
7.13.3	המציע יאפיין את חוויית המשתמש (UX) וממשק המשתמש (UI) לרבות קונספט עיצוב כללי, בעל ממשק נוח, ידידותי ומתקדם למשתמש בהתאם לספר המותג של המזמינה ו/או הנחיות אשר יינתנו על ידי המזמינה	M2
7.13.4	המציע הזוכה מחויב להקים את האתר לפי האפיון העיצובי (UI) אותו הוא יציע ואשר יתקבל על ידי המזמינה או בהתאם לאפיון עיצובי שיתקבל מספק צד שלישי	M2
7.13.5	המציע יספק את כלל החומרים הגרפיים הנדרשים לרבות תמונות ואייקונים	M2
7.13.6	רק לאחר ביצוע כניסה תקינה לאזור האישי יוצג למשתמש עמוד הבית של האזור האישי	M2
7.13.7	האזור האישי לתושב יציג הודעה מותאמת ללקוח כדוגמת "בוקר טוב / צהריים טובים / ערב טוב / לילה טוב מר / גבי פלמוני אלמוני"	M2
7.13.8	דף הבית של האזור האישי יכלול אזור מידע כדוגמת:	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
	<ul style="list-style-type: none"> • פרטים אישיים של הלקוח • קישורים לדפי מידע - הן באתר הרשות והן דפי מידע אשר יהיו זמינים רק ללקוחות האזור האישי • מידע אישי - מידע הקיים אודות הלקוח במערכות המידע השונות בהתאם לפירוט הממשקים מטה • התרעות פרסונליות בהתאם למשתמש - כדוגמת מידע על הצורך לרישום הילד לגן הילדים או תשלום שובר ארנונה • גלריות מידע - כדוגמת אירועים מתוכננים • טיזרים - PopUp ימים שיווקיים • טפסים מותאמים אישית ללקוח - השלמת מילויים על ידי הלקוח תפתח קריאה במערכות המידע הרשותיות השונות כדוגמת מערכות ה-CRM והגביה הרשותית 	
7.13.9	<p>דף הבית של האזור האישי יכלול אזור שירותים אשר יכלול את כלל שירותי הרשות כדוגמת:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ביטול רישום לאזור האישי, לרבות מחיקת החשבון וכל המידע המצוי בו • עדכון פרטים אישיים • שינוי / הוספת תחומי עניין והעדפות • יצירת קשר עם כל אחת מיחידות המזמינה • ביצוע תשלומים • הגשת בקשות 	M2
7.13.10	האזור האישי לתושב יכיל בנוסף לעמוד הבית תבניות כדוגמת עמוד מידע, עמודי שירות, עמוד אירוע, PopUp, הרשמה ותקנונים	M2
7.13.11	כל שירות אשר יוקם באמצעות ממשק יקבל את ה-Look and Feel של המזמינה	M2
7.13.12	השירותים באזור האישי לתושב יוצגו בהתאם לעיצוב אשר יאושר על ידי הרשות	M2
7.13.13	המערכת לא תאפשר לעדכן ת.ז. ושם פרטי ומשפחה שהגיעו ממרשם התושבים	M2
7.13.14	התושב יוכל להסיר כל העדפה אישית אותה בחר בנפרד ומכולן יחד. ההסרה תמנע שליחה של הודעות ללקוח בגין הנושאים שהוסרו	M2
7.13.15	התושב יוכל לבקש חסימה גורפת של כל ההודעות למעט הודעות שירות כדוגמת הודעות של מוקד התושבים	M2
7.13.16	האזור האישי לתושב יציג תאריך ושעה נוכחיים ומועד ההתחברות האחרון שבוצע על ידי המשתמש למערכת	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

8. ממשקים (אזור אישי לתושב)

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
8.1	תוכן עניינים	
8.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: 8.1 תוכן עניינים 8.2 דרישות כלליות 8.3 ממשק לבסיס נתוני לקוחות ראשוני 8.4 ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות 8.5 ממשק למערכת זימון תורים 8.6 ממשק למערכת גבייה עירונית 8.7 ממשק למערכת חינוך עירוני 8.8 ממשק למערכת משלוח SMS	I
8.2	דרישות כלליות	
8.2.1	המערכת תכיל יכולת עבודה על כלל סוגי הממשקים לרבות APIים דו-כיווני ב-Online אל מול מערכות מידע רשותיות	M2
8.2.2	כלל המידע המגיע מכלל מערכות המידע הרשותיות, יגיע ב-Online תוך שימוש בממשקי API ולא יישמר במערכת האזור האישי	M2
8.2.3	המערכת תכיל ממשק למערכת ניהול תכנים (CMS), אשר יאפשר עדכון כל הטקסטים, צבעים, לוגואים ושאר תכנים ביישום השולחני וביישומון המובייל	M2
8.2.4	האזור האישי יאפשר לתושב צפייה בכלל הפניות אותן פתח מול המזמינה לרבות הצגה של פרטים אודות הפניה כדוגמת נושא הפניה, מועד הפניה, סטטוס הטיפול ומועד סגירת הטיפול ככל והטיפול הסתיים	M2
8.3	ממשק לבסיס נתוני לקוחות ראשוני	
8.3.1	הממשק יאפשר ללקוח לצפות בפרטיו האישיים באזור האישי כדוגמת מספר תעודת הזהות, שם מלא (שם פרטי, שם אמצעי, שם משפחה), שם כינוי, כתובת מגורים, מצב משפחתי, פרטי הילדים (כולל שם ותעודת זהות), ופרטי בן/בת הזוג (כולל שם ותעודת זהות)	M2
8.3.2	ת.ז. ושמות הילדים עד גיל 18 יוצגו על גבי המסך כקישור, אשר הקשה עליהם יעביר את המשתמש למידע על ילדיו	M2
8.3.3	הממשק יהיה דו-כיווני ויאפשר לתושב לעדכן את פרטי ההתקשרות שלו כדוגמת טלפון נייד, טלפון משרד, כתובת דוא"ל, כתובת למכתבים, שיטת התקשרות המועדפת (SMS, דוא"ל, מכתב, Push Notification, WhatsApp)	M2
8.4	ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות	
8.4.1	האזור האישי יאפשר לתושב צפייה בכלל הפניות אותן פתח מול המזמינה לרבות הצגה של פרטים אודות הפניה כדוגמת נושא הפניה, מועד הפניה, סטטוס הטיפול ומועד סגירת הטיפול ככל והטיפול הסתיים	M2
8.4.2	במקרה בהם נשלחה תמונה / מסמך כחלק מהפניה, תוצג התמונה / מסמך בפרטי הפניה, כמו כן תוצג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מספר דרישה	הדרישה	רמת הדרישה
8.4.3	הממשק יאפשר ללקוח לצפות בסקרים אותן מילא	M2
8.4.4	האזור האישי יאפשר פתיחת פניה לכל אחת מיחידות המזמינה באמצעות טופס מקוון, אשר פרטי הפונה ימולאו בו בצורה אוטומטית	M2
8.5	ממשק למערכת זימון תורים	
8.5.1	הממשק יאפשר לתושב זימון פגישה, ביטול פגישה, שינוי מועד פגישה וצפייה בתורים אותם תיאום	M2
8.6	ממשק למערכת גבייה עירונית	
8.6.1	הממשק יאפשר לתושב צפייה בפירוט החיובים בכל יחידות הרשות כדוגמת ארנונה - נכסים, שילוט, חינוך, הנדסה, רישוי עסקים, וטרינריה, חניה וחוגים	M2
8.6.2	הממשק יאפשר לתושב צפייה בפירוט ההנחות, חובות, יתרות ופטורים אשר קיימים במערכת	M2
8.6.3	הממשק יאפשר לתושב צפייה בכלל הנכסים הרשומים על שמו לרבות כלל המידע עליהם כדוגמת גודלם, סיווגם ומיקומם	M2
8.7	ממשק למערכת חינוך עירוני	
8.7.1	הממשק יאפשר ללקוח צפייה בפרטי השיבוץ של כלל הילדים במשפחה למוסדות החינוך וגני הילדים	M2
8.8	ממשק למערכת משלוח SMSים	
8.8.1	באחריות המציע לממשק את האזור האישי לספק ה-SMSים באמצעותו המזמינה שולחת עדכוני SMS	M2

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

עיריית כפר קאסם
מכרז פומבי מס' 36/2024



بلدية كفر قاسم
עיריית כפר קאסם

הקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי,
מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב

- מסמך ג' -
חוזה

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ:	2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות -
גרסה:	מסמך ג - חוזה - כולל הערות יועמש 1.00
תאריך:	28 אוגוסט, 2024
נכתב ע"י:	אלתרנט
מספר דפים כולל:	24

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

יובהר כי לעיריית כפר קאסם מונה חשב מלווה, מטעם משרד הפנים ואין כל תוקף להסכם זה ללא חתימת החשב המלווה על מסמכי ההסכם לצד חתימת מורשי החתימה של המזמינה.

הסכם התקשרות

אשר נערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנה _____

בין: עיריית כפר קאסם ח.פ. _____
מרחוב _____
(להלן: "הרשות" ו/או "המזמינה")

מצד אחד

לבין: _____ , ח.פ. _____
מרחוב _____
(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והואיל והמזמינה מעוניינת להתקין מערכת לניהול קשרי לקוחות (להלן: "המערכת"). ולצורך הפרויקט המזמינה מעוניינת לשכור את שירותיו של הספק עבור הקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב בעלת יכולות כמפורט בהסכם זה, הכוללת את השירותים הנדרשים והמפורטים במסמכי המכרז שהתקיהם מצורפים להסכם זה **כנספח א'** (להלן: "השירותים").
הואיל ולצורך כך פרסמה המזמינה מכרז מס' 36/2024 להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב העתק מסמכי המכרז מצורפים להסכם זה כנספח א' ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
הואיל והצעת הספק קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר ומשכאן זכתה במכרז; העתק מסמכי הצעת הספק מצורפים להסכם זה **כנספח ב'** ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
הואיל והספק הינו בעל מומחיות, ידע וניסיון רב בכל הנוגע **להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב** כאמור, והוא עוסק באספקת שירותים מקצועיים מהסוג הנדרש ובהיקף הנדרש בהסכם זה;
הואיל והמזמינה, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו של הספק, כאמור בהסכם זה, מעוניינת לקבל מהספק, והספק מעוניין לספק להמזמינה כאמור שירותים מקצועיים מהסוג הנדרש ובהיקף הנדרש בהסכם זה;
הואיל וברצון הצדדים להעלות את תנאי ההתקשרות ותנאי אספקת הפרויקט על הכתב, כהסדר סופי הממצה את מהות היחסים בין הצדדים כפי שסוכמו ביניהם וכפי שיחולו בכל תקופת ההתקשרות על-פי הסכם זה;
הואיל וועדת מכרזים של המזמינה, בהחלטתה מיום _____, המליצה לקבל את הצעתו של הספק והמלצת ועדת המכרזים, התקבלה בכפוף לעמידת הספק בהוראות הסכם זה והוראות כל דין.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 2 מתוך 24

שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

- 1. מבוא וכוותרות**
- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
 - 1.2. חלוקת הוראות הסכם זה לסעיפים ולסעיפי משנה וכוותרות הסעיפים הנם לנוחות והתמצאות בלבד ולא ישמשו לצורכי פרשנות.
 - 1.3. היה והוראה כלשהי מהוראות הסכם זה תימצא בלתי חוקית - תבוטל ההוראה, וכל שאר סעיפי ההסכם ימשיכו לחול.
 - 1.4. במקרה של סתירה בין האמור בהסכם זה לבין האמור בנספחיו תגברנה הוראות הסכם זה.

- 2. נספחים**
- 2.1. נספח א' - מסמכי המכרז
 - 2.2. נספח ב' - הצעת הספק כולל טופס הצעת מחיר
 - 2.3. נספח ג' - תכנית עבודה ושילבי ביצוע
 - 2.4. נספח ד' (1) - נוסח ערבות ביצוע
 - 2.5. נספח ה' - דרישות ביטוח
 - 2.6. נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים
 - 2.7. נספח ז' - תצהיר התחייבות לממשקים

- 3. מונחים**
- בחווה זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:
- 3.1. "המכרז" - מכרז מספר 36/2024 להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב
 - 3.2. .
 - 3.3. "מסמכי המכרז" - כל מסמכי המכרז, על צורפותיו, ולרבות חוזה זה.
 - 3.4. "תנאי המכרז" - כל התנאים שפורטו במסמכי המכרז.
 - 3.5. "המפקח" - יועץ המכרז מטעם המזמינה או כל אדם אחר שימונה על ידי ארגוני המזמינה בכתב לנהל, לתאם ולפקח על ביצוע השירות על ידי הספק בהתאם לאמור בחווה זה.
 - 3.6. "התוכנות" - השרות והמערכת אותן התחייב הספק לספק על פי המכרז ותנאי המכרז, בהתאם למפרטים במכרז.
 - 3.7. "המפרטים" - המפרט הטכני המצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז.
 - 3.8. "המנהל" - נציג המזמינה שהוסמך על ידי המזמינה בכתב.

- 4. ההתקשרות למתן השירותים**
- 4.1. המזמינה מוסרת בזאת לספק, והספק מקבל בזאת על עצמו את ביצוע ואספקת השירותים להמזמינה, ובמסגרת זאת מתחייב לבצע כל פעולה ו/או תהליך שיידרשו לשם מתן השירותים, במלואם ובמועד, לשביעות רצונו המלא של המזמינה, והכל כמפורט בתנאי הסכם זה.
 - 4.2. הספק יעביר לידי המזמינה, באופן רציף וכן, לפי דרישת המזמינה, ותוך הזמן שייקבע על ידו, כל מידע או חומר כלשהו אחר, או העתק מהם, הקשורים ו/או כרוכים במתן השירותים.

- 5. הצהרות הספק**
- הספק מאשר ומצהיר בזה כלפי המזמינה כדלקמן:
- 5.1. כי הינו מוסמך, על פי האמור במסמכי ההתאגדות שלו, לעסוק בכל הפעילויות הדרושות לביצוע התחייבויותיו עפ"י חוזה זה, ובהתאם לתנאי המכרז.
 - 5.2. כי הוא עומד בכל תנאי הסף, המקצועיים והכלליים, והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במכרז וכי ימשיך לעמוד בהם עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 5.3. כי הינו בעל הניסיון והידע המאפשרים לו לספק את השירותים הנדרשים על פי הוראות חוזה זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובחוזה זה ובמפרט השירותים בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 5.4. כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או כל סיבה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ו/או פסק-דין.
- 5.5. כי עומד לרשותו כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל ניסיון בעבודה עם המערכות המפורטות במפרט הטכני והמסוגל לספק הדרכה בהתקנת התוכנות ותמיכה והדרכה למזמינה.
- 5.6. כי הוא מפעיל מוקד תמיכה ושירות ללקוחותיו רוכשי המערכות, וכי הוא מעסיק עובדים במספר מתאים לצורך הפעלת המוקד.
- 5.7. כי הוא בעל זכויות היוצרים, וזכויות השימוש האחרות הגלומות במערכות וכי הוא זכאי לשווקן, להתקינן ולהתקשר בחוזה זה וכי יש בידו את כל האישורים הדרושים להתקשר בחוזה זה וכי אין כל מניעה משפטית ו/או חוזית אחרת מכל סוג שהוא להתקשרותו בחוזה זה. סעיף זה הינו מתנאו היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך.
- 5.8. כי אין בהתקשרותו על פי חוזה זה פגיעה בזכויות של צד שלישי כלשהו לרבות פגיעה בזכויות יוצרים, סימני מסחר ופטנטים, וכי לא הוגשה כנגדו או כנגד מי מספקי המשנה שלו תביעה כלשהי על הפרת זכויות יוצרי בתוכנות אשר יסופקו למזמינה במסגרת המכרז. הספק יודיע למזמינה במיידית על כל תביעה שתוגש כנגדו על הפרת זכויות יוצרים ו/או הפרת כל זכות אחרת בגין אספקת התוכנות נשוא חוזה זה והשימוש בהן.
- 5.9. כי קיבל ובדק את כל המידע הרלוונטי והדרוש למתן השירותים; כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים; כי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות החוזה בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית; וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות הספק כמפורט בחוזה ו/או על מנת להטיל על המזמינה אחריות כלשהי.
- 5.10. כי ידוע ומוכר לו מבנה המזמינה וצרכיה וכי השירות והמערכות המסופקות על ידו מותאמות לצורכי המזמינה בתחומים הרלוונטיים וכי הן נותנות מענה נאות לצורכי המזמינה.
- 5.11. כי הוא וכל המועסקים על ידו הנם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין, לשם ביצוע העבודות נשוא הסכם זה, וכן כי אישורים אלה יישארו בתוקף במהלך כל תקופת ההסכם.
- 5.12. כי יעמוד בדרישות רמת השירות המפורטת במסגרת המפרט הטכני ויספק מענה באיכות מקצועית מעולה, באיכות שלא תפחת מהדרישות המפורטות שם וברציפות בהתאם למועדי השירות הנדרשים.
- 5.13. כי יודיע המזמינה מיד על כל שינוי בזכויותיו במערכות ו/או על כל מניעה להמשך ההתקשרות ו/או על כל תביעה בגין הפרת זכויות יוצרים או פגיעה בסודות מסחריים הנוגעים לתוכנות ו/או למוצרים שיספקו המזמינה לצורך השירות.
- 5.14. כי הוא עומד בכל החוקים והתקנות המחייבות רשויות מוניציפאליות, לרבות הנחיות גנזך המדינה לשמירה על מסמכים אלקטרוניים.
- 5.15. כי קרא את מסמכי המכרז ונספחיו וכי מסמכי המכרז ונספחיהם, תנאי המכרז ותנאי חוזה זה ידועים וברורים לו לאשורם וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש, על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועד שנקבע למסירתן.
- 5.16. כי ביצוע השירות על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד עניינים או חשש כלשהו לניגוד עניינים, וכי הוא יימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להן נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שייקלע למצב של ניגוד עניינים. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים כאמור, יפנה הספק ללא כל דיחוי למנהל לקבלת הנחיות, ויפעל בהתאם להנחיות אלו.
- 5.17. כי ישמור בסודיות כל מידע שיגיע אליו במהלך אספקת השירות על פי חוזה זה ועל פי מסמכי המכרז, ולא יעשה שימוש במידע כאמור אלא לצורך ביצוע השירות על פי חוזה זה. סעיף זה הינו

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מתנאיו היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך. התחייבות לשמירת סודיות, תחול גם על עובדים שיועסקו על ידי הספק ואו קבלני משנה ואו כל גורם אחר מטעמו. הספק מתחייב להחתימם על התחייבות לשמירת סודיות ולהמציא את כתב ההתחייבות למזמינה, על פי דרישתה.

- 5.18. כי הוא אינו שלוח של המזמינה ואינו רשאי להתחייב בשמו בכל התחייבות שהיא.
- 5.19. כי הבין את מלוא צרכי המזמינה ודרישותיה, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז; כי בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי החוזה, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלוונטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלוונטי לצורך מתן השירותים; כי לאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון הגיע למסקנה, כי אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, וכי התמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי החוזה, והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 5.20. כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה מול המזמינה, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של כל קבלן משנה מטעמו (ככל שישנו וככל שיאושרו ע"י המזמינה), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעסיק וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לביצוע התחייבויותיו על-פי החוזה.
- 5.21. כי הוא יודע שהשירות נשוא ההסכם יבוצע בהתאם למסגרת התקציבית המאושרת על-ידי המזמינה, וכפי שתאושר מראש ובכתב על-ידי המזמינה. כן מצהיר הספק כי ידוע לו שבכל חריגה מהמסגרת התקציבית ניתן יהיה לסיים את ההתקשרות עימו וכי בשום מקרה, הספק לא יעניק המזמינה שירות בהיקף כספי החורג מהמסגרת התקציבית המאושרת.
- 5.22. הספק יקיים התייעצות עם המזמינה בכל העניינים הנוגעים לשירותים ויתאים, מעת לעת, את מתן השירותים שהוא נותן המזמינה לצרכיה ולהנחיותיה של המזמינה.
- 5.23. הספק יקיים קשר מתמיד עם המזמינה, יעבוד עם המזמינה וכל עובדיה בתיאום ובשיתוף פעולה מלא וישתתף בישיבות ובהתייעצויות, מעת לעת, על פי בקשת המזמינה בתיאום מוקדם עם הספק.
- 5.24. כי ידוע לו כי רק בהסתמך על הצהרותיו היסודיות בסעיף זה הסכימה המזמינה להתקשר עמו.

6. לוח זמנים

- 6.1. הספק מתחייב להתחיל במתן השירותים מיד עם החתימה על הסכם זה, במועד ככל שתורה לו המזמינה, והוא ימשיך בביצועם, ברציפות וללא הפסקה, בהתאם ללוח הזמנים כמפורט בפרק ב' סעיף 8.2 ויצורף **כנספה ג'** להסכם זה ובקצב הדרוש עד להשלמה הסופית והמוחלטת של הפרויקט, באופן שבו לא יעוכב ביצועו של הפרויקט, על השלבים השונים בו, מכל סיבה שהיא, גם במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים. יובהר, כי המזמינה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לעדכן את לוח הזמנים כאמור בהתאם לצרכים ככל שיתעוררו במהלך ביצוע הפרויקט.
- 6.2. לא נקבע לוח הזמנים מועד מוגדר לביצוע שירות כלשהו - יבצע הספק את אותו השירות במסגרת הזמן שתקציב לו המזמינה, לאחר תיאום עם הספק, ויהא המועד שנקבע כאמור כאילו נכלל מלכתחילה בלוח הזמנים.
- 6.3. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם זה, המזמינה תהיה רשאית לדחות או להקדים ביצוע הפרויקט או כל חלק ממנו, באופן סביר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 6.4. ביקש הספק לשנות את לוח הזמנים - יפנה המזמינה בבקשה מנומקת בכתב. המזמינה רשאית לאשר בכתב או לדחות בקשה כאמור לפי שיקול דעתו הבלעדי. לא שונה לוח הזמנים כאמור, יהיה לוח הזמנים המקורי תקף.
- 6.5. נגרם עיכוב עקב סיבה אשר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמינה לספק לא הייתה שליטה עליה, תקבע המזמינה את השלמת הביצוע למועד נדחה אחר לאחר התייעצות עם הספק. במקרה של עיכוב בשל כוח עליון, ישלים הספק את חיוביו בהתאם ללוח הזמנים מיד לאחר שיסתיים האירוע בגינו עוכב ביצוע הפרויקט.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 6.6. הספק מתחייב להתריע בפני המזמינה, במפורש ובכתב, על כל חריגה צפויה בלוח הזמנים, ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, הן בעצמו והן בתיאום עם המזמינה, לצורך עמידה בלוחות הזמנים האמורים.
- 6.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור, פיגור בלוח הזמנים שנגרם אך ורק בשל עיכוב בהליכי אישור ע"י הרשויות המוסמכות, ו/או מי מטעמם, שאינו בשליטתו של הספק, ושלא נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, לא יחשב כהפרה של הסכם זה ע"י הספק.
- 6.8. כל פיגור בפרויקט, ללא הצדקה מן ההצדקות האמורות בסעיף זה לעיל ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה ע"י הספק.

#	סוג הליקוי	זמן תגובה מרבי	גובה קנס מוסכם (₪)
1.	עיכוב במסירת אבן דרך בפרויקט ו/או מסירת אבן דרך באופן חלקי / לא תקין	בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במסמכי המכרז ו/או שייקבעו ע"י המזמינה	250 ש"ח ליום עבור עיכוב של כל יום עבודה עד 30 ימי עבודה 500 ש"ח ליום עבור עיכוב של כל יום עבודה בין 31 ימי עבודה ועד 60 ימי עבודה 1,000 ש"ח ליום עבור עיכוב של כל יום עבודה מעל 61 ימי עבודה

7. אופן ביצוע השירותים

- 7.1. הספק מתחייב לבצע את השירות בהתאם להוראות הקבועות במפרט המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו וביתר מסמכי המכרז.
- 7.2. מובהר כי על השירותים יחולו הוראות הביצוע הבאות:
- 7.2.1. הדרכת העובדים תתבצע במקביל להתקנת המערכת. כן תתבצע הדרכה חוזרת במקרה של התחלפות עובדים.
- 7.2.2. אי עמידה בלוחות הזמנים של ההסכם יזכו את המזמינה בקבלת פיצויים מוסכמים כמפורט במסגרת אמנת השירות (SLA) המצורפת כחלק בלתי נפרד מהמסמך הטכני (מסמך ב'0).
- 7.2.3. מערכות הספק תהיינה זמינות בכל עת לכל אורך תקופת ההסכם וגם אחריה עד להחלפת המערכות. כל הפסקה יזומה של השירות לצורך תחזוקה תתואם עם המזמינה.
- 7.2.4. שירות התמיכה יתקיים במהלך כל ימי העבודה של המזמינה ובמשך כל שעות העבודה כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 7.2.5. הספק מתחייב לספק מספר מתאים של עובדים וציוד, על מנת שהשירות יתבצע בתוך מגבלת השעות האמורה לעיל.
- 7.3. השירותים יבוצעו באמצעות הספק או באמצעות צוות מקצועי, לפי העניין, וכל זאת במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקיפה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלא של המזמינה. במסגרת האמור, הספק יעמיד לרשות המזמינה את כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.
- 7.4. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך, הקשור, הנוגע והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.
- 7.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יערוך על חשבונו דוחות ו/או יספק כל כוח אדם הנדרש לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החוזה, הכל על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם, ולצורך הגשמת תכליתו של החוזה באופן שבו יסופקו המזמינה השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט השירותים ושאר הוראות החוזה.
- 7.6. למען הסר ספק, פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים על פי החוזה, לכל דבר ועניין, ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 7.7. המזמינה הזכות לשנות את סדרי השירות של הספק בכל פעם שימצא לנחוץ, והספק מתחייב להתאים את השירות הניתן המזמינה בהתאם להנחיות המנהל, ככל שיהיו כאלה.
- 7.8. הספק או נציגו (ככל שמדובר בתאגיד) יתייצב לרשות המנהל בכל מקום שעליו יורה המנהל, לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי המזמינה ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.
- 7.9. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחנה המזמינה ו/או מי מטעמה את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל אישור, בכתב, של המנהל המעיד על השלמת השירותים במועד.
- 7.10. אין באישור המנהל (הניתן לצורך ביצוע תשלום התמורה, כאמור להלן) ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכך מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 7.11. בכל מחלוקת או אי הבנה בעניין הנוגע ו/או הנובע לסוגיית השירותים הניתנים ע"י הספק, לרבות לעניין טיב השירות, ומה כלול בו, החלטתו של המנהל תהיה המכרעת והסופית, ואין הספק רשאי לערער עליה.
- 7.12. מוסכם על הצדדים כי שירותי המערכות מהווים שירות חיוני לניהול המזמינה. כל הפסקה או עיכוב במתן שירותים אלה מעל זמן סביר מהווה פגיעה ממשית במזמינה והינה הפרה יסודית של הסכם זה.

8. ערבות ביצוע

- 8.1. להבטחת ביצוע וקיום התחייבויותיו של הספק על-פי חוזה זה, יפקיד הספק בידי המזמינה, לפני מועד החתימה על החוזה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, בסכום השווה ל-50,000 ₪, בנוסח המצורף **כנספח ד' (1)** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ערבות הביצוע**").
- 8.2. ערבות הביצוע, תהא בתוקף למשך כל תקופת החוזה ועוד 4 חודשים לאחר מכן, ותוחזר לספק עם סיום הפרויקט והשלמת מתן השירותים לשביעות רצונו המלא של המזמינה.
- 8.3. הספק יישא בכל ההוצאות הקשורות בהמצאת ערבות הביצוע, וכל הוצאה אחרת נדרשת.
- 8.4. לא קיים הספק תנאי מתנאי חוזה זה או לא ביצע את העבודה, כולה או חלקה, לשביעות רצון המנהל כפי שהוגדר לעיל, תהיה רשאית המזמינה לחלט את ערבות הביצוע בחלקה או במלואה כמשמעותה בסעיף זה, מבלי שיוכל הספק להתנגד לגביית סכום הערבות כאמור. הערבות תהא בלתי מותנית וניתן יהיה לממשה מידית עם דרישתה בלא צורך הנמקה.
- 8.5. חילטה המזמינה את הערבות שהמציא הספק, כולה או חלקה, ימציא הספק לחברה בתוך 7 ימים ערבות חלופית על מלוא סכום הערבות.

9. התמורה בגין אספקת השירותים

- 9.1. תמורת מתן השירותים וקיום מלוא התחייבויות הספק על פי הסכם זה לשביעות רצונו המלא של המזמינה, ובכפוף לכך, תשלם המזמינה לספק במשך תקופת ההסכם תמורה כאמור בהצעת המחיר שהציעה הספק במסגרת המכרז (על גבי טופס הצעת המחיר, נספח ד' למסמכי המכרז המצורפים **כנספח ב'** להסכם זה) (להלן: "**טבלת הצעת המחיר**") ובהתאם להנחה שתינתן על-ידי הספק במסגרת משא ומתן שייערך לאחר זכייתו, ככל שיתקיים וככל שתינתן.
- 9.2. המזמינה תשלם לספק את החשבון כולו או חלקו, הכל כפי שאישר המנהל וזאת תוך שוטף + 45 יום ממועד קבלת החשבון על ידי המזמינה. בגין חשבונות ו/או חלקי חשבונות לא מאושרים יעוכב התשלום, ללא כל חבות, עד לבירורם הסופי ואישורם ע"י המנהל והגזברות.
- 9.3. לגבי אספקת שירותים - מועד התשלום האמור בסעיף 9.2 יימנה ממועד הגשת חשבון על-ידי הספק עבור ביצוע העבודות האמורות בחודש שקדם למועד הגשת החשבון. המזמינה תשלם לספק רק בעבור שירותים ושעות עבודה שנוצלו בפועל, בהתאם לדרישה מפורשת של המזמינה בכתב.
- 9.4. בראש כל חודש ועד היום החמישי (5) שבו יגיש הספק למנהל, חשבון בגין השירות שהוענק על ידו ואושר על ידי המנהל בחודש הקודם.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 10.6.3 . הספק יתחייב לכך שהחלפת נותן השירות לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי ההתקשרות בין הצדדים ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת נותן השירות שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ביחס לאותו נותן השירות.
- 10.6.4 . הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לנותן השירות המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת נותן השירות.
- 10.7 . המזמינה לא תהיה חייבת לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם המזמינה סירבה לקבל השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת המזמינה, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

11. היעדר ניגוד עניינים

- 11.1 . הספק מצהיר בזאת, כי הוא משמש כספק עצמאי ובלתי תלוי, וכי לא קיים כל ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייניו של הספק ושירותיו למזמינה ו/או בעלי השליטה בו ו/או נושאי המשרה בו ו/או עובדיו ו/או מי הקשור למי מהם, לבין המזמינה.
- 11.2 . הספק מתחייב להימנע, במשך כל תקופת הסכם זה, מלקחת חלק ו/או להיות מעורב בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה.
- 11.3 . הספק מתחייב להביא לידיעת המזמינה כל חשש לניגוד עניינים, אם וכל שייווצר במהלך תוקפו של הסכם זה, וזאת מיד לכשיעלה החשש. הספק מצהיר, כי ידוע לו על אחריותו לפעול בנאמנות כלפי המזמינה בכל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, וכי כל המלצה וכל יעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת המזמינה ולא משיקולי רווח או שיקולים אחרים. בכל מקרה של מחלוקת ביו הצדדים בשאלה האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים, עמדת המזמינה בנושא תהיה המכרעת, והספק מצהיר ומתחייב, כי בכל מקרה לא תהא לו ו/או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי המזמינה ו/או כל מי מטעמו בקשר עם החלטת המזמינה בעניין.

12. אחריות מקצועית - אחריות ושיפוי בנזיקין

- 12.1 . הספק אחראי בלעדית כלפי המזמינה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו המזמינה ו/או לעובדיה ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר לשירותים ו/או לפרויקט ו/או מעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל בנוגע ובקשר לשירותים ו/או לפרויקט.
- 12.2 . הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק ו/או מטעמו בקשר עם השירותים ו/או הפרויקט.
- 12.3 . במקרה שבו הציוד/תוכנה או חלק ממנו כפי שיוספקו לפי הסכם זה יהוו נושא של תביעה או הליך בגין הפרת זכויות של צד שלישי כלשהו, אשר בעקבותיו יוטל איסור על השימוש בציוד/תוכנה או בחלק ממנו, ינהג ספק באחת הדרכים הבאות ועל חשבונו, וזאת בהתאם להחלטת המזמינה ולפי שיקול דעתה הבלעדי:
- 12.3.1 . הספק יפעל להשבת הזכות להוסיף ולהשתמש בציוד/תוכנה או בחלק ממנו ע"י המזמינה.
- 12.3.2 . הספק יחליף את הציוד/תוכנה בציוד/תוכנה שווי ערך אשר אין בו הפרה שכזאת; לחילופין - הספק ישפה את המזמינה בגין הוצאות החלפה כאמור שתעשה על-ידי המזמינה, לרבות הוצאות רכישת הציוד/תוכנה נשוא הסכם זה. זאת, מבלי לגרוע מיתר הזכויות העומדות למזמינה במקרה זה, עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה.
- 12.4 . הספק פוטר את המזמינה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את המזמינה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל על מי מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
- 12.5 . המזמינה רשאית לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהמזמינה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו המזמינה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

13. ביטוח

- 13.1. הספק יהיה אחראי לכל נזק, רכוש או גוף, ולכל אובדן שייגרמו לעצמו, לעובדיו, המזמינה ו/או מי מטעמה ו/או כל צד שלישי שהוא כתוצאה ישירה ו/או עקיפה מביצוע העבודות על ידו ו/או מי מטעמו. הספק יפצה את המזמינה בגין כל נזק ישיר ו/או עקיף כאמור, מיד עם דרישה ראשונה של המזמינה, לרבות כלה ההוצאות שהמזמינה עמדה בהן בקשר לכל תביעה ו/או דרישה כזו, אזרחית ו/או פלילית, ובשל הצורך להתגונן בפני תביעה כזו.
- 13.2. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו את הביטוחים המפורטים **בנספח ה'** (להלן: "**דרישות ביטוח**") המצורף כחלק בלתי נפרד מהסכם זה, אצל חברת ביטוח מורשית כדין ובעלת מוניטין, ומתחייב להוסיף את המזמינה כמבוטח בביטוחים אלו, לכל משך תקופת ביצוע העבודות.
- 13.3. לפני תחילת העבודות וכתנאי מקדמי לכך מתחייב הספק להמציא לידי המזמינה אישור על עריכת הביטוחים המפורטים לעיל בהתאם **לנספח ה'** להסכם זה, כשהוא חתום על ידי מבטחיו.
- 13.4. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור עריכת הביטוח לבין האמור בהסכם זה ולדרישת המזמינה, מתחייב הספק לגרום לשינוי האישור על מנת להתאימו להוראות הסכם זה.
- 13.5. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים הנ"ל מתחייב הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנ"ל כאשר בכל ביטוח כאמור יכלול סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמינה ו/או הפועלים מטעמו לעניין ביטוחי רכוש ו/או יורחב שם המבוטח לכלול את המזמינה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- 13.6. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמינה וכי המבטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיטת ביטוחי המזמינה. כמו כן יכלול בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבטח כי ביטוחי הספק לא יצומצמו, ולא יבוטלו, ולא אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המזמינה, 30 יום מראש.
- 13.7. הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המזמינה ו/או מי מטעמה בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, או שהיה זכאי לשיפוי עבורו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות הנערכות על ידו על פי הסכם זה, והוא פוטר בזאת את המזמינה מאחריות לכל נזק כאמור לעיל.
- 13.8. הספק מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועד את דמי הביטוח.
- 13.9. לבקשת המזמינה יעביר הספק עותק של פוליסות הביטוח המפורטות לעיל. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור בפוליסות הביטוח לבין האמור בהסכם זה, מתחייב הספק לגרום לשינוי הביטוחים על מנת להתאימם להוראות הסכם זה.
- 13.10. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי הספק, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי הספק כדי להטיל אחריות כלשהי על המזמינה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את הספק מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 13.11. מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי המזמינה הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.
- 13.12. הספק מתחייב לגרום לכך כי הוראות סעיף זה יובאו לידיעת מנהליו, עובדיו, וקבלני המשנה שלו. כן מתחייב הספק לדאוג לכך כי בחווי ההתקשרות שיערוך עם קבלנים וקבלני משנה בקשר עם ביצוע הסכם זה, יופיעו דרישות ביטוח לעיל BACK TO BACK לכל הדרישות על פי הסכם זה. הספק מתחייב להמציא למזמינה לפני תחילת העבודות לפי הסכם זה את אישורי הביטוח של קבלני המשנה הפועלים מטעמו בביצוע הסכם זה.

14. היעדר יחסי עובד מעביד

- 14.1. הצדדים מצהירים ומאשרים בזאת, כי מעמד הספק ועובדיו כלפי המזמינה בכל הקשור להסכם זה, הינו כשל קבלן עצמאי ונותן שירותים בלבד, ואין בהסכם זה כדי ליצור בין הצדדים ו/או בין מי מטעמם יחסי עובד-מעביד ו/או כל יחסים משפטיים אחרים למעט כאלו של קבלן עצמאי.
- 14.2. מובהר ומוסכם בזה על הצדדים, כי שכר הספק סוכם ביניהם בהתחשב גם במעמדו של הספק כקבלן עצמאי ולא כעובד של המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 14.3. היה וחרף כוונת הצדדים כאמור, ייפסק על-ידי טריבונל כלשהו, כי קיימים יחסי עובד מעביד בין המזמינה ו/או מי מטעמה לבין הספק ו/או מי מטעמו, ו/או כי הספק ו/או מי מטעמו זכאי לתשלומים סוציאליים כלשהם מהמזמינה, כי אז יראו את שכר הספק המשולם לספק לפי הסכם זה כסכומי עלות מעביד, הכוללים גם את כל התנאים הסוציאליים המגיעים לעובדים, ובמקרה כזה הספק ישפה את המזמינה, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל תשלום שהוא יחויב בו כאמור בפסק-דין של ערכאה מוסמכת, ובגין כל ההוצאות שהוציאה המזמינה בקשר עם ניהול ההליך, והכל ללא כל הגבלה בסכום.
- 14.4. הספק יהיה אחראי לכל מעשה ו/או מחדל של עובדיו והוא מתחייב למלא אחר כל הוראות הדין, ליתן לעובדיו את מלוא השכר ואת כל התנאים ואת כל התשלומים המתחייבים על-פי כל דין ו/או הסכם ו/או צו הרחבה באופן סדיר ובמועדים הנדרשים על פי כל דין.

סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

15. שמירת סודיות

- 15.1. בהסכם זה, "מידע סודי" משמעו - כל ידע ו/או מידע הנוגעים המזמינה ו/או לשירותים, בכתב או בעל פה, לרבות, מסמך, תכנית, חומר, תעודה, רשימה ו/או העתק של איזה מהם, ולרבות ביחס לפרטי הסכם זה.
- 15.2. הספק מתחייב כדלקמן:
- 15.2.1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות לשום אדם ו/או תאגיד כלשהו ו/או גוף כלשהו כל מידע סודי, לא לפרסם, לא לגלות ולא להראות לאף אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו כל מידע סודי, בכל צורה שהיא, שיש בה כדי לגלות מידע סודי.
- 15.2.2. לא לעשות כל שימוש במידע סודי, למעט לצורכי קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה, ללא רשות מפורשת של המזמינה מראש ובכתב, ולא למסור ו/או להעביר כל מידע סודי לצד שלישי ללא רשות מפורשת של המזמינה מראש ובכתב.
- 15.2.3. להקפיד ולשמור את המידע הסודי תוך נקיטת כל אמצעי הזהירות הנדרשים על מנת למנוע את אובדנו ו/או הגעתו לידי מי שאינו רשאי לקבלו.
- 15.2.4. מיד עם סיום ו/או ביטול ההסכם, מכל סיבה שהיא, להעביר להמזמינה כל חומר שהגיע לידי או שיצר במהלך תקופת ההתקשרות ו/או בקשר עם השירותים.
- 15.2.5. להיות אחראי לכך שגם עובדיו, וכל מי שיועסק מטעמו בקשר להסכם זה ו/או לפרויקט, יקיימו אחר התחייבויותיו דלעיל.
- 15.2.6. חובת הסודיות לא תחול במסירת מידע לצורך ביצוע הסכם זה, וכן אם מסירת המידע נדרשת על פי דין ו/או החלטה של ערכאה שיפוטית.
- 15.3. הספק מודע לכך כי המידע, או חלקו, אשר ייאסף ויישמר במערכת נשוא הסכם זה עשוי לחייב את רישום המידע במאגר מידע לפי הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"). מובהר ומוזגש, כי במקרה כזה, יחולו על התקשרות זו הוראות חוק הגנת הפרטיות, על תקנותיו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן: "תקנות הגנת הפרטיות"), על כל הכרוך והמשתמע מכך, ותיחתם עם הספק תוספת להסכם זה, כנדרש על-פי סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות, והספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו, ולשתף פעולה עם המזמינה בכל פעולה אשר תידרש לצורך שמירה על הוראות הדין.
- 15.4. חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול על מידע סודי אשר מהווה חלק מנחלת הכלל במועד חתימת ההסכם או לאחר מועד חתימת ההסכם שלא כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק או שהיה במזמין הספק לפני מועד חתימת ההסכם או שהצד המקבל קיבלו לאחר מועד חתימת ההסכם מצד שלישי אשר לא היה מחויב בעת המסירה בהתחייבות לשמירת סודית כלפי המזמינה או שגילויו נדרש בהתאם לצו או הוראה של מזמינה מוסמכת או שפרסומו נדרש על פי כל דין ובמתן הודעה על כך לצד המוסר (ככל שניתן לעשות כן).

16. קניין רוחני ובעלות במידע

- 16.1. כל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שימסרו המזמינה על ידי הספק ו/או מטעמו של הספק לצורך ו/או בקשר ו/או במהלך מתן השירותים (להלן: "המידע"), יהיו שייכים קראנו, הבנו ומקובל עלינו

המזמינה לבדה ויהיו קניינה הבלעדי של המזמינה לכל דבר ועניין, המזמינה יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות שבקניין רוחני. המזמינה תהיה רשאית לעשות בהם, או בחלקים בהם, כל שימוש, הן במהלך תקופת ההתקשרות והן לאחריה, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט וללא הגבלות כלשהן ומבלי שיהיה חייב לשלם לספק ו/או לכל מי מטעמו תמורה כלשהי והספק ו/או כל מי מטעמו לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש, מכל מין וסוג שהוא, במידע, אלא באישור, מראש ובכתב, של המזמינה ובתנאים שיקבע, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתהא לספק ו/או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי המזמינה ו/או כל מי מטעמה בקשר לכך.

16.2. הספק מתחייב למסור המזמינה, באופן רציף, וכן לפי דרישת המזמינה, את המידע, וכן העתקים ברורים ממנו, וזאת מהלך כל תקופת ההתקשרות, ובכל עת לאחריה ללא הגבלה בזמן למעט מידע סודי ו/או מסחרי של הספק ו/או מי מטעמו.

16.3. המזמינה רשאית להעביר נתונים מן התוכנות ו/או ממאגר הנתונים כאמור למערכות אחרות שברשותה, מבלי שלספק תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. הספק יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך.

16.4. למען הסר ספק, לספק אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים של המערכת / תוכנות ואין לו כל מזמין לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.

16.5. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה תישארה בבעלות הספק. המזמינה לא תהא רשאית להעביר את התוכנה ו/או את רישיונות השימוש בעמדות לאחר, ללא אישור הספק לכך מראש ובכתב.

16.6. בידי הספק רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות בכל רכיב בו הוא משתמש והוא אינו בעל זכויות הקניין בו.

16.7. הספק נותן בזה המזמינה רישיונות שימוש הניתנים להעברה לצד שלישי בכל הרכיבים אשר זכויות הקניין הרוחני בהם הינן בבעלות הספק, בהתאם לפירוט שניתן ע"י הספק בהצעתו.

16.8. העברת רישיונות השימוש המפורטים לעיל הינה חלק מחובותיו של הספק לפי חוזה זה והם ניתנים מבלי שהמזמינה תידרש לחתום על חוזה או הסכם נוסף, מעבר להסכם זה.

16.9. מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המזמינה לא יהיו משום הסכמה או הודאה מצד המזמינה בדבר עמידת הספק במלוא ההוראות בדבר זכויות הקניין הרוחני על פי חוזה זה. בכלל זה, מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המזמינה לא תטיל על המזמינה חובה לבדוק עמידתם של כל הרישיונות בדרישות חוזה זה או חובה לבדוק קבלת מלוא הרישיונות הדרושים על פי חוזה זה.

16.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע חוזה זה בשל זכויות מוסריות, כמשמען בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, של עובדיו או צדדים שלישיים.

16.11. מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים המזמינה בשל הפרת הוראות חוזה זה ע"י הספק, מתחייב הספק לשפות את המזמינה בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות ממימוש ההצעה של הספק.

16.12. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע לנציג המזמינה על כל המצאה, כמשמעותה בחוק הפטנטים, התשכ"ז - 1967, או מידע שיש בו זכויות קניין רוחני והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן - "תוצר לוואי מסחרי"), בין שהינו נשוא לפטנט ובין אם לאו הנובעת מביצוע החוזה וזאת מיד עם גילויה או פיתוחה. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור עם ביצוע החוזה או נובע מחוזה זה. כן מתחייב הספק להימנע מביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו באמצאה או בפטנט הנובעים מביצוע החוזה או תוצאותיו או בשימוש בהם או ניצולם וכל זאת ללא קבלת הסכמה מהמזמינה מראש ובכתב. הבעלות בהמצאה או בתוצר הלוואי המסחרי תהיה של המזמינה, אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב.

16.13. סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

17. הסבת ההסכם

- 17.1. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור או למשכן או לשעבד לאחר כל זכות לפי ההסכם ואו לבצע כל עסקה אחרת, אלא בהסכמת המזמינה מראש ובכתב.
- 17.2. העברת שליטה ואו העברת או מכירה מעל 25% מהון המניות ואו מיזוג יהוו הסבה לצורך סעיף זה וידרשו את הסכמת המזמינה מראש ובכתב.
- 17.3. למניעת הספק יובהר, כי גם במקרה בו העביר הספק את זכויותיו ואו חובותיו עפ"י הסכם זה, כולן או מקצתן, לאחר, בהתאם להסכמת המזמינה כאמור בס"ק 17.1 לעיל, יישאר הוא האחראי הבלעדי לקיום ההתחייבויות המוטלות על הספק עפ"י הסכם זה, וכן יישאר האחראי הבלעדי לכל מעשה של כל עובד, בא כוח או נציג אחר.
- 17.4. **סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

18. אי ביצוע השירותים במלואם

- 18.1. לא ביצע הספק איזה רכיב מהשירותים אותו התחייב לבצע כאמור בהסכם זה או שלא ביצעו לשביעות רצונה המלא של המזמינה, המזמינה תהיה רשאית (אך לא חייבת), בקביעות, או מזמן לזמן, לבצע, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים, כל שירות כאמור, ובלבד שנתנה לספק התראה בכתב בת 7 (שבעה) ימים.
- 18.2. השתמשה המזמינה בזכותה כאמור בסעיף 18.1 לעיל, המזמינה תהיה רשאית לתבוע מהספק כל סכום בו נשאה המזמינה בגין ואו בקשר עם ביצוע השירות כאמור בצירוף 15% (חמישה עשר אחוז) מסך כל הסכומים כאמור, לכיסוי הוצאות משרדיות ודמי טיפול, מבלי לחייב את המזמינה להוכיח את הסכומים הנ"ל, ומבלי שלספק תהייה כל תביעות או דרישות בקשר לביצוע השירות האמור.

19. תקופת ההסכם

- 19.1. תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה תהא ל-36 חודשים (לעיל ולהלן: "**תקופת ההתקשרות**"). המזמינה שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ב-5 תקופות נוספות, כל אחת עד 12 חודשים, ובלבד ששה"כ תקופת ההתקשרות, החל מיום חתימת ההסכם לפי מכרז זה לא תעלה על 96 חודשים. בכל מקרה, המזמינה הזכות להביא לכלל סיום את ההסכם בכל עת, בהתראה של 30 ימים מראש.
- 19.2. המזמינה שמורה הזכות להקטין ואו להגדיל את היקף העבודות, בהתאם לצרכיו.
- 19.3. על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, המזמינה תהיה רשאית, בכל עת, מכל סיבה שהיא, ואף ללא סיבה כלל, להביא הסכם זה לידי סיום, וזאת באמצעות הודעה בכתב אשר תועבר לספק לפחות 30 (שלושים) יום לפני המועד שיהיה נקוב בהודעה בדבר סיום ההתקשרות. ניתנה הודעה כאמור, תסתיים ההתקשרות כאמור בהסכם זה במועד הנקוב בהודעה, ובהעדר מועד כאמור - תוך 30 (שלושים) יום מיום מסירתה לספק.

20. הפרה ותרופות; ביטול ההסכם

- 20.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19 לעיל, בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את החוזה ואו הפרה לא יסודית שלגביה ניתן פרק זמן לתיקון של 14 יום בכתב על ידי המזמינה ואשר לא תוקנה בפרק הזמן הנ"ל, תהיה המזמינה רשאית - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיה על פי חוזה זה או על פי כל דין - לבטל את החוזה. ההפרה תהווה הפרה יסודית במשמעות מונח זה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.
- "הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים בחוזה זה.
- 20.2. מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה ובנוסף לו, המזמינה תהיה רשאית לבטל הסכם זה לאלתר על ידי מתן הודעה בכתב לספק בכל מקרה של הפרה יסודית של ההסכם על-ידי הספק ואו כל מי מטעמו, ובין היתר, גם בכל אחד מן המקרים הבאים:
- 20.2.1. הספק הפר אחת או יותר מהוראות הסכם זה (למניעת הספק, גם אם לא הפרה המהווה הפרה יסודית) והוא לא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על-כך מאת המזמינה תוך הזמן שנקבע בהתראה, ואם לא נקבע, בתוך 14 (ארבע עשר) ימים מיום קבלת ההתראה בכתב.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 20.2.2. המזמינה התריע בפני הספק כי השירותים, כולם או מקצתם, אינם מבוצעים לשביעות רצון המזמינה, והספק לא נקט תוך 15 (חמישה עשר) ימים מתאריך ההודעה בכל הצעדים הנדרשים אשר יבטיחו את ביצוע השירותים לשביעות רצון המזמינה.
- 20.2.3. הוגשה בקשה לבית המשפט לפירוק של הספק, להכרזתו כפושט רגל, למנות לו נאמן, מפרק, מפרק זמני, קדם מפרק, כונס לחלק מהותי מנכסיו, בקשה לצו על פי סעיף 350 לחוק החברות, התשנ"ט-1999 להסדר נושים ו/או לעיכוב הליכים, או לעיקול חלק מהותי מנכסיו, שיש בו כדי למנוע ממנו להמשיך ולפעול באופן חופשי, וניתן צו לפי הבקשה או שהבקשה לא בוטלה או נדחתה תוך 30 (שלושים) ימים מהגשתה לבית המשפט.
- 20.2.4. הספק לא גילה המזמינה עובדה מהותית, אשר לדעת המזמינה היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות, או התברר כי הצהרה שנתן עובר לחתימת הסכם זה ו/או במעמדו הינה כוזבת, או נודע כי קיים חשש שהספק או מי מטעמו פעלו במרמה, לרבות באמצעות מתן ו/או נטילת ו/או הצעת שוחד לאחר, או במקרה בו קיים חשש סביר שהספק ביצע עבירה פלילית שיש עמה קלון או פשע.
- 20.2.5. הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 ימים.
- 20.3. לצורך סעיף זה, ייחשב יום משלוח ההודעה לספק כיום ביטול ההסכם.
- 20.4. הפר הספק את ההסכם, והמזמינה ביטלה אותו עקב כך, תהיה המזמינה זכאית, בנוסף לכל תרופה שהיא מכוח הסכם זה ו/או מכוח הדין, לפיצויים מוסכמים בסכום של 50,000 ש"ח.
- 20.5. למניעת הספק יובהר, כי בכל מקום בהסכם זה בו מוקנים למזמינה סעד ו/או תרופה ו/או זכות כלשהם, הרי שהם באים בנוסף ואין בסעד ו/או בתרופה ו/או בזכות כאמור כדי לגרוע מכל סעד ו/או זכות ו/או תרופה אחרים העומדים למזמינה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, גם אם הדבר לא צוין במפורש.
- 20.6. הצדדים מצהירים בזאת, כי הסכומים הנקובים בחוזה זה ו/או במפרט כפיצויים מוסכמים ואופן חישובם מהווים פיצוי הולם וסביר לנזקים אשר נגרמו למזמינה בנסיבות האמורות, אולם אין בפיצויים המוסכמים על מנת לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועד.
- 20.7. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למזמינה על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, תהא המזמינה רשאית לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף תקופת ההסכם לעיל.
- 20.8. מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למזמינה על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית למזמינה לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לה ו/או למי מטעמה מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.
- 20.9. עוד מובהר בזאת, כי המזמינה תהא רשאית להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את סכום הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.
- 20.10. הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמינה, וגבייתם תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.
- 20.11. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות המזמינה לכל תרופה אחרת בגין הפרת החוזה, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 20.12. מוסכם על הצדדים כי השירות מהווה שירות ציבורי ממדרגה ראשונה, והספק מתחייב שלא להפסיקו משום סיבה שהיא, לרבות במקרה של ניהול הליכים משפטיים כנגד המזמינה בעניין הסכם זה.

21. תוצאות סיום ו/או ביטול ההסכם

- 21.1. הספק מתחייב, כי בכל מקרה של סיום ו/או ביטול הסכם זה, מכל סיבה שהיא, הוא יעביר המזמינה, מיד ללא דיחוי, ובלא כל עיכוב וללא כל תשלום נוסף סדרה מושלמת של כל המסמכים, המידע או חומר כלשהו אחר, הכרוכים ו/או הקשורים באיזשהו אופן במתן השירותים, הן המקוריים והן כל העתק מהם, כשהם מעודכנים ומושלמים, לרבות מדיה דיגיטלית (להלן בסעיף 21

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

זה: "החומר המקצועי"), ובמקרה של סיום ו/או ביטול ההסכם טרם השלמת השירותים, יערוך חפיפה ראויה, לשביעות רצון המזמינה ולפי הנחיותיה עם מי שימונה להחליפו, וללא כל תמורה נוספת.

21.2 עם גמר השירות/ההסכם, ימסור הספק, תוך 3 ימים למזמינה (באופן שיידרש על-ידו) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים אותן סיפק, ואף בכל זמן או מועד אחר, וללא קשר עם ביטול ההסכם, לפי שיקול דעתה המלא של המזמינה.

21.3 בכל מקרה של הפסקת השירות, רשאית המזמינה להשתמש בכל המסמכים שערך הספק בקשר לשירות ו/או שנערכו באמצעות התוכנה.

21.4 מסמכים ומידע שהספק קיבל על עצמו להכין או המצויים ברשותו וכן במאגר הנתונים של המערכת ו/או מסמכים ומידע שהופקו על-ידי המערכת / תוכנה - יחשבו כרכושו הבלעדי של המזמינה והמזמינה תהיה רשאית להשתמש בהם כראות עיניו. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים בגין השימוש במידע זה, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים או מכוח דיני עשיית עושר וכיו"ב.

21.5 מובהר ומוסכם בזאת כי בתום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא, כל המידע הרלבנטי לנתונים הקיימים במערכת / תוכנה יועבר ע"י הספק להמזמינה, ללא תשלום נוסף. כמו כן יסייע הספק להמזמינה בהתאמת הנתונים למערכת / תוכנה אחרת, ככל שיידרש ע"י המזמינה באופן שיאפשר מעבר בין מערכות / תוכנות ללא הפרעה במהלך העבודה ו/או איבוד נתונים כלשהם. למען הסר ספק, ההמזמינה תהיה רשאית להתקשר עם הספק ו/או כל צד ג' כלשהו לביצוע אחזקה שוטפת, ככל שתידרש, למערכת / תוכנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

21.6 בכל מקרה של סיום ו/או ביטול הסכם זה, מכל סיבה שהיא, ומבלי לגרוע מזכות הקיזוז הקיימת למזמינה על פי הסכם זה ומכל סעד אחר על פי הסכם זה ו/או כל דין, ובכפוף להעברת החומר המקצועי כולו לידי המזמינה, הספק יהיה זכאי לקבל מן המזמינה את שכרו בעד אותו חלק מהשירותים שביצע עד למועד הבאת ההסכם לידי סיום ו/או ביטול (כחלק יחסי משכר הספק כאמור בסעיף 9 לעיל, בהתאם לחלק היחסי של העבודה שביצע בפועל), כפי שייקבע ע"י המזמינה, בניכוי התשלומים ששולמו ע"י המזמינה עד לאותו המועד, וזאת כסילוק סופי ומוחלט של השכר המגיע לו, והספק לא יהיה זכאי לכל תשלום, פיצוי או תמורה נוספת, ללא יוצא מן הכלל, כתוצאה ו/או בקשר עם הבאת הסכם זה לידי סיום ו/או ביטול כאמור.

21.7 בכל מקרה של סיום ההתקשרות לפי הסכם זה מכל סיבה שהיא ובכל שלב שהוא, תהיה ההמזמינה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, למסור לאחר ו/או לאחרים את המשך ביצוע השירותים ו/או לבצעם בעצמה ולהשתמש לצורך כך בחומר המקצועי ובכל יתר המסמכים הקשורים בביצוע השירותים על-ידי הספק, בין אם הוכנו על-ידיו ובין אם לאו, מבלי שתהיה חייבת בתשלום תמורה או פיצוי אחר לספק, בלא יוצא מן הכלל, ומבלי שלספק תהא כל טענה ו/או דרישה בקשר עם האמור. הפסקת עבודת הספק על ידי המזמינה והעברתה לספק אחר, לא תגרע מאחריות הספק לשירותים שבוצעו על ידו בטרם הפסקת עבודתו.

21.8 התחייבויות הצדדים על פי סעיפים 11, 14 ו-15 לעיל ימשיכו להיות בתוקף ללא הגבלת זמן גם לאחר סיום ההסכם או ביטולו מכל סיבה שהיא.

21.9 מבלי לפגוע בזכותה של המזמינה לבטל החוזה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, וכן בכל מועד בתקופות ההארכה, כאמור לעיל, הרי שבמקרה שבו הספק לא ימלא אחת מן התחייבויותיו לפי חוזה זה, מכל סיבה שהיא, רשאית המזמינה, מבלי לפגוע בכל הזכויות האחרות העומדות לה במקרה זה עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה, למסור את ביצוע השירות לאדם או לאנשים אחרים, אם בקבלנות או באופן אחר ובתנאים כאלה כפי שהוא יחליט עליהם לפי שיקול דעתו המוחלט. כל ההוצאות שיגרמו למזמינה במקרה כה יישא בהן ספק, והמזמינה תהיה זכאית לקזז כל סכום מתשלומים עתידיים של המזמינה לספק לפי חוזה זה.

תנאי לביצוע האמור לעיל הינו משלוח התראה לספק, ואי ביצוע ההתחייבות ו/או תיקון הדרוש ע"י הספק בחלוף 3 ימים ממועד ההתראה.

21.10. **הוראות סעיף זה, הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן תחשב כהפרה יסודית של ההסכם**

22. שונות

22.1 הסכם זה מבטא את ההסכם המלא והממצה בין הצדדים לגבי הנושאים והעניינים הנדונים בו, והוא מחליף ומבטל כל מצג, הסכם, משא ומתן, נוהג, זיכרון דברים, הצעות, סיכומי דיון, מכתבי כוונה ו/או התחייבות, וכל מסמך אחר, ששררו או הוחלפו (בין בכתב ובין בעל פה) בנושאים ובעניינים

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- האמורים, בין הצדדים, קודם חתימתו של הסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה למסמך אחר כלשהו יגברו תנאי הסכם זה.
- 22.2 על הסכם זה יחול הדין הישראלי בלבד, והוא יפורש בהתאם להוראות דין זה בלבד, והצדדים מסכימים בזאת באופן בלתי חוזר, כי סמכות השיפוט בכל דבר ועניין הקשורים בהסכם זה נתונה לערכאות המוסמכות במחוז מרכז בלבד, ואף ערכאה במדינה אחרת או במחוז אחר לא תהיה בעלת סמכות לדון בעניין העולה מכוח הסכם זה, קשור בו או נוגע לו.
- 22.3 מגיע לספק מאת המזמינה לפי הסכם זה סכום כלשהו, תהיה המזמינה רשאית לקזז ולנכות ממנו כל סכום המגיע לה מאת הספק לפי הסכם זה או לפי כל עסקה אחרת, בין שסכום זה קצוב ובין שאינו קצוב, והספק מותר מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור.
- 22.4 לספק לא תעמוד זכות קיזוז ו/או עיכוב, מכל מין וסוג, מכל סיבה שהיא, כלפי המזמינה ולמען הסר ספק הספק לא יהא רשאי, מכל סיבה שהיא, ובכל מועד שהוא, לעכב בידו ביצוע של השירותים ו/או כל התחייבות שלו על פי ההסכם ו/או העברת כל דבר ומסמך הקשור אליהם.
- 22.5 ביצוע התחייבויות המזמינה לפי הסכם זה מותנה בכך שהספק יקיים את התחייבויותיו הוא על פי הסכם זה במלואן ובמועדן. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם, כי במקרה שהספק איחר במילוי אחת או יותר מהתחייבויותיו בהסכם זה במלואן ובמועדן, הרי מבלי לפגוע ביתר תרופות המזמינה, יתיר הדבר להמזמינה לעכב ביצוע כל התחייבות מהתחייבויותיו, לרבות ביצוע תשלומים.
- 22.6 כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.
- 22.7 כל ארכה, הנחה, ויתור או אי נקיטת צעדים, לא יחשבו כוויתור על זכויות מי מהצדדים על-פי הסכם זה, אלא אם נאמר כך בכתב ובמפורש.
- 22.8 כל הודעה לפי הסכם זה תהיה בכתב ותימסר לנמען במסירה אישית, או תישלח לו בדואר רשום לפי הכתובות במבוא להסכם זה, שאז תחשב כאילו הגיעה ליעדה בתוך 3 (שלושה) ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח או שתועבר בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני, עם אישור מסירה, שאז תחשב כאילו הגיעה ליעדה בתום היום שבו הועברה כאמור.
- 22.9 הסכם זה יכנס לתוקף עם חתימת מורשי החתימה לרבות החשב המלווה.
- 22.10 ידוע כי כל שינוי בביצוע ההזמנה ו/או בהיקפה ו/או שינוי בתנאי ההסכם מחייב קבלת אישור מורשי החתימה לרבות החשב המלווה וכל שינוי ו/או תוספת שלא אושרה כאמור לא תחייב את העירייה והספק יהיה מנוע לדרוש תמורתה

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

ולראיה באו הצדדים על החתום:

להלן "הספק"

מזמינה מקומית להלן "המזמינה"

אני הח"מ _____ עו"ד או רו"ח מאשר כי _____ (להלן: "הספק"), כי ת.ז. מורשה לחתום בשמה של _____ מחייבת את הספק, על פי מסמכי ההתאגדות של הספק והחלטותיו. חתימתי בצירוף חותמת הספק על גבי ההסכם דלעיל, מחייבת את הספק, על פי מסמכי ההתאגדות של הספק והחלטותיו.

עו"ד

תאריך

נספח א' - מסמכי המכרז

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 17 מתוך 24

שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

נספח ב' - הצעת הספק כולל טופס הצעת מחיר

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 18 מתוך 24
שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

נספח ג' - תכנית עבודה ושלבי ביצוע

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 19 מתוך 24
שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

נספח ד' (1) - נוסח ערבות בנקאית (ביצוע) לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי החוזה

לכבוד

Error! Reference source not found.

הנדון: **ערבות בנקאית מספר** _____.

1. על-פי בקשת _____ (להלן - **הנערב**) מס' ת.ז.ח.פ.ח.צ. _____ מרחוב _____ (כתובת מלאה כולל מיקוד), אנו ערבים בזאת באופן בלתי חוזר כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף שקלים חדשים), בקשר למילוי כל מחויבויותיו של הנערב לחוזה שנכרת בין הנערב לביניכם למתן שירותי **הקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב**.
2. _____.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם, לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.
4. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, כל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.
5. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן:
6. "המדד היסודי" - משמעו מדד המחירים לצרכן (כללי), המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.
7. אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, עפ"י ערבות זו (להלן - "**המדד החדש**"), כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש _____, שפורסם ביום _____, היינו, _____ נקודות (להלן "**המדד היסודי**"), יהיו הקרן והפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישותיכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.
8. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
9. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ (כולל).
10. תוקף של ערבות זו ניתן להארכה בהודעה בכתב של החברה באופן חד צדדי לבנק, בלא צורך בקבלת הסכמת הנערב, לתקופות מתחדשות של 12 חודשים נוספים בכל פעם מהמועד הנקוב בסעיף 8 דלעיל.
11. כל דרישה על פי ערבות זו, צריכה להתקבל לא יאוחר מתאריך תום תוקפה של הערבות כנקוב בסעיף 8 לעיל ואו לאחר חלוף המועד האחרון לתוקף הערבות לאחר התקופה הנוספת (באם הוארכה) כאמור בסעיף 9 דלעיל. לאחר מועד זה, תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
12. ערבות זו איננה ניתנה להמחאה או להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב

תאריך: _____ בנק: _____

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

נספח ה' - דרישות ביטוח

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 21 מתוך 24 שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו, במסגרת מכרז _____ מיום _____ (להלן: "ההסכם") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירות ולאחריה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירות.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
3. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
 - 3.1. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
 - 3.2. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
 - 3.3. מידע אשר קבלתי מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתנו, אינו חב לכם חובת סודיות.
 - 3.4. מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
4. כי לאחר שבדקתנו את העניין אין למציע או לנושאי משרה מטעמו כל עניין אישי, כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירות שנדרש לספק למזמינה ואין אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
5. אנו מתחייבים כי במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים:
 - 5.1. אין ולא יהיה למציע או למי מבעלי השליטה בו עניין בשירות זולת עניינה של המזמינה.
 - 5.2. אין ולא יהיה לנו כל קשר משפחתי או עסקי עם בעלי תפקידים במזמינה או עם כל גורם אחר שעלול להשפיע על תוצאות המכרז או על השירות שיינתן למזמינה מכוחו.
 - 5.3. במהלך תקופת ההתקשרות עם המזמינה, לא נחבור לכל גורם שהוא בכל הליך כנגד המזמינה.
 - 5.4. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים כמפורט לעיל, אנו מתחייבים להודיע למזמינה על כך תוך הצגת הסיבות לחשש. רק לאחר קבלת אישור המזמינה ככל שיינתן, נהיה רשאים להמשיך במתן השירות נשוא ההסכם.
 - 5.5. אנו מתחייבים כי אם במהלך עבודתנו כאמור, יובא לידיעתנו ניגוד עניינים או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, נודיע עליו לכם ללא דיחוי ולא נעשה כל פעולה במסגרת ביצוע התחייבויות המציע על פי מכרז זה אשר עלולה להעמיד אותו או את בעלי השליטה בו במצב של חשש לניגוד עניינים.
 - 5.6. אנו מתחייבים כי במקרה בו נימצא במצב שעשוי להעמיד אותנו בחשש לניגוד עניינים, נודיע על כך למזמינה ללא כל דיחוי וכן נמסור לה את המידע הרלבנטי בכתב ונפעל לפי הנחיותיה;

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

6. מבלי לגרוע בזכאות המזמינה לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיה בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 50,000 ₪.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת החברה
-------	----------	--------------------

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 23 מתוך 24

שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

נספח ז' - תצהיר התחייבות לממשקים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהינו המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם המזמינה **במכרז פומבי מספר 36/2024 שפרסמה עיריית כפר קאסם להקמת ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי לקוחות ואזור אישי לתושב** (להלן: "המבקש").
2. אני מצהירה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע _____.
3. המציע מודע שלמזמינה שמורה הזכות לפצל את העבודות בין מספר ספקים שונים.
4. המציע מתחייב להקים ממשקים לחיבור בין המערכות נשוא מכרז זה (להלן: "המערכות") ככל שיידרשו במסגרת הפתרון למכרז זה.
5. המציע מתחייב כי הממשקים יפותחו על ידי המציע.
6. המציע מתחייב לשתף פעולה עם כל מציע אחר שהמזמינה תבחר.
7. המציע מתחייב לשפות ולפצות את המזמינה בגין נזקים כלשהם, אשר ייגרמו למזמינה בשל אי רצונו/יכולתו לבצע הממשקים הנדרשים על ידי המזמינה.
8. המציע מתחייב לבצע את הממשקים לכל היותר **תוך 180 יום מיום קבלת הודעת זכייה**.
9. במידה והמציע לא יפעל בהתאם לתצהיר זה, המזמינה תוכל לפסול את הצעתו ללא כל הליך משפטי ו/או תשלום בגין הוצאות כספיות כל שהן.
10. ידוע למציע כי אם לא יעמוד בהתחייבות זו - המזמינה תראה בכך הפרה יסודית של ההסכם על כל המשתמע מכך.
11. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת החברה
	אישור	
אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____ בישוב / בעיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה באמצעות ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.		
תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עו"ד

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 24 מתוך 24 שם קובץ: 2024_08_28 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ג - חוזה

עיריית כפר קאסם
מכרז פומבי מס' 36/2024



بلدية كفر قاسم
עיריית כפר קאסם

הזמנה להציע הצעות להקמת ותחזוקת בסיס
נתוני לקוחות מרכזי, מערכת ניהול קשרי
לקוחות ואזור אישי לתושב

- מסמך ד' -
הצעת מחיר

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ: 28_08_2024 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי
לקוחות - מסמך ד' - הצעת מחיר
גרסה: 1.00
תאריך: 28 אוגוסט, 2024
נכתב ע"י: אלתרנט
מספר דפים כולל: 6

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מסמך ד' - הצעת מחיר

1. הוראות להגשת הצעת המחיר

- 1.1 המציע יגיש את טבלת התמחור הכוללת את העלות הכוללת של הצעתו לכל סעיף. מובהר כי יש למלא את סעיפי הצעת המחיר עבור כלל הסעיפים.
- 1.2 הצעת המציע תכלול את כל הנושאים הנדרשים לצורך מתן השירות.
- 1.3 פריטים שיידרשו במהלך מתן השירות ולא הוספו בשלב הגשת הצעת המחיר ימומנו על ידי המציע ולא על ידי המזמין.
- 1.4 מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 1.5 למען הסר ספק מובהר, כי הרשות תהא רשאית להזמין מהזוכה רק חלק מהמערכות ו/או מהשירותים המפורטים בהצעת המחיר (ובמפרט הטכני).
- 1.6 החיוב החודשי יהיה על פי השימוש במערכות המותקנות בלבד ובאישור הרשות.
- 1.7 הספק מתחייב לעמוד בכלל המחירים המפורטים לעיל, בכל כמות שהרשות תבחר להזמין.
- 1.8 **הצעת הספק כוללת את כל הרישיונות לכל התוכנות והחומרות הנדרשים - למען הסר ספק - לא ישולמו עלויות / רישיונות נוספים בגין גישה לדוגמה לשרתי אחסון המסמכים ו/או כל תשלום אחר אשר אינו מופיע בטבלת העלויות המצ"ב.**
- 1.9 התשלום יבוצע בהתאם לאבני הדרך כפי שאלו מפורטים במסמכי המכרז.
- 1.10 יובהר כי כלל המספרים המופיעים בנוסחאות שקלול הצעות המחיר הינם לצרכי אומדן ולצורך השוואת הצעות הכלכליות בלבד והרשות תהיה רשאית לרכוש כל אחד מהשירותים ו/או מערכות המצויות במסמכי המכרז בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 1.11 הצעת המחיר תבוצע בשיטת הנחה ממחיר מחירון אותו ערכה הרשות.
- 1.12 על הספק למלא את אחוז ההנחה בנפרד עבור כל אחד מסעיפי הצעת המחיר.
- 1.13 **יובהר כי לא קיימת הגבלה על אחוז ההנחה המוצע.**
- 1.14 שדות בהם לא ימלא הספק אחוז הנחה יחשבו כאחוז הנחה שווה ל-0%.
- 1.15 ככל ויתגלה פער בין % ההנחה המוצע והמחיר המוצע ליחידה יגבר המחיר המוצע ליחידה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2. הצעת המחיר

להלן הצעת המציע למכרז מספר של עיריית כפר קאסם.

2.1. עלויות הקמה (רכיב A בהצעת המחיר)

#	סעיף במכרז	הפרק	עלות הקמה מקסימאלית ב-₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות יחידות	% הנחה	הצעת המחיר ב-₪ (לא כולל מע"מ)	הצעת המחיר הכוללת ב-₪ (לא כולל מע"מ)
1.	פרק ב'7 סעיפים 2 + 1	עלות הקמת בסיס נתוני לקוחות רשותי	40,000	1	_____	₪ _____	
2.	פרק ב'7 סעיפים 4 + 3	עלויות הקמת מערכת ניהול קשרי לקוחות	60,000	1	_____	₪ _____	יחשב על ידי המזמינה
3.	פרק ב'7 סעיפים 8 + 7	עלות הקמת אזור אישי לתושב	40,000	1	_____	₪ _____	
		סה"כ (A)	140,000			₪ _____	

יובהר כי עלויות ההקמה יכללו את כלל העלויות הכרוכות בהטמעת המערכות והממשקים המצויינים במסמכי המכרז לרבות בין היתר ביצוע אפיון מפורט, הסבה, הטמעת תהליכים, הדרכות משתמשים והכנת תוצרי הדרכה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 3 מתוך 6

שם קובץ: 28_08_2024 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ד' - הצעת מחיר

2.2. דמי שימוש חודשיים (רכיב B בהצעת המחיר)

#	הפרק	דמי שימוש חודשיים מקסימאלי ים ב-₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות יחידות	% הנחה	הצעת המחיר ב-₪ ליחידה (לא כולל מע"מ)	הצעת המחיר הכוללת ב-₪ (לא כולל מע"מ)
1.	דמי שימוש חודשיים עבור בסיס נתוני לקוחות רשותי	8,500	60	_____	₪ _____	יחושב על ידי המזמינה
2.	דמי שימוש חודשיים עבור מערכת ניהול קשרי לקוחות	8,000	60	_____	₪ _____	
3.	דמי שימוש חודשיים עבור אזור אישי לתושב	2,500	60	_____	₪ _____	
	סה"כ (B)	19,000				₪ _____

דמי השימוש יהיו ללא כל הגבלה כולל בין היתר בגין כמות משתמשים, כמות רשומות, הפקת דו"חות, אופן שימוש, כמות הלקוחות, כמות הקבוצות וכמות דפי המידע.

2.3. עלויות עבור ממשקים אופציונאליים (רכיב C בהצעת המחיר)

#	סעיף במכרז	הפרק	עלות מקסימאלית ב-₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות	% הנחה	הצעת המחיר ב-₪ ליחידה (לא כולל מע"מ)	הצעת המחיר הכוללת ב-₪ (לא כולל מע"מ)
1.	פרק ב'7 סעיף 5.2	ממשק ל-GIS	25,000	1	_____	₪ _____	יחושב על ידי המזמינה
2.	פרק ב'7 סעיף 5.3	ממשק לשועל	25,000	1	_____	₪ _____	
3.	פרק ב'7 סעיף 5.4	ממשק למערכת BI	20,000	1	_____	₪ _____	
		סה"כ (C)	70,000				₪ _____

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2.4. עלויות נוספות (רכיב D בהצעת המחיר)

העלויות הנוספות יחולו רק עבור יישומים עתידיים אותם תבחר הרשות להטמיע ואינם כלולים במסמכי המכרז.

#	סעיף במכרז	הנושא	מחיר מקסימלי י"ב-ש"ח ליחידה (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות	יחידת מידה	% הנחה	הצעת המחיר ליחידה ב-ש"ח (לא כולל מע"מ)	הצעת המחיר הכוללת ב-ש"ח (לא כולל מע"מ)
1.	פרק ב'7 סעיף 6.2	Chat	1,000	60	חודש	_____	_____	יחושב על ידי המזמינ ה
2.	פרק ב'7 סעיף 6.3	יישומון מובייל עבור לקוחות המזמינה	1,500	60	חודש	_____	_____	
3.		שעת מנהל פרויקט מומחה / מנתח מערכות מומחה / מפתח מומחה	250 ₪	1200	שעה	_____	_____	
4.		שעת הדרכה והטמעה (המחיר כולל את כל ההכנות הנדרשות)	200 ₪	600	שעה	_____	_____	
5.		1,000 הודעות WhatsApp	100	60	חודש	_____	_____	
6.		100,000 הודעות SMS	1,000	5	חבילה	_____	_____	
		סה"כ (D)					_____	_____

3. אופן שקלול הצעת המחיר (5 שנות)

$$P = A + B + C + D$$

4. אבני דרך לתשלום עבור כל פיתוח ו/או ממשק

אבני הדרך לתשלום יבוצעו בהתאם להתקדמות הפרויקט

#	אבן דרך	%
1.	השלמת אפיון מפורט	30%
2.	פיתוח מלא של כלל הדרישות בהתאם למסמכי המכרז	50%
3.	עמידה בבדיקות קבלה	20%

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

עמוד 5 מתוך 6

שם קובץ: 28_08_2024 עיריית כפר קאסם - מערכת ניהול קשרי לקוחות - מסמך ד' - הצעת מחיר

100%	סה"כ
------	------

5. הצהרת המציע

הנני מצהיר בזאת כי קראתי בעיון את הבקשה להצעת מחיר כולל המפרטים הטכניים וכי הבנתי את כל התנאים והדרישות הנדרשים, וכי בדקתי ושקלתי כל דבר העשוי להשפיע על קביעת המחיר בהצעת.

הנני מצהיר כי הרשות לא תישא בכל עלות נוספת מעבר למופיע בהצעתי זו, בגין כלל הדרישות המופיעות במסמכי המכרז לרבות רישיונות תוכנה, חומרה, רישוי, אחסון, שליחת דוא"ל, הפקת דוחות, שימוש בשרתי אחסון מסמכים, כולל עדכון הרשומות בבסיס נתונים, עלויות תקשורת, הסבת נתונים, שימוש ב-API זה או אחר ואו כל דבר אחר אשר יידרש לצורך תפקודה המלא והתקין של הרשות המקומית.

הנני מתחייב כי במידה וישנן עלויות שכאלו הן הועלו בשלב השאלות והתשובות והן קבלו מענה בעותק האחרון והסופי של מסמך הדרישות לשביעות רצוני המלאה.

	שם המציע:
	שם איש קשר:
	טלפון נייד:
	דוא"ל:

חותמת וחתימה

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו