



**מכרז פומבי מס' 1/21**

**לאספקת מערכת ממוחשבת  
לניהול קשרי לקוחות ברשויות המקומיות  
החברות באשכול רשויות השרון**

**יולי 2021**

## מכרז פומבי מס' 1/21

### לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות ברשויות המקומיות החברות באשכול רשויות השרון

1. איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") מבקש לקבל הצעות מחיר לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות עבור רשויות האשכול.
2. המכרז הוא מכרז מסגרת ואין בו התחייבות מצד האשכול או הרשויות להפעלתו. הפעלת השירות תבצע בהתאם להזמנות עבודה מהרשות המקומית נשוא ההתקשרות ובהתאם לצורך. לזוכה לא תהינה כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.
3. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום, באתר האינטרנט של האשכול.
4. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות העברה בנקאית בסך 2,000 ₪ (שלא תוחזר).
5. על מגיש ההצעה לצרף, ערבות בנקאית בלתי מותנית לטובת האשכול בשיעור 5,000 ש"ח שתעמוד בתקפה עד ליום 15/11/2021 (המחאות, פרטיות, שטרות וכיו"ב לא יתקבלו).
6. את ההצעות ואת כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע ב- 2 עותקים, יש להכניס במעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז פומבי מס' 1/21 לתיבת המכרזים במתחם קליקה – קאסס האב עומר אל חטאב 76 כפר קאסס (בוויז נא לכתוב "קליקה קאסס האב") לא יאוחר מיום 15/08/2021 עד השעה 12:00.
7. מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז, לא תובא הצעתו לדיון בוועדת מכרזים.
8. אין האשכול מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. האשכול יהיה רשאי להתחשב בין היתר ביכולתו ובכושרו של המשתתף במכרז לבצע את העבודה ברמה מעולה.

אורית ארליכמן  
מנכ"לית אשכול השרון

## תוכן עניינים

### מסמך א' – מסמכי המכרז

#### נספחים:

מסמך א(1)	– אישור עו"ד או רו"ח על זכויות החתימה
מסמך א(2)	– תצהיר בדבר קיום דיני עבודה
מסמך א(3)	– תצהיר בדבר אי העסקת עובדים זרים
מסמך א(4)	– תצהיר בדבר אי תאום מכרז
מסמך א(5)	– תצהיר העדר הרשאות
מסמך א(6)	– תצהיר היעדר קירבה
מסמך א(7)	– נוסח ערבות מכרז

### מסמך ב' – מפרט השירות

#### נספחים:

מסמך ב(1)	– מסמכי הערכת משתתף
-----------	---------------------

### מסמך ג' – הצעת הספק המציע

#### נספחים:

מסמך ג(1)	– כתב התחייבות לאשכול
מסמך ג(2)	– הודעת הרשות לספק הזוכה
מסמך ג(3)	– נוסח ערבות – התחייבות לאשכול

### מסמך ד' – הסכם

#### נספחים:

מסמך ד(1)	– נוהל מש' הפנים לאבטחת מידע
מסמך ד(2)	– אישור עריכת ביטוח
מסמך ד(3)	– הסכם שמירת סודיות
מסמך ד(4)	– ערבות בנקאית לרשות
מסמך ד(5)	– טופס הזמנת עבודה

מכרז מס' 1/21

מסמך א - מסמכי המכרז

## מסמך א' – מסמכי המכרז

### לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות

#### 1. כללי

- 1.1. איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") הינו תאגיד אשר הוקם במסגרת התאגדויות אזוריות. מטרת הקמת האשכול ע"י משרד הפנים, היא פיתוח אזורי וקידום שיתוף פעולה בין רשויות מקומיות שונות. האשכול מורכב במועד היציאה למכרז מ- 14 רשויות מקומיות, כמפורט להלן: עיריית טייבה, מועצה מקומית כפר ברא, עיריית כפר סבא, עיריית כפר קאסם, מועצה מקומית קדימה-צורן, עיריית קלנסווה, עיריית רעננה, מועצה מקומית ג'לג'וליה, מועצה אזורית דרום השרון, עיריית הוד השרון, מועצה מקומית כוכב יאיר-צור יגאל, מועצה אזורית לב השרון, עיריית טירה ומועצה מקומית תל מונד (להלן – "הרשויות" או "רשויות האשכול" או "הרשות"). פעילות האשכול היא בהתאם לחוק איגודי ערים, תשט"ו – 1955 ותקנותיו, לצו ההקמה ובהתאם לנהלי משרד הפנים בנושא אשכולות. בתקופת הזכייה עם הזוכה/ים במכרז ייתכן ויתווספו רשויות נוספות כצרכניות לשירותים נשוא המכרז, וזאת בנוסף לרשויות המנויות לעיל.
- 1.2. רשויות האשכול יהיו "המזמין" של השירותים, וזאת בהתאם להתקשרות **ישירה** בין לבין מציע השירותים הזוכה במכרז.
- 1.3. האשכול מזמין בזאת קבלת הצעות לאספקת מערכת לניהול קשרי לקוחות בהתאם למפורט בכל מסמכי המכרז.

#### 2. נשוא המכרז

- 2.1. האשכול מבקש לקבל הצעות מחיר לשירותים המפורטים, בין השאר, **במסמך ב - מפרט השירות** במכרז זה. לצורך מכרז זה, הרשויות באשכול חולקו לשתי קבוצות בהתאם למספר התושבים בהן על פי נתוני הלמ"ס לשנת 2020 ובהעדר נתונים בשנה זו על פי נתוני שנת 2019. קבוצה א' כוללת רשויות עד 50,000 תושבים (עיריית טייבה, מועצה מקומית כפר ברא, עיריית כפר קאסם, מועצה מקומית קדימה-צורן, עיריית קלנסווה, מועצה מקומית ג'לג'וליה, מועצה אזורית דרום השרון, מועצה מקומית כוכב יאיר-צור יגאל, מועצה אזורית לב השרון, עיריית טירה ומועצה מקומית תל מונד) וקבוצה ב' כוללת רשויות מעל 50,000 תושבים (עיריית כפר סבא, עיריית רעננה, עיריית הוד השרון). למען הסר ספק שינוי במספר התושבים (כלפי מעלה או מטה) בהקף של עד 15 אחוז לא יעביר רשות מקבוצה לקבוצה.

- 2.2. מטרת מכרז זה היא לבחור זוכה אחד לכל קבוצת רשויות, לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות (להלן - "**המערכת**") באגפי ויחידות הרשויות המקומיות המשתייכות לאשכול. הרשויות יוכלו לבחור להתקשר עם הזוכה/ים שיבחרו בהתאם להתאמת המערכת שתיבחר לצרכיהם וליכולותיהן הכלכליות. למען הסר ספק יובהר, כי בחירת הזוכה בכל קבוצה תעשה בנפרד ותבחר ההצעה המיטבית בכל קבוצה. הזוכה/ים ביחיד וברבים יקראו להלן "הזוכה".
- 2.3. אין מחויבות של האשכול להתקשר עם הזוכה ו/או לבצע הזמנה כלשהי מהזוכה. ההחלטה להתקשר עם הזוכה במכרז זה היא של הרשויות המשתייכות לאשכול. הרשות שתתקשר עם הזוכה במכרז תקרא להלן - "**הרשות**".
- 2.4. יחד עם המערכת תסופק אפליקציה שניתן להורידה לשימוש עובדי הרשות ו/או הפועלים מטעמה (שתפעל על מערכות ההפעלה אנדרואיד ו-IOS).
- 2.5. המערכת תאפשר לשלוח מסרון ו/או הודעת ווטסאפ ו/או הודעה בדוא"ל לפונה על התקדמות הטיפול בפניה, ההודעות המסרונים והדוא"ל יכלולו קישור לינק המאפשר לפונה לגשת למערכת ולצפות בפניות.
- 2.6. המערכת המוצעת תנוהל ע"י טבלאות, שמשמש בעל הרשאה מתאימה יוכל להגדיר ולשנות מעת לעת, לדוגמה הוספה או גריעה או עדכון של מחלקות/ יחידות/ תהליכים/ משימות/ אוכלוסיות/ משתמשים/ מטפלים/ תאריכי יעד לטיפול, להסיט פניות ומשימות מתור לתור. יובהר כי כל מנהל מורשה יוכל לשנות את האמור בסעיף זה לגבי האגפים, המחלקות, המשתמשים והמטפלים הכפופים לאחריותו.
- 2.7. המערכת תפעל בכל סוגי הפלטפורמות - מחשבים ניידים, טבלטים, אינטרנט, אפליקציה, תעבוד עם כל הדפדפנים המוכרים. בכל אלה - **המערכת תעמוד בכל דרישות החוק והרגולציה בנושא הנגשה**.
- 2.8. כל נותן שרות יתחבר למערכת בתחילת יום העבודה וידווח למערכת על תחילה וסיום הטיפול בפניות ובמשימות, כך שהמערכת תוכל לקדם את המשימות הבאות בתור לטיפול.
- 2.9. המערכת תספק מגוון דוחות ולוחות מכוונים על התפלגות הטיפול בפניות ובמשימות, זמני הטיפול ואופי הפעילות בהתפלגות לפי אגף, מחלקה, נותן שרות וכן תתעד את זמני ההמתנה לטיפול.
- 2.10. המכרז הינו לאספקת רכיבי תוכנה מעודכנים בכל עת. דהיינו הרשות תשתמש בגרסאות העדכניות ביותר של התוכנות מסוג התוכנות נשוא המכרז של הזוכה ולא תשלם עבור עדכוני תוכנה, התקנות התוכנה ו/או עדכון הטבלאות שבה, ההסבות לתוכנה החדשה וכן עבור אספקת חומר הדרכה לשימוש בתוכנה והזוכה מתחייב לעדכן את הרשות בכל פעם שיפתח מערכת חדשה ו/או יוסיף רכיבים למערכת.
- 2.11. הזוכה מתחייב לספק רשיונות שימוש ללא הגבלת כמות למשתמשי הרשות וקבלנים הפועלים מטעמה, לבצע על חשבונו אפיון ראשוני של המערכת וכן לבצע על חשבונו התאמה של המערכת לצרכי כל רשות ורשות.

2.12. רשיונות השימוש למשתמש יכללו את מרכיבי הרשיון, לשרת, למחשבים, לעמדות, למשתמשים, למנהלים ולכל רכיב נוסף הנדרש ו/או ידרש בעתיד. לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגין אפיון, התאמה, עיצוב, הדרכת משתמשים, עדכוני תוכנה למעודכנת ביותר שנמצאת ברשות הספק, תמיכה שוטפת והתאמות.

2.13. המערכת המסופקת תתחבר על חשבון הספק לבנק מסרוניים שיסופק לו ע"י ועל חשבון הרשות המזמינה או לחלופין תוכל הרשות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית לרכוש מהספק בנק מסרוניים בהתאם להצעה שיגיש.

2.14. הרשות תוכל לפנות לספק ולבקשו לבצע התאמות בתוכנה על פי צרכי הרשות בעלות של 200 ש"ח לשעת עבודה לפני מע"מ. לפני ביצוע כל התאמה יעביר הספק הצעת מחיר חתומה לרשות הכוללת את מספר השעות הנדרשות לביצוע ההתאמה ואת העלות הכוללת של העבודה. ביצוע ההתאמה יתבצע בכפוף להזמנת עבודה מהרשות המזמינה חתומה ע"י מורשי החתימה של הרשות. לא תתאפשר חריגה מהזמנת העבודה בכסף ובשעות ועל הספק לעמוד במסגרות שנקבעו בהצעתו.

### 3. תקופת ההתקשרות

3.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 5 שנים מיום חתימת הרשות על ההסכם מול הספק (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").

3.2. הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק עד 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 3 תקופות נוספות של שנה (להלן: "**שנות האופציה**"), ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 8 שנים.

3.3. תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש, ללא צורך בנימוק ומבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות, למעט תשלום עבור דמי השימוש במערכת עד למועד הפסקת ההתקשרות.

3.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות כמפורט בסעיף 15 **להסכם - מסמך ד'** למסמכי המכרז.

3.5. בשנות האופציה יחולו כל תנאי **ההסכם - מסמך ד'** למסמכי המכרז.

### 4. התמורה

4.1. סה"כ התמורה בגין השימוש במערכת נשוא המכרז, תשולם כדמי שימוש חודשיים לרשיונות שימוש בתוכנה, ורישיון לשימוש באפליקציות כמפורט בהצעת הספק הזוכה. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "**התמורה**").

4.2. התמורה לספק תשולם החל מהחודש השני לאחר עליית המערכת בהצלחה לאויר (ההצלחה תוגדר בלעדית ע"י הרשות). התמורה לספק עבור החודש הראשון, תשולם רטרואקטיבית לאחר 3 חודשים שבהם עבדה המערכת בהצלחה (ההצלחה תוגדר בלעדית על פי הרשות). יובהר כי לא תשולם תמורה לספק עבור חודשי ההתארגנות, ההסבה או כל פעילות אחרת שבוצעה טרם עליית המערכת לאויר. יובהר כי התמורה עבור שלבים נוספים שבהם תשולבנה יחידות ארגוניות נוספות, תשולם אף היא לאחר עליה לאויר של כל שלב בהתאם למתואר בסעיף זה.

4.3. התמורה החודשית לספק תשולם באופן הבא - חשבונית מס תוגש לרשות עד ל- 5 לכל חודש כחשבונית מס, על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "**התמורה החודשית**").

4.4. לאחר אישור נציג הרשות להלן – "הממונה", הרשות תשלם לספק בכל חודש את התמורה החודשית כנגד החשבונית בתנאי תשלום של שוטף +45 ימים.

4.5. מלבד התמורה לעיל לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, (למעט מע"מ), קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה.

4.6. כנדרש לפי ס' 217ד(ג) לחוק איגודי ערים תשט"ו - 1955 מביא האשכול מביא בזאת לידיעת המציעים כי היקף ההתקשרות המצטבר הכולל על פי המכרז, של כלל השירותים עבור כלל הרשויות (לכל תקופת ההתקשרות) לא יעלה על סך 20,000,000 ₪ (להלן: "**סכום ההתקשרויות המירבי**"). אין בהבאת היקף ההתקשרות המירבי האמור לעיל בסעיף זה, התחייבות של האשכול או הרשויות לרכישות בהיקף זה או אף חלק ממנו. היקף השירותים וההתקשרות יקבע בהתאם להחלטת הרשויות וכל רשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להגדיל או להקטין את היקף השירותים כולם ובהתאם לכך תגדל או תקטן התמורה, בכפוף ובהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה. בכל מקרה, היקף ההתקשרות של הזוכה עם כלל רשויות האשכול לא יעלה על סכום ההתקשרות המרבי. על מנת לבדוק עמידה בהוראות בחוק, הקובעות את סכום ההתקשרות המירבי, על הזוכה להעביר לאשכול העתק של כל חשבונית מס שתיצא למי מרשויות האשכול בגין מתן השירותים. תנאי זה יהיה תנאי יסודי לזכותו של הזוכה להתקשר עם רשויות האשכול, והפרתו תגרור ביטול זכייתו במכרז, גם אם טרם הסתיימה תקופת ההסכם, או טרם מומש מלוא סכום ההתקשרות המירבי.

## 5. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז

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

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

5.2. מציע בעל נסיון בשנים 2019-2020, באספקת מערכת ממוחשבת נשוא המכרז **לשתי רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים לפחות**, כאשר לפחות באחד/ת מהם המערכת עובדת לפחות שנתיים רצופות.

להוכחת עמידה בתנאי סף זה יש לצרף אסמכתאות לרבות אישורים מרשויות מקומיות ו/או תאגידי מים. על האישורים לכלול את כל האמור והנדרש בתנאי הסף.

5.3. העמיד **ערבות בנקאית** אוטונומית לטובת האשכול בנוסח מסמך א(7), בסך של 5,000 ₪. כמפורט בסעיף 11 להלן.

5.4. רכש את מסמכי המכרז בסך של 2,000 ₪ כמפורט בסעיף 6 להלן.

## **6. רכישת המכרז והוצאות**

6.1. השתתפות במכרז והגשת הצעות למכרז, כרוכה בתשלום על סך 2,000 ₪, אשר לא יוחזרו.

6.2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות העברה בנקאית לחשבון על שם: איגוד ערים אשכול רשויות השרון, בבנק: לאומי (10), סניף: 648 חשבון: 195400/28.

6.3. לאחר ביצוע העברה ניתן יהיה לקבל את מסמכי המכרז במשרדי האשכול בקליקה כפר קאסם, יש לתאם את קבלת מסמכי המכרז בדוא"ל- [yanak@esharon.co.il](mailto:yanak@esharon.co.il) בצירוף פרטי הספק ואסמכתא של ביצוע העברה.

6.4. 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.

6.5. גוף שלא רכש את מסמכי המכרז לא ייחשב כמציע במכרז (גם אם הגיש הצעה ללא רכישה) ולא יהא זכאי לזכויות העומדות למציע במכרז.

6.6. מסמכי המכרז הנם רכישו של האשכול וקנינו הבלעדי והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

6.7. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום, באתר האינטרנט של האשכול.

## **7. הבהרת מסמכי המכרז**

7.1. כל המסמכים המפורטים בתוכן העניינים לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.

7.2. ניתן להפנות לאשכול שאלות הבהרה עד יום 2/07/2021 בשעה 12:00 באמצעות פנייה בדוא"ל [yanak@esharon.com](mailto:yanak@esharon.com). כל זאת בציון שם הפונה וחברתו, דוא"ל לשם מתן תשובה. העתק השאלות והתשובות יופץ לכל רוכשי חוברת המכרז ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

7.3. על השואל לציין בברור לאיזה סעיף במכרז מתייחסת השאלה. את הפניות יש להעביר בקובץ וורד ניתן לעריכה במבנה הבא בלבד:



מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

7.4. על המשתתף לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המשתתף אי בהירויות, סתירות או אי התאמות בין מסמכי המכרז השונים או הוראות שונות מהוראותיהם, או כל אי התאמה אחרת, עליו לפנות לאשכול ולפרטם בכתב, וזאת עד למועד הנקוב בסעיף 7.2 דלעיל. משתתף שלא יפנה לקבלת הבהרות כאמור ובמועד הנקוב לעיל, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה בדבר אי בהירויות, סתירות או אי התאמות כאמור.

7.5. כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב – תחייבנה את האשכול.

7.6. האשכול רשאי, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יובאו, בכתב, לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז בדוא"ל לפי הפרטים שנמסרו על-ידי רוכשי מסמכי המכרז, יחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו.

## 8. הצהרות המציע

8.1. הגשת הצעות של המציע והשתתפותו במכרז, כמוה כהצעה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

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

8.3. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שהועברו אליו, ו/או תנאי כשלהו מתנאי המכרז ו/או ההסכם. האשכול רשאי לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעת המציע.

8.4. מובהר ומודגש בזאת כי הצעת המציע כוללת את כל ההוצאות של המציע, בין המיוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא הכרוכות בביצוע כלל הפעולות על פי תנאי המכרז, לרבות כוח אדם, ציוד, כלי רכב, ביטוחים, אחריות ושירות מלאים בהתאם לאמור בהסכם וכיו"ב.

8.5. על המשתתף למלא את מסמכי המכרז על כל סעיפיהם. על כל מציע לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.

## 9. הגשת ההצעות

- 9.1. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד (המגיש יכולה: "המשתתף" או "המזיע") כאשר כל המסמכים, והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.
- 9.2. ההצעה תוגש בקובץ מקורי של מסמכי המכרז, מבלי לבצע בהם כל תיקון, שינוי, תוספת או הסתייגות שהיא ויצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים דלעיל.
- 9.3. על המזיע להגיש הצעתו בשני העתקים זהים, על גבי טופס "הצעת הספק המזיע" הרצ"ב כמסמך ג' למסמכי המכרז. על המזיע למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים יחתמו ע"י המזיע בחתימת ידו וחותמת התאגיד.
- 9.4. להצעה יש לצרף את תאור החברה/המשתתף המזיע/ה ותחומי העיסוק שלו/ה. כולל שיתופי פעולה עם גורמים בארץ ובחו"ל שיש בדעתו לשתף בהליך. במידה ויש הסכמים חתומים המבססים את הצהרות המזיע, יש להגישם בשפת המקור (מתורגמים לאנגלית או עברית כשהם חתומים על ידי נוטריון המאשר את איכות התרגום).
- 9.5. המזיע יתאר את המוצרים והשרותים המוצעים על ידו הקשורים בהצעתו, כולל דוחות השוואתיים, המידע יכלול את הפרקים הבאים: תאור התהליכים הקיימים לדעתו כיום, תאור התהליכים המוצעים על ידו, דוחות המשקפים את השלבים בתהליכים, תצלום מסכים התומכים בתהליכים, הספק יצרף את רשימת המוצרים אליהם הוא מתמשק ויצג הסכמים חתומים עם בעלי הזכויות במוצרים או אישורי בעלות עצמית על המוצרים.
- 9.6. המזיע יתאר מענה בטבלה ובהתייחסות לכל סעיף וסעיף את עמידתו בנדרש ממנו על פי מסמך ב' – מפרט השירות במסמך זה, כשהוא מציין במענה לכל סעיף את הפרק והסעיף עפ"י דוגמת הטבלה. במקומות שבהם נדרש יכתוב "הבנתי ומקובל".

סעיף ראשי	סעיף משנה	מענה

- 9.7. יש לצרף להגשה את ההצעות לרבות שאלות ותשובות ההבהרה, תיקונים ועדכונים שהופצו למזיעים עד למועד הגשת המכרז.
- 9.8. ההצעה תוגש במעטפה סגורה שתוכנס לתיבת המכרזים במשרדי האשכול, בקליקה כפר קאסם – בכתובת: רח' עומר אל חטאב 76, כפר קאסם (בוויז נא לכתוב "קליקה קאסם האב"), בציון מכרז פומבי 1/21.

**המועד האחרון להגשת ההצעות הוא 15/08/2021 עד השעה 12:00 .**

9.9. האשכול רשאי להאריך את המועד להגשת ההצעות. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל מי שרכש את מסמכי המכרז ו/או שנרשם ששלח דוא"ל לכתובת [yanak@esharon.co.il](mailto:yanak@esharon.co.il), ויודא בטלפון שמספרו 054-4986141 שהדוא"ל ששלח נתקבל. וזאת על פי המען שציין בעת הרכישה או בשליחת הדוא"ל. אין באמור בסעיף זה כדי להבטיח מתן ארכה להגשת הצעות והדבר נתון לשיקול דעתו הבלעדי של האשכול.

9.10. פתיחת תיבת המכרזים הינה פומבית, ולקראת המועד, יישלח קישור "זום" למגוישים על מנת שיוכלו להיות נוכחים בפתיחה.

9.11. כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

9.11.1. פרוט ניסיון קודם ועמידה בתנאי הסף כנדרש בסעיף 5 למסמך זה.

9.11.2. המלצות משתי רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים, להם סיפק הספק את המערכות נשוא המכרז, כמפורט בסעיף 5 לעיל.

9.11.3. אישור ר"ח או פקיד שומה, על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפה וניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו-1976.

9.11.4. אישור בדבר היות המציע עוסק מורשה. במידה והמציע הינו תאגיד, יצורפו צילום של תעודת הרישום של התאגיד, מסמכי ההתאגדות, תדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעות למכרז של רישום נותן השירות במרשם החברות.

9.11.5. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח/יועץ מס מוסמך לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם **כמסמך א(1)**.

9.11.6. תצהיר חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד בנוסח המצ"ב למסמך זה **כמסמך א(2)**, לפיו המציע או כל בעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר מינימום.

9.11.7. תצהיר חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד בנוסח המצ"ב למסמך זה **כמסמך א(3)**, לפיו המציע או כל בעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים בשנה שקדמה למועד ההתקשרות עם אשכול השרון.

9.11.8. תצהיר חתום בעניין אי תאום הצעות על ידי המציע ומאומת כדין ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב **כמסמך א(4)**.

9.11.9. תצהיר לפיו אין כנגד המציע ו/או בעלי המציע ו/או מנהלי המציע ו/או מועמד התאגיד, הרשעה פלילית שנקבע שיש עימה קלון בנוסח המצ"ב **כמסמך א(5)**.

9.11.10. הצהרה בדבר קרבה משפחתית בנוסח המצ"ב **כמסמך א(6)**.

9.11.11. ערבות בנקאית, על פי נוסח הערבות המופיע **במסמך א(7)**.

9.12. האשכול יהא רשאי שלא לידון כלל בהצעה שלא תעמוד בכל התנאים המפורטים לעיל או לדרוש מהמציע לצרף מסמך שנדרש לצרף למכרז ולא צורף.

9.13. לא צירף המשתתף להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המשתתף או לחלופין; לבקש כי יוסיף ו/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה וכן רשאי האשכול להתעלם מפגמים שאינם מהותיים, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

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

## **10. תוקף ההצעה**

10.1. תוקף ההצעה עד להחלטה במכרז תעמוד לתקופה של 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות המכרז. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, ככל שיבחר בכך.

10.2. על ההצעה לעמוד בתקפה, ללא זכות חזרה, למשך שנה לאחר המועד להגשת ההצעות. האשכול רשאי לבקש מהמציעים להאריך את משך תוקפן של ההצעות והערבות להבטחת קיום ההצעות. במקרה שמציע יחזור בו מהצעתו בניגוד להוראות סעיף זה, יהיה האשכול רשאי לחלט את הערבות שצורפה להבטחת קיום הצעתו, גם אם באותה עת טרם נקבע הזוכה בהליך.

10.3. תוקף הצעת הזוכים במכרז תעמוד לתקופה של חמש שנים מיום ההודעה על הזכייה במכרז. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, כך שהצעת הזוכים תעמוד לשלוש תקופות נוספת של שנה או חלקה ככל שיבחר בכך האשכול. בכל התקופות האמורות לעיל מתחייבים הזוכים במכרז להתקשר עם הרשויות במחיר כפי שהציע במסגרת המכרז ובתנאים זהים לתנאים האמורים בהסכם נותן.

## **11. ערבות בנקאית להבטחת קיום ההצעה**

11.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מקור, אוטונומית, שהוצאה על ידי בנק בישראל או על ידי חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981 לבקשת המשתתף במכרז, לפקודת האשכול, בסך של 5,000 ₪ ובתוקף עד ליום 15/11/2021, וזאת להבטחת הצעתו במכרז לפי הנוסח המצ"ב כמסמך א(7) בדיוק.

11.2. וועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות לתקופה נוספת והמציע יאריך את תוקף הערבות עפ"י הדרישה. אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לפסילת הצעת המשתתף.

11.3. וועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעה אשר הערבות שצורפה לה אינה עומדת בתנאי מכרז זה.

11.4. האשכול יהיה רשאי להגיש את הערבות לפירעון, כולה או חלקה, לרבות במקרים הבאים:  
11.4.1. כל אימת שהמשתתף יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.

- 11.4.2. כל אימת שהמשתתף נהג במהלך המכרז בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 11.4.3. כל אימת שהמשתתף מסר לוועדת המכרזים מידע מוטעה או מידע מהותי לא מדויק.
- 11.4.4. כל אימת שלאחר שנבחר המשתתף כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם להתקשרות.
- והכל מבלי לגרוע מזכותו של האשכול לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לו עקב מעשים כאמור לעיל. למען הסר ספק יודגש כי לא תתקבל כערבות המחאה אישית ו/או המחאת עסק ערב ו/או המחאה בנקאית.
- 11.5. משתתף שהצעתו לא זכתה, ערבותו תוחזר לו לאחר ההתקשרות עם הזוכה במכרז, בדואר רשום לכתובת שיציין המציע בשולי הצעתו.

## **12. שמירת זכויות**

- 12.1. כל הזכויות במסמכי ההזמנה שמורות לאשכול, והמשתתפים בהזמנה לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי ההזמנה אלא לצורך הכנת והגשת הצעה בהזמנה זו.
- 12.2. האשכול יהא זכאי לאכוף על כל משתתף שהצעתו תיקבע כזוכה את תנאי הצעתו בהזמנה.
- 12.3. המציע מצהיר ומתחייב כי הוא מוותר בזאת על כל סעד משפטי כנגד האשכול ו/או מי מטעמו, אשר אינו סעד כספי, ויהיה מנוע בכל הקשור בהזמנה זו, במישרין או בעקיפין, מדרישת כל סעד משפטי ו/או צו משפטי כלשהו, מלבד סעד כספי.

## **13. בחינת ההצעה/ות**

- 13.1. האשכול שומר לעצמו את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז, והכל בכפוף לכל דין.
- 13.2. אין האשכול מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והוא יהיה רשאי להתחשב בין היתר, ביכולתו של המציע ובכושרו לתת את השירות הנדרש ברמה מעולה.
- 13.3. האשכול רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסות לדרישות או לנתונים שבמסמכי המכרז, באופן שלדעת האשכול מונע הערכת ההצעה כנדרש.
- 13.4. וועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונו של הרשויות החברות באשכול לעניין זה, לרבות התייעצות עם גורמים שונים ברשויות אלו. לצורך כך, יהא רשאי האשכול לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם האשכול, ככל שיידרש.

13.5. כלל ההצעות ייבחנו קודם כל בעמידתן בתנאי הסף. מציעים שעומדים בכלל תנאי הסף, הצעותיהן ידורגו לפי מרכיב האיכות ומרכיב המחיר בשיקול לבא :  
**מרכיב האיכות – 60%, מרכיב המחיר – 40%** (לכל קבוצת רשויות בנפרד).

13.6. **מרכיב האיכות יהיה 60 אחוז מהציון הכולל.** דירוג מרכיב האיכות ייעשה כדלקמן :

- 13.6.1. כל סעיף בנספח ב(1) ידורג על ידי כל מדרג בציון עד הניקוד המרבי באותו סעיף.
- 13.6.2. הציון המשוקלל לסעיף יהיה ממוצע ציוני המדרגים לכל הסעיפים.
- 13.6.3. הצעות אשר לא יזכו לניקוד איכות מצטבר של 80 נקודות לפחות תיפסלנה לאותה קבוצת רשויות.
- 13.6.4. הסכום המשוקלל של ציוני כל הסעיפים יחובר ויהיה ציון האיכות הכולל שיגיע עד ל- 60 אחוז דהיינו מקסימום הניקוד עבור כל סעיפי האיכות יהווה 60 אחוז מהציון הכולל (התוצאה תוכפל ב0.6).
- 13.6.5. לממען הסר ספק המרכיבים ידורגו עבור כל קבוצת רשויות בנפרד.
- 13.7. מרכיב המחיר יהיה 40 אחוז מהציון הכולל. דרוג מרכיב המחיר יתבצע כדלקמן :  
המציע שנתן את שווי ההצעה הנמוכה ביותר לקבוצת רשויות יקבל 40 אחוז מהניקוד הכולל. שאר המציעים יקבלו את הניקוד בגין המחיר בהתאם לנוסחה הבאה :

$$\frac{\text{שווי ההצעה הנמוך ביותר לקבוצה}}{\text{שווי ההצעה הנבדקת לקבוצה}} * 40 = \text{ניקוד מרכיב המחיר לקבוצה}$$

**למען הסר ספק כהצעה נמוכה תלקח בחשבון הצעה של מציע שעמד בתנאי הסף וקיבלה ניקוד איכות שלא גרם לפסילתה.**

13.8. המציע שעמד בתנאי המכרז ויהיה בעל הציון הכולל הגבוה ביותר (איכות ומחיר) יוכרז כזוכה במכרז לאותה קבוצת רשויות.

#### 14. שיקולי הועדה המקצועית מטעם האשכול

- 14.1. הרשות בידי האשכול לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, לבקשם לערוך מצגות שבה יוצגו מוצריהם ובהם תדרג ועדה מטעם האשכול את התרשמותה מהמציעים, מהמוצרים, והשרותיים המוצעים.
- 14.2. הועדה המקצועית תמליץ על דירוג איכות ההצעות, כמפורט בסעיף 13, ותעביר לוועדת המכרזים את המלצותיה.

#### 15. הודעה על זכייה והתקשרות

15.1. האשכול יודיע למציע שהצעתו נבחרה כזוכה בהליך, וכן יודיע על תוצאות המכרז לרשויות האשכול.

15.2. על הזוכה לחתום על כתב ההתחייבות לאשכול (להלן – **"כתב התחייבות לאשכול"**), **נספח ג(2)** למכרז זה. הזוכה במכרז ידרשו להפקיד בידי האשכול תוך 10 ימים ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול, לקיום התחייבויות המציע, בסכום הזהה לסכום ערבות לקיום ההצעה (5,000 ₪). סכום הערבויות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הקובע (להלן: **"ערבות התחייבות לאשכול"**). ערבות האשכול תהיה בתוקף עד חמש שנים ממועד החלטת ועדת המכרזים על זהות הזוכים. נוסח הערבויות ותנאיהן יהיו בהתאם לנוסח המובא **במסמך ג(4)** המצורף להזמנה זו.

15.3. רשות מקומיות מרשויות האשכול ו/או מקבלי שירות מהאשכול אשר תבחר להתקשר עם הזוכה תודיע לזוכה בהודעה מראש של 10 ימים או כל מועד אחר שתקבע הרשות המקומית שיעלה על 10 ימים. ההודעה תשלח בכתב, ותכלול יידוע האשכול בדבר ההתקשרות וזאת בהתאם לנוסח המצורף **במסמך ג(3)** למכרז זה. עד לאותו מועד יידרש הזוכה/ים הנ"ל להמציא לרשות המקומית את המסמכים הבאים ולקבל אישור האשכול:

15.3.1. ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת הרשות המקומית, לקיום התחייבויות המציע, בסכום שיהיה בסכום של 5% מהיקף ההתקשרות עם הרשות כשסכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן במועד הקובע (להלן: **"ערבות הרשות המקומית"**). הערבות תוצא על ידי בנק בישראל. ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד לחצי שנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

15.3.2. אישור עריכת ביטוח בהתאם לנוסח **מסמך ד(2)** להזמנה זו חתום ע"י חברת ביטוח בישראל.

15.3.3. כל מסמך אחר שיידרש על ידי הרשות המקומית.

15.4. לא עמד המציע בדרישות האמורות בסעיף 14.2 או בחלקן במועדן, יהא רשאי האשכול לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז וכן יהיה האשכול רשאי לחלט את הערבות שניתנה להבטחת קיום ההצעה (ערבות התחייבות לאשכול) ולא לאשר את זכייתו בהליך בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או תרופה אחרות המוקנות לאשכול על פי כל דין ו/או הסכם.

15.5. סרב הזוכה, מכל סיבה, לביצוע העבודה, תפסל הצעתו והאשכול יודיע על כך לכל הרשויות החברות באשכול.

15.6. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על-ידי האשכול ו/או הרשויות החברות בו, ולקיום מסגרת תקציבית מאושרת כדין.

15.7. נותן השירותים הזוכה ישלם לאשכול עבור ניהול המכרז ופיקוח על ביצועו תשלום בשיעור של 3% מהתמורה שיקבל מרשויות האשכול (להלן: **"תמורת האשכול"**). נותן השירותים הזוכה ימסור לאשכול דיווח רבעוני על היקף התקבולים המלא שהתקבלו בידי משרד רשויות האשכול בסיומו של כל רבעון. בתוך 30 ימים מכל דיווח, יעביר נותן השירותים את התשלום בהיקף של 3% מהתקבולים שדווחו, והאשכול ימסור לנותן השירותים קבלה עבור תמורת האשכול.

## **16. שונות**

- 16.1. חתימתו של המציע והגשת הצעה מהווה הסכמה מלאה וגמורה לכל האמור במסמכי המכרז על כל תנאיו ומהווה ראייה, כי המציע בדק בעצמו את כדאיות הסכם ההתקשרות ויתר מסמכי המכרז, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעתו, חשיבות או משקל בהחלטתו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם רשויות האשכול בהסכם במידה שהצעתו תזכה והוא מנוע מלעורר כל טענה כלפי האשכול ו/או מי מטעמו ו/או רשויות האשכול – כולן או מקצתן – בעתיד.
- 16.2. האשכול אינו נושא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר להשתתפותו בהליך זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם בשל אי קביעת הצעתו כהצעה המתאימה ביותר.

**בכבוד רב,**

**אשכול רשויות השרון**



מכרז מס' 1/21

מסמך א(1) –

אישור על זכויות החתימה

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

### אישור זכויות חתימה

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד / רו"ח \*\*, המשמש כעו"ד / רו"ח \*\* של המציע :  
\_\_\_\_\_ (שם התאגיד ומס' התאגיד), מאשר בזה כי על גבי ההצעה שאישורי זה  
מצורף לה חתמו ה"ה \_\_\_\_\_, וכי חתימת ה"ה  
\_\_\_\_\_ ביחד עם חתימת \_\_\_\_\_, בתוספת חותמת מוטבעת הכוללת  
את שם המציע כאמור לעיל, מחייבת את המציע לכל דבר ועניין .

תאריך \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת עו"ד / רו"ח

\*ניתן לצרף את האישור בנוסח דלעיל בנפרד, על גבי נייר המכתבים של עורך הדין / רואה החשבון  
המאשר  
\*\*נא מחקו את המיותר.

מכרז מס' 1/21

מסמך א(2) –

תצהיר חוקי עבודה

## תצהיר חוקי עבודה

בתצהיר זה :

- "תושב ישראל" - כמשמעותו בפקודת מס הכנסה.
- "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- "חוקי העבודה" - כמפורט ברשימה המצורפת לתצהיר זה.

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא ת.ז.פ.ח. \_\_\_\_\_ תושב ישראל המציע במכרז לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי למתן שרות או מכירת נכס לרשות.
2. הנני מצהיר ומתחייב כי באם אזכה במכרז, אקיים אחר האמור בחוקים הבאים :

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו – 1965.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
- חוק החניכות, תשי"ג-1953.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה)\*, תשי"א-1951.
- חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958.
- חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963.
- חוק הביטוח הלאומי, (נוסח משולב), תשנ"ה-1995.
- חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.

3. כמו כן הנני מצהיר ומתחייב כי אפעל בהתאם לצווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף הרלוונטי שבו אני נותן את שירותיי לרשות.

4. המציע יסמן את נוסח/י ההצהרה הנכון לגביו מבין שלוש האפשרויות שלהלן:

○ אני הח"מ מצהיר כי אני ו/או בעלי שליטה בי ו/או חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה מעולם לא הורשענו במי מהעבירות המפורטות במסמך זה.

○ אני הח"מ מצהיר כי אני ו/או בעלי שליטה בי ו/או חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה, הורשענו, בפסק דין חלוט, בשתי עבירות או יותר לפי אחד או יותר מהחוקים המנויים בסעיף 2 לעיל (המציע יפרט את שמות החוקים: \_\_\_\_\_), יחד עם זאת, ההרשעה האחרונה לא הייתה בשלוש השנים שקדמו למועד ההתקשרות. אני מצהיר כי העבירה האחרונה לפי חוק \_\_\_\_\_ נעשתה בתאריך \_\_\_\_\_.

○ הנני הח"מ מצהיר כי אני ו/או בעלי שליטה בי ו/או חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה, הורשעתי/עו בשלוש השנים האחרונות שקדמו למכרז כמפורט להלן:

- עבירה על חוקי עבודה: \_\_\_\_\_
- עבירה בדין הפלילי לפי חוק: \_\_\_\_\_
- נקנסתי על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה והמסחר בגין עבירה על חוקי העבודה בשלוש השנים האחרונות שקדמו להגשת ההצעה.
- מועד מתן הקנס \_\_\_\_\_ וסכום הקנס (בש"ח) \_\_\_\_\_

5. לבקשתכם אצרף אישור ממינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה והמסחר בדבר ההרשעות והקנסות כאמור או העדרם.

6. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

\_\_\_\_\_  
 תאריך

\_\_\_\_\_  
 המצהיר

### אישור

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

\_\_\_\_\_  
 עורך – דין

מכרז מס' 1/21

מסמך א(3) –

תצהיר העסקת עובדים זרים

## תצהיר העסקת עובדים זרים

בתצהיר זה :

- "תושב ישראל" - כמשמעותו בפקודת מס הכנסה.  
"בעל זיקה" - מי שנשלט ע"י תושבי ישראל, ואם התושב הוא חבר בני אדם גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו.  
"שליטה" - כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.  
"חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים ואסור העסקה שלא כדין (אבטחת תנאים הוגנים) התשנ"א – 1991.

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא ת.ז.פ. \_\_\_\_\_ תושב ישראל המציע במכרז לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

- אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי למתן שרות או מכירת נכס לרשות.
- המציע יסמן את נוסח/י ההצהרה הנכון לגביו מבין שתי האפשרויות שלהלן :
  - אני מצהיר כי אני ו/או בעל זיקה אלי, מעולם לא הורשענו בעבירה לפי חוק עובדים זרים.
  - אני הח"מ או בעל הזיקה אלי, הורשענו, בפסק דין חלוט, בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים, יחד עם זאת, ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד ההתקשרות. אני מצהיר כי העבירה האחרונה לפי חוק עובדים זרים נעשתה לפני/אחרי 1.1.2002.
- הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

### אישור

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך – דין

מכרז מס' 1/21

מסמך א(4) –

תצהיר אי תאום מכרז

## תצהיר בדבר אי תאום מכרז

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מוסמך כדין לחתום על תצהיר זה בקשר עם הצעת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף"), למכרז \_\_\_\_\_, מכרז פומבי מס' \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז"), מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המשתתף ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במשתתף להצעה המוגשת מטעם המשתתף למכרז.
3. המחירים המופיעים בהצעת המשתתף למכרז הוחלטו על ידי המשתתף באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם משתתף אחר או עם משתתף פוטנציאלי אחר.
4. המחירים בהצעת המשתתף למכרז לא הוצגו בפני כל גורם אשר מציע הצעות למכרז או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות למכרז.
5. לא הייתי מעורב בנסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעה למכרז.
6. לא הייתי מעורב בנסיון לגרום למשתתף אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעת המשתתף למכרז.
7. לא הייתי מעורב בנסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעת המשתתף למכרז מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
9. המשתתף לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה).  
אם לא נכון, נא פרט:

10. המשתתף לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תיאומי מכרזים – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה). אם לא נכון, נא פרט:

11. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

חתימת המצהיר

שם המצהיר ותפקידו

שם המשתתף

תאריך

## אישור

אני החתום מטה, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני  
הנושא ת.ז. \_\_\_\_\_ שמספרה \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב  
בשם המשתתף ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי  
לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

שם מלא + חתימה + חותמת

תאריך

מכרז מס' 1/21

מסמך א(5) –

תצהיר העדר הרשעות

## תצהיר על היעדר הרשעות בפלילים

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 כמציע או בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") שהוא המבקש להתקשר עם איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") בעקבות פרסום מכרז מס 20/\_\_\_\_ (להלן: "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני מצהיר בזאת כי המציע ו/או בהתאמה מי ממנהליו ו/או מי ממורשי החתימה ו/או מי מבעלי המניות שלו ו/או מי מעובדיו ו/או מועמד התאגיד, במישרין או בעקיפין לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עימה קלון או בעבירה פלילית הכרוכה באלימות או בעבירות מין.
3. הנני מצהיר בזאת כי לא הוגשו כנגד המציע ו/או בהתאמה כנגד מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהליו המציע, כתבי אישום בעבירות שיש עימן קלון.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

## אישור

הריני לאשר, כי ביום \_\_\_\_\_, הופיע בפני, \_\_\_\_\_, 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 בפני.

\_\_\_\_\_  
חתימת עורך הדין

מכרז מס' 1/21

מסמך א(6) –

תצהיר העדר קרבה משפחתית

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

## הצהרה על העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר האשכול

האשכול מביא בזאת לידיעת כל מציע את הוראות הסעיפים הבאים:

- ס' 37 לצו איגוד ערים (הוראות אחידות), תשל"ז-1977: "ב) לא יהיו לעובד האיגוד, לא במישרין ולא בעקיפין, לא בעצמו ולא על ידי בן זוגו, מורשהו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם האיגוד, למען האיגוד או בשמו, פרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהאיגוד מספק לתושבים ופרט לענין שיש לעובד בהסכם עבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי האיגוד.
- (ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לא יחולו על חבר הרשות או ועדה או עובד האיגוד מחמת היותם בעלי מניות או חברים בגוף משפטי שיש לו חלק או טובת הנאה בחוזה או בעסק כאמור באותם הסעיפים הקטנים, זולת אם היה אותו חבר או עובד משמש מנהל או פקיד אחראי בגוף המשפטי או אם היה חלקו בהונו או ברווחיו של הגוף עולה על 5%."
- ס' 122א. (א) לפקודת העיריות [נוסח חדש]: "חבר רשות, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העיריה; לענין זה, "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
- סעיף 103א(א) לצו המועצות המקומיות, תשי"א-1950, כדלקמן: א. "חבר רשות, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על 10% בהונו או ברווחיו, או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות. לענין זה "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
- סעיף 142 לצו המועצות המקומיות (א) תשי"א-1950, קובע כי פקיד או עובד רשות לא יהיה נוגע מעוניין במישרין או בעקיפין, על-ידו עצמו על-ידו בן זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם הרשות ובשום עבודה שמבוצעת למענה."
- סעיף 89א' לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), תשי"ח-1958, כדלקמן: "ג. חבר רשות, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על 10% בהונו או ברווחיו, או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות. לענין זה "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."



בהתאם לכך הינך מתבקש להודיע בהצהרה שבנספח אם ישנה או אין לך קירבה משפחתית, לפי ההגדרות דלעיל, עם חבר רשות רשות מרשויות האשכול כלשהו, או עם עובד רשות מרשויות האשכול או עובד האשכול.

### הצהרה

אני הח"מ \_\_\_\_\_ המעוניין להשתתף במכרז מס' \_\_\_\_\_, מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן :

1. קראתי את האמור לעיל והנני מצהיר :
  - א. בין חברי דירקטוריון האשכול ו/או מועצת רשויות האשכול יש/אין (מחק את המיותר) לי בן זוג, הורה, בן או בת, ואף לא סוכן שותף.
  - ב. לתאגיד שבשליטתי ואשר באמצעותו הגשתי את הצעתי, יש/אין (מחק את המיותר) לאחר מאלה המוגדרים במונח "קרוב" כאמור לעיל חלק העולה על 5% בהון או ברווחים, ואין אחד מהמנויים לעיל מכהן בו כמנהל או כעובד אחראי .
  - ג. יש/אין לי (מחק את המיותר) בן זוג, שותף או סוכן העובד באשכול ו/או באיזו מרשויות האשכול.
2. ידוע לי כי ועדת המכרזים של האשכול תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה משפחתית כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
3. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

ולראיה באתי על החתום :

שם המציע : \_\_\_\_\_ חתימת המציע \_\_\_\_\_ :

מכרז מס' 1/21

מסמך א(7) –

ערבות בנקאית

לכבוד :

אשכול רשויות השרון

א.נ.,

**הנדון: כתב ערבות מס' .....**

על-פי בקשת \_\_\_\_\_ מספר זיהוי \_\_\_\_\_ (להלן -  
"המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ש"ח (חמשת אלפים  
שקלים חדשים), שתדרשו מאת המבקשים בקשר וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז מס' 1/2021  
שפורסם על-ידכם ולהבטחת מילוי תנאי המכרז ותנאי הסכם ההתקשרות במסגרתו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל, תוך 7 ימים מיום דרישתכם בכתב  
שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש את הסכום תחילה מאת  
המבקשים.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול, ולא יהיה צורך להוכיח את דרישתכם  
על-פיה בהליך משפטי, או באופן אחר, ולא תהיו חייבים להגיש תחילה, לשם קבלת תשלום על-פיה,  
תביעה משפטית נגד המבקשים.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **15/11/2021** ועד בכלל. דרישה שתימסר לנו אחרי המועד הנ"ל לא  
תענה.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק \_\_\_\_\_ סניף \_\_\_\_\_

מכרז מס' 1/21

מסמך ב – מפרט השירות

## מסמך ב' – מפרט השירות

### לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות

#### תוכן עניינים:

1. מבוא
2. כללי
3. שלב א' - תכולת המערכת ומועדי עליה לאוויר הרצויים לרשות.
4. שלב ב' - תכולת ההמערכת ומועדי העליה לאוויר הרצויים לרשות.
5. כמויות, היקפי נתונים ותפוקות המערכת
6. שלבי ואופן התנהלות הפרויקט.
7. תיאור כולל של המוצרים והשירותים
8. הדרכה והטמעה
9. אחריות ושירות אפליקטיבי
10. רמת שירות (SLA)
11. טיפול בתקלות
12. מנגנון קנסות

#### 1. מבוא:

- 1.1. אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") מזמין בזאת הצעות לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות באגפי ויחידות הרשויות המקומיות המשתכנות לאשכול רשויות השרון.
- 1.2. אשכול רשויות השרון הינו איגוד ערים שהוקם באופן וולונטרי בכדי לקדם שיתופי פעולה בנושאים שונים, בין רשויות מקומיות שכנות במטרה לצמצם פערים, קידום הטוב המשותף ופיתוח כלכלי.
- 1.3. האשכול מבקש לקבל הצעות מחיר לשירותים המפורטים בין השאר במסמך ב - מפרט השירות במכרז זה. הרשויות באשכול חולקו לשתי קבוצות בהתאם למספר התושבים בהן על פי נתוני הלמ"ס לשנת 2020 ובהעדר נתונים בשנה זו על פי נתוני שנת 2019. קבוצה א' כוללת רשויות עד 50,000 תושבים (עיריית טייבה, מועצה מקומית כפר ברא, עיריית כפר קאסם, מועצה מקומית קדימה-צורן, עיריית קלנסווה, מועצה מקומית ג'לג'וליה, מועצה אזורית דרום השרון, מועצה מקומית כוכב יאיר-צור גאל, מועצה אזורית לב השרון, עיריית טירה ומועצה מקומית תל מונד) וקבוצה ב' כוללת רשויות מעל 50,000 תושבים (עיריית כפר סבא, עיריית רעננה, עיריית הוד השרון). למען הסר ספק שינוי במספר התושבים (כלפי מעלה או מטה) בהקף של עד 15 אחוז לא יעביר רשות מקבוצה לקבוצה.

- 1.4. מטרת מכרז זה היא לבחור זוכה אחד לכל קבוצת רשויות, לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות (להלן - "המערכת") באגפי ויחידות הרשויות המקומיות המשתייכות לאשכול. הרשויות יוכלו לבחור להתקשר עם הזוכה/ים שיבחרן בהתאם להתאמת המערכת שתיבחר לצרכיהם וליכולותיהם הכלכליות. (למען הסר ספק יתכן שיבחר אותו זוכה לשתי קבוצות הרשויות או זוכה אחד לקבוצה א' וזוכה אחר לקבוצה ב'). הזוכה/ים ביחיד וברבים יקראו להלן "הזוכה".
- 1.5. אין מחויבות של האשכול להתקשר עם מי מהזוכים ו/או לבצע הזמנה כלשהי מהזוכה. ההחלטה להתקשר עם הזוכה/ים במכרז זה היא של הרשויות המשתייכות לאשכול. הרשות שתתקשר עם הזוכה במכרז תקרא להלן - "הרשות".
- 1.6. מועדי מתן השרות וקבלת הקהל מתבצעים בכל שעות הפעילות של הרשות. מועדי הפעילות של המערכת באינטרנט, באפליקציות הסלולריות ובמוקדים הטלפוניים הם 24/7/365 דהיינו כל יום בכל שעה במשך כל השנה ללא הפסקה.

## 2. כללי:

- 2.1. אשכול השרון (להלן: "האשכול") מעונין בספק שיספק תוכנה ורשיונות לתוכנה למערכת לניהול קשרי לקוחות לכל את מרשויותיו להלן - "הרשות", יבצע התקנת התוכנה, הטמעתה, התאמתה לצרכי הרשות, וידאג לתחזוקתה ולתמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשי הרשות, כמפורט בנספח זה (להלן - "העבודות והשירותים").
- 2.2. העבודות והשירותים במכרז הוצבו כפריטים במחירון כאשר לכל פריט נקבע מחיר שבו תחוייב הרשות במידה ותחליט להשתמש בפריט. החליטה הרשות שלא להשתמש בתוכנה, בעבודות ובשירותים המפורטים בשורת הפריט לא תחוייב הרשות עבור פריט זה.
- 2.3. העבודות והשירותים יכללו בין היתר:
- 2.3.1. אספקת מערכת תוכנה גמישה וקלה לניהול קשרי לקוחות, הכוללת מספר בלתי מוגבל של רשיונות שימוש - שתקרא להלן - "CRM" או "מ.ק.ל" או "המערכת".
- 2.3.2. הסבת כל הנתונים ממערכות המוקד העירוני ו/או מהמערכת לניהול קשרי הלקוחות ו/או מכל מערכת אחרת הקיימת ברשות שבה מתנהלים פניות, בכל רשות ורשות והתאמתם למערכת המוצעת בהתאם למפרט שיבחר ע"י הרשות.
- 2.3.3. עדכון שוטף של נתוני אוכלוסיית לקוחות המערכת ופריטים הקשורים אליה כגון נכסים, תלמידים, תיקי הנדסה ממערכות הרשות כגון גביה, הנדסה, חינוך כמפורט להלן.
- 2.3.4. המערכת תותקן לשימוש בשרת וירטואלי בענן ו/או לחילופין על שרתים מקומיים ברשות (במקרה של שרתים וירטואליים בענן עלות השרתים וכל הרישיונות על הספק, אחרת עלות השרתים ורישיונות למיניהם למעט רישיונות השימוש בתוכנות נשוא מכרז זה על הרשות).

- 2.3.5 במידה ויבחר הפריט ע"י הרשות, המערכת תתממשק למערכות המרכזיות של הרשות, גביה, חינוך, מערכות פיננסיות, מערכות לוגיסטיות (במידה וזו מערכת פנים ארגונית), מערכות שכר ומשאבי אנוש - לצורך ביצוע פעולות כמפורט במסמכי ההליך.
- 2.3.6 במידה ויבחר הפריט ע"י הרשות, המערכת תתממשק למערכות המים והביוב של תאגיד המים של הרשות ו/או כל גוף שיבוא במקום.
- 2.3.7 למערכת יהיה קשר עם מערכות מידע גיאוגרפיות לצורך איתורי כתובות כמפורט במסמכי המכרז.
- 2.3.8 המערכת תכלול מודול חירום שיאפשר לרשות להפעיל חדר הפעלה בזמן חרום.
- 2.3.9 המערכת תכלול מערך לניהול אוכלוסיות: לקוחות הרשות, ספקים, עובדים, מייצגים, מזדמנים, ובלתי מזוהים כמפורט במסמכי ההליך.
- 2.3.10 המערכת תדע לקלוט פניות שיתקבלו באמצעות: הטלפון, פקס, מייל, רשתות חברתיות, אתר האינטרנט העירוני, מערכות מובייל.
- 2.3.11 המערכת המוצעת תכלול מודול לתכנון ובניית טפסים מקוונים באופן עצמאי ע"י הרשות, שיוצגו באינטרנט ובמערכות המובייל וניתן יהיה להגיע אליהם באמצעות לינקים מהרשתות החברתיות.
- 2.3.12 המערכת תאפשר לשלוח ולקבל מסרונים, הודעות דוא"ל, פקסים, הודעות קוליות, מכתבים, טפסים וצילומים לפונים ולנמעני המערכת. המערכת תאפשר לשלוח את כל המתואר לעיל לחתכי אוכלוסיות שנקבעו מראש או נגזרו באמצעות חתכים שהוגדרו אד הוק (באופן חד פעמי). המערכת תאפשר למקבל המסרון אפשרות לבקשת הסרה, כולל ציון בכרטיס הלקוח שאינו מעונין לקבל מסרונים.
- 2.3.13 המערכת תכלול מודול סקרים שמאפשר קבלת משוב מהפונים ונמעני המערכת (כל אחד בתחומו) באשר לטיב השירות, שביעות רצון ו/או כל פרמטר דינאמי אחר שיוגדר מעת לעת. ניתן יהיה להציג את הסקרים באתר האינטרנט העירוני על פי דרישת הרשות ו/או לצפות בהם ולנתחם. מודול הסקרים יוכל להיות מקושר בעת סגירת קריאה ו/או כמודול אקראי לפי אוכלוסיות פונים. במערכת תהיה אפשרות במידה והלקוח אינו רוצה לקבל יותר סקרים מהרשות עם אפשרות להסרה אוטומטית, כולל ציון בכרטיס לקוח שאינו מעונין לקבל סקרים.
- 2.3.14 המערכת תכלול אפליקציית מובייל שניתן יהיה לשלוח אליה משימות מלוות במסמכים ותמונות למטפלים בפניות. ניתן יהיה לקבל משימות וצילומים באמצעות האפליקציה ממטפל ו/או מנהל בשטח. תמיכה הן באנדרואיד והן ב IOS (אייפון).
- 2.3.15 האפליקציה תכלול מערכת התראות בהתאם ל-SLA שיוגדר, התראה לפני חריגה וכן התראות בחריגה, על משימות בטיפול ושלא טופלו.
- 2.3.16 המערכת תכלול אפשרות לפונים, למטפלים ולמנהלים השונים לראות את הפניות ששלחו או שקיבלו ואת הסטטוס שלהן וזאת באמצעות האינטרנט ומערכות המובייל.
- 2.3.17 אוכלוסיית הפונים למערכת שאינם מוגדרים כעובדי רשות לא יצטרכו רישיונות שימוש.

- 2.3.18. מסכי הפניות יעבדו עם כל סוגי הדפדפנים הקיימים.
- 2.3.19. המערכת תכלול מנגנון שרותי דוחות ניהוליים, חריגים, ניתוח ממשקי דיווח ומערכות של לוחות מכוונים מותאמים למשתמש. המערכת תכלול גם מחולל דוחות עצמאי שמאפשר ליצור דוחות ניהוליים ולשמור את תהליך יצירת הדוחות והשאלות, כך שניתן יהיה לחזור על אותו הדוח בשינוי פרמטרים בודדים.
- 2.3.20. הספק יתחייב לעדכן את המערכת באופן שוטף ומיידי על פי כל השינויים הנקבעים על ידי הרשות.
- 2.3.21. השרות יכלול תמיכה למשתמשי התוכנה ברשות לרבות הסברים וייעוץ מקצועי בנושאי המערכות. ייעוץ זה הכרחי להפעלה מיטבית של המערכת.
- 2.3.22. המערכת תכלול חוברת הדרכה ממוחשבת שתעדכן בהתאם לצורך, סרטוני הדרכה, הנחיות והמלצות לעזרה בגוף המסכים והפונקציות. רצוי ליצור אזור שירכוז את כל החומרים באופן נגיש למשתמשים בתוך המערכת.
- 2.3.23. הספק יעניק שירותי תחזוקה הכוללים: עדכון גרסאות, טבלאות ותעריפים, ריענון הנחיות והמלצות תחזוקה למסד הנתונים, מערכת ההפעלה והתקשורת.
- 2.3.24. השליטה והתמיכה במערכת ובמשתמשים תתאפשר על ידי הספק בשליטה מרחוק. במידת הצורך ו/או במקרים חריגים תידרש הגעה לרשות לפתרון הבעיה. התמיכה תתבצע באמצעות כלים המאפשרים טכנולוגית ע"י הרשות בהתאם לכללי אבטחת המידע הקיימים בה.
- 2.3.25. תקלות קריטיות במערכת יטופלו על ידי הספק בפרק זמן של עד 2 שעות עבודה.
- 2.3.26. שינויים והנחיות המוכתבים על ידי כל רגולטור אחר הקשור לפעולת המערכת יעודכנו במערכת לפני המועד שנועד ליישומם ובפרק זמן המספיק להדרכת משתמשי המערכת.
- 2.3.27. בסיום ו/או הפסקת העבודה של הספק (ללא קשר לסיבת הפסקת העבודה) וללא התניה ו/או התניה וללא זכות ערעור, יעביר הספק לרשות את כל הנתונים במערכות בקבצי אקסל או קבצי אסקי בליווי תיאור הקבצים ותיאור של טבלאות קודים, באופן שיאפשר הסבת הנתונים:
- 2.3.27.1. הנתונים המתוארים בסעיף זה יועברו בתוך 4 ימי עבודה ממועד ההודעה לספק. למען הסר ספק כל מידע שמצוי אצל הספק בין אם הוא מוגדר כטבלאות מערכת או נתונים או נתונים מחושבים או נתונים מסמכים, קבצים מילוליים או כל קובץ אחר, הכל, יועברו בשלמותו בתוך 4 ימי עבודה מקבלת ההודעה.
- 2.3.27.2. בנוסף במועד קבלת ההודעה ובתוך יום אחד יעביר הספק את הקבצים והנתונים כנתוני ניסוי.
- 2.3.27.3. לאחר קבלת אישור הרשות על תקינות הנתונים שהועברו ובהתאם להנחיית הרשות ע"י הגורם המוסמך תתבצע השמדתם (לפי כללי אבטחת מידע).
- 2.3.28. כל המתואר בנספח זה יבוצע על ידי הספק על חשבונו ועל אחריותו אלא אם נכתב אחרת.

2.3.29. כל החומר הנמצא במערכות הספק ושיהיה נגיש לו הספק, הוא בבעלות הרשות ונמסר לספק לצורך קיום התחייבויותיו על פי מסמכי ההליך.

2.3.30. קבלת גרסאות חדשות ועדכניות ללא עלות.

2.3.31. במידה ויבחר פריט זה ע"י הרשות הספק, יתממשק למרכזיה הטלפונית, לצורך הקפצת שיחה וקישור לשיחות מוקלטות.

2.3.32. מנגנון אסקלציות מובנה למנהלים בעת חריגה מ-SLA של טיפול בפניה ובמשימה. הגדרת מפורטת של אפיון האסקלציה יבוצע לאחר בחירת הספק. המנגנון יכלול בין היתר צביעת השורות החורגות בהתאם לרמות שיוגדרו בצבעים שונים, יצירת סטטוס מיוחד שיאפשר את הסינונים, שליחת התראות אוטומטית (מייל/SMS), יצירת דו"ח יומי ו/או שבועי מרוכז וכו'.

2.3.33. מודול מנהל מידע ותשובות מוכנות – canned answers.

2.3.34. קסטומיזציה אישית (על פי משתמש ו/או תפקיד) של מסכי האפליקציה, המידע המוצג וכו'.

2.3.35. "תיק לקוח" – יכולת לראות במסך אחד את היסטוריית הפניות של התושב, סטטוס הטיפול בפניות. בהמשך יכולת להציג את הנתונים הללו באמצעות האינטרנט כך שתושב יוכל לראות את פניותיו.

### 3. שלב א' - תכולת המערכת ומועדי עלייה לאוויר הרצויים לרשות

3.1. **שלב א' – מוקד עירוני ו/או דחיפת משימות למחלקות ולאגפים השונים.**  
מועד עליה לאוויר לרשות הינו עד 3 חודשי עבודה ממועד החתימה עם הרשות.

3.2. **למען הסר ספק בשלב זה יחוברו גם כל אגפי ויחידות הרשות, כאשר המשימות והפניות שיועברו לאגפים אלה הן משימות ופניות כלליות שיועברו על ידי פונים ומנהלים.**

3.3. תכולת שלב א':

3.3.1. על המערכת לנהל את האוכלוסיות הבאות כאוכלוסיות לקוחות המערכת (הספק מתחייב לגזור נתונים אלה מהמערכות התפעוליות של הרשות בהתאם לכל אוכלוסיה ולהקימם במערכת לניהול קשרי לקוחות לצורך קלות התפעול ומניעת הקלדות מיותרות).

3.3.2. על הספק לבנות מנגנון הזנה ועדכון שוטף בין המערכות התפעוליות של הרשות לבין המערכת לניהול קשרי לקוחות אותה יספק. מנגנונים אלה יפעלו שעות באופן יומי ו/או שבועי ו/או חודשי בהתאם לנחיצות ומידת השינויים הנעשים בכל אחת מהאוכלוסיות בתזמון על פי החלטת הרשות בלבד.

תיאור האוכלוסייה	הסבר	מקור הנתונים	מפתחות	אופן הצגת המידע
קובץ משלמי הארנונה (לקוחות הרשות)	במערכת הגביה העירונית קיים קובץ משלמים אשר יהווה תשתית לאוכלוסייה זו.	מע' הגביה העירונית	מס' משלם, מס' נכס ומשלם, שם פרטי, שם משפחה, כתובת, ת.ז. מספר עוסק מורשה	הורדת נתונים תקופתית Web Service נתונים שנשמרים בתוך מע' ה-CRM
בני משפחה של משלמי הארנונה	קובץ החינוך ברשות מכיל חלק ממאגר הנתונים של בני המשפחה. מערכת המימ"ד (מרשם האוכלוסין) מאפשרת להשלים פרטים על בני משפחה מערכת החוגים	קובץ החינוך, מערכת מימ"ד ומע' החוגים	מס' ת.ז. תלמיד, שם ושם משפחה בצירוף כתובת	הורדת נתונים תקופתית Web Service נתונים שנשמרים בתוך מע' ה-CRM
ספקי הרשות	אוכלוסייה שנשמרת במערכות הפיננסיות של הרשות	מע' פיננסיות	מס' ספק, שם ספק, ח.פ. ע.מ.	הורדת נתונים תקופתית Web Service נתונים שנשמרים בתוך מע' ה-CRM
עובדי הרשות כפונים	מערכת משאבי אנוש	מערכת משאבי אנוש	ת.ז. שם פרטי ושם משפחה, כתובת	הורדת נתונים תקופתית Web Service נתונים שנשמרים בתוך מע' ה-CRM
עובדים מטפלים ומנהלים	אוכלוסייה שתוגדר בטבלאות בהתאם לאופי התפקיד	טבלה שתוקם ידנית או תיגזר באופן חד פעמי ממערכת CRMC	מטפל, מחלקה מטפלת, אגף מטפל	מקור עצמי – יתעדכן ע"י מנהל מערכת ה-CRM
מייצגים	אוכלוסייה שמאופיינת על ידי עורכי דין ו/או רואי חשבון המייצגים לקוחות או תושבי העיר. בנוסף, אוכלוסייה של ילדים להורים מבוגרים או אפוטרופוסים, או אנשים שפונים בשם אנשים אחרים.	מקור עצמי	עו"ד/רו"ח - מספר מייצג, ח.פ. שם המייצג, שם הפירמה, ילדים/אפוטרופוסים - ת.ז. של המייצג, קרבה, אנשים בשם – ת.ז. שם. אחד מהמפתחות באוכלוסיות המיוצגים בהתאמה. דוגמא: באוכלוסיית המשלמים – מפתח מאוכלוסיית המשלמים.	מקור עצמי – יתעדכן תוך כדי עבודה.
אנונימיים	פניות של חסרי פרטים מספקים על מנת לצרפם לאחת מהאוכלוסיות	אין	פניה עם פרטים חסרים	עצמי
מזדמנים	פונים למערכת שאינם משתייכים לאף אחת מהאוכלוסיות לעיל, אבל מוכנים לספק פרטי זיהוי. ייתכן כי בעתיד, מזדמן יהפוך לחבר באחת האוכלוסיות.	אין	מס' ת.ז., שם, שם משפחה, כתובת מגורים נוכחית	עצמי



### 3.3.3 הערות:

3.3.3.1 לכל המפתחות בכל האוכלוסיות יש להוסיף מס' טלפון נייד ו/או ניח.

3.3.3.2 "מקור עצמי" בעמודת אופן הצגת המידע – משמעו נתונים שנאספים ע"י המערכת לניהול קשרי לקוחות

3.3.4 מיקום נתוני הלקוחות, המטפלים והמנהלים בקבצי הרשות (לצורך הקמה ועדכון שוטף של קבצי מקבלי השירותים מהמערכת לניהול קשרי לקוחות).

עובדים ומנהלים מטפלים	עובדים	ספקים	אנונימיים	מזדמנים	מייצגים	ילדים	מדי מים	נכסים	הנדסה	מים	גביה	שדות דרושים
						V	V	V	V	V	V	מספר משלם/לקוח
							V	V				מספר נכס
							V					מספר נותן שירות במים
							V					מספר זיהוי מים
		V										מספר ספק
	V	V										מספר עובד
	V	V		V	V	V			V	V	V	ת.ז.
	V	V		V	V	V			V	V	V	שם משפחה
	V	V		V	V	V			V	V	V	שם פרטי
						V						תאריך לידה
	V	V	V	V	V	V			V	V	V	כתובת
							V	V				כתובת נכס
	V	V	V	V	V				V	V	V	מיקוד
								V				מיקוד נכס
	V	V	V	V	V				V	V	V	מס' טלפון ניח כולל קידומת
	V	V	V	V	V				V	V	V	מספר טלפון נייד כולל קידומת
	V	V	V	V					V	V	V	מספר טלפון עבודה כולל קידומת
	V	V	V	V	V			V	V	V	V	דואר אלקטרוני
	V	V	V	V	V			V	V	V	V	מספר פקס
	V	V	V	V	V			V	V	V	V	פייסבוק
	V	V	V	V	V			V	V	V	V	טוויטר
	V	V	V	V	V			V	V	V	V	ווטסאפ
								V				סוג נכס
						V						מספר נכס / ילד
						V						מוסד לימודים נוכחי
						V						מוסד לימודים עתידי
						V						קרבה למשלם
							V					כתובת מד מים
							V					מיקום מד מים
							V					מספר מד מים
					V							סוג מייצג
		V			V							ח.פ.
		V			V							שם חברה
					V							מספר מיוצגים
				V	V							סוג אוכלוסיה
			V									פרטי מקבל הפניה
		V										סוג ספק
		V										מהות ההתקשרות
V												אגף
V												מחלקה
V												תפקיד

3.3.5. המערכת תתמוך בהוספת שדות באופן עצמאי תוך קביעת מאפייני השדה, (האם הוא חובה או לא? ערכים אפשריים לצרכי אימות וכו') נדרשת גמישות מרבית עבור תוספות וצרכים עתידיים באופן מובנה במערכת.

3.4. אופן קבלת הפניות למערכת יהיה באופנים הבאים (ראה בטבלה להלן):

אופן קבלת הפניה	הסבר	בדיקת שלמות	אפשרות ל"פנדינג"
טלפון			מיידי באזור המקבל
פרונטלי	פניה פנים מול פנים		מיידי באזור המקבל
מייל		עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים.	לאחר הזנת המייל והפיכתו לפנייה, באזור המקבל
פקס		עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים.	לאחר הזנת הפקס והפיכתו לפנייה, באזור המקבל
רשתות חברתיות		עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים.	לאחר הזנת הנתונים והפיכתם לפנייה, באזור המקבל
אפליקציות מובייל			קיימת באזור האישי של הפונה
מע' תפעוליות			הפניה מתקבלת לאחר בדיקות
מכתב		עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים.	לאחר הזנת המכתב והפיכתו לפנייה, באזור המקבל
ע"י מנהל ו/או עובד ו/או מנתב	הרחבה לפנייה קיימת, פיצול פנייה קיימת, הזנת פנייה חדשה יחידנית או רוחבית		קיימת באזור הפונה

3.5. המערכת תנהל קשר ישיר ורציף עם המרכזיה.

3.5.1. להלן תיאור הקשר עם המרכזיה לצורך זיהוי הפונה והקפצת מסכים:

אחריות מרכזיה	אחריות מערכת לניהול קשרי לקוחות (נ.ק.ל)
זיהוי מספר הטלפון של המתקשר והעברתו למערכת (נ.ק.ל) לצורך זיהוי	ניסיון לאתר את פרטי המתקשר באוכלוסייה הרלוונטית
	לא אותר – בדיקה האם יש להפעיל מודול "עזרה בזיהוי" על פי פרמטרים נוספים. במידה והתשובה חיובית, החזרה למרכזיה.
השמעת תסריט "בקשה לפרט מזהה אחר". עבור מודול "עזרה בזיהוי". במידה והוקלד – העברה למערכת (נ.ק.ל) לצורך אימות הפרט שהוקלד.	
	במידה וחזר פרט זיהוי אחר – אימות פרט הזיהוי. החזרה למרכזיה לצורך יידוע הפונה האם הפרט אומת או לא.

אחריות מרכזייה	אחריות מערכת לניהול קשרי לקוחות (נ.ק.ל)
המרכזייה מודיעה לפונה כי פרטיו אומתו או לא.	
	לא אותר - הפעלת מודול "הכרות".
	אותר - הפעלת מודול "תסריט אימות פונה"
	חסרים פרטי פונה - השלמת פרטי פונה
	הקפצת מסך מלא או ריק בהתאם לרמת הפרטים המזוהים.

### 3.5.2 מודול עזרה בזיהוי:

3.5.2.1 המערכת תפעיל מודול "עזרה בזיהוי" למקרה שבו מערכת המרכזייה לא זיהתה את

הפונה. להלן תיאור הפעילות:

המודול משמש למקרה בו המרכזייה לא זיהתה את מספר הטלפון של הפונה. המודול

יופעל כתוצאה מאחת מהאופציות הבאות:

3.5.2.1.1 קבלת הוראה מהמרכזייה כשהפונה נענה לבקשת המרכזייה להזדהות בפרט

מזהה אחר.

3.5.2.1.2 הפונה ציין בפני המרכזייה את האוכלוסייה אליה הוא משתייך (עובדים, ספקים

וכו') והפרטים המזהים תואמים את אופי האוכלוסייה.

3.5.2.2 מודול זה יופעל על פי "לחץ" של שיחות נכנסות. כל אפשרויות הבחירה ינוהלו

באמצעות טבלאות אשר ניתן לשנותן ללא צורך במתכנת. אפשרויות הבחירה בהן לא

יופעל המודול:

3.5.2.2.1 השיחה זוהתה עפ"י מספר הטלפון

3.5.2.2.2 השיחה היא הראשונה בתור

3.5.2.2.3 הוגדר בטבלה שלא יופעל המודול

3.5.2.2.4 הוגדר בטבלה שלאוכלוסייה מסוימת אין פריט מזהה

3.5.2.2.5 הפונה ביקש לדלג על המודול

### 3.5.3 מודול פונה לא אותר:

אחריות מרכזייה	אחריות מערכת נ.ק.ל
	פונה לא אותר - בדיקה האם יש להפעיל מודול "עזרה בזיהוי" על פי פרמטרים נוספים. במידה והתשובה חיובית, החזרה למרכזייה.
השמעת תסריט "בקשה לפרט מזהה אחר". עבור מודול "עזרה בזיהוי". במידה והוקלד - העברה למערכת לצורך אימות הפרט שהוקלד.	
	במידה וחזר פרט זיהוי אחר - אימות פרט הזיהוי. החזרה למרכזייה לצורך יידוע הפונה האם הפרט אומת או לא.
המרכזייה מודיעה לפונה כי פרטיו אומתו או לא.	
	לא אותר - הפעלת מודול "הכרות".
	אותר - הפעלת מודול "תסריט אימות פונה"
	חסרים פרטי פונה - השלמת פרטי פונה
	הקפצת מסך מלא או ריק בהתאם לרמת הפרטים המזוהים.

### 3.5.4 המערכת תכיל מנגנוני הכרות והתיידדות עם הפונה.

- 3.5.4.1. המערכת תכיל מגוון תסריטי שיחה לצורך התיידדות עם הפונה באמצעות תסריטים אלה יאספו נתונים מ:
- 3.5.4.1.1. פונים חדשים
  - 3.5.4.1.2. פונים שיש לעדכן את פרטיהם
  - 3.5.4.1.3. יבצעו אימות פונים שפרטיהם זוהו ע"י המערכת.
  - 3.5.4.1.4. ניתן יהיה לזהות שאכן מקבל הפניה ניהל את הדיאלוג עם הפונה בהתאם לתסריט.
- 3.5.5. המערכת תדע לנהל מנגנוני דילוג על תורים כמפורט להלן:
- 3.5.5.1. מנגנון המטפל בפניית חירום - מערכת ה-IVR תאפשר לפונה לבחור באפשרות של שיחת חרום. במקרה בו אין תור של שיחות, השיחה מתקבלת ישירות אצל נציג, המזדהה כנציג מוקד "רגיל". במקרים בהם יש תור של שיחות, לחיצה על אפשרות "שיחת חרום" גורמת לשיחה "לקפוץ" לראש התור, ולהתקבל ע"י הנציג הראשון הפנוי, אשר מקבל חיווי שהשיחה היא שיחת חרום, והוא מזדהה כ"נציג חרום". לאחר המענה ובכפוף לשיקול דעת הנציג, יהיה באפשרותו להחזיר את השיחה לסוף התור.
- המערכת תאפשר להפעיל או לנתק את אפשרות שיחת החרום.
- 3.5.5.2. מנגנון VIP. במערכת ה- call center תהיה אפשרות להגדיר מספרי VIP, אשר זיהוי שלהם ינתב אותם ישירות לאחמ"ש או למנהל המוקד.
- 3.6. המערכת לניהול קשרי לקוחות תנהל קשר ישיר ורציף עם המערכת לניהול התורים הרשותית.
- 3.6.1. המערכת תנהל קשר עם המערכות לניהול תורים (טלפונית ופרונטלית) (בהתאם למערכת הקיימת בכל רשות ורשות). על מנ"ת לשלב את הפניות לניהול תורים בכלל הפניות והמשימות המצפות לטיפולם.
- 3.6.2. ניהול תורים עם מרכזיה הכוללת IVR:
- ראה פירוט לעיל – קשר עם המרכזיה העירונית לצורך זיהוי והקפצת מסכים.
- 3.6.3. ניהול תורים עם מרכזיה ללא IVR:
- 3.6.3.1. המערכת איננה מאפשרת לפונה לבחור או לנתב את עצמו באמצעות הודעות ב-IVR, ולפיכך הפניה מתבצעת על בסיס FIFO, בהתאם להגדרות שהוגדרו ב- call center הרשותי ו/או במרכזיה. הקפצת המסך תתבצע אך ורק במידה ומספר הטלפון זוהה באופן מלא. במידה ולא, יגיע הפונה למוקדן הראשון הפנוי כפי שהוגדר במערכת ה- call center הרשותית ו/או במרכזיה.
- 3.6.3.2. הערה: ניתן לנתב שיחות ע"י פרסום מספרי טלפון, שכל אחד מהם ינתב למטפל / לקבוצת מטפלים אחרת.
- 3.6.4. השתלבות המערכת לניהול התורים הרשותית במערכת לניהול קשרי לקוחות:
- 3.6.4.1. ניהול התורים הפרונטליים מתבצע ע"י פניית הפונה ל"קיוסק". באפשרות הפונה להזדהות בפני המערכת. הפונה מופנה ע"י המערכת לעמדה הרלוונטית. עם הגעת הפונה לעמדה ובמידה והמערכת זיהתה את הפונה, מוקפץ המסך הרלוונטי. במקרה בו הפונה לא מזוהה, יופעלו מודולים ההיכרות, וההתיידדות. המערכת תשלב את הפניות שנתקבלו באמצעות המערכות לניהול תורים בכלל משימות המטפל כאשר העדיפויות יקבעו באמצעות טבלאות במערכת לניהול קשרי לקוחות.

## 3.6.4.2. ה – CRM ידע לקלוט נתונים מהמערכות לניהול תורים המפורטות בסעיף זה.

### הפרטים הנקלטים הם:

- 3.6.4.2.1. חודש ושנת הפניה
  - 3.6.4.2.2. זמן מדויק של הפניה
  - 3.6.4.2.3. כמה זמן המתנה הפניה עד למענה
  - 3.6.4.2.4. זמן נטישה במידה והייתה נטישה.
  - 3.6.4.2.5. האם ניתנה בקשה ל callback
  - 3.6.4.2.6. מספר טלפון של הפונה(נומרי) במידה ולא ידוע
  - 3.6.4.2.7. מספר טלפון מנתב(נומרי)
  - 3.6.4.2.8. מספר שלוחה מנתבת (נומרי)
  - 3.6.4.2.9. סוג אוכלוסיית פונים
  - 3.6.4.2.10. מספר פונה
  - 3.6.4.2.11. סוג הפניה (תשלום במענה הממוחשב/ברור/פקס /מייל)
  - 3.6.4.2.12. זמן הטיפול בפניה בשניות (נומרי)
  - 3.6.4.2.13. ציון callback אנושי או ממוחשב.
  - 3.6.4.2.14. נושא הטיפול על פי החלטת הרשות.
  - 3.6.4.2.15. תת נושא הטיפול על פי החלטת הרשות.
- הערה: המידע לעיל ישתלב בדוחות ובסטטיסטיקות הקשורות לטיפול בפניות ובמשימות של המטפלים השונים בכל הרמות (אגפים / מחלקות / נושאים ותתי נושאים לטיפול
- 3.6.5. שילוב שיחות מקולטות במרכזיה
- 3.6.5.1. במידה והמרכזיה תאפשר הקלטת שיחות ושמירתן. ניתן יהיה ליצור קישור מתוך הפניות והמשימות לשיחה המוקלטת (השיחות המוקלטות ישמרו במרכזיה).
  - 3.6.5.2. במסגרת הקישור ניתן יהיה להאזין לשיחות מקלטות הקשורות לפניה ו/או למשימה.
  - 3.6.5.3. ניתן יהיה מתוך המערכת לניהול קשרי לקוחות להגיע לשיחות המוקלטות על פי כל חתך שדות המפורט בפניה ו/או במשימה ולהאזין להן.

## 3.7. המערכת תנוהל כמערכת המטפלת בפניות ובמשימות.

- (המשימות הוגדרו להלן כפניות משיקולי נוחות ובכל מקום שנכתב פניה הכוונה היא גם למשימה).
- 3.7.1. המערכת תטפל בפניות שנפתחו ע"י לקוחותיה ו/או מנהלים המוגדרים בה ו/או בעלי הרשאה לפתיחת פניות.
  - 3.7.2. המערכת תטפל במשימות שנפתחו כתוצאה מפתיחת פניה ו/או בעלי הרשאה לפתיחת משימות.
  - 3.7.3. הפניות והמשימות יועברו לטיפול בהתאם לסרגלי ניתוב ומסלולים ע"י המטפלים השונים.
  - 3.7.4. המערכת תטפל בפניות לקבלת מידע ממנהל המידע שיהיה חלק אינטגרלי מהמערכת המסופקת.
  - 3.7.5. לכל פניה בהתאם לנושא הפניה או לסיווגה יוצמד מנגנון רמת שירות שיקבע למי תועבר הפניה, תגדיר מטפל ברמת ברירת מחדל, או לחלופין אשכול מטפלים.
  - 3.7.6. הניתוב יהיה על פי הגדרות שהוכנו מראש ו/או על פי החלטת המפנה.
  - 3.7.7. ניתן יהיה להפנות פניה למטפל בודד, למספר מטפלים במקביל, למטפל ומנהל ועוד.
  - 3.7.8. ניתן יהיה לפצל פניה למספר פניות/משימות שכל אחת מהן מטופלת ע"י מחלקה שונה.
  - 3.7.9. ניתן יהיה לסגור את המשימה כשהסתיים הטיפול בכל הפניות.

- 3.7.10. ניתן יהיה להגדיר פניה שפוצלה כמשימה ולהגדיר לה מנהל משימה שיהיה אחראי על סיום הטיפול במשימה על כל פניותיה.
- 3.7.11. לכל שלב במשימה יוגדר לו"ז מרבי לביצוע והשלמת הטיפול. הלו"ז יהיה מושפע משבתות חגים, חופשות של המטפל ו/או סידור עבודה של המטפל(שעשוי להשתנות מעת לעת).
- 3.7.12. המערכת תתריע על חריגות בעמידה בלוחות הזמנים.
- 3.7.13. מטפל שמתכוון לצאת לחופשה יוכל לראות אלו עבודות יתעכבו ו/או לא יבוצעו עקב יציאתו לחופשה ויוכל לנתבן למטפל ו/או למנהל אחר.
- 3.8. המערכת תכלול מנגנון הסכמי רמת השרות שיקושרו לפניות ולמשימות ושיהיה בעל גמישות רבה ויהיה ניתן להתאמה ללא תכנות ע"י משתמשי השרות.
- 3.9. המערכת תכיל מנגנונים לזיהוי פניות כפולות לדוגמא:
- 3.9.1. פניות זהות של אותו פונה באותו נושא
- 3.9.1.1. פניות זהות באותו נושא באותו מיקום לבעלי תפקידים שונים בשרות.
- 3.9.1.2. פניות זהות על אירוע דומה באותה כתובת שנתקבלו על ידי פונים שונים.
- 3.9.1.3. המנגנון יהיה גמיש וניתן יהיה להגדיר צירופי כפילות חדשים.
- 3.9.1.4. המערכת תצרף את פרטי הפונה הכפול לפניה כך שפניה כפולה תירשם פעם אחת אבל פרטי כל הפונים הקשורים לאותה פניה ישמרו.
- 3.9.1.5. המערכת תציג למוקדן בפתיחה של פניה חדשה מידע על פניות דומות/קרובות לאותו אירוע כך שהמוקדן יוכל לזהות פניה כפולה. המערכת תציג תסריטי שיחה על מנת לזהות האם מדובר בפניה כפולה על פי הנושא.
- 3.10. המערכת תיידע את הפונה במסרון ו/או בפקס ואו במייל ו/או בדוא"ל כי פנייתו התקבלה בהתאם לטקסטים שיוכתבו ע"י השרות.
- 3.11. בפניות בהם השרות תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר השרות ליידע באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או פקס ו/או ברשתות החברתיות ו/או מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול.(הטקסטים יוכתבו ע"י השרות ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי).
- 3.12. חשוב: המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות – הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו.
- 3.13. לכל פניה ובכל שלב בפניה, ניתן לצרף כל קובץ ממוחשב, קולי, טקסטואלי, סרוק, תמונה (קובץ אחד ו/או יותר).
- 3.14. בפתיחה של פניה חדשה ניתן יהיה לשומרה כפניה תלויה (פנדינג) באזור האישי ו/או העירוני ולא להפכה לפניה פעילה. וזאת גם אם חסרים בה פרטים. ניתן יהיה לקרוא לפניה כזאת על פי שלל מפתחות ולהפכה לפעילה.
- 3.15. המערכת תתמוך במנגנון אסקלציה מובנה בהתאם להיררכיה אירגונית שתוזן למערכת. במקרה של אי עמידה ב- SLA המערכת תציף את המידע למנהלו של הגורם המטפל.
- 3.16. בפתיחה של פניה חדשה, הגורם המטפל יקבל על כך התראה במייל/נייד וכו' בהתאם להגדרות הניתנות להגדרה עצמית במערכת עבור נושא הפניה. הכוונה היא שהמערכת תתפקד כמזכירה ותתריע על פניות פתוחות במהלך היום.

### 3.17. מודול טפסים מקוונים ודיגיטלים:

3.17.1. המערכת תכלול מחולל טפסים מקוונים שניתן יהיה לעצבם ולהציבם באינטרנט וזאת ללא עזרה תכנותית. ייתן יתרון לעיצוב הטפסים בעזרת כלי עיצוב.

3.17.2. המערכת תכלול מגוון טפסים שעוצבו עבור רשויות דומות וניתן לשנותם בקלות.

### 3.18. מנהל מידע – המערכת תכלול מנהל מידע.

3.18.1. מנהל מידע – הינו מאגר של מידע שיימסר לציבור בנושאים שונים ומגוונים.

3.18.2. המידע ינוהל במאגר ברמות עירוניות אגפיות מחלקתיות ניתן יהיה למסור מידע ככתבו וכלשונו או לחלופין כחלק מדיאלוג בין המוסר והמקבל.

3.18.3. דוגמאות לנתונים שיכללו במאגר המידע:

3.18.3.1. מועדי פינוי אשפה ו/או גזם, מידע על עבודות ציבוריות (מועדי תחילה וסיום), אירועים

כגון אירועי יום העצמאות פורים, הנחיות למתן הנחות בארנונה, רישום ילדים לחוגים וכו'.

3.18.3.2. חלק מהפניות עשויות להיות לצורך קבלת מידע המצוי במאגר ואם מסירתו ו/או

שליחתו בדוא"ל ו/או ששליחתו באמצעות מסרון ו/או בכל מדיה חברתית תסגר הפניה.

3.18.3.3. ניתן יהיה לשלוח לפונה טפסים מקוונים ו/או להפנות לטפסים מקוונים באתר כלשהו

ו/או כל פריט מידע קולי ו/או תמונתי ו/או קולי ו/או בכל קובץ אופיס אחר.

3.18.4. שיטת מספור המידע במאגר של מנהל המידע, המערכת תאפשר למספר את המידע באופנים הבאים:

3.18.4.1. מספרים חכמים שעשויים לכלול את מספר האגף, מספר המחלקה, מספר הנושא

המטופל או לחלופין את נושא הפניה, תת נושא הפניה ועוד. בכל אחת מהאפשרויות

ניתן לפרט עד 5 רמות. בכל רמה עד 9999 פריטים.

3.18.4.2. מספר רץ.

3.18.4.3. מספר רנדומאלי.

3.18.5. החיפוש במאגר המידע של מנהל המידע יתבצע באופנים הבאים:

3.18.5.1. על פי טקסט אינקרמנטלי

3.18.5.2. חיפוש אסוציאטיבי- לדוגמא חיפוש המילה "זבל" יביא מידע המכיל גם את המילה

"אשפה".

3.18.5.3. חיפוש על פי מטה דטה - חיפוש של מילות מפתח שאינן קימות בהכרח בתוך הטקסט.

3.18.5.4. חיפוש על פי נושאים ותתי נושאים.

3.18.5.5. חיפוש על פי POI פוינט אוף אינטרנט.

3.18.6. פניות למאגר המידע של מנהל המידע:

3.18.6.1. פניות למאגר המידע יכילו את פרטי המידע והמפתוח שלו בהתאם למופיע במאגר

המידע וכן את פרטי הפונה /אנונימי שביצע את הפניה במידה והמידע לא נמצא

במאגר והמוקדן יודע לאיזו יחידה ארגונית מופנית הבקשה למידע יפתחו שתי משימות

במקביל: אחת למחלקה שאמורה לספק את המידע ושניה למנהל המערכת למידע

שאינו קיים במאגר. מנהל המערכת יעבור על הפניות שאין לגביהן מידע במערכת וידאג

על פי הצורך להשלמת המאגר.

3.18.6.2. ניתן יהיה להפיק סטטיסטיקות של המידע הנצרך בהתאם לנושאים, תתי הנושאים,

מחלקות ויחידות הארגוניות השונות.

### 3.18.7. ההתנהלות מול הפונה לבקשות מידע ממנהל המידע

3.18.7.1. כל פונה שפנה לקבל מידע יקבל מסרון או מייל או פקס או ברשת החברתית ממנה פנה

המאשר את קבלת פנייתו ומודה לו על פנייתו למנהל המידע העירוני.

3.18.7.2. פונה שלא מצא את מבוקשו במנהל המידע יקבל מסרון או תשובה בכל דרך שפנה כי

פנייתו הועברה לטיפול ביחידה הארגונית המתאימה ויקבל מידע נוסף לאחר שהמידע

נאסף עבורו על ידי היחידה הארגונית המתאימה.

3.18.7.3. המשימות שיוגדרו כתוצאה מפניות חסרות מידע במינהל המידע, יוגדרו כמשימות לכל

דבר ועניין, ויצורף אליהן SLA מתאים לזמן אספקת המידע. היחידה שאמורה לספק

את המידע תמדה על ה – SLA.

3.18.7.4. איסוף המידע למאגר המידע

3.18.7.4.1. המידע במנהל המידע ירוכז באזורי מידע בהתאם לאחריות עליו דהיינו, לכל

יחידה יוקצה אזור שבו תצטרך להזין את המידע וסדרת מספרים הקשורים

למידע שבאחריותה. המטרה היא שבמידה ומידע מסוים יוזן בטעות או

ברשלנות, לא יפגע מידע בשאר יחידות הארגון.

3.18.7.4.2. ניתן יהיה לשמור גרסאות של המידע בכל נקודת זמן, כך שניתן יהיה לשחזר

מידע שהיה רלוונטי בנקודת התייחסות (נקודת ההתייחסות תהיה תאריך, כולל

זמן מדויק). מנהל מאגר המידע יהיה רשאי לפעול בכל אזורי המידע.

3.18.7.4.3. אופן הקמת המידע במנהל המידע יהיה ידידות. ניתן יהיה להקים את המידע

בעזרת קבצי word, excel ושאר קבצי ה – office. שאיבת הקבצים למנהל

המידע תהיה פשוטה קלה לתפעול.

3.18.7.4.4. ניתן יהיה להוסיף מילות מפתח למידע מוזן (מטה דטה), נקודות התייחסות

POI, מילות אסוציאציה או כל תגית אחרת, בהתאם לנדרש עפ"י מסמכי

המפרט.

3.18.7.4.5. תסריטי שיחה ומאגרי מידע של רשויות אחרות שיסופקו עם המערכת מהוות

יתרון.

### 3.19. טיפול בפניות:

3.19.1. חיוויים ומצגות - בזמן הזיהוי יינתן חיווי על גבי המסך על השתייכות הפונה לאוכלוסייה אחת או

יותר. תינתן אופציה להצגת היסטוריית הפניות של הפונה על גבי המסך או מספר פניות מוגדר עם

אפשרות להרחבה. יינתן יתרון למערכת חוקים המאפשרת לקבוע את כמות הקריאות, אופיין,

כפילותן וכמות החיוויים שיוצגו במסך הפניה.

3.19.2. מפתוח ודרוג הפניות והמשימות – המערכת תאפשר למפתח ולדרג את הפניות באופנים שונים

באחת מהחלופות הבאות או בכולם:

3.19.2.1. מספרים חכמים

3.19.2.2. מספרים רצים

3.19.2.3. מטה דטה

3.20. אפשרויות שונות לבניית הפניה וניתובה שיכללו במערכת.

3.20.1. המערכת תאפשר לזהות את פרטי הפונה מתוך מאגר אוכלוסיות הפונים, והוספת פרטי הפונה

במסך הפניה.

3.20.2. המערכת תאפשר להוסיף פרטי הפונה מתוך מנגנון ה"התיידדות".



- 3.20.3. המערכת תאפשר הוספת כתובת האירוע בהתאם למנגנון המפורט להלן כאיתור כתובת.
- 3.20.4. המערכת תאפשר להוסיף את נושא הפניה מתוך טבלת נושאי הפניות בהתאם למתואר להלן בתהליך הוספת נושא הפניה.
- 3.20.5. המערכת תאפשר להוסיף פניה עם מלל חופשי מתוך טבלת מלל חופשי.
- 3.20.6. המערכת תאפשר להפנות ידנית של הפניה ו/או המשימה למטפל.
- 3.20.7. המערכת תאפשר ניתוב אוטומטי של הפניה ו/או המשימה למטפל בהתאם לטבלת הפניות ו/או המשימות.
- 3.20.8. המערכת תאפשר לקשור SLA, לסוג הפניה, לקבוצת פניות מאותו סוג, לפי מנגנון חוקים גמיש. השייך בין ה-SLA לפניות עשוי להיות אוטומטי או ידני. יינתן יתרון למנגנון חוקים שיגדיר שיוך.
- 3.20.9. המערכת תאפשר לשייך פניה אחת ליותר ממטפל אחד.
- 3.21. המערכת תכלול מנגנוני שמירת הפניה ו/או המשימה ב"פנדינג".
- 3.21.1. פנדינג מצד הפונה - מנגנון אשר מאפשר לפונה לשמור את הפניה טרם "שליחתה" באמצעות המערכת, עקב מחסור בפרטים ו"להחיותה" כאשר יחפוץ.
- 3.21.2. פנדינג מצד המקבל - מנגנון אשר מאפשר ל"הקפיא" פניה עם פרטים חלקיים, ולהחיותה לשם השלמת הפרטים והמשך טיפול בה ככל הפניות. יינתן יתרון למערכת אשר תאפשר למוקדן לטפל בפניות "פנדינג" של מוקדן אחר.
- 3.22. מנגנון איתור כתובת
- 3.22.1. המערכת תכלול אפשרות לאיתור כתובת על פי :
- 3.22.1.1. "דקירה" במפת GIS (כולל אפשרות לפתיחת קריאה לצמתי רחובות) ללא שיוך לכתובת ומס בית סמוך
- 3.22.1.2. פוליון
- 3.22.1.3. POI
- 3.22.1.4. למ"ס
- 3.22.1.5. חיפוש אינקרימנטלי
- 3.22.1.6. מלל חופשי
- 3.22.1.7. אפשרות לאיתור כתובת על פי מפתחות נוספים
- 3.23. מנגנון איתור פניות כפולות
- 3.23.1. המערכת תכלול מנגנון לאיתור פניות "כפולות" על פי מגוון חוקים :
- 3.23.1.1. מספר פונה
- 3.23.1.2. פונה ונושא
- 3.23.1.3. מיקום
- 3.23.1.4. תוכן
- 3.23.1.5. תוכן ומיקום
- 3.23.1.6. נושא הטיפול
- 3.23.1.7. תאריך
- 3.23.1.8. מרחק ממקום האירוע
- 3.23.2. יינתן יתרון למערכת שכוללת חוקים גמישים להגדרת פניה כפולה.
- 3.24. איזור אישי
- 3.24.1. המערכת תכלול אפשרות לפונים להגדיר לעצמם אזור אישי ולבחור לעצמו קוד משתמש וסיסמה.

3.24.2. המערכת תכלול אפשרות למשתמשים מורשים ברשות לקשור את הפונים למידע מהאפליקציות התפעוליות.

3.24.3. המערכת תאפשר לפונה לשחזר את הסיסמה שלו לאזור האישי באופן עצמאי ע"י מנגנון "שכחתי סיסמה". הסיסמה תהיה בהתאם לכללי אבטחת מידע הנהוגים ברשות.

3.24.4. המערכת תאפשר למשתמש מורשה לסייע לפונה בשחזור הסיסמה.

3.24.5. באזור האישי יוכל הפונה לפתוח פניות חדשות, לצפות בפניות שלו ולעקוב אחר הטיפול בהן.

3.24.6. המערכת תסייע לפניות שיפתחו באזור האישי במילוי פרטי הפניה ותבצע בדיקות מול קבצי המערכת.

3.24.7. המערכת תכלול אפשרות דחיפת מידע אישי לפונה באזור האישי.

3.25. דרישות מודגשות מהמערכת (שהמצאותם באופן התואם את צרכי הרשות, לשיקול דעתם של חברי ועדת בדיקת האיכות, יעניק ניקוד איכות):

3.25.1. המערכת תכלול טפסים מקוונים שניתנים להצגה באתר האינטרנט בצורה מקוונת לבעלי אזור אישי וטפסים שניתן למלא אותם באופן דיגטלי ללא בדיקות מקוונות לפונים שלא מהאזור האישי.

3.25.2. המערכת תכלול אפשרות להקים טפסים דיגיטליים, נגישים, ללא עזרת מתכנת הטפסים ויכלו להיות מוצגים בצורה מקוונת באתר האינטרנט העירוני, באפליקציות הסלולריות ו/או באתר של הספק. בתהליך הבניית הטפסים ניתן יהיה גם למלא שאלות מורכבות, כאשר המשך תהליך המילוי תלוי באופן התשובה. לדוגמא ענה תשובה א' המשך מילוי הטופס הינו שדות מסויימים. במידה וסימן שדה ב' יוצג אוסף שדות אחר.

3.25.3. המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לקלוט באופן אוטומטי ולנתח פניות מדואר אלקטרוני, מרשתות חברתיות, מפקס.

3.25.4. המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לשמור פניות "פנדינג" באזור האישי (פניות שטרם הושלמו) והפיכתן לפניות פעילות.

3.25.5. המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לשמור פניית "פנדינג" והפיכתה לפעילה באזור של מקבל הפניה.

3.25.6. המערכת תאפשר לבחור את נושא הפניה – מתוך עץ נושאים.

3.25.7. המערכת תאפשר לקשור מנגנון רמת שירות לכל פניה ופניה ע"י משתמש מורשה.

3.25.8. המערכת תאפשר להקים ולקשור תסריטים של טיפול בפניה לכל נושא פניה ע"י משתמש מורשה.

3.25.9. המערכת תכלול אפשרות להגדרת "הוט קיי" לחיבור פונקציות ע"י המשתמש.

3.25.10. המערכת תכלול אפשרות להוספה לפניה ולמשימה ע"י הפונה של מסמכים וצירופות, תמונות, מסמכים, קבצים קוליים או כל קובץ ממוחשב אחר

3.25.11. המערכת תכלול אפשרות להתאים את מבנה הטפסים המקוונים לכל סוג פניה כולל אפשרות להוסיף, טפסים ולשנותם.

3.25.12. המערכת תכלול אפשרות להוספת / הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת.

3.25.13. המערכת תכלול אפשרות למילוי הטפסים המקוונים ממקורות חיצוניים.

### 3.26. צפייה ומעקב אחר פניות

3.26.1. בפתיחת פניה יקבלו הפונים מספר פניה וסיסמה שבאמצעותם יוכלו לעקוב אחר הטיפול בפניהם.

3.26.2. פונה באזור האישי יוכל לעקוב אחר פניותיו גם דרך האזור האישי וגם במעקב באמצעות מספר

סיסמה ומספר פניה. פונה ללא אזור אישי יוכל לעקוב אחר פניותיו רק באמצעות מספר הפניה ו/או טלפון נייד וסיסמה.

3.26.3. אופן הצפייה בפניות יהיה כדלקמן:

יכולת לאתר פניה תעשה לפי הגורמים הבאים:

3.26.3.1. מספר פניה

3.26.3.2. תאריך ושעה

3.26.3.3. מספר פונה

3.26.3.4. טלפון של הפונה

3.26.3.5. סוג הפניה ותאריך הפניה

3.26.3.6. מטפל

3.26.3.7. אגף

3.26.3.8. מחלקה

3.26.3.9. שם הפונה

3.26.3.10. כתובת הפונה

3.26.3.11. כתובת האירוע

3.26.3.12. פניות פתוחות

3.26.3.13. פניות סגורות

3.26.3.14. פניות פתוחות שזמן ה-SLA שלהן עומד להסתיים במועד שיוגדר ע"י המחפש.

לדוגמא: עובד יוצא לחופשה בתאריך מסוים, רוצה דוח של כל הפניות שמועד הטיפול

בהן אמור להסתיים בתאריך היציאה לחופש והן עדיין פתוחות כרגע.

### 3.27. משלוח SMS

3.27.1. המערכת תאפשר משלוח מסרונים לפונים בזמן פתיחת הפניה ו/או המשימה והכל בהתאם להסכם רמת השרות הרלוונטית לפניה ו/או למשימה.

3.27.2. המערכת תאפשר הגדרת מבנה המסרון כמתואר בתבנית שלהלן:

3.27.3. משלוח SMS ע"פ תבניות שונות המוגדרות במערכת בכל שינוי סטטוס של פניה (פתיחה, סגירה

וכו סטטוס אחר). תינתן אפשרות לשלוט בטקסט ההודעה בהתאם לסטטוס הפניה ולשרשר

לטקסט ההודעה נתונים מערכתיים הקשורים לפניה ולפונה (לדוגמא: פנייתך בנושא XYZ

מתאריך ABC, טופל ע"י TYU והסתיימה בתאריך FGH וכו'). כולל אפשרות לצירוף תמונות

מתוך הקריאה, להוכחת ביצוע הטיפול. (תמונה אחת ו/או עד 4 תמונות).

3.27.4. המערכת תאפשר לרשות להשתמש בספק מסרונים משלה ואז לא תחוייב בעלות כלשהי. באחריות הספק לבצע ממשק מול ספק הרשות.

3.27.5. הספק יאפשר לרשות לרכוש חבילות מסרונים שישלחו על ידו בהתאם למפורט בהצעתו.

### 3.28. יזום, קידום ושיווק בשיגרה ובחרום

3.28.1. המערכת תנוהל כמערכת ניהול קשרי לקוחות אקטיבית לצורך שיווק וקידום פעילות הרשות

3.28.2. המערכת תאפשר לרשות להשתמש במידע הנאגר במערכת לצרכיה.

3.28.3. להלן דוגמאות:

3.28.3.1. הגדרת אוכלוסיית יעד קבועה או חד פעמית באמצעות חיתוך על פי פרמטרים שישונו מעת לעת.

3.28.3.2. ניהול של האוכלוסייה שהוגדרה באמצעות עדכון שוטף של החברים בה.

3.28.3.3. שמירה על פי בחירה של האוכלוסייה שהוגדרה מבלי לאפשר להוסיף אליה חברים.

3.28.3.4. יבוא אוכלוסייה ממערכת חיצונית ושמירתה במערכת.

3.28.3.5. יצירת אוכלוסייה חדשה על פי כל חיתוך אפשרי.

3.28.3.6. אפשרות מתן הרשאות לצפייה באוכלוסייה שהוגדרה.

3.28.3.7. אפשרות דיוור בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא"ל, פקס, מייל, מסרונים, רשתות חברתיות, שרת שיחות טלפון יוצאות). יתרון יינתן למערכת אשר מסוגלת להשיב למקבל ההודעה (דוגמא: Replay להודעת SMS). יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות מקבל ההודעה (לדוגמא ע"י Reply להודעת SMS).

3.28.3.8. המערכת תאפשר בעת חרום להודיע לאוכלוסיות שונות על דרכי הגעה מאירוע ו/או פינוי מאירוע.

3.28.3.9. המערכת תאפשר בעת חרום להודיע לאוכלוסיות שונות על פינוי מאזור פגוע או מיקום של אספקת מים חשמל.

3.28.3.10. המערכת תאפשר לעודד רישום לחוגים, מכירת אירועים וכרטיסים, מועדי אירועים עירוניים ועוד.

3.28.3.11. המערכת תאפשר לייצר גרפי פעילות במחלקות השונות ולחלץ צווארי בקבוק.

3.28.3.12. המידע שיתקבל במערכת ישמש כלי עזר לקבלת החלטות ניהוליות ברשות, באמצעות דשבורדים, BI מתקדם, דוחות תומכים ועוד.

### 3.29. מודול חרום

3.29.1. המערכת תהגר בזמן חרום למוקד הפעלת חרום של הרשות. במוקד זה פועל שולחן עגול שמסביבו יושבים נציגי מכלולים המטפלים כל אחד בתחומו. השולחן מנוהל ע"י ממונה חרום מטעם הרשות.

3.29.2. למערכת ידווחו בזמן אמת אירועים מהשטח והמערכת תנהל יומן אירועים מתגלגל. תינתן אפשרות להציג את כל האירועים בלבד ו/או את כל הדיווחים הקשורים לאירוע. ניתן יהיה לסמן ע"י כל מתבונן את האירועים שנצפו על ידו. ניתן יהיה לסדר את העמודות הקשורות לאירוע כגון זמן תיאור בסדר שונה ע"י כל צופה בנפרד. ניתן יהיה לקשור תסריטי פעילות לאירוע בהתאם לסוג האירוע.

3.29.3. ניתן יהיה לדלל (ו/או לגרוע) חלק מהדיווחים עקב היותם בלתי רלוונטיים.

3.29.4. ניתן יהיה להנחות ו/או להורות באמצעות תיבות דיאלוג (צ'אט) לחלק מהמכלולים ו/או לקבוצת מכלולים ו/או למכלול אחד בהתאם להחלטת ממונה החרום. כמו כן ניתן יהיה לשוחח באמצעות

תיבות הדיאלוג בין כל יושבי השולחן ו/או כל המכלולים ו/או לחלק מהמכלולים ו/או בין מכלול למכלול.

3.29.5. ניתן יהיה להציג את האירועים והשתלשלות על גבי מפות. כמו כן ניתן יהיה להציג מסלולי הגעה ופינוי לאירוע על פי צורך על גבי מפה.

3.29.6. כל הפעילויות כולל המחיקות הגרועות והדילולים יהיו לוגיות בלבד לא תתבצע מחיקת נתונים.

3.29.7. יינתן יתרון למערכת שתהיה בה אפשרות לקבל ו/או ליצא מידע ממערכת שוע"ל.

### 3.30. אפליקציה סולרית – אפליקציות מטפלים

3.30.1. המערכת תכלול מודול (אפליקציה סולרית).

3.30.2. האפליקציה תותקן במכשירי הסלולר של עובדי הרשות (ללא הגבלת משתמשים) אנדרואיד ו-IOS. האפליקציה תאפשר לקבל פניות מהמוקד.

3.30.3. ניתן יהיה להוריד את האפליקציה ע"י קבלת הרשאה מקודדת.

3.30.4. ניתן יהיה לצפות בכל הפניות והמשימות המופנות למפעיל האפליקציה.

3.30.5. ניתן יהיה לצפות בכל הפניות והמשימות הקשורות למטפלים הכפופים אליו.

3.30.6. ניתן יהיה לצפות בפניה ובמסמכים הקשורים לפניה, לנתבה למטפל אחר, לסגור את הפניה ו/או לבצע כל פעולה שניתן לבצע מתחנת העבודה הרגילה.

3.30.7. ניתן יהיה לצרף לפעולת הסגירה ו/או הניתוב מסמכים וצילומים מסוגים שונים בין השאר המעידים על סיום הטיפול במשימה ו/או בפניה.

3.30.8. האפליקציה תאפשר למטפל לבקש הבהרות נוספות כגון מיקומים והנחיות הקשורות לביצוע הפניה ו/או המשימה.

3.30.9. האפליקציה תאפשר למנהל ליצור פניה ו/או משימה חדשה פרטנית ו/או קיבוצית ו/או לקבוצה מוגדרת של משתמשים בהתאם להרשאות שעומדות לו.

3.30.10. האפליקציה תתריע על אי עמידה ביעדים ו/או על משימות ופניות שמתקרבות לאי עמידה ביעדים.

3.30.11. האפליקציה תאפשר למפעיל לסדר את משימותיו לפי עדיפויות שונות כגון קירבה גאוגרפית, דחיפות הטיפול, אמצעים לטיפול שנמצאים בידיו ועוד.

3.30.12. האפליקציה תאפשר למנהל לקבל התפלגויות שונות של הפעילויות שבאחריות הכפופים לו ברמה פרטינית, אגרגטים, תוך כדי מעבר בדרייל דאון מהכלל אל הפרט.

3.30.13. האפליקציה תאפשר למנהל לצפות בנתונים ברמה של גרפים ו לוחות מכוונים.

3.30.14. אפליקציה זו תהיה זמינה החל מהיום הראשון להפעלת המערכת ועלותה בהתאם למפורט בהצעת המציע.

### 3.31. מודול סקרים

3.31.1. המערכת תכלול מודול סקרים, ניתן יהיה להגדיר שאלון מקוון שישלח לפונה בכל שלב של הטיפול.

3.31.2. המערכת תאסוף את הנתונים ותאפשר לנתח אותם.

3.31.3. המידע יוצג באגרגטים, גרפים ובאמצעות לוחות מכוונים.

3.31.4. ניתן יהיה לשמור סקרים קודמים ולהשוות בין תוצאותיהם.

### 3.32. בקרה ומידע בעמדת הניהול ברמות השונות של המערכת

3.33. המערכת תאפשר הצגת מידע סטטיסטי בזמן אמת כולל חישוב של ממוצעים לתקופה שתוגדר

כפרמטר על נתוני תורים ברמת מוקד קבלת קהל, ברמת שעת פעילות בודדת ביום פעילות, ברמת

עמדת קבלת הקהל וברמת התור הבודד.

3.34. המערכת תציג את כמות הפניות והמשימות בתור.

- 3.35. המערכת תציג את קצב התקדמות התור לטיפול בפניות ובמשימות ועומס בתור.
- 3.36. המערכת תציג את זמני שירות על פי מגוון חתכים מחלקתי / יחידתי / נותן שרות.
- 3.37. המערכת תספק מידע על זמני הטיפול והביצוע של הפניות והמשימות.
  - 3.37.1. המידע יוצג במגוון אמצעי תצוגה: לוחות מכוונים, גרפים, אגרגטים, פרטני.
  - 3.37.2. ע"ג מסך תחנת העבודה בהתאם להרשאות המתאימות.
  - 3.37.3. כדוח מודפס.
  - 3.37.4. כקובץ שאפשר ליצא לגיליון אלקטרוני (Excel).
- 3.38. המערכת תתריע למנהל בזמן אמת על בסיס פרמטרים של התנהגות תורים על עומסים ו/או זמן המתנה ארוך לשרות.

#### 4. שלב ב' - תכולת המערכת ומועדי עליה לאוויר הרצויים לרשות.

- 4.1. שלב זה יאפשר קשרים עם המערכות התפעוליות באגפי/מחלקות הרשות השונות.
- 4.2. בשלב זה מתחייב הספק הזוכה לחבר במחיר המפורט בהצעתו עד 30 תהליכי עבודה עבור כל יחידה ארגונית (אגף או מחלקה) עם המערכות התפעוליות וזאת על פי החלטה הרשות. יחידה ארגונית לצורך הענין היא יחידה המפעילה את כל אחת מהמערכות הבאות: מערכות הגביה, החינוך, החינוך הלא פורמאלי, מערכת השכר, הפיננסיות, המצלמות והמערכות ההנדסיות.
- 4.3. במידה ונדרש תשלום תמורת החיבור לספקי המערכות הממוחשבות, תשא בעלות התשלום הרשות המקומית.
- 4.4. תאריך עליה לאוויר הנדרש לרשות בהתאם ייקבע מול הרשות המזמינה בהתאם להזמנת העבודה ברמת שלבים א' ו-ב', והכל ברמת אגף ו/או יחידה ארגונית עירונית.
- 4.5. הספק יבנה תוכנית עבודה מנוהלת באמצעות גאנט מעקב שיכיל את כל המשימות הנדרשות הן מצידו והן ממשימות התלויות ברשות.
- 4.6. הפניות והמשימות בכל אחד מהאגפים ויחידות העירייה השונות ינוהלו באותה דרך כמו פניות המוקד כפי שתוארו בכל מסמכי המכרז.
- 4.7. כל התשלומים לספקי המערכות התפעוליות תמורת הפיתוחים בצד של המערכות התפעוליות ישולמו ישירות ע"י הרשות לספקי המערכות התפעוליות.

#### 4.8. מערכת הגביה

- 4.8.1. מערכת ה-C.R.M תדע להתממשק למערכת הגביה, להפעיל מסכים תפעולים של מערכת הגביה, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה-C.R.M.
- 4.8.2. במקרה שמערכת ה-C.R.M הופעלה מתוך מערכת הגביה תחזור השליטה למערכת הגביה לאחר השלמת המשימות.
- 4.8.3. המערכת תדע להציג מסכי גביה כגון בקשה למתן הנחה, הגשת ערער או השגה.
- 4.8.4. המערכת תדע לעקוב אחר הטיפול בתהליך. המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות הרשות מול המשלמים, עמידה בלוחות זמנים בטיפול במשלמים אלה, להודיע למשלמים על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו.

#### 4.9. מערכת החינוך

- 4.9.1. מערכת ה-C.R.M תדע להתממשק למערכת החינוך, להפעיל מסכים תפעולים של מערכת החינוך, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה-C.R.M.

4.9.2. במקרה שמערכת ה-C.R.M הופעלה מתוך מערכת החינוך תחזור השליטה למערכת החינוך לאחר השלמת המשימות.

4.9.3. המערכת תדע להציג מסכי חינוך כגון בקשה לרישום לגני ילדים, לבתי ספר, לחטיבות, לתיכונים, הגשת ערער או השגה על רישום ו/או על שיבוץ.

4.9.4. המערכת תדע לעקוב אחר הטיפול בתהליך. המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות הרשות מול התושבים, עמידה בלוחות זמנים בטיפול בתושבים אלה, להודיע לתושבים על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו ולהודיע לתושבים על תוצאות השיבוצים ו/או על תוצאות הערעורים שהגישו.

#### 4.10. מערכת החינוך הלא פורמאלי – חוגים/קטנות/צהרונים וכו'

4.10.1. מערכת ה-C.R.M תדע להתממשק למערכת החינוך הלא פורמאלי, להפעיל מסכים תפעולים של מערכת החינוך הלא פורמאלי, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה-C.R.M.

4.10.2. במקרה שמערכת ה-C.R.M הופעלה מתוך מערכת החינוך הלא פורמאלי, תחזור השליטה למערכת החינוך הלא פורמאלי לאחר השלמת המשימות.

4.10.3. המערכת תדע להציג מסכי חינוך לא פורמאלי, כגון בקשה לרישום לחוגים, לקונסרבטוריון, למופעים, לקייטנות, לבתי ספר של קיץ, להצגות, לרכוש כרטיסים ועוד.

4.10.4. המערכת תדע לעקוב אחר הטיפול בתהליך. המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות הרשות מול התושבים, עמידה בלוחות זמנים בטיפול בתושבים אלה, להודיע לתושבים על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו ולהודיע לתושבים על תוצאות השיבוצים ו/או על תוצאות הרכישות ולהפיק כרטיסי כניסה ותעודות השתתפות. המערכת תדע להודיע על ביטולים ושינויי מועדים.

#### 4.11. מערכת השכר

4.11.1. מערכת ה-C.R.M תדע להתממשק למערכת השכר, משאבי אנוש והנוכחות (להלן – "מערכת השכר"), להפעיל מסכים תפעולים של מערכת השכר, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה-C.R.M.

4.11.2. במקרה שמערכת ה-C.R.M הופעלה מתוך מערכת השכר, תחזור השליטה למערכת השכר לאחר השלמת המשימות.

4.11.3. המערכת תדע להציג מסכי שכר, כגון: בקשה לחופשה, היעדרות, דווח מחלה, בקשה לרישום לקורסים.

4.11.4. המערכת תדע לעקוב אחר הטיפול בתהליך. המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות הרשות מול העובדים, עמידה בלוחות זמנים בטיפול בעובדים אלה, להודיע לעובדים על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו ולהודיע לעובדים על תוצאות הבקשות ו/או על תוצאות הדיווחים, המערכת תדע להודיע על ביטולים ושינויי מועדים.

#### 4.12. מערכות פיננסיות

4.12.1. מערכת ה-C.R.M תדע להתממשק למערכות הפיננסיות, להפעיל מסכים תפעולים של המערכות הפיננסיות, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה-C.R.M.

4.12.2. במקרה שמערכת ה-C.R.M הופעלה מתוך המערכות הפיננסיות, תחזור השליטה למערכות הפיננסיות לאחר השלמת המשימות.

4.12.3. המערכת תדע להציג מסכים מתוך המערכות הפיננסיות, כגון בקשה לרישום למאגר הספקים של הרשות, רכישת מכרזים, הגשת שאלות למכרזים, מתן מידע לספקים ולרוכשים, הגשת חשבונות עסקה, אישורי ביטוחים ועוד.

4.12.4. המערכת תעקוב אחר הטיפול בתהליך. המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות הרשות מול הספקים, עמידה בלוחות זמנים בטיפול בספקים אלה, להודיע לספקים על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו ולהודיע לספקים על החלטותיה ו/או על תוצאות הרכישות והמכרזים ולהפיק הזמנות רכש. המערכת תדע להודיע על ביטולים ושינויי מועדים וכן תדע המערכת להודיע לספקים על התקדמות הטיפול בחשבוניות שהגישו.

#### 4.13. מצלמות

4.13.1. המערכת תתממשק למערכת המצלמות העירונית ותאפשר להפוך ארוע מצולם בזמן אמת לפניה במערכת ה-C.R.M ניתן יהיה לצרף את קטע הצילום כקובץ מצורף לפניה ו/או ליצור לינק לקטע הצילום המוקלט.

#### 4.14. מערכות הנדסיות

4.14.1. מערכת ה-C.R.M תדע להתממשק למערכות הנדסיות (מערכת לניהול ועדות תכנון, רישוי ובניה), להפעיל מסכים תפעולים של מערכות אלה, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה-C.R.M.

4.14.2. במקרה שמערכת ה-C.R.M הופעלה מתוך המערכות ההנדסיות תחזור השליטה למערכות ההנדסיות לאחר השלמת המשימות.

4.14.3. המערכת תדע להציג מסכים מתוך המערכות ההנדסיות, כגון בקשות למידע על תהליכי הרישוי והבניה, התקדמות הטיפול בתהליכים, השלמת מסמכים, פניות להשלמת מסמכים, אפשרות לתשלום ומעקב אחר תשלומי אגרות והטלים וכל הנדרש לשיפור שירות הלקוחות באפי ויחידות ההנדסה..

4.14.4. המערכת תעקוב אחר הטיפול בתהליך. המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות הרשות מול המבקשים כולל עמידה בלוחות זמנים בטיפול בלקוחות ובמבקשי המידע, המערכת תודיע ללקוחות ולמבקשי הבקשות על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו, תאפשר להשלים את החסר ותעדכן את המבקשים והלקוחות על החלטותיה ו/או על תוצאות הטיפול בפניות ובבקשות בכל שלב.

### 5. כללי, כמויות, היקפי נתונים ותפוקות המערכת.

הספק יפרט את יכולות המערכת המוצעת ביחס לכל אחד מהסעיפים להלן.

על בסיס הנתונים והמערכת לתמוך בהיקף משתמשים/תנועות:

- 5.1. המערכת תהיה מסוגלת לנהל הקף בלתי מוגבל של פניות ומשימות.
- 5.2. הספק יפקיד את קוד הכניסה למערכת בידי הרשות ולמנהל המערכת מטעם הרשות תהיה גישה לבסיס הנתונים ולשרת.
- 5.3. למערכת תהיה יכולת שמירת קבצים היסטוריים לפחות של 10 שנים, ניתן יהיה לנעול שנה שהפעילות בגינה הושלמה לצפייה והפקת דוחות בלבד. ניתן יהיה לנהל מספר שנים פעילות במקביל, שנה נוכחית, שנה הבאה ושנים היסטוריות וכל זאת לצורך תחקור.
- 5.4. על המערכת לנהל את דיווחי הפניה, החל מהדיווח הראשוני ועד השלמת הטיפול בגינה, סגירת שנה לא תפסיק את פעילויות הטיפול בפניה גם אם נפתחה בשנים קודמות.
- 5.5. מאגר נתונים, של המערכת, יהיה גמיש וניתן יהיה להוסיף למערכת טבלאות, נתונים, שדות וכל מידע אחר הדרוש לביצוע השרות. לא ניתן יהיה למחוק נתונים מהמערכת אלא לסמנם כמחוקים בלבד



ולאפשר לא לצפות בהם. ניתן יהיה למשתמש מורשה לצפות בנתונים שנמחקו או השתנו ולבדוק מי שינה אותם.

- 5.6. במקרה של חבלה או פגיעה שלא במזיד, ניתן יהיה להחזיר את בסיס הנתונים למצב שלפני הפגיעה.
- 5.7. במקרה של פגיעה בידי משתמש במזיד או בטעות ניתן יהיה להחזיר את הנתונים שנפגעו ע"י משתמש מסוים לתאריך שלפני הפגיעה.
- 5.8. הספק ישמור גיבויים בחצרו, בחצרי הרשות ובמקום שהרשות תורה לו לעשות כן.
- 5.9. הספק ינהל אתר גיבוי שיאפשר למערכת להתאושש בתוך שלושה ימי עבודה במקרה אסון.
- 5.10. המערכת תשמור נתוני תכתובות ומסמכים לסוגיהם, כולל צילומים והקלטות.
- 5.11. המערכת תתעד נתוני משלוחים ודיווחים למערכת וממנה.
- 5.12. היישום במערכת יאפשר גמישות לשינויים בתהליכי עבודה, הגדרת דוחות המופקים מן המערכת והגדרת הרשאות לביצוע פעילויות שונות, לעדכון וצפייה וכו'.
- 5.13. המערכת תאפשר ייבוא וייצוא של נתונים ל- קבצי אופיס.
- 5.14. המערכת תאפשר קישור לסורקים מכל הסוגים ותאפשר לקשר כל קובץ במבנה מוכר לכל ישות במערכת.
- 5.15. למערכת תהיה יכולת שליחת תדפיס במייל או בפקס (במידה והוקם שרת פקסים) ישירות מהמערכת כתדפיס תבנית מסמך PDF.
- 5.16. למערכת תהיה יכולת הגדרה של מבני קליטת ו/או יצוא קבצים לפי שדות נדרשים.
- 5.17. במערכת יתקיים ממשק פנימי בין כלל המרכיבים של המערכת.
- 5.18. המערכת תכיל בסיס נתונים הכולל את כל סוגי הפניות, המשימות והסכמי רמות השרות בגין כל פניה.
- 5.19. המערכת תכיל תת מערכת לבקרת קליטה והתראות המנטרת ומתריעה על אי עמידה בהסכמי רמת השרות (המערכת תזהה מי דווח ולא נקלט גם אם לא התקבלו פניות) ומנגנון אסקלציה למנהלו של המטפל בעת חריגה מ SLA.
- 5.20. המערכת תכלול מנגנון הפקת דוחות.
- 5.21. המערכת תכלול מנגנון דיווח בזמן אמיתי של סטאטוס הטיפול והבעיות הפתוחות הן בצד הפונה והן בצד הרשות.
- 5.22. המערכת תספק כל דו"ח נדרש. תינתן אפשרות לשלוח נתונים לדוחות על פי כל נתון הקיים במערכת ו/או צירף של מספר נתונים. יתאפשר סינון ומיון על פי כל נתון.

## 6. שלבי ואופן התנהלות הפרויקט

- 6.1. לכל רשות הוקצבו שעות אפיון עם היועץ המלווה את המערכת. על הספק לתאם עם היועץ ולהתאים את מערכתיו לאפיוני וצרכי כל רשות ורשות לפני ההתקנה.
- 6.2. תיבנה תוכנית עבודה מפורטת ותנוהל כגאנט שיכיל את כל משימות הספק וכל משימות שעל הרשות לבצע.
- 6.3. בשלב א' הרשות תתקשר עם הספק הזוכה לתקופת ניסיון בת 12 חודשים ובה תותקן המערכת במוקד העירוני אצל כל המטפלים הרלוונטיים ובכל אגפי, מחלקות והיחידות הארגוניות של הרשות – בהתאם לצרכי הרשות.
- 6.4. במידה והניסיון יוגדר כמוצלח (ע"י הרשות בלבד וללא זכות ערעור לספק) תורחב ההתקשרות ל-4 שנים נוספות.

6.5. במידה והרשות תחליט לבצע את שלב ב' בחלק מיחידות העיריה. יתבצע אפיון של החיבור והשלכותיו ואז יחוברו המערכות הממוחשבות והמשתמשים באגף ההכנסות, אגף משאבי אנוש, אגף גזברות הרשות ואגף ההנדסה (על פי החלטת הרשות ובהתאם לתעריפים בהצעת הספק) למערכת הנבחרת (הכוונה למערכות התפעוליות של הרשות) במידה והרחבה זו תוגדר כמוצלחת לאחר 12 חודשי הפעלה (ע"י הרשות בלבד וללא זכות ערעור לספק), תתקשר הרשות עם הספק ל עד שלוש תקופות נוספות של שנתיים בכל פעם (הרשות תוכל להפסיק את ההתקשרות בהודעה של 30 יום מראש ותשלם את התמורה לספק עד מועד ההפסקה בלבד).

6.6. הספק הזוכה יתקין ויתחזק על חשבונו את המערכת ישאב את הנתונים הדרושים לה מכל מערכת שהנגישות אליה מותרת לו על פי דין או אפשרית מבחינת הטכנולוגיה שלה.

6.7. על כל הסכומים שינקוב הספק בהצעתו יתווסף מע"מ. (הסכומים ירשמו ללא מע"מ) כל הסכומים כוללים את העלות הכוללת כולל רישיונות מכל מין וסוג.

6.8. הרשות רשאית שלא להזמין מהספק חלק מהמרכיבים הכלולים בהצעתו מסיבות מקצועיות ולהזמין רכיבים אלה מספק אחר, במקרים אלה תחול האחריות הכוללת על הזוכה במכרז. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לא להתקשר אם אף אחד מהספקים.

6.9. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לנהל משא ומתן עם הספק הזוכה, לשלם עלויות צד ג' על חשבונה (רשיונות במידה וקימות עלויות כאלה) ולהפחית עלויות אלה מהספק הזוכה.

6.10. פיילוט:

6.10.1. השנה הראשונה לשלב א' וב' לגבי כל אגף ו/או יחידה ארגונית בנפרד יוגדרו כל אחת בנפרד כפיילוט.

6.10.2. בתקופת הפיילוט יידרש הספק למסור לרשות דיווחים ומדידות בהתאם להחלטות הרשות.

## 7. תיאור כולל של המוצרים והשירותים

7.1. הספק יתאר את המערכות אותם הוא מציע לספק לרשות כל מוצר ותכונותיו, התפוקות שניתן לקבל מהמוצר ואת היתרונות הכספיים והארגוניים שניתן להפיק ממנו.

7.2. הספק יתאר את הקשר שבין המערכות שהציע לבין עצמן ואת הקשר בין לבין מערכות אחרות הקיימות בשוק.

7.3. הספק יתאר מי עתיד מטעמו להפעיל את המערכות ומה נדרש לכך מהו נסיונו ואילו התקנות דומות ביצע והיכן.

7.4. הספק יתאר איך תופעלנה המערכות ע"י הרשות בתפעול עצמי בעתיד.

7.5. הספק יאשר כי מקובל עליו שהרשות תהיה רשאית לדרוש מהמציע שינויים בטכנולוגיה, במתודולוגיה, בהקף ההצעה, באופן היישום, בהתקנה ובהטמעה כתנאי להתקשרות עמו, אי הסכמת המציע תפסול את הצעת המציע ותאפשר לאשכול להתקשר עם המציע שהחלופה שהציע קיבלה את הציון הטוב באיכותו שלאחר החלופה הזוכה.

## 8. הדרכה והטמעה

8.1. מחיר המערכת יכלול הדרכה של 6 שעות לכל קבוצת משתמשים.

8.2. מחיר המערכת יכלול הדרכה של ארבע שעות למנהל המערכת.

- 8.3. מחיר המערכת יכלול אספקת מידע ועדכונים שוטפים על גרסאות ומוצרים חדשים.
- 8.4. מחיר המערכת יכלול תיעוד והסבר על פונקציות רלוונטיות במערכת.
- 8.5. מחיר המערכת יכלול חוברות הדרכה למשתמש, סרטוני הדרכה.
- 8.6. מחיר המערכת יכלול קישור לאתר הדרכה של הספק.

## 9. אחריות ושירות אפליקטיבי

- 9.1. מחיר המערכת כולל אחריות לכל שנות ההתקשרות כולל שנות האופציה שיממוש.
- 9.2. מחיר המערכת כולל אחריות לפעולה תקינה של כל רכיבי המערכת, כולל:
  - 9.2.1. תיקוני באגים.
  - 9.2.2. שדרוגי גרסה, במידה ותשוחזר במסגרת שנות ההתקשרות והאופציה.
  - 9.2.3. טיפול בתקלות הקשורות בהתקנה באינטגרציה ובתפעול תקין של המערכת.
  - 9.2.4. טיפול בתקלות תוכנה.
  - 9.2.5. תמיכה בהורדת נתונים שוטפת מהמערכות התפעוליות (מפתחות ושדות לבדיקה ואימות תקינות הבקשה)

## 10. רמת שירות (SLA)

- 10.1. זמן לסיום טיפול בתקלה משביתה – עד 24 שעות מפתיחתה אצל הספק (שעות פעילות החברה).  
תקלה משביתה: אירוע הנובע מכשל בתוכנה או בחומרה של המערכת שלא עקב שימוש לקוי של המזמין במערכת או עקב כח עליון והמונעת ניהול תור במוקד קבלת קהל או בעמדה נותנת שירות.  
 מדידת השעות תיעשה ברצף ממועד הפתיחה.
- 10.2. זמן לסיום טיפול בתקלה רגילה – עד 24 שעות מפתיחתה אצל הספק.  
תקלה רגילה: כל תקלה שאינה משביתה.
- 10.3. מדידת השעות תיעשה לפי חלונות זמן השירות הסטנדרטי אצל הספק.

## 11. טיפול בתקלות

- 11.1. הספק יפעיל מוקד תמיכה טלפוני שיפעל כלהלן:
- 11.2. כל פניה של הלקוח תתועד עם הפרטים הבאים: סיבת הקריאה, שם הפונה, מועד פתיחת התקלה ומועד סגירתה
- 11.3. עם פתיחת תקלה במוקד יקבל הפונה מספר תקלה חד ערכי, אשר ישמש למעקב אחר סטטוס הטיפול בתקלה.
- 11.4. תהליך הטיפול בתקלה יתבצע כלהלן:
  - 11.4.1. הלקוח ידווח על התקלה למוקד התמיכה בטלפון/בפקס/בדוא"ל.
  - 11.4.2. הספק יתעד את הפניה כמתואר לעיל.
  - 11.4.3. הספק יוכל לנסות ולטפל בתקלה בכלים מרוחקים. אם לא הצליח ימשיך את הטיפול באמצעות טכנאי שטח.

11.4.4. הטכנאי יחתים את נציג הלקוח על טופס ובו פרטי התקלה והטיפול בה.

## 12. מנגנון קנסות

- 12.1. הרשות תחייב את הספק בסך של 100 ₪ בגין כל הוראת תשלום אותה תבצע עקב קיומו של צו עיקול כנגדו אשר הוטל על הכספים המגיעים לו מהרשות.
- 12.2. הרשות תחייב את הספק בסך של 100 ₪ עבור כל יום עיכוב בהמצאת אישור קיום ביטוחים בתוקף כמפורט בהוראות ההסכם, החל ממועד פקיעת תוקפו של האישור הקודם.
- 12.3. הרשות תחייב את הספק בסך של 500 ₪ עבור כל יום עיכוב מהלוח שהוסכם בין הצדדים מראש בהטמעת הדרישות במפרט.
- 12.4. הרשות תחייב את הספק בסכומים המפורטים להלן בשקלים חדשים, עבור כל עיכוב במתן מענה בניגוד למתחייב בסעיף רמת השירות (SLA) לעיל.
- החייב יבוצע לאחר הודעה בכתב מטעם הממונה לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כמפורט להלן, ובדיקה טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להשלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו.

תאור התהליך	כל יום עד חודש פיגור	כל יום מעל חודש פיגור ועד חודשיים	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
תקלה קריטית - אי זמינות המערכת בענן לרשות או עבור לקוחותיה, או חוסר יכולת תפקוד המערכת לטובת השירותים להם נרכשה	50	100	100
תקלה שאינה קריטית – אינה משביתה	50	100	100
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע	50	100	100
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	50	100	100
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	50	50	50
תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת	50	50	50
אי מסירת תיעוד על פי הנדרש	50	50	50
פיגור בתוכנית ההסבה	100	100	100
פיגור בתוכנית ההטמעה	50	50	50
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	50	50	50
אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק	50	50	50

## 13. אפיון מפורט

עבור כל יחידה/מוקד קבלת קהל יבצע הספק הזוכה אפיון מפורט של המערכת שיתייחס לכל מרכיבי המערכת. היחידות בהן תתבצע העבודה יוגדרו לפני החתימה על ההסכם.

מכרז מס' 1/21

מסמך ב(1) –

הערכת הצעות ספקים

## מסמכי הערכה ובדיקת תנאי סף

### 1. פרטים על המשתתף

- 1.1. שם המשתתף: \_\_\_\_\_
- 1.2. ת.ז או ח.פ: \_\_\_\_\_
- 1.3. מען המשתתף: \_\_\_\_\_
- 1.4. שם איש הקשר אצל המשתתף: \_\_\_\_\_
- 1.5. תפקיד איש הקשר: \_\_\_\_\_
- 1.6. טלפונים: \_\_\_\_\_
- 1.7. דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

### 2. ניסיון המשתתף להוכחת תנאי הסף שבסעיף 5.2

מציע בעל ניסיון בשנים 2019-2020, באספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות נשוא המכרז לשתי רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים לפחות, כאשר לפחות באחד/ת מהם המערכת עובדת לפחות שנתיים רצופות מאז הטמעתה.

להוכחת בעמידת תנאי סף זה יש לצרף אסמכתאות לרבות המלצות מרשויות מקומיות או תאגידי מים וכן למלא את הטבלה הבאה:

שם הרשות המקומית /תאגיד מים	שנות ביצוע השירותים	שם ותפקיד איש הקשר ברשות	טלפון איש קשר	משך השימוש במערכת ברצף מאז הטמעתה

שם המציע: \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**טבלת קביעת איכות ההצעה (טבלה זו תמולא עבור כל קבוצת רשויות בנפרד).**

מס"ד	תיאור הסעיף	ניקוד מרבי	ציון
1	התרשמות ניסיונו של הספק ברשויות מקומיות ו/או בגופים ציבוריים	10	
2	התרשמות ממנהל הפרויקט מטעם הספק	5	
3	התרשמות ממערכת המוקד העירוני	5	
4	התרשמות מהיכולת לבנות את אוכלוסית הפונים מאוכלוסיות המקור ולבצע בה עדכונים שוטפים באופן אוטומטי	3	
5	התרשמות מהיכולת להקים ולהסב את תהליכי העבודה ממערכות קיימות	3	
6	התרשמות מהיכולת להגדיר תהליכי עבודה בטור ובמקביל	2	
7	התרשמות מאופן ניהול טבלאות המערכת הסכמי רמת שרות	2	
8	התרשמות מהיכולת לאינטגרציה עם המרכזיה	3	
9	התרשמות מהיכולת ליצור אינטגרציה עם מערכת לניהול תורים	2	
10	התרשמות ממודול מנהל המידע, היכולת לעדכן, אופן החיפוש בו	2	
11	התרשמות מבניית הפניה ו/או המשימה וניתובה	2	
12	קיום מנגנון פנדינג	2	
13	מנגנון לאיתור כתובות	2	
14	מנגנון פניות כפולות (יכולת הגדרת חוקים)	2	
15	יכולת לקיים אזור אישי (לטובת מעקב אחר פניות ומשימות)	4	
16	יכולת לעקוב אחר פניה שלא מהאזור האישי	2	
17	היתרונות המפורטים בתתי הסעיפים של סעיף 3.25 (1-13) כל תת סעיף נקודה אחת.	13	
18	היתרונות המפורטים בתתי הסעיפים של סעיף 3.26.3 (1-14) כל סעיף חצי נקודה	7	
19	התרשמות מהיכולת לעצב ולשלוח מסרונים בהתאם למפורט במסמכי המכרז	2	
20	התרשמות מיכולת המערכת לתפקד בחרום	3	
21	התרשמות מהאפליקציה למנהל (IOS ואנדרואיד)	4	
22	התרשמות מהאפליקציה למטפל (IOS ואנדרואיד)	4	

23	קיום של מודול סקרים	2	
24	התרשמות מעמדת המנהל	2	
25	התרשמות מהיכולת ליישם את שלב ב'	2	
26	התרשמות מהיכולת לשלב טפסים מקוונים	10	
	<b>סה"כ</b>	<b>100</b>	

מכרז מס' 1/21

מסמך ג – הצעת המציע

לכבוד:

איגוד ערים אשכול רשויות השרון  
א.נ.,

## מכרז 1/21 לאספקת מערכת לניהול קשרי לקוחות

### הצעת המציע

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי ההסכם וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי. אני מצהיר כי לא אציג תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי-הבנה או אי-ידיעה כשלהי של תנאי כלשהו מתנאי מסמכי ההצעה ואני מוותר בזה מראש על טענות כאלו.
3. הנני מתחייב לתת את השירותים האמורים בהתאם לתנאים המפורטים במסמכים הנ"ל כולם יחד, לפי המחירים שהצעו על ידי בהצעת המחיר והנני מקבל על עצמי לתת את השירותים האמורים לשביעות רצון הגמור של רשויות האשכול כאמור במסמכי ההצעה.
4. הנני מצהיר כי ידוע לנו שרשויות האשכול אינן חייבות להתקשר איתנו, אולם ידוע לי כי הצעתנו הינה כלפי כל רשויות האשכול יחד וכל אחת לחוד, לרבות רשויות ו/או מקבלי שירות שיצטרפו לאשכול בעתיד.
5. הצעתי זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לי, כי האשכול יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעה, וכי אם לא אאריך הצעה זו לכשאדרש, אחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי האשכול על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
6. אם הצעתי תזכה, הריני מתחייב להמציא לכם ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול, לקיום התחייבויותיי בסכום הזהה לסכום ערבות לקיום ההצעה וזאת תוך 10 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז.
7. אם הצעתי תזכה, הצעתי זו הינה תקפה לתקופה של עד 5 שנים מיום אישורה ע"י ועדת המכרזים של האשכול, כאשר בתקופה זו תוכלנה כל אחת מרשויות האשכול להתקשר עימי בהתאם להצעה זו. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, כך שהצעתי תעמוד לשלוש תקופות נוספות של שנה נוספת, ככל שיבחר בכך האשכול, באותם התנאים (ובסה"כ 8 שנים).



8. הנני מתחייב כי תוך 10 (עשרה) ימים מיום הודעת מי מרשויות האשכול אשר יבקשו להתקשר עימנו, או תוך זמן אחר שייקבע על ידי הרשויות שלא יפחת מעשרה ימים אחתום על הסכם, התנאים הכלליים, המפרט, וכל המסמכים האחרים המהווים חלק מההסכם, ואפקיד במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית לטובת הרשות.

9. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיפים 6-8 כולן או מקצתן אאבד את זכותי לביצוע העבודות והאשכול יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות האשכול עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

10. אני מצהיר בזאת כי:

10.1. הנני בעל הידע, הנסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל המערכות הממוחשבות, כח האדם, והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.

10.2. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.

10.3. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.

10.4. המחירים הכלולים במכרז כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירות על פי תנאי המכרז.

10.5. הסכומים אינם כוללים מע"מ.

10.6. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.

11. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור ב-Error! Reference source not found. במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.

12. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים באשכול וברשויות האשכול, בנושאי גישה לנתונים, אבטחת מידע, גיבויים והתאוששות במקרה אסון.

13. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 10 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז, קרי לחתום על ההסכם.-Error! Reference source not found. למסמכי המכרז ונספחיו, ולרבות נספח ד(2) אישור קיום ביטוחים חתום על ידי מבטחיי, ולהחזירו לאשכול כשהוא חתום בצירוף כל מסמכי המכרז הנלווים.

14. אם אזכה במכרז הנדונה, הנני מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז בתמורה לדמי השימוש המפורטים בהצעתי, לשביעות רצונו המלאה של האשכול והרשויות שיחתמו עמי על הסכם.

15. ידוע לי כי במכרז זה אין בו התחייבות מצד האשכול או הרשויות המקומיות החברות באשכול להפעלתו. ההתקשרות החוזית תעשה ישירות מול כל רשות, בהתאם לצרכיה, ככתוב בהסכם. התשלומים יבוצעו אך ורק בגין הזמנות עבודה לצורך ביצוע בפועל.

16. אני מצהיר כי לא תהינה לי כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.

17. אני מאשר בזה כי אני מוותר בזאת על כל סעד משפטי כנגד האשכול, אשר מהווה אינו סעד כספי, ואנו מצהירים כי נהיה מנועים בכל הקשור במכרז זה, במישרין או בעקיפין, מדרישת כל סעד משפטי ו/או צו משפטי, מלבד סעד כספי.

18. הנני מתחייב להגיש אחת לחצי שנה, ככל שאדרש על ידי האשכול ו/או הרשות, הצהרה של רואה חשבון לפיו הנני משלם על פי החוק לעובדי לרבות כל התנאים הסוציאליים המצוינים בטבלה לעיל. בנוסף, הנני מתחייב להציג בהתאם לדרישה, הצהרה בתוקף מאת רואה החשבון, כי אני משלם בהתאם לחוק, לעובדי.

19. ידוע לי כי:

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

19.2. בהצעתי נכללים כל העבודות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז.

19.3. סה"כ התמורה בגין השימוש במערכת נשוא המכרז תשולם כדמי שימוש חודשיים (למעט עבור עבודות שהתמורה עבורם היא חד פעמית ו/או עבור שעות עבודה שיחוייבו בנפרד) כמפורט בהצעתי עבור כל אחד מהתוכנות, העבודות והשירותים, שתבחר כל אחת מרשויות האשכול לרכוש מהספק מעת לעת. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "**התמורה**").

19.4. התמורה החודשית לספק תשולם באופן הבא: חשבונית מס תוגש לרשות המתקשרת עד ל- 5 לכל חודש כחשבונית מס. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "**התמורה החודשית**"). בכפוף אישור הממונה ברשות, הרשות תשלם לספק בכל חודש את התמורה החודשית כנגד החשבונית בתנאי תשלום שוטף +45.

19.5. נותן השירותים הזוכה ישלם לאשכול עבור ניהול המכרז ופיקוח על ביצועו תשלום בשיעור של 3% מהתמורה שיקבל מרשויות האשכול (להלן: "**תמורת האשכול**"). נותן השירותים הזוכה ימסור לאשכול דיווח רבעוני על היקף התקבולים המלא שהתקבלו בידיו מאת רשויות האשכול בסיומו של כל רבעון. בתוך 30 ימים מכל דיווח, יעביר נותן השירותים את התשלום בהיקף של 3% מהתקבולים שדווחו, והאשכול ימסור לנותן השירותים קבלה עבור תמורת האשכול.

19.6. מלבד התמורה לעיל לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים (למעט מע"מ), קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה.

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

20. ידוע לי כי החלטות האשכול יהיו כדלקמן:

20.1. האשכול רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידו ו/או על ידי הרשויות שיבחרו להתקשר עם הספק. החליט האשכול כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים במכרז יחייבו אותו.

20.2. האשכול שומר לעצמו את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.

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

20.4. הרשות בידי האשכול לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו השירותים.

20.5. וועדה מקצועית מטעם האשכול תדרג את התרשמותה מהמציעים ומהמערכות, לצורך בחינת מרכיב האיכות בהצעה.

**אני מציע לספק לאשכול רשויות השרון את המערכת נשוא המכרז, כולל התקנה, הטמעה, הדרכה, תמיכה שוטפת, גיבויים, השלמות תוכנה חסרה, עדכונים שוטפים של גירסאות המערכת וכל יתר ההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז, תמורת הסכומים כמפורט בטבלה להלן:**

סידורי	פריט	קבוצה א	קבוצה א	קבוצה ב	קבוצה ב
		רשויות מעל 50,000 תושבים מחיר מירבי לרשות בש"ח לפני מע"מ	רשויות מעל 50,000 תושבים מחיר מירבי לרשות בש"ח לפני מע"מ	רשויות עד 50,000 תושבים מחיר מוצע לרשות בש"ח לפני מע"מ	רשויות עד 50,000 תושבים מחיר מוצע לרשות בש"ח לפני מע"מ
1	דמי שימוש חודשיים עבור מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות עבור המוקד הרשויות (106) *מחיר זה ישמש כחבילת בסיס עבור רשויות שרוצות להפעיל מע' לניהול קשרי לקוחות בהתאם לסעיף 6 למטה, מבלי הפעלת מוקד.	12,000		7,500	
2	דמי שימוש חודשיים עבור מערכת לניהול ערכות סולריות למנהל ולמטפל ללא הגבלת מספר המשתמשים	1,000		1,000	
3	דמי שימוש חודשיים עבור שימוש באפליקציה סולרית יעודית למטפל ולמנהל ללא הגבלה במספר המשתמשים.	1,000		1,000	
4	עלות חד פעמית עבור חיבור המערכת המוצעת למרכזיה הרשוטית להקפצת מסכים	10,000		10,000	
5	עלות חד פעמית עבור הסבת נתוני המערכות ממערכות הספק הנוכחי למערכות הזוכה (רק במידה וקיימת הסבה)	10,000		10,000	

6	דמי שימוש חודשיים לתוספת עבור חיבור כל יחידה רשותית (אגף מחלקה כגון גביה, גזברות - פיננסיות, הנדסה, חינוך, חינוך לא פורמאלי, שכל, מצלמות) מעבר לטיפול בפניות מוקד לשילוב פניות וטפסים מקוונים יעודיים למערכת לניהול קשרי לקוחות, הוספת עד 30 תהליכי עבודה לכל יחידה רשותית כולל חיבור למסכי העבודה במערכות הממוחשבות של הרשות.	1,000	1,000	1,000
7	עלות חד פעמית קישור המערכות למערכת ניהול התורים הרשותית (במידה ויש)	5,000	5,000	
8	עלות חד פעמית של הוספת קישור לאתר האינטרנט הרשותי לחיבור למערכת המוצעת (במידה ויש צורך)	1,000	1,000	
9	דמי שימוש חודשיים עבור אספקת אתר אינטרנט יעודי כולל לוגו ומאפייני הרשות לצורך תפעול המערכות (במידה וצריך)	1,000	1,000	
10	עלות חד פעמית לאספקת חבילת טפסים מקוונים (עד 10 טפסים מקוונים ודיגיטלים).	2,000	2,000	
11	עלות חד פעמית תוספת לכל טופס מקוון ו/או דיגיטלי מעבר לחבילה	300	300	
12	דמי שימוש חודשיים עבור אספקת מערכת מקוונת לניהול, ניתוב לטיפול בטפסים מקוונים ודיגיטלים, כולל קישור ושליחת מסרונים.	1,000	1,000	
13	עלות חד פעמית לאספקת חבילה של 100,000 מסרונים לשימוש המערכות.	4,000	4,000	
14	עלות חד פעמית לאספקת חבילה של 200,000 מסרונים לשימוש המערכות.	6,000	6,000	
15	עלות כל שעת פיתוח של הזוכה במכרז (לא למילוי).	200	200	200
	סה"כ שווי ההצעה לקבוצה			

#### הערות לטבלת המחירים:

1. חישוב שווי ההצעה לכל קבוצה יתבצע ע"י חיבור כל הסכומים בעמודה.
2. במקרה של טעויות חיבור יקבע הסכום המוצע בתאים בכל סעיף בטבלה.
3. אין להציע מחיר העולה על המחיר המירבי לכל תא בהתאמה. הצעה שלפחות אחד המחירים בה, יעלה על המחיר המירבי לאותו תא בהתאמה, תפסל לאותה קבוצה בלבד.
4. אי מילוי סכום מוצע באחד התאים בטבלה יפסול את ההצעה לאותה קבוצה. אפס יחושב כמחיר מוצע ולא יפסול את ההצעה.

## ולראיה באתי על החתום:

שם המציע: \_\_\_\_\_

ת.ז. או מס' ח.פ.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_

## אשור עו"ד/רו"ח

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

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

ה"ה ..... ת.ז. ....

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

\_\_\_\_\_

עו"ד

\_\_\_\_\_

תאריך

## מכרז מס' 1/21

### מסמך ג(1) –

#### כתב התחייבות לאשכול

לכבוד :

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

א.נ.,

### מכרז 1/21 - לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות

1. אני מצהיר בזאת כי :
  - א. הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לבצוע העבודות נשוא המכרז.
  - ב. ברשותי או יש בכוחי להשיג את כל כח האדם, החומרים, הרשיונות והציוד הדרושים על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז.
  - ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
  - ד. הנני מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז, לרבות דרישות משרד הממשלה השונים.
  - ה. המחיר הכלול בהצעתי, כפי שנרשם על ידי בהצעתי, כולל את כל ההוצאות בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בבצוע העבודה נשוא המכרז - על פי תנאי המכרז, לרבות רווח נותן השירות/נותן השירות.
2. ידוע לי כי במכרז זה אין התחייבות מצד האשכול או הרשויות המקומיות החברות באשכול להפעלתו. ההתקשרות החוזית תעשה ישירות מול כל רשות, בהתאם לצרכיה, ככתוב בהסכם. התשלומים יבוצעו אך ורק בגין הזמנות עבודה לצורך ביצוע בפועל.
3. אני מצהיר כי לא תהינה לי כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.
4. הנני מצהיר כי ידוע לי שרשויות האשכול אינן חייבות להתקשר איתנו, אולם ידוע לי כי הצעתי הינה כלפי כל רשויות האשכול יחד וכל אחת לחוד, לרבות רשויות ו/או מקבלי שירות שיצטרפו לאשכול בעתיד.
5. הצעתי זו הינה לחמש שנים מיום אישורה ע"י ועדת המכרזים של האשכול, כאשר בתקופה זו תוכלנה כל אחת מרשויות האשכול להתקשר עימי בהתאם להצעה זו. הנני מתחייב למחירים המופיעים בהצעתי, לפרק זמן זה. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, כך שהצעתי תעמוד ל-3 תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, ככל שיבחר בכך האשכול, באותם התנאים.
6. הנני מתחייב להפקיד בידי האשכול תוך 10 ימים ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול בנוסח המופיע בנספח ג(4), לקיום התחייבויותיי, בסכום הזהה לסכום ערבות לקיום ההצעה. סכום הערבויות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הקובע. הערבות תהיה בתוקף עד שנתיים ממועד החלטת ועדת המכרזים.
7. הנני מתחייב כי תוך 10 (עשרה) ימים מיום הודעת מי מרשויות האשכול אשר יבקשו להתקשר עימנו

(להלן – "הודעת הרשות לזוכה", כמופיע בנספח ג(3) למכרז זה), או תוך זמן אחר שייקבע על ידי הרשויות שלא יפחת מעשרה ימים, אחתום על ההסכם מול הרשות, התנאים הכלליים, המפרט, וכל המסמכים האחרים המהווים חלק מההסכם, ואפקיד במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית לזכות הרשות וכן אישור קיום ביטוחים חתום על ידי חברת הביטוח.

8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל כולן או מקצתן אאבד את זכותי לביצוע העבודות והאשכול יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות האשכול עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

9. אני מאשר בזה כי אני מוותר בזאת על כל סעד משפטי כנגד האשכול, אשר מהווה אינו סעד כספי, ואנו מצהירים כי נהיה מנועים בכל הקשור במכרז זה, במישרין או בעקיפין, מדרישת כל סעד משפטי ו/או צו משפטי, מלבד סעד כספי.

ולראיה באתי על החתום:

שם המציע: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_ :

מכרז מס' 1/21

מסמך ג(2) –

הודעת הרשות לזוכה

לכבוד :

(שם הספק הזוכה)

**בקשה להתקשר עם הספק הזוכה במכרז 1/21 באשכול רשויות השרון**

**לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות**

תאריך: \_\_\_\_\_

1. אנו \_\_\_\_\_ (שם הרשות) מעוניינים בקבלת השירותים הבאים:

והכל כמפורט במסמכי מכרז מס' \_\_\_\_\_

1/21 שפרסם אשכול רשויות השרון (להלן: "המכרז").

2. תוך 10 (עשרה) ימים/ \_\_\_\_\_ ימים (לא יפחת מעשרה ימים), מיום קבלת הודעה זו הינך מתבקש

להעביר לידינו את ההסכם מול הרשות- מסמך ד' למסמכי המכרז, כאשר הוא חתום על ידך, לרבות

אישור קיום ביטוחים וערבות בנקאית לזכות הרשות, בהתאם למופיע במסמכי המכרז.

בכבוד רב,

רשות מקומית \_\_\_\_\_

העתק: איגוד ערים אשכול רשויות השרון



מכרז מס' 1/21

מסמך ג(3) –

כתב ערבות לאשכול

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

א.ג.ג,

### הנדון: כתב ערבות

על פי בקשת \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") בקשר למכרז מס' 1/21 אנו ערים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ (במילים: "חמשת אלפים ש"ח").

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 10 יום מיום דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, לרבות באמצעות הפקסימיליה, חתומה על ידי איגוד ערים אשכול רשויות השרון, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקש בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו 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 על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה חמש שנים עד \_\_\_\_\_ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

תאריך: \_\_\_\_\_

בנק: \_\_\_\_\_

מכרז מס' 1/21

מסמך ד – הסכם

## הסכם לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת 2021

בין : \_\_\_\_\_  
("רשות מקומית" או "העיריה")

### מצד אחד

לבין :

שם : \_\_\_\_\_ ח.פ./ת.ז. : \_\_\_\_\_  
כתובת : \_\_\_\_\_  
טלפון : \_\_\_\_\_ נייד : \_\_\_\_\_  
(להלן "נותן השירות")

### מצד שני

**הואיל** והרשות המקומית מעוניינת בקבלת שירותים לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות (להלן - "השירותים") והכל בהתאם ועל סמך מכרז מס' 1/21 (להלן - "המכרז") שנערך ע"י איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן – "האשכול") ;

**והואיל :** ונותן השירותים הגיש הצעה במסגרת המכרז והצעת נותן השירותים היא ההצעה הזוכה במכרז ;

**והואיל :** ונותן השירותים מצהיר כי הוא מוסמך על פי הוראות כל דין לספק את השירותים נשוא חוזה זה, כמפורט בחוזה על נספחיו, ומתחייב לבצע את העבודות בהתאם להוראות כל דין ;

**והואיל** ונותן השירותים מצהיר בזאת שהינו מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל הציוד וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת מכל הבחינות לתת את השירות לשביעות רצונה המוחלט של העיריה ;

**והואיל** והצדדים מעוניינים להסדיר את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע למתן השירות נשוא הסכם זה.

## לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן :

### 1. מבוא

1.1. המבוא להסכם זה, והנספחים המצורפים אליו, מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. ההסכם המנוסח בלשון זכר, מיועד לשני המינים כאחד.

### 2. ההתקשרות

2.1. הרשות מקומית מוסרת בזה לנותן השירות ונותן השירות מקבל על עצמו, את ביצוע השירות נשוא הסכם זה, הכול בהתאם להוראות ההסכם ותנאיו.

### 3. השרותים נשוא ההסכם

3.1. השירות אשר יינתן על ידי הנותן השירות, בהתאם למפרט שירות הביצוע המצורף **כמסמך ב'** להסכם זה ובהתאם .

3.2. השירות יינתן בהתאם לדרישות הרשות מקומית או מי מטעמה לנותן השירות או למי שיוסמך מטעמו, ככל שיידרש ובכפוף להוראות כל דין.

3.3. נותן השירות מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו ישמרו על כל כללי אבטחת המידע על פי כל דין, לרבות על פי **נספח ד(2)** המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד וכי בטרם תחילת השירות ייגש לרשות מקומית לקבלת הסבר וחתימה על נספח הבטיחות.

### 4. הצהרות הספק

הספק מצהיר ומאשר בזאת כי :

4.1. הספק מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז וכל מסמך נלווה ו/או נחוץ לצורך הבנתם ו/או פירושם, כי השתתף במפגש המציעים כמשמעו במסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש לאספקת המערכת הממוחשבת ולתמיכה בה, על פי הדרישות והתנאים המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם ובמועדים שנקבעו.

4.2. הספק מצהיר כי יש לו את היכולת הפיננסית, הידע, המיומנות, הכישורים המקצועיים והטכניים וכוח העבודה המיומן הדרושים לביצוע העבודות נשוא חוזה זה ולשביעות רצונה המלא של הרשות.

4.3. הספק מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי ההסכם מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות ההסכם ולמלא אחר כל התחייבויותיו במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין לרבות אך לא רק, כל דבר חקיקה הנוגע לצנעת הפרט.

4.4. הספק מצהיר כי התמורה שתשולם לו על פי הסכם זה מהווה תמורה מלאה והוגנת לביצוע כל

## התחייבויותיו בהתאם למסמכי המכרז.

4.5. הספק מתחייב לשתף פעולה בצורה טובה ובאופן מלא עם כל גורם שהרשות תבחר לעבוד עימו ו/או לבוא עימו בשיתוף פעולה.

4.6. הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו שביצוע העבודות על ידו כולל ביצוע פעולות והנחיות שקבע המחוקק, או רשויות המס או כל מוסד קובע אחר, וכי פעולות אלה תבוצענה על ידו בהתאם להוראות כל דין וחוקי מדינת ישראל במועדים שיקבעו ע"י המחוקק ו/או בהתאם ולהסכמים שיחתמו במשק והנוגעים לשלטון המקומי ולאשכול רשויות השרון. הספק מתחייב לבצע שינויים אלה במועד וללא כל תמורה נוספת.

4.7. הספק מצהיר כי לא קיימות התחייבויות אשר ימנעו ו/או עשויות למנוע ממנו למלא אחר התחייבויותיו על פי הסכם זה וכי אין לו כל ניגוד אינטרסים והוא לא יפעל בניגוד אינטרסים ליתן שירותי ייעוץ כאמור בהסכם זה.

4.8. הספק מצהיר כי השיקולים והקריטריונים לפיהם ייתן נותן השירות את חוות דעתו הינם מקצועיים ותמי לב.

4.9. הספק מתחייב כי לא יטען ולא יעלה טענות בפורום ובמועד כלשהו שיהא בהן כדי לפגוע במעמדו כקבלן עצמאי כלפי הרשות מקומית.

4.10. הספק מצהיר כי הוא האחראי המלא והבלעדי למתן השירותים על פי הסכם זה, וכי לא יעלה כל טענה שיש בה משום העברת אחריות לצד ג' כלשהו ו/או לקבלן משנה כלשהו, שהותר לו להעסיקו על פי הוראות חוזה זה וכי ישמש כתובת יחידה ובלעדית לרשות המקומית בכל דבר ועניין שבחוזה זה.

4.11. הספק מצהיר כי כל העבודות כמפורט בחוזה זה תבוצענה על ידי עובדים מקצועיים ובעלי הסמכה, המתאימים לעיסוקם על פי כל דין וכי צוות העובדים מיומן ומתאים לביצוע כל העבודות ו/או השירותים הכרוכות או הנובעות מתנאי חוזה זה.

4.12. הספק מצהיר כי ידוע לו שהרשות מעוניינת להצטייד במערכת שתתעדכן מעת לעת ותהיה בקדמת הטכנולוגיה ולפיכך היא מתקשרת עם הספק תמורת דמי שימוש חודשיים וקבועים ולא תשלם כל תמורה נוספת עבור מערכת חדשה נשוא המכרז ו/או גרסאות מעודכנות נשוא המכרז ו/או תוספות ושיפורים למערכת נשוא המכרז והוא מחוייב להתנהל מול הרשות ברוח סעיף זה ולפיכך יתקין ויעדכן את מערכותיו ברשות בהתאם וללא תמורה כמפורט במסמכי המכרז.

## 5. התחייבות הספק

5.1. הספק מתחייב לבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה יסודית ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות.

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

5.3. הספק לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן על גבי טופס הזמנת עבודה, המצורף להסכם זה, חתום ע"י הרשות.

5.4. תאריך עליה לאוויר של כל שלב יהיה בהתאם למוגדר בטופס הזמנת עבודה המצורף להסכם זה, ולא פחות מ – 60 יום ממועד העליה לאוויר של שלב א' והכל ברמת אגף ו/או יחידה ארגונית עירונית, אלא אם הוסכם אחרת בין הספק לרשות.

5.5. הספק מתחייב להפעיל את המערכת במועד שיקבע ע"י נציג הרשות שיקרא להלן "הממונה" בצו התחלת העבודה.

5.6. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להפעלת המערכת מחמת שינויים או תוספות, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 10 ימים מיום שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.

5.7. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שנקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית הרשות לדרוש הפעלת חלק מהמערכת, דרשה זאת הרשות יהיה חייב הספק למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלקי המערכת שיופעלו ההוראות בדבר המערכת כולה, בשינויים המחויבים.

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

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

5.10. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי העבודה הקיימים ברשות.

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

5.12. בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו כ **Error!**  
**Reference source not found.**

5.13. הספק מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה אם יוממשו, לפעול, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

5.14. הספק מתחייב להודיע לרשות המקומית מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול כל רישיון ו/או אישור ו/או היתר, כאמור, וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לבצע את העבודות בהתאם לחוזה זה.

5.15. הספק מתחייב בזאת להעסיק מספר מספיק של עובדים מקצועיים ומיומנים לתפקידם ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.

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

## 6. שינויים במהלך ההסכם

6.1. מוסכם בזאת כי אם הרשות תורה לספק על ביטול התקנת המערכת לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד הרשות.

6.2. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה ההתקשרות והספק יהיה זכאי רק לתמורה עד למועד הפסקת ההתקשרות.

6.3. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת התקנת המערכת מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.

6.4. במשך תקופת ההתקשרות תהייה רשאית הרשות לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה ולספק לא תהינה טענות או דרישות לתוספת תמורה בגין שינויים אלה.

## 7. תקופת ההתקשרות

7.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל-5 שנים (במילים: "חמש שנים") מיום חתימת הרשות על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").

7.2. הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק ולאשכול עד 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות לעד 3 תקופות נוספות של שנה כל אחת (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 8 שנים.

7.3. הרשות תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום עבור דמי השימוש במערכת עד למועד הפסקת ההתקשרות.

7.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות כמפורט בסעיף 14 להסכם- מסמך ג' למסמכי המכרז.

7.5. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם- מסמך ג' למסמכי המכרז.

## 8. התמורה

8.1. סה"כ התמורה בגין השימוש במערכת נשוא המכרז תשולם כמפורט בהצעת הספק **מסמך ב1** למסמכי המכרז, המצורפת לחוזה זה, ובכפוף להזמנת עבודה חתומה ומאושרת על ידי מורשי החתימה של הרשות.

8.2. התמורה לספק תשולם החל מהחודש השני לאחר עליית המערכת בהצלחה לאויר. (ההצלחה תוגדר בלעדית ע"י הרשות) התמורה לספק עבור החודש הראשון, תשולם רטרואקטיבית לאחר 3 חודשים שבהם עבדה המערכת בהצלחה (ההצלחה תוגדר בלעדית על פי הרשות). יובהר כי לא תשולם תמורה לספק עבור חודשי ההתארגנות, ההסבה או כל פעילות אחרת שבוצעה טרם עליית המערכת לאויר. יובהר כי התמורה עבור שלבים נוספים שבהם תשולבנה יחידות ארגוניות נוספות, תשולם אף היא לאחר עליה לאויר של כל שלב בהתאם למתואר בסעיף זה.

8.3. התמורה תשולם לנותן השירות בכפוף לתנאים המפורטים להלן :

8.3.1. הגשת חשבונית מס בסיומו של כל חודש.

8.3.2. אישור גזבר הרשות המקומית או מי שיוסמך מטעמו, על דו"ח הביצוע ועל גבי החשבונית.

8.4. התשלום יבוצע בתנאים של שוטף + 45 יום ממועד הגשת החשבונית ולפי הוראות חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017.

8.5. נותן השירותים הזוכה ישלם לאשכול עבור ניהול המכרז ופיקוח על ביצועו תשלום בשיעור של 3% מהתמורה שיקבל מרשויות האשכול (להלן: **"תמורת האשכול"**). נותן השירותים הזוכה ימסור לאשכול דיווח רבעוני על היקף התקבולים המלא שהתקבלו בידי משרד האשכול בסיומו של כל רבעון. בתוך 30 ימים מכל דיווח, יעביר נותן השירותים את התשלום בהיקף של 3% מהתקבולים שדווחו, והאשכול ימסור לנותן השירותים קבלה עבור תמורת האשכול.

8.6. מלבד התמורה לעיל לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים (למעט מע"מ), קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה.

## 9. אי קיום יחסי עובד ומעביד

9.1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו הינם לגבי הרשות בגדר קבלן עצמאי, ואין נקשרים בין הרשות לביןם יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לקבל מהרשות כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.

9.2. מוסכם בזאת מפורשות כי הספק בלבד ישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והרשות לא תשא בכל תשלום או הטבה כאמור.

9.3. תחויב הרשות בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד

ממעבדו, תודיע על כך הרשות לספק, תוך 21 יום, והספק יפצה ו/או ישפה את הרשות בכל סכום בו תחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.

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

## **10. אחריות לנזק**

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

10.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק 10.1 לעיל, הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.

10.3. אין באמור בס"ק 10.2 לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הספק כאמור בס"ק 10.1 לעיל, או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.

10.4. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את הרשות ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיה, שלוחיה ושולחיה, בגין כל מעשה ו/או מחדל לו אחראי הספק על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו לרשות במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובתה בקשר לנזקים, אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהרשות תודיע לספק מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ותתן לספק הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

## **11. ביטוח**

11.1. מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירות לפי הסכם זה ו/או על פי כל דין, נותן השירות ימציא לרשות המקומית במעמד החתימה על הסכם זה אישור בדבר, ביטוח חבות מעבידים (ככל שהמציע מעסיק עובדים), ביטוח אחריות צד ג' וביטוח אחריות מקצועית הכוללת אחריות מוצר עם הרחבה לנזקי סייבר, לרבות הוצאות השבה לצדדים שלישיים ועלויות שתושנתה על הרשות ע"י גורמים כלשהם בגין חדירה למאגרי המידע בבעלות הרשות.

הביטוח יהא בתוקף בכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים, כאשר ביטוח אחרות מקצועית יהא בתוקף גם בתום ההתקשרות וכל עוד קיימת לנותן השירות אחריות עפ"י דין.

11.2. מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירות לפי הסכם זה ו/או על פי כל דין, נותן השירות מתחייב להחזיק על חשבונו בתוקף בחברת ביטוח מורשית כדין לפעול בישראל וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה את הביטוחים המצויינים בנוסח "אישור עריכת ביטוח" המצורף



להסכם זה **כנספח ד(2)**, **לרבות ההרחבות המפורטות בו**. ביטוחים אלו ייערכו בשמו ובשם הרשות מקומית בתנאים, בסכומי הביטוח ובגבולות האחריות המפורטים בכנספח לגבי כל ביטוח.

11.3. נותן השירות מתחייב להמציא לרשות המקומית לשביעות רצונה במועד חתימת הסכם זה (או באישור הרשות מקומית במועד אחר) וכתנאי מקדים לתחילת פעילותו בהתאם להסכם את אשור עריכת הביטוח המצויין בס"ק 1 לעיל, כשהוא חתום כדין ע"י המבטח או המבטחים אשר ערכו את הביטוחים. כמו כן מתחייב נותן השירות להמציא מידי תום כל תקופת ביטוח אישור ביטוח מחודש חתום כדין על ידי המבטח אשר ערך את הכיסוי וזאת לשביעות רצונה המלאה של הרשות מקומית. ידוע כי עריכת הביטוחים המפורטים באישור הביטוח והמצאת האישור כאמור על כל תנאיו הינם מעיקרי ההסכם, ואי עריכת הביטוחים ו/או המצאת האישור במועד יהוו הפרה יסודית שלו. נותן השירות מאשר כי הרשות מקומית תהיה רשאית למנוע את פעילותו בהתאם להסכם ו/או לנקוט בכל צעד אחר בהתאם לשיקול דעתה, במקרה ואישור הביטוח החתום לא יומצא לה כנדרש ובמועד.

11.4. נותן השירות מתחייב לשמור את ולעמוד בכל תנאי הביטוחים כנדרש על ידי המבטח, לשלם בדייקנות את הפרמיה, וכן לפעול בהתאם לדרישות המבטח.

11.5. נותן השירות פוטר את הרשות מקומית וכל הבאים מטעמה מאחריות בגין נזק כלשהו אשר נגרם לרכושו בין אם הוא זכאי לשיפוי בגין נזק כזה מכוח פוליסת ביטוח ובין אם אחרת, אולם פטור זה לא יחול במקרה של כוונת זדון.

11.6. ככל שלדעת נותן השירות קיים צורך להרחיב את היקף הביטוחים הנזכרים לעיל ו/או לערוך ביטוחים נוספים, מתחייב נותן השירות לעשות כן ללא דיחוי, על חשבונו. נותן השירות מאשר בזה כי קביעת הביטוחים בהתאם לאמור לעיל ו/או בדיקתם על ידי הרשות מקומית או מטעמה לא תטיל על הרשות מקומית או על הגורם הבודק חובה או אחריות כלשהן, והדבר לא יגרע מחובה שהיא המוטלת על נותן השירות על פי הסכם זה או על פי חוק.

11.7. נותן השירות מתחייב להודיע מיד בכתב למבטח ולרשות בקרות אבדן או נזק או אירוע העלול לגרום לכך, ויפעל לשם חקירת האירוע ונסיבותיו, ושמירת ומימוש של זכויות האשכול. מוסכם בזאת במפורש כי דמי ההשתתפות העצמית בגין ביטוחי נותן השירות יהיו באחריותו של נותן השירות בלבד.

## **12. ערבות**

12.1. להבטחת קיום התחייבויות נותן השירות על פי הסכם זה מתחייב נותן השירות להמציא לרשות עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת הרשות במקומית, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך של ל 5% מהיקף ההתקשרות (שח \_\_\_\_\_) בנוסח המצורף **כנספח ד(4)** להסכם זה.

12.2. הערבות תעמוד בתוקפה עד לחצי שנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

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

12.4. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות הרשות מקומית עקב ובגין ההפרה.

### **13. שמירת זכויות**

13.1. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע במסגרת הסכם זה, כולו או חלקו, הינו רכוש הבלעדי של הרשות, אשר יימסר לספק על פי רצונה של הרשות, אם תחליט לעשות כן.

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

### **14. הפרה ובטלות ההסכם**

14.1. הרשות מקומית רשאית לבטל הסכם זה בכל עת ומכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת בכתב בת שלושים יום. במקרה כאמור, לנותן השירות לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה בשל סיום ההסכם האמור.

14.2. בכל מקרה של ביטול ההסכם, ישולם לנותן השירות, החלק היחסי של התמורה בהתאם לשלב הפסקת העבודה.

14.3. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את הרשות בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות הרשות לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם מפעיל אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.

14.4. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

14.5. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של הרשות לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה הרשות רשאית לבטל הסכם זה באופן מידי במידה והספק יפר הפרה יסודית של הסכם זה. הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה הרשות רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

14.5.1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהרשות דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י הרשות, והספק לא עשה כן.

14.5.2. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.

14.5.3. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.

14.5.4. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או מפעיל אחר לצורך ביצוע העבודות.

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

14.6.1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לספק מן הרשות והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.

14.6.2. אם הספק הוא אדם או שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידה של השותפות צו לקבלת נכסים.

14.6.3. אם הספק הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.

14.6.4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הספק.

14.7. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הספק יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הספק עד להפסקת תוקפו כאמור.

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

## **15. סיום התקשרות**

15.1. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, מדיה מגנטית וכד'). באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני הסכם זה. והכל על חשבון הספק ללא כל תמורה נוספת. יובהר כי כל נתון שנמצא ע"י מדיה מגנטית או דיגטלית יועבר על מדיה מגנטית או דיגטלית בהתאמה בליווי של טבלאות תרגום של קודים ומסמכים המתארים את מבנה הנתונים באופן שניתן יהיה להסב אותם בקלות.

15.2. טבלאות הקודים והנתונים יועברו על ידי הספק ע"י קבצים דיגיטלים או מגנטים וזאת ללא תמורה.

## **16. קיזוז**

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

## **17. העברת זכויות וחובות**

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

## **18. ויתור והימנעות מפעולה**

18.1. כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד הרשות לא ייחשבו כויתור הרשות על זכויותיה אלא אם כן ויתרה הרשות על כך בכתב ומראש.

## **19. שינוי ההסכם**

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

## **20. כתובות והודעות**

20.1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

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

## **ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

הרשות

---

הספק

מכרז מס' 1/21

מסמך ד(1) –

נוהל משי' הפנים לאבטחת

מידע

## נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע

נספחים:

<u>נספח א' - התחייבות ספק העובד מחוץ לרשות</u>	<u>נספח ב' - התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד</u>
<u>לאבטחת מידע.</u>	<u>לשמירת סודיות.</u>

### 1. כללי

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

### 2. מטרת הנוהל

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

### 3. הגדרות

- 3.1. ספקים וקבלנים חיצוניים: חברות ויחידים המספקים שירותים לרשות בתחומים שונים, כגון: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ, גביה וכיו"ב.
- 3.2. מחזיק מאגר מידע: ספק שמנהל/מחזיק מערכת למאגר מידע של הרשות דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש.

3.3. אירוע אבטחת מידע: אירוע אבטחת מידע הינו אירוע מכל סוג, אשר פוגע, או עלול לפגוע בסודיות, שלמות וזמינות המידע ברשת המחשוב של הרשות, ו/או לפגוע, לשבש או לקטוע תהליכי עבודה תקינים ברשות.

#### 4. חלות הנוהל ואחריות

- 4.1. האחריות ליישום הנוהל חלה על מנהל יחידת המחשוב והיועץ המשפטי ברשות.
- 4.2. האחריות להגדרת והנחית דרישות אבטחת מידע באתרי ספקים/קבלנים חיצוניים המחזיקים במידע של הרשות הינה על יועמ"ש הרשות, במסגרת ההתקשרות עמם.
- 4.3. באחריות כל מנהל מאגר מידע ברשות לבצע את הפעולות הבאות:
  - 4.3.1. החתמת כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
  - 4.3.2. יידוע מיידי של מנהל יחידת המחשוב לגבי כל ספק/עובד חיצוני המועסק/יועסק על ידו במערך המחשוב.
  - 4.3.3. עדכון בסיום עבודתו של ספק/עובד חיצוני שהועסק על ידו.
  - 4.3.4. לוודא העברת תדריך כללי ההתנהגות ברשות וחובת השמירה על סודיות והגנה על פרטיות שחלה על הספק/עובד חיצוני.
- 4.4. באחריות מנהל יחידת המחשוב ברשות לבחון את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות עם ספק חיצוני לצורך קבלת שירות, הכרוך במתן גישה למאגר מידע, בטרם ביצוע ההתקשרות.

#### 5. שיטה

##### 5.1. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים ברשות

- 5.1.1. החתמה על טופס "הצהרת סודיות"
  - 5.1.1.1. מנהל מאגר המידע יחתים כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות אל מול הרשות.
  - 5.1.1.2. עותק מהטופס יישמר בתיק הפעילות ועותקים נוספים יועברו ליועמ"ש ולמנהל המחלקה הרלוונטית.
  - 5.1.1.3. מנהל מאגר המידע יוודא החתמת הספק ועובדיו העובדים ברשות על טופס הצהרה לשמירת סודיות.
- 5.1.2. הגדרת ספקים במערך המחשוב של רשות
  - 5.1.2.1. האחראי על המערכת יגדיר לספק/עובד חיצוני שיזדקק במהלך עבודתו לבצע פעילויות במערך המחשוב של הרשות, זיהוי משתמש אישי (User-Id) בסביבת המחשוב שבה יעבוד לתקופה מוגבלת (הרשאה לשנה או למשך העסקתו אם נמוך משנה), שתיקבע על פי הנחית מנהל היחידה בו הספק מועסק. הרשאה זו תחשב כהרשאה למאגר מידע על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
  - 5.1.2.2. מנהל יחידת המחשוב יגדיר לספק/לעובד החיצוני מינימום הרשאות להן הוא נזקק במהלך עבודתו.
  - 5.1.2.3. ההרשאות שיינתנו לספק/לעובד החיצוני יתועדו ויתויקו ע"י מנהל יחידת המחשוב.
  - 5.1.2.4. ביקורת על הספק/העובד החיצוני
  - 5.1.2.5. מנהל יחידת המחשוב יבצע בדיקה מדגמית לצורך איתור פעילות חריגה של ספקים.

- 5.1.2.6 במידה ומנהל יחידת המחשוב מזהה פעילות חריגה של הספק עליו ליידע את מנהל המחלקה הרלוונטית ברשות האחראי על הספק.
- 5.1.2.7 רישום הבדיקות המדגמיות יתעדכן באופן שוטף ויישלח למנהל מאגר המידע, באמצעות דו"ח חריגים אחת לחודש.

### 5.1.3 סיום הפעילות

- 5.1.3.1 בעת הפסקת עבודתו של עובד קבלן חיצוני, על מנהל המחלקה האחראי להעביר טופס / מייל למנהל יחידת המחשוב לצורך ביטול ההרשאות.
- 5.1.3.2 מנהל יחידת המחשוב יודא ביטול קוד המשתמש האישי של עובד זה בכל מערכות המחשוב של רשות בהן הוגדר, עפ"י דו"ח ההרשאות הקיים בתיק.
- 5.1.3.3 במידה וסופק לעובד הקבלן החיצוני ציוד מחשוב, באחריות מנהל יחידת המחשוב לוודא השבתו.

## **5.2 עבודת קבלנים וספקים חיצוניים מחוץ לרשות**

### 5.2.1 דרישות כלליות

- 5.2.1.1 מנהל יחידת המחשב יגדיר את דרישות אבטחת המידע של הרשות באתר הספק/קבלן החיצוני. דרישות אלה ישולבו בכל מכרז של הרשות למערכת מידע או לשירות בהתאם לנספחים בנוהל זה ויעוגנו בהסכם ההתקשרות ע"י היועץ המשפטי של הרשות.
- 5.2.1.2 עותק מחוזה ההתקשרות יועבר למנהל יחידת המחשוב ומנהל מאגר המידע.
- 5.2.1.3 הספק/קבלן החיצוני יתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע המוגן על פי חוק הגנת הפרטיות וכל מידע עסקי של רשות, שימוש במידע רק לפי האמור בהסכם ההתקשרות בין הרשות לבין הספק ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 5.2.1.4 באחריות הממונה על אבטחת מאגרי המידע להגדיר אחת לשנה תכניות בדיקה אצל הספקים, על מנת לבדוק את מימוש דרישות אבטחת המידע אשר הוגדרו בתקנות אבטחת המידע ובהסכם ההתקשרות.

### 5.2.2 תקשורת והצפנה

- 5.2.2.1 מנהל יחידת המחשב יודא כי התקשורת מול מערכות המחשב של רשות תהיה מבוססת על קווי IPVPN או קווים מוצפנים.
- 5.2.2.2 מנהל יחידת המחשב יודא כי התקשורת בין השרתים או התחנות המקומיות של הספק ומחשבי רשות תהיה מוצפנת.

### 5.3. פעילות יועצים וגורמים חיצוניים עם מחשבים ניידים

#### 5.3.1. הגנה מפני חשיפת מידע

- 5.3.1.1. באחריות הגורם החיצוני לוודא כי תוכנת האנטי ווירוס פועלת במחשבו וכי קובץ החתימות עדכני.
- 5.3.1.2. באחריות הגורם החיצוני להתקין תוכנת הצפנה המצפינה את המידע על הדיסק כולו ומיישמת שימוש באמצעי בקרת גישה (קוד משתמש וסיסמא), על מנת לאפשר גישה למחשב ולפענח את הצפנה זו.
- 5.3.1.3. באחריות הגורם החיצוני לוודא כי מערכת ההפעלה אשר מותקנת על הרכיב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על יד היצרן.
- 5.3.1.4. מסמכי הרשות הנשמרים כחלק מפעילות הגורם החיצוני מחוץ לכותלי הרשות ישמרו ויאובטחו במקום נעול אשר אינו נגיש לכלל, מלבד לעובדי הגורם החיצוני שתפקידם מחייב זאת.

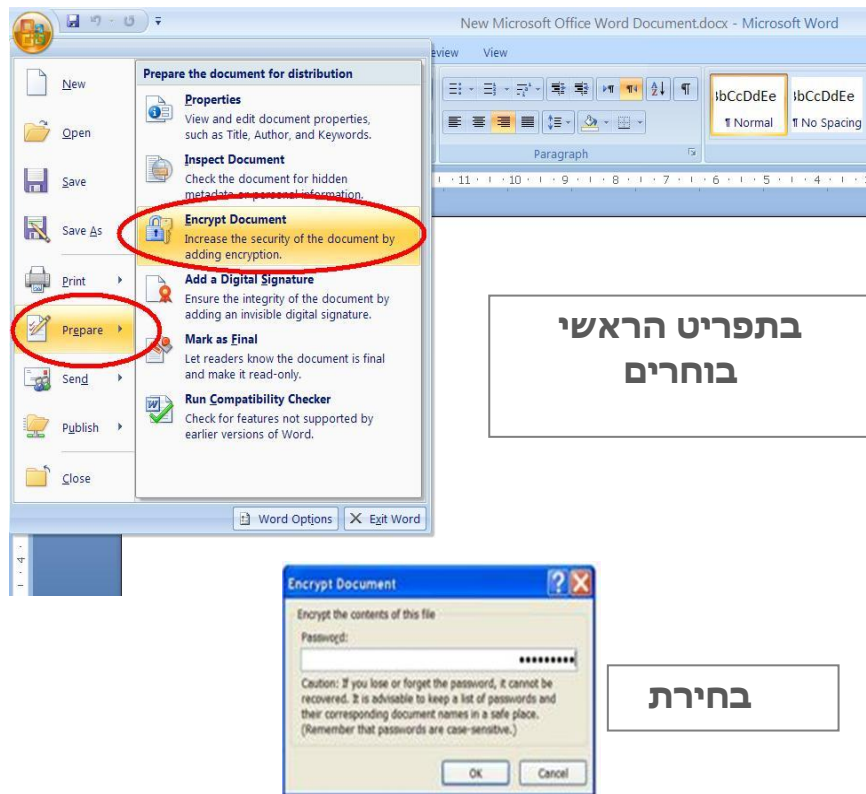
#### 5.3.2. הגנה מפני גניבה

- 5.3.2.1. המחשב יימצא בכל עת בהשגחתו של העובד.
- 5.3.2.2. המחשב יהיה צמוד לגורם החיצוני (להלן העובד) בכל עת פעילותו מחוץ לכותלי הרשות.
- 5.3.2.3. ברכב, המחשב יימצא כל העת בצמוד לעובד בתיקו ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען. כאשר העובד יוצא מהרכב, ייקח עמו את המחשב ולא ישאירו במכונית גם אם נעל אותה.
- 5.3.2.4. המחשב לא יימצא חשוף לגישה של בלתי מורשים בבית העובד כולל לבני משפחתו. יש להסתיר את המחשב באופן סביר, כשאינו בשימוש ולהשתמש באופציית נעילתו האוטומטית המחייבת הקשת סיסמא לגישה מחדש כשהמחשב בפעולה, וקיים חשש כי מישהו עלול להיחשף למידע ללא בקרה נאותה של עובד החברה.
- 5.3.2.5. על העובד לאחסן את המחשב הנייד בחדר הביטחון בחברה, בכל היעדרות מתוכננת של יותר מיום אחד מביתו, באם לא מותקנת בביתו מערכת אזעקה, ובעת היעדרות מתוכננת של למעלה מ-3 ימים, באם מותקנת בביתו מערכת אזעקה.
- 5.3.2.6. עובד היוצא למילואים או לחופשה בארץ או בחו"ל, יאחסן את המחשב האישי בחדר הביטחון ברשות בהתאמה לסעיף הקודם.

### 5.4. הצפנת דואר אלקטרוני

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





## 5.5. פיתוח תוכנה

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

## 5.6. בקרה ותיעוד גישה

- 5.6.1. ספקים חיצוניים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע בעלי רמת אבטחת מידע בינונית-גבוהה ומערכות מאגרי מידע, אחראים לקיום מנגנון בקרה במאגרים ובמערכות שברשותם.
- 5.6.2. מנגנון הבקרה יאפשר תיעוד אוטומטי וביקורת על הגישה למערכות המאגר אשר תכלול את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- 5.6.3. מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו, יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לגורמים האחראים: מנהל יחידת המחשוב של הרשות, ממונה אבטחת מידע וסייבר, מנכ"ל הרשות, מנהלי מאגרי המידע ויועץ אבטחת מידע וסייבר.
- 5.6.4. הספק החיצוני יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו.
- 5.6.5. הספק החיצוני ישמור את נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה באופן מאובטח למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 5.6.6. הספק החיצוני יידע את בעלי ההרשאות שלו למאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה.

## 5.7. אירועי אבטחת מידע

- 5.7.1. ספקים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע ומערכות מאגרי מידע, אחראים לאירועי אבטחת מידע במערכות המאגרים שברשותם, לגבי מידע ושירותים של הרשות, לתיעוד האירועים ולדיווח האירועים למנהל יחידת המחשוב של הרשות.

## 6. הסכם התקשרות

- 6.1. היועץ המשפטי של הרשות, בהתייעצות עם מנהל יחידת המחשוב, יגדיר הסכם התקשרות (להלן: "ההסכם") בין הרשות לבין ספק חיצוני לצורך קבלת שירות הכרוך במתן גישה למאגרי המידע. הוראות ההסכם יוגדרו בהתאם לסיכוני אבטחת המידע שנבחנו על ידי מנהל יחידת המחשוב בטרם ההתקשרות ויכללו את הנושאים הבאים:
- 6.1.1. המידע שהספק החיצוני רשאי לעבד ומטרות השימוש המותרות בו לצורכי ההתקשרות.
- 6.1.2. מערכות המאגר שהספק החיצוני רשאי לגשת אליהן.
- 6.1.3. סוג העיבוד או הפעולה שהגורם החיצוני רשאי לעשות.
- 6.1.4. משך ההתקשרות, אופן השבת המידע לידי הרשות בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של הספק החיצוני ודיווח על כך למנהל יחידת המחשוב של הרשות.
- 6.1.5. אופן יישום החובות בתחום אבטחת המידע שהמחזיק חייב בהן לפי תקנות אבטחת מידע וכן הנחיות נוספות לעניין אמצעי אבטחת מידע שהוגדרו בנוהל זה.
- 6.1.6. חובתו של הספק החיצוני להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם וליישם את אמצעי אבטחת המידע הקבועים בהסכם.
- 6.1.7. במקרה בו הרשות התירה לספק החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף, אזי חובתו

של הספק החיצוני לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בסעיף זה, אשר צריכים להיכלל בהסכם ההתקשרות.

6.1.8. הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של הרשות, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע וההסכם. כמו כן, הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של הרשות על אירועי אבטחת מידע.

6.2. הרשות רשאית להתקשר עם ספק חיצוני לצורך מתן שירות הכרוך בגישה למספר מאגרי מידע בהסכם אחד לעניין כל המאגרים, ובלבד שכל המאגרים מצויים באותה רמת אבטחת מידע.

6.3. סעיף זה לא יחול על התקשרות הרשות עם יחיד.

6.4. הסכמי ההתקשרות עם הספקים החיצוניים ונהלי האבטחה שלהם מצורפים כנספח ד' לנוהל זה.

## נספח א'

### התחייבות ספק העובד מחוץ לרשות לאבטחת מידע

#### הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

**הואיל** ואנו החתומים מטה (להלן; "החברה") נותנים לעילרשות המקומית גדרה (להלן; "הרשות") שירותים, המתבססים על מידע של רשות;

**והואיל:** ומתן השירותים לרשות מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של רשות ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

#### אי לכך, אנו מתחייבים בזאת כדלקמן:

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

- 13.2. בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
- 13.3. הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
- 13.4. לא ניתן יהיה להוריד קבצים של הרשות מהשרת באמצעות התחנה.
14. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונועל עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת ולכל הפחות גיבוי יומי ושמירת לוגים למשך 24 חודשים
15. אין להעביר קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
16. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לרשות או שהם תוצרי עיבוד מנתוני הרשות, יאוחסנו בארון סגור וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
17. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם הרשות.
18. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו.
19. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של רשות.
20. החברה מתחייבת לאפשר לנציג הרשות לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

#### ולראייה באנו על החתום

שם החברה	שם (משפחה ופרטי)	חתימה	תאריך
----------	------------------	-------	-------

## נספח ב'

### התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ עובד ברשות המקומית  
כגורם חיצוני בתפקיד \_\_\_\_\_ (להלן: "התפקיד")

מצהיר/ה ומתחייב/ת בזה, כלפי הרשות המקומית (להלן: "הרשות") כי:

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

10. אני מתחייב/ת לדאוג כי כל המסמכים הקשורים לרשות על גבי המחשב הנייד יוצפנו בעזרת תוכנה הצפנה וכי קוד הגישה אינו יהיה גלוי או ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
11. אני מתחייב/ת לדאוג כי על המחשב הנייד תתוקן תוכנה המונעת חדירת ווירוסים (להלן: אנטי ווירוס) וכי תוכנה זו מעודכנת ומתעדכנת באופן אוטומטי עם כל עדכון המופץ על ידי בית התוכנה.
12. אני מתחייב/ת לדאוג כי מערכת ההפעלה המותקנת על המחשב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.
13. אני מתחייב/ת כי המחשב הנייד יהיה בהשגחתי או אמצעי נעילה בכל עת.
14. אני מתחייב/ת כי המחשב יימצא כל העת בהשגחתי, בתיקי ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען של רכבי. כאשר אני יוצא מהרכב, אדאג לקחת את המחשב ולא להשאירו במכונית גם אם היא נעולה.
15. אני מתחייב/ת להודיע לגורם מולו אני עובד ברשות על כל חשד לגניבה ו/או פריצה ו/או העתקה ו/או חדירה למסמכים שברשותי ו/או למדיה אלקטרונית ו/או שנמצאים בטיפול ו/או כל ניסיון לעשות כך, באופן מיידי וללא שהות.
16. ידוע לי כי התחייבות זו הינה מהווה חלק בלתי נפרד מהתקשרותי עם הרשות ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה הסודיות עליו חתמתי עם הרשות. אני מודע/ת לכך כי הפרת תוכן הצהרה זו יכולה להיגרם עקב מעשה מכוון ו/או רשלנות ו/או מחדל, והאחריות בגינן, זהה היא.
17. בסיום פעילותי מול הרשות, אני מתחייב/ת למסור לגורם מולו אני פועל ברשות את כל המסמכים, המידע וכל חומר אחר שהגיע או הוכן על ידי במהלך העבודה.
18. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם.

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

שם ומשפחה: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

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

גורם מעסיק _____ חתימה _____	נציג הרשות _____ חתימה _____
תאריך _____	

## נספח ג'

### דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה

**הואיל** ואנו החתומים מטה (להלן; "הספק") נותנים לרשות המקומית גדרה (להלן; "הרשות") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה;

**והואיל:** ומתן השירותים לרשות מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של הרשות ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה;

**והואיל:** מעבר למסמך דרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החל על כלל ספקי מיקור חוץ, להלן דרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה;

**אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;**

#### 1. הנחיות כלליות:

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

#### 2. פיתוח מאובטח:

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



### 3. הגנה אפליקטיבית:

- 3.1 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
- 3.2 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA)
- 3.3 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 3.4 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 3.5 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 3.6 שמירת המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.7 בקרת פלט:
  - 3.7.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
  - 3.7.2 תיוג פלט בעל מידע רגיש המופק מהמערכת כמכיל מידע מוגן/חסוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
- 3.8 תיעוד בלוג:
  - 3.8.1 נעילות משתמש.
  - 3.8.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
  - 3.8.3 העלאת תכנים.
- 3.9 הזדהות והרשאות:
  - 3.9.1 קישור ל-AD או שימוש במדיניות סיסמאות בה אורך סיסמא מינימלי 7 תווים, מתבצע שימוש באותיות וספרות.
  - 3.9.2 הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 3 חדשים.
  - 3.9.3 הסיסמאות יוצפנו בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
  - 3.9.4 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.
  - 3.9.5 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה.
  - 3.9.6 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 3.10 הפרדת סביבות:
  - 3.10.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
  - 3.10.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
  - 3.10.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.

### 4. דרישות במקרה של פעילות בענן:

- 4.1 שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 4.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.

- 4.3 ממשק ניהול בגישה מהרשות בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
- 4.4 במקרה של ניהול בענן- מימוש IPS.
- 4.5 מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של הרשות.
- 4.6 בקרת גישה :
- 4.6.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא – לאפשר יכולת שימוש ב- OTP או CAPTCHA כמזהה נוסף.
- 4.6.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 4.6.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 4.7 אבטחת תשתיות
- 4.7.1 בסיס נתונים ייעודי לרשות - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של הרשות לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 4.7.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות הרשות.
- 4.7.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לרשות לפי דרישתה.
- 4.7.4 זמינות מלאה- מקסימום DOWNTIME – שעה.
- 4.7.5 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
- 4.7.6 הספק יספק לרשות יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 4.7.7 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

## ולראייה באנו על החתום

שם החברה	שם (משפחה ופרטי)	חתימה	תאריך
----------	------------------	-------	-------

מכרז מס' 1/21

מסמך ד(2) –

אישור עריכת ביטוח

לכבוד

אשכול רשויות השרון והרשות המקומית \_\_\_\_\_ (להלן: "הרשות")

ג.א.נ.,

### אישור עריכת ביטוח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>		
ממבקש האישור	המבוטח	ממעמד מבקש האישור
שם <b>אשכול רשויות השרון ו/או הרשות המזמינה</b>	שם <b>למלא</b>	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר:
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ. <b>למלא</b>	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: <b>אספקת מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות ברשויות המקומיות החברות באשכול רשויות השרון</b>
מען עומר אלחטאב, כפר קאסם	מען <b>למלא</b>	

כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדו ורתהפ וליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	השתתפות עצמית	כיסויים נוספים בתוקף
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	סה	וליסה			סכום מט בע	סכום מטבע	כיסוי בהתאם לנספח ד'
צד ג'		ביט			1,000,000		<b>302</b> אחריות צולבת <b>304</b> הרחב שיפוי <b>309</b> ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור <b>315</b> כיסוי לתביעות המל"ל <b>321</b> מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח <b>322</b> מבקש האישור מוגדר כצד ג בפרק זה <b>328</b> ראשוניות רכוש <b>329</b> רכוש מבקש האישור <b>ייחשב כצד ג</b>

כיסויים								
<b>304</b> הרחב <b>309</b> שיפוי <b>309</b> ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור <b>319</b> מבוטח נוסף היה וייחשב מעבידים של הנ"ל <b>328</b> ראשוניות			נח	20,000,000			ביט	<b>אחריות מעבידים</b>
<b>301</b> - אובדן מסמכים <b>302</b> אחריות צולבת <b>303</b> - דיבה/ השמצה <b>304</b> הרחב שיפוי <b>309</b> ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור <b>321</b> מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח- מבקש האישור <b>325</b> - מרמה ואי יושר עובדים <b>326</b> - פגיעה בפרטיות <b>327</b> - עיכוב/ שיהוי <b>328</b> ראשוניות <b>332</b> - תקופת גילוי 6 חודשים			נח	2,000,000				<b>אחריות מקצועית/ מוצר עם הרחבה לנזקי סייבר</b>

<b>פירוט השירותים</b> (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'):
038 מתכננים/יועצים 043 מחשוב 088 תחזוקה ותפעול

פירוט הנכסים המבוטחים (במידה ואין די מקום ניתן לפרט את הנכסים בנספח ד')	
<b>סוג הנכס</b> (לדוגמא : רכב/נדל"ן)	<b>תיאור הנכס</b> (לדוגמא : מספר רישוי/כתובת)

<b>ביטול/שינוי הפוליסה</b> שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא <b>60 יום</b> לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
--

<b>חתימת האישור</b> המבטח :
--------------------------------

מכרז מס' 1/21

מסמך ד(3) –

הסכם שמירת סודיות

## הסכם שמירת סודיות

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מתחייבים כדלקמן:

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

2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:

א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.

ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.

ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.

ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.

ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.

ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.

ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.

ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על

בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית

אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.

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

4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.

5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.

6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחוייב בפיצויים.

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

ולראיה באנו על החתום ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ : "המתחייבת"

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם נציג: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

רשימת מורשים מתאם החברה המתחייבת.

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה

מכרז מס' 1/21

מסמך ד(4) –

ערבות בנקאית לרשות

**נוסח ערבות בנקאית**

לכבוד

רשות מקומית

א.ג.נ,

**הנדון: כתב ערבות**

על פי בקשת ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") בקשר להסכם ממכרז מס' 1/21  
אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד 5% מסך ההתקשרות \_\_\_\_\_ ₪ (במילים:  
"\_\_\_\_\_ ש"ח").

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 10 יום מיום דרישתכם הראשונה  
בכתב שתגיע אלינו, לרבות באמצעות הפקסימיליה, חתומה על ידי \_\_\_\_\_ הרשות המקומית, מבלי  
להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום  
תחילה מאת המבקש בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי  
שיכולה לעמוד למבקש בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל  
אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.  
ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד \_\_\_\_\_ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר  
מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.  
ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

תאריך: \_\_\_\_\_

בנק: \_\_\_\_\_

מכרז מס' 1/21

מסמך ד(5) –

טופס הזמנת עבודה

## נספח – טופס הזמנת שרותים מהספק

שם הרשות: \_\_\_\_\_

תאריך ההזמנה: \_\_\_\_\_

מס' תושבים ביום ביצוע הזמנה: \_\_\_\_\_

תאור הפרט	כלול כן/לא	פרטים	הערות
1			הזמנת מערכת לניהול קשרי לקוחות לתפעול מוקד עירוני ו/או חבילת בסיס להזמנת מערכת ניהול קשרי לקוחות עבור מחלקות נוספות. (למען הסר ספק התמורה בגין סעיף זה תשולם פעם אחת בלבד <b>(חובה)</b> )
2			הזמנת מערכת לניהול ערכות סלולריות למנהל ולמטפל ללא הגבלת מספר המשתמשים
3			הזמנת באפליקציה סלולרית ייעודית למטפל ולמנהל ללא הגבלה במספר המשתמשים.
4			הזמנת חיבור המערכת המוצעת למרכזיה הרשותית להקפצת מסכים
5			הזמנת הסבת נתוני המערכות ממערכות הספק הנוכחי למערכות הזוכה (רק במידה וקיימת הסבה)
6			הזמנת חיבור כל יחידה רשותית (אגף מחלקה כגון גביה, גזברות - פיננסיות, הנדסה, חינוך, חינוך לא פורמאלי, שכן, מצלמות) מעבר לטיפול בפניות מוקד לשילוב פניות וטפסים מקוונים ייעודיים למערכת לניהול קשרי לקוחות, הוספת עד 30 תהליכי עבודה לכל יחידה רשותית כולל חיבור למסכי העבודה במערכות הממוחשבות של הרשות.
7			הזמנת קישור המערכות למערכת ניהול התורים הרשותית (במידה ויש)
8			הזמנת הוספת קישור לאתר האינטרנט הרשותי לחיבור למערכת המוצעת (במידה ויש צורך)
9			הזמנת דמי שימוש חודשיים עבור אספקת אתר אינטרנט ייעודי כולל לוגו ומאפייני הרשות לצורך תפעול המערכות (במידה וצריך)
10			הזמנת אספקה של חבילת טפסים מקוונים (עד 10 טפסים מקוונים ודיגיטליים).
11			הזמנת תוספת טפסים מקוונים ו/או דיגיטליים מעבר לחבילה
12			הזמנת מערכת מקוונת לניהול, ניתוב לטיפול בטפסים מקוונים ודיגיטליים, כולל קישור ושליחת מסרונים.
13			הזמנת חבילה של 100,000 מסרונים לשימוש המערכות.



14	הזמנת חבילה של 200,000 מסרונים לשימוש המערכות.		יש לציין כמות במידה ומעוניינים
15	הזמנת שעות פיתוח		יש לציין רק במידה ויש דרישות פיתוח
	סה"כ שווי ההזמנה		

עליית שלב א' לאוויר, תהיה תוך 60 יום מתאריך קבלת ההזמנה,

ולא מאוחר מתאריך \_\_\_\_\_

- עלית מחלקה /אגף \_\_\_\_\_ במסגרת שלב ב' לאוויר, תהיה לא מאוחר מתאריך \_\_\_\_\_
- עלית מחלקה /אגף \_\_\_\_\_ במסגרת שלב ב' לאוויר, תהיה לא מאוחר מתאריך \_\_\_\_\_
- עלית מחלקה /אגף \_\_\_\_\_ במסגרת שלב ב' לאוויר, תהיה לא מאוחר מתאריך \_\_\_\_\_
- עלית מחלקה /אגף \_\_\_\_\_ במסגרת שלב ב' לאוויר, תהיה לא מאוחר מתאריך \_\_\_\_\_
- עלית מחלקה /אגף \_\_\_\_\_ במסגרת שלב ב' לאוויר, תהיה לא מאוחר מתאריך \_\_\_\_\_

מר/גב \_\_\_\_\_ המשמש בתפקיד \_\_\_\_\_  
 יוגדר/תוגדר כממונה/ מנהל מטעם הרשות.

פרטי הקשר שלו הינם:

מייל: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת