

# עיריית שדרות

## מכרז פומבי מספר 01/2025

### הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות, בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישי לתושב



### - מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

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

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

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

שם הקובץ: מכרז 1.25 קשרי לקוחות גרסא 20.2  
גרסה: 1.00  
תאריך: 3 מרץ, 2025  
מספר דפים כולל: 194

|            |           |
|------------|-----------|
| לא למחוק:  | שם המכרז: |
| שם המערכת: | שם הלקוח: |
| מספר מכרז: |           |

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

מערכת ניהול קשרי לקוחות, בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישי לתושב

עיריית שדרות

01/2025

## תוכן עניינים

|    |       |   |
|----|-------|---|
| 7  | ..... | <u>תוכן עניינים</u>   |
| 7  | ..... | מסמך א' - הזמנה להציע הצעות   |
| 7  | ..... | מסמך ב' - מפרט טכני   |
| 7  | ..... | מסמך ג' - הסכם  |
| 7  | ..... | מסמך ד' - הצעת המחיר  |
|    |       | מסמך א' - מכרז הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישי |
| 8  | ..... |   |
| 8  | ..... | 1. כללי   |
| 9  | ..... | 2. טבלת ריכוז תאריכים   |
| 9  | ..... | 3. תנאי סף להשתתפות במכרז   |
| 12 | ..... | 4. הצעת המשתתף  |
| 12 | ..... | 5. מסמכי ההצעה  |
| 14 | ..... | 6. תקופת ההתקשרות   |
| 15 | ..... | 7. ערבות מכרז   |
| 15 | ..... | 8. אופן ומועד הגשת ההצעה  |
| 16 | ..... | 9. הצעה משותפת/קבלני משנה   |
| 17 | ..... | 10. רכישת חוברת המכרז והוצאות   |
| 17 | ..... | 11. שאלות הבהרה   |
| 18 | ..... | 12. כנס מציעים  |
| 18 | ..... | 13. בחינת ההצעות  |
| 22 | ..... | 14. הודעה על זכייה וההתקשרות  |
| 23 | ..... | 15. ביטול המכרז   |
| 24 | ..... | 16. אחריות  |
| 24 | ..... | 17. סודיות ועיון במסמכים  |
| 24 | ..... | 18. הודעות ונציגות  |
| 25 | ..... | 19. הוראות נוספות   |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|         |  |
|---------|--|
| 26..... | 20. הצעה בודדת   |
| 27..... | מסמך א'1(א) - פרטי המציע   |
| 30..... | מסמך א'1(ב) - פרטי ספק משנה  |
| 32..... | מסמך א'2(א) - תצהיר ניסיון קודם - מערכת ניהול קשרי לקוחות          |
| 34..... | מסמך א'2(ב) - תצהיר ניסיון קודם - אזור אישי לתושב                  |
| 38..... | מסמך א'3 - פרטי הצוות המוצע  |
| 39..... | מסמך א'4 - תצהיר זכויות קניין                                      |
| 41..... | מסמך א'5 - תצהיר ואישור רו"ח על מחזור כספי                         |
| 43..... | הנדון: מסמך א'6 - תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות |
| 44..... | מסמך א'7 - נוסח ערבות מכרז   |
| 45..... | מסמך א'8 - תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים |
| 46..... | מסמך א'9 - תצהיר התחייבות המציע להשלמת פיתוחים לרבות ממשקים        |
| 48..... | מסמך א'10 - הצהרת המציע  |
| 54..... | פרק ב'0 - דרישות כלליות והוראות מילוי                              |
| 54..... | 1. כללי  |
| 57..... | 2. מסמכים טכניים אותם המציע נדרש לצרף להצעתו                       |
| 59..... | 3. הפתרון הנדרש  |
| 60..... | 4. מצב קיים  |
| 61..... | 5. דרישות כלליות מהמערכת המוצעת                                    |
| 71..... | 6. אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות                                  |
| 76..... | 7. צוות הפרויקט  |
| 79..... | 8. לוחות זמנים ואבני דרך   |
| 79..... | 8.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות  |
| 82..... | 8.2 בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי                                  |
| 86..... | 9. תכולת הפרויקט   |
| 90..... | 10. רמת שירות (SLA) וזמני תגובה                                    |
| 92..... | 11. קנסות  |
| 94..... | 12. נספח א' - תיאור מצב קיים                                       |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|         |  |      |
|---------|--|------|
| 94..... | כללי   | 12.1 |
| 94..... | תשתיות תקשוב   | 12.2 |
| 94..... | מערכות מידע בשימוש המזמינה   | 12.3 |
| 94..... | מערכות תקשורת מול התושב  | 12.4 |
|         | <b>פרק ב'0 - הוראות מילוי ודרישות כלליות - מסמך דרישות שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.</b> |      |
|         | <b>13. כללי</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                                      |      |
|         | <b>14. מסמכים טכניים אותם המציע נדרש לצרף להצעתו</b> .. שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.    |      |
|         | <b>15. הפתרון הנדרש</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                              |      |
|         | <b>16. מצב קיים</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                                  |      |
|         | <b>17. דרישות כלליות מהמערכת המוצעת</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.              |      |
|         | <b>18. אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.            |      |
|         | <b>19. צוות הפרויקט</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                              |      |
|         | <b>20. לוחות זמנים ואבני דרך</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                     |      |
|         | 20.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                          |      |
|         | 20.2 בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                    |      |
|         | 21 תכולת הפרויקט..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                                      |      |
|         | <b>22. רמת שירות (SLA) וזמני תגובה</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.               |      |
|         | <b>23. קנסות</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                                     |      |
|         | <b>24. נספח א' - תיאור מצב קיים</b> ..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                  |      |
|         | 24.1 כללי..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.   |      |
|         | 24.2 תשתיות תקשוב..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                                     |      |
|         | 24.3 מערכות מידע בשימוש המזמינה..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                       |      |
|         | 24.4 מערכות תקשורת מול התושב..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.                          |      |
|         | <b>פרק ב'7(א) - מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי</b> ..... 97    |      |
|         | <b>1. הגדרות</b> ..... 97  |      |
|         | <b>2. מערכת ניהול קשרי לקוחות</b> ..... 98   |      |
|         | <b>3. מערכת ניהול קשרי לקוחות - ממשקים (כלולים בהקמת המערכת)</b> ..... 116             |      |
|         | <b>4. מערכת ניהול קשרי לקוחות - ממשקים (שאינם כלולים בהקמת המערכת)</b> ..... 120       |      |
|         | <b>5. מערכת ניהול קשרי לקוחות - מודולים אופציונאליים</b> ..... 122                     |      |
|         | <b>6. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי</b> ..... 127                                      |      |
|         | <b>7. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי - ממשקים (כלולים בהקמת המערכת)</b> ..... 131       |      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 134 | 8.  | בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי - ממשקים (שאינם כלולים בהקמת המערכת) |
| 135 |     | פרק ב'7(ב') - אזור אישי לתושב                                      |
| 135 | 1.  | אזור אישי לתושב  |
| 144 | 2.  | אזור אישי - ממשקים (כלולים בהקמת המערכת)                           |
| 147 | 3.  | אזור אישי - ממשקים (שאינם כלולים בהקמת המערכת)                     |
| 151 |     | <u>מסמך ג' - חוזה</u>  |
| 152 | 1.  | מבוא וכותרות   |
| 152 | 2.  | נספחים   |
| 152 | 3.  | מונחים   |
| 153 | 4.  | תחילת מתן השירותים   |
| 153 | 5.  | ההתקשרות למתן השירותים   |
| 153 | 6.  | הצהרות הספק  |
| 156 | 7.  | לוח זמנים  |
| 157 | 8.  | מצב חירום  |
| 157 | 9.  | אופן ביצוע השירותים  |
|     | 10. | ערבות ביצוע 159  |
| 160 | 11. | התמורה בגין אספקת השירותים   |
| 161 | 12. | נציגי הספק - הצוות המקצועי   |
| 162 | 13. | היעדר ניגוד עניינים  |
| 162 | 14. | אחריות מקצועית - אחריות ושיפוי בנזיקין                             |
| 163 | 15. | ביטוח  |
| 163 | 16. | היעדר יחסי עובד מעביד  |
| 164 | 17. | שמירת סודיות   |
| 165 | 18. | קניין רוחני ובעלות במידע   |
| 167 | 19. | הסבת ההסכם   |
| 167 | 20. | אי ביצוע השירותים במלואם   |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 167 | תקופת ההסכם   | 21 |
| 168 | הפרה ותרופות; ביטול ההסכם                                   | 22 |
| 169 | תוצאות סיום ו/או ביטול ההסכם                                | 23 |
| 171 | שונות   | 24 |
| 186 | מסמך ד' - הצעת מחיר   |    |
| 186 | 1. הוראות להגשת הצעת המחיר                                  |    |
| 188 | 2. הצעת המחיר   |    |
| 188 | 2.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות + בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי |    |
| 188 | 2.1.1 הקמה (A)  |    |
| 189 | 2.1.2 תחזוקה (B)  |    |
| 190 | 2.1.3 ממשקים אופציונליים (C)                                |    |
| 191 | 2.1.4 מודולים אופציונאליים (D)                              |    |
| 192 | 2.1.5 עלויות נוספות (E)                                     |    |
| 193 | 3. אופן שקלול הצעת המחיר (5 שנת)                            |    |
| 193 | 3.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות + בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי |    |
| 193 | 4. אבני דרך לתשלום עבור הקמה ו/או פיתוח ממשק                |    |
| 194 | 5. הצהרת המציע  |    |

## תוכן עניינים

### מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- מסמך א' 1 (א') - פרטי המשתתף
- מסמך א' 1 (ב') - פרטי ספק משנה
- מסמך א' 2 (א') - תצהיר ניסיון קודם - מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי
- מסמך א' 2 (ב') - תצהיר ניסיון קודם - אזור אישי לתושב
- מסמך א' 3 - פרטי הצוות המוצע
- מסמך א' 4 - תצהיר זכויות קניין
- מסמך א' 5 - תצהיר ואישור רו"ח על מחזור כספי
- מסמך א' 6 - תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות
- מסמך א' 7 - נוסח ערבות מכרז
- מסמך א' 8 - תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים
- מסמך א' 9 - תצהיר התחייבות המציע להשלמת פיתוחים לרבות ממשקים
- מסמך א' 10 - הצהרת המציע
- מסמך א' 11 - טופס דירוג חוות דעת ממליצים

### מסמך ב' - מפרט טכני

- פרק ב' 0 - הוראות מילוי ודרישות כלליות - מסמך דרישות
- פרק ב' 7 (א') - מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי
- פרק ב' 7 (ב') - אזור אישי לתושב

### מסמך ג' - הסכם

- נספח א' - מסמכי המכרז
- נספח ב' - הצעת הספק כולל הצעת מחיר
- נספח ג' - תכנית עבודה ושלבי ביצוע
- נספח ד' - נוסח ערבות ביצוע
- נספחים ה', ה' 1 - נספח ביטוח ואישור עריכת ביטוחים
- נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

### מסמך ד' - הצעת המחיר

## מסמך א' - מכרז הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב

### 1. כללי

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

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

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

**1.2.** ניתן לעיין במסמכי המכרז, באתר האינטרנט של המזמינה [www.e-sderot.org.il](http://www.e-sderot.org.il) בעמוד "מכרזים".

**1.3.** מיום חתימת ההסכם, כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים, יחל הספק הזוכה להעניק את השירותים הנדרשים **הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב.**

**1.4.** בתום תקופת ההטמעה תמסור המזמינה לספק הזוכה תעודת גמר המעידה על השלמת הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב בהתאם לתנאי המכרז.

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

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

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

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

**1.6.** מעבר מהמערכות הקיימות למערכות החדשות הינו תהליך מורכב המחייב ניהול השינוי הארגוני. התהליך דורש מיפוי והבנת תהליכי העבודה, תכנון

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



המיגרציה, הדרכות, הטמעה ועוד. על המציע להיערך למימוש תהליכים אלו. יובהר כי באחריות המציע לבצע הסבת נתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת, והכל על פי הנחיית הרשות.

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

1.8. מובהר כי המזמינה אינה מתחייבת למסור עבודות כלשהן למציע הזוכה, בכלל או בהיקף כלשהו, אלא לפי שיקול דעתה הבלעדי למציע הזוכה לא תהיה כל טענה בקשר לכך.

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

1.10. תנאי להגשת מכרז זה הינו רכישת המכרז ע"י המציע (לפני מועד הגשת ההצעות למכרז) בעלות של 1,000 ש"ח שלא יוחזרו. ניתן לרכוש את המכרז באתר האינטרנט של המזמינה או בקופת העירייה.

## 2. טבלת ריכוז תאריכים

| נושא   | נתון                 |
|--|----------------------|
| כנס מציעים   | לא יתקיים            |
| מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה                       | 16.3.2025 בשעה 12:00 |
| מועד אחרון לפרסום מענה לשאלות הבהרה (באתר העירייה) | 24.3.2025            |
| מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים                | 6.4.2025 בשעה 15:00  |

## 3. תנאי סף להשתתפות במכרז

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

3.1. **ניסיון קודם של המציע: מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי** - המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי, עבור לפחות 3 לקוחות שונים, אשר לכל אחד לפחות 30,000 תושבים, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות 12 חודשים ברצף.

הקמה - אפיון, יישום והטמעה של מערכת ניהול קשרי לקוחות

תחזוקה - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות

לקוחות - רשויות מקומיות בישראל

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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

3.2. ניסיון קודם של המציע: אזור אישי לתושב - המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה (אפיון, אספקה והתקנה) ותחזוקה של לפחות 12 חודשים, של אזור אישי, עבור לפחות לקוח אחד, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של אזור אישי.

הקמה - אפיון UX, אפיון טכנולוגי, עיצוב, יישום, הטמעה  
תחזוקה - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות  
לקוחות - רשויות מקומיות בישראל

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

3.3. ניסיון קודם של מנהל הפרויקט המוצע - מנהל הפרויקט המוצע הינו בעל ניסיון של ניהול פרויקט הקמת מערכת ניהול קשרי לקוחות עבור לפחות 2 לקוחות ב-3 השנים האחרונות.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, המציע יצר פירוט ניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע על ידו והעומד בתנאי הסף לרבות טבלת פירוט לקוחות ופרטי אנשי קשר בנוסח המצורף כ-מסמך א'3 להלן.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי מנהל הפרויקט במסגרת מסמך א'8 להלן.

3.4. מחזור כספי - למציע מחזור כספי שנתי בשנים 2021, 2022, 2023 של לפחות 2,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2023 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת הרלוונטי של לשכת רואי החשבון בישראל.

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

התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו יכולה להיפסל ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות המזמינה ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף.

אסמכתאות ותנאים נוספים:

3.5. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או יחיד עוסק מורשה שאינו תאגיד רשום.

המציע יצרף תעודת עוסק מורשה או במקרה בו המציע הינו תאגיד יצורפו המסמכים הבאים:

3.5.1 העתק תעודת התאגדות של המשתתף (מאומת ע"י עו"ד כ"נאמן למקור").

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 3.5.2. תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים).
- 3.5.3. אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל.
- 3.6. תצהיר זכויות קניין - המציע הינו בעל זכויות היוצרים במערכת או שהינו ספק מורשה מטעם היצרן להפצת המערכות.
- המציע יצרף תצהיר זכויות קניין בנוסח המצורף כמסמך א'4.**
- 3.7. המציע נעדר זיקה לחבר הרשות / הנהלת הרשות ו/או עובד הרשות.
- המציע יצרף תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות - בנוסח המצורף כמסמך א'6, מאושר ע"י עו"ד.**
- 3.8. המציע רכש את מסמכי המכרז.
- המציע יצרף קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.**
- 3.9. נוסח ערבות מכרז - המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית - בסך של **10,000 ₪** כמפורט בסעיף 7 להלן.
- המציע יצרף ערבות מקור בנוסח מסמך א'7, בדיוק. יובהר כי ערבות בתוקף מאוחר יותר מהנדרש, או ערבות בסכום גבוה מהנדרש תיחשב ערבות תקינה לכל דבר ועניין.**
- 3.10. למציע אישורים תקפים על שמו לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה.
- המציע יצרף תצהיר בדבר קיום תנאים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר כדין, בנוסח מסמך א'8.**
- 3.11. המציע צרף תצהיר התחייבות להשלמת פיתוחים לרבות ממשקים.
- המציע יצרף תצהיר התחייבות המציע להשלמת פיתוחים לרבות ממשקים חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר כדין, בנוסח מסמך א'9 מאומת ע"י עו"ד.**
- התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו יכולה להיפסל ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות המזמינה ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף.

#### 4. הצעת המשתתף

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 4.2. הצעת המשתתף תוגש אך ורק על גבי הטופס להגשת הצעה המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה ואשר ימולא בשלמותו בהתאם לתנאים המפורטים בו. מובהר כי יש להגיש את טופס ההצעה הכספית המצורף **כמסמך ד'**.
- 4.3. במסגרת טופס הצעת המחיר על המציע למלא ולנקוב בסכום לביצוע כלל השירותים הנדרשים כמפורט במסגרת מסמכי המכרז כמפורט במפרט הטכני שבמסמך ב' (להלן: "**סה"כ מחיר**").
- 4.4. מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר בהתאם לפרקים אליהם ניגש המציע. לא ניתן להגיש הצעה חלקית למערכת ו/או לשירות. במקרה בו תוגש הצעה חלקית ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את ההצעה או להשלים את הפריטים החסרים על פי המחיר הגבוה ביותר שהוצע במסגרת המכרז, לפי בחירתה הבלעדית.
- 4.5. המחיר בהצעה יכלול את ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע כל עבודה שהיא השייכת באופן ישיר ו/או עקיף, בהתאם למפורט בחוזה. המשתתף לא יהא זכאי לקבל כל תשלום נוסף מעבר למחיר שיקבע בהצעתו.
- 4.6. מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 4.7. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בדרך של תוספת בגוף המסמכים ובין באמצעות מכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה ובכל מקרה יחייב את הצדדים הנוסח שהוכן ע"י המזמינה, ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.
- 4.8. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.
- 4.9. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.
- 4.10. ידוע למציע, כי תקציב המזמינה לפרויקט עלול להשתנות מזמן לזמן ומשנה לשנה, ואין התקציב ו/או הרחבתו כל נפקות משפטית להתקשרות בין הצדדים.

## 5. מסמכי ההצעה

המציע יגיש את הצעתו, על פי המפורט להלן:

5.1. הצעת המציע תוגש במעטפה אחת, אשר על גביה ירשם "**מכרז פומבי מספר 01/2025**" ובתוכה יהיו 2 מעטפות **נפרדות** (מעטפה מקצועית, מעטפה כספית).

### 5.2. המעטפה המקצועית

- 5.2.1. המציע יגיש את מסמכי המכרז ונספחיו **ללא מסמך ד' - הצעת מחיר**.
- 5.2.2. על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים להלן:
- 5.2.2.1. כל מסמכי המכרז, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימה ובחותמת המציע;

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 5.2.2.2. מסמכי המעטפה המקצועית יוגשו ב-2 עותקים (מקור + Disk On Key).
- 5.2.2.3. כל מסמכי המענה לשאלות הבהרה שפרסמה המזמינה בהתאם לאמור בסעיף 11 להלן, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימת המציע;
- 5.2.2.4. פרופיל של המציע;
- 5.2.2.5. ככל שהמשתתף הינו תאגיד יצורפו:
- 5.2.2.5.1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף;
- 5.2.2.5.2. תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים);
- 5.2.2.5.3. אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל (בשולי טופס ההצהרה (מסמך ב') או במסמך נפרד);
- 5.2.2.6. אישור תקף מפקיד השומה או מרואה חשבון, על כך שהמציע מנהל פנקסי חשבונות ורשימות על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף;
- 5.2.2.7. אישור תקף על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המציע, ככל שיש;
- 5.2.2.8. מסמכים/אישורים המאשרים את עמידת ההצעה ו/או המציע בתנאי הסף המפורטים בסעיף 3 דלעיל (מסמך א' 1 - מסמך א' 10);
- 5.2.2.9. מסמכים להוכחת רכיב האיכות, כמפורט בטבלה שבסעיף 13.1.2 להלן;
- 5.2.2.10. קבצי המענה למסמך ב' - מפרט טכני כקובץ WORD נעול כשכל סעיפיו מלאים בהתאם למפורט במסמך ב'.
- 5.2.2.11. מסמכים טכניים אותם נדרש המציע לצרף להצעתו (במסגרת מסמך ב)
- 5.2.3. ככל ותתגלה סתירה בין העותקים השונים, יגבר המענה בעותק המקור.

### 5.3. המעטפה הכספית הצעת מחיר

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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

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

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

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

## **6. תקופת ההתקשרות**

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

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

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

## **7. ערבות מכרז**

**7.1.** לצורך הבטחת התחייבויותיו בהתאם לדרישות המכרז ונספחיו, ובכלל זאת חתימת ההסכם המצורף לו, יצרף המציע להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית ואוטונומית לטובת המזמינה, בת-פירעון עם דרישה ראשונה, בנוסח **מסמך א'6 בדיוק**, בסך של **10,000 ₪** (להלן: "**ערבות המכרז**"). ערבות המכרז תהיה על שם המציע בלבד ותהיה בתוקף עד **31/07/2025** ועד בכלל.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 7.2. ועדת המכרזים ו/או המזמינה רשאית בהתאם להוראות המכרז לפסול הצעה אשר ערבות המכרז שצורפה לה אינה עומדת בתנאי מכרז זה או שניסוחה אינו זהה במדויק לניסוח המופיע **במסמך א'6**.
- 7.3. ועדת המכרזים ו/או המזמינה יהיו רשאיות להגיש את ערבות המכרז לפירעון, כולה או חלקה, אחרי שנתנה למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו, במקרים הבאים:
- 7.3.1. כל אימת שהמציע יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.
- 7.3.2. כל אימת שהמציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 7.3.3. כל אימת שהמציע מסר לוועדת המכרזים ו/או המזמינה מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 7.3.4. כל אימת שלאחר שנבחר המציע כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות עם המזמינה
- והכל מבלי לגרוע מזכותה של המזמינה לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב מעשים כאמור לעיל.
- 7.4. המזמינה תהיה רשאית לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף ערבות המכרז לתקופה של 90 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. במקרה זה יגישו המציעים ערבות מכרז חדשה (או יאריכו את תוקף ערבות המכרז המקורית שמסרו) תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המזמינה.
- 7.5. הוכרז הזוכה במכרז, יאריך הזוכה את תוקף ערבות המכרז שהגיש בהתאם להנחיות המזמינה לאחר שהזוכה במכרז חתם על ההסכם והמציא אישור קיום ביטוחים וערבות הביצוע כאמור בסעיף 14.2, תוחזר לו ערבות המכרז.
- 7.6. מציע שהצעתו לא זכתה, תוחזר ערבות המכרז שמסר במסגרת הצעתו תוך 90 יום מיום התקשרות המזמינה עם הזוכה כאמור בכתב הזכייה שיישלח לזוכה. ערבות המכרז תוחזר למציעים אשר לא זכו במכרז בדואר רשום לכתובת שיציין כל מציע בהצעתו.

## 8. אופן ומועד הגשת ההצעה

- 8.1. על המציע, להגיש את הצעתו ושאר מסמכי המכרז, לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי המזמינה, **רחוב חיים בר לב 6, עיריית שדרות**, במעטפה סגורה הנושאת את הכיתוב "מכרז פומבי מספר 01/2025" בלבד **בדיוק** עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.
- לא תתקבלנה הצעות הנשלחות בדוא"ל ו/או בכל דרך אחרת שאינה מסירה ידנית לתיבת המכרזים ו/או שהתקבלו לאחר המועד הקובע המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.
- 8.2. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון כאמור, תושב למשתתף, ולא תידון כלל.
- 8.3. מגישי ההצעות רשאים להשתתף בפתיחת מעטפות המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 8.4. המזמינה רשאית לבצע כל שינוי ואף להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה למשתתפים שתפורסם באתר האינטרנט העירוני. באחריות המציעים לעקוב אחר פרסומים אלו.
- 8.5. בהגשת הצעתו מביע המשתתף הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת לכל תנאי הסכם ההתקשרות.

## 9. הצעה משותפת/קבלני משנה

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

## 10. רכישת חוברת המכרז והוצאות

- 10.1. המכרז מפורסם באתר הרשות, כאשר על מציע להורידו מן האתר, למלא את הנדרש, ולהגישו בהתאם לקבוע בהוראות המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



10.2. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, תחולנה על המציע.

## 11. שאלות הבהרה

11.1. עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות למזמינה, באמצעות פניה לוועדת המכרזים בדוא"ל [yaira@fisher-lawfirm.com](mailto:yaira@fisher-lawfirm.com), שאלות הבהרה בכתב במסמך MS-Word בלבד, במבנה שלהלן:

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

כמו כן יש לציין את פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון.

11.2. יודגש, כי המזמינה לא תענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לנציג המזמינה, בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל. כן יודגש, כי המזמינה אינה מתחייבת לענות על כל השאלות שיוגשו.

11.3. ככל שיהיו שינויים במכרז, תופץ הודעה לכל הנרשמים למכרז והיא תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

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

11.5. המזמינה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יפורסמו באתר האינטרנט העירוני, יחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו. באחריות כל מציע לעקוב אחר פרסומים אלו.

## 12. כנס מציעים

12.1. כנס מציעים, באם יתקיים, יתקיים במשרדי המזמינה בתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.

12.2. ההשתתפות בכנס מומלצת.

12.3. בסיום כנס המציעים תפרסם המזמינה פרוטוקול אשר יכיל את המידע שנמסר בכנס המציעים.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

12.4. למען הסר ספק מובהר בזאת כי רק הפרוטוקול הכתוב, אשר הופץ על ידי המזמינה, הינו המסמך המחייב את המזמינה.

### 13. בחינת ההצעות

13.1. המזמינה תבחן ותעריך את ההצעות של המשתתפים כמפורט להלן:

13.1.1. בדיקת שלמות הצעת המציע ועמידתו של המציע בתנאי הסף.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי על המציע לצרף להצעתו את כל המידע שיאפשר לרשות לבחון את מידת עמידתו באמות המידה לאיכות בין אם העמידה הרשות לרשותו מסמך ייעודי לעשות כן ובין אם לא.

13.1.2. בדיקת מרכיב האיכות של הצעת המשתתף במכרז.

מרכיב האיכות מהווה 60% מהציון הסופי של המציע והוא ינוקד על פי הקריטריונים הבאים כדלקמן:

| אופן הניקוד   | נקודות |  |
|---|--------|--|
| <p>הניקוד יינתן למציעים בהתאם לכמות הלקוחות עבורם ביצע המציע פרויקט הכולל הקמה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות בהתאם לדרישות תנאי הסף.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 לקוחות = 0 נקודות</li> <li>עבור כל פרויקט נוסף ללקוח נוסף יינתנו 5 נקודות עד לסך כולל של 20 נקודות</li> </ul>  | 20     | ניסיון מקצועי של המציע - מערכת ניהול קשרי לקוחות |
| <p>הניקוד יינתן למציעים בהתאם לכמות הלקוחות עבורם ביצע המציע פרויקט הכולל הקמה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות בהתאם לדרישות תנאי הסף.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 לקוחות = 0 נקודות</li> <li>עבור כל פרויקט נוסף ללקוח נוסף יינתנו 5 נקודות עד לסך כולל של 20 נקודות</li> </ul>  | 20     | ניסיון מקצועי של המציע - אזור אישי לתושב         |
| <p>המזמינה תמנה ועדה מקצועית בראשות גזבר העירייה אשר תעביר את המלצותיה לוועדת המכרזים לפי שיקול דעת המזמינה. הועדה תיבחן את המציע ואת המערכות המוצעות על ידו במסגרת המכרז. המזמינה שומרת על זכותה לבצע את הראיון באמצעות פלטפורמה כדוגמת ZOOM.</p> <p>ראיון ההתרשמות יבוצע כמפורט להלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>כל מציע יגיע למשרדי המזמינה בתאריך שיקבע ע"י המזמינה. בפגישה יהיה נוכח לפחות מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע</li> <li>לכל מציע יוקצו 210 דקות במסגרתן יתבקש המציע להציג את הנושאים כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> <li>פרופיל המציע וניסיון המציע בביצוע פרויקטים בעלי</li> </ul> </li> </ol> | 40     | ראיון התרשמות                                    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| אופן הניקוד   | נקודות |                         |
|---|--------|-------------------------|
| <p>מאפיינים דומים - 10 דק'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פרופיל מנהל הפרויקט המוצע וניסיון מנהל הפרויקט המוצע בביצוע פרויקטים בעלי מאפיינים דומים - 10 דק'</li> <li>• הצגת פתרון בסיס נתוני לקוחות מרכזי - 30 דק'</li> <li>• הצגת מערכת ניהול קשרי לקוחות - 90 דק'</li> <li>• הצגת אזור אישי לתושב - 60 דק'</li> <li>• שאלות, תשובות וסיכום המפגש - 10 דק'</li> </ul> <p>המזמינה תדרג את ההצעות בהתאם להתרשמותה מיכולתו של המציע וכן של מנהל הפרויקט מטעם המציע לבצע את הפרויקט בצורה איכותית, וכן מאיכות, שלמות, בשלות והתאמת הפתרון המוצע על ידי המציע.</p> <p>לצורך ההדגמה המזמינה תעמיד לרשות המציג מקרן, וחיבור לרשת האינטרנט. למרות האמור לעיל על המציג להצטייד במודם סלולרי מתאים למקרה של תקלה בחיבור לאינטרנט הרשותי. <b>לא תתקבל כל טענה כי איכות המודם באמצעותו נערכה ההדגמה פוגמת ביכולות להציג את הפתרון.</b></p> <p><b>על המציע להעביר למזמינה, במועד ביצוע הראיון, את כלל האמצעים לרבות מצגות וכל פריט אחר אשר יוצגו במהלך ראיון ההתרשמות.</b></p> <p><b>יובהר כי כלל האמצעים יהיו מחייבים ויהוו חלק מחוזה ההתקשרות. המציע אשר יבחר יידרש לעמוד בכלל הנושאים אשר הוצגו על ידו במהלך הראיון.</b></p> |        |                         |
| <p>המזמינה, תפנה בצורה עצמאית או באמצעות צוות מקצועי, לשני ממליצים מתוך רשימת הממליצים אשר תסופק על ידי המציע בהצעתו. למזמינה שמורה הזכות לפנות לממליצים שאינם מופיעים ברשימת הממליצים של המציע.</p> <p><b>המזמינה תהיה רשאית לקיים סיורים אצל לקוחות המציעים לצורך התרשמות מהפתרון אשר יושם.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• המזמינה תבחן את חוות דעת הממליצים בהתאם לאמור במסמך א'11 להלן.</li> <li>• ככל ובידי המזמין תמצא חוות דעת שלילית אודות המציע, המזמינה תהיה רשאית לפסול את הצעת המציע.</li> </ul>  | 20     | <b>חוות דעת ממליצים</b> |
|   | 100    | <b>סה"כ</b>             |

על המציע לצרף אסמכתאות ו/או הוכחות לשם הבחינה האיכותית של הצעתו, לרבות פירוט הניסיון הנדרש במתכונת הטבלה שב**מסמך**

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**א'1 (א), ו/או מסמך א'1 (ב),** פירוט ניסיונו של מנהל הפרויקט בטבלה שבמסמך א'8, צירוף המלצות ועוד.

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

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

### 13.1.3. בחינת הצעת המחיר של המציע במכרז.

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

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

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

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

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

כאשר:

P = ציון המחיר להצעה הכספית הנבחרת

A = ההצעה הכספית הנמוכה ביותר

B = ההצעה הכספית הנבחרת

### 13.1.4. שקלול ציון האיכות עם ציון המחיר ובחירת הזוכה.

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 13.2.** ככלל, בכפוף לזכויות המזמינה על פי דין ועל פי מסמכי המכרז ובכפוף לדיני המכרזים, הצעת המחיר המשוקללת הטובה ביותר יכולה להיות מומלצת כהצעה זוכה במכרז.
- 13.3.** ככלל, בכפוף לזכויות המזמינה על פי דין, יכולה ועדת המכרזים להמליץ על זוכה העומד בתנאי הסף והגיש הצעה כנדרש אשר הצעתו המשוקללת היא הטובה ביותר.
- 13.4.** על אף האמור לעיל, מובהר כי ככל שבידי המזמינה תהא המלצה שלילית על המשתתף ממזמין שירותים אחר או ככל המזמינה יש ניסיון קודם רע עם המשתתף, תוכל המזמינה לזמנו לשימוע בפני ועדת המכרזים ואף תוכל להמליץ על פסילת הצעתו.
- 13.5.** אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה ע"י ועדת המכרזים ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.
- 13.6.** אי הגשת מסמך או מסמכים, אשר יש להגישם לפי דרישות מכרז זה, עלול לגרום לפסילת ההצעה או לדרישה להשלמתם ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.
- 13.7.** למרות כל האמור לעיל, ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבוע כל הצעה שהיא כזוכה, כן רשאית ועדת המכרזים להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה.
- 13.8.** מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את הועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.
- 13.9.** ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף והצעתו במסגרת שיקוליה כאמור, לרבות מאזנים, דו"חות, מע"מ ודו"חות ניקויים וכיו', לפצל את הזכייה במכרז וכו'.
- 13.10.** ועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות כל שיקול רלוונטי, לרבות אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונה של המזמינה ושל גופים אחרים עם המציע בעבר, וכן לפסול הצעה על סמך ניסיון שלילי קודם כאמור. לצורך כך, תהא רשאית המזמינה לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם המזמינה כנדרש.
- 13.11.** למזמינה שמורה הזכות לחלט את ערבות המכרז בכל מקרה מהמקרים שפורטו לעיל, וכפיצוי מוסכם, ומבלי שהדבר יפגע בסעדים אחרים נוספים העומדים לרשות המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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

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

## **14. הודעה על זכייה וההתקשרות**

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

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

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

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

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

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

**14.7.** ההסכם המצורף למסמך זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה. יש לראות את מכרז זה ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמסמך אחד המשלים זה את זה. בכל מקרה של סתירה בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, ייעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, יגבר נוסח ההסכם ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים, וכל נוסח הכתוב במכרז זה, נוסח ההסכם כולל את הנספחים להסכם במלואם. ובכל מקרה המפרט הכתוב עולה על האמור בהסכם.

## 15. ביטול המכרז

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

## 16. אחריות

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

## 17. סודיות ועיון במסמכים

- 17.1. בקבלת מסמכי המכרז המציע מתחייב לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לו על ידי המזמינה בקשר או לצורך מתן השירותים.
- 17.2. לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, הספק מתחייב להחתים את עובדיו קבלני המשנה שלו או כל מי מטעמו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המזמינה.
- 17.3. המציע מתחייב לציית לכל הוראות המזמינה בכל הנוגע לשמירת סודיות.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**17.4.** כל מסמכי המכרז הינם רכוש המזמינה והמסמכים מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת. לא הגיש המציע הצעה, או קיבל הודעה מהמזמינה כי לא זכה במכרז, יחזיר המציע מיד את מסמכי המכרז על חשבונו, אם נדרש לעשות כן על ידי המזמינה.

**17.5.** עיון בהצעה הזוכה :

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

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

## **18. הודעות ונציגות**

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

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

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

## **19. הוראות נוספות**

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

**19.2.** יודגש, כי המידע, לרבות המקצועי, המסופק למציעים על ידי המזמינה במסגרת מסמכי מכרז זה, הינו בהתאם למירב ידיעתה והערכתה של הרשות במועד עריכת מכרז זה ופרסומו. יחד עם זאת, מובהר כי מקום בו נמסרו נתונים כמותיים, המידע הוא בגדר אומדנה בלבד, ואין המזמינה מתחייבת

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



למלוא היקף הנתונים הכמותיים האמורים, לא בעת עריכת המכרז ולא בעת תקופת ההתקשרות.

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

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

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

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

**19.7.** ביטוח;

19.7.1 המציע, בעצם הגשת הצעתו, מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) הוא ימציא לעירייה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז (נספח ה'1 להסכם), ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.

19.7.2 מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.

19.7.3 לתשומת לב המציע - מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות אישור קיום ביטוחים, יהיה על המציע הזוכה למסור לעירייה לפי דרישתה, העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומה על ידי חברת הביטוח ובה ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהמציע הזוכה.

19.7.4 למען הסר ספק מובהר בזאת;

19.7.4.1 מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי חברת ביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

19.7.4.2 מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות העירייה במועד הרשום בהסכם או בכל

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

מקום אחר במכרז, שמורה לעירייה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של העירייה וכן לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לעירייה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

19.7.5 לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום ביטוחים. לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאת אישור קיום ביטוחים חתום לידי העירייה יביא לביטול זכייתו ולחילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

## 20. הצעה בודדת

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

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

## מסמך א'1(א) - פרטי המציע

### 1. פרטים כלליים

| #  |                                   |
|----|-----------------------------------|
| א. | שם המציע:                         |
| ב. | כתובת ראשית של המציע:             |
| ג. | כתובת של הסניף הקרוב למזמינה:     |
| ד. | סוג חברה: (פרטית / ציבורית וכדו') |
| ה. | דוא"ל:                            |
| ו. | טלפון:                            |
| ז. | מספר עובדים בחברה:                |

### 2. הפרקים הכלולים בהצעת המציע:

| #  | שם הפרק  | מספר פרק | כלול / לא כלול (יש לסמן את הפרקים הרלוונטיים להצעה) |
|----|--|----------|---|
| א. | הוראות מילוי ודרישות כלליות                    | ב'0      | כלול  |
| ב. | אזור אישי לתושב ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי | ב'7א     | כלול  |
| ג. | אזור אישי לתושב                                | ב'7ב     | כלול  |

### 3. פרטי מנהלים ועובדים רלוונטיים למכרז (יש למלא רק עבור הפרקים הרלוונטיים להצעת המציע):

| #  | תפקיד   | שם | טלפון סלולרי | דוא"ל |
|----|---|----|--------------|-------|
| א. | מנהל ישיר של מנהל הלקוח המוצע                                     |    |              |       |
| ב. | מנהל הלקוח המוצע  |    |              |       |
| ג. | מנהל הפרויקט המוצע  |    |              |       |
| ד. | מומחה תוכן מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי |    |              |       |
| ה. | מומחה תוכן מערכת אזור אישי לתושב                                  |    |              |       |

### 4. סייעים נוספים (באם יצורפו)

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מס' / תפקיד | שם איש קשר | דוא"ל | טלפון ישיר של איש הקשר | מספר שנות ניסיון | מספר שנות עבודה אצל המציע |
|-------------|------------|-------|------------------------|------------------|---------------------------|
| א.          |            |       |                        |                  |                           |
| ב.          |            |       |                        |                  |                           |
| ג.          |            |       |                        |                  |                           |
| ד.          |            |       |                        |                  |                           |
| ה.          |            |       |                        |                  |                           |

### 5. ספקי משנה

נא סמן את הסעיף המתאים ובמידת הצורך יש למלא את פרטי ספקי המשנה.

בהצעתנו לא משולבים ספקי משנה

בהצעתנו משולבים ספקי המשנה הבאים:

| #  | שם ספק המשנה | תחום הפעילות / מערכות שישופקו על ידי ספק המשנה | פרטי אנשי קשר   | הערות |
|----|--------------|--|-----------------|-------|
| א. |              |  | שם :<br>טלפון : |       |
| ב. |              |  | שם :<br>טלפון : |       |
| ג. |              |  | שם :<br>טלפון : |       |
| ד. |              |  | שם :<br>טלפון : |       |
| ה. |              |  | שם :<br>טלפון : |       |

א. יש לצרף את כל האישורים הרלוונטיים הנדרשים מספקי המשנה בנוסח המצורף למסמכי המכרז המפורטים בסעיף 9 לעיל.

ב. יש לצרף פרופיל חברה וניסיון של ספק המשנה לרבות תחומי פעילות, רשימת לקוחות, ממליצים בהם פועלת המערכת שתסופק על ידו או לחילופין מתחום פעילותו ולרבות הסכם התקשרות בין המציע לספק המשנה (מובהר כי ההסכם האמור יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 29 מתוך 194

מסמך א'1(ב) - פרטי ספק משנה

6. פרטים כלליים

| #  |                                   |
|----|-----------------------------------|
| א. | שם ספק המשנה:                     |
| ב. | כתובת ראשית של ספק המשנה:         |
| ג. | כתובת של הסניף הקרוב למזמינה:     |
| ד. | סוג חברה: (פרטית / ציבורית וכדו') |
| ה. | דוא"ל:                            |
| ו. | טלפון:                            |
| ז. | מספר עובדים בחברה:                |

7. הפרקים הכלולים בהצעת המציע:

| #  | שם הפרק  | מספר פרק | כלול / לא כלול (יש לסמן את הפרקים הרלוונטיים להצעה) |
|----|--|----------|---|
| א. | הוראות מילוי ודרישות כלליות                    | ב'0      | כלול  |
| ב. | אזור אישי לתושב ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי | ב'7א     | כלול  |
| ג. | אזור אישי לתושב                                | ב'7ב     | כלול  |

8. פרטי מנהלים ועובדים רלוונטיים למכרז (יש למלא רק עבור הפרקים הרלוונטיים להצעת המציע):

| #  | תפקיד   | שם | טלפון סלולרי | דוא"ל |
|----|---|----|--------------|-------|
| א. | מנהל ישיר של מנהל הלקוח המוצע                                     |    |              |       |
| ב. | מנהל הלקוח המוצע  |    |              |       |
| ג. | מנהל הפרויקט המוצע  |    |              |       |
| ד. | מומחה תוכן מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי |    |              |       |
| ה. | מומחה תוכן מערכת אזור אישי לתושב                                  |    |              |       |

9. סייעים נוספים (באם יצורפו)

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מס' תפקיד | שם איש קשר | דוא"ל | טלפון ישיר של איש הקשר | מספר שנות ניסיון | מספר שנות עבודה אצל המציע |
|-----------|------------|-------|------------------------|------------------|---------------------------|
| ו.        |            |       |                        |                  |                           |
| ז.        |            |       |                        |                  |                           |
| ח.        |            |       |                        |                  |                           |
| ט.        |            |       |                        |                  |                           |
| י.        |            |       |                        |                  |                           |

- א. יש לצרף את כל האישורים הרלוונטיים הנדרשים מספקי המשנה בנוסח המצורף למסמכי המכרז המפורטים בסעיף 9 לעיל.
- ב. יש לצרף פרופיל חברה וניסיון של ספק המשנה לרבות תחומי פעילות, רשימת לקוחות, ממליצים בהם פועלת המערכת שתסופק על ידו או לחילופין מתחום פעילותו ולרבות הסכם התקשרות בין המציע לספק המשנה (מובהר כי ההסכם האמור יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## מסמך א'2(א) - תצהיר ניסיון קודם - מערכת ניהול קשרי לקוחות

המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהקמה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי, עבור לפחות 3 לקוחות שונים, אשר לכל אחת לפחות 30,000 תושבים, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת המכרז, בהם המציע ביצע פרויקט הכולל הן הקמה והן תחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות 12 חודשים ברצף.

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

**תחזוקה** - ביצוע שדרוגים ועדכונים שוטפים למערכת וטיפול בתקלות

**לקוחות** - רשויות מקומיות בישראל

| #  | שם הלקוח | מס' תושבים לפי נתוני הלמ"ס | שם איש קשר אצל הלקוח | טלפון סלולרי ודוא"ל של איש הקשר | מערכות אשר סופקו ללקוח   | השירותים שסופקו ללקוח   | תקופת מתן השירותים (יש לציין חודש ושנה עד חודש ושנה) |
|----|----------|----------------------------|----------------------|---------------------------------|--|---|--|
| 1. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> מערכת ניהול קשרי לקוחות<br><input type="checkbox"/> בסיס נתוני לקוחות רשותי | <input type="checkbox"/> אפיון<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |
| 2. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> מערכת ניהול קשרי לקוחות<br><input type="checkbox"/> בסיס נתוני לקוחות רשותי | <input type="checkbox"/> אפיון<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |
| 3. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> מערכת ניהול קשרי לקוחות<br><input type="checkbox"/> בסיס נתוני לקוחות רשותי | <input type="checkbox"/> אפיון<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |
| 4. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> מערכת ניהול קשרי לקוחות<br><input type="checkbox"/> בסיס נתוני לקוחות רשותי | <input type="checkbox"/> אפיון<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| #  | שם הלקוח | מס' תושבים לפי נתוני הלמ"ס | שם איש קשר אצל הלקוח | טלפון סלולרי ודוא"ל של איש הקשר | מערכות אשר סופקו ללקוח   | שסופקו ללקוח השירותים   | תקופת מתן השירותים (יש לציין חודש ושנה עד חודש ושנה) |
|----|----------|----------------------------|----------------------|---------------------------------|--|---|--|
| 5. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> מערכת ניהול קשרי לקוחות<br><input type="checkbox"/> בסיס נתוני לקוחות רשותי | <input type="checkbox"/> אפיון<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |

\* לצורך הוכחת רכיב האיכות בהצעה - יש למלא ולפרט במסגרת מתכונת הטבלה דלעיל את ניסיון המציע עבור לקוחות נוספים (מעבר לקבוע בתנאי הסף).  
 זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה + חותמת

שם המציע

תאריך

### אישור עו"ד

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

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון  
עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

מסמך א'2(ב) - תצהיר ניסיון קודם - אזור אישי לתושב

| #  | שם הלקוח | מס' תושבים לפי נתוני הלמ"ס | שם איש קשר אצל הלקוח | טלפון סלולרי ודוא"ל של איש הקשר | מערכות אשר סופקו ללקוח                   | השירותים שסופקו ללקוח   | תקופת מתן השירותים (יש לציין חודש ושנה עד חודש ושנה) |
|----|----------|----------------------------|----------------------|---------------------------------|--|---|--|
| 1. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> אזור אישי לתושב | <input type="checkbox"/> אפיון UX<br><input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי<br><input type="checkbox"/> עיצוב<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |
| 2. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> אזור אישי לתושב | <input type="checkbox"/> אפיון UX<br><input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי<br><input type="checkbox"/> עיצוב<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |
| 3. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> אזור אישי לתושב | <input type="checkbox"/> אפיון UX<br><input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי<br><input type="checkbox"/> עיצוב<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |
| 4. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> אזור אישי לתושב | <input type="checkbox"/> אפיון UX<br><input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי<br><input type="checkbox"/> עיצוב<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה                                    |  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| #  | שם הלקוח | מס' תושבים לפי נתוני הלמ"ס | שם איש קשר אצל הלקוח | טלפון סלולרי ודוא"ל של איש הקשר | מערכות אשר סופקו ללקוח                   | שסופקו ללקוח השירותים   | תקופת מתן השירותים (יש לציין חודש ושנה עד חודש ושנה) |
|----|----------|----------------------------|----------------------|---------------------------------|--|---|--|
|    |          |                            |                      |                                 |  | <input type="checkbox"/> תחזוקה   |  |
| 5. |          |                            |                      |                                 | <input type="checkbox"/> אזור אישי לתושב | <input type="checkbox"/> אפיון UX<br><input type="checkbox"/> אפיון טכנולוגי<br><input type="checkbox"/> עיצוב<br><input type="checkbox"/> יישום<br><input type="checkbox"/> הטמעה<br><input type="checkbox"/> תחזוקה |  |

\* לצורך הוכחת רכיב האיכות בהצעה - יש למלא ולפרט במסגרת מתכונת הטבלה דלעיל את ניסיון המציע עבור לקוחות נוספים (מעבר לקבוע בתנאי הסף).  
זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה + חותמת

שם המציע

תאריך

### אישור עו"ד

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 37 מתוך 194

### מסמך א'3 - פרטי הצוות המוצע

יש לפרט פרטים אודות צוות הפרויקט לרבות מנהל הלקוח, מנהל הפרויקט ומומחי מערכת / תוכן לרבות ידע מקצועי, ניסיון, השכלה והסמכות.

מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה. פרט שאינו רלוונטי למציע יש לציין "אין" במקום המתאים.

עבור כל אחד מבעלי התפקידים המוצעים, יש למלא את הטבלאות מטה.

יש לצרף קורות חיים, תעודות והסמכות למסמכי המענה עבור כל אחד מבעלי התפקידים אותם ציין המציע בהצעתו.

#### 1. ניסיון קודם

רשימת לקוחות (בהתאם לאמור בתנאי הסף) שאיש הצוות מספק / סיפק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז.

| מס' | שם הלקוח | תקופת מתן השירותים | שם איש קשר ותפקידו | טלפון ישיר של איש הקשר |
|-----|----------|--------------------|--------------------|------------------------|
| 1.  |          |                    |                    |                        |
| 2.  |          |                    |                    |                        |
| 3.  |          |                    |                    |                        |
| 4.  |          |                    |                    |                        |
| 5.  |          |                    |                    |                        |

#### 2. תעודות והסמכות

השכלה, קורסים ותעודות רלוונטיות של איש הצוות המוצע לתחום השירות הנדרש:

| מס' | נושא תעודה / הסמכה | שנת קבלת התעודה / הסמכה | גוף מסמיך |
|-----|--------------------|-------------------------|-----------|
| 1.  |                    |                         |           |
| 2.  |                    |                         |           |
| 3.  |                    |                         |           |
| 4.  |                    |                         |           |
| 5.  |                    |                         |           |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## מסמך א'4 - תצהיר זכויות קניין

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז פומבי מספר 01/2025 שפרסמה המזמינה (להלן: "המציע").

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

### (סמן V במשבצת המתאימה)

- המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.
- זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי \_\_\_\_\_ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את שרותיו.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

| תאריך | שם | חתימה + חותמת |
|-------|----|---------------|
|-------|----|---------------|

### אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד של \_\_\_\_\_ ח.פ.ע.מ.

\_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_

חתמו בפני על הצהרה זו ה"ה \_\_\_\_\_ בשם המשתתף, כי נתקבלו

אצל המשתתף כל החלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של

המשתתף ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל

מחייבת את המשתתף.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

---

חתימת עו"ד

---

חותמת ומספר רישיון  
עו"ד

---

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ: מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 40 מתוך 194



## מסמך א'5 - תצהיר ואישור רו"ח על מחזור כספי

תאריך:

\_\_\_\_\_

לכבוד:

\_\_\_\_\_

**הנדון: אישור על מחזור כספי לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון שלכם/ של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. לחילופין:
- הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2). לחילופין:
- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד להלן. לחילופין:
- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד להלן.
- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2021, 31.12.2022 ו-31.12.2023 מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של חברתכם בשנים 2021, 2022 ו-2023 הינו בסך של לפחות 2,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ).
- ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2023 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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

הערות:

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**הנדון: מסמך א'6 - תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות**

1. אני הח"מ מצהיר בזאת כי המזמינה, הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :

1.1. סעיף 122 א(א) לפקודת העיריות [נוסח חדש], הקובע כדלקמן :

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

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

"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית : לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו-2 (1) (ב))."

1.3. סעיף 174 א(א) לפקודת העיריות [נוסח חדש], הקובע כי :

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

2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי :

2.1. בין חברי מועצת המועצה אין לי : בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.

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

2.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.

2.4. ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

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

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

חתימה + חותמת המציע

שם המציע

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## מסמך א'7 - נוסח ערבות מכרז

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
**עיריית שדרות**  
א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'.....

על פי בקשת \_\_\_\_\_ מספר זיהוי \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **10,000** ₪ (עשרת אלפים שקלים חדשים) וזאת בקשר עם השתתפות המבקשים במכרז מספר 01/2025 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקשים ע"פ תנאי המכרז.

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 31/07/2025 ועד בכלל.  
דרישה שתגיע אלינו אחרי 31/07/2025 לא תיענה.  
לאחר יום 31/07/2025 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב  
(בנק)

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## מסמך א'8 - תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים

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

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

---

### חתימת המצהיר

### אישור עו"ד

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

---

חתימת עו"ד

---

חותמת ומספר רישיון  
עו"ד

---

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## מסמך א'9 - תצהיר התחייבות המציע להשלמת פיתוחים לרבות ממשקים

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

1. הנני/ו נותן/ים תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהינו המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם המזמינה במכרז פומבי מספר 01/2025 הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב (להלן: "המכרז").
2. אני מצהיר/ה כי כלל דרישות החובה (M1), קיימות במערכת ביום מסירת הצעתי.
3. במקרה בו יתברר על ידי המזמינה כי דרישה זו א ואחרת חסרות ו/או אינן נותנות מענה לדרישה שקיימת במסמכי המכרז, אזי הנני מתחייב להשלמות פיתוח לסעיפים אלה עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה.
4. הנני מודע כי ביחס לסעיפים אלו, אשר לפי הצהרת המציע קיים פתרון חלקי ו/או בבחינת הועדה המקצועית קבעה הועדה כי למציע פתרון חלקי בלבד ולא מלא, הנני מתחייב כי בעבור השלמת הפיתוח ככל שיידרש ובהיקף השירותים שיידרש, השירותים כלולים בהצעת המחיר כחלק בלתי נפרד מהצעת המחיר וללא כל עלות נוספת מעבר לעלות הנקובה.
5. המציע מודע שלרשות שמורה הזכות לפצל את העבודות בין מספר ספקים שונים.
6. המציע מתחייב להקים ממשקים לחיבור בין תתי המערכות נשוא מכרז זה (להלן: "המערכת") ככל שיידרשו במסגרת הפתרון למכרז זה.
7. המציע מתחייב כי הממשקים יפותחו על ידי המציע ועל חשבוננו.
8. המציע מתחייב לשתף פעולה עם כל מציע אחר שהמזמינה תבחר.
9. המציע מתחייב לשפות ולפצות את המזמינה בגין נזקים כלשהם, אשר ייגרמו לרשות בשל אי רצונו/יכולתו לבצע הממשקים הנדרשים על ידי המזמינה.
10. המציע מתחייב לבצע את הממשקים לכל היותר תוך 180 יום מיום קבלת הודעת זכייה.
11. במידה והמציע לא יפעל בהתאם לתצהיר זה, המזמינה תוכל לפסול את הצעתו ללא כל הליך משפטי ו/או תשלום בגין הוצאות כספיות כל שהן.
12. ידוע למציע כי אם לא יעמוד בהתחייבויותיו - המזמינה תראה בכך הפרה יסודית של ההסכם על כל המשתמע מכך.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה וחותמת  
הספק

תפקיד

שם פרטי ומשפחה

**אישור עו"ד:**

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

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

## מסמך א'10 - הצהרת המציע

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מגישים בזאת הצעתנו למכרז מספר 01/2025 מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



12. 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.
13. הספק מצהיר שיתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך למזמינה.
14. הספק מצהיר שיש לו אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמה, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך למזמינה, הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמינה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
15. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי המזמינה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנדרש, נחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית המזמינה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
16. אנו מסכימים, כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו משום הצעה לא-חוזרת, כאמור בסעיף 3 לחוק החוזים (חלק כללי), התש"ל"ג - 1973 ובקבלתה על ידכם ייכרת הסכם מחייב בינינו לבינכם.
17. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי במועד שנדרש לכך על ידכם, נמציא את כל המסמכים והאישורים שעלינו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות ההסכם, חתום כדין, ערבות הביצוע ואישור קיום ביטוחים.
18. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

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

**פרטי החותם מטעם המציע:**

|                    |                      |             |
|--------------------|----------------------|-------------|
| <b>שם פרטי</b>     | <b>שם משפחה</b>      | <b>ת.ז.</b> |
| <b>תפקיד במציע</b> | <b>טלפון נייד</b>    |             |
| <b>תאריך</b>       | <b>חתימה + חותמת</b> |             |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 49 מתוך 194

## אישור עו"ד

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

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון  
עו"ד

\_\_\_\_\_ תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

\_\_\_\_\_ חתימה + חותמת

## מסמך א'11 - טופס דירוג חוות דעת ממליצים

המזמינה, תפנה בצורה עצמאית או באמצעות צוות מקצועי, לשני ממליצים מתוך רשימת הממליצים אשר תסופק על ידי המציע בהצעתו.

המזמינה תהא רשאית לערוך סיורים אצל הממליצים לצורך התרשמות מהעבודות והמערכות אשר סופקו על ידי המציע.

הקריטריונים אותם תבחן המזמינה בראיון עם הממליצים יהיו בין היתר:

1. עמידת הספק בלוחות זמנים והתחייבויותיו במסגרת ההסכם

2. יחסי אנוש של הספק ושל מנהל הפרויקט

3. מקצועיות הספק

4. זמינות הספק

אם המציע עבד בעבר עם המזמינה, תהא רשאית המזמינה לנקד את המציע וניקוד חווי"ד של המזמינה ייחשב כניקוד של המלצה אחת.

שיטת הניקוד תבוסס על סולם הערכה בין 0 ל-5 כאשר 0 הוא הדירוג הנמוך ביותר המייצג חוסר שביעות רצון ו-5 הוא הדירוג הגבוה ביותר המייצג שביעות רצון במידה רבה מאוד.

| #  | הקריטריון   | ציון המנקד (0 - 5) | הערות המנקד |
|----|---|--------------------|-------------|
| 1. | הספק עמד בהתחייבויותיו במסגרת ההסכם                             |                    |             |
| 2. | הספק עמד בלוחות הזמנים של הפרויקט ושל אבני הדרך שהוגדרו בפרויקט |                    |             |
| 3. | שביעות רצון מיחסי האנוש של הספק                                 |                    |             |
| 4. | שביעות רצון מיחסי האנוש של מנהלי הפרויקטים                      |                    |             |
| 5. | שביעות רצון ממקצועיות הספק                                      |                    |             |
| 6. | שביעות רצון מאיכות המערכות אשר סופקו וכמות התקלות בהן           |                    |             |
| 7. | זמינות הספק לצורך ביצוע פרויקטים ו/או הבהרות נדרשות לגבי        |                    |             |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| הערות המנקד | ציון המנקד (0 - 5) | הקריטריון                               | #  |
|-------------|--------------------|---|----|
|             |                    | המערכות                                 |    |
|             |                    | זמינות הספק לטיפול בתקלות - עמידה ב-SLA | .8 |
|             |                    | סה"כ (מתוך 40 נק')                      |    |
|             |                    | סה"כ (מתוך 10 נק')                      |    |

יובהר כי הניקוד עבור שני הממליצים ישוקלל אל מול הציון המרבי המפורט בטבלה שבסעיף 13 לעיל.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

# עיריית שדרות מכרז פומבי מס' 1/2025



## הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי ואזור אישי

### - מסמך ב' - מפרט דרישות

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

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

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

|            |  |
|------------|--|
| שם המכרז:  | הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישי |
| שם הלקוח:  | עיריית שדרות   |
| מספר מכרז: | 01/2025  |
| לא למחוק:  |  |

## פרק ב'0 - דרישות כלליות והוראות מילוי

### 1. כללי

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

1.1.1. "מספר דרישה".

1.1.2. "הדרישה" - תיאור הדרישה.

1.1.3. "רמת הדרישה" - קיימות 3 רמות:

- I (Information)

- M1 ו-M2 (Mandatory) - להלן M

1.1.1. המשמעות של כל אחת מרמות הבדיקה מפורטת בסעיפים הבאים.

### 1.2. דרישות מסוג I (Information)

1.2.1. דרישות מסוג I הינן לידיעה בלבד.

1.2.2. אין למלא מענה לדרישות מסוג זה.

### 1.3. דרישות מסוג M (Mandatory) - דרישות חובה

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

1.3.2. דרישות אלו נחלקות לשני סוגים:

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

ב. **דרישות מסוג M2** - הינן דרישות אשר המציע והמערכת אשר יסופקו על ידי המציע נדרשות לעמוד בהן **עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה** (בהתאם לפרק לוחות זמנים ואבני דרך).

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

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

1.3.5. המציע יחתום על התחייבות להשלמת הפיתוח ככל ויידרש, בנוסח מסמך א'9 במסמך א', עד למסירת המערכת לבדיקות המזמינה וזאת

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**למקרים בהם יתברר, בכל שלב בתהליך, כי דרישה מסוג M1 ו/או M2, אינה נתמכת במערכות לשביעות רצונו המלאה של המזמינה.**

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

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

1.4. למען הסר ספק, מציע שיקבע כזוכה, חייב לספק את כל הפתרון הנדרש במכרז (כולל פיתוח של פרטים לגביהם הפתרון המוצע על ידו נתמך חלקית) וזאת עד **למועד האחרון להגשת הצעות במסגרת המכרז (M1) אן עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה (M2), בהתאם לסימון המזיעה והכל ללא תשלום נוסף מאת המזמינה.**

1.5. התשלום לספק כולל את כל דרישות המפרט בהתאם לנדרש במכרז.

1.6. תשומת לב המזיעים, היה והמזיעה מסתייג ו/או המערכת שברשותו אינה כוללת את אחד הסעיפים, על המזיעה להעביר את הסתייגויותיו או הבהרות ביחס לדרישה עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה בהתאם למפורט במסמכי המכרז. הגשת ההצעה תהא בהתאם לתשובות המזמינה.

1.7. **כל הסתייגות מתנאי המכרז תובא בפני ועדת המכרזים לבחינת ההצעה.**

1.8. **מציע אשר הגיש הצעתו דינו כמציע אשר הסכים לתנאי המכרז ולדרישות המזמינה.**

1.9. לאחר הגשת ההצעות, המזמינה תהיה רשאית על פי בקשת המזמינה לבצע השלמות, הבהרות והוכחה לקיום היכולות בהתאם לצורך. בחינת האיכות של ההצעה תבוצע בהתאם לחומרים שהוגשו במועד ההגשה ובתוספת הבהרות והשלמות אותן רשאית המזמינה לבקש.

1.10. יובהר כי ביחס להשלמת הנתונים, המזיעה יורשה להשלים נתונים בהתייחס ליכולת המערכת המוצעת (מצב המערכת) כפי שאלו צוינו במועד ההגשה בלבד. **המזיעה לא יהיה רשאי לשנות את רמת התמיכה בדרישה לאחר הגשת ההצעות.**

1.11. יודגש כי פנייה זו של המזמינה להבהרות ו/או השלמות, אינה חובה של ועדת המכרזים והיא רשאית לבחון פניה זאת, כגון במקרה ומדובר בהצעה חסרה משמעותית - **פניית המזמינה להשלמת מסמכים הינה לשיקול דעת הוועדה בלבד.**

1.12. על המזיעה להתקין את המערכת המלאה אצל המזמינה, כפי שהיא מוגדרת במסמכי המכרז, אף אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המזיעה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**1.13.** למען הסר ספק יודגש כי מסמך ב' הכולל דרישות טכניות אינו מחליף מפרט או אפיון דרישות מפורט. על המציע לבצע, לאחר קבלת הודעת הזכייה, אפיון מפורט לאותן מערכות, מודולים, ושירותים שאינם נכללים במערכתיו, לקבל אישור המזמינה על אפיונים אלה, לפתח אותם, להתקנם ולבצע שאר הפעולות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז, ללא קשר למפרט המערכות הרשום במפרטים השונים.

**1.14.** עוד יובהר ויודגש כי המציע חייב לספק למזמינה מערכת הכוללת את כל הפונקציונאליות של המערכת הקיימת ברשות המזמינה כיום. **בהגשת הצעתו מתחייב המציע שלמזמינה לא יחסרו יכולות הקיימות כיום במערכת בה הוא מבצע שימוש, והן שהוא לא יפגע ולא יינזק ממעבר למערכות אותן הוא מציע המציע.**

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



## 2. מסמכים טכניים אותם המציע נדרש לצרף להצעתו

### 2.1. מסמך ב'01 - מסמך התפיסה הכללית

מסמך זה יפרט את התפיסה הכללית של המערכת על כלל הרכיבים המוצעים הרלוונטיים לדרישות מכרז זה, בדגש על התאמה לכל הדרישות הפונקציונאליות המפורטות במסמך ב'. המסמך יכלול תכנון ארכיטקטורה ראשוני ופירוט של כלל הרכיבים המוצעים לרבות חומרה, רכיבים לצורך אבטחת מידע, שרידות וביצועי המערכת, סביבות עבודה, מערכות הפעלה, תשתיות וירטואליות רשימת תוכנות התשתית הנדרשות עבור המערכת המוצעת, גרסאות של כל רכיב תוכנה וסוגי הרישוי הנדרשים.

### 2.2. מסמך ב'02 - מסמך אבטחת המידע והגנת הפרטיות

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

### 2.3. מסמך ב'03 - מסמך מתודולוגיית ניהול הפרויקט

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

2.3.1. מתודולוגיית ניהול הפרויקט

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

2.3.3. מתודולוגיית ביצוע הדרכה והטמעה

2.3.4. מתודולוגיית ביצוע בדיקות מסירה ובדיקות קבלה

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

2.3.6. אופן מימוש תכנית ניהול הסיכונים במהלך הפרויקט

2.3.7. תוכנית העבודה ולו"ז כולל לפרויקט ברזולוציה של שבועות בהתאם לאבני הדרך המוגדרות **בסעיף** שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.. תכנית העבודה לכל שלבי הפרויקט תוצג בתוכנה כדוגמת MS Project ותכלול הצגה של תרשים Gantt, פירוט הפרויקט לפעילויות כדוגמת פיתוח, הצגת הפעילויות על ציר הזמן, כולל תלויות בין פעילויות, זמני ביצוע, נתיב קריטי ומשאבים הנדרשים לכל פעילות.

### 2.4. מסמך ב'04 - מסמך API

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

2.4.1. שם ה-API (לדוגמה: GetCustomerDetails)

- 2.4.2 תפקיד ה-API (לדוגמה: קבלת כלל / חלק מפרטי הלקוח הקיימים בבסיס הנתונים)
- 2.4.3 שמות השדות הקיימים ב-API + הסבר השדות (לדוגמה: CustomerId = תעודת הזהות של הלקוח)
- 2.4.4 דוגמה ליישום ה-API (ה-XML המלא: ה-Request ו-Response)
- 2.4.5 המידע יימסר **קובץ בפורמט פתוח כדוגמת XML, CSV, TXT או פורמט פתוח אחר**, המכיל את **כלל** ה-APIים בפורמט הבא:

| הערות | שמות השדות הקיימים ב-API + הסבר השדות | תפקיד ה-API                                      | שם ה-API           | #            |
|-------|---------------------------------------|--|--------------------|--------------|
|       | = CustomerId<br>תעודת הזהות של הלקוח  | קבלת כלל / חלק מפרטי הלקוח הקיימים בבסיס הנתונים | GetCustomerDetails | <b>דוגמה</b> |
|       |                                       |  |                    | .1           |
|       |                                       |  |                    | .2           |
|       |                                       |  |                    |              |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

### 3. הפתרון הנדרש

#### 3.1 מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM)

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

#### 3.2 בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

3.2.5. בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יכיל את השירותים הבאים :

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

#### 4. מצב קיים

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

## 5. דרישות כלליות מהמערכת המוצעת

| מספר דרישה | הדרישה   |
|------------|--|
| 5.1        | <b>תוכן עניינים</b>  |
| 5.1.1      | <p>פרק זה מכיל את הנושאים הבאים:</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תוכן עניינים</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. דרישות כלליות</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ממשק משתמש</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ממשקי API פתוחים</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. מנגנון התראות מתקדם</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. הגדרת תהליכי עבודה מבוססי Workflow (BPM)</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. שאילתות</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. דוחות</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. לוחות מחוונים (Dashboards)</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. הקמת עולמות - ממשק ל-BI</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ניהול מסמכים וממשק למערכת ניהול מסמכים</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ביצועים</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. זמינות</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. שרידות</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. גיבוי ושחזור מידע</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. סביבות עבודה</p> <p>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. עדכוני גרסה</p> |
| 5.2        | <b>דרישות כלליות</b>   |
| 5.2.1      | M1 <b>המערכת המוצעת תכיל יכולת קליטת כלל הנתונים ההיסטוריים מהמערכות הקיימות או קודמות, לכל שדה שיידרש, כולל כל המידע, הטבלאות, התהליכים, התמונות והמסמכים</b>   |
| 5.2.2      | M1 <b>המערכת תבצע שימוש בבסיס נתונים אחד אחד - כל הנתונים יישמרו בבסיס הנתונים פעם אחת בלבד או לחילופין המציע יבצע ממשקים אוטומטיים להעברת נתונים בין המודולים / תתי המערכות אשר נכללים בתכולת המכרז</b>   |
| 5.2.3      | M1 <b>המערכת תתעד כל שינוי או עדכון ברמת שדה/רשומה - במערכת ישמרו הערכים הקודמים של השדה, תאריך ושעת עדכון השדה, פרטי מבצע העדכון לרבות כתובת ה-IP של המכשיר שממנו בוצע העדכון</b>   |
| 5.2.4      | M1 <b>טבלאות מרכזיות שתהיינה משותפות לכל המודולים והרכיבים של המערכת, לרבות המודולים הרחוביים שבה תוגדרנה פעם אחת</b>  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   |
|------------|--|
|            | ותהינה נגישות לכל המודולים הנדרשים לנושא זה. טבלאות מסוג זה תתעדכנה באופן אוטומטי  |
| M1         | המציע יבנה תהליך אוטומטי לעדכון תוכן הטבלאות הנ"ל  |
| M1         | המערכת המוצעת תתופעל תוך שימוש ציוד הקצה הקיים כיום אצל המזמינה כדוגמת עמדות קצה ומחשב ביתי - בעת הצורך בעבודה מהבית                                       |
| M1         | המערכת המוצעת תאפשר לעובדי המזמינה עבודה הן ממשרדי המזמינה והן מבתי העובדים (חיבור מרחוק) ללא תוספת עלות   |
| <b>5.3</b> | <b>ממשק משתמש</b>  |
| M1         | כלל המודולים יאפשרו הגדרת לוגו המזמינה, אחיד, אשר יוצג בכל מסך ובכל דוח מודפס באותו מקום ובאותו גודל   |
| M1         | המערכת תכיל תיעוד של מילון מונחים ושל תהליכי העבודה באמצעות חוברות הדרכה דיגיטאליות או מודפסות, בצורה שתהיה מובנת למשתמש                                   |
| M1         | המערכת תכיל מסכי עזרה אשר יהיו נגישים בצורה אחידה מכל יישום ומכל רמות ביישום (ברמת שדה, מסך, פקד, תהליך וכד')  |
| M1         | כלל המודולים יאפשרו חווית משתמש בעלת ממשק משתמש אחיד, הכולל את הצגת כלל הרכיבים כדוגמת לחצנים, פקדים ואזורי הצגת תוכן                                      |
| M1         | כניסה למערכת תתבצע באמצעות לחיצה על צלמית (Icon) אשר תוגדר על שולחן העבודה   |
| M1         | לאחר הזדהות המשתמש באמצעות שם משתמש וסיסמה, יתקבל תפריט של המודולים המורשים לגישה לאותו משתמש על פי תפקידו ורמת הרשאתו                                     |
| M1         | כל המודולים ורכיבי המערכת יעבדו בממשק משתמש Web  |
| M1         | תמיכה בגרסאות דפדפנים כדוגמת Firefox, Chrome, Edge בגרסתם האחרונה ששחררה וכן בשתי גרסאות לאחור   |
| M1         | כלל תפריטי המערכת יהיו בשפה העברית, לרבות אך לא רק מסכי עזרה (Help) לשימוש משתמש הקצה  |
| M1         | המערכת תתמוך בצורה מלאה בשפה העברית והאנגלית כולל יכולת כתיבה RTL ו-LTR ושילוב של שתי השפות  |
| M1         | כתיבה בעברית תוצמד לימין   |
| <b>5.4</b> | <b>ממשקי API פתוחים</b>  |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל ממשקי API פתוחים דו כיווניים, אשר יאפשרו שליפת רשומות מידע הנמצאות במערכות השונות לצורך הצגה של מידע הקיים במערכות השונות               |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל ממשקי API פתוחים דו כיווניים, אשר יאפשרו בין היתר עדכון רשומות מידע הנמצאות במערכות השונות וייזום תהליכים שונים באמצעות מערכות חיצוניות |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  |       |
|------------|---|-------|
|            | כדוגמת טפסים דיגיטליים  |       |
| M2         | המציע יספק לשימוש המזמינה תיעוד מלא של ה-API בפורמט פתוח ויעדכנו לאורך תקופת ההתקשרות   | 5.4.3 |
| M2         | <p>למען הסר ספק מובהר בזאת כי</p> <p>1. המציע מתחייב כי למערכת המוצעת קיים API פתוח ומתועד, המאפשר למזמינה להגיע לכלל נתוני המערכת</p> <p>2. המציע מתחייב לספק את תיעוד ה-API במלואו למזמינה ולשימושה</p> <p>3. המציע מתחייב לפתח כל ממשק מהמערכת המוצעת ואליה</p> <p>4. המציע מתחייב כי הצעתו כוללת את כל המשאבים אשר יידרשו מצידו לצורך ביצוע הממשק בין המערכת המוצעת למערכות אחרות אותן ירצה המבקש לחבר למערכת המוצעת</p> <p>5. המציע מתחייב כי במידה ויידרשו משאבי פיתוח לבניית ה-API, הפיתוח יבוצע במלואו על חשבון המציע ולמציע לא תהיה כל זכות לבקש תשלום על פיתוח נוסף הקשור בפיתוח ה-API</p> <p>6. המציע מתחייב כי השימוש השוטף ב-API כלול בהצעתו הכספית ולא ידרוש תשלום נוסף מאת המזמינה</p> | 5.4.4 |
|            | <b>מנגנון התראות מתקדם</b>  | 5.5   |
| M1         | המערכת תאפשר לייצר התראות מכלל המידע הקיים במערכת   | 5.5.1 |
| M1         | המערכת תייצר התראות בגין כל חריגה מפרמטרים אשר יוגדרו במערכת כדוגמת חריגה מ-SLA והתקרבות לחריגה מ-SLA   | 5.5.2 |
| M1         | התראות ישלחו לגורמי המזמינה בהתאם לנושא ההתראה ובאמצעים מגוונים כדוגמת יישומון סלולרי, דוא"ל והתראה במערכת  | 5.5.3 |
|            | <b>הגדרת תהליכי עבודה מבוססי Workflow (BPM)</b>   | 5.6   |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל מודול Workflow אשר יאפשר מימוש תהליכים מורכבים אשר יפעלו בכל המודולים במערכת   | 5.6.1 |
| M1         | המזמינה יוכל לבנות תהליכים באופן עצמאי, ללא צורך בפנייה לספק וללא צורך בכתיבת קוד   | 5.6.2 |
| M1         | <p>המערכת המוצעת תכלול Workflow שיפעל בכל המודולים במערכת במטרה לאפשר מימוש של תהליכים מורכבים כדוגמת העברה של פניה לגורם טיפול בהתאם לסוג הבקשה, המשך טיפול בפנייה בהתאם לתהליכים אשר יוגדרו במערכת.</p> <p>מודול לבניית תהליכים מבוססי Workflow יאפשר בין היתר:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>פיצול למספר גורמי טיפול במקביל והמשך התהליך רק לאחר שכולם החזירו את תשובותיהם ו/או לאחר שחלק שהוגדרו כתשובותיהם הכרחיות החזירו את תשובותיהם</li> <li>עבודה סדרתית (בטור) של מספר גורמי טיפול</li> </ul>  | 5.6.3 |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|    | הדרישה  | מספר דרישה  |
|----|---|-------------|
| M1 | המערכת תכיל יכולת לבנות תהליכים בהתאם לצרכי המזמינה וללא הגבלה כל שהיא על כמות התהליכים   | .5.6.4      |
| M2 | המערכת המוצעת תכיל יכולת יצירת תהליך חדש על ידי מנהל המערכת והגדרה של פרמטרים בתהליך כדוגמת: נקודות לאורך התהליך, גורמי טיפול ושיוך לקבוצות, מסמכים נדרשים, לוחות זמני תקן (SLA) לסגירת הפנייה, חתימות נדרשות, שינוי של תהליך בהתאם לנתונים המוזנים על ידי הנציג / לקוח | .5.6.5      |
|    | <b>שאלות</b>  | <b>.5.7</b> |
| M1 | המערכת תכלול מנוע חיפוש עם סינון מתקדם, אשר יאפשר יכולת אחזור ושליפת מידע בכל המערכת, כולל מסכי חיפוש אשר יאפשרו חיפוש מידע ורשומות לפי שדה, תוכן או מיקום גאוגרפי  | .5.7.1      |
| M1 | לכל משתמש תינתן יכולת להגדיר את המאפיינים / השדות אותם הוא מעוניין לראות בתוצאות החיפוש   | .5.7.2      |
| M1 | המערכת המוצעת תאפשר ביצוע שאילתה לפי כל הפרמטרים והקריטריונים השונים הקיימים במערכת לדוגמה: כתובת קריאת שירות, סוג קריאת שירות וגורמים מטפלים   | .5.7.3      |
| M1 | המערכת המוצעת תאפשר ביצוע סינון של תוצאות שאילתה על פי כל הפרמטרים והקריטריונים השונים הקיימים במערכת לדוגמה: סוגי פניות וטווחי תאריכים   | .5.7.4      |
| M1 | המערכת תאפשר לבצע Drill Down לקריאת שירות ולצפות בכלל הנתונים הקיימים במערכת כדוגמת: פרטי קריאת השירות וסטטוס טיפול   | .5.7.5      |
| M1 | המערכת תאפשר מיון קריאת שירות ע"פ פרמטרים כדוגמת סוג קריאת השירות, מקום קריאת השירות וזמן קריאת השירות  | .5.7.6      |
|    | <b>מחולל דוחות</b>  | <b>.5.8</b> |
| M1 | המערכת תכיל מנגנון אשר יאפשר הפקת דוחות קבועים ומתוזמנים ומשלוחם באמצעות דוא"ל לרשימת תפוצה   | .5.8.1      |
| M1 | מחולל הדוחות יאפשר בנייה של דוח מכל תוכן במערכת המוצעת והפקת מגוון דוחות מובנים מהנתונים המופיעים בבסיס הנתונים כדוגמת כמות אירועים, סוגי אירועים ועמידה ב-SLA  | .5.8.2      |
| M1 | המערכת תאפשר הצגת כל דו"ח על המסך, שמירתו במחשב המשתמש במיקום אותו יבחר המשתמש ומשלוחו באמצעות דוא"ל וכן  | .5.8.3      |
| M1 | <b>הפקת הדוחות</b> במערכת תתאפשר בהתאם להרשאות המשתמשים אשר יוגדרו על ידי המזמינה   | .5.8.4      |
| M1 | המערכת תאפשר <b>הצגת דוחות</b> בהתאם להרשאות המשתמשים, אשר יוגדרו על ידי המזמינה  | .5.8.5      |
| M1 | המערכת תכיל מחולל דוחות, אשר יאפשר למשתמשים השונים <b>וללא סיוע הספק</b> , להפיק דוחות על פי צורכיהם וללא צורך בידע מוקדם או שימוש בקוד   | .5.8.6      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



|    | הדרישה   | מספר דרישה  |
|----|--|-------------|
| M1 | המערכת תאפשר ייצוא דוחות לפחות לסוגי הקבצים הבאים :<br>- קבצים בפורמט סגור לצורך הצגה והדפסה כדוגמת PDF<br>- פעולת הייצוא תיעשה על ידי המשתמש ללא הצורך בסיוע מקצועי של הספק   | .5.8.7      |
| M1 | המערכת תאפשר ייצוא דוחות לפחות לסוגי הקבצים הבאים :<br>- קבצים בפורמט MS-Office הניתנים להמשך עריכה ביישומים כדוגמת MS-Word ו-MS-Excel<br>- קבצים בפורמטים הניתנים להעברה בין מערכות כדוגמת XML ו-ASCII<br>- פעולת הייצוא תיעשה על ידי המשתמש ללא הצורך בסיוע מקצועי של הספק | .5.8.8      |
| M1 | הדוחות יהיו ניתנים להדפסה ישירות מהמערכת המוצעת - ההדפסה תכלול בין היתר את לוגו המזמינה, תאריך ושעת הפקת הדוח, כותרת הדוח, שם מפיק הדוח והפרמטרים לפיהם נבנה הדוח - ההדפסות יעברו תהליך עימוד לדפים מלאים.   | .5.8.9      |
| M1 | לכל משתמש תינתן יכולת להגדיר את המאפיינים / השדות אותם הוא מעוניין לראות בתוצאות החיפוש  | .5.8.10     |
| M1 | המערכת תאפשר הצגה והדפסת כל דוח הן ברמה מפורטת והן ברמה סיכומית (דוח מנהלים)   | .5.8.11     |
| M1 | המערכת תאפשר הצגת כל דוח טרום הדפסתו   | .5.8.12     |
| M1 | המערכת תאפשר הגדרת תפריט דוחות מועדפים ברמת הארגון   | .5.8.13     |
| M1 | המערכת תאפשר הגדרת תפריט דוחות מועדפים ברמת משתמש  | .5.8.14     |
| M1 | המערכת תאפשר יצירה ושמירה של תבניות של מסמך הפלט כולל הגדרה של תדירות הפקת הדוח בצורה אוטומטית וללא צורך בשעות מפתח  | .5.8.15     |
| M1 | המערכת תהיה בעלת יכולת להפצת הודעות במגוון אמצעים כדוגמת SMS ודוא"ל, לפי חתכים שונים - לדוגמה עדכון קבוצת משתמשים על חריגה מזמני תקן לטיפול באירועים   | .5.8.16     |
| M1 | כלל הדוחות יהיו ניתנים להפקה עבור תאריכים אשר יבחרו על ידי מפיק הדוח - מפיק הדוח יידרש להגדיר תאריך התחלה, שעת התחלה, תאריך סיום ושעת סיום להצגה בדוח  | .5.8.17     |
| M1 | כלל הדוחות אשר יופקו יכילו בין היתר את לוגו המזמינה, תאריך ושעת הדפסת הדוח, כותרת הדוח   | .5.8.18     |
| M2 | המערכת תאפשר הפקה של דוחות בגין כל נתון הקיים בכל אחד ממודולי המערכת כדוגמת טפסים מקוונים, תהליכי BPM וסטטוס התקדמות השלבים בכל תהליך, אזור האישי, פניות תושבים ועסקים ובסיס נתוני לקוחות רשותי  | .5.8.19     |
|    | <b>לוחות מחוונים (Dashboards)</b>  | <b>.5.9</b> |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|    | הדרישה   | מספר דרישה  |
|----|--|-------------|
| M2 | המערכת המוצעת תכיל מנגנון ליצירת לוחות מחוונים אשר יתעדכנו באופן שוטף ויכילו יכולת לביצוע Drill Down והתעמקות בפרטים - לדוגמה בלחיצת כפתור על כמות קריאת שירות פתוחות, לוח המחוונים יציג את פילוח קריאת השירותים הפתוחות על פי סיווג קריאת השירות                                | 5.9.1       |
| M1 | לוחות המחוונים יהיו גרפיים, יכילו מחוונים בתצורות כדוגמת Pie Chart ו-Bar Chart ויכללו טקסט ברור וקריא אשר יוצג על גבי מסך המשתמש וכן בהדפסה  | 5.9.2       |
| M1 | לוחות המחוונים יהיו ניתנים להדפסה על גבי דפי A4 בצורה מעומדת הכוללת בין היתר את לוגו המזמינה, תאריך ושעת ההדפסה ושם המדפיס   | 5.9.3       |
| M1 | לוחות המחוונים יהיו ניתנים לשמירה ושימוש חוזר על ידי המשתמש  | 5.9.4       |
|    | <b>הקמת עולמות - ממשק ל-BI</b>   | <b>5.10</b> |
| I  | המזמינה מבצעת שימוש בכלי BI ארגוני: כדוגמת QlikSense, SAS, Tableau ו-PowerBI   | 5.10.1      |
| M2 | דוחות ה-BI יבוצעו באמצעות כלי ה-BI הארגוני   | 5.10.2      |
| M2 | המערכת המוצעת תייצא את כלל הנתונים מהמערכת המוצעת בצורה שכלל הנתונים יהיו נגישים לכלי ה-BI בו מבוצע שימוש אצל המזמינה, כל מערכת ב"עולם" BI ייעודי, אשר ייבנה לכל אחת מהמערכות  | 5.10.3      |
| M2 | ייצוא הנתונים מהמערכת אל "עולם" ה-BI הייעודי למערכת יתבצע במספר רב של שיטות כדוגמת View על בסיס הנתונים, Export בתדירות זו או אחרת שתוגדר על ידי הרשות, התקנת Connector של תוכנת BI זו או אחרת אשר יחובר לבסיס הנתונים ו/או לכל רכיב תוכנה אחר, או כל שיטה אחרת עליה תחליט הרשות | 5.10.4      |
| M2 | ייצוא הנתונים מהמערכת אל "עולם" ה-BI, יתבצע בפורמט אותו תגדיר הרשות  | 5.10.5      |
| M2 | המציע יספק הסברים מפורטים על מבנה השדות בבסיס הנתונים והקשרים בין הטבלאות בצורה שתאפשר למפתחי ה-BI לייצר את עולמות התוכן ומעולמות התוכן את דוחות ה-BI  | 5.10.6      |
| M2 | יצוא הנתונים מכל אחת מהמערכות יתבצע ב-Online ו/או אחת לתקופה מוגדרת מראש כדוגמת שעה, יום, שבוע וחודש ובהתאם לצורכי המזמינה לעדכניות הנתונים מכל אחת מהמערכות   | 5.10.7      |
|    | <b>ניהול מסמכים וממשק למערכת ניהול מסמכים</b>  | <b>5.11</b> |
| M1 | המערכת המוצעת תכיל <b>כחלק אינטגרלי מהמערכת</b> , שרת ניהול מסמכים, אשר כלל המסמכים הרלוונטיים יישמרו בו בארכיון ייעודי, בצורה שקופה לחלוטין למשתמש הקצה - משמעות הדרישה שקופה לחלוטין הינה שהמשתמש יטען מסמכים ויצפה  | 5.11.1      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|    | הדרישה  | מספר דרישה  |
|----|---|-------------|
|    | במסמכים ללא צורך במעבר למערכת אחרת כדוגמת שרת ניהול מסמכים  |             |
| M1 | <b>מערכת ניהול מסמכים - מערכת ניהול המסמכים תהיה חלק אינטגרלי מהמערכת המוצעת בצורה שלא תדרוש ביצוע Login או תשלום רישוי נוסף כל שהוא, לצורך אחסון המסמכים בשרת ניהול המסמכים</b>  | 5.11.2      |
| M1 | כל משתמש יוכל לצפות במסמכים שלו ו/או מסמכים על פי שיוך מחלקתי ו/או מסמכים על פי הרשאות למסמכים שיינתנו לו והכל בהתאם להגדרת מנהל המערכת   | 5.11.3      |
| M1 | מערכת ניהול המסמכים תכיל נפח אחסון מסמכים בגודל המספיק למסמכים הנוצרים ברשות הדומה בכמות התושבים, במהלך כל שנת עבודה - למען הסר ספק, הגידול השנתי בנפח שרת הקבצים במהלך כל תקופת החוזה, כלול בהצעת המחיר המוצעת   | 5.11.4      |
|    | <b>ביצועים</b>  | <b>5.12</b> |
| M1 | זמן התגובה אותו תספק המערכת למשתמש הקצה יימדד מרגע שיגור טרנזקציה ועד להופעת התשובה לטרנזקציה על המסך. לדוגמת: מרגע בקשת ביצוע שאילתה ועד לקבלת מענה מהמערכת למסך המבקש<br><b>- זמן תגובה ממוצע לא יעלה על 2 שניות בלפחות 95% אחוז מהטרנזקציות</b><br><b>- ב-5% הנותרים זמן התגובה לא יעלה על 5 שניות</b><br>זמני תגובה אלו בהם מחויב ספק המערכות לעמוד ימדדו בנטרול ביצועי עמדת הקצה וקו התקשורת - כלומר - עיכובים הנובעים מעמדת הקצה או מקו התקשורת אינם באחריות הספק | 5.12.1      |
| M1 | זמני התגובה של המערכת בהתקנה מקומית יהיו לא פחות מזמני התגובה של פתרון בענן   | 5.12.2      |
|    | <b>זמינות</b>   | <b>5.13</b> |
| I  | המזמינה אינו יכול למלא את משימותיו, לאורך זמן, ללא פעילות תקינה של המערכת.  | 5.13.1      |
| I  | פגיעה בזמינות המערכת יכולה להתרחש במזיד או בשוגג, כתוצאה מאסון טבע או כתוצאה של מעשה איבה או מעשה פלילי.  | 5.13.2      |
| I  | הפגיעה בזמינות המערכת עלולה להיות במספר אופנים:<br>א. פגיעה פיזית באתרים ובתשתיות החומרה והתקשורת של המערכות המרכזיות כך שניטלת מהן היכולת לספק השירות באופן מוחלט (Denial of Service).<br>ב. פגיעה פיזית או לוגית בחלק מרכיבי המערכות, אשר מורידה את רמת הביצועים או את זמינות חלק מן התפקודים או חלק מתחנות העבודה וציוד העזר שלהן, מבלי לגרום להפסקה מוחלטת של הפעילות.  | 5.13.3      |
| M2 | המערכת תעמוד ברמת זמינות של 99.95% מהזמן בממוצע שנתי -  | 5.13.4      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|    | הדרישה  | מספר דרישה  |
|----|---|-------------|
|    | לא יותר מ-4.38 שעות השבתה בשנה קלנדרית (1.1-31.12).   |             |
| M2 | הספק יפיק דוח על כל תקלה שתתרחש במערכת. הדוח יכיל לפחות את המידע הבא:<br>א. תאריך ושעת התחלת האירוע וסיום האירוע<br>ב. מהות התקלה<br>ג. רמת חומרת התקלה<br>ד. השלבים שבוצעו לצורך פתרון התקלה כולל השעה בה הם בוצעו<br>ה. הלקחים שהופקו מהאירוע<br>ו. הנושאים שיש ליישם למען אי הישנות האירוע כולל אחראי לביצועם ותאריך לביצועם | 5.13.5      |
|    | <b>שרידות</b>   | <b>5.14</b> |
| M2 | הספק יבצע שימוש בתצורת High Availability בין שני אתרי מחשוב - אתר מחשוב ראשי (Active) בענן ובאתר DR משני (Stand-By)   | 5.14.1      |
| M2 | כל המערכות תותקנה הן באתר הראשי והן באתר ה-DR   | 5.14.2      |
| M2 | המערכת המוצעת תעבוד בשרידות כך שלא תהיה קיימת בה נקודת כשל אחת (Single Point of Failure) אשר עלולה לגרום לפגיעה בזמינות המערכת.   | 5.14.3      |
| M2 | הנתונים למערכת באתר הראשי ומערכת באתר ה-DR יוזרמו במקביל, כך שמערכת באתר ה-DR תהיה מסונכרנת בנתונים העדכניים ביותר  | 5.14.4      |
| M2 | הספק, יבצע תרגול יזום של מעבר לעבודה מבצעת מול האתר המשני לפחות אחת ל-6 חודשים בתאום עם נציג הרשות, ויצגם למזמינה   | 5.14.5      |
| M2 | במקרים בהם המערכת מותקנת בענן פרטי (שאינו ענן ציבורי של החברות המובילות כדוגמת Google, Amazon), הספק יעביר לרשות את מפרט אמצעי הבקרה בחדר המחשב (חשמל, מיזוג וכ"ו) ויבצע בקרות שנתיות אשר יתועדו בספר אתר   | 5.14.6      |
| M2 | למערכת יהיה מנגנון בקרה, שידע להתריע על תקלות בגיבוי המידע ו/או שיטת העבודה בשרת המקומי   | 5.14.7      |
|    | <b>גיבוי ושחזור מידע</b>  | <b>5.15</b> |
| M2 | גיבוי המידע יבוצע באופן אוטומטי, שוטף, על בסיס יומי   | 5.15.1      |
| M2 | גיבויים ישמרו לתקופה שלא תפחת מ-90 ימים   | 5.15.2      |
| M2 | הגיבוי יהיה מלא ויכיל את כלל המידע הקיים במערכת   | 5.15.3      |
| M2 | בדיקת גיבוי המידע תבוצע לפחות אחת לחצי שנה - ממצאי הבדיקה יועברו למזמינה עם סיום הבדיקה   | 5.15.4      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה  | הדרישה  |
|-------------|---|
| M2          | מנגנון הגיבוי יהיה לכל המערכת ולכל המודולים ויעבוד ברקע ללא כל הפרעה למשתמשים גם כאשר המשתמשים מבצעים שימוש במערכת  |
| M2          | שחזור מידע יוכל להתבצע על ידי המזמינה ללא צורך בפניה לספק   |
| M2          | שחזור המידע יאפשר חזרה לתמונת המצב בכל אחד מהימים ולאורך תקופה של 90 ימים   |
| M2          | שחזור המידע יוכל להתבצע על ידי הספק עם קבלת אישור ממנהל המערכת אצל המזמינה  |
| M2          | שחזור המידע יוכל להתבצע באופן מלא או חלקי על פי צרכי המזמינה - המערכת המוצעת תכיל יכולת בחירה למיידעים (לדוגמה רשומה או כלל המערכת) הנדרשים לשחזור  |
| M2          | המציע מתחייב לבצע בדיקת שחזור מידע מלאה, אחת לחצי שנה - ממצאי הבדיקה יועברו למזמינה עם סיום הבדיקה  |
| <b>5.16</b> | <b>סביבות עבודה</b>   |
| M2          | הספק יקים סביבת פיתוח מלאה (Development), הכוללת אמצעים ומתודולוגיות המקובלות בהנדסת תוכנה לפיתוח מערכות, כולל ניהול תהליך הפיתוח, תיעוד, גיבוי, ניהול גרסאות וכד'                        |
| M2          | סביבת הפיתוח לא תבצע שימוש בנתונים אמיתיים ממאגרי המידע של המזמינה  |
| M2          | הספק יקים סביבת בדיקות (Test) הכוללת יכולת לבצע בדיקות מערכת מלאות לצורך בדיקת גרסאות (Versions) / טלאים (Patch) / עדכונים (Updates) בשלבים השונים  |
| M2          | טרם כל שחרור גרסה ו/או טלאי ו/או עדכון יבצע הספק הרצה בסביבה זאת - רק לאחר עמידת הגרסה / טלאי / עדכון בבדיקות, ומציאתו תקין על ידי נציג המזמינה, תועבר הגרסה / טלאי / עדכון לסביבת הייצור |
| M2          | הספק יקים את סביבת הייצור (Production) של המזמינה, הכוללת את כלל הממשקים והמידע   |
| M2          | סביבת הייצור תופרד מיתר הסביבות   |
| M2          | העבודה בסביבת הייצור תתבצע אך ורק בהתאם לנהלי המזמינה ורק לאחר קבלת אישור בכתב מהמזמינה   |
| <b>5.17</b> | <b>עדכוני גרסה</b>  |
| M2          | עדכוני גרסה יבוצעו באופן שוטף וללא תשלום נוסף   |
| M2          | ספק המערכת יהיה אחראי לבצע בדיקות מסירה קפדניות לכל עדכון טרם הצגתו למזמינה   |
| M2          | הספק מתחייב להודיע למזמינה על כל עדכון ולקבל את אישורו להטמעת העדכון במערכת   |
| M2          | הספק יודיע על עדכון הגרסה לכל המשתמשים הרשומים באמצעות דוא"ל. ההודעה תכלול פירוט כל השינויים והשיפורים  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|    | הדרישה   | מספר דרישה |
|----|--|------------|
|    | בגרסה  |            |
| M2 | כל עדכון גרסה ילווה בהדרכה לשימוש במערכת לאחר השינויים   | .5.17.5    |
| M2 | שדרוג הגרסה יבוצע ב תאום עם המזמינה בלבד ובשעות שאינן שעות העבודה הרגילות, על מנת שלא להפריע לשגרת העבודה אצל המזמינה  | .5.17.6    |
| M2 | שינויים ושיפורים שיבוצעו עבור לקוחות אחרים, יוטמעו אצל המזמינה ללא תשלום נוסף  | .5.17.7    |
| M2 | הספק ישלח לפחות אחת לרבעון דף מידע, המכיל עדכונים שוטפים אודות המערכת, הכולל עדכון חידושים של המערכת, המלצות ו/או "טיפים" על שימוש במערכת, שיטות עבודה מומלצות (Best Practices) ומידע אחר על המערכות והשרות שלו. המשלוח, אשר יתבצע באמצעות דוא"ל או עלון מודפס, ישלח ללא תוספת תשלום | .5.17.8    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 6. אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 6.1        | <b>תוכן עניינים</b>   |            |
| 6.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תוכן עניינים<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. אבטחת מידע בפתרון ענן<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. בקרת גישה<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. בקרת גישה <b>תוספת דרישות</b><br><b>עבור יישום בענן פרטי</b><br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תקנות הגנת הפרטיות<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. סקר סיכונים ובדיקות חדירות<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ניהול לוגים   | I          |
| 6.2        | <b>אבטחת מידע בפתרון ענן</b>  |            |
| 6.2.1      | המציע מתחייב לפעול על פי הנחיות מערך הסייבר הלאומי וליישם את דרישות המופיעות במדריך " <a href="#">תורת ההגנה</a> "  | M1         |
| 6.2.2      | המציע מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמינה ולאפשר להם לבצע ביקורות בהתאם לנדרש בחוק והנחיות מערך הסייבר הלאומי  | M1         |
| 6.2.3      | המציע יפעיל מדיניות אבטחת מידע אשר תוגדר בשיתוף ובאישור המזמינה - המציע ידווח לרשות על כל חריגה מהמדיניות   | M2         |
| 6.2.4      | המציע יישם את מדיניות אבטחת מידע אשר תוגדר על ידי המזמינה ותעודכן על פי צורך  | M2         |
| 6.2.5      | המציע יהיה בעל הסמכה באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הבאים :<br>- ISO/IEC 27001<br>- ISO/IEC 27017/27018<br>- STAR level 2<br>- AICPA SOC 2/3  | M1         |
| 6.2.6      | פתרון אבטחת המידע יענה על כלל האיומים - מערכות אבטחת המידע אשר תיושמה כחלק מהפתרון תיתנה מענה להגנה רב שכבתית ברמת חוות השרתים וברמות האפליקטיביות.<br>המערכת תכיל אמצעים טכנולוגיים לאבטחת המערכת מפני פוגעניים ומפני גישת גורמים זדוניים ובלתי מורשים, כדוגמת :<br>- מערכות לזיהוי והגנה מפני תוכנות זדוניות ווירוסים הן במערכת והן ברשתות התקשורת EDR/XDR<br>- מערכות לזיהוי ומניעת חדירות ופריצות IPS<br>- Firewalls להגנה על קישורים לרשת חיצונית ופנימיות לרבות | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | <p>קישורים ברמת האפליקציה</p> <p>- מערכת להגנה מפני התקפות (D)DOS תשתיתיות ואפליקטיביות</p> <p>- מערכת WAF של Cloudflare להגנה מפני התקפות אפליקטיביות. ההגנה תכלול בדיקה וסינון ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט, מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת URL</p> <p>- מערכת למניעת זליגת מידע DLP</p> |            |
| 6.2.7      | המציע יקשיח את רכיבי תשתיות המערכת (תקשורת, מערכות הפעלה ובסיסי נתונים) על פי CIS Best Practice הרלוונטיים, כך שיתאפשר מתן השירות הנדרש בלבד   | M2         |
| 6.2.8      | המציע יבצע תחזוקת שדרוגים וטלאים, לפחות אחת לרבעון - יחד עם זאת, שדרוגים וטלאים שנועדו לתקן ליקויים ברמה גבוהה/קריטית, יטופלו באופן מידי   | M2         |
| 6.2.9      | במידה והפתרון שיושם עושה שימוש בשרותי ענן על גבי תשתית הנמצאת בחו"ל, המציע יבצע שימוש בשרתים הממוקמים בארצות האיחוד האירופאי התומכות בתקן GDPR   | M2         |
| 6.2.10     | המציע יבצע ניטור ובקרה של אירועי אבטחת מידע הקשורים למערכות אותן הוא מציע  | M2         |
| 6.2.11     | כל תקשורת / העברת נתונים מתוך / אל המערכת המוצעת תהיה מאובטחת לפחות על ידי הצפנת התעבורה תוך שימוש ב-TLS 1.3 (Transport Layer Security)  | M2         |
| 6.2.12     | כל ממשקי ה-WEB בכלל היישומים ובכלל דפי היישומים יבצעו שימוש בפרוטוקול https בלבד   | M1         |
| 6.2.13     | המערכת תאפשר חיבור מרשת המזמינה או ממכשירים ניידים אשר יאובטחו על ידי המזמינה באמצעים כדוגמת APN פרטי, SSL VPN, EMM/MDM או כל פתרון אחר אשר יספק על ידי הרשות  | M2         |
| 6.2.14     | הגישה אל ממשק הניהול תתאפשר אך ורק מכתובות ה-IP של הרשות   | M2         |
| 6.2.15     | תשתית התקשוב של המערכת המוצעת לא תאפשר חיבור למערכות באמצעות מכשירים ניידים, מכתובות IP שאינן מישראל   | M2         |
| 6.2.16     | כל מערכת המבוססות דפדפנים, תכיל רכיב אשר ימנע שימוש ב-URL בו בוצעה מניפולציה על ה-URL, כדוגמת שינוי פרמטרים כדוגמת ת.ז. ב-URL, שינוי ה-UID וכן שינוי או הוספת פרמטרים בסוף ה-URL   | M1         |
| 6.2.17     | המציע הזוכה ידווח לרשות על כל אירוע או חשש לאירוע הנוגע לאבטחת מידע  | M2         |
| 6.2.18     | כל התקשורת בין המערכת לבין מאגרי המידע (כדוגמת מערכות המידע הרשותיות) תבוצע על קו IP-VPN / Point2Point   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 6.3        | <b>בקרת גישה</b>  |            |
| 6.3.1      | גישה למערכת ולניהול המערכת תתבצע באמצעות שם משתמש וסיסמה אישיים   | M1         |
| 6.3.2      | המערכת תכלול מנגנון הזדהות כפול (MFA) - סיסמה + קוד מכרטיס חכם (Token) או OTP שישלח באמצעות SMS   | M2         |
| 6.3.3      | תמיכה ב-SSO (הזדהות חד פעמית) שתאפשר כניסה אוטומטית של משתמשים ועבודה במערכת המוצעת ובכל המודולים הכלולים בהצעת המציע, ללא צורך במתן שמות משתמש וסיסמאות נפרדות לכל מערכת | M2         |
| 6.3.4      | כל משתמש יוכל לבצע Login עם שם המשתמש והסיסמה פעם אחת בלבד במטרה לא לאפשר שימוש של שני משתמשים עם אותו שם משתמש וסיסמה  | M2         |
| 6.3.5      | מנגנון הרשאות מתקדם למתן, עדכון והסרת הרשאות ברמת משתמש בודד או תפקיד (קבוצת משתמשים עם אותו תפקיד) בחתכים שונים, כולל בעת מעבר תפקיד של עובד                             | M2         |
| 6.3.6      | המערכת תזהה ותדווח על כל התנהגות חריגה שהוגדרה, לדוגמה כניסה ושימוש במערכת בשעות לא סבירות  | M2         |
| 6.3.7      | לאחר עד 5 שגיאות בעת ההזדהות, המערכת תנעל את המשתמש (שחרור המשתמש יבוצע ע"י מנהל המערכת בלבד)   | M2         |
| 6.3.8      | גישה למערכות בהן מאוחסן מידע שיוגדר על ידי המזמינה כקריטי, תדרוש בנוסף להזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמה גם יכולת של שימוש ב-OTP (One time Password) ו/או ב-CAPTCHA         | M2         |
| 6.3.9      | אורך סיסמה מינימלי יהיה 8 תווים כולל שימוש באותיות גדולות, קטנות, ספרות וסימנים מיוחדים וכן מניעת השימוש בתווים חוזרים, והכל בהתאם למדיניות המזמינה שתוגדר מעת לעת        | M2         |
| 6.3.10     | סיסמאות השמורות בבסיס הנתונים תוצפנה בהצפנה חד כיוונית  | M2         |
| 6.3.11     | המשתמשים יידרשו להחליף סיסמאות לפחות אחת ל-6 חודשים   | M2         |
| 6.3.12     | המשתמשים לא יוכלו לבצע שימוש באותה סיסמה במשך לפחות 5 דורות של סיסמאות  | M2         |
| 6.3.13     | המערכת תספק מנגנון להגדרת הרשאות לפי פרופיל צוותי / מחלקתי / אגפי כדוגמת חשב / עובד גזברות  | M2         |
| 6.3.14     | המערכת תכלול מנגנון הרשאות אשר יאפשר הגדרת הרשאות (עדכון ו/או צפייה בלבד), ברמת שדה בודד, רשומה שלמה או מסך שלם   | M2         |
| 6.3.15     | המערכת תתעד גישות של משתמשים למערכת ובמקרה של אי פעילות תנתק את המשתמשים לאחר פרק זמן (Timeout) שיוגדר על ידי הרשות   | M2         |
| 6.3.16     | גישה לממשקי ניהול תתאפשר ממחשבים אשר יאושרו על ידי הרשות, הנמצאים ברשת הרשותית או מכתובות IP אשר יסופקו   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה  | הדרישה  | רמת הדרישה |
|-------------|---|------------|
|             | על יד הרשות   |            |
| .6.3.17     | המערכת תאפשר גישה מחוץ לאתרים של המזמינה (למשל, עבודה מהבית) לגורמים אשר יאושרו על ידי המזמינה ללא תוספת תשלום  | M2         |
| .6.3.18     | המערכת תאפשר תמיכה בהרשאות למשתמשים אשר אינם עובדי העירייה כגון: עובדי קבלן   | M2         |
| .6.3.19     | המערכת תאפשר הפקה בלחיצת כפתור של דוח הרשאות המפרט את רשימת המשתמשים ורמת ההרשאה לכל משתמש לכל מודול במערכת   | M2         |
| .6.3.20     | חיבור מערכות מידע רשותיות אל בסיסי הנתונים, יתבצע תוך שימוש במזהה אפליקציה ובסיסמה ייעודיים לכל רשות בה היישום פעיל - כלומר, אותה אפליקציה בשתי רשויות שונות תבצע שימוש בשמות משתמש ובסיסמאות שונות   | M2         |
| <b>.6.4</b> | <b>בקרת גישה תוספת דרישות עבור יישום בענן פרטי</b>  |            |
| .6.4.1      | המציע יספק מנגנון ניטור האנשים המורשים לכניסה לחדר המחשב באתר הראשי ובאתר ה-DR של המציע, בהם מותקנת המערכת באמצעות קובץ Log המתעד כניסות ויציאות מחדרי המחשב  | M2         |
| .6.4.2      | המציע יפיק דוח הרשאות כניסה וכן דוחות כניסה לחדרי המחשב בכל עת שיידרש על ידי הרשות  | M2         |
| .6.4.3      | המציע יתעד שינויים שבוצעו במערכות ויפיק לרשות דוחות על פי דרישתה - המציע יספק מנגנון ניטור האנשים המורשים לביצוע שינויים במערכת, אשר טיפלו בתקלות מערכת כדוגמת נעילות, עדכון תכנים ושינויים בהרשאות, באמצעות קובץ Log המתעד כניסות למערכת ויציאות מהמערכת | M2         |
| <b>.6.5</b> | <b>תקנות הגנת הפרטיות</b>   |            |
| .6.5.1      | המציע והמערכות אותן הוא מציע תעמודנה במלואן בכל דרישות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, אשר פורסמו על ידי ממשלת ישראל  | M2         |
| .6.5.2      | <b>הן מערכת ה-CRM והן בסיס נתוני התושבים הרשותי מוגדרים כמאגרי מידע - המציע הזוכה יחתום על טופס "מחזיק מאגר" של הרשות</b>   | M2         |
| .6.5.3      | המציע לא יחשוף בדוחות המופקים מהמערכת ובקבצים המוצאים מהמערכת, שדות אשר אינם נדרשים   | M2         |
| .6.5.4      | המציע יחתום על כלל המסמכים הנדרשים בנושא רישום מאגרי מידע   | M2         |
| .6.5.5      | טרם העלייה לאוויר, המציע יספק מסמך מגורם חיצוני מאושר, המעיד על עמידת כל המערכות אותן סיפק בתקנות הגנת הפרטיות  | M2         |
| .6.5.6      | המציע מתחייב לדווח מיידית לרשות בכל מקרה של חשש לדליפת מידע ממאגרי המידע הקשורים לרשות או לעובדיה   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 6.5.7      | המציע ימנה ממונה אבטחת מידע מטעמו, כאמור בסעיף 17ב לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981   | M2         |
| 6.6        | <b>סקר סיכונים ובדיקות חדירות</b>   |            |
| 6.6.1      | המציע יבצע סקר סיכונים ובדיקת חדירות למערכות ( Penetration Test) ולממשקים לפני עליית המערכת לאוויר - <b>תיקון כל הנקודות שיתגלו בסקר הינו תנאי קדם לקבלת אישור לעליית המערכת לייצור</b> | M2         |
| 6.6.2      | ככל ובידי המציע אישור הנ"ל הינו רשאי להציגו לצורך הוכחת עמידתו בדרישה לעיל  | M2         |
| 6.6.3      | המציע יבצע סקר סיכונים ובדיקת חדירות למערכות ולממשקים לפחות אחת ל-18 חודשים   | M2         |
| 6.6.4      | כלל ממצאי סקר הסיכונים ובדיקת החדירות יועברו לרשות  | M2         |
| 6.6.5      | במידה ויתגלו ממצאים אשר דורשים תיקון כחלק מסקר הסיכונים ומבדיקת החדירות, המציע יגיש לרשות פירוט של הפעולות אותן הוא יבצע על מנת לתקן את הממצאים   | M2         |
| 6.7        | <b>ניהול לוגים</b>  |            |
| 6.7.1      | המערכת תרשום את כלל האירועים וכל פעולה אשר תבוצע באמצעותה בקבצי Log אשר ניתנים יהיו לניטור ותחקור. ניתן יהיה לייצא את הלוגים למערכות חיצוניות כגון SIEM ו-Syslog                        | M2         |
| 6.7.2      | קבצי האירועים יישמרו במערכת לפחות למשך 30 יום וישמרו במדיה חיצונית בהתאם לדרישות תקנות הגנת הפרטיות   | M2         |
| 6.7.3      | המערכת תאפשר לשלוף כל פעולה שבוצעה במערכת, על פי פרמטרים כגון: הגורם אשר ביצע את הפעולה, סוג הפעולה, נושא ותכולת הפעולה, תאריך ביצוע הפעולה   | M2         |
| 6.7.4      | המציע לא ימחק קבצי LOG מהמערכת ללא קבלת אישור <b>בכתב</b> מהמזמינה לביצוע המחקר   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 7. צוות הפרויקט

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| <b>7.1</b> | <b>תוכן עניינים</b>   |            |
| 7.1.1      | פרק זה מכיל את הנושאים הבאים :<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תוכן עניינים<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. מנהל הפרויקט מטעם המזמינה<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. מנהל הפרויקט מטעם המציע<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. מנהלת הפרויקט<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ועדת היגוי | I          |
| <b>7.2</b> | <b>מנהל הפרויקט מטעם המזמינה</b>  |            |
| 7.2.1      | מנהל הפרויקט מטעם המזמינה יהיה הגורם המרכזי אשר יפעיל, ינחה ויבקר את פעילות הספק.   | I          |
| 7.2.2      | מנהל הפרויקט מטעם המזמינה יעבוד אל מול מנהל הפרויקט מטעם הספק וכן אל מול כלל הגורמים אצל הספק.  | I          |
| <b>7.3</b> | <b>מנהל הפרויקט מטעם המציע</b>  |            |
| 7.3.1      | הספק ימנה את אחד מעובדיו לאיש קשר, אשר יהווה מנהל הפרויקט מטעמו והגורם המקצועי המוסמך מול המזמינה בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות  | M2         |
| 7.3.2      | איש הקשר יתחיל בעבודתו רק לאחר אישורו על ידי המזמינה  | M2         |
| 7.3.3      | איש הקשר יעמוד לרשות המזמינה בכל הנוגע לביצוע השרות כפי שמוגדר בהסכם זה ובמסמכי המכרז   | M2         |
| 7.3.4      | איש הקשר יעבוד בשיתוף פעולה ובתיאום מלא עם המזמינה ו/או מי מטעמה לצורך ביצוע העבודות לשביעות רצונה המלא של המזמינה, ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידה   | M2         |
| 7.3.5      | איש הקשר מטעם הספק ישמש כבא כוחו של הספק לכל עניין בקשר עם ביצוע העבודות, מבלי שהדבר ייגרע מהתחייבות ואחריות הספק על פי הסכם זה. פניה של המזמינה לספק תעשה באמצעות איש הקשר. פניה או הודעה של המזמינה לאיש הקשר תיחשב כפניה או הודעה לספק   | M2         |
| 7.3.6      | מנהל הפרויקט יהיה בעל יכולת מוכחת של תקשורת בין-אישית טובה ומודעות למתן שירות ברמה ובאיכות גבוהים   | M2         |
| 7.3.7      | המועמד המוצע חייב להיות זמין לתחילת מתן השירות על-פי לוח זמנים המאפשר התחלת מימוש מידית לאחר קבלת ההודעה על הזכייה.   | M2         |
| 7.3.8      | למזמינה תהיה הזכות לדרוש את החלפת מנהל הפרויקט מנימוקים עניינים והספק יפעל להחלפתו תוך זמן סביר ולא יאוחר מ-7 ימים קלנדריים ממועד הדרישה. המציע יאתר ויעביר את פרטי המועמדים באותו הנוהל. עובדים מטעם המציע יעבדו במשרדי המזמינה ע"פ  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | הדרישה. מנהל הפרויקט ידווח ברמה זו שבועית למזמינה על התקדמות הפרויקט ועל כל עיכוב צפוי.   |            |
| 7.3.9      | הספק ימנה את אחד מעובדיו למנהל פרויקט מטעמו והגורם המקצועי המוסמך מול המזמינה בכל הקשור לאחריות הכוללת על המערכת בתכולת מכרז זה לאורך כל תקופת ההתקשרות.  | M2         |
| 7.3.10     | מנהל הפרויקט יהיה אחראי לנהל גאנט פרויקטלי באמצעות מערכת ממחושבת לניהול פרויקטים אשר תסופק עם שם משתמש וסיסמה לשימוש המזמינה  | M2         |
| 7.3.11     | מנהל הפרויקט יכין סיכומי דיון, מצגות עבור וועדות היגוי, ינהל את המשימות השונות בפרויקט, את הסיכונים בפרויקט ויהיה אחראי לעמידת הפרויקט בלוחות הזמנים הנדרשים במסגרת המכרז.                          | M2         |
| 7.4        | <b>מנהלת הפרויקט</b>  |            |
| 7.4.1      | מנהלת הפרויקט תתכנס באופן קבוע אחת לשבוע עד למועד מעבר המערכת לשלב הריצה בייצור   | M2         |
| 7.4.2      | מנהלת הפרויקט תכלול את מנהלי הפרויקטים מטעם המזמינה ומטעם הספק וכן צוות מקצועי בהתאם לנדרש.   | M2         |
| 7.4.3      | הפגישה תתקיים במשרדי המזמינה או בכל מקום אחר אשר יאושר על ידי המזמינה   | M2         |
| 7.4.4      | מנהל הפרויקט מטעם המציע יהיה אחראי להציג את סטטוס המשימות והתקדמות הפרויקט  | M2         |
| 7.5        | <b>ועדת היגוי</b>   |            |
| 7.5.1      | ועדת ההיגוי תתכנס אחת לחודש לאורך כל תקופת הפרויקט, תנחה את הפרויקט ברמת מדיניות כוללת ותקבל את כל ההחלטות הדרושות עד למעבר המערכת לסביבת ייצור   | M2         |
| 7.5.2      | יו"ר ועדת ההיגוי יהיה מנמ"ר המזמינה והיא תכלול את: מנהל הפרויקט מטעם הספק, מנהל הפרויקט מטעם המזמינה, וגורמים נוספים הן של המזמינה והן הנהלה בכירה של המציע לפי הצורך.                              | M2         |
| 7.5.3      | לאחר תקופת ההתאמה ועם המעבר לריצה בייצור, תרד תדירות המפגשים וכל הסמכויות האופרטיביות ירוכזו בידי מנהל הפרויקט מטעם המזמינה.  | M2         |
| 7.5.4      | המציע מתחייב להשתתף בכל דיוני וועדות ההיגוי ללא הגבלות ובאמצעות מנהל הפרויקט ו/או נציגיו הבכירים.   | M2         |
| 7.5.5      | הועדה תפעל לפי סדר-יום קבוע מראש, אשר יופץ ביחד עם מידע ונתונים רלבנטיים, על-ידי מנהל הפרויקט מטעם הספק ומנהל הפרויקט מטעם המזמינה.   | M2         |
| 7.5.6      | בוועדה יידונו, בין היתר, נושאים כדוגמת:<br>א. קבלת דיווחים על התקדמות הפרויקט וביצוע מעקב ובקרה.<br>ב. פתרון בעיות המתעוררות במסגרת הפרויקט ומעכבות אותו.<br>ג. תאום בין משתמשים במערכת ככל שיידרש. | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה  | מספר דרישה |
|------------|---|------------|
|            | <p>ד. מתן אישורים לאבני דרך.</p> <p>ה. בדיקה של התוצרים.</p> <p>ו. הנחייה של עובדי הספק.</p> <p>ז. תאום בין עובדי הספק לבין משתמשי הקצה.</p> <p>ח. מעקב אחר התפעול השוטף של המערכת.</p> |            |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 8. לוחות זמנים ואבני דרך

הפרויקט נחלק לשלבים העיקריים הבאים :

After Receive Order = ARO

### 8.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות

| #  | השלב                         | תכולת השלב                            | באחריות                       | תוצר בסיום השלב            | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | הערות  |
|----|------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--|
| 1. | מתן צו התחלת עבודה           | -                                     | המזמינה                       | קיים צו התחלת עבודה        | ARO                                | תחילת תקופת ההקמה  |
| 2. | אפיון על                     | - כתיבת מסמך אפיון על                 | הספק                          | סיום אפיון על של הפתרון    | ARO + 4                            | אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות |
|    | - אישור המסמך על ידי המזמינה | המזמינה                               | מסמך אפיון על של הפתרון מאושר | ARO + 6                    |                                    |  |
| 3. | אפיון מפורט                  | - כתיבת מסמך אפיון מפורט              | הספק                          | סיום אפיון מפורט של הפתרון | ARO + 10                           | אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות |
|    | - אישור המסמך על ידי המזמינה | המזמינה                               | אפיון מפורט של הפתרון מאושר   | ARO + 12                   |                                    |  |
| 4. | היערכות לבדיקות מסירה        | - העברת סט מבדקי מסירה לאישור המזמינה | הספק                          | מסמך מבדקי מסירה מאושר     | ARO + 14                           |  |
|    | -                            | - אישור המזמינה                       | המזמינה                       |                            | ARO + 16                           |  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| הערות | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | תוצר בסיום השלב                     | באחריות | תכולת השלב  | השלב                   | #  |
|-------|------------------------------------|-------------------------------------|---------|---|------------------------|----|
|       |                                    |                                     |         | את מסמך מבדקי מסירה   |                        |    |
|       | ARO + 14                           | תוכנית הדרכות והטמעות מאושרת        | הספק    | - כתיבת תוכנית הדרכות   | תוכנית הדרכות והטמעות  | .5 |
|       | ARO + 16                           |                                     | המזמינה | - אישור תוכנית ההדרכות על ידי המזמינה   |                        |    |
|       | ARO + 20                           | סיום שלב פיתוח המערכת וביצוע התאמות | הספק    | - פיתוח / ביצוע התאמות של היכולות השונות של המערכת המוצעת בהתאם לדרישות ובהתאם לאפיון העל ולאפיון המפורט שבוצעו בשלבים הקודמים<br>- ביצוע ההתאמות הנדרשות במסגרת דרישות מכרז זה<br>- התקנה והתאמות בנייה והגדרה של תהליכים עסקיים, כולל ניהול Workflow והקמה של | יישום / פיתוח / התאמות | .6 |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| #   | השלב         | תכולת השלב   | באחריות | תוצר בסיום השלב   | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | הערות  |
|-----|--------------|--|---------|---|------------------------------------|--|
|     |              | דוחות  |         |   |                                    |  |
| .7  | הסבת נתונים  | - הסבת כלל הנתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת   | הספק    | כלל הנתונים מהמערכת המוסבת קיימים במערכת המוצעת                   | ARO + 22                           |  |
| .8  | בדיקות מסירה | - ביצוע בדיקות המסירה<br>- ביצוע בקרת איכות על הסבות הנתונים<br>- הרצות ניסיון               | הספק    | עמידת המערכת בבדיקות מסירה ללא תקלות                              | ARO + 24                           | אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות |
| .9  | בדיקות קבלה  | - כתיבת סט מבדקי קבלה<br>- ביצוע מבדקי הקבלה בשילוב עם הספק<br>- סיום בדיקות הקבלה ללא תקלות | המזמינה | מערכת מאושרת לעלייה לאוויר במקביל למערכת הקיימת והמשך תקופת ההרצה | ARO + 26                           |  |
| .10 | הדרכה        | - הדרכת משתמשים  | הספק    | כלל המשתמשים יודעים לעבוד עם המערכת                               | ARO + 27                           | תחילת תקופת ההרצה  |
| .11 | עלייה לאוויר | - עליית המערכת לאוויר  | הספק    | המערכת באוויר   | ARO + 28                           | תחילת תקופת הייצור   |
| .12 | תיעוד        | - כתיבת תיעוד הפתרון   | הספק    | מסירת תיק תיעוד למזמינה ואישורו על                                | ARO + 30                           |  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| #   | השלב         | תכולת השלב  | באחריות | תוצר בסיום השלב | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | הערות |
|-----|--------------|---|---------|-----------------|------------------------------------|-------|
|     |              |   |         | ידי המזמינה     |                                    |       |
| 13. | המשך הטמעות  | - הדרכת משתמשים והטמעה  | הספק    |                 | מתמשך                              |       |
| 14. | ריצה בייצור  | - מעבר לעבודה מבצעית  | הספק    |                 | מתמשך                              |       |
| 15. | תחזוקה שוטפת | - תחזוקת המערכת<br>- הוספה ועדכון שירותים<br>- תמיכה במשתמשים | הספק    |                 | מתמשך                              |       |

## 8.2. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

| #   | השלב               | תכולת השלב                   | באחריות | תוצר בסיום השלב               | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | הערות  |
|-----|--------------------|------------------------------|---------|-------------------------------|------------------------------------|--|
| 16. | מתן צו התחלת עבודה | -                            | המזמינה | קיים צו התחלת עבודה           | ARO                                | תחילת תקופת ההקמה  |
| 17. | אפיון על           | - כתיבת מסמך אפיון על        | הספק    | סיום אפיון על של הפתרון       | ARO + 4                            | אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות |
|     |                    | - אישור המסמך על ידי המזמינה | המזמינה | מסמך אפיון על של הפתרון מאושר | ARO + 6                            |  |
| 18. | אפיון מפורט        | - כתיבת מסמך אפיון מפורט     | הספק    | סיום אפיון מפורט של הפתרון    | ARO + 10                           | אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| #   | השלב                   | תכולת השלב   | באחריות | תוצר בסיום השלב                     | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | הערות         |
|-----|------------------------|--|---------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|
|     |                        |  |         |                                     |                                    | חווה ההתקשרות |
|     |                        | - אישור המסמך על ידי המזמינה   | המזמינה | אפיון מפורט של הפתרון מאושר         | ARO + 12                           |               |
| .19 | היערכות לבדיקות מסירה  | - העברת סט מבדקי מסירה לאישור המזמינה  | הספק    | מסמך מבדקי מסירה מאושר              | ARO + 14                           |               |
|     |                        | - אישור המזמינה את מסמך מבדקי מסירה  | המזמינה |                                     | ARO + 16                           |               |
| .20 | תוכנית הדרכות והטמעת   | - כתיבת תוכנית הדרכות  | הספק    | תוכנית הדרכות והטמעות מאושרת        | ARO + 14                           |               |
|     |                        | - אישור תוכנית ההדרכות על ידי המזמינה  | המזמינה |                                     | ARO + 16                           |               |
| .21 | יישום / פיתוח / התאמות | - פיתוח / ביצוע התאמות של היכולות השונות של המערכת המוצעת בהתאם לדרישות ובהתאם לאפיון העל ולאפיון המפורט שבוצעו בשלבים הקודמים | הספק    | סיום שלב פיתוח המערכת וביצוע התאמות | ARO + 20                           |               |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| הערות  | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | תוצר בסיום השלב   | באחריות | תכולת השלב   | השלב         | #   |
|--|------------------------------------|---|---------|--|--------------|-----|
|  |                                    |   |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ביצוע ההתאמות הנדרשות במסגרת דרישות מכרז זה</li> <li>- התקנה והתאמות בנייה</li> <li>- והגדרה של תהליכים עסקיים, כולל ניהול Workflow והקמה של דוחות</li> </ul> |              |     |
|  | ARO + 22                           | כלל הנתונים מהמערכת המוסבת קיימים במערכת המוצעת                   | הספק    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- הסבת כלל הנתונים מהמערכת הקיימת אל המערכת המוצעת</li> </ul>   | הסבת נתונים  | .22 |
| אי עמידת הספק בתאריך זה תחשב כהפרה יסודית של חוזה ההתקשרות | ARO + 24                           | עמידת המערכת בבדיקות מסירה ללא תקלות                              | הספק    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ביצוע בדיקות המסירה</li> <li>- ביצוע בקרת איכות על הסבות הנתונים</li> <li>- הרצות ניסיון</li> </ul>   | בדיקות מסירה | .23 |
|  | ARO + 26                           | מערכת מאושרת לעלייה לאוויר במקביל למערכת הקיימת והמשך תקופת ההרצה | המזמינה | <ul style="list-style-type: none"> <li>- כתיבת סט מבדקי קבלה</li> <li>- ביצוע מבדקי הקבלה בשילוב עם הספק</li> <li>- סיום בדיקות</li> </ul>   | בדיקות קבלה  | .24 |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| #   | השלב         | תכולת השלב  | באחריות | תוצר בסיום השלב                                | תאריך סיום השלב (בשבועות קלנדריים) | הערות              |
|-----|--------------|---|---------|--|------------------------------------|--------------------|
|     |              | הקבלה ללא תקלות   |         |  |                                    |                    |
| .25 | הדרכה        | - הדרכת משתמשים   | הספק    | כלל המשתמשים יודעים לעבוד עם המערכת            | ARO + 27                           | תחילת תקופת ההרצה  |
| .26 | עלייה לאוויר | - עליית המערכת לאוויר   | הספק    | המערכת באוויר                                  | ARO + 28                           | תחילת תקופת הייצור |
| .27 | תיעוד        | - כתיבת תיעוד הפתרון  | הספק    | מסירת תיק תיעוד למזמינה ואישורו על ידי המזמינה | ARO + 30                           |                    |
| .28 | המשך הטמעות  | - הדרכת משתמשים והטמעה  | הספק    |  | מתמשך                              |                    |
| .29 | ריצה בייצור  | - מעבר לעבודה מבצעית  | הספק    |  | מתמשך                              |                    |
| .30 | תחזוקה שוטפת | - תחזוקת המערכת<br>- הוספה ועדכון שירותים<br>- תמיכה במשתמשים | הספק    |  | מתמשך                              |                    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

9. תכולת הפרויקט

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 9.1        | <b>תוכן עניינים</b>   |            |
| 9.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תוכן עניינים<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. אפיון חווית המשתמש (UX) ועיצוב ממשק המשתמש (UI) - אזור אישי לתושב<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. אפיון על ואפיון מפורט<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. פיתוח והתאמות<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. בדיקות<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. פרויקט ההגירה והסבת הנתונים<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. הדרכה והטמעה<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תיעוד<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תחזוקה שוטפת<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. הוספת/עדכון שירותים כתוצאה משינויים טכנולוגיים<br>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. סיום התקשרות | I          |
| 9.2        | <b>אפיון חווית המשתמש (UX) ועיצוב ממשק המשתמש (UI) - אזור אישי לתושב</b>  |            |
| 9.2.1      | המציע יאפיין את חווית המשתמש (UX) וממשק המשתמש (UI) של האזור האישי לתושב לרבות קונספט עיצוב כללי, בעל ממשק נוח, ידידותי ומתקדם למשתמש בהתאם לספר המותג של המזמינה ו/או הנחיות אשר יינתנו על ידי הרשות   | M2         |
| 9.2.2      | המציע הזוכה מחויב להקים את האזור האישי לתושב לפי האפיון העיצובי (UI) אותו הוא יציע ואשר יתקבל על ידי המזמינה או בהתאם לאפיון עיצובי שיתקבל מספק צד שלישי  | M2         |
| 9.2.3      | המציע יספק את כלל החומרים הגרפיים הנדרשים לרבות תמונות ואייקונים  | M2         |
| 9.3        | <b>אפיון על ואפיון מפורט</b>  |            |
| 9.3.1      | המציע הזוכה יבצע, אפיון על ואפיון מפורט לאותן מערכות, מודולים, ושירותים המפורטים במסמכי המכרז   | M2         |
| 9.3.2      | המציע הזוכה יקבל את אישור המזמינה טרם מעבר לשלב הפיתוח  | M2         |
| 9.4        | <b>פיתוח והתאמות</b>  |            |
| 9.4.1      | פיתוחים והתאמות במוצר יעשו בהתאם להמלצות מערך הסייבר הישראלי לנושא פיתוח מאובטח   | M2         |
| 9.4.2      | המציע ינהל את תהליך הפיתוח וההתאמות של המערכת בתהליך  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | עבודה מתועד - מקבלת הדרישה ועד ההעלאה לייצור   |            |
| <b>9.5</b> | <b>בדיקות</b>  |            |
| 9.5.1      | לפני תחילת הבדיקות, הספק יעביר למזמינה את מסמך הבדיקות לפיו הוא מתכנן לבצע את הבדיקות (מסמך בדיקות מערכת - STD - Software Test Document)   | M2         |
| 9.5.2      | הספק יבצע בדיקות פונקציונאליות אשר יבחנו את תפקודן של כלל הפונקציונאליות הקיימות באתר  | M2         |
| 9.5.3      | הספק יבצע בדיקות שרידות מלאות טרם עליית האתר לאוויר  | M2         |
| 9.5.4      | הספק יבצע בדיקות אבטחת מידע טרם עליית האתר לאוויר  | M2         |
| 9.5.5      | בסיום ביצוע הבדיקות יעביר הספק לרשות המזמינה מסמך סיכום תוצאות בדיקה (STR - System Test Results)   | M2         |
| <b>9.6</b> | <b>פרויקט ההגירה והסבת הנתונים</b>   |            |
| 9.6.1      | ככל שתבחר המזמינה לממש את הצעת המציע ולממש מערכות שונות מהמערכות הפעילות כיום אצל הרשות, המציע יתכנן, ינהל ויבצע את פרויקט הגירת המערכת של הרשות, מהמצב הקיים למצב הרצוי, בהתאם לעקרונות של מינימום זמן השבתה בשעות העבודה ובהתאם להנחיות ולאישורי הרשות | M2         |
| 9.6.2      | ככל שתבחר המזמינה לממש את הצעת המציע ולממש שדרוג של מערכות המציע הפעילות כיום ברשות, המציע יתכנן, ינהל ויבצע את פרויקט שדרוג המערכת של המזמינה לגרסתה החדשה הקיימת אצל המציע   | M2         |
| 9.6.3      | המציע יעבוד בשת"פ מלא עם ספק המערכות הפעילות כיום ברשות לצורך החלפה / שדרוג של המערכת  | M2         |
| 9.6.4      | כחלק משירות הגירת המערכת יבצע המציע בין היתר: הסבת הנתונים וביצוע כל ההגדרות הנדרשות לרבות הגדרת משתמשים, הרשאות, הגדרת תהליכי העבודה, הדרכה, הטמעה וכן כל פעולה אחרת הנדרשת לצורך המערכת וברמת הזמינות הנדרשת   | M2         |
| 9.6.5      | הסבת הנתונים תבצע בצורה אשר תגרום לכל המידע הקיים במערכת הקיימת לעבור בצורה תקינה למערכת החדשה   | M2         |
| 9.6.6      | לאחר הסבת הנתונים ובדיקתם, תתבצע עבודה במקביל בשתי המערכות (ישנה וחדשה), לאורך כל תקופה הנדרשת ע"י המזמינה - בתקופה זו, המציע יהיה אחראי להעברת הידע לצרכי תפעול המערכת לעובדי הרשות   | M2         |
| <b>9.7</b> | <b>הדרכה והטמעה</b>  |            |
| 9.7.1      | המציע יספק במסגרת זכייתו הדרכות לעובדי המזמינה בין היתר לרמת משתמש, ומנהל מערכת  | M2         |
| 9.7.2      | ההדרכות יכללו נושאים כדוגמת איתור ותפעול תקלות ואופן פתיחת קריאה במוקד השירות של המציע   | M2         |
| 9.7.3      | תכולת ההדרכות תהיה בהתאם ובכפוף להנחיות הרשות  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 9.7.4      | המציע יבצע את ההדרכות באתר המזמינה או בכל מקום אחר אותו המזמינה תבחר, בכמות הנדרשת על מנת שכלל העובדים אשר מבצעים שימוש במערכת יהיו ברמה הנדרשת לצורך תפעולה השוטף של המערכת וככל הנדרש בהתאם ובכפוף לאישור נציג המזמינה ו/או מי מטעמו. ההדרכה תבוצע לכלל המשתמשים ואינה הדרכה רק למדריכים שידריכו את יתר המדריכים | M2         |
| 9.7.5      | המציע יספק שירותי הטמעה והדרכה לעובדים קיימים ולעובדים חדשים, ככל שיידרש על ידי הרשות, בהתאם למחירי שעות מטמיע בהצעת המחיר   | M2         |
| 9.7.6      | שעות המטמיע יכללו את כלל העלויות הנדרשות עבור הכנת חומרי הדרכה ועזרים ואספקתם לרשות  | M2         |
| 9.8        | <b>תיעוד</b>   |            |
| 9.8.1      | המערכת תסופק עם מדריך למשתמש הקצה  | M2         |
| 9.8.2      | המערכת תסופק עם מדריך למנהל המערכת אצל הרשות   | M2         |
| 9.9        | <b>תחזוקה שוטפת</b>  |            |
| 9.9.1      | המציע יהיה אחראי לביצוע תחזוקה ככל שתידרש לאורך כל תקופת ההתקשרות  | M2         |
| 9.9.2      | המציע יהיה אחראי לבצע בין היתר עדכוני גרסה, ניטור, תחזוקה מונעת ואחריות לתקינות סביבות הפיתוח והייצור, תיקון כל תקלה שתתגלה במרכיבי הפתרון מכל סיבה שהיא, מתן מענה לזמני טעינה וזמני תגובה   | M2         |
| 9.9.3      | המציע יינקט בכל הצעדים הדרושים להבטחת עבודה רציפה של המערכת  | M2         |
| 9.9.4      | המציע יהיה אחראי לתיקון תקלות (Bug ים) במערכת (צד קליינט וצד שרת) כולל אספקת גרסאות ותיקונים של התוכנה, פתרון בעיות בקליינט ובשרת, שהינן התנהגות התוכנה שלא בהתאם לאפיון, שזוהו הן על ידי המשתמשים והן על ידי מנהלי המערכת   | M2         |
| 9.9.5      | המציע יידע מראש את מנהלי המערכת וכן יעביר הנחיות מתאימות, בכל מקרה של שינוי הצפוי לחול במרכיבי הפתרון השונים   | M2         |
| 9.9.6      | עלויות התחזוקה עבור כל מערכת כמפורט בהצעת המחיר יכללו את עלויות התחזוקה עבור כלל הפיתוחים והממשקים אשר יבוצעו לאורך כל תקופת ההתקשרות - כלומר, באם יבוצעו פיתוחים נוספים, עלויות התחזוקה לא ישתנו אלא אם כן סוכם מראש עם המזמינה על שינוי בעלויות התחזוקה כתוצאה מפיתוחים נוספים                                   | M2         |
| 9.9.7      | המציע יבצע עדכונים שוטפים של הממשקים בין המערכת המוצעת לבין מערכות צד שלישי  | M2         |
| 9.9.8      | המציע יבצע בדיקות תקינות של הממשקים לאחר שדרוגים או עדכונים במערכת ה-CRM ו/או בהתאם לנחיית המזמינה   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 9.9.9      | המערכת תכלול מנגנוני ניטור אוטומטיים לממשקים הכולל התרעות במקרה של תקלה, עיכוב בהעברת נתונים ובעיות בזמינות השירות. התרעות ישלחו באופן אוטומטי לנציג המזמינה   | M2         |
| 9.9.10     | המציע ישתף פעולה עם ספקי צד ג' של המזמינה לצורך ביצוע עדכונים ושדרוגים לממשקים   | M2         |
| 9.10       | <b>הוספת/עדכון שירותים כתוצאה משינויים טכנולוגיים</b>  |            |
| 9.10.1     | המציע שייבחר יידרש לבצע שינויים, שיפורים והתאמות במערכת מעת לעת על פי דרישות שיוצגו לו בכתב ומראש על ידי נציג המזמינה או בא כוחו, לכל אורך תקופת הפעלת המערכת לרבות הארכותיה. בנוסף, ייתכן ויידרשו שינויים כאלו ואחרים עקב שינויים ארגוניים אצל הרשות, שינוי תהליכי עבודה, דרישות מיוחדות והוספה של פונקציונאליות בהתאם לשינויים פנימיים, שינויים חיצוניים, שינויים טכנולוגיים ועוד. במקרים אלו, יועבר מסמך דרישות מסודר בכתב ומראש על ידי נציג המזמינה או בא כוחו | I          |
| 9.10.2     | במידה והשינויים הנדרשים הינם חלק מדרישות רגולטוריות השינוי יבוצע ללא תמורה מצד המציע   | M2         |
| 9.10.3     | לבקשת הרשות, יגיש המציע הצעת מחיר לפתרון חדש או שירות מעודכן   | M2         |
| 9.10.4     | בכפוף לאישור בכתב של הרשות, יהיה רשאי המציע להיעזר בספקי משנה לצורך הגשת הצעה זו ובתנאי שאלו אושרו על ידי הרשות  | M2         |
| 9.10.5     | המזמינה או יועץ בלתי תלוי בספקי פתרונות יעריכו את מחיר השירות החדש או השירות המעודכן. בחירת היועץ תיעשה על פי שיקול דעתו הבלעדית של הרשות  | M2         |
| 9.10.6     | אם המציע לא הגיש הצעה או שהצעתו לא אושרה כאמור, רשאי המזמינה לפנות למציע לתיקון הצעתו ולספקים אחרים לקבלת הצעות מחיר נוספות  | M2         |
| 9.10.7     | המציע מתחייב לשתף פעולה עם המציע שיזכה במתן השירות   | M2         |
| 9.11       | <b>סיום התקשרות</b>  |            |
| 9.11.1     | המציע מתחייב לביצוע חפיפה בינו לבין נציגי המזמינה והמציע שיחליפו   | M2         |
| 9.11.2     | המציע מתחייב להעביר לרשות תיעוד של כל התקלות הפתוחות והסגורות לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות  | M2         |
| 9.11.3     | תיעוד תחקירי אירוע לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 10. רמת שירות (SLA) וזמני תגובה

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

10.2. יודגש כי אי עמידה בדרישות לעיל מהווה הפרה של ההסכם והספק ייקנס בהתאם למנגנון הקנסות המפורט בסעיף 11.

| מספר דרישה | הדרישה   |
|------------|--|
| 10.3       | <b>רמת שירות (SLA)</b>   |
| 10.3.1     | <p>כל תקלה במערכת תסווג לאחת מ-4 הרמות הבאות:</p> <p>א. <b>קריטית (Critical)</b>: תקלה המשביתה שרות קריטי אצל המזמינה באופן שבו נמנע ממשתמשי המערכות לספק שירותים או שמשפיעה על גורם קריטי בארגון. בין היתר: קישוריות תחנות קצה לשרת הרשת, אפשרות כניסה למערכת, קבלת קהל, מסירת מידע וכד'</p> <p>ב. <b>חמורה (Major)</b>: תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודלי המערכות שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת לדוגמא עדכון פרטי תושב או שהתקלה משביתה מעבודה למעלה מ-5 משתמשים</p> <p>ג. <b>רגילה (Regular)</b>: תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה</p> <p>ד. <b>נמוכה (Minor)</b>: תקלה המקשה על משתמש לבצע פעולה או מספר פעולות במערכת, אך אינה מונעת את השימוש השוטף במערכת</p> |
| 10.3.2     | התקלות יסווגו ע"י המזמינה ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. תיעדוף הטיפול וסידור העבודה יוגדרו על ידי המזמינה או מי שמונה מטעמו  |
| 10.3.3     | הספק אשר יזכה יספק מענה לקריאה ויטפל בתקלות בהתאם לזמני התגובה כמפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.  |
| 10.3.4     | הספק אשר יזכה יטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונו של המזמינה  |
| 10.3.5     | הספק אשר יזכה יספק את כלל המשאבים הדרושים לצורך הטיפול בתקלה   |
| 10.3.6     | טיפול בסוג תקלה קריטית ו/או חמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל בשעות מעבר לשעות העבודה המקובלות, ועד לסיום הטיפול בתקלה  |
| 10.3.7     | במקרה שקיים צורך באספקת ציוד / תוכנה / שירות על ידי ספקים חיצוניים, באחריות הספק אשר יזכה לעבוד מול ספקי הציוד / התוכנה / השירות תוך עמידה ברמת השירות המוגדרת בטבלה זמני השירות   |
| 10.3.8     | לצורך פתיחת הפניות יפעיל הספק אשר יזכה מוקד תמיכה טכנית  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|    | הדרישה  | מספר דרישה |
|----|---|------------|
|    | לתפעול ופתרון בעיות במערכת  |            |
| M1 | שעות מוקד התמיכה יהיו בהתאם לשעות הפעילות של המזמינה<br>דהיינו 08:00-17:00  | 10.3.9     |
| M1 | הספק אשר יזכה יעמיד כונן לפתרון תקלות קריטיות וחמורות מחוץ לשעות הפעילות (24X7)   | 10.3.10    |
| M1 | במקרה של תקלה מסוג קריטית ו/או חמורה, המציע יספק פתרון זמני או קבוע אשר יאפשר את העבודה עם המערכת בפרק הזמן אשר מוגדר בטבלה בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.   | 10.3.11    |
| M1 | מוקד התמיכה הטכנית יבצע שימוש במערכת ממוחשבת לניהול קריאות לצורך תיעוד פניות המזמינה - קריאות שירות תפתחנה במערכת ניהול פניות של הספק אשר יזכה, אשר תתעדנה את כלל המידע על הקריאה כדוגמת תאריך ושעת פתיחת הקריאה ומהות הקריאה וכן על דרך הטיפול בקריאה ועד לסגירת הקריאה לשביעות רצון פותח הקריאה | 10.3.12    |
| M1 | הספק הזוכה יספק למזמינה שמות משתמש וסיסמאות לצורך גישה למערכת ניהול הפניות של הספק הזוכה וביצוע פעולות כדוגמת צפייה והפקה של דוחות אודות פניות המזמינה  | 10.3.13    |
| M1 | הספק הזוכה יאפשר למזמינה לפתוח קריאה באמצעות ממשק WEB (מילוי טופס דיגיטלי), אשר יפתח קריאה ישירות במערכת ניהול הקריאות של הספק  | 10.3.14    |
| M1 | הספק הזוכה יטמיע את זמני התקן כאמור, במערכת לניהול קריאות, תוך 7 ימים ממועד ההודעה על זכייתו, והכל תוך תיאום מלא ובכפוף לאישור המזמינה  | 10.3.15    |
| M1 | הספק הזוכה יעביר אחת לחודש לידי המזמינה דוחות ביצוע ובקרה אחר פעילותו, אשר יכללו מידע כדוגמת: זמן תחילת טיפול וסיום טיפול, גורמים מעורבים בטיפול, אופן הטיפול ופתרון הבעיה והכל בתצורה ובמועדים שיוגדרו על ידי המזמינה  | 10.3.16    |
| M1 | אופן מתן שירות התמיכה והתחזוקה (טלפונית, באמצעות תקשורת ו/או באתרי המזמינה), יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה והכול לפי שיקול דעתו הבלעדית של המזמינה   | 10.3.17    |
| M1 | השבתת המערכת ו/או מערכות המזמינה לצורך תחזוקה שוטפת, שאינה כוללת תיקון תקלות, תיעשה אך ורק לאחר שעות העבודה של המזמינה, בתיאום מוקדם ולאחר קבלת הסכמה מראש של המזמינה   | 10.3.18    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 11. קנסות

11.1. כלל המחירים המופיעים בסעיף זה הינם ללא מע"מ.

11.2. הקנסות יקוזזו מהתשלום השוטף אותו ישלם המזמינה.

11.3. קנסות בגין תקלות

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

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

## 11.4. קנסות בגין ניהול הפרויקט

11.4.1. הספק מתחייב להתריע בפני המזמינה, במפורש ובכתב, על כל חריגה צפויה בלוח הזמנים, ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, הן בעצמו והן בתיאום עם המזמינה, לצורך עמידה בלוחות הזמנים האמורים.

11.4.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, פיגור בלוח הזמנים שנגרם אך ורק בשל עיכוב בהליכי אישור ע"י הרשויות המוסמכות, ו/או מי מטעמם,

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

שאינו בשליטתו של הספק, ושלא נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, לא יחשב כהפרה של הסכם זה ע"י הספק.

11.4.3. כל פיגור בפרויקט, ללא הצדקה מן ההצדקות האמורות בסעיף זה לעיל ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה ע"י הספק.

| #  | סוג הליקוי                              | הערות   | גובה קנס מוסכם (₪)   |
|----|---|---|--|
| 1. | עיכוב במסירת אבן דרך בפרויקט            | בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במסמכי המכרז ו/או שייקבעו ע"י המזמינה | - 250 ₪ ליום עבור עיכוב של כל יום עד 30 ימים קלנדריים<br>- 500 ₪ ליום עבור עיכוב של כל יום קלנדרי מהיום ה-31 ועד היום ה-60<br>- 1,000 ₪ ליום עבור עיכוב של כל יום קלנדרי מהיום ה-61 ועד היום ה-90<br>- 5,000 ₪ ליום עבור עיכוב של כל יום קלנדרי מהיום ה-91 והלאה |
| 2. | אספקת תכולה חלקית ו/או לא באיכות הנדרשת | בהתאם לתכולת המכרז  | - המזמינה תקיז את הסכום בהתאם להחלטתה  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 12. נספח א' - תיאור מצב קיים

### 12.1. כללי

- 12.1.1. עיריית שדרות מונה כ-36,000 תושבים, אופק גידול כ-50,000 תושבים ב-עשור הקרוב
- 12.1.2. בעירייה כ-300 עובדים, לא כולל גננות וסייעות
- 12.1.3. העירייה פרוסה על פני מספר מבנים. לא כל המבנים מחוברים לרשת הארגונית

### 12.2. תשתיות תקשוב

- 12.2.1. מערכת ניהול זהויות - מערכת Active Directory בענן
- 12.2.2. מערכת דוא"ל - Microsoft 365 בענן
- 12.2.3. מערכת Call Center למוקד - אספייר
- 12.2.4. מערכת BI - בתהליך מכרזי לבחירת המערכת

### 12.3. מערכות מידע בשימוש המזמינה

- 12.3.1. מערכת GIS - מערכת של חברת קומפלוט מבוססת תשתית ESRI בהתקנה בחצרות הספק
- 12.3.2. מערכת שו"ב - Octopus
- 12.3.3. מערכת פיננסית - מערכת של חברת EPR
- 12.3.4. מערכת גביה עירונית - מערכת של חברת EPR
- 12.3.5. מערכת חינוך עירונית - מערכת של חברת EPR
- 12.3.6. מערכת לניהול נכסים - בר טכנולוגיות
- 12.3.7. מערכת וטרינריה
- 12.3.8. מערכת לניהול נכסים - בר טכנולוגיות
- 12.3.9. מערכת לניהול ועדה מקומית - מערכת של חברת קומפלוט

### 12.4. מערכות תקשורת מול התושב

- 12.4.1. מערכת לניהול פניות הלקוחות - א.ש. בינה
- 12.4.2. בסיס נתוני לקוחות רשותי - טרם הוקם פתרון
- 12.4.3. אתר אינטרנט עירוני - מפותח על ידי מערך הדיגיטל

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

12.4.4 Facebook - קיים עמוד עירוני

12.4.5 מערכת משלוח SMSים

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

# עיריית שדרות מכרז פומבי מס' 1/2025



## הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי ואזור אישי

### - מסמך ב' - פרק ב'0 - דרישות כלליות

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

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

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

שם הקובץ: 16\_12\_2024 עיריית שדרות - מערכת ניהול קשרי לקוחות  
בסיס נתוני לקוחות רשותי ואזור אישי לתושב - הזמנה  
להציע הצעות  
גרסה: 1.00  
תאריך: 3 מרץ, 2025  
מספר דפים כולל: 194

|            |  |
|------------|--|
| לא למחוק:  | הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב |
| שם המכרז:  | עיריית שדרות   |
| שם הלקוח:  | 01/2025  |
| מספר מכרז: |  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



**פרק ב'7(א') - מערכת ניהול קשרי לקוחות ובסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי**

**1. הגדרות**

| הסבר  | המושג        | #     |
|---|--------------|-------|
| משתמש חיצוני למזמינה המבצע שימוש במערכת באמצעות פתיחת פניה או באמצעות האזור האישי. לקוח חייב להופיע בבסיס הנתונים הרשותי המרכזי, כאשר מקור המידע הינו מרשם התושבים ו/או רשומות משלמים ממערכת הגביה העירונית                 | לקוח         | 1.1.  |
| לקוח מזוהה, לקוח מזוהה טלפון, לקוח מזוהה ת.ז., לקוח אנונימי   | סוגי לקוחות  | 1.2.  |
| אירוע שנפתח במערכת לניהול הפניות  | פניה         | 1.3.  |
| פעילות הנדרשת לביצוע על ידי גורם מטפל אצל המזמינה. פניה מכילה לפחות משימה אחת ויכולה להכיל מספר משימות. כאשר כל המשימות נסגרות, נסגרת גם הפניה. המערכת המוצעת לא תאפשר יצירת משימה ללא פניה ויצירת פניה ללא משימה אחת לפחות | משימה        | 1.4.  |
| פניה שנפתחה על ידי אותו לקוח ועל אותו נושא, ועקב טעות נפתחה כשתי פניות במערכת   | פניה כפולה   | 1.5.  |
| פניות אשר הינן באותו נושא (אותה שלשה), באותה כתובת (פלוס מינוס מספר בתים בהתאם לשלשה) ובאותה נקודת זמן (פלוס מינוס X דקות)  | פניה קשורה   | 1.6.  |
| הדרך בה נוצרה התקשורת עם הלקוח כדוגמת שיחת טלפון, דוא"ל, טופס מקוון מאתר האינטרנט הרשותי, אפליקציית מובייל וטופס גננות ואשר כתוצאה ממה נפתחה פניה במערכת  | ערוצי תקשורת | 1.7.  |
| קיטלוג של נושא הפניה בצורה היררכית של קטגוריה, נושא ראשי ונושא משני   | שלשה         | 1.8.  |
| יחידה ארגונית מטעם המזמינה האחראית על טיפול במשימה אשר נפתחה כתוצאה מפניית לקוח - יחידה ארגונית יכולה להיות תלויה אחריות על מיקום (גינן צפון וגינן דרום) או תלויה זמן (שעות העבודה ושעות תורנות)                            | צוות מטפל    | 1.9.  |
|   |              | 1.10. |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 2. מערכת ניהול קשרי לקוחות

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה |
|------------|--|------------|
|            | <b>תוכן עניינים</b>  | <b>2.1</b> |
| I          | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :   | 2.1.1      |
|            | 2.1 תוכן עניינים   |            |
|            | 2.2 רישוי  |            |
|            | 2.3 דרישות כלליות מהמערכת המוצעת   |            |
|            | 2.4 קליטת נתונים   |            |
|            | 2.5 סוגי לקוחות  |            |
|            | 2.6 פתיחת פניות / משימות   |            |
|            | 2.7 פניות קשורות   |            |
|            | 2.8 טבלת אתרים   |            |
|            | 2.9 Chatbot  |            |
|            | 2.10 סוגי פניות  |            |
|            | 2.11 רמת עדיפות / דחיפות הפניה / המשימה  |            |
|            | 2.12 נושאי הפניה / המשימות (שלשות)   |            |
|            | 2.13 סטטוס פניה / משימה  |            |
|            | 2.14 שיוך קבצים לפנייה / משימה   |            |
|            | 2.15 תקשורת רציפה עם הלקוח   |            |
|            | 2.16 הפצת הודעות   |            |
|            | 2.17 טיפול בפניה / משימה   |            |
|            | 2.18 גורמים מטפלים   |            |
|            | 2.19 סגירת לפנייה / משימה  |            |
|            | 2.20 מדידת רמת טיב שירות (אמנת שירות/SLA)  |            |
|            | 2.21 תזכורות יזומות  |            |
|            | 2.22 סקר שביעות רצון   |            |
|            | 2.23 יישומון מובייל לשימוש עובדי המזמינה (אנשי שטח)  |            |
|            | 2.24 חירום   |            |
|            | 2.25 ניהול יידע  |            |
|            | <b>רישוי</b>   | <b>2.2</b> |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל את <b>כל</b> סוגי הרישיונות הנדרשים לצורך הפעלת מלוא הדרישות המופיעות במסמכי המכרז, <b>לרבות כלל רישיונות מוצרי צד שלישי (3<sup>rd</sup> Party)</b> | 2.2.1      |
| M1         | דמי השימוש בפרק הצעת המחיר יכללו את כלל העלויות הנדרשות עבור הפעלת המערכת המוצעת במלואה - <b>יובהר כי המזמינה לא</b>   | 2.2.2      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | <b>תישא בעלויות נוספות עבור כלל הדרישות ו/או הפיתוחים המפורטים במסמכי המכרז</b>  |            |
| 2.2.3      | מודל הרישוי של המערכת המוצעת יהיה מסוג Site License (כל משתמשי המזמינה רשאים להשתמש במערכת ללא צורך בתשלום נוסף על רישיונות)   | M1         |
| 2.2.4      | דמי השימוש יכללו את עלויות השימוש בכלל היישומונים הסולרניים השונים (יישומוני מובייל לעובדים [אנשי שטח ו"גננות"]) ויישומון מובייל ללקוחות)  | M1         |
| <b>2.3</b> | <b>דרישות כלליות מהמערכת המוצעת</b>  |            |
| 2.3.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר שדות בהם לא יהיה ניתן לשנות נתונים כדוגמת ת.ז.   | M1         |
| 2.3.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של צפייה וניתוח של פניות :<br>- במבנה טבלאי<br>- בתצוגה גרפי כדוגמת דיאגרמת עוגה  | M1         |
| 2.3.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של צפייה וניתוח פניות שהתקבלו על גבי מפה  | M1         |
| <b>2.4</b> | <b>קליטת נתונים</b>  |            |
| 2.4.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של קליטה של נתונים ב-Batch מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV בהתאם לתבניות אשר יוגדרו על ידי המזמינה ויפותחו במערכת על ידי המציע - המערכת המוצעת תפעיל את הבקורות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידנית על ידי משתמש במערכת כדוגמת חוסר קליטה של ת.ז. שאינה תקינה | M1         |
| 2.4.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת למשתמש רשותי להגדיר את המסך שאליו ייקלטו הנתונים ולשייך את עמודות בקובץ לשדות במסך - המערכת המוצעת תפעיל את הבקורות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידנית על ידי משתמש במערכת  | M2         |
| <b>2.5</b> | <b>סוגי לקוחות</b>   |            |
| 2.5.1      | סוגי הלקוחות במערכת יהיו מוגדרים בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי - לכל לקוח יוגדר הסוג מתוך טבלת סוגים אשר תכיל ערכים כדוגמת : לקוח מזוהה, לקוח מזוהה טלפון, לקוח מזוהה ת.ז., לקוח אנונימי, עסק  | M2         |
| 2.5.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של קבלת פנייה מלקוח מזוהה ומלקוח אנונימי תוך תיעוד הפנייה כפנייה מזוהה או פניה אנונימית גם במקרה בו הלקוח מזוהה   | M1         |
| <b>2.6</b> | <b>פתיחת פניות / משימות</b>  |            |
| 2.6.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של פתיחת פניות, ניהול תהליכי טיפול בפנייה וניהול סטטוסים של פניות בהתאם לסיווג וטיב רמת שרות שתוגדר על ידי המזמינה  | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה |
|------------|--|------------|
| M1         | המערכת המוצעת תכיל שדה "גורם פותח" אשר יכיל תיעוד של הגורם שפתח את הפניה מכלל יחידות העירייה השונות כדוגמת מוקד התושבים, ראש העיר, פניות הציבור, תלונות הציבור וגבייה, תוך תיעוד הגורם הפונה   | .2.6.2     |
| M1         | המערכת המוצעת תתמוך בניהול פניות של לקוחות ופתיחת משימה אחת לפחות בכל פניה   | .2.6.3     |
| M1         | המערכת המוצעת תתעד כל פניה של לקוח אל המזמינה, אשר תבוצע במגוון ערוצים (Omnichannel)   | .2.6.4     |
| M1         | <p><b>המערכת המוצעת תכיל יכולת של קבלה ותיעוד של פניות המגיעות בערוצי התקשורת הבאים :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- שיחת טלפון</li> <li>- דוא"ל</li> <li>- טופס מקוון</li> <li>- טופס מקוון מאתר אינטרנט רשותי</li> <li>- טופס מקוון מאפליקציית מובייל</li> <li>- פקס (מנגנון Fax2Mail)</li> <li>- SMS</li> <li>- דואר מכתבים</li> <li>- מפגש פנים אל פנים</li> <li>- WhatsApp</li> <li>- Facebook Messenger</li> <li>- Chatbot</li> <li>- טופס מקוון פנים ארגוני</li> <li>- Voice to text</li> <li>- מערכות צד ג'</li> </ul> | .2.6.5     |
| M1         | המערכת המוצעת תתעד בצורה אוטומטית (עד כמה שאפשר) את מקור הפנייה (טלפוני / אתר אינטרנט / מערכת קשר וכל דרך אחרת)  | .2.6.6     |
| M1         | המערכת המוצעת תקבל פקסים ודוא"לים ישירות לתיבת דוא"ל ופקס בתוך המערכת - נציג השירות יעבור על הדוא"לים והפקסים, יזין את פרטי השולחים, יבחר שלשה ואז הפניה תתחיל את שלב הטיפול   | .2.6.7     |
| M1         | דואר מכתבים אשר יגיע אל המזמינה ייסרק ויוכנס למערכת. בטיפול בו יהיה דומה לטיפול בפקסים ובדוא"לים   | .2.6.8     |
| M1         | תיעוד הפניות יבוצע בתיק הלקוח באופן אשר יאפשר הן לנציג השירות והן ללקוח לראות את כלל התקשורת מול הלקוח בכלל ערוצי התקשורת השונים   | .2.6.9     |
| M1         | בעת קבלת פנייה המערכת המוצעת תקפיץ בצורה אוטומטית, על גבי מסך עמדת הקצה של מקבל הפנייה, את פרטי הפונה הידועים  | .2.6.10    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | במערכת  |            |
| 2.6.11     | המערכת המוצעת תמלא שדות רלוונטיים לפניית הלקוח באופן אוטומטי וביניהם את תאריך ושעת פתיחת הקריאה בשני שדות נפרדים בפורמט dd.mm.yyyy ו-hh:mm ואת שם הנציג שפתח את הקריאה  | M1         |
| 2.6.12     | המערכת המוצעת תמלא באופן אוטומטי את כל השדות הקיימים בטופס מקוון אותו מילא הפונה  | M1         |
| 2.6.13     | בעת פתיחת פנייה בצורה ידנית על ידי נציג ולאחר הקשת ו/או אימות ת.ז. של הפונה, המערכת המוצעת תמלא אוטומטית שדות תוכן אודות הגורם הפונה כפי שאלו מופיעים בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי ו/או מערכות המידע של המזמינה, לדוגמה: כתובת הפונה, פרטי יצירת קשר עם הפונה ונכסים בבעלותו / חזקתו - למען הסר ספק מובהר שכאשר תיפתח פניה במערכת כתוצאה מכניסת שיחת טלפון, זיהוי המשתמש יבוצע על בסיס מספר זיהוי (ת.ז.) ו/או מספר הטלפון של המתקשר ופרטי התושב יעלו למסך נציג השירות באופן אוטומטי, כולל מספר ת.ז. במידה וקיים במערכת | M1         |
| 2.6.14     | כל פניה אשר תיפתח במערכת המוצעת תקבל מספר פנייה ייחודי רץ (Unique ID) כדוגמת 106-2411-02345, אשר ירכז את כל ההתנהלות שהתרחשה במהלך הטיפול בפניה - מספר הפניה יהיה מורכב ממזהה המוקד (106), שנה + חודש (2411) ומספר רץ (02345)   | M1         |
| 2.6.15     | כל פניה אשר נכנסה למוקד הרלוונטי תיפתח במערכת באופן אוטומטי וללא מגע יד אדם - מקבל הפניה יוסיף את סיווג הפניה (שלשות)   | M1         |
| 2.6.16     | המערכת המוצעת תדרוש בעת קבלת פנייה תיעוד של שדות חובה (מנדטוריים) אשר יוגדרו על ידי המזמינה, כדוגמת נושא הפנייה, הגורם הפונה לרבות פרטיו האישיים, תאריך, שעת הפנייה ומספר הפנייה (שדות אוטומטיים ללא יכולת שינוי), הגורם מקבל הפנייה, סיווג הפנייה, אופן הטיפול (שדה בחירה ושדה הוספת מלל חופשי) - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים)   | M1         |
| 2.6.17     | בהתאם לשלשה שנבחרה (סיווג הפניה) המערכת המוצעת תציג שדות חובה למילוי בפניה  | M2         |
| 2.6.18     | בהתאם לשלשה שנבחרה (סיווג הפניה) המערכת המוצעת תקבע את דרך הטיפול בפניה   | M2         |
| 2.6.19     | המערכת המוצעת תכיל יכולת בעת קבלת פנייה של תיעוד של שדות אופציונאליים אשר יוגדרו על ידי המזמינה - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים) עבור כל נושא פניה  | M1         |
| 2.6.20     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הגדרה עבור נושאי פנייה שונים ערכים שונים הנדרשים לתיעוד   | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 2.6.21     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של בחירה של נושא הפנייה מתוך רשימה סגורה - הגורם המטפל יבחר בצורה אוטומטית כתלות בנושא הפניה  | M1         |
| 2.6.22     | <p><b>היסטוריית פניות ללקוח</b></p> <p>המערכת המוצעת תכיל יכולת של נציג השירות לצפות בהיסטוריית הפניות אותן ביצע אותו לקוח בעבר, במסך ריכוז כלל פניות הפונה, אשר יאפשר פעולות כדוגמת:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- בחינה האם קיימות פניות פתוחות עבור אותו הפונה</li> <li>- בחינה האם כבר קיימת פנייה של אותו הפונה בגין אותו נושא פנייה</li> <li>- האם הפנייה הינה נושא חוזר אשר נמצא בטיפול (לדוגמה נפילת עמוד חשמל כאשר נושא הפנייה כבר דווח על ידי פונה אחר והנושא נמצא בטיפול)</li> <li>- יכולת לבצע Drill Down לתיקים המשויכים לאותו הפונה ולצפות בכלל הנתונים הקיימים אודותיו במערכת המוצעת כדוגמת התכתבויות הקיימות במערכת, החלטות וסטטוס טיפול</li> <li>- צפייה בהיסטוריית הפניות תבוצע בהתאם להרשאות המשתמש</li> </ul> | M1         |
| 2.6.23     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של פתיחת פנייה תוך שימוש בהצבעה על גבי מפה  | M1         |
| 2.6.24     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הזנה של רחוב ומספר בית וכן תכיל יכולת של הזנה של צומת של שני רחובות עבור פנייה שנפתחה בצומת רחובות   | M2         |
| 2.6.25     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של ניהול משימות תקופתיות כדוגמת הדברה באזורי מים בסיום החורף או ביצוע סקר מתקני משחקים - המערכת תפתח באופן אוטומטי פניה בהגיע תאריך היעד ותצטרף טופס דיגיטלי מקוון הכולל את תיאור המשימה ואת הפרטים אותם יש למלא כאשר תאריך היעד יגיע   | M2         |
| 2.6.26     | המערכת המוצעת תכיל יכולת לפתוח פנייה בגין אתר אשר יוגדר במערכת   | M2         |
| 2.6.27     | המערכת המוצעת תכיל נ.צ. עבור כל כתובת ואתר   | M2         |
| 2.6.28     | המערכת המוצעת תכיל יכולת צפייה בכל הפניות אשר נפתחו בגין כתובת ו/או אתר  | M2         |
| 2.6.29     | לאחר שליחת טופס פנייה, המערכת תשלח לפונה סיכום פנייה לכתובת הדוא"ל של השולח בפורמט PDF   | M2         |
| <b>2.7</b> | <b>פניות קשורות</b>  |            |
| 2.7.1      | המערכת המוצעת תתריע בזמן אמת ובאופן אוטומטי למקבל הפנייה בגין פניות אשר נפתחו על ידי פונים שונים ו/או נפתחו באופן אוטומטי על ידי ממשקים, באותו הנושא (שלשה), באותה   | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | הכתובת (פלוס מינוס מספר בתים) ובטווח זמן שיוגדר על ידי המזמינה - הטווחים יוגדרו לכל שלשה בנפרד  |            |
| 2.7.2      | המערכת המוצעת תקשר בין פניות שונות של לקוחות שונים אשר עניינן אותו הנושא ותסמן את כלל הפניות כפניות קשורות (פניית אב ופניות קשורות) באותו הנושא   | M1         |
| 2.7.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של קישור ידני בין פניות (פניות קשורות), בהתאם לפרמטרים כדוגמת שם רחוב, יכולת להגביל מספרי בתים או רחוב שלם, פרק זמן, נושא הפנייה עבור כל סיווג פנייה   |            |
| 2.7.4      | המערכת המוצעת לא תפנה את הפניות הקשורות לטיפול המחלקה הרלוונטית פעם נוספת   | M1         |
| 2.7.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להעשיר מידע מפניות קשורות ולהציגו לגורם המטפל לדוגמה דיווחי עדכון בגין אירוע הכוללים פרטים נוספים אשר הינם רלוונטיים לצורך ייעול הטיפול באירוע   | M1         |
| 2.7.6      | המערכת המוצעת תציג את כמות הפניות הקשורות של לקוחות שונים אשר עניינן אותו הנושא (שלשה) ותסמן את כמותן - לדוגמה בצורה "כמות פניות פתוחות באותו הנושא : X מתוך Y פניות באותו הנושא"   | M1         |
| 2.7.7      | במקרה של פניות קשורות, יתועדו כלל הגורמים הפונים והדיווחים אליהם לאורך תהליך הטיפול יבוצעו כאילו היו פונה יחיד בנושא  | M1         |
| 2.8        | טבלת אתרים  |            |
| 2.8.1      | המערכת המוצעת תכיל טבלת סוגי אתרים וטבלת אתרים - סוגי אתרים יהיו כדוגמת גני ילדים לגיל הרך, בתי ספר יסודיים, בתי כנסת, רמזורים, מבני העירייה, פארקים, גינות ציבוריות, עצים, כיכרות ואתרי מצלמות - רשימת סוגי האתרים הסופית תוגדר בשלב האפיון המפורט - אתרים יכילו מגוון שדות כדוגמת כתובת מדויקת (רחוב, מספר, נ.צ.) ושמות אנשי קשר כדוגמת גננת ועוזרת גננת - השדות הרלוונטיים לכל אתר יוגדרו בשלב האפיון המפורט | M1         |
| 2.9        | Chatbot   |            |
| 2.9.1      | המערכת המוצעת תכיל Chatbot, אשר יאפשר פתיחה מהירה של פניה במערכת תוך שיוך הפניה לתת נושא בהתאם לבחירת המשתמש  | M1         |
| 2.9.2      | המערכת המוצעת תכיל Chatbot אשר יאפשר פתיחה מהירה של פניה במערכת ללא שיוך הפניה לתת נושא בהתאם לבחירת המזמינה - נציג שירות יידרש לסווג את הפניה  | M1         |
| 2.9.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר נושאים אותם יהיה ניתן לפתוח באמצעות ה-Chatbot   | M1         |
| 2.9.4      | כל התנהלות ה-Chatbot תישמר במערכת בצורה שניתן יהיה  | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | לצפות בה ובצורה שניתן יהיה לשלוח אותה אל הלקוח   |            |
| 2.9.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הטמעת ה-Chatbot באתר העירוני הקיים   | M1         |
| 2.10       | <b>סוגי פניות</b>  |            |
| 2.10.1     | המערכת המוצעת תכיל מספר סוגי פניות כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> <li>- פנייה מזוהה</li> <li>- פנייה אנונימית</li> <li>- פנייה לטיפול גורם רשותי</li> <li>- פנייה לקבלת מידע</li> </ul>  | M2         |
| 2.10.2     | לצורך פתיחת פנייה מזוהה, המערכת המוצעת תדרוש מהמשתמש להזין לפחות את השדות הבאים: ת.ז., מספר טלפון, סיווג הפנייה  | M1         |
| 2.10.3     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר סוגי פניות עבורן ת.ז. של הפונה הינה ערך מנדטורי לצורך פתיחת הפנייה   | M2         |
| 2.10.4     | במקרים בהם מזהה הפונה יהיה ת.ז. (ערך חד-חד ערכי): <ul style="list-style-type: none"> <li>- במקרה של הקשת ת.ז. עם פחות מ-9 ספרות, המערכת המוצעת תוסיף בצורה אוטומטית אפסים מובילים לפני המספר שהוקש ותוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה</li> <li>- המערכת המוצעת לא תאפשר הזנת ת.ז. <b>בת 9 ספרות</b> המתחילה בספרות של חברות ותאגידים כדוגמת 51 (ח.פ.)</li> <li>- במקרים בהם מספר תעודת זהות יימצא כלא תקין - לא יתאפשר להמשיך בפתיחת קריאה מזוהה</li> </ul> | M2         |
| 2.10.5     | פנייה אנונימית תבוצע ללא צורך בהזדהות הפונה והזנת פרטים כדוגמת תעודת זהות של הפונה לצורך פתיחת הפנייה  | M1         |
| 2.10.6     | המערכת המוצעת תתעד פנייה כ-"פנייה אנונימית" גם במקרה בו מספר הטלפון של הלקוח קיים במערכת אך הלקוח בחר לא להזדהות - במקרה זה, פרטי הפונה לא יועברו לצוות המטפל  | M2         |
| 2.10.7     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר סוגי פניות אשר לא ניתן יהיה לבצע עבור לקוח לא מזוהה כדוגמת בקשה לבירור גובה חוב של הפונה   | M2         |
| 2.10.8     | במקרים בהם אין זיהוי של הפונה כדוגמת פניה באמצעות דוא"ל או פקס, המערכת המוצעת תפתח את הפניה תחת לקוחות כלליים (לדוגמה לקוח דוא"ל / פקס) והפניה תמתין לנציג השירות לצורך הוספת פרטי הפונה   | M1         |
| 2.10.9     | במקרים של פנייה אנונימית המערכת המוצעת לא תפיץ לגורם הפונה עדכונים בגין התקדמות הטיפול בפנייתו   | M1         |
| 2.10.10    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הגדרה של פנייה לקבלת מידע - במקרים אלו הפנייה תפתח ותיסגר באופן אוטומטי בסיום מתן המידע, תוך תיעוד נושא הפנייה   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 2.10.11    | פניות של גורמים רשתיים יופרדו מפניות אישיות של אותם גורמים לדוגמה : גנת המתגוררת בעיר תוכל לפתוח פניה בגין הגן ו/או בגין מקום המגורים  | M2         |
| 2.10.12    | <b>פתיחה מחדש של פנייה</b><br>המערכת המוצעת תכיל יכולת של פתיחה מחדש של פנייה אשר נסגרה על ידי גורם מטפל ובוצעה פנייה נוספת על ידי הלקוח אשר הגדיר את סטטוס הטיפול בפניה ב"טופלה חלקית" או "לא טופלה" - סטטוס הפנייה יעודכן כ-"פניה חוזרת - פתיחה מחדש"  | M2         |
| 2.10.13    | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר עבור כל תת נושא אילו גורמים יכולים לפתוח את הפניה כדוגמת מנהל גינון בלבד   | M2         |
| 2.10.14    | המערכת המוצעת תכיל יכולת לנציג השירות לשלוח מתוך הפניה ב-SMS, לינק לפונה, אשר יאפשר לו להעלות תמונה מהגלריה ו/או מהמצלמה, אשר תישמר ישירות בפניה ממנה נשלח ה-SMS   | M2         |
| 2.11       | <b>רמת עדיפות / דחיפות הפניה / המשימה</b>  |            |
| 2.11.1     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הגדרת רמות עדיפות / דחיפות לטיפול בפניה / משימה שנפתחה במערכת - לכל פניה / משימה תוגדר רמה / עדיפות לטיפול בפניה   | M1         |
| 2.11.2     | <b>רמות עדיפות / דחיפות :</b><br>המערכת המוצעת תכיל לפחות את רמות הדחיפות הבאות :<br>- <b>רמה נמוכה</b> - תקלה הפוגעת במשתמש בודד שאינו VIP<br>- <b>רמה בינונית</b> - תקלה הפוגעת במספר משתמשים או במשתמש VIP<br>- <b>רמה גבוהה</b> - תקלה הפוגעת במספר רב של משתמשים ו/או במספר משתמשי VIP ו/או אירועי שיוגדר על ידי המזמינה כאירוע חירום | M1         |
| 2.11.3     | ברירת המחדל של רמת העדיפות של הפניה לפניות חדשות תהיה "רמה נמוכה", כאשר ניתן יהיה להגדיר לנושאים מסוימים ברירת מחדל שונה (לדוגמה - אירוע של תאונת דרכים יוגדר כ-"רמה בינונית")   | M2         |
| 2.11.4     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר עבור כל רמת עדיפות / דחיפות SLA שונה לטיפול  | M2         |
| 2.12       | <b>נושאי הפניה / המשימה (שלשות)</b>  |            |
| 2.12.1     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של סיווג פנייה על פי נושאים / תתי נושאים מוגדרים מראש, תוך שימוש בשלשות - לפחות ב-3 רמות x.y.z (לדוגמה : קטגוריה, נושא, תת נושא)  | M1         |
| 2.12.2     | לאחר בחירת השלשה המערכת המוצעת תציג לנציג השירות אוסף של שאלות אותן הוא יישאל את הפונה, במטרה לאפיין במדויק את מהות התקלה בגינה פנה הלקוח - התשובות לשאלות אותן ישאל נציג השירות, יתחלקו לשאלות חובה ולשאלות רשות. המידע שיתקבל מהפונה ימולא בשדות מובנים מראש, כערכים   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה  | הדרישה  | רמת הדרישה |
|-------------|---|------------|
|             | בפניה ויועבר לגורם המטפל לצורך הטיפול בפניה בצורה יעילה   |            |
| 2.12.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת למנהל המערכת המוצעת להוסיף ו/או לשנות ו/או למחוק שלשות בצורה ידנית, תוך שימוש בקובץ קונפיגורציה ו/או תפריט מנהל וללא צורך בפנייה לספק  | M1         |
| 2.12.4      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להוסיף עבור כל שלשה מידע שימושי לנציג המזמינה כדוגמת תמונות, מלל וקבצים בפורמטים Word ו-PDF  | M2         |
| <b>2.13</b> | <b>סטטוס פניה / משימה</b>   |            |
| 2.13.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת לנציגי השירות אצל המזמינה להגדיר ולשנות סטטוסים של פניות / משימות כדוגמת "פתוח", - הסטטוסים הסופיים יוגדרו על ידי המזמינה בשלב האפיון המפורט - לא תהייה מגבלה על כמות הסטטוסים         | M1         |
| 2.13.2      | כל פניה תהיה באחד משני הסטטוסים "פתוח" או סגור"   | M1         |
| 2.13.3      | כל אחד משני הסטטוסים יתחלק למספר "סיבות סטטוס" כדוגמת "מושהה", "הועבר לטיפול אגף X", "ממתין ל...", "ממתין לשיחה עם הלקוח", "פניה חוזרת", "הועבר לטיפול גורם חיצוני",  | M2         |
| 2.13.4      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר עבור על נושא משני את הסטטוסים הרלוונטיים לאותו נושא משני  | M2         |
| 2.13.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת לנציג המטפל בבקשה לבצע שינוי של סטטוס הפניה / המשימה, תוך שיוך הפניה / המשימה לאחד הסטטוסים שהוגדרו במערכת   | M1         |
| 2.13.6      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדרת דרישה להוספת הערות עבור כל שינוי סטטוס ושינוי סיבת סטטוס - המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר כי הוספת הערה הינה מנדטורית / הינה רשות לצורך שינוי סטטוס בהתאם לסוג הפנייה          | M2         |
| 2.13.7      | שינויי סטטוס פניה מסוימים יזניקו תהליכי עבודה, כדוגמת תהליך אישורים לטאבו או מעבר בין תחנות טיפול שונות לאורך התהליך  | M1         |
| 2.13.8      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר הרשאות לשינוי סטטוסים מסוימים לבעלי תפקידים מסוימים - לדוגמה - רק אחמ"ש יוכל לשנות סטטוס של פניה מסטטוס א' לסטטוס ב'  | M1         |
| 2.13.9      | המערכת המוצעת תאפשר שיוך סטטוס לגורמים מסוימים ו/או לפי רמות הרשאה  | M2         |
| <b>2.14</b> | <b>שיוך קבצים לפנייה / משימה</b>  |            |
| 2.14.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת ללקוח לצרף לכל פנייה מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת תמונות, סרטוני וידאו, קבצי קול, קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office וקבצי PDF - קבצים אלו ניתנים יהיו לצפייה על ידי נציגי המוקד | M1         |
| 2.14.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של קבלת קבצים דיגיטליים  | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה  | הדרישה   | רמת הדרישה |
|-------------|--|------------|
|             | מהלקוח כדוגמת מסמך, תמונה, ווידאו וקול, בכל אחד מערוצי התקשורת ובהתאם ליכולות של ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח ושיוכם לקריאה הרלוונטית <b>בשלב השלמת מסמכים</b> - נציג השירות יוכל לבצע טעינה של קבצים מהדוא"ל, מדיסק רשת או מכל מדיה אחרת                                   |            |
| 2.14.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של קבלת תמונות אשר צולמו במכשיר הסלולרי של הלקוח ושיוכם האוטומטי לקריאה הרלוונטית   | M1         |
| 2.14.4      | המערכת המוצעת תכיל יכולת לנציג השירות לפתוח פנייה עבור פונה, תוך שיוך המסמך שבעקבותיו נפתחה הקריאה   | M1         |
| 2.14.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת לנציג השירות לצרף לכל פניית לקוח אשר כבר קיימת במערכת, מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, ווידאו ותמונות  | M1         |
| 2.14.6      | המערכת המוצעת תכיל יכולת לצרף לכל סגירת פנייה במערכת מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, ווידאו ותמונות - הקבצים יישלחו לפונה בכל אחד מערוצי התקשורת ובהתאם ליכולות של ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח                  | M2         |
| 2.14.7      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של תיוק של קבצים שונים ושיוכם בהמשך הטיפול לפניה  | M1         |
| 2.14.8      | הוספת קבצים למערכת המוצעת תדרוש הוספת / שיוך תגיות לקובץ המצורף מתוך רשימה סגורה וכן אפשרות להוספה ידנית של תגיות (לדוגמה: טופס בקשה להנחה בארנונה, בקשה לחופש המידע, ייפוי כוח)   | M1         |
| 2.14.9      | כל קובץ/רשומה אשר יצורפו לפניה יכילו תיעוד אוטומטי של נתונים כדוגמת תאריך ושעת קבלת / טעינת המסמך (בצורה אוטומטית וללא יכולת שינוי) ופרטי קולט המידע   | M1         |
| <b>2.15</b> | <b>תקשורת רציפה עם הלקוח</b>   |            |
| 2.15.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של תקשורת רציפה עם הפונה או מי מטעמו, לאורך כל תהליך הטיפול בפנייה ושלב הביניים בטיפול בפנייה לדוגמה עם קבלת הפנייה, לאחר סיום שלב הטיפול בפניה ובמקרים בהם נדרשת השלמת מסמכים, בצורה אוטומטית, במגוון ערוצים כדוגמת דוא"ל, SMS, בהתאם להחלטת המזמינה | M1         |
| 2.15.2      | המערכת המוצעת תתמוך במעבר בין ערוצים - קבלת פניה בערוץ אחד ומענה בערוץ אחר   | M1         |
| 2.15.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של החזרת הודעות ללקוח באותו ערוץ שהלקוח פנה כדוגמת דוא"ל, טלפון, SMS ו-WhatsApp   | M2         |
| 2.15.4      | לקוח יוכל להגדיר את דרך קבלת ההודעות המועדפת עליו - הנתון יישמר בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי  | M2         |
| 2.15.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של תקשורת רציפה עם הפונה או   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | מי מטעמו בשיטת התקשורת המועדפת על הפונה  |            |
| 2.15.6     | לקוח יוכל להגדיר כי אינו מעוניין לקבל הודעות מהמזמינה בכל דרך שהיא   | M2         |
| 2.15.7     | המערכת המוצעת תכיל יכולת ללקוח להסיר את עצמו מקבלת עדכונים באמצעים השונים כגון דוא"ל ו-SMS על ידי השבה בהודעה/מסרון חוזר ("הסר")   | M2         |
| 2.15.8     | בכל הודעה שתופץ יופיע לנמען באופן אוטומטי אפשרות להסרה מקבלת עדכונים של אותה הקטגוריה - הודעת ההסרה תמוקם אוטומטית בתחתית כל הודעה שתשלח לפונה   | M2         |
| 2.15.9     | בקשת הסרה תעודכן בבסיס הנתונים הרשותי המרכזי כולל שמירת תיעוד על מועד ההסרה, סיבת ההסרה במידה ויש, פרטי המשתמש, וערוץ התקשורת אותו ביקש להסיר  | M1         |
| 2.16       | <b>הפצת הודעות</b>   |            |
| 2.16.1     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הפצה של הודעות אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון ההודעה, סימון הלקוחות ושליחת ההודעה   | M2         |
| 2.16.2     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הפצה של הודעות אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון ההודעה, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת המוצעת מנהלת, כדוגמת כל הפונים לרשות בתאריך מסוים או כל הפונים לרשות בטווח תאריכים, או כל הלקוחות מסוג עסק בקטגוריה מסוימת ולחיצה על מקש "שלח"   | M2         |
| 2.16.3     | כל הודעה שתופץ באמצעות המערכת המוצעת תשויד לקטגוריה / קטגוריות כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> <li>- הודעות כלליות (יופץ לכלל המשתמשים)</li> <li>- הודעות מוקד התושבים</li> <li>- הודעות הגביה העירונית</li> <li>- הודעות החינוך</li> <li>- הודעות קבוצת עניין 1</li> <li>- הודעות קבוצת עניין 2</li> <li>- הודעות קבוצת עניין 3</li> </ul> | M2         |
| 2.16.4     | כל הודעה היוצאת מהמערכת המוצעת ללקוח אחד או לקהל יעד מסוים, תשוקף באזור האישי שלו / שלהם   | M2         |
| 2.16.5     | המערכת המוצעת תתעד את סטטוס ההודעה לדוגמה: הודעה נשלחה, הודעה נפתחה על ידי הלקוח, פרטי יצירת קשר שגויים, לקוח ביקש לא לקבל הודעות  | M2         |
| 2.16.6     | מודול הפצת הודעות ללקוחות יאפשר חיווי באם הלקוח פתח את הדיוור  | M2         |
| 2.16.7     | מודול הפצת הודעות ללקוחות יאפשר חיווי באם הלקוח הגיב לדיוור  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 2.16.8     | מודול הפצת ההודעות יאפשר להגדיר אוטומציות של הודעות בהתאם למאפייני הלקוח כדוגמת "מזל טוב" בתאריך יום ההולדת של הלקוח וכן בשינוי סטטוס הטיפול בפניית לקוח   | M2         |
| 2.16.9     | המערכת המוצעת, תכיל תבניות עבור התכתבויות, מוגדרות מראש, לצורך ניהול הקשר עם הפונה   | M1         |
| 2.16.10    | התבניות יכילו נוסחים אוטומטיים של מלל, תמונות וחתימות  | M1         |
| 2.16.11    | המזמינה תוכל להגדיר נוסחי מענה קבועים (תבניות) עבור כל סוג פניה בהתאם לסטטוס הטיפול, כדוגמת - חוסר במידע, דרישה להשלמת מסמכים וסיום טיפול של כל גורם בתהליך - יכולת זו תהיה פתוחה למשתמשים בעלי הרשאות מתאימות   | M2         |
| 2.16.12    | התבניות יאפשרו יכולת הוספה ידנית של תוכן כדוגמת: מלל ותמונות   | M2         |
| 2.16.13    | כלל התבניות תהיינה ניתנות לעריכה, התאמה אישית ושמירת תבנית חדשה וכן תכלולנה בין היתר את לוגו המזמינה, תאריך ושעה, ותאור סטטוס הטיפול בפניה   | M1         |
| 2.16.14    | התבניות השונות יותאמו לאמצעי הקשר השונים לדוגמה עבור דוא"ל ו-SMS   | M1         |
| 2.16.15    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של שליחה של הודעת לרשימת תפוצה של לקוחות בהתאם למאפיינים של הפונה אשר יבחרו כדוגמת לקוחות להם יש חוב, לקוחות המתגוררים באזור גאוגרפי ולקוחות החוגגים יום הולדת בכפוף למידע הקיים במערכת ו/או יתקבלו באמצעות ממשק - המערכת תשלוח מבסס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי את כלל הלקוחות אשר עונים על התנאים שהוגדרו ותפיץ להם את ההודעה הנבחרת | M2         |
| 2.16.16    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של שליחה של הודעות הכוללות שדות פרמטריים, אשר יתעדכנו אוטומטית בהתאם לנתוני הלקוח, כדוגמת שם הלקוח וגובה החוב של הלקוח  | M2         |
| 2.16.17    | המערכת המוצעת תכיל יכולת להוסיף בתבניות שדות אשר יתעדכנו בהתאם ללקוח ו/או הפנייה הרלוונטיים כדוגמת שם הלקוח וסטטוס חוב   | M2         |
| 2.16.18    | כל התכתבות בין הפונה למזמינה וההפך, תתועד במערכת המוצעת ותכלול מידע כדוגמת סוג ומטרת ההתכתבות, תאריך ושעה (שדות אוטומטיים ללא יכולת עריכה), הגורמים אשר התכתבו ותוכן ההתכתבות  | M1         |
| 2.16.19    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הפסקת משלוחי הודעות לכלל הלקוחות באופן גורף עבור כלל ההודעות או עבור הודעה מסוימת בחלוניות זמן שיוגדרו כדוגמת אחרי השעה 20:00 וביום הכיפורים   | M2         |
| 2.16.20    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הגדרת ערבי חגים וחגים ותאפשר לא לשלוח הודעה לפונים בחג   | M2         |
| 2.16.21    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הגדרת ימים ושעות המשלוח וכן החלטה אם לשלוח או לא, עבור כל הודעה, תהליך, שלב  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה  | מספר דרישה |
|------------|---|------------|
|            | בתהליך סוג לקוח ולקוח מסוים   |            |
| M2         | <b>שליחה דחוייה:</b><br>המערכת המוצעת תכיל יכולת של שליחה של הודעות לאחר התקופה עבורה הוגדר לא לשלוח הודעות, לדוגמה שליחה בבוקר למחרת יום הפנייה עבור פניות אשר טופלו בשעות הלילה             | .2.16.22   |
|            | <b>טיפול בפניה / משימה</b>  | .2.17      |
| M2         | המערכת המוצעת תכיל יכולת של יצירת תורים לטיפול בפנייה בהתאם לסוג הפניה, רמת העדיפות וה-SLA עבור אותו סוג הפניה ו/או סוגי וכמות פניות נוספות עבור אותו גורם מטפל                               | .2.17.1    |
| M1         | <b>מודול BPM</b><br>המערכת המוצעת תכיל יכולת של הגדרה של תהליכי טיפול בכל פנייה באמצעות מודול BPM   | .2.17.2    |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר תהליכי טיפול מורכבים הכוללים מספר תחנות בתהליך ומסלולי טיפול שונים בהתאם לממצאים בכל תחנה בתהליך  | .2.17.3    |
| M1         | לאחר בחירת סיווג הפנייה ורמת העדיפות לטיפול, המערכת המוצעת תשייך בצורה אוטומטית את הפנייה אל הגורם הרלוונטי להמשך הטיפול וכן בעת שינוי סטטוס או העברה למסלול טיפול אחר                        | .2.17.4    |
| M1         | המערכת המוצעת תתעד את תהליך הטיפול בפנייה לרבות גורם מטפל, מועד הטיפול, אופן הטיפול, החלטות ככל והתקבלו, מענים ללקוח ומסמכים אשר שויכו פנייה לאורך תהליך הטיפול                               | .2.17.5    |
| M1         | המערכת המוצעת תשמור עדכון על כל הפניה של פניה לטיפול גוף זה או אחר, ברשות או מחוץ לרשות   | .2.17.6    |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל יכולת להעביר תהליך בטיפול לגורם מרכזי אשר ישייך את הטיפול לגורם המשך בצורה ידנית - סטטוס התהליך במקרה זה יהיה "פתוח", סיבת סטטוס "ממתין לשיוך"                             | .2.17.7    |
| M1         | לצורך בחירת הגורם הרלוונטי לטיפול, המערכת המוצעת תסווג בצורה אוטומטית את האגף הרלוונטי, היחידה הרלוונטית באגף, והגורם הרלוונטי ביחידה ותוודא כי הינם פעילים                                   | .2.17.8    |
| M1         | במקרה בו הועבר הטיפול לגורם חיצוני לעירייה, המערכת המוצעת תתעד את הגורם אליו בוצעה ההפניה, אופן ההפניה ומהות ההפניה וכן פרטים אשר יתקבלו אוטומטית כדוגמת מועד ההפניה והגורם אליו בוצעה ההפניה | .2.17.9    |
|            | <b>גורמים מטפלים</b>  | .2.18      |
| M1         | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר גורמים מטפלים בכל סוג פניה - הגורם המטפל יהיה יחידה מטפלת ולא גורם מטפל ספציפי  | .2.18.1    |
| M1         | המערכת המוצעת תתמוך בהגדרת גורמי טיפול בחלוקה על פי פרמטרים שונים כדוגמת נושאי טיפול, סוג פניה ואזורים גאוגרפיים ותבצע ניתוב אוטומטי של פניה אל גורמי הטיפול                                  | .2.18.2    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | השוניים בהתאם לתהליכים השונים והרשאות   |            |
| 2.18.3     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הוספת מספר גורמי טיפול במקביל או בטור עבור פנייה אחת  | M1         |
| 2.18.4     | הגורמים המטפלים בכל סוג פניה יוגדרו באמצעות קבוצה ב- Active Directory הארגוני   | M2         |
| 2.18.5     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר שעות פעילות ומשמרות של כל אחד מהמשתתפים בקבוצת הגורם המטפל בנושא מסוים כך שבמידה ואחד העובדים בקבוצת המטפלים עובד בשעות הבוקר והשני בשעות הערב וכן במידה ואחד מהעובדים נעדר מכל סיבה שהיא, עובד שאינו רלוונטי לא יקבל את הקריאות      | M2         |
| 2.18.6     | המערכת תאפשר להגדיר שעות פעילות ומשמרות לכל מינהל ו/או יחידה ארגונית  | M2         |
| 2.18.7     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר מנהל לכל גורם מטפל בנושא מסוים - מנהל הקבוצה יוכל להיכנס ולצפות בכל הקריאות הפתוחות במערכת וכן לבצע חיתוכים שונים כדוגמת כל הקריאות שנסגרו בטווח תאריכים  | M2         |
| 2.18.8     | המערכת המוצעת תכיל יכולת של ניתוב אוטומטי של פנייה אל גורמי טיפול שונים ברשות, על פי מסלולי טיפול מוגדרים מראש עבור כל מחלקה / נושא / תת נושא / קטגוריה / סוג פניה בהתאם להגדרות שיבוצעו בשלב האפיון המפורט   | M2         |
| 2.18.9     | המערכת המוצעת תכיל יכולת למורשים לביצוע ההעברה, לבצע העברה של פניה מגורם מטפל אחד לאחר, תוך תיעוד תאריך ושעת ההעברה, הגורם המעביר, סיבת העברה והנושא הנדרש לטיפול על ידי המועבר   | M2         |
| 2.18.10    | במקרים בהם הפניה הופנתה לגורם ספציפי, המערכת המוצעת תמנע את היכולת של גורם אחר מלטפל באותה הפנייה, למעט במקרים בהם התהליך הינו תהליך במקביל אשר דורש התערבות של מספר גורמים   | M1         |
| 2.18.11    | המערכת המוצעת תכיל יכולת קליטת נתונים מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS, XLSX ו/או CSV אשר יכילו בין היתר את פרטי העובדים, שעות עבודתם ואזורי אחריותם וזאת כדי שהפניה תנותב לעובד הנמצא במשמרת בעת פתיחת הפניה - הזנת השעות והמשמרות תבוצע באחריות היחידה עצמה | M2         |
| 2.18.12    | המערכת המוצעת תתמוך בהגדרת מספר גורמי טיפול עבור אותו אזור בחלוקה על פי נושאי טיפול   | M2         |
| 2.18.13    | המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת מספר גורמי טיפול עבור פנייה בהתאם לנושא הפנייה   | M2         |
| 2.18.14    | המערכת המוצעת תכיל יכולת של הוספת מספר גורמי טיפול במקביל עבור מספר משימות הנמצאות תחת פנייה אחת  | M2         |
| 2.19       | <b>סגירת פנייה / משימה</b>  |            |
| 2.19.1     | סגירת המשימה האחרונה בפניה תגרום לסגירה אוטומטית של   | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | הפניה  |            |
| 2.19.2     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר סוגי פניות אשר יוגדרו כ"סגורה" רק לאחר קבלת אישור מהפונה ו/או בחלוף פרק זמן שיוגדר על ידי המזמינה - לשם כך תשלח המערכת המוצעת הודעה אוטומטית ללקוח המבקשת את אישורו לסגירת הפנייה תוך הודעה שאם לא יענה תוך X זמן, הפנייה תיסגר באופן אוטומטי  | M1         |
| 2.19.3     | סגירת הפנייה תהייה הפיכה ומשתמש מורשה יוכל להפוך כל פנייה שהועברה לסטטוס "סגורה" לפעילה מחדש (סטטוס "פתיחה מחדש")  | M1         |
| 2.19.4     | סגירת פניה תוכל להתבצע רק לאחר שכל השלבים שהוגדרו לטיפול בנושא בוצעו - לדוגמה - אם יוגדר שניתן לסגור פניה בנושא פינני גרוטאות רק לאחר שהועלתה תמונה של האתר ללא הגרוטאות, לא ניתן יהיה לסגור את הפניה ללא התמונה   | M2         |
| 2.19.5     | סגירת פניה אשר נפתחה על ידי מספר פונים (להלן: "פניה קשורה"), תסגור את הפניה אצל כלל הפונים - במידה וצורפה תמונה, וידאו או טקסט לסגירת הפניה אצל פונה אחד, יהיה קיים קישור בפניות האחרות אל הקבצים שהועלו אצל הפונה הראשון - למען הסר ספק מובהר כי הקבצים לא ישוכפלו  | M2         |
| 2.19.6     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר תהליכים בהם כחלק מסיום הטיפול באירוע נדרש לצרף למערכת דו"ח מסכם - במקרים אלו המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר את צירוף הדו"ח כתחנה נוספת בתהליך אשר יאפשר את סגירת הטיפול במועד מאוחר   | M2         |
| 2.19.7     | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר סוגי פניות אשר יסגרו באופן אוטומטי בסיום קבלת הפנייה כדוגמת פנייה לקבלת מידע   | M1         |
| 2.19.8     | <b>הכנסה לתוכנית עבודה:</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- המערכת המוצעת תכיל תהליך סגירת פנייה והכנסת הפעילות לתוכנית עבודה - העברת משימה לתוכנית עבודה תדרוש הקשת תאריך יעד לביצוע המשימה.</li> <li>- המערכת המוצעת תכיל יכולת לייצא את כלל הפניות אשר הוכנסו לתוכנית העבודה על ידי הגורם הרלוונטי במבנה טבלאי סטנדרטי</li> <li>- המערכת המוצעת תשלח תזכורת לגורם המטפל בהגיע מועד הטיפול במשימה</li> </ul> | M2         |
| 2.19.9     | עבור פניות אשר יוכנסו לתוכנית עבודה המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת תזכורות עתידיות   | M2         |
| 2.20       | <b>מדידת רמת טיב שירות (אמנת שירות/SLA)</b>  |            |
| 2.20.1     | המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת SLA (אמנת שירות / רמת טיב שירות) לטיפול בכל סוג פניה כדוגמת טיפול במנורה לא פעילה - תיקון תוך 3 ימי עסקים   | M1         |
| 2.20.2     | המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת SLA (אמנת שירות / רמת   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה   | הדרישה   | רמת הדרישה |
|--------------|--|------------|
|              | טיב שירות) לטיפול בכל שלב בתהליך הטיפול אירוע המשלב שני אגפים ודורש התערבות שני גורמים כאשר לכל אחד SLA שונה   |            |
| .2.20.3      | המערכת המוצעת תבצע מדידה של העמידה באמנת שירות בהתאם לסיווג הפנייה מרגע קבלת הקריאה ועד התחלת הטיפול בקריאה וכן מרגע התחלת הטיפול בקריאה ועד לגמר הטיפול (סגירת הפניה)   | M1         |
| .2.20.4      | המערכת המוצעת תתריע על כל חריגה מתוכננת מהזמנים המוגדרים באמנת השירות לטיפול בפנייה על פי סיווג הפניה, בפרקי זמן אשר יוגדרו על ידי המזמינה ו/או X שעות לפני החריגה מרמת טיב השירות                               | M1         |
| .2.20.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת ימי פעילות, שעות פעילות, ימי חופש, שבתות וחגים לצורך חישוב SLA - כלומר ניתן יהיה להגדיר ימי חג אשר לא ייספרו במניין העמידה ברמת השירות שהוגדרה                                    | M2         |
| .2.20.6      | משתמש מורשה יוכל לשנות את ה-SLA שמוגדר במערכת המוצעת עבור כל שלשה  | M2         |
| <b>.2.21</b> | <b>תזכורות יזומות</b>  |            |
| .2.21.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת תזכורות יזומות עבור משתמשי המערכת המוצעת ברשות, בהתאם לפרמטרים כדוגמת: התקדמות הטיפול והתקרבות לאי עמידה ב-SLA - התזכורות ישלחו בדוא"ל, SMS או בדרך אחרת אשר תאושר על ידי המזמינה | M1         |
| <b>.2.22</b> | <b>סקר שביעות רצון</b>   |            |
| .2.22.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של ביצוע סקרי שביעות רצון - בסיום הטיפול בכל פנייה ובסיום כל שיחה טלפונית המערכת תשלח לפונה סקר שביעות רצון בהתאם להעדפת הפונה כדוגמת SMS   | M1         |
| .2.22.2      | המערכת המוצעת תישלח סקרי שביעות רצון באמצעות מסרון - המסרון יכיל לינק לטופס מקוון. הלינק יהיה ניתן למילוי במשך פרק זמן אותו תגדיר הרשות כדוגמת 3 ימים  | M1         |
| .2.22.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגדיר מקרים בהם לא ישלחו סקרי שביעות רצון בהתאם לסוג הפנייה ו/או לשלשה שתבחר   | M2         |
| .2.22.4      | סקרי שביעות הרצון ניתנים יהיו לעריכה על ידי המזמינה  | M1         |
| .2.22.5      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגביל את מספר סקרי שביעות הרצון אשר ישלחו לאותו פונה ביום עסקים אחד או ביחס לפנייה אחת   | M2         |
| .2.22.6      | המערכת תאפשר למזמינה לצפות בתוצאות סקרי שביעות רצון הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית  | M1         |
| <b>.2.23</b> | <b>יישומון מובייל לשימוש עובדי המזמינה (עובדי שטח)</b>   |            |
| .2.23.1      | המערכת המוצעת תכיל יישומון מובייל רספונסיבי, מבוסס iOS-1 ו-Android עד 3 גירסאות אחורה, המותאם לעבודה על  | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה   | הדרישה   | רמת הדרישה |
|--------------|--|------------|
|              | מכשירי טלפון חכמים וטאבלטים  |            |
| .2.23.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של פתיחת פניה, צפייה בפניות שנפתחו / נסגרו וקבלה של סטטוס טיפול בפניה מגורמי שטח, שיבוץ משימה לגורם מטפל, באמצעות שימוש ביישומון מובייל ייעודי                      | M1         |
| .2.23.3      | יישומון המובייל יאפשר לצוותי השטח לבצע את כלל הדיווחים הנדרשים מהשטח כולל פתיחת קריאה, הזנת מענה עבור קריאה פתוחה כולל הוספת תמונות ווידאו מהשטח, עיון במסמכים מצורפים ותיעוד כל שלבי הטיפול | M1         |
| .2.23.4      | יישומון המובייל יאפשר כחלק מתהליך סגירת הפניה, לצלם בשטח ולהוסיף תמונות מהשטח, אשר ייכנסו אוטומטית לתוך פניית הלקוח  | M1         |
| .2.23.5      | יישומון המובייל יאפשר צפייה בפניות פתוחות עבור אותו עובד לרבות יכולת צפייה במידע אודות הפניה כדוגמת פרטי הפניה וסטטוס SLA  | M1         |
| .2.23.6      | יישומון המובייל יבצע שימוש בנתוני מיקום (נ.צ.) לצורך אישור סגירת סוגי פניות אשר יוגדרו על ידי המזמינה כדורשי סגירת משימה ממקום המפגע   | M1         |
| .2.23.7      | יישומון המובייל יכיל יכולת לדרוש צילום תמונה (ללא שימוש בגלריית תמונות הקיימת במכשיר) לצורך אישור סגירת סוגי פניות אשר יוגדרו על ידי המזמינה   | M1         |
| .2.23.8      | יישומון המובייל יכיל יכולת כחלק מתהליך סגירת הפניה, לשלוח ווידאו מהשטח, אשר ייכנסו אוטומטית לתוך פניית הלקוח   | M1         |
| .2.23.9      | במקרים בהם תמונות מהשטח רלוונטיות למספר פניות של לקוחות שונים אשר פתחו את אותה הקריאה (פניות קשורות), צירוף תמונה ו/או וידאו יצרף את אותו הקובץ / הקבצים לכל הפניות באותו הנושא              | M2         |
| <b>.2.24</b> | <b>חירום</b>   |            |
| .2.24.1      | המערכת המוצעת תכיל יכולת של מעבר למוד חירום  | M2         |
| .2.24.2      | במצב חירום המערכת המוצעת תכניס לפעולה שלשות רלוונטיות לחירום אשר יופנו למכלולי העבודה השונים   | M2         |
| .2.24.3      | פניות חירום יקבלו עדיפות גבוהה באופן אוטומטי   | M2         |
| .2.24.4      | מצב חירום יופעל ע"י מנהל המערכת בעזרת לחיצת כפתור  | M2         |
| <b>.2.25</b> | <b>ניהול יידע</b>  |            |
| .2.25.1      | המערכת המוצעת תכיל כלי עזר ייעודי לניהול יידע, אשר יציג למקבל הפניה עזרה אינטואיטיבית בתהליכי הטיפול בפניה   | M1         |
| .2.25.2      | המערכת המוצעת תכיל מערכת / מודול לניהול יידע, אשר יקפיץ לנציג השירות מידע אודות השלשה / הכתובת / פרמטר אחר, אותו בחר נציג השירות   | M1         |
| .2.25.3      | מערכת / מודול ניהול היידע יאפשר חיפוש יידע יזום  | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה  | מספר דרישה |
|------------|---|------------|
| M1         | מערכת / מודול ניהול היידע יכול יכולת של משתמש מורשה להוסיף מידע רלוונטי עבור נציגים בגין כלל הנושאים הרלוונטיים כדוגמת ימי פינוי אשפה, שעות פעילות של מחלקות העירייה, אירועים פעילויות והנחיות לנציג השירות | .2.25.4    |
| M1         | מערכת / מודול ניהול היידע מנהל את המידע עבור הנציגים בחתכים שונים כדוגמת על פי רחוב, שכונה ונושאי טיפול   | .2.25.5    |
| M1         | המידע יכלול טקסטים ותמונות  | .2.25.6    |
| M1         | מערכת / מודול ניהול היידע יאפשר להזין מידע אודות אירועים כדוגמת שעות האירוע, עלויות, הטבות ומיקום האירוע  | .2.25.7    |
| M1         | המערכת תכיל יכולת העלאת מידע תחת קטלוג של נושאים, תתי נושאים ותגיות   | .2.25.8    |
| M1         | המערכת תאפשר להגיע למידע בעזרת חיפוש מהיר   | .2.25.9    |
| M1         | המערכת תכיל יכולת הצגת מידע לנציגים בפורמטים שונים כדוגמת מסמכים, קבצים, תמונות וסרטונים  | .2.25.10   |
| M2         | המערכת תכיל יכולת לערוך את אופן הצגת המידע במערכת   | .2.25.11   |
| M2         | עדכון ניהול היידע יתאפשר עפ"י הרשאות משתמשים שיוגדרו ע"י המזמינה  | .2.25.12   |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

### 3. מערכת ניהול קשרי לקוחות - ממשקים (כלולים בהקמת המערכת)

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 3.1        | <b>תוכן עניינים</b>   |            |
| 3.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br><b>3.1</b> תוכן עניינים<br><b>3.2</b> דרישות כלליות<br><b>3.3</b> ממשק CRM <> Active Directory (AD)<br><b>3.4</b> ממשק CRM <> שרת הדוא"ל הרשומי<br><b>3.5</b> ממשק CRM <> מערכת הטלפוניה וה-Call Center<br><b>3.6</b> ממשק CRM <> בסיס נתוני הלקוחות הרשומי<br><b>3.7</b> ממשק CRM <> BI רשומי<br><b>3.8</b> ממשק CRM <> למערכת משלוח SMSים<br><b>3.9</b> ממשק CRM <> מערכת זימון פגישות<br><b>3.10</b> ממשק CRM <> טפסים מקוונים<br><b>3.11</b> ממשק CRM <> שועל<br><b>3.12</b> ממשק CRM <> מערכת שו"ב | I          |
| 3.2        | <b>דרישות כלליות</b>  |            |
| 3.2.1      | המערכת המוצעת תכיל API פתוח ומתועד, אשר יאפשר ביצוע של כלל הפעולות במערכת כדוגמת פתיחת פניה, פתיחת משימה, סגירת פניה והוספת קבצים   | M2         |
| 3.2.2      | ה-API יוכל להיות מופעל מכל שפת פיתוח תוך שימוש ב-XML בעל מבנה סטנדרטי אשר יוגדר לכל API   | M2         |
| 3.2.3      | ה-API יוכל להיות מופעל כ-JSON (JavaScript Object Notation)  | M2         |
| 3.2.4      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגבלת השימוש ב-API לדוגמה בטווח שעות (בין שעה לשעה) או בטווח כמויות (לא יותר מ-X בשעה / ביממה)  | M2         |
| 3.2.5      | שכבת ה-API תהייה בעלת יכולת לחיבור כלל מערכות המידע הרשומיות  | M2         |
| 3.2.6      | כלל החיבוריות האפליקטיבית בין בסיס הנתונים הרשומי למערכת ניהול פניות התושבים תתבצע באמצעות שכבת ה-API   | M2         |
| 3.2.7      | שליפת מידע תתבצע באמצעות ממשקי חיבור (API)  | M2         |
| 3.2.8      | בכל התחברות למערכת באמצעות ממשקי החיבור (API), יתבצע תהליך אימות הגישה  | M2         |
| 3.2.9      | גישה למידע תתאפשר תוך שימוש בשם משתמש וסיסמה ייחודיים לכל יישום   | M2         |
| 3.2.10     | המערכת תכלול מנגנון התרעה אוטומטי שיפעיל הודעת התראה  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | כאשר ממשק אינו פועל או חורג מההתנהגות הצפויה. ההתרעה תישלח למנהלי המערכת או לגורם המוגדר ע"י המזמינה, ותספק מידע מפורט על הבעיה כדוגמת קוד שגיאה, תיאור הבעיה והזמן בו היא אירעה   |            |
| <b>3.3</b> | <b>ממשק CRM &lt;&gt; Active Directory (AD)</b>   |            |
| 3.3.1      | המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל הדומיין (AD) בו המזמינה מבצעת שימוש (מקומי / AZURE)   | M2         |
| 3.3.2      | המערכת המוצעת תבצע שימוש בשמות המשתמשים ובקבוצות אליהם המשתמשים שייכים כפי שמוגדרות ב-AD   | M2         |
| 3.3.3      | המערכת המוצעת תהיה מסונכרנת בזמן אמת (On Line) ממערכת ה-AD בצורה ששינויים שיבוצעו ב-AD ישפיעו מיידית על המערכת המוצעת לדוגמה, סגירת משתמש ב-AD, תסגור את המשתמש גם במערכת המוצעת ושינוי ה-Group של המשתמש תשנה בהתאם גם את הרשאותיו במערכת המוצעת        | M2         |
| 3.3.4      | מידע ארגוני ככל שיידרש, כדוגמת: עובדי המזמינה בכל המודולים / תהליכים, יתקבל באופן אוטומטי מהחיבור ל-Active Directory הארגוני - המידע לא ישוכפל את המערכת המוצעת  | M2         |
| <b>3.4</b> | <b>ממשק CRM &lt;&gt; שרת הדוא"ל הרשומי</b>   |            |
| 3.4.1      | המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע לסביבת 365, בצורה שתאפשר שימוש בתיבות דוא"ל של משתמש ייעודי ו/או שימוש במספר תיבות דוא"ל שונות של משתמשים ייעודיים ו/או שימוש בתיבת דוא"ל מחלקתית אשר ישמשו למטרות שונות אשר יוגדרו על ידי המזמינה - משלוח וקבלת דוא"ל | M2         |
| 3.4.2      | כל דוא"ל נכנס (מהלקוחות אל המזמינה) ויוצא (מנציגי השירות אל הלקוחות) ישלח מתיבת / תיבות הדוא"ל הנ"ל ויתועד במערכת  | M2         |
| <b>3.5</b> | <b>ממשק CRM &lt;&gt; מערכת הטלפוניה וה-Call Center</b>   |            |
| 3.5.1      | המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל מערכת CTI (Computer Telephony Interface) אשר קיימת ברשות, בצורה שתאפשר לזהות את המתקשר על פי מספר הטלפון ממנו הוא התקשר ולהקפיץ מסך מידע הכולל את פרטי המתקשר   | M2         |
| 3.5.2      | המערכת המוצעת תתמוך בכמות בלתי מוגבלת של שלוחות טלפוניות   | M2         |
| 3.5.3      | המערכת המוצעת תעלה את מסך המתקשר תוך מקסימום 2 שניות מרגע כניסת השיחה  | M2         |
| 3.5.4      | המערכת המוצעת תעלה מסך הכולל את פרטי הפונה, פרטי הפנייה האחרונה של הפונה ופניות שאינן סגורות במערכת  | M2         |
| 3.5.5      | המערכת המוצעת תעלה מסך רלוונטי בהתאם לניתוב אותו ביצע המתקשר - לדוגמה: אם המתקשר בחר את נושא החינוך, המסך שיעלה הינו מסך חינוך   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה  | הדרישה  | רמת הדרישה |
|-------------|---|------------|
| 3.5.6       | המערכת המוצעת תקושר אל מערכת ההקלטה הקיימת ברשות כך שכל שיחה מול תושב תקבל קישור במערכת אל הקלטת השיחה  | M2         |
| 3.5.7       | לחיצה על הקישור להקלטה במערכת תשמיע הקלטת השיחה ישירות מהמערכת  | M2         |
| 3.5.8       | המערכת המוצעת תכיל יכולת של חיוג ללקוח על ידי לחיצה על מספר הטלפון ישירות ממערכת ה-CRM  | M2         |
| <b>3.6</b>  | <b>ממשק CRM &lt;&gt; בסיס נתוני הלקוחות הרשתי</b>   |            |
| 3.6.1       | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם בסיס נתוני הלקוחות הרשתי, באמצעות API, בצורה שתאפשר לנציג השירות, המבצע שימוש במערכת ניהול קשרי הלקוחות, לבחור את הפונה מתוך בסיס נתוני הלקוחות הרשתי       | M2         |
| 3.6.2       | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם בסיס נתוני הלקוחות הרשתי, באמצעות API, באופן אשר יאפשר תשאול ועדכון פרטי לקוחות   | M2         |
| 3.6.3       | המערכת המוצעת תכיל חיבור לבסיס נתוני הלקוחות הרשתי המרכזי באופן אשר יאפשר שליחה של הודעות לקבוצות של לקוחות אשר הוקמו בבסיס נתוני הלקוחות הרשתי   | M2         |
| <b>3.7</b>  | <b>ממשק CRM &lt;&gt; BI הרשתי</b>   |            |
| 3.7.1       | המערכת המוצעת תייצא נתונים אל מחסן הנתונים של מערכת ה-BI, אשר תהיה קיימת אצל המזמינה, בצורה שתאפשר לרשות לראות את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת - יובהר כי המסכים בצד ה-BI אינם באחריות המציע | M2         |
| 3.7.2       | המערכת תייצא את כלל הנתונים הקיימים בבסיס הנתונים אל עולם תוכן (View) בשם שייבחר על ידי המזמינה, לצורך יכולת ייצור דוחות על ידי כלי ה-BI רשתי ויאפשר גישה אליו                                    | M2         |
| <b>3.8</b>  | <b>ממשק CRM &lt;&gt; מערכת משלוח SMS</b>  |            |
| 3.8.1       | המערכת המוצעת תכיל יכולת של שליחת הודעה באמצעות מערכת ה-SMS הקיימת ברשות  | M2         |
| 3.8.2       | המערכת המוצעת תכיל יכולת שליחת הודעות SMS לקבוצה של לקוחות על פי לוגיקות שיהיו ניתנות להגדרה במערכת עצמה  | M2         |
| 3.8.3       | המערכת המוצעת תתמוך בשליחת הודעות וקבלתן על ידי הלקוח בעברית  | M1         |
| 3.8.4       | המערכת המוצעת תתמוך בשליחת הודעות וקבלתן על ידי הלקוח בשפות נוספות כדוגמת רוסית, ערבית ואנגלית  | M2         |
| <b>3.9</b>  | <b>ממשק CRM &lt;&gt; מערכת זימון פגישות</b>   |            |
| 3.9.1       | הממשק למערכת זימון פגישות יאפשר צפיה בפגישות אשר זומנו על ידי הלקוח ובכל השינויים שבוצעו בתאומים אלו  | M2         |
| <b>3.10</b> | <b>ממשק CRM &lt;&gt; מערכת טפסים מקוונים (מאתר האינטרנט העירוני)</b>  |            |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה   |
|------------|--|--------------|
| M2         | המערכת המוצעת תשמור עדכון על כל שלב בהתנהלות המזמינה אל מול הטופס הדיגיטלי כדוגמת תאריך ושעת קבלת הטופס, פרטי ההודעה שנשלחה ללקוח המאשרת את קבלת הטופס, התחלת הטיפול בבקשה, הודעה על חוסר במסמכים וסיום הטיפול בבקשה כולל פרטי ההודעה שנשלחה למגיש הטופס   | .3.10.1      |
| M2         | המערכת המוצעת תכיל יכולת שליחת מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון הטפסים, סימון הלקוחות ולחיצה על מקש "שלח"  | .3.10.2      |
| M2         | המערכת המוצעת תכיל יכולת שליחת מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון הטפסים, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת המוצעת מנהלת כדוגמת כל הפונים לרשות בתאריך מסוים או כל הפונים לרשות בטווח תאריכים, ולחיצה על מקש "שלח"  | .3.10.3      |
| M2         | המערכת המוצעת תכיל יכולת שליחת לינק לטופס / למספר טפסים אל רשימת לקוחות שייטענו מקובץ לקוחות - המשלוח ללקוח יתבצע ב-SMS או בדוא"ל  | .3.10.4      |
| M2         | המערכת המוצעת תכיל יכולת של מענה אוטומטי בעת קבלת טופס מקוון לדוגמה אישור לטאבו  | .3.10.5      |
| M2         | המידע אשר יתקבל מהלקוח באמצעות טופס מקוון יתועד אצל הלקוח ששלח את הטופס המקוון, בצורה שניתן יהיה בלחיצת כפתור לראות את הטופס שמילא הלקוח   | .3.10.6      |
| M2         | המערכת המוצעת תכיל יכולת להזין ערכי שדות שמולאו בטופס הדיגיטלי, חלקם או כולם, בצורה אוטומטית אל המערכת המוצעת ללא צורך בביצוע הזנות ידניות   | .3.10.7      |
|            | <b>ממשק CRM &lt; &gt; שועל</b>   | <b>.3.11</b> |
| M2         | ממשק דו כיווני למערכת שועל לצורך העברת נתוני אירועים   | .3.11.1      |
|            | <b>ממשק CRM &lt; &gt; שוי"ב</b>  | <b>.3.12</b> |
| M2         | ממשק דו כיווני למערכת השוי"ב לצורך העברת נתוני אירועים בצורה אשר תאפשר ניהול אירועים שנוצרו במערכת השוי"ב באמצעות מערכת ה-CRM תוך שמירה על עדכניות המידע וסטטוס הטיפול בשתי המערכות לרבות לדוגמה תיעוד של גורמים מטפלים ותהליכי טיפול באירועים אשר נפתחו במערכת השוי"ב, סטטוסים, תמונות וקבצים שהתקבלו בתהליך הטיפול | .3.12.1      |
| M2         | ממשק דו כיווני למערכת השוי"ב לצורך העברת נתוני רכיבי IoT ממערכת השוי"ב למערכת ה-CRM - רשימת הרכיבים במודול התחזוקה תתעדכן אוטומטית בעת הוספת רכיב חדש למערכת השוי"ב  | .3.12.2      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

#### 4. מערכת ניהול קשרי לקוחות - ממשקים (שאינם כלולים בהקמת המערכת)

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 4.1        | <b>תוכן עניינים</b>   |            |
| 4.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>4.1 תוכן עניינים<br>4.2 ממשק CRM <> GIS<br>4.3 ממשק CRM <> אזור האישי לתושב<br>4.4 ממשק CRM <> מערכת לניהול נכסים<br>4.5 ממשק CRM <> Message Bus  | I          |
| 4.2        | <b>ממשק CRM &lt;&gt; GIS</b>  |            |
| 4.2.1      | המערכת המוצעת תכיל ממשק אל מערכת ה-GIS, אשר קיימת אצל המזמינה, באופן אשר יאפשר הצגה של שכבות עניין ממערכת ה-GIS הקיימת אצל המזמינה, במערכת המוצעת   | M2         |
| 4.2.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת למזמינה לראות בזמן אמת (Online) את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת על גבי מפות הקיימות ב-GIS   | M2         |
| 4.2.3      | המערכת המוצעת תייצא נתונים אל בסיס הנתונים של מערכת ה-GIS הקיימת אצל המזמינה, בצורה שתאפשר לרשות לראות בזמן אמת (Online) את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת, תוך ביצוע סינון של נתונים אשר יוצגו על גבי המפה כדוגמת תווד תאריכים וסוג הפניה - <b>יובהר כי המסכים בצד ה-GIS אינם באחריות המציע</b> | M2         |
| 4.3        | <b>ממשק CRM &lt;&gt; אזור האישי לתושב</b>   |            |
| 4.3.1      | <b>יובהר כי המסכים בצד אתר האינטרנט הינם באחריות המציע</b>  | I          |
| 4.3.2      | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם האזור האישי לתושב של המזמינה באמצעות API, בצורה שתאפשר ללקוחות אשר ביצעו Log in לאזור האישי לתושב לראות את הקריאות אותן פתח וסטטוס הקריאות  | M2         |
| 4.3.3      | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם האזור האישי לתושב של המזמינה באמצעות API, בצורה שתאפשר ללקוחות אשר ביצעו Log in לאזור האישי לתושב לראות סקרים אשר נשלחו לתושב והמענים אשר ענה התושב   | M2         |
| 4.4        | <b>ממשק CRM &lt;&gt; מערכת לניהול נכסים</b>   |            |
| 4.4.1      | המערכת המוצעת תכיל ממשק למערכת ניהול נכסים בה הרשות מבצעת שימוש כיום  | M2         |
| 4.4.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת פתיחת פניות ממוחשבות לטיפול בתקלות שבר   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 4.4.3      | המערכת המוצעת תנהל את מחזור החיים הכולל של הפנייה כדוגמת: פתיחת פנייה, בחירת שלשה, שיוך לצוות מטפל, עדכון סטטוס טיפול, סגירת פנייה  | M2         |
| 4.4.4      | המערכת המוצעת תנהל את כלל הנכסים של המזמינה ותאפשר פתיחת פנייה לנכס שייבחר  | M2         |
| 4.4.5      | המערכת המוצעת תכיל טופס פתיחת פנייה הניתן לשימוש הן ממחשב והן ממכשיר סלולרי   | M2         |
| 4.4.6      | המערכת המוצעת תנהל את שעות העבודה על תקלות שבר ואת רשימת חלקי החילוף בהם בוצע שימוש   | M2         |
| 4.5        | <b>ממשק CRM &lt;&gt; Message Bus</b>  |            |
| 4.5.1      | המערכת המוצעת תכיל ממשק Message Bus - באופן אשר יאפשר פתיחת / עדכון / שליפת נתונים מ/אל מערכת ה CRM   | M2         |
| 4.5.2      | פתיחת / עדכון / שליפת פרטי פונה כדוגמת ת.ז, טלפון, דוא"ל, כתובת מגורים, מספרי פניות אשר נפתחו על ידי הפונה, סקרים אשר נשלחו לפונה ותשובות אשר התקבלו מהפונה, העדפות אישיות / תחומי עניין, הרשמה לרשימת דיוור ואישור קבלת דיוור מהמזמינה | M2         |
| 4.5.3      | פתיחת / עדכון / שליפת פרטי פניה כדוגמת מספר פניה, קטגוריה, נושא ותת נושא של הפניה, פרטי הפונה, תיאור הפניה, מועד הפניה, קבצים מצורפים לפניה, סטטוס, שיוך לגורם מטפל ומיקום (כתובת / אתר) הפניה  | M2         |
| 4.5.4      | פתיחת / עדכון / שליפת פרטי אתר כדוגמת שם אתר, קוד אתר, מיקום (נ.צ), כתובת, סוג אתר, שעות פעילות, אנשי קשר, פרט יצירת קשר ותמונה של האתר   | M2         |
| 4.5.5      | פתיחת / עדכון / שליפת פרטי רחובות כדוגמת שם רחוב, קוד רחוב  | M2         |
| 4.5.6      | המערכת המוצעת תכיל ממשק ל-Message Bus באופן אשר יאפשר למערכת המוצעת שליחה של SMS לרשימת תפוצה אשר תוגדר במערכת ה-CRM באמצעות ממשק אשר יעביר את פרטי הלקוחות אליהם נדרש לשלוח הודעה ואת נוסח ההודעה                                      | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 5. מערכת ניהול קשרי לקוחות - מודולים אופציונאליים

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 5.1        | <b>תוכן עניינים</b>  |            |
| 5.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>5.1 תוכן עניינים<br>5.2 מערכת טפסים מקוונים<br>5.3 מערכת לניהול תחזוקה<br>5.4 סליקת אשראי<br>5.5 מערכת זימון פגישות  | I          |
| 5.2        | <b>מערכת טפסים מקוונים</b>   |            |
| 5.2.1      | המערכת תכיל מודול טפסים מקוונים אשר יאפשר הקמת טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים כאשר כל טופס יוגדר באופן עצמאי עם אפשרות להוספת שדות שונים כדוגמת כותרת, שדה מסוג טקסט, שדה מסוג מספר, דוא"ל, תעודת זהות, תאריך, שעה, רשימת בחירה מרובה, פיסקה, חתימה, טבלה והעלאת קובץ | M1         |
| 5.2.2      | המערכת המוצעת תאפשר יצירה של טפסים מקוונים בצורה עצמאית על ידי המשתמש ברשות כולל יכולת עיצוב והתאמה של הטופס, עריכת תוכן ההודעה ויצירת תהליך BPM עבור הטופס  | M1         |
| 5.2.3      | המערכת המוצעת תאפשר הוספת שדות מסוגים שונים כדוגמת שדה מספרי, שדה טקסט, שדה ת.ז. ושדה דוא"ל - המערכת תבצע בקרה על מילוי המידע על ידי הלקוח כך שאם הת.ז. אינה חוקית, לא ניתן יהיה להמשיך למלא את הטופס  | M1         |
| 5.2.4      | המערכת תאפשר להגדיר שדות הכרחיים (חובה) למילוי ושדות רשות  | M1         |
| 5.2.5      | המערכת המוצעת תאפשר מתוך המערכת עצמה, משלוח של טופס / טפסים מקוונים ללקוחות המזמינה, בצורה ידנית ו/או אוטומטית   | M1         |
| 5.2.6      | המערכת המוצעת תאפשר חשיפה של הטפסים המקוונים ללקוחות המזמינה מתוך אתר האינטרנט של המזמינה והטמעתם באתר הרשות   | M1         |
| 5.2.7      | המערכת המוצעת תשמור עדכון על כל שלב בהתנהלות המזמינה אל מול הטופס הדיגיטלי כדוגמת תאריך ושעת קבלת הטופס, פרטי ההודעה שנשלחה ללקוח המאשרת את קבלת הטופס, התחלת הטיפול בבקשה, הודעה על חוסר במסמכים וסיום הטיפול בבקשה כולל פרטי ההודעה שנשלחה למגיש הטופס               | M1         |
| 5.2.8      | המערכת המוצעת תאפשר שליחה של מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמינה, על ידי סימון הטפסים, סימון הלקוחות ושליחה   | M2         |
| 5.2.9      | המערכת המוצעת תאפשר שליחה של מספר טפסים אל קבוצות  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | של לקוחות המזמינה, על ידי סימון הטפסים, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת מנהלת כדוגמת כל הפונים למזמינה בתאריך מסוים או כל הפונים למזמינה בטווח תאריכים, ולחיצה על מקש "שלח" |            |
| 5.2.10     | המערכת המוצעת תאפשר שליחה של לינק לטופס / למספר טפסים אל רשימת לקוחות שייטענו מקובץ לקוחות - המשלוח ללקוח יתבצע ב-SMS או בדוא"ל  | M2         |
| 5.2.11     | המערכת תאפשר מענה אוטומטי בעת קבלת טופס מקוון לדוגמה אישור לטאבו   | M1         |
| 5.2.12     | המידע אשר יתקבל מהלקוח באמצעות טופס מקוון יתועד אצל הלקוח ששלח את הטופס המקוון, בצורה שניתן יהיה בלחיצת כפתור לראות את הטופס שמילא הלקוח   | M2         |
| 5.2.13     | המערכת המוצעת תאפשר להזין את ערכי השדות שמולאו בטופס הדיגיטלי, בצורה אוטומטית אל המערכת המוצעת ללא צורך בביצוע הזנות ידניות  | M2         |
| 5.2.14     | המערכת המוצעת תאפשר להזין את ערכי השדות שמולאו בטופס הדיגיטלי, בצורה אוטומטית אל מערכות המידע הרשותיות ללא צורך בביצוע הזנות ידניות  | M2         |
| 5.2.15     | המערכת המוצעת תאפשר לתשאל את ערכי השדות בטופס הדיגיטלי, בצורה אוטומטית ממערכות המידע הרשותיות ללא צורך בביצוע הזנות ידניות / כפולות על ידי הלקוח                                     | M2         |
| 5.2.16     | המערכת תאפשר בניית טפסים בשיטת Drag & Drop במהירות ובקלות ללא צורך בידע מוקדם  | M2         |
| 5.2.17     | המערכת המוצעת תאפשר מתוך המערכת עצמה, משלוח של טופס/טפסים מקוונים ללקוחות המבקש, בצורה ידנית ו/או אוטומטית   | M2         |
| 5.2.18     | הטפסים יהיו רספונסיביים ומותאמים לנייד ולטאבלטים   | M2         |
| 5.2.19     | הטפסים יעמדו בחוקי הנגישות   | M2         |
| 5.2.20     | המערכת תבצע בדיקת חוקיות ברמת כל שדה ושדה בהתאם לסוג השדה  | M2         |
| 5.2.21     | המערכת תאפשר הגדרת תאריך לפקיעת טופס   | M2         |
| 5.2.22     | המערכת תאפשר שיוך טופס למחלקה רלוונטית   | M2         |
| 5.2.23     | המערכת תאפשר הגדרה של גורמים מאשרים עבור כל טופס   | M2         |
| 5.2.24     | המערכת תאפשר יצירה של תהליך (BPM) לצורך מעבר הטופס בין גורמים שונים לפי סדר  | M2         |
| 5.2.25     | המערכת תאפשר הגדרה של לוגיקות אשר יתבססו על ערכי השדות בטופס ויאפשרו בהתאם לבחירת הערך בשדה הפנייה אל הגורם הרלוונטי   | M2         |
| 5.2.26     | המערכת תאפשר שליחה של קבצים נוספים (Attachment) לדוגמה טפסים, אישורים וסיכום פרטי פניה   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה  | מספר דרישה  |
|------------|---|-------------|
| M2         | הטפסים יציגו את התקדמות מילוי הטופס באמצעות לשוניות (Tabs)  | .5.2.27     |
| M2         | הטפסים יתמכו ביכולת חתימה גרפית (לא מאובטחת) של ממלא הטופס באמצעות העכבר ו/או באמצעות האצבע על גבי מסך מחשב ו/או מסך סלולרי                                     | .5.2.28     |
| M2         | המערכת תכיל יכולת לנהל תנאים בטופס  | .5.2.29     |
| M2         | הטפסים יהיו ניתנים לעריכה ולעיצוב על ידי המזמינה  | .5.2.30     |
| M2         | המערכת תכיל יכולת של הגדרת שלבים במילוי הטופס   | .5.2.31     |
| M2         | המערכת תכיל יכולת הגדרת הנמענים בטופס   | .5.2.32     |
| M2         | המערכת תאפשר לשלב כל טופס באתר של המזמינה באמצעות רכיב IFRAME   | .5.2.33     |
|            | <b>מערכת לניהול תחזוקה</b>  | <b>.5.3</b> |
| M2         | המערכת תאפשר בניה של קטלוג פריטים אשר יכלול לפחות 3 רמות היררכיות כדוגמת קבוצת פריטים, סוג פריט והפריט הספציפי  | .5.3.1      |
| M2         | המערכת תכיל תהליך טעינה של פריטים באמצעות טעינה מקבצים במבנה אשר יאושר על ידי המזמינה. הפריטים יטענו ישירות לקבוצה והסוג הרלוונטי                               | .5.3.2      |
| M2         | עבור כל פריט המערכת תאפשר ניהול של נתונים רלוונטיים לפריט כדוגמת מועד התקנה, מיקום, מועד סיום אחריות, סטטוס תחזוקה  | .5.3.3      |
| M2         | המערכת תאפשר הוספה של שדות בהתאם לצרכי המזמינה כדוגמת שדות תאריך, שדות מלל חופשי ושדות בחירה מרשימה   | .5.3.4      |
| M2         | המערכת תאפשר להוסיף לכל פריט קבצים בפורמטים מגוונים כדוגמת הוראות שימוש ותמונות של הפריט  | .5.3.5      |
| M2         | המערכת תשמור את כל קריאות השירות ופעולות התחזוקה שנעשו על כל פריט ותאפשר גישה להיסטוריית קריאות השירות ופעולות התחזוקה של כל פריט                               | .5.3.6      |
| M2         | המערכת תאפשר להגדיר עבור כל פריט ו/או קבוצת פריטים תוכנית עבודה לביצוע תחזוקה מונעת, כולל יצירת תזכורות אוטומטיות לביצוע התחזוקה והתרעה במידה והתחזוקה לא בוצעה | .5.3.7      |
| M2         | תוכנית העבודה תאפשר הגדרה של חזרתיות עבור כל סוג תחזוקה כדוגמת תחזוקה רבעונית ותחזוקה שנתית   | .5.3.8      |
| M2         | המערכת תאפשר להגדיר עבור כל סוג של תחזוקה מונעת ועבור כל פריט, טופס מותאם לביצוע התחזוקה  | .5.3.9      |
| M2         | התחזוקה המונעת תוצג למשתמש ביישומון המובייל תוך יכולת מילוי של הטפסים הנדרשים והוספה של תמונות ומסמכים בהתאם לצרכי המזמינה                                      | .5.3.10     |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 5.3.11     | המערכת תאפשר סריקה של קוד QR אשר יותקן על גבי פריטים לצורך זיהוי הפריט באמצעות יישומון המובייל   | M2         |
| 5.3.12     | לאחר זיהוי הפריט באמצעות יישומון המובייל יפתח למשתמש שאלון מותאם לסוג הפריט והתחזוקה הנדרשת לביצוע   | M2         |
| 5.4        | <b>סליקת אשראי</b>   |            |
| 5.4.1      | המערכת המוצעת תכלול מנגנון סליקה אשר יעמוד בדרישות תקן PCI DSS   | M2         |
| 5.4.2      | המודול יתמוך במגוון אמצעי תשלום כדוגמת כרטיסי אשראי ויאפשר הרחבה לתמיכה באמצעי תשלום נוספים בהתאם לדרישות המזמינה  | M2         |
| 5.4.3      | המודול יכיל תהליך ביטולים והפקת זיכויים  | M2         |
| 5.4.4      | המודול יאפשר ביצוע תשלומים חד-פעמיים ותשלומים חוזרים דרך המערכת המוצעת   | M2         |
| 5.4.5      | המערכת תאפשר לחבר כל טופס לתשלום   | M2         |
| 5.4.6      | בסיום תהליך התשלום, המערכת תשלח חשבונית ללקוח  | M2         |
| 5.5        | <b>מערכת זימון פגישות</b>  |            |
| 5.5.1      | המערכת תאפשר זימון וניהול תורים אשר יאפשרו הקצאת חלונות זמן לקבלת שירותים ביחידות הרשות השונות   | M1         |
| 5.5.2      | זימון התורים לתושבים יתאפשר במגוון ערוצים כדוגמת אתר האינטרנט  | M1         |
| 5.5.3      | המערכת תאפשר הגדרת שירותים, נציגים, ימי ושעות קבלת קהל וניהול יומנים עבור כל יחידה ארגונית ברשות באופן נפרד וללא תלות בין היחידות השונות                             | M1         |
| 5.5.4      | היחידות השונות ברשות יונגשו לציבור על פי הגדרת ההיררכיה הארגונית   | M1         |
| 5.5.5      | המערכת תאפשר הגדרת שעות קבלת קהל על פי נציג / שירות / מחלקה  | M1         |
| 5.5.6      | המערכת תאפשר ניהול יומנים / נציגים ללא הגבלה   | M1         |
| 5.5.7      | המערכת תאפשר הגדרת סוגים שונים של פגישות שונות כדוגמת פגישה פרונטלית, טלפונית, צ'אט ופגישת וידאו   | M1         |
| 5.5.8      | המערכת תאפשר מנגנון תזכורות לתושב בדוא"ל וב-SMS בהתאם ללוחות הזמנים שיוגדרו על ידי הרשות כדוגמת תזכורת שבוע לפני הפגישה ותזכורת יום לפני הפגישה                      | M1         |
| 5.5.9      | המערכת תאפשר פגישות באורך חלון זמן שונה עבור נציגים / שירותים שונים - אורך הפגישות יוגדר על ידי המזמינה בחלקים של 5 דקות לפחות כלומר יהיה ניתן לקבוע פגישות של 5 דק' | M1         |
| 5.5.10     | המערכת תאפשר לתושב לזמן תור דרך אתר האינטרנט של המזמינה  | M1         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 126 מתוך 194

## 6. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 6.1        | <b>תוכן עניינים</b>  |            |
| 6.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>6.1 תוכן עניינים<br>6.2 רישוי<br>6.3 דרישות כלליות<br>6.4 סוגי לקוחות<br>6.5 המידע המאוחסן בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי<br>6.6 סוגי משתמשים<br>6.7 קליטת מידע לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי<br>6.8 קבוצות לקוחות  |            |
| 6.2        | <b>רישוי</b>   |            |
| 6.2.1      | בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יכיל את <b>כל</b> סוגי הרישיונות הנדרשים לצורך הפעלת מלוא הדרישות המופיעות במסמכי המכרז, <b>לרבות רישיונות מוצרי צד שלישי</b> וללא הגבלה של כמות הלקוחות הרשומים בבסיס הנתונים  | M2         |
| 6.3        | <b>דרישות כלליות</b>   |            |
| 6.3.1      | המציע יאפיין, יקים, יספק ויתחזק את בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי בהתאם לצרכי המזמינה  | M2         |
| 6.3.2      | בסיס נתוני הלקוחות יפעל ב-Online תוך שימוש במנגנוני קונסיסטנטיות המובנים בבסיס הנתונים   | M2         |
| 6.3.3      | המערכת תאפשר להגדיר מאפיינים בהתאם לצרכי הרשות וללא הגבלה על כמות המאפיינים  | M2         |
| 6.4        | <b>סוגי לקוחות</b>   |            |
| 6.4.1      | בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יאפשר ניהול של לקוחות מגוונים הכוללים בין היתר :<br>- <b>תושבים מזוהים</b> - אדם פרטי אשר הינו תושב המזמינה לפי נתוני ממ"ד ו/או משלם ממערכת הגביה אשר מזדהה בעת פתיחת פניה<br>- <b>לקוח מזדמן מזוהה</b> - אדם פרטי, אשר אינו תושב ומזדהה בעת פתיחת פניה<br>- <b>עסקים מזוהים</b> - ישות מסחרית אשר קיימת בעיר (טעוני רישוי ולא טעוני רישוי)<br>- <b>עובדי עירייה</b><br>- <b>מיצגים</b> - עו"ד ו/או רו"ח המייצגים תושבים ו/או עסקים. אדם יכול להיות מיצג של אדם אחר באמצעות אישור של עו"ד. בנוסף אוכלוסייה של ילדים להורים מבוגרים או | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | אפטרופוסים שונים<br>- <b>לקוחות אנונימיים</b> - פונים לקבלת שירות שאינם משתייכים לאף אחת מהאוכלוסיות שצוינו לעיל ואינם מוסרים פרטים   |            |
| 6.4.2      | ככל ומזהה הלקוח יהיה מספר ת.ז. חד-חד ערכי :<br>במקרה של הקלדת ת.ז. עם פחות מ-9 ספרות, בסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי יוסיף בצורה אוטומטית אפסים מובילים לפני המספר שהוקלד ויוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה  | M2         |
| 6.4.3      | ככל ומזהה הלקוח יהיה מספר דרכון חד-חד ערכי :<br>תתאפשר הזנה של אותיות וספרות  | M2         |
| 6.4.4      | ככל ומזהה הלקוח יהיה מספר ח.פ. הנ"ל יבוצע בהתאם למבנה המספור המוגדר ברשות   | M2         |
| 6.4.5      | בעת פניה של מערכת ה-CRM אל מערכות שאינן תומכות באפסים מובילים ו/או בספרת ביקורת, מערכת ה-CRM תוריד את האפסים המובילים ו/או את ספרת הביקורת והכל בהתאם לדרישות המערכת המוצעת המרוחקת   | M2         |
| 6.5        | <b>המידע המאוחסן בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי</b>   |            |
| 6.5.1      | בסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי ישמור את כלל פרטי הלקוחות ויכיל מספר סוגים של נתונים כדוגמת :<br>- <b>סוג הלקוח</b> - בהתאם למפורט בסעיף 6.4 לעיל<br>- <b>פרטים מזהים אודות הלקוח</b> - כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., שם עסק, ח.פ., שם מוסד ומספר מוסד<br>- <b>קשרי הגומלין בין הלקוחות</b> - בתי אב כגון הורה/ילד ובני זוג ותפקיד בעסק<br>- <b>נתונים דמוגרפיים</b> - כדוגמת, מין, גיל, כתובת מגורים בהתאם למשרד הפנים, כתובת מגורים כפי שדיווח התושב, שכונה, מצב משפחתי כדוגמת נשוי/אה, רווק/ה, גרוש/ה, אלמן/נה, זוגות חד מיניים ומספר ילדים<br>- <b>פרטי יצירת קשר</b> - כדוגמת טלפונים, וכתובות דוא"ל, רישום והסכמה לקבלת רשימות דיוור<br>- <b>נתונים עסקיים אודות הלקוח</b> - כדוגמת סוג העסק, תחומי עיסוק וכמות העובדים בעסק, רכישות, הרשמה לשירותים<br>- <b>נתונים אישיים אודות הלקוח לבחירת המזמינה</b> - כדוגמת השכלה, פרטי הרשתות החברתיות המקושרות ללקוח (סוג הרשת החברתית, כתובת מקושרת ללקוח) תחביבים שונים (בחירה מרשימה), שיטה מועדפת לקבלת עדכונים מהמזמינה ותחומי עניין (בחירה מרשימה) | M2         |
| 6.5.2      | בבסיס נתוני הלקוחות המרכזי רשותי ישמרו גם פרטי לקוחות אשר אינם תושבים בהתאם להגדרת משרד הפנים (לא שינו את כתובתם בת.ז.), אך מקושרים לרשות כגון שוכרי דיוור ברשות, בעלי נכסים, לקוחות מזדמנים, עסקים, עובדים ומייצגים  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה |
|------------|--|------------|
| M2         | בסיס הנתונים ישמור בטבלאות העזר את כלל מוסדות ההשכלה ויאפשר את קישורם ללקוח - טבלת המוסדות תעודכן על ידי המציע ותהיה ללא הגבלה   | .6.5.3     |
|            | <b>סוגי משתמשים</b>  | .6.6       |
| M2         | בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי יכלול לפחות את רמות המשתמשים הבאות:<br>- מנהל על - כלל המערכת<br>- משתמש רשותי<br>- יישום המתחבר לבסיס הנתונים  | .6.6.1     |
| M2         | בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי המוצע יכלול רמת <b>מנהל על</b> שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:<br>- הקמת משתמשים רשתיים<br>- ניהול הרשאות<br>- חיבור מערכת אל בסיס הנתונים<br>- הפיכת קישור מערכת של המזמינה לבסיס הנתונים ללא פעיל / עדכון סיסמה של קישור מערכת רשותית<br>- הפקת דוחות שימוש במערכת | .6.6.2     |
| M2         | בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי המוצע יכלול רמת <b>משתמש רשותי</b> שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:<br>- צפייה ו/או עריכת נתוני לקוח<br>- ביצוע שאילתות   | .6.6.3     |
| M2         | בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי המוצע יכלול רמת <b>יישום המתחבר לבסיס הנתונים</b> שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות יכולת צפייה / עדכון של נתונים   | .6.6.4     |
| M2         | בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי יאפשר להגדיר הרשאות צפייה ו/או עריכה עבור כל שדה, ערך ושאילתה בהתאם להרשאות המשתמש  | .6.6.5     |
|            | <b>קליטת מידע לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי</b>   | .6.7       |
| M2         | קליטת מידע לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי תתבצע באמצעות ממשקי ה-API  | .6.7.1     |
| M2         | <b>קליטת רשומות ממירשם התושבים:</b><br>בסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי יכיל תהליך Batch של גזירת וקליטת לקוחות ממקורות כדוגמת מרשם התושבים - מערכת אביב, באמצעות טעינת קבצי אצווה המגיעים מחברת IBM / מחברת מלם - מערכת מידע אוכלוסין "ממ"ד" / החברה לאוטומציה - בהתאם לתדירות אותה תגדיר המזמינה    | .6.7.2     |
| M2         | <b>קליטת רשומות ממערכת הגביה:</b><br>המערכת המוצעת תכלול תהליך ה-Batch אשר יבצע קליטת רשומות / טעינת נתונים מהמערכות התפעוליות אשר בשימוש  | .6.7.3     |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | המזמינה   |            |
| 6.7.4      | המערכת המוצעת תכיל יכולת הפעלת תהליכי ה-Batch המבצעים טעינת נתונים, בצורה אוטומטית או ידנית   | M2         |
| 6.7.5      | תהליך הטעינה יוכל להוסיף לקוחות לטבלאות, לעדכן לקוחות שעזבו את המזמינה (לקוחות אלו לא ימחקו אלא יקבלו תאריך ושעת סגירה) ולעדכן שדות אצל לקוח (כדוגמת כתובת ומצב משפחתי)             | M2         |
| 6.7.6      | המערכת המוצעת תנהל טבלת התנגשויות מידע ותאפשר להגדיר איזה מידע הינו העדכני  | M2         |
| 6.7.7      | לקוח שרשום כלקוח בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי, אך אינו מגיע בגזירת הנתונים ממשרד הפנים, יסומן כלקוח שלא מופיע במשרד הפנים אך לא יבוטל במהלך טעינת הקבצים בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי | M2         |
| 6.7.8      | משתמש מורשה יוכל לשנות ללקוח את ההעדפות קבלת ההודעות של הלקוח כדוגמת במקרה בו תושב התקשר למוקד לצורך הסרה מרשימת תפוצה  | M2         |
| 6.8        | <b>קבוצות לקוחות</b>  |            |
| 6.8.1      | בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי יאפשר יצירה של קבוצות של לקוחות בהתאם למאפייני הלקוחות   | M2         |
| 6.8.2      | המערכת המוצעת תכיל יכולת לייצא קבוצות לקוחות בפורמט מסוג Excel  | M2         |
| 6.8.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת הפצת הודעות לקבוצות גדולות של לקוחות בהתאם להעדפותיהם  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 7. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי - ממשקים (כלולים בהקמת המערכת)

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 7.1        | <b>תוכן עניינים</b>  |            |
| 7.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>7.1 תוכן עניינים<br>7.2 דרישות כלליות<br>7.3 ממשק CRM <> Active Directory (AD)<br>7.4 ממשק CRM <> מערכת ניהול קשרי לקוחות<br>7.5 ממשק CRM <> אזור אישי לתושב<br>7.6 ממשק CRM <> BI רשותי<br>7.7 טעינת ממו"ד (מערכת מידע דמוגרפית) - מרשם התושבים<br>7.8 טעינת קובץ משלמים ממערכת גביה רשותית | I          |
| 7.2        | <b>דרישות כלליות</b>   |            |
| 7.2.1      | ה-API יוכל להיות מופעל מכל שפת תכנות תוך שימוש ב-XML בעל מבנה סטנדרטי אשר יוגדר לכל API  | M2         |
| 7.2.2      | ה-API יוכל להיות מופעל כ-JSON (JavaScript Object Notation)   | M2         |
| 7.2.3      | המערכת המוצעת תכיל יכולת להגבלת השימוש ב-API לדוגמה בטווח שעות (בין שעה לשעה) או בטווח כמויות (לא יותר מ-X בשעה / ביממה)   | M2         |
| 7.2.4      | ה-API תהייה בעלת יכולת לחיבור כלל מערכות המידע הרשותיות  | M2         |
| 7.2.5      | כלל החיבוריות האפליקטיבית בין בסיס הנתונים הרשותי למערכת ניהול פניות התושבים תתבצע באמצעות שכבת ה-API  | M2         |
| 7.2.6      | שליפת מידע תתבצע באמצעות ממשקי חיבור (API)   | M2         |
| 7.2.7      | בכל התחברות למערכת באמצעות ממשקי החיבור (API), יתבצע תהליך אימות הגישה   | M2         |
| 7.2.8      | גישה למידע תתאפשר תוך שימוש בשם משתמש וסיסמה ייחודיים לכל יישום  | M2         |
| 7.2.9      | שכבת ה-API תכיל את כל ה-APIים הנדרשים לצורך צפייה ועדכון בכלל המידע הנמצא בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי  | M2         |
| 7.2.10     | ה-API ימשיך לפעול גם אם יתווספו שדות מידע נוספים בבסיס הנתונים - לדוגמה, אם המזמינה הגדירה X מאפיינים של לקוח ותרצה להוסיף עוד מספר מאפיינים, ה-API יידע להביא את כלל המאפיינים, ללא צורך בשינוי הקריאה  | M2         |
| 7.2.11     | ה-API יהיה בעל יכולת להביא את כלל נתוני הלקוח או חלק מנתוני הלקוח - הכל בהתאם לצורך  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 7.3        | <b>ממשק ל-Active Directory (AD)</b>  |            |
| 7.3.1      | המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל הדומיין (AD) בו המזמינה מבצעת שימוש (AZURE)   | M2         |
| 7.3.2      | המערכת המוצעת תבצע שימוש בשמות המשתמשים ובקבוצות אליהם המשתמשים שייכים כפי שמוגדרות ב-AD   | M2         |
| 7.3.3      | המערכת המוצעת תהיה מסונכרנת בזמן אמת (On Line) ממערכת ה-AD בצורה ששינויים שיבוצעו ב-AD ישפיעו מיידית על המערכת המוצעת לדוגמה, סגירת משתמש ב-AD, תסגור את המשתמש גם במערכת המוצעת ושינוי ה-Group של המשתמש תשנה בהתאם גם את הרשאותיו במערכת המוצעת  | M2         |
| 7.3.4      | מידע ארגוני ככל שיידרש, כדוגמת: עובדי המזמינה בכל המודולים / תהליכים, יתקבל באופן אוטומטי מהחיבור ל-Active Directory הארגוני - המידע לא ישוכפל את המערכת המוצעת  | M2         |
| 7.4        | <b>ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות</b>   |            |
| 7.4.1      | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם מערכת ניהול קשרי הלקוחות של המזמינה, באמצעות API, בצורה שתאפשר לנציג השירות, המבצע שימוש במערכת ניהול קשרי הלקוחות, לבחור את הפונה מתוך בסיס נתוני הלקוחות הרשותי  | M2         |
| 7.4.2      | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם מערכת ניהול קשרי הלקוחות של המזמינה, באמצעות API, באופן אשר יאפשר תשאול ועדכון פרטי לקוחות   | M2         |
| 7.5        | <b>ממשק לאזור האישי לתושב</b>  |            |
| 7.5.1      | המערכת המוצעת תכיל חיבור דו כיווני עם האזור האישי לתושב של המזמינה, באמצעות API, בצורה שתאפשר ללקוחות לצפות ו/או לעדכן ו/או להסיר נתונים אישיים אודותיהם ובני משפחה מקושרים באזור האישי לתושב - יובהר כי המסכים בצד האזור האישי הינם באחריות המציע | M2         |
| 7.6        | <b>ממשק ל-BI</b>   |            |
| 7.6.1      | המערכת המוצעת תייצא נתונים אל מחסן הנתונים של מערכת ה-BI, אשר תהיה קיימת אצל המזמינה, בצורה שתאפשר לרשות לראות את כלל הלקוחות הקיימים בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי, והקשרים בין לקוחות - יובהר כי המסכים בצד ה-BI אינם באחריות המציע                 | M2         |
| 7.6.2      | המערכת המוצעת תייצא את כלל הנתונים הקיימים בבסיס הנתונים אל עולם תוכן (View) בשם שייבחר על ידי המזמינה   | M2         |
| 7.7        | <b>טעינת מ"ד (מערכת מידע דמוגרפית) - מרשם התושבים</b>  |            |
| 7.7.1      | המערכת המוצעת תטען קבצי נתונים ממקורות כדוגמת המ"ד הכוללים נתונים כדוגמת לקוחות, קשרי משפחה ורחובות, בצורה ידנית ואוטומטית מקובץ במבנה טבלאי כדוגמת CSV  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה  |
|------------|--|-------------|
|            | <b>טעינת קובץ משלמים ממערכת גביה רשותית</b>  | <b>.7.8</b> |
| M2         | המערכת המוצעת תטען קבצי נתונים ממערכת הגביה הרשותית הכוללים נתונים כדוגמת משלמים, בצורה ידנית ואוטומטית מקובץ במבנה טבלאי כדוגמת CSV | .7.8.1      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**8. בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי - ממשקים (שאינם כלולים בהקמת המערכת)**

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 8.1        | <b>תוכן עניינים</b>  |            |
| 8.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>8.1 תוכן עניינים<br>8.2 ממשק בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי < Message Bus   | I          |
| 8.2        | <b>ממשק בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי &lt; Message Bus</b>   |            |
| 8.2.1      | פתיחת / עדכון / שליפת פרטי לקוח לרבות כלל המידע אודות הלקוח כדוגמת תעודת זהות, שם פרטי, שם משפחה, טלפון, דוא"ל, כתובת מגורים, מספרי פניות שנפתחו על ידי הלקוח, העדפות, סקרים אשר נשלחו ללקוח ותשובות אשר התקבלו מהלקוח, העדפות אישיות / תחומי עניין, הקשרים משפחתיים, הרשמה לרשימת דיוור, אישור קבלת דיוור מהמזמינה ותמונת הלקוח | M2         |
| 8.2.2      | שליפת פרטי לקוחות מבסיס נתוני הלקוחות הרשותי מרכזי בהתאם לפרמטרים אשר יוגדרו בשאילתה כדוגמת כל הלקוחות אשר ביצעו פניה לרשות, כל הלקוחות המתגוררים בכתובת מסוימת וכל הלקוחות אשר יש להם כלב. יובהר כי השאילתות יוכלו להכיל יותר מפרמטר אחד  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## פרק ב'7(ב') - אזור אישי לתושב

### 1. אזור אישי לתושב

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה |
|------------|--|------------|
|            | <b>תוכן עניינים</b>  | <b>1.1</b> |
| I          | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br><b>1.1</b> תוכן עניינים<br><b>1.2</b> דרישות כלליות<br><b>1.3</b> תמיכה בדפדפנים ורספונסיביות<br><b>1.4</b> נגישות<br><b>1.5</b> יתרות, שרידות, עמידה בעומסים וביצועים<br><b>1.6</b> אחסון<br><b>1.7</b> מערכת ניהול התוכן<br><b>1.8</b> מנוע חיפוש<br><b>1.9</b> הרשמה לאזור האישי<br><b>1.10</b> התחברות והזדהות למערכת<br><b>1.11</b> רישום לקבלת הודעות, התראות ותזכורות<br><b>1.12</b> ניהול תקנונים<br><b>1.13</b> עמודי האזור האישי | 1.1.1      |
|            | <b>דרישות כלליות</b>   | <b>1.2</b> |
| M2         | האזור האישי יכיל ממשקי Online אשר יבצעו שימוש ב-APIים דו-כיווניים, אל מגוון רחב של מערכות מידע רשותיות שונות הפועלות ברשות, על מנת לקבל את המידע העדכני הקיים במערכות המידע הרשותיות השונות <b>נכון לאותו הרגע</b> , הן לצורך הצגה למשתמשים והן על מנת לאפשר עדכון מידע במערכות אלו - והכל כתלות ביכולות ה-API של מערכת המידע המרוחקת  | 1.2.1      |
| M2         | בסיס הנתונים של האזור האישי לא יאכסן נתוני פונים שהגיעו ממערכות מידע רשותיות - כל פניה תייצר פניה מחודשת באמצעות API אל מערכת המידע הרשותית ממנה נדרש המידע  | 1.2.2      |
| M1         | המערכת תציג מידע מותאם אישית בהתאם לפרופיל המשתמש  | 1.2.3      |
| M2         | המערכת תאפשר למשתמשים לבצע התאמה אישית של תצוגת המידע והפרופיל האישי שלהם, כולל הגדרות והתראות המותאמות לצרכיהם האישיים  | 1.2.4      |
| M2         | המערכת תכיל יכולת עבודה על כלל סוגי הממשקים לרבות לינקים לטפסים, מסמכים ומידע חיצוני (לחיצה על הלינק תוציא את הלקוח מתוך האזור האישי)  | 1.2.5      |
| M2         | טפסים מקוונים חדשים שיתווספו, או יחליפו טפסים מקוונים  | 1.2.6      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
|            | קיימים, יאפשרו ללקוח להזין מידע, לטעון מסמכים, ולפתוח פנייה במערכת המידע הרשותית הרלוונטית  |            |
| 1.2.7      | האזור האישי יפעל כברירת מחדל בשפה העברית אך יאפשר מעבר של הלקוח לשפה האנגלית או לשפות אחרות בהן תחליט המזמינה לספק שירות - הוספת שפה לא תדרוש ביצוע שינויים ברמת מפתח אלא רק ברמת מנהל התוכן  | M2         |
| 1.2.8      | האזור האישי יתמוך ב-RTL וב-LTR בצורה מלאה   | M1         |
| 1.3        | <b>תמיכה בדפדפנים ורספונסיביות</b>  |            |
| 1.3.1      | האזור האישי יתמוך בצורה מלאה בדפדפנים המובילים בשוק בגרסתם העדכנית ביותר במועד עליית האתר לאוויר וכן בשתי גרסאות לאחור, ויעודכן במהלך תקופות האחוריות והתחזוקה - התמיכה תינתן לפחות בדפדפנים Chrome, MS Edge, Firefox, Safari ו-Opera | M1         |
| 1.3.2      | האזור האישי לא יעשה שימוש ב-Silverlight או בכל תשתית אחרת המותנת בהתקנת רכיב Client כלשהו   | M1         |
| 1.3.3      | האזור האישי יותאם <b>בצורה אוטומטית</b> לצפייה על גבי מכשירים ניידים וניידים הפועלים עם מערכות הפעלה Windows, אנדרואיד ו-iOS  | M1         |
| 1.4        | <b>נגישות</b>   |            |
| 1.4.1      | האזור האישי יהיה מונגש ומותאם לציבור בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ותקנותיו, בדגש על תקנות שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), תשנ"ג - 2013   | M2         |
| 1.4.2      | ההתאמה לחוק הנגישות תהיה ברמה AA ותכלול בין היתר הטמעת סרגל נגישות הכולל בין היתר צפייה באתר בשחור לבן - מיועד לעיוור צבעים, צפייה בניגודיות גבוהה, לכבדי ראייה, קיצורי מקלדת, גלישה ללא עכבר ושליטה בגודל הטקסים לבעלי מוגבלויות     | M2         |
| 1.5        | <b>יתרות, שרידות, עמידה בעומסים וביצועים</b>  |            |
| 1.5.1      | האזור האישי וסביבת השרתים תתמוך בקצב של לפחות 10 קליקים בשנייה  | M2         |
| 1.5.2      | האזור האישי וסביבת השרתים, יהיו בנויים בצורה אשר תאפשר, תוך ביצוע התאמות מינימליות, תמיכה בכמות כניסות ו-Session גבוהים מאלו המצוינים במסמכי המכרז וללא צורך בפיתוח אתר חדש   | M2         |
| 1.5.3      | משך זמן לטעינת דף ב-Client מסוג Windows (I5, 16GB, Win11) יהיה עד 2 שניות (תוך נטרול זמני התקשורת בצד ה-Client בלבד)  | M2         |
| 1.6        | <b>אחסון</b>  |            |
| 1.6.1      | האזור האישי יאוחסן בשני אתרים לפחות לצורך שרידות וגיבוי, בתצורת Active-Active   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 1.7        | <b>מערכת ניהול התוכן</b>  |            |
| 1.7.1      | האזור האישי יכיל מערכת ניהול תוכן, אשר תאפשר להעלות ו/או להוריד ו/או לשנות את כל דבר שמוצג בצד ה-Client   | M2         |
| 1.7.2      | מערכת ניהול התוכן תאפשר שליטה מלאה בכל תכני, עיצובי ורכיבי האזור האישי כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> <li>- הטקסטים, כל הצבעים, כל התמונות וסרטוני הוידאו, כל הודעות השגיאה וכל שינוי לוגואים</li> <li>- טעינת מבזקים ותיוג הקבוצה אליהם הם ישלחו לרבות הגדרת שעת המשלוח</li> <li>- צפיה בפרטי משתמש</li> <li>- טעינת תקנונים והגדרתם האם הלקוח נדרש לחתום עליהם מחדש או להציג אותם לידיעה או לא לעשות שום דבר איתם למשתמשים הקיימים</li> <li>- הגדרת עולם תוכן חדש</li> <li>- שינוי שם של עולם תוכן (עריכת שם העולם)</li> <li>- הפיכת עולם תוכן לפעיל / לא פעיל</li> <li>- צפיה בלוג פעילות</li> </ul> | M2         |
| 1.7.3      | מערכת ניהול התוכן תאפשר הוספה של עמודי תוכן, מידע, לינקים ותמונות לכל עולם תוכן, ללא מגבלה, ללא הגבלה, כולל עדכון תבניות מוכנות מראש באופן ידידותי ופשוט למשתמש   | M1         |
| 1.7.4      | מערכת ניהול התוכן תאפשר עריכה נוחה של שינויים בדפים קיימים דרך ממשקים ידידותיים אשר אינם דורשים כל ידע טכני   | M2         |
| 1.7.5      | כל טקסט / תמונה / לינק / קובץ המועלה לאזור האישי יהיה בר שינוי במערכת ניהול התוכן   | M2         |
| 1.7.6      | טופולוגית המערכת תבצע הפרדה בשרתים, בין: <ul style="list-style-type: none"> <li>- מערכת ניהול התוכן וממשק העריכה של מערכת ניהול התוכן</li> <li>- ה-Frontend אליו פונים המשתמשים</li> <li>- ה-Backend</li> </ul>   | M2         |
| 1.7.7      | מערכת ניהול התוכן תאפשר עדכון תוכן ברמה מקצועית ללא צורך בכתיבת קוד   | M1         |
| 1.7.8      | שפת התצוגה של מערכת ניהול התוכן תהיה בעברית   | M1         |
| 1.7.9      | הגישה אל מערכת ניהול התוכן תהיה מאובטחת ומוצפנת ותדרוש הזדהות באמצעות שם לקוח וסיסמא מורכבת, כולל מדיניות עדכון סיסמאות   | M2         |
| 1.7.10     | מערכת ניהול התוכן תאפשר להגדיר דפים לא לפרסום - דפים אלו לא יוצגו בכל דרך שהיא ברחבי הרשת   | M2         |
| 1.7.11     | מערכת ניהול התוכן תכיל לוגים אשר יתעדו כל שינוי במערכת  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| 1.7.12     | מערכת ניהול התוכן תשמור עבור כל שינוי תוכן, נתונים כדוגמת הגורם העורך, מועד העריכה, מאפייני העריכה   | M2         |
| 1.7.13     | המידע אותו תתעד המערכת לא יהיה ניתן בשום מקרה לשינוי או מחיקה  | M2         |
| 1.7.14     | מערכת ניהול התוכן תאפשר להגדיר עבור כל תוכן זמני עלייה וירידה מהאזור האישי (תאריך ושעה) אשר יפעלו באופן מתוזמן אוטומטי   | M2         |
| 1.7.15     | מערכת ניהול התוכן תאפשר העלאת גרסאות של האזור האישי בכל השפות הנתמכות  | M2         |
| 1.7.16     | מערכת ניהול התוכן תאפשר צפייה מוקדמת טרם פרסום דף באזור האישי  | M2         |
| 1.7.17     | מערכת ניהול התוכן תאפשר יצירה של PopUp ים בהתאם לצרכי המזמינה  | M2         |
| 1.7.18     | מערכת ניהול התוכן תאפשר להגדיר את המשתמשים עבורם יופיע ה-PopUp   | M2         |
| 1.7.19     | מערכת ניהול התוכן תאפשר לתזמן כל PopUp (תאריך ושעה - גם לגבי העלאה וגם לגבי סיום הצגה)   | M2         |
| 1.7.20     | מערכת ניהול התוכן תאפשר עריכה של תפריט לרבות הגדרה של נושאים להצגה בכל תפריט   | M2         |
| 1.7.21     | מערכת ניהול התוכן תאפשר שינוי של סדר תצוגת הרכיבים באזור האישי   | M2         |
| <b>1.8</b> | <b>מנוע חיפוש</b>  |            |
| 1.8.1      | החיפוש באזור האישי יציג תוצאות מכל התכנים והמידע הקיימים באזור האישי   | M2         |
| 1.8.2      | מנוע החיפוש יבצע השלמה אוטומטית של טקסטים על פי רלוונטיות  | M2         |
| 1.8.3      | מנוע החיפוש יתמוך בהמלצות לתיקון אוטומטי של הקלדה שגויה בשורת החיפוש   | M2         |
| 1.8.4      | במידה והחיפוש לא הניב תוצאות, יופיע כיתוב ברור על המסך המציין כי לא נמצאו תוצאות לחיפוש  | M2         |
| <b>1.9</b> | <b>הרשמה לאזור האישי</b>   |            |
| 1.9.1      | לכל לקוח יוגדר באופן אוטומטי אזור אישי שאינו פעיל, אליו הוא ייכנס באחת מהשיטות: <ul style="list-style-type: none"> <li>- הקלדת מספר ת.ז. וקבלת קוד חד פעמי אל מספר הטלפון הנייד ו/או לדוא"ל המוגדר במערכת ו/או בהודעה קולית</li> <li>- הקלדת מספר ת.ז. וסיסמה</li> <li>- כניסה באמצעות ההזדהות הממשלתית</li> <li>- כניסה באמצעות OpenId</li> </ul> | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה  | מספר דרישה  |
|------------|---|-------------|
| M2         | על מנת לבצע שימוש באזור האישי המערכת תדרוש מהלקוח לבצע רישום חד פעמי לאזור האישי תוך הקלדת פרטים אישיים כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., מספר טלפון נייד, דוא"ל וסיסמה ואימות סיסמה  | 1.9.2       |
| M2         | דוא"ל אישור רישום לאזור אישי יישלח לתיבת הדואר של הלקוח לבדיקת תקינות תיבת הדוא"ל וכמסרון לנייד לצורך בדיקת תקינות המספר הנייד.<br>הלקוח יתבקש להקיש על הלינק שצורף לדוא"ל לצורך אימות הדוא"ל ולהזין את קוד האימות שיישלח למכשיר הטלפון הנייד לאימות מספר הטלפון הנייד - הלקוח יאמת את הדוא"ל ויקיש את הקוד <b>כחלק מתהליך הרישום</b> | 1.9.3       |
| M2         | על הלקוח יהיה לאשר חד פעמית את התקנון בעת הרישום לאזור האישי, אלא אם כן יתעורר בעתיד הצורך להחתים מחדש את המשתמשים על גירסת תקנון עדכנית  | 1.9.4       |
| M2         | המערכת תדרוש כחלק מתהליך ההרשמה אישור של תקנונים ע"י המשתמש, בין היתר לצרכים משפטיים - המערכת תשמור את גרסת התקנון אותה הלקוח אישר וכן את תאריך האישור, שעת האישור ואת מקור האישור כדוגמת מכשיר נייד / ניח ואת סוגו   | 1.9.5       |
| M2         | המערכת לא תאפשר את סיום תהליך ההרשמה ללא אישור התקנון   | 1.9.6       |
| M2         | במקרים בהם לא תהיה השלמה של תהליך הרישום, החשבון לא יוקם  | 1.9.7       |
| M2         | רק לקוח שרשום בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי יוכל להירשם לאזור האישי   | 1.9.8       |
| M2         | הלקוח יידרש להגדיר סיסמה ראשונית בשלב הרישום למערכת   | 1.9.9       |
| M2         | כל לקוח אשר ירשם לאזור האישי, ישויד גם למועדון התושבים לצורך קבלת הטבות (שני שדות שונים בבסיס הנתונים רישום לאזור אישי ורישום למועדון תושבים) - בעת הרישום יוכל הלקוח לסמן "לא מעוניין בקבלת הטבות" ואז ירשם רק בשדה רישום לאזור אישי   | 1.9.10      |
| M2         | כל אחד מבני הזוג יידרש לבצע רישום לאזור האישי ו/או למועדון התושבים. יחד עם זאת, שני בני הזוג יוכלו לראות את ילדיהם ולבצע פעולות עבורם כדוגמת רישום לכיתה א' - במקרה זה ההורה האחד יוכל לראות את הפעילות של ההורה השני   | 1.9.11      |
| M2         | כחלק מתהליך הרישום, הלקוח יוכל לקבוע העדפות ותחומי עניין בהם הוא מעוניין לקבל עדכונים   | 1.9.12      |
|            | <b>התחברות והזדהות למערכת</b>   | <b>1.10</b> |
| M1         | <b>המערכת תאפשר להתחבר לאזור האישי רק לאחר תהליך הזדהות באחת מהשיטות הבאות:</b><br>- הקלדת מספר ת.ז. וקבלת קוד חד פעמי אל מספר הטלפון הנייד ו/או לדוא"ל המוגדר במערכת ו/או בהודעה קולית   | 1.10.1      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה   | הדרישה   | רמת הדרישה |
|--------------|--|------------|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- הקלדת מספר ת.ז. וסיסמה</li> <li>- כניסה באמצעות ההזדהות הממשלתית</li> <li>- כניסה באמצעות OpenId</li> </ul>   |            |
| .1.10.2      | ההזדהות של המשתמשים תתבצע אל מול בסיס נתוני הלקוחות הרשותי   | M2         |
| .1.10.3      | משתמשים להם לא מוגדר במערכת מספר טלפון נייד לא יוכלו להיכנס למערכת באמצעות קוד חד פעמי אלא רק באמצעות דוא"ל באם קיים להם - באם המספר הנייד והדוא"ל אינם תקינים ו/או אינם מוגדרים, הלקוח לא יוכל לבצע שימוש באזור האישי   | M2         |
| .1.10.4      | משתמשים בעלי טלפון כשר (מכשירים אשר אינם יכולים לקבל SMS), יגדירו בתהליך ההתחברות שהם מעוניינים לקבל את הקוד התחברות בהודעה קולית לטלפון הכשר ובעת חיבור המערכת תשלח להם קוד בהודעה קולית  | M2         |
| .1.10.5      | הקשת מספר ת.ז. ו/או קוד שנשלח אליהם ו/או סיסמה שגויים מעל ל-3 פעמים תדרוש שימוש במנגנון Captcha לצורך אימות שלא מדובר ברובוט   | M2         |
| .1.10.6      | המערכת תאפשר שימוש בלחצן שכחתי סיסמה, אשר ישלח קישור לאיפוס הסיסמה אל הדוא"ל שהוגדר בשלב הרישום למערכת - לחיצה על הקישור תפנה את הלקוח לדף החלפת סיסמה לצורך בחירת סיסמה חדשה  | M2         |
| .1.10.7      | לאחר תהליך איפוס סיסמה, המערכת תעביר את הלקוח לביצוע התחברות והזדהות מחדש  | M2         |
| .1.10.8      | כל ניסיון התחברות (מוצלח / לא מוצלח), יירשם בלוג הניתן לצפייה ולהבנה בצורה פשוטה על ידי מנהל המערכת, לצורך ניטור ומעקב   | M2         |
| .1.10.9      | לצורך קבלת מידע שיוגדר כרגיש כדוגמת חובות הפונה למזמינה, הלקוח יידרש לבצע הזדהות חזקה באמצעות אחת מ-3 השיטות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> <li>- תאריך הנפקת ת.ז. - 8 ספרות</li> <li>- מספר כרטיס אשראי - 16 ספרות + תאריך תוקף</li> <li>- מספר נכס ארנונה - מספר נכס ארנונה הרשום על שמו</li> </ul> | M2         |
| .1.10.10     | האזור האישי ינתק את הלקוח לאחר פרק זמן שיוגדר על ידי המזמינה, כדוגמת 30 דקות, בהן הלקוח לא ביצע פעילות באזור האישי - לצורך המשך ביצוע פעולות באזור האישי, יידרש הלקוח להתחבר מחדש  | M2         |
| .1.10.11     | האזור האישי יכלול כפתור "יציאה" (מהמערכת) - לחיצה על כפתור "יציאה" תנתק את הלקוח מהמערכת   | M2         |
| <b>.1.11</b> | <b>רישום לקבלת הודעות, התראות ותזכורות</b>   |            |
| .1.11.1      | הלקוח יוכל להירשם לקבלת הודעות, התראות ותזכורות  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה   | הדרישה   | רמת הדרישה |
|--------------|--|------------|
|              | באמצעות מסרונים, WhatsApp, הודעות דוא"ל וניוזלטר   |            |
| .1.11.2      | הלקוח יוכל לבחור את דרך קבלת ההודעות הטובה עבורו כדוגמת מסרונים, הודעות דוא"ל ו-WhatsApp   | M2         |
| .1.11.3      | הלקוח יוכל לבחור ולעדכן בכל עת את ערוצי התקשורת המועדפים עליו, מבין מגוון ערוצי הדיוור כדוגמת SMS / דוא"ל / WhatsApp / טלפון / הודעה קולית   | M2         |
| <b>.1.12</b> | <b>ניהול תקנונים</b>   |            |
| .1.12.1      | האזור האישי ישמור לוג תיעוד עבור אישור חד פעמי של תקנון ע"י המשתמש, בין היתר לצרכים משפטיים - המערכת תשמור את גרסת התקנון אותה הלקוח אישר  | M2         |
| .1.12.2      | המערכת תאפשר הפיכת תקנון ללא פעיל והוספת תקנון עדכני - לכל תקנון יוגדר מספר גרסת תקנון   | M2         |
| .1.12.3      | המערכת תאפשר הגדרת תקנון שכלל המשתמשים חייבים לאשר מחדש ו/או תקנון שיוצג מחדש לידיעה ו/או תקנון שישלח בדוא"ל לידיעת כלל המשתמשים ו/או תקנון שלא נדרש לחתום עליו מחדש                   | M2         |
| <b>.1.13</b> | <b>עמודי האזור האישי</b>   |            |
| .1.13.1      | עמודי האזור האישי יעוצבו לשביעות רצון המזמינה  | M2         |
| .1.13.2      | האזור האישי יהיה מכוון משתמש, ישלב חוויית לקוח מתקדמת ואחידה, התואמת את הזהות המיתוגית של המזמינה  | M2         |
| .1.13.3      | המציע יאפיין את חוויית הלקוח (UX) וממשק הלקוח (UI) לרבות קונספט עיצוב כללי בעל ממשק לקוח נוח, ידידותי ומתקדם למשתמש, בהתאם לספר המותג של המזמינה ו/או הנחיות אשר יינתנו על ידי המזמינה | M2         |
| .1.13.4      | המציע הזוכה מתחייב להקים את האתר לפי האפיון העיצובי (UI) אותו הוא יציע ואשר יתקבל על ידי המזמינה או בהתאם לאפיון עיצובי שיתקבל מספק צד שלישי   | M2         |
| .1.13.5      | המציע יספק ספר מותג של האזור האישי, אשר יכיל את כלל המידע העיצובי כדוגמת הפונטים בהם מתבצע שימוש, גודל פונטים בהם מתבצע שימוש בכל שלב וקודי צבעים בכל עולם תוכן                        | M2         |
| .1.13.6      | המציע יספק את כלל החומרים הנדרשים לרבות תמונות ואייקונים בכל הגדלים הנדרשים ובכל הרזולוציות הנדרשות  | M2         |
| .1.13.7      | לאחר ביצוע כניסה תקינה לאזור האישי יוצג ללקוח עמוד הבית של האזור האישי אשר ממנו ניתן יהיה לעבור לעולמות התוכן השונים כדוגמת גביה, וטרינריה ורישוי עסקים                                | M2         |
| .1.13.8      | האזור האישי יציג בכניסה אליו הודעה מותאמת ללקוח כדוגמת "בוקר טוב / צהרים טובים / ערב טוב / לילה טוב מר / גב' פלמוני אלמוני"  | M2         |
| .1.13.9      | האזור האישי יתמוך ב-3 רמות הזדהות  | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ללא צורך בהזדהות - צפיה בכל עולמות התוכן, ללא הצגת מידע אישי</li> <li>- מסך התחברות - בכל מקום בו יבקש הלקוח לקבל מידע אישי, יקפוץ מסך ההתחברות (באם הלקוח לא הזדהה כבר)</li> <li>- אימות הזדהות (רמת הזדהות גבוהה) - באם המבקש ינסה להיכנס לאזור הדורש רמת הזדהות גבוהה, יקפוץ מסך ההזדהות הגבוהה (באם הלקוח עדיין לא הזדהה בהזדהות זו) - רמת הזדהות גבוהה תהיה תקפה לתקופה אותה תגדיר הרשות</li> </ul>  |            |
| 1.13.10    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- דף הבית של האזור האישי יכלול אזור מידע כללי כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> <li>- קישורים לדפי מידע - הן באתר הרשות והן דפי מידע אשר יהיו זמינים רק למשתמשי האזור האישי</li> <li>- גלריות מידע - כדוגמת אירועים מתוכננים</li> <li>- טיזרים - PopUp ימים שיווקיים</li> </ul> </li> </ul>  | M2         |
| 1.13.11    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- לאחר ביצוע הזדהות, יוצג מידע אישי כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> <li>- פרטים אישיים של הלקוח לרבות יכולת שינוי פרטים כדוגמת כתובת ומספר טלפון סלולרי</li> <li>- מידע אישי - מידע הקיים אודות הלקוח במערכות המידע השונות בהתאם לפירוט הממשקים מטה</li> <li>- התרעות פרסונליות בהתאם ללקוח - כדוגמת מידע על הצורך לרישום הילד לגן הילדים או תשלום שובר ארנונה</li> <li>- טפסים מותאמים אישית ללקוח - השלמת מילויים על ידי הלקוח תפתח קריאה במערכות המידע הרשותיות השונות כדוגמת מערכות ה-CRM והגביה הרשותית</li> <li>- ביטול רישום לאזור האישי, לרבות מחיקת החשבון וכל המידע המצוי בו</li> <li>- עדכון פרטים אישיים</li> <li>- שינוי / הוספת תחומי עניין והעדפות</li> <li>- יצירת קשר עם כל אחת מיחידות המזמינה</li> <li>- ביצוע תשלומים</li> <li>- הגשת בקשות</li> </ul> </li> </ul> |            |
| 1.13.12    | האזור האישי יכיל בנוסף לעמוד הבית תבניות כדוגמת עמוד מידע, עמודי שירות, עמוד אירוע, PopUp, הרשמה ותקנונים  | M2         |
| 1.13.13    | כל שירות אשר יוקם באמצעות ממשק יקבל את ה-Look and Feel של המזמינה  | M2         |
| 1.13.14    | השירותים באזור האישי יוצגו בהתאם לעיצוב אשר יאושר על ידי הרשות   | M2         |
| 1.13.15    | המערכת לא תאפשר לעדכן ת.ז. ושם פרטי ומשפחה שמקורם הוא מרשם התושבים   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה |
|------------|--|------------|
| M2         | הלקוח יוכל להסיר כל העדפה אישית אותה בחר בנפרד ומכולן יחד - ההסרה תמנע שליחה של הודעות ללקוח בגין הנושאים שהוסרו | .1.13.16   |
| M2         | הלקוח יוכל לבקש חסימה גורפת של כל ההודעות למעט הודעות שירות כדוגמת הודעות של מוקד התושבים                        | .1.13.17   |
| M2         | האזור האישי יציג תאריך ושעה נוכחיים ומועד ההתחברות האחרון שבוצע על ידי הלקוח למערכת                              | .1.13.18   |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 2. אזור אישי - ממשקים (כלולים בהקמת המערכת)

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| <b>2.1</b> | <b>תוכן עניינים</b>  |            |
| 2.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים :<br>2.1 תוכן עניינים<br>2.2 דרישות כלליות<br>2.3 ממשק אזור אישי < מערכת ניהול תכנים (CMS)<br>2.4 ממשק אזור אישי < מערכת ניהול קשרי לקוחות<br>2.5 ממשק אזור אישי < בסיס נתונים לקוחות רשותי מרכזי<br>2.6 ממשק אזור אישי < מערכת משלוח SMS<br>2.7 ממשק אזור אישי < מערכת זימון פגישות<br>2.8 ממשק אזור אישי < מערכת גבייה עירונית<br>2.9 ממשק אזור אישי < מערכת חינוך עירוני<br>2.10 ממשק אזור אישי < מערכת וטרינריה | I          |
| <b>2.2</b> | <b>דרישות כלליות</b>   |            |
| 2.2.1      | המערכת תכיל יכולת עבודה על כלל סוגי הממשקים לרבות APIים דו-כיווני ב-Online אל מול מערכות מידע רשותיות  | M2         |
| 2.2.2      | כלל המידע המגיע מכלל מערכות המידע הרשותיות, יגיע ב-Online תוך שימוש בממשקי API ולא יישמר במערכת האזור האישי  | M2         |
| <b>2.3</b> | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת ניהול תכנים (CMS)</b>   |            |
| 2.3.1      | האזור האישי יכיל ממשק למערכת ניהול תכנים (CMS), אשר יאפשר עדכון כל הטקסטים, צבעים, לוגואים ושאר תכנים ביישום השולחני וביישומון המובייל   | M2         |
| <b>2.4</b> | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת ניהול קשרי לקוחות</b>   |            |
| 2.4.1      | האזור האישי יכיל ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות אשר יאפשר ללקוח צפייה בכלל הפניות אותן פתח מול המזמינה לרבות הצגה של פרטים אודות הפניה כדוגמת נושא הפניה, מועד הפניה, סטטוס הטיפול ומועד סגירת הטיפול ככל והטיפול הסתיים  | M2         |
| 2.4.2      | במקרה בהם נשלחה תמונה / מסמך כחלק מהפניה, תוצג התמונה / מסמך בפרטי הפניה, כמו כן תוצג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול  | M2         |
| 2.4.3      | הממשק יאפשר ללקוח לצפות בסקרים אותם מילא   | M2         |
| 2.4.4      | האזור האישי יאפשר פתיחת פניה לכל אחת מיחידות המזמינה באמצעות טופס מקוון, אשר פרטי הפונה ימולאו בו בצורה אוטומטית   | M2         |
| <b>2.5</b> | <b>ממשק אזור אישי &lt; בסיס נתונים לקוחות רשותי מרכזי</b>  |            |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 2.5.1      | האזור האישי יכול ממשק לבסיס נתוני לקוחות רשותי אשר יאפשר ללקוח לצפות בפרטיו האישיים כדוגמת מספר תעודת הזהות, שם מלא (שם פרטי, שם אמצעי, שם משפחה), שם כינוי, כתובת מגורים, מצב משפחתי, פרטי הילדים (כולל שם ותעודת זהות) ופרטי בן/בת הזוג (כולל שם ותעודת זהות) | M2         |
| 2.5.2      | ת.ז. ושמות הילדים עד גיל 18 יוצגו על גבי המסך כקישור, אשר הקשה עליהם תעביר את הלקוח למידע על ילדיו  | M2         |
| 2.5.3      | הממשק יהיה דו-כיווני ויאפשר ללקוח לעדכן את פרטי ההתקשרות שלו כדוגמת טלפון נייד, טלפון משרד, כתובת דוא"ל, כתובת למכתבים ושיטת התקשרות המועדפת (SMS, דוא"ל, מכתב, Push Notification, WhatsApp)  | M2         |
| 2.6        | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת משלוח SMSים</b>  |            |
| 2.6.1      | האזור האישי יכול ממשק אל ספק ה-SMSים באמצעותו המזמינה שולחת עדכוני SMS  | M2         |
| 2.6.2      | הממשק יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:<br>- חסימה לקבלת הודעות שיווקיות בקבוצות עניין - חלקן או כולן  | M2         |
| 2.7        | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת זימון פגישות</b>   |            |
| 2.7.1      | האזור האישי יכול ממשק למערכת זימון תורים אשר יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:<br>- זימון פגישה<br>- ביטול פגישה<br>- שינוי מועד פגישה<br>- צפייה בפגישות אותם תיאום   | M2         |
| 2.8        | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת גבייה עירונית</b>  |            |
| 2.8.1      | האזור האישי יכול ממשק למערכת הגבייה העירונית אשר יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:<br>- צפייה בפירוט החיובים בכל יחידות הרשות כדוגמת ארנונה - נכסים, שילוט, חינוך, הנדסה, רישוי עסקים, וטרינריה, חניה וחוגים<br>- הגשת מגוון בקשות                                     | M2         |
| 2.8.2      | הממשק יאפשר ללקוח צפייה בפירוט ההנחות, חובות, יתרות ופטורים אשר קיימים במערכת   | M2         |
| 2.8.3      | הממשק יאפשר ללקוח צפייה בכלל הנכסים הרשומים על שמו לרבות כלל המידע עליהם כדוגמת גודלם, סיווגם ומיקומם   | M2         |
| 2.9        | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת חינוך עירוני</b>   |            |
| 2.9.1      | האזור האישי יכול ממשק למערכת החינוך העירונית אשר יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה   |
|------------|--|--------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- צפייה בפרטי השיבוץ של כלל הילדים במשפחה למוסדות החינוך וגני הילדים</li> <li>- הגשת בקשת שיבוץ מחדש</li> </ul>   |              |
|            | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת וטרינריה</b>  | <b>.2.10</b> |
| M2         | <p>האזור האישי יכיל ממשק למערכת הוטרינריה אשר יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- הצגה של רשימת בעלי החיים אשר רשומים על שמו במערכת</li> <li>- הצגה ללקוח של התשלומים אשר בוצעו בגין בעלי החיים אשר רשומים על שמו במערכת</li> <li>- הצגה ללקוח את החיסונים אשר בוצעו לבעלי החיים אשר רשומים על שמו במערכת ואת תוקפם</li> <li>- התרעה ללקוח על רישוי וחיסונים אשר עומדים לפוג תוקף</li> </ul> | .2.10.1      |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

### 3. אזור אישי - ממשקים (שאינם כלולים בהקמת המערכת)

| מספר דרישה | הדרישה  | רמת הדרישה |
|------------|---|------------|
| 3.1        | <b>תוכן עניינים</b>   |            |
| 3.1.1      | פרק זה כולל את הסעיפים הבאים:<br>3.1 תוכן עניינים<br>3.2 ממשק אזור אישי < מערכת לניהול ועדה<br>3.3 ממשק אזור אישי < מערכת פיקוח עירוני<br>3.4 ממשק אזור אישי < Message Bus  | I          |
| 3.2        | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת לניהול ועדה</b>  |            |
| 3.2.1      | האזור האישי יכיל ממשק למערכת לניהול ועדה אשר יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:<br>- הצגה ללקוח של כלל הנכסים המשויכים ללקוח לרבות המידע הקיים בגינם כדוגמת גודלם, סיווגם ומיקומם<br>- הצגה ללקוח שלפרוט של כלל הבקשות להיתרי בנייה את בגין כלל הנכסים המשויכים למשתמש<br>- צפיה בסטטוס בקשה להיתר בניה והחלטות אשר ניתנו בגין הנכסים<br>- ביצוע מגוון תשלומים לוועדה<br>- הצגה ללקוח של הודעות רלוונטיות מהוועדה כדוגמת תוכניות בהפקדה אשר משפיעות על הלקוח בהתאם לרשימת נכסיו | M2         |
| 3.3        | <b>ממשק אזור אישי &lt; מערכת פיקוח עירוני</b>   |            |
| 3.3.1      | האזור האישי יכיל ממשק למערכת פיקוח עירוני אשר יאפשר ללקוח פעולות כדוגמת:<br>- הצגה ללקוח של דוחות החניה הרלוונטיים עבורו לרבות הצגה של תמונות ומידע המקושרים לדו"ח<br>- תשלום דוחות חניה<br>- הגשת ערר על דוח<br>- סטטוס הערר שהוגש והמענה לערר שהוגש<br>- הגשת בקשה להישפט   | M2         |
| 3.4        | <b>ממשק אזור אישי &lt; Message Bus</b>  |            |
| 3.4.1      | - פתיחת / עדכון / שליפת פרטי פניה כדוגמת מספר פניה, קטגוריה, נושא ותת נושא של הפניה, פרטי הפונה, תיאור הפניה, מועד הפניה, קבצים מצורפים לפניה, סטטוס, שיוך לגורם מטפל ומיקום (כתובת / אתר) הפניה  | M2         |
| 3.4.2      | - פתיחת / עדכון / שליפת החיובים בכל יחידות הרשות כדוגמת   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| רמת הדרישה | הדרישה   | מספר דרישה |
|------------|--|------------|
|            | ארנונה - נכסים, שילוט, חינוך, הנדסה, רישוי עסקים, וטרינריה, חניה וחוגים  |            |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת הנחות לרבות כלל המידע אודות ההנחה כדוגמת מספר משלם, אחוז ההנחה, סוג ההנחה, טווח תאריכים  | .3.4.3     |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת חובות לרבות כלל המידע אודות החוב כדוגמת סוג חוב, תאריך חוב, סכום חוב, הצמדות   | .3.4.4     |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת פטור לרבות כלל המידע אודות הפטור כדוגמת תאריך אישור הפטור, סוג הפטור   | .3.4.5     |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת פרטי נכס/ים של משלם כדוגמת מספר משלם, מספר תעודת זהות, שם פרטי, שם משפחה, כתובת המשלם, טלפון, דוא"ל, מספר נכס, מספר מונה מים, כתובת הנכס וסוג הנכס   | .3.4.6     |
| M2         | - שליפת כמות נכסים לפי מספר תעודת זהות או משלם   | .3.4.7     |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת נתוני שלט כולל כלל המידע אודות השלט כדוגמת גודל וסכום לתשלום   | .3.4.8     |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת שוברים כולל כלל המידע אודות השובר כדוגמת מספר ספח, סוג ספח, תאריך אחרון לתשלום, סכום לתשלום, סטטוס התשלום  | .3.4.9     |
| M2         | - שליפת קבלה / אישור תשלום   | .3.4.10    |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת הוראת קבע כולל כלל המידע אודות הוראת הקבע כדוגמת מספר משלם, מספרי נכסים, קוד סימון חיוב, טוקן, מספר תשלומים, מספר זהות של בעל הכרטיס, תוקף כרטיס, משפחה בעל כרטיס, פרטי בעל כרטיס, טלפון בעל כרטיס, מקור | .3.4.11    |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת קשרי משפחה כולל כלל המידע כדוגמת פרטי האב, פרטי האם, פרטי הילדים (שם פרטי, שם משפחה, סוג הקשר ת.ז., כתובת)   | .3.4.12    |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת פרטי דו"ח כולל כלל המידע אודות הדו"ח כדוגמת מספר דו"ח, סוג הדו"ח, סוג העבירה, מיקום העבירה, תאריך יצירת הדו"ח, שעת יצירת הדו"ח, מספר רכב, סכום לתשלום, סטטוס   | .3.4.13    |
| M2         | - שליפת נכסים פעילים לפי גוש, חלקה ותת חלקה כדוגמת כתובת, מספר נכס, מספר משלם  | .3.4.14    |
| M2         | - בדיקת זכאות לאישור תושב כדוגמת ת.ז., שם פרטי, שם משפחה וזכאות  | .3.4.15    |
| M2         | - פתיחת / עדכון / שליפת מצב חשבון כולל כל המידע לגבי התנועות בחשבון כדוגמת סוג שירות, תיאור, חיובים, תשלומים ויתרה לכל סוג שירות   | .3.4.16    |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

| מספר דרישה | הדרישה   | רמת הדרישה |
|------------|--|------------|
| .3.4.17    | - פתיחת / עדכון / שליפת <b>תנועה כספית</b> כדוגמת פעולה, סוג תשלום, תאריך תשלום, סכום חובה, סכום זכות, קוד הסדר, סה"כ חיוב, סה"כ זיכוי, ריבית, הצמדה, סה"כ | M2         |
| .3.4.18    | - פתיחת / עדכון / שליפת <b>פרטי השיבוץ</b> של כלל הילדים במשפחה למוסדות החינוך וגני הילדים   | M2         |
| .3.4.19    | - פתיחת / עדכון / שליפת <b>פרטי לקוח</b> כדוגמת ת.ז., טלפון, דוא"ל, כתובת מגורים   | M2         |
| .3.4.20    | - פתיחת / עדכון / שליפת <b>פרטי תלמיד</b> כולל כלל המידע אודות התלמיד כדוגמת שם התלמיד, ת.ז., כתובת  | M2         |
| .3.4.21    | - פתיחת / עדכון / שליפת <b>פרטי מוסד חינוכי</b> כדוגמת סמל מוסד, כמות תלמידים, כמות כיתות  | M2         |
| .3.4.22    | - פתיחת / עדכון / שליפת <b>נתוני רישום תלמיד למוסד חינוכי</b> כדוגמת שם התלמיד, שנת לימודים, מסגרת חינוכית, כיתה במוסד                                     | M2         |
| .3.4.23    | - ביצוע תשלומים  | M2         |
| .3.4.24    | - פתיחת / עדכון / שליפת הרשאות לקבלת עדכונים ב-SMS   | M2         |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**עיריית שדרות**  
**מכרז פומבי מספר 01/2025**

**הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי**  
**לקוחות, בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי**  
**ואזור אישי לתושב**



**מסמך ג' - חוזה**

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

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

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

שם הקובץ: 16\_12\_2024 עיריית שדרות - מערכת ניהול קשרי לקוחות  
בסיס נתוני לקוחות רשותי ואזור אישי לתושב - הזמנה  
להציע הצעות  
גרסה: 1.00  
תאריך: 3 מרץ, 2025  
מספר דפים כולל: 194

|            |  |
|------------|--|
| לא למחוק:  | שם המכרז:  |
| שם המערכת: | הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות, בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישי לתושב |
| שם הלקוח:  | מערכת ניהול קשרי לקוחות, בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישי לתושב              |
| מספר מכרז: | עיריית שדרות<br>01/2025  |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**מסמך ג' - חוזה**  
**הסכם התקשרות**

אשר נערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_

**בין:**

עיריית שדרות, ח.פ. \_\_\_\_\_

מרחוב \_\_\_\_\_

(להלן: "הרשות" ו/או "המזמינה")

**מצד אחד**

**לבין:**

\_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_

מרחוב \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

**מצד שני**

**והואיל** והמזמינה מעוניינת להתקין מערכת הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב (להלן: "המערכת").

**והואיל** ולצורך הפרויקט המזמינה מעוניינת לשכור את שירותיו של הספק עבור הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב בעלת יכולות כמפורט בהסכם זה, הכוללת את השירותים הנדרשים והמפורטים במסמכי המכרז שהעתקיהם מצורפים להסכם זה כנספח א' (להלן: "השירותים").

**והואיל** ולצורך כך פרסמה המזמינה מכרז מס' 01/2025 להקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב העתק מסמכי המכרז מצורפים להסכם זה כנספח א' ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

**והואיל** והצעת הספק קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר ומשכאן זכתה במכרז; העתק מסמכי הצעת הספק מצורפים להסכם זה כנספח ב' ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

**והואיל** והספק הינו בעל מומחיות, ידע וניסיון רב בכל הנוגע להקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב כאמור, והוא עוסק באספקת שירותים מקצועיים מהסוג הנדרש ובהיקף הנדרש בהסכם זה;

**והואיל** והמזמינה, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו של הספק, כאמור בהסכם זה, מעוניינת לקבל מהספק, והספק מעוניין לספק שירותים מקצועיים מהסוג הנדרש ובהיקף הנדרש בהסכם זה;

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

**והואיל** וברצון הצדדים להעלות את תנאי ההתקשרות ותנאי אספקת הפרויקט על הכתב, כהסדר סופי הממצה את מהות היחסים בין הצדדים כפי שסוכמו ביניהם וכפי שיחולו בכל תקופת ההתקשרות על-פי הסכם זה;

**והואיל** וועדת מכרזים של המזמינה, בהחלטתה מיום \_\_\_\_\_, המליצה לקבל את הצעתו של הספק והמלצת ועדת המכרזים, התקבלה בכפוף לעמידת הספק בהוראות הסכם זה והוראות כל דין.

## **לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

### **1. מבוא וכוותרות**

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

### **2. נספחים**

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

### **3. מונחים**

בחוזה זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:

- 3.1. "המכרז" - מכרז מספר 01/2025 להקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח לתושב.
- 3.2. "מסמכי המכרז" - כל מסמכי המכרז, על צורפותיו, ולרבות חוזה זה.
- 3.3. "תנאי המכרז" - כל התנאים שפורטו במסמכי המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



- 3.4. "המפקח" - מנהל מערכות המידע מטעם המזמינה או כל אדם אחר שימונה על ידי המזמינה בכתב לנהל, לתאם ולפקח על ביצוע השירות על ידי הספק בהתאם לאמור בחוזה זה.
- 3.5. "התוכנות" - השרות והמערכת אותן התחייב הספק לספק על פי המכרז ותנאי המכרז, בהתאם למפרטים במכרז.
- 3.6. "המפרטים" - המפרט הטכני המצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז.
- 3.7. "המנהל" - נציג המזמינה שהוסמך על ידי המזמינה בכתב.

#### 4. תחילת מתן השירותים

- 4.1. מובהר ומוסכם, כי לאחר הודעת הזכייה והמצאת כל המסמכים והאישורים הנדרשים על פי הוראות המסמך, ועוד בטרם תחלנה העבודות נשוא הסכם זה, על הספק החובה והאחריות להציג בפני המנהל ו/או מי מטעמו את תכנית העבודה, אבני הדרך לביצוע לאישורו.
- 4.2. רק לאחר קבלת אישור המנהל ו/או מי מטעמו, הספק יהיה רשאי להתחיל במתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 4.3. יוער, כי במידה והספק לא יציג את כל האמור בסעיף ק' 4.1 וזאת עד 90 ימים מרגע הודעת הזכייה, לעירייה שמורה הזכות לבטל הסכם זה ואת זכייתו במכרז.
- 4.4. סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

#### 5. ההתקשרות למתן השירותים

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

#### 6. הצהרות הספק

הספק מאשר ומצהיר בזה כלפי המזמינה כדלקמן:

- 6.1. כי הינו מוסמך, על פי האמור במסמכי ההתאגדות שלו, לעסוק בכל הפעילויות הדרושות לביצוע התחייבויותיו עפ"י חוזה זה, ובהתאם לתנאי המכרז.
- 6.2. כי הוא עומד בכל תנאי הסף, המקצועיים והכלליים, והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במכרז וכי ימשיך לעמוד בהם עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 6.3.** כי הינו בעל הניסיון והידע המאפשרים לו לספק את השירותים הנדרשים על פי הוראות חוזה זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובחוזה זה ובמפרט השירותים בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 6.4.** כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או כל סיבה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ו/או פסק-דין.
- 6.5.** כי עומד לרשותו כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל ניסיון בעבודה עם המערכות המפורטות במפרט הטכני והמסוגל לספק הדרכה בהתקנת התוכנות ותמיכה והדרכה למזמינה.
- 6.6.** כי הוא מפעיל מוקד תמיכה ושירות ללקוחותיו רוכשי המערכות, וכי הוא מעסיק עובדים במספר מתאים לצורך הפעלת המוקד.
- 6.7.** כי הוא בעל זכויות היוצרים, וזכויות השימוש האחרות הגלומות במערכות וכי הוא זכאי לשווקן, להתקיין ולהתקשר בחוזה זה וכי יש בידיו את כל האישורים הדרושים להתקשר בחוזה זה וכי אין כל מניעה משפטית ו/או חוזית אחרת מכל סוג שהוא להתקשרותו בחוזה זה. סעיף זה הינו מתנאי היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך.
- 6.8.** כי אין בהתקשרותו על פי חוזה זה פגיעה בזכויות של צד שלישי כלשהו לרבות פגיעה בזכויות יוצרים, סימני מסחר ופטנטים, וכי לא הוגשה כנגדו או כנגד מי מספקי המשנה שלו תביעה כלשהי על הפרת זכויות יוצרי בתוכנות אשר יסופקו למזמינה במסגרת המכרז. הספק יודיע למזמינה במיידית על כל תביעה שתוגש כנגדו על הפרת זכויות יוצרים ו/או הפרת כל זכות אחרת בגין אספקת התוכנות נשוא חוזה זה והשימוש בהן.
- 6.9.** כי קיבל ובדק את כל המידע הרלוונטי והדרוש למתן השירותים; כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים; כי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות החוזה בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית; וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות הספק כמפורט בחוזה ו/או על מנת להטיל על המזמינה אחריות כלשהי.
- 6.10.** כי ידוע ומוכר לו מבנה המזמינה וצרכיה וכי השירות והמערכות המסופקות על ידו מותאמות לצורכי המזמינה בתחומים הרלוונטיים וכי הן נותנות מענה נאות לצורכי המזמינה.
- 6.11.** כי הוא וכל המועסקים על ידו הנם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין, לשם ביצוע העבודות נשוא הסכם זה, וכן כי אישורים אלה יישארו בתוקף במהלך כל תקופת ההסכם.
- 6.12.** כי יעמוד בדרישות רמת השירות המפורטת במסגרת המפרט הטכני ויספק מענה באיכות מקצועית מעולה, באיכות שלא תפחת מהדרישות המפורטות שם וברציפות בהתאם למועדי השירות הנדרשים.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 6.13.** כי יודיע המזמינה מיד על כל שינוי בזכויותיו במערכות ו/או על כל מניעה להמשך ההתקשרות ו/או על כל תביעה בגין הפרת זכויות יוצרים או פגיעה בסודות מסחריים הנוגעים לתוכנות ו/או למוצרים שיסופקו המזמינה לצורך השירות.
- 6.14.** כי הוא עומד בכל החוקים והתקנות המחייבות רשויות מוניציפאליות, לרבות הנחיות גנזך המדינה לשמירה על מסמכים אלקטרוניים.
- 6.15.** כי קרא את מסמכי המכרז ונספחיו וכי מסמכי המכרז ונספחיהם, תנאי המכרז ותנאי חוזה זה ידועים וברורים לו לאשורם וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש, על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועד שנקבע למסירתן.
- 6.16.** כי ביצוע השירות על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד עניינים או חשש כלשהו לניגוד עניינים, וכי הוא יימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להן נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שייקלע למצב של ניגוד עניינים. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים כאמור, יפנה הספק ללא כל דיחוי למנהל לקבלת הנחיות, ויפעל בהתאם להנחיות אלו.
- 6.17.** כי ישמור בסודיות כל מידע שיגיע אליו במהלך אספקת השירות על פי חוזה זה ועל פי מסמכי המכרז, ולא יעשה שימוש במידע כאמור אלא לצורך ביצוע השירות על פי חוזה זה. סעיף זה הינו מתנאיו היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך. התחייבות לשמירת סודיות, תחול גם על עובדים שיועסקו על ידי הספק ו/או קבלני משנה ו/או כל גורם אחר מטעמו. הספק מתחייב להחתימם על התחייבות לשמירת סודיות ולהמציא את כתב ההתחייבות למזמינה, על פי דרישתה.
- 6.18.** כי הוא אינו שלוח של המזמינה ואינו רשאי להתחייב בשמו בכל התחייבות שהיא.
- 6.19.** כי הבין את מלוא צרכי המזמינה ודרישותיה, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז; כי בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעויות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי החוזה, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלוונטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלוונטי לצורך מתן השירותים; כי לאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון הגיע למסקנה, כי אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, וכי התמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי החוזה, והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 6.20.** כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה מול המזמינה, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של כל קבלן משנה מטעמו (ככל שישנו וככל שיאושרו ע"י המזמינה), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעסיק וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לביצוע התחייבויותיו על-פי החוזה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 6.21.** כי הוא יודע שהשירות נשוא ההסכם יבוצע בהתאם למסגרת התקציבית המאושרת על-ידי המזמינה, וכפי שתאושר מראש ובכתב על-ידי המזמינה. כן מצהיר הספק כי ידוע לו שבכל חריגה מהמסגרת התקציבית ניתן יהיה לסיים את ההתקשרות עימו וכי בשום מקרה, הספק לא יעניק המזמינה שירות בהיקף כספי החורג מהמסגרת התקציבית המאושרת.
- 6.22.** הספק יקיים התייעצות עם המזמינה בכל העניינים הנוגעים לשירותים ויתאים, מעת לעת, את מתן השירותים שהוא נותן המזמינה לצרכיה ולהנחיותיה של המזמינה.
- 6.23.** הספק יקיים קשר מתמיד עם המזמינה, יעבוד עם המזמינה וכל עובדיה בתיאום ובשיתוף פעולה מלא וישתתף בישיבות ובהתייעצויות, מעת לעת, על פי בקשת המזמינה בתיאום מוקדם עם הספק.
- 6.24.** כי ידוע לו כי רק בהסתמך על הצהרותיו היסודיות בסעיף זה הסכימה המזמינה להתקשר עמו.

## **7. לוח זמנים**

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

7.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור, פיגור בלוח הזמנים שנגרם אך ורק בשל עיכוב בהליכי אישור ע"י הרשויות המוסמכות, ו/או מי מטעמם, שאינו בשליטתו של הספק, ושלא נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, לא יחשב כהפרה של הסכם זה ע"י הספק.

7.8. כל פיגור בפרויקט, ללא הצדקה מן ההצדקות האמורות בסעיף זה לעיל יחשב כהפרה יסודית של הסכם זה ע"י הספק.

7.9. יובהר כי אם יש מקום להפעיל יותר מקנס אחד, יהיו מנגנוני הקנס בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.

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

## 8. מצב חירום

8.1. במידה ובמדינת ישראל ובעיר שדרות בפרט, יוכרז על ידי הגורמים הרלוונטיים (פיקוד העורף, משרד הבריאות וכיו"ב) מצב חירום ו/או מצב מלחמה (להלן: "תקופת החירום") יחולו התנאים הבאים:

8.2. זמינות הספק: במידה ובזמן ביצוע העבודות תחול תקופת החירום, על הספק להיות זמין לקריאות והנחיות אשר ימסרו לו על ידי המנהל מטעם העירייה במידה ויהיה צורך במתן השירותים.

8.3. מחירים: מובהר ומוסכם כי במידה ותחול תקופת החירום, המחירים אשר הוגשו על ידי הספק בדף הצעת המחיר יהיו קבועים, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה לעליית מחירים כתוצאה מתקופת החירום.

8.4. תשלומים: במידה ותוכרז תקופת חירום והעבודות ייפסקו על פי הוראת המנהל, הספק יהיה זכאי לתשלומים רק עבור עבודות אשר ביצע וסיים. מהמועד בו יוכרז מצב חירום בהתאם לצרכי העירייה, תהיה העירייה רשאית לבטל הסכם זה.

8.5. למרות כל האמור לעיל בסעיף זה, מובהר כי העירייה אינה אחראית כלל על כל נזק שייגרם לספק כתוצאה מתקופת החירום, והספק לא יוכל לדרוש ו/או לטעון על כך.

8.6. על הספק להיות בקשר עם המנהל אשר ייתן הנחיות בדבר המשך העבודה בתקופת החירום לספק.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 9. אופן ביצוע השירותים

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

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

## **10. ערבות ביצוע**

- 10.1.** להבטחת ביצוע וקיום התחייבויותיו של הספק על-פי חוזה זה, יפקיד הספק בידי המזמינה, לפני מועד החתימה על החוזה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, בסכום השווה ל-50,000 ₪, בנוסח המצורף **כנספח ד' (1)** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ערבות הביצוע**").
- 10.2.** ערבות הביצוע, תהא בתוקף למשך כל תקופת החוזה ועוד 4 חודשים לאחר מכן, ותוחזר לספק עם סיום הפרויקט והשלמת מתן השירותים לשביעות רצונו המלא של המזמינה.
- 10.3.** בכל פעם שיוארך תוקפו של הסכם זה, וכתנאי להארכתו, מתחייב הספק להאריך על חשבונו את תוקף הערבות בהתאמה, קרי עד ל-4 חודשים מתום המועד החדש לסיום ההתקשרות, על חשבונו. הספק מתחייב להמציא את הארכת הערבות כאמור למזמין, בכל פעם, לא יאוחר מ-10 ימים ממועד הודעת המזמין על הארכת ההתקשרות.
- 10.4.** הספק יישא בכל ההוצאות הקשורות בהמצאת ערבות הביצוע, וכל הוצאה אחרת נדרשת.
- 10.5.** לא קיים הספק תנאי מתנאי חוזה זה או לא ביצע את העבודה, כולה או חלקה, לשביעות רצון המנהל כפי שהוגדר לעיל, תהיה רשאית המזמינה לחלט את ערבות הביצוע בחלקה או במלואה כמשמעותה בסעיף זה, מבלי שיוכל הספק להתנגד לגביית סכום הערבות כאמור. הערבות תהא בלתי מותנית וניתן יהיה לממשה מיידית עם דרישתה בלא צורך הנמקה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

10.6. חילטה המזמינה את הערבות שהמציא הספק, כולה או חלקה, ימציא הספק לחברה בתוך 7 ימים ערבות חלופית על מלוא סכום הערבות.

## 11. התמורה בגין אספקת השירותים

11.1. תמורת מתן השירותים וקיום מלוא התחייבויות הספק על פי הסכם זה לשביעות רצונו המלאה של המזמינה, ובכפוף לכך, תשלם המזמינה לספק את התמורה הבאה:

11.1.1 עבור ההקמה, סך של \_\_\_\_\_ ₪.

11.1.2 עבור תחזוקה סך של \_\_\_\_\_ ₪.

11.1.3 עבור ממשקים אופציונאליים סך של \_\_\_\_\_ ₪.

11.1.4 עבור מודולים אופציונאליים סך של \_\_\_\_\_ ₪.

11.1.5 עבור עלויות נוספות סך של \_\_\_\_\_ ₪.

כאמור בהצעת המחיר שהציע הספק במסגרת המכרז (על גבי טופס הצעת המחיר, נספח ד' למסמכי המכרז המצורפים **כנספח ב'** להסכם זה) (להלן: "טבלת הצעת המחיר") ובהתאם להנחה שתינתן על-ידי הספק במסגרת משא ומתן שיערך לאחר זכייתו, ככל שיתקיים וככל שתינתן.

11.2. המזמינה תשלם לספק את החשבון כולו או חלקו, הכל כפי שאישר המנהל וזאת תוך שוטף + 45 יום ממועד קבלת החשבון על ידי המזמינה. בגין חשבונית ו/או חלקי חשבונית לא מאושרים יעוכב התשלום, ללא כל חבות, עד לבירוס הסופי ואישורם ע"י המנהל והגזברות.

11.3. לגבי אספקת שירותים - מועד התשלום האמור בסעיף 9.2 יימנה ממועד הגשת חשבון על-ידי הספק עבור ביצוע העבודות האמורות בחודש שקדם למועד הגשת החשבון. המזמינה תשלם לספק רק בעבור שירותים ושעות עבודה שנוצלו בפועל, בהתאם לדרישה מפורשת של המזמינה בכתב.

11.4. בראש כל חודש ועד היום החמישי (5) שבו יגיש הספק למנהל, חשבון בגין השירות שהוענק על ידו ואושר על ידי המנהל בחודש הקודם.

11.5. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ויעבירו תוך עשרה ימים מיום הגשתו לגזבר המזמינה בצרוף חשבונית מס שתומצא לו על ידי הספק, על התמורה המאושרת. מובהר, כי תשלום התמורה והיקפה מותנה במתן השירות בפועל ובקבלת אישור המנהל למתן השירות.

11.6. גזבר המזמינה ו/או מי מטעמו יבדוק את החשבון המאושר כאמור בסעיף 9.5 לעיל, יאשרו כולו או מקצתו וישלם לספק את הסכום המאושר על ידו.

11.7. התשלום לספק יבוצע בהעברה בנקאית ישירה לחשבון הבנק של הספק או באמצעות המחאה שתימסר לידי נציג מטעם הספק - על-פי שיקול דעת המזמינה, ובכל מקרה לפי הנהוג אצל המזמינה. התמורה המפורטת בהצעת הספק הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הוצאותיו לצורך מתן השירות ללא יוצא מן הכלל, לרבות חומרים, שכר עובדים, הוצאות, רווח וכיו"ב, וכן את ביצוע כל הפעולות לפי ההסכם וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



השירות, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר נוספים מן המזמינה ולא יהיה זכאי לתבוע כל העלאות ו/או שינויים בתמורה, למעט תשלום מע"מ כחוק, אלא אם סוכם הדבר בכתב בין הצדדים.

**11.8.** יובהר, כי התמורה כוללת את כל הוצאותיו של הספק מכל מין וסוג, ובכלל זאת כוללת הוצאות נסיעה, זמן בטלה ו/או כל הוצאה אחרת.

**11.9.** שכר הספק המפורט לעיל הינו סופי, כולל ומוחלט ומהווה את מלוא התמורה בגין מתן השירותים, והספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף ו/או אחר. הספק יישא לבדו בהוצאותיו בגין שכר עובדיו וכל התשלומים הנלווים לכך, ביניהם: אש"ל, חומרים, הדפסה, צילום, הוצאות משרד וכיו"ב.

**11.10.** הספק יישא לבדו בכל תשלומי המיסים או בתשלומי חובה אחרים, לרבות מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות החלים ו/או יחולו על הספק מכוח הוראות כל דין, וכן יבטח את עצמו בכל ביטוח רלוונטי.

**11.11.** הספק מצהיר, כי התמורה כפי שננקבה על ידו בהצעתו, כוללת את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות במתן השירות ואספקת והטמעת התוכנות על פי תנאי המכרז בשלמות ומהווה כיסוי מלא לכל התחייבויותיו נשוא החוזה.

## **12. נציגי הספק - הצוות המקצועי**

**12.1.** במידה והשירותים יינתנו המזמינה שלא על ידי הספק עצמו, יחולו הוראות פרק זה.

**12.2.** האמור בפרק זה בא להוסיף ולא לגרוע מהוראות במפרט השירותים.

**12.3.** הספק יספק את השירותים באמצעות אנשי המקצוע שהוגדרו לכך במסגרת הצעתו.

**12.4.** מוסכם בזאת, כי השירותים ינוהלו וירוכזו ע"י \_\_\_\_\_ (להלן: "נציג/ת הספק"). נציג/ת הספק י/תשמש כנציג/תו של הספק לכל דבר ועניין נשוא הסכם זה, וכל פנייה של המזמינה לספק תתבצע דרכו/ה.

**12.5.** הספק מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים עובדים שלא הוגדרו במסגרת הצעתו ו/או שלא אושרו מראש ע"י המנהל, ככל שיהיה צורך בכך. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי המנהל, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים, את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות.

**12.6.** החלפת נותן השירות מטעם הספק:

**12.6.1.** בכל עת תהיה המזמינה זכאי לפסול כל אחד מנותני השירות מטעם הספק או לדרוש את הפסקת עבודתו (בדיעבד) של כל אחד כאמור, אם מצאה המזמינה, כי אותו אחד אינו עומד בדרישות המזמינה לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתהיה חייבת לתת נימוקים לכך. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בתוך 30 ימי עבודה, או כל פרק זמן אחר כפי שייקבע על ידי המזמינה, בהתאם לכל תנאי מסמכי המכרז ביחס לנותן השירות הרלוונטי.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

12.6.2. הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מנותני השירות ללא הסכמת המזמינה מראש ובכתב, והמזמינה לא תמנע ממתן הסכמה כאמור אלא מטעמים סבירים. במקרה שמי מנותני השירות יחליט על סיום עבודתו עבור הספק או עבור מי מטעמו, יודיע הספק על-כך למזמינה מיד עם היוודע לו הדבר. המזמינה תהא זכאית לדרוש שאותו חבר הצוות המקצועי ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל, והספק ישתדל להיענות לבקשתו.

12.6.3. הספק יתחייב לכך שהחלפת נותן השירות לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי ההתקשרות בין הצדדים ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת נותן השירות שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ביחס לאותו נותן השירות.

12.6.4. הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לנותן השירות המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת נותן השירות.

12.7. המזמינה לא תהיה חייבת לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם המזמינה סירבה לקבל השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת המזמינה, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

### 13. היעדר ניגוד עניינים

13.1. הספק מצהיר בזאת, כי הוא משמש כספק עצמאי ובלתי תלוי, וכי לא קיים כל ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייניו של הספק ושירותיו למזמינה ו/או בעלי השליטה בו ו/או נושאי המשרה בו ו/או עובדיו ו/או מי הקשור למי מהם, לבין המזמינה.

13.2. הספק מתחייב להימנע, במשך כל תקופת הסכם זה, מלקחת חלק ו/או להיות מעורב בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה.

13.3. הספק מתחייב להביא לידיעת המזמינה כל חשש לניגוד עניינים, אם וכל שייווצר במהלך תוקפו של הסכם זה, וזאת מיד לכשיעלה החשש. הספק מצהיר, כי ידוע לו על אחריותו לפעול בנאמנות כלפי המזמינה בכל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, וכי כל המלצה וכל יעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת המזמינה ולא משיקולי רווח או שיקולים אחרים. בכל מקרה של מחלוקת ביו הצדדים בשאלה האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים, עמדת המזמינה בנושא תהיה המכרעת, והספק מצהיר ומתחייב, כי בכל מקרה לא תהא לו ו/או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי המזמינה ו/או כל מי מטעמו בקשר עם החלטת המזמינה בעניין.

### 14. אחריות מקצועית - אחריות ושיפוי בניזקין

14.1. הספק אחראי בלעדית כלפי המזמינה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו המזמינה ו/או לעובדיה ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר לשירותים ו/או לפרויקט ו/או מעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל בנוגע ובקשר לשירותים ו/או לפרויקט.

**14.2.** הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק ו/או מטעמו בקשר עם השירותים ו/או הפרויקט.

**14.3.** במקרה שבו הציוד/תוכנה או חלק ממנו כפי שיסופקו לפי הסכם זה יהוו נושא של תביעה או הליך בגין הפרת זכויות של צד שלישי כלשהו, אשר בעקבותיו יוטל איסור על השימוש בציוד/תוכנה או בחלק ממנו, ינהג ספק באחת הדרכים הבאות ועל חשבונו, וזאת בהתאם להחלטת המזמינה ולפי שיקול דעתה הבלעדי:

14.3.1. הספק יפעל להשבת הזכות להוסיף ולהשתמש בציוד/תוכנה או בחלק ממנו ע"י המזמינה.

14.3.2. הספק יחליף את הציוד/תכנה בציוד/תכנה שווי ערך אשר אין בו הפרה שכזאת; לחילופין - הספק ישפה את המזמינה בגין הוצאות החלפה כאמור שתעשה על-ידי המזמינה, לרבות הוצאות רכישת הציוד/תכנה נשוא הסכם זה. זאת, מבלי לגרוע מיתר הזכויות העומדות למזמינה במקרה זה, עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה.

**14.4.** הספק פוטר את המזמינה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את המזמינה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל על מי מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

**14.5.** המזמינה רשאית לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהמזמינה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו המזמינה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

## **15. ביטוח**

**15.1.** הספק יהיה אחראי לכל נזק, רכוש או גוף, ולכל אובדן שייגרמו לעצמו, לעובדיו, המזמינה ו/או מי מטעמה ו/או כל צד שלישי שהוא כתוצאה ישירה ו/או עקיפה מביצוע העבודות על ידו ו/או מי מטעמו. הספק יפצה את המזמינה בגין כל נזק ישיר ו/או עקיף כאמור, מיד עם דרישה ראשונה של המזמינה, לרבות כלה ההוצאות שהמזמינה עמדה בהן בקשר לכל תביעה ו/או דרישה כזו, אזרחית ו/או פלילית, ובשל הצורך להתגונן בפני תביעה כזו.

**15.2.** מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי דין ועל פי הסכם זה, הוראות הביטוח אשר יחולו על הספק מפורטות בנספחים ה', ה'1 המצורפים להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

## 16. היעדר יחסי עובד מעביד

- 16.1. הצדדים מצהירים ומאשרים בזאת, כי מעמד הספק ועובדיו כלפי המזמינה בכל הקשור להסכם זה, הינו כשל קבלן עצמאי ונותן שירותים בלבד, ואין בהסכם זה כדי ליצור בין הצדדים ו/או בין מי מטעמם יחסי עובד-מעביד ו/או כל יחסים משפטיים אחרים למעט כאלו של קבלן עצמאי.
- 16.2. מובהר ומוסכם בזה על הצדדים, כי שכר הספק סוכם ביניהם בהתחשב גם במעמדו של הספק כקבלן עצמאי ולא כעובד של המזמינה.
- 16.3. היה וחרף כוונת הצדדים כאמור, ייפסק על-ידי טריבונל כלשהו, כי קיימים יחסי עובד מעביד בין המזמינה ו/או מי מטעמה לבין הספק ו/או מי מטעמו, ו/או כי הספק ו/או מי מטעמו זכאי לתשלומים סוציאליים כלשהם מהמזמינה, כי אז יראו את שכר הספק המשולם לספק לפי הסכם זה כסכומי עלות מעביד, הכוללים גם את כל התנאים הסוציאליים המגיעים לעובדים, ובמקרה כזה הספק ישפה את המזמינה, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל תשלום שהוא יחויב בו כאמור בפסק-דין של ערכאה מוסמכת, ובגין כל ההוצאות שהוציאה המזמינה בקשר עם ניהול ההליך, והכל ללא כל הגבלה בסכום.
- 16.4. הספק יהיה אחראי לכל מעשה ו/או מחדל של עובדיו והוא מתחייב למלא אחר כל הוראות הדין, ליתן לעובדיו את מלוא השכר ואת כל התנאים ואת כל התשלומים המתחייבים על-פי כל דין ו/או הסכם ו/או צו הרחבה באופן סדיר ובמועדים הנדרשים על פי כל דין.
- סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

## 17. שמירת סודיות

- 17.1. בהסכם זה, "מידע סודי" משמעו - כל ידע ו/או מידע הנוגעים המזמינה ו/או לשירותים, בכתב או בעל פה, לרבות, מסמך, תכנית, חומר, תעודה, רשימה ו/או העתק של איזה מהם, ולרבות ביחס לפרטי הסכם זה.
- 17.2. הספק מתחייב כדלקמן:
- 17.2.1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות לשום אדם ו/או תאגיד כלשהו ו/או גוף כלשהו כל מידע סודי, לא לפרסם, לא לגלות ולא להראות לאף אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו כל מידע סודי, בכל צורה שהיא, שיש בה כדי לגלות מידע סודי.
- 17.2.2. לא לעשות כל שימוש במידע סודי, למעט לצורכי קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה, ללא רשות מפורשת של המזמינה מראש ובכתב, ולא למסור ו/או להעביר כל מידע סודי לצד שלישי ללא רשות מפורשת של המזמינה מראש ובכתב.
- 17.2.3. להקפיד ולשמור את המידע הסודי תוך נקיטת כל אמצעי הזהירות הנדרשים על מנת למנוע את אובדנו ו/או הגעתו לידי מי שאינו רשאי לקבלו.
- 17.2.4. מיד עם סיום ו/או ביטול ההסכם, מכל סיבה שהיא, להעביר אל המזמינה כל חומר שהגיע לידיה או שיצר במהלך תקופת ההתקשרות ו/או בקשר עם השירותים.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

17.2.5. להיות אחראי לכך שגם עובדיו, וכל מי שיועסק מטעמו בקשר להסכם זה ו/או לפרויקט, יקיימו אחר התחייבויותיו דלעיל.

17.2.6. חובת הסודיות לא תחול במסירת מידע לצורך ביצוע הסכם זה, וכן אם מסירת המידע נדרשת על פי דין ו/או החלטה של ערכאה שיפוטית.

17.3. הספק מודע לכך כי המידע, או חלקו, אשר ייאסף ויישמר במערכת נשוא הסכם זה עשוי לחייב את רישום המידע במאגר מידע לפי הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"). מובהר ומודגש, כי במקרה כזה, יחולו על התקשרות זו הוראות חוק הגנת הפרטיות, על תקנותיו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן: "תקנות הגנת הפרטיות"), על כל הכרוך והמשתמע מכך, ותיחתם עם הספק תוספת להסכם זה, כנדרש על-פי סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות, והספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו, ולשתף פעולה עם המזמינה בכל פעולה אשר תידרש לצורך שמירה על הוראות הדין.

17.4. חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול על מידע סודי אשר מהווה חלק מנחלת הכלל במועד חתימת ההסכם או לאחר מועד חתימת ההסכם שלא כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק או שהיה במזמין הספק לפני מועד חתימת ההסכם או שהצד המקבל קיבלו לאחר מועד חתימת ההסכם מצד שלישי אשר לא היה מחויב בעת המסירה בהתחייבות לשמירת סודית כלפי המזמינה או שגילויו נדרש בהתאם לצו או הוראה של מזמינה מוסמכת או שפרסומו נדרש על פי כל דין ובמתן הודעה על כך לצד המוסר (ככל שניתן לעשות כן).

## 18. קניין רוחני ובעלות במידע

18.1. כל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שימסרו המזמינה על ידי הספק ו/או מטעמו של הספק לצורך ו/או בקשר ו/או במהלך מתן השירותים (להלן: "המידע"), יהיו שייכים המזמינה לבדה ויהיו קניינה הבלעדי של המזמינה לכל דבר ועניין, המזמינה יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות שבקניין רוחני. המזמינה תהיה רשאית לעשות בהם, או בחלקים בהם, כל שימוש, הן במהלך תקופת ההתקשרות והן לאחריה, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט וללא הגבלות כלשהן ומבלי שיהיה חייב לשלם לספק ו/או לכל מי מטעמו תמורה כלשהי והספק ו/או כל מי מטעמו לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש, מכל מין וסוג שהוא, במידע, אלא באישור, מראש ובכתב, של המזמינה ובתנאים שיקבע, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתהא לספק ו/או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי המזמינה ו/או כל מי מטעמה בקשר לכך.

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

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 18.4.** למען הסר ספק, לספק אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים של המערכת / תוכנות ואין לו כל מזמין לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.
- 18.5.** זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה תישארנה בבעלות הספק.
- המזמינה לא תהא רשאית להעביר את התוכנה ו/או את רישיונות השימוש בעמדות לאחר, ללא אישור הספק לכך מראש ובכתב.
- 18.6.** בידי הספק רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות בכל רכיב בו הוא משתמש והוא אינו בעל זכויות הקניין בו.
- 18.7.** הספק נותן בזה המזמינה רישיונות שימוש הניתנים להעברה לצד שלישי בכל הרכיבים אשר זכויות הקניין הרוחני בהם הינן בבעלות הספק, בהתאם לפירוט שניתן ע"י הספק בהצעתו.
- 18.8.** העברת רישיונות השימוש המפורטים לעיל הינה חלק מחובותיו של הספק לפי חוזה זה והם ניתנים מבלי שהמזמינה תידרש לחתום על חוזה או הסכם נוסף, מעבר להסכם זה.
- 18.9.** מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המזמינה לא יהוו משום הסכמה או הודאה מצד המזמינה בדבר עמידת הספק במלוא ההוראות בדבר זכויות הקניין הרוחני על פי חוזה זה. בכלל זה, מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המזמינה לא תטיל על המזמינה חובה לבדוק עמידתם של כל הרישיונות בדרישות חוזה זה או חובה לבדוק קבלת מלוא הרישיונות הדרושים על פי חוזה זה.
- 18.10.** מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע חוזה זה בשל זכויות מוסריות, כמשמען בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, של עובדיו או צדדים שלישיים.
- 18.11.** מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים המזמינה בשל הפרת הוראות חוזה זה ע"י הספק, מתחייב הספק לשפות את המזמינה בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות ממימוש ההצעה של הספק.
- 18.12.** מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע לנציג המזמינה על כל המצאה, כמשמעותה בחוק הפטנטים, התשכ"ז - 1967, או מידע שיש בו זכויות קניין רוחני והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן - "תוצר לוואי מסחרי"), בין שהינו נשוא לפטנט ובין אם לאו הנובעת מביצוע החוזה וזאת מיד עם גילויה או פיתוחה. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור עם ביצוע החוזה או נובע מחוזה זה. כן מתחייב הספק להימנע מביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו באמצאה או בפטנט הנובעים מביצוע החוזה או תוצאותיו או בשימוש בהם או ניצולם וכל זאת ללא קבלת הסכמה מהמזמינה מראש ובכתב. הבעלות בהמצאה או בתוצר הלוואי המסחרי תהיה של המזמינה, אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב.
- 18.13.** סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 19. הסבת ההסכם

- 19.1. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור או למשכן או לשעבד לאחר כל זכות לפי ההסכם ו/או לבצע כל עסקה אחרת, אלא בהסכמת המזמינה מראש ובכתב.
- 19.2. העברת שליטה ו/או העברת או מכירה מעל 25% מהון המניות ו/או מיזוג יהוו הסבה לצורך סעיף זה וידרשו את הסכמת המזמינה מראש ובכתב.
- 19.3. למניעת הספק יובהר, כי גם במקרה בו העביר הספק את זכויותיו ו/או חובותיו עפ"י הסכם זה, כולן או מקצתן, לאחר, בהתאם להסכמת המזמינה כאמור בס"ק 19.1 לעיל, יישאר הוא האחראי הבלעדי לקיום ההתחייבויות המוטלות על הספק עפ"י הסכם זה, וכן יישאר האחראי הבלעדי לכל מעשה של כל עובד, בא כוח או נציג אחר.
- 19.4. סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

## 20. אי ביצוע השירותים במלואם

- 20.1. לא ביצע הספק איזה רכיב מהשירותים אותו התחייב לבצע כאמור בהסכם זה או שלא ביצעו לשביעות רצונה המלא של המזמינה, המזמינה תהיה רשאית (אך לא חייבת), בקביעות, או מזמן לזמן, לבצע, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים, כל שירות כאמור, ובלבד שנתנה לספק התראה בכתב בת 7 (שבעה) ימים.
- 20.2. השתמשה המזמינה בזכותה כאמור בסעיף 20.1 לעיל, המזמינה תהיה רשאית לתבוע מהספק כל סכום בו נשאה המזמינה בגין ו/או בקשר עם ביצוע השירות כאמור בצירוף 15% (חמישה עשר אחוז) מסך כל הסכומים כאמור, לכיסוי הוצאות משרדיות ודמי טיפול, מבלי לחייב את המזמינה להוכיח את הסכומים הנ"ל, ומבלי שלספק תהיינה כל תביעות או דרישות בקשר לביצוע השירות האמור.

## 21. תקופת ההסכם

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

ההתקשרות כאמור בהסכם זה במועד הנקוב בהודעה, ובהעדר מועד כאמור - תוך 30 (שלושים) יום מיום מסירתה לספק.

## 22. הפרה ותרופות; ביטול ההסכם

22.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19 לעיל, בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את החוזה ו/או הפרה לא יסודית שלגביה ניתן פרק זמן לתיקון של 14 יום בכתב על ידי המזמינה ואשר לא תוקנה בפרק הזמן הנ"ל, תהיה המזמינה רשאית - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיה על פי חוזה זה או על פי כל דין - לבטל את החוזה. ההפרה תהווה הפרה יסודית במשמעות מונח זה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.

"הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים בחוזה זה.

22.2. מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה ובנוסף לו, המזמינה תהיה רשאית לבטל הסכם זה לאלתר על ידי מתן הודעה בכתב לספק בכל מקרה של הפרה יסודית של ההסכם על-ידי הספק ו/או כל מי מטעמו, ובין היתר, גם בכל אחד מן המקרים הבאים:

22.2.1. הספק הפר אחת או יותר מהוראות הסכם זה (למניעת הספק, גם אם לא הפרה המהווה הפרה יסודית) והוא לא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על-כך מאת המזמינה תוך הזמן שנקבע בהתראה, ואם לא נקבע, בתוך 14 (ארבע עשר) ימים מיום קבלת ההתראה בכתב.

22.2.2. המזמינה התריע בפני הספק כי השירותים, כולם או מקצתם, אינם מבוצעים לשביעות רצון המזמינה, והספק לא נקט תוך 15 (חמישה עשר) ימים מתאריך ההודעה בכל הצעדים הנדרשים אשר יבטיחו את ביצוע השירותים לשביעות רצון המזמינה.

22.2.3. הוגשה בקשה לבית המשפט לפירוקו של הספק, להכרזתו כפושט רגל, למנות לו נאמן, מפרק, מפרק זמני, קדם מפרק, כונס לחלק מהותי מנכסיו, בקשה לצו על פי סעיף 350 לחוק החברות, התשנ"ט-1999 להסדר נושים ו/או לעיכוב הליכים, או לעיקול חלק מהותי מנכסיו, שיש בו כדי למנוע ממנו להמשיך ולפעול באופן חופשי, וניתן צו לפי הבקשה או שהבקשה לא בוטלה או נדחתה תוך 30 (שלושים) ימים מהגשתה לבית המשפט.

22.2.4. הספק לא גילה המזמינה עובדה מהותית, אשר לדעת המזמינה היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות, או התברר כי הצהרה שנתן עובר לחתימת הסכם זה ו/או במעמדו הינה כוזבת, או נודע כי קיים חשש שהספק או מי מטעמו פעלו במרמה, לרבות באמצעות מתן ו/או נטילת ו/או הצעת שוחד לאחר, או במקרה בו קיים חשש סביר שהספק ביצע עבירה פלילית שיש עמה קלון או פשע.

22.2.5. הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 ימים.

22.3. לצורך סעיף זה, ייחשב יום משלוח ההודעה לספק כיום ביטול ההסכם.

22.4. הפר הספק את ההסכם, והמזמינה ביטלה אותו עקב כך, תהיה המזמינה זכאית, בנוסף לכל תרופה שהיא מכוח הסכם זה ו/או מכוח הדין, לפיצויים מוסכמים בסכום של 50,000 ש"ח.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



- 22.5.** למניעת הספק יובהר, כי בכל מקום בהסכם זה בו מוקנים למזמינה סעד ו/או תרופה ו/או זכות כלשהם, הרי שהם באים בנוסף ואין בסעד ו/או בתרופה ו/או בזכות כאמור כדי לגרוע מכל סעד ו/או זכות ו/או תרופה אחרים העומדים למזמינה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, גם אם הדבר לא צוין במפורש.
- 22.6.** הצדדים מצהירים בזאת, כי הסכומים הנקובים בחוזה זה ו/או במפרט כפיצויים מוסכמים ואופן חישובם מהווים פיצוי הולם וסביר לנזקים אשר נגרמו למזמינה בנסיבות האמורות, אולם אין בפיצויים המוסכמים על מנת לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.
- 22.7.** מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למזמינה על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, תהא המזמינה רשאית לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף תקופת ההסכם לעיל.
- 22.8.** מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למזמינה על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית למזמינה לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לה ו/או למי מטעמה מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.
- 22.9.** עוד מובהר בזאת, כי המזמינה תהא רשאית להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את סכום הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.
- 22.10.** הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמינה, וגבייתם תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.
- 22.11.** אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות המזמינה לכל תרופה אחרת בגין הפרת החוזה, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 22.12.** מוסכם על הצדדים כי השירות מהווה שירות ציבורי ממדרגה ראשונה, והספק מתחייב שלא להפסיקו משום סיבה שהיא, לרבות במקרה של ניהול הליכים משפטיים כנגד המזמינה בעניין הסכם זה.

## **23. תוצאות סיום ו/או ביטול ההסכם**

- 23.1.** הספק מתחייב, כי בכל מקרה של סיום ו/או ביטול הסכם זה, מכל סיבה שהיא, הוא יעביר למזמינה, מיד ללא דיחוי, ובלא כל עיכוב וללא כל תשלום נוסף סדרה מושלמת של כל המסמכים, המידע או חומר כלשהו אחר, הכרוכים ו/או הקשורים באיזשהו אופן במתן השירותים, הן המקוריים והן כל העתק מהם, כשהם מעודכנים ומושלמים, לרבות מדיה דיגיטלית (להלן בסעיף 21 זה: "החומר המקצועי"), ובמקרה של סיום ו/או ביטול ההסכם טרם השלמת השירותים, יערוך חפיפה ראויה, לשביעות רצון המזמינה ולפי הנחיותיה עם מי שימונה להחליפו, וללא כל תמורה נוספת.
- 23.2.** עם גמר השירות/ההסכם, ימסור הספק, תוך 3 ימים למזמינה (באופן שיידרש על-ידו) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים אותן סיפק,

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

ואף בכל זמן או מועד אחר, וללא קשר עם ביטול ההסכם, לפי שיקול דעתה המלא של המזמינה.

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

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

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

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

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

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

**23.9.** מבלי לפגוע בזכותה של המזמינה לבטל החוזה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, וכן בכל מועד בתקופות ההארכה, כאמור לעיל, הרי שבמקרה שבו הספק לא ימלא אחת מן התחייבויותיו לפי חוזה זה, מכל סיבה שהיא, רשאית המזמינה, מבלי לפגוע בכל הזכויות האחרות העומדות לה במקרה זה עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה, למסור את ביצוע השירות לאדם או לאנשים אחרים, אם בקבלנות או באופן אחר ובתנאים כאלה כפי שהוא יחליט עליהם לפי שיקול דעתו המוחלט.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

ספק יישא בכל ההוצאות שיגרמו למזמינה במקרה זה, והמזמינה תהיה זכאית לקזז כל סכום מתשלומים עתידיים של המזמינה לספק לפי חוזה זה.

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

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

## **24. שונות**

**24.1.** הסכם זה מבטא את ההסכם המלא והממצה בין הצדדים לגבי הנושאים והעניינים הנדונים בו, והוא מחליף ומבטל כל מצג, הסכם, משא ומתן, נוהג, זיכרון דברים, הצעות, סיכומי דיון, מכתבי כוונה ו/או התחייבות, וכל מסמך אחר, ששררו או הוחלפו (בין בכתב ובין בעל פה) בנושאים ובעניינים האמורים, בין הצדדים, קודם חתימתו של הסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה למסמך אחר כלשהו יגברו תנאי הסכם זה.

**24.2.** על הסכם זה יחול הדין הישראלי בלבד, והוא יפורש בהתאם להוראות דין זה בלבד, והצדדים מסכימים בזאת באופן בלתי חוזר, כי סמכות השיפוט בכל דבר ועניין הקשורים בהסכם זה נתונה לערכאות המוסמכות במחוז מרכז בלבד, ואף ערכאה במדינה אחרת או במחוז אחר לא תהיה בעלת סמכות לדון בעניין העולה מכוח הסכם זה, קשור בו או נוגע לו.

**24.3.** מגיע לספק מאת המזמינה לפי הסכם זה סכום כלשהו, תהיה המזמינה רשאית לקזז ולנכות ממנו כל סכום המגיע לה מאת הספק לפי הסכם זה או לפי כל עסקה אחרת, בין שסכום זה קצוב ובין שאינו קצוב, והספק מוותר מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור.

**24.4.** לספק לא תעמוד זכות קיזוז ו/או עיכוב, מכל מין וסוג, מכל סיבה שהיא, כלפי המזמינה ולמען הסר ספק הספק לא יהא רשאי, מכל סיבה שהיא, ובכל מועד שהוא, לעכב בידו ביצוע של השירותים ו/או כל התחייבות שלו על פי ההסכם ו/או העברת כל דבר ומסמך הקשור אליהם.

**24.5.** ביצוע התחייבויות המזמינה לפי הסכם זה מותנה בכך שהספק יקיים את התחייבויותיו הוא על פי הסכם זה במלואן ובמועדן. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם, כי במקרה שהספק איחר במילוי אחת או יותר מהתחייבויותיו בהסכם זה במלואן ובמועדן, הרי מבלי לפגוע ביתר תרופות המזמינה, המזמינה תהיה רשאית אך לא חייבת לעכב ביצוע כל התחייבות מהתחייבויותיו, לרבות ביצוע תשלומים.

**24.6.** כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

**24.7.** כל ארכה, הנחה, ויתור או אי נקיטת צעדים, לא יחשבו כוויתור על זכויות מי מהצדדים על-פי הסכם זה, אלא אם נאמר כך בכתב ובמפורש.

**24.8.** כל הודעה לפי הסכם זה תהיה בכתב ותימסר לנמען במסירה אישית, או תישלח לו בדואר רשום לפי הכתובות במבוא להסכם זה, שאז תחשב כאילו הגיעה ליעדה בתוך 3 (שלושה) ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח או שתועבר

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

במסרון ו/או הודעת וואטסאפאו בדואר אלקטרוני, עם אישור מסירה, שאז תחשב כאילו הגיעה ליעדה בתום היום שבו הועברה כאמור.

24.9. הסכם זה יכנס לתוקף עם חתימת מורשי החתימה לרבות החשב המלווה.

24.10. ידוע כי כל שינוי בביצוע ההזמנה ו/או בהיקפה ו/או שינוי בתנאי ההסכם מחייב קבלת אישור מורשי החתימה לרבות החשב המלווה וכל שינוי ו/או תוספת שלא אושרה כאמור לא תחייב את העירייה והספק יהיה מנוע לדרוש תמורתה.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

|             |                |
|-------------|----------------|
| _____       | _____          |
| _____       | עיריית שדרות   |
| להלן "הספק" | להלן "המזמינה" |

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

|       |       |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
| עו"ד  | תאריך |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## נספח א' - מסמכי המכרז

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 173 מתוך 194

## נספח ב' - הצעת הספק כולל טופס הצעת מחיר

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 174 מתוך 194

## נספח ג' - תכנית עבודה ושלבי ביצוע

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

---

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 175 מתוך 194

לכבוד  
עיריית שדרות

הנדון: ערבות בנקאית מספר .

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



35. ערבות זו איננה ניתנה להמחאה או להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב

\_\_\_\_\_ בנק: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

\_\_\_\_\_ חתימה + חותמת

שם קובץ: מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 177 מתוך 194

## נספח ה' - נספח ביטוח

המזמינה בנספח זה הינו; עיריית שדרות ו/או החברה הכלכלית לפיתוח שדרות בע"מ ו/או תאגידים עירוניים של עיריית שדרות ו/או גופי סמך של עיריית שדרות ו/או גופים קשורים לעיריית שדרות ו/או גופים מממנים.

1. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי 14 יום לפני חתימה על הסכם זה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו ועל שמו, הכל כמפורט להלן ובאישור קיום הביטוחים המצורף **כנספח ה'1** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום הביטוחים") ובקשר לפוליסה לביטוח אחריות מקצועית וחבות מוצר, הפוליסה תהיה בתוקף, כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין.

2. אישור קיום הביטוחים יכלול ביטוחים הבאים: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מעבידים בגבולות האחריות כפי הרשום בפוליסה של הספק (אם הספק לא מעסיק עובדים בקשר לשירותים, הספק רשאי להמציא אישור קיום ביטוחים ללא ביטוח זה), ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר.

3. ביטוחי הספק יכללו את ההוראות הבאות:

3.1. חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות הספק על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981).

3.2. סעיף הקובע כי אי קיום החובות המוטלות על המבוטח, לרבות, אך לא מוגבל אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויותיו של המזמינה על פי הפוליסות.

3.3. סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי המזמינה והבאים מטעם המזמינה ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.

3.4. הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמינה והמבטח מוותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי המזמינה.

3.5. הביטוחים יכללו כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי.

4. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי פוליסות ביטוחי הקבלן במלואן או בחלקן. מיד עם קבלת הדרישה, הספק יעביר את העתקי הפוליסות מהן ימחק כל מידע אשר אינו רלוונטי לדרישות המזמינה, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון אשר יידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי נספח זה.

5. 14 יום לפני חתימת המזמינה על ההסכם וכתנאי לו, מתחייב הספק להמציא לידי המזמינה את אישור קיום הביטוחים כשהוא חתום על ידי מבטח הספק שהינו חברת ביטוח מורשית כדין לפעול בישראל. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע השירותים, ולמזמינה תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מן הספק את תחילת מתן השירותים.

6. 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על הספק להמציא לידי המזמינה אישור קיום הביטוחים מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

7. בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמינה כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

8. הספק פוטר במפורש את המזמינה ואת כל הבאים מטעם המזמינה מכל אחריות לאבדן ו/או לנזק, אשר עלול להיגרם לרכוש הספק, לרבות נזק תוצאתי שייגרם עקב נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לו כל

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

9. למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועד לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויות הספק על-פי ההסכם גם אם יימנעו מהספק ביצוע השירותים.

10. למזמינה הזכות (אך לא החובה) לבדוק את התאמת אישור קיום הביטוחים שיומצאו על-ידי הספק לנדרש על פי נספח זה, והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויות הספק כאמור בנספח זה. הספק מצהיר כי זכות המזמינה לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על המזמינה ועל מי מטעם המזמינה כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם של הביטוחים הנערכים על-פי האישור כאמור או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.

11. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק, ככל שיש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו על פי הסכם זה לשלם את דמי הביטוח והשתתפויות העצמיות במלואם ובמועדם.

12. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי דין ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין. להספק לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המזמינה ו/או מי מטעם המזמינה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

13. סבר הספק, כי יש צורך בעריכת ביטוחים משלימים ו/או נוספים לביטוחי הספק, רשאי הספק לערוך ולקיים על חשבונו ביטוחים משלימים ו/או נוספים אלה. בכל ביטוח נוסף כאמור (למעט כלי רכב), ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמינה והבאים מטעם המזמינה וכן כלפי מי, אשר קודם לקרות מקרה הביטוח, התחייב הספק בכתב כלפיו לכלול ויתור על זכות תחלוף לטובתו; ויתור על זכות תחלוף לא יחול לטובת מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון. בביטוחי החבויות ייכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת המזמינה והבאים מטעם המזמינה, בגין אחריותם למעשי ומחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

14. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע שירותים על פי הסכם זה ייעשה על ידי קבלן משנה מטעם הספק, מתחייב הספק, לדאוג כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק, הוא הנושא באחריות כלפי המזמינה והבאים מטעם המזמינה ביחס לביצוע שירותים על פי הסכם זה במלואם, לרבות שירותים אשר יבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלן משנה והוא יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את המזמינה ואת הבאים מטעם המזמינה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע שירותים שיעשו על ידי קבלן משנה, אם ייגרם, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

15. הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## נספח ה'1 – אישור קיום ביטוחים

|  |   |          |   |                  |
|--|---|----------|---|------------------|
| תאריך הנפקת<br>האישור<br>_____:  | אישור קיום ביטוחים  |          |   |                  |
| אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור. |   |          |   |                  |
| מבקש האישור  | גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור   | המבוטח   | אופי העסקה  | מעמד מבקש האישור |
| שם:<br>עיריית שדרות  | שם: החברה הכלכלית לפיתוח שדרות בע"מ ו/או תאגידים עירוניים של עיריית שדרות ו/או גופי סמך של עיריית שדרות ו/או גופים קשורים לעיריית שדרות ו/או גופים מממנים | שם:      | שירותי הקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות הכוללת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי ואזור אישח | מזמין השירותים   |
| ח.פ.:  | ח.פ.  | ת.ז.ח.פ. | <b>לתושב</b>  |                  |
| מען: רחוב בר לב 6 שדרות  | מען:  | מען ש    |   |                  |

| סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח | מספר הפוליסה | נוסח ומהדורת הפוליסה | תאריך תחילה | תאריך סיום | גבול אחריות לכלל /פעילות המבוטח סכום ביטוח/שווי העבודה |           | השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה) | מטבע | כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים   |
|---|--------------|----------------------|-------------|------------|--|-----------|--|------|--|
|   |              |                      |             |            | לתקופה   | למקרה     |  |      |  |
| צד ג'   |              | ביט                  |             |            | 1,000,000  | 1,000,000 |  | ₪    | 302 – אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 304 – הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל המבוטח 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון. 315 - כיסוי לתביעות מלייל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור 322 - מבקש |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

|  |   |  |           |           |  |  |     |  |                                   |
|--|---|--|-----------|-----------|--|--|-----|--|-----------------------------------|
| האישור מוגדר כצד ג' - 328 ראשוניות   |   |  |           |           |  |  |     |  |                                   |
| 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 מבוטח נוסף ככל שייחשב מעביד של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות  | ש |  |           |           |  |  | ביט |  | אחריות מעבידים                    |
| 301 - אובדן מסמכים<br>302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור)<br>304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח<br>309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון<br>321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח<br>325 - מרמה ואי יושר עובדים<br>327 - עיכוב/ שיהוי<br>328 - ראשוניות<br>332 - תקופת גילוי - 6 חודשים<br>339 - הרחבה לסיכון סייבר | ש |  | 4,000,000 | 4,000,000 |  | מועד רטרואקטיבי לא מאוחר ממועד חתימת ההסכם |     |  | אחריות מקצועית משולב עם חבות מוצר |

|  |  |  |           |           |  |  |     |  |                                |
|--|--|--|-----------|-----------|--|--|-----|--|--------------------------------|
| 302 - אחריות צולבת<br>304 - הרחב שיפוי בגין מוצרי/פעילות המבוטח<br>309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור<br>321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח<br>328 - ראשוניות<br>332 - תקופת גילוי (12 חודשים) |  |  | 4,000,000 | 4,000,000 |  | מועד רטרואקטיבי לא מאוחר ממועד תחילת מתן שירותים | ביט |  | חבות מוצר משולב אחריות מקצועית |
|--|--|--|-----------|-----------|--|--|-----|--|--------------------------------|

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה\*)

038 - יועצים/מתכננים, 043 - מחשוב, 088 - תחזוקה, 103 - חומרה ו/או תוכנה

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבטח:

### נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

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

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

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

חתימה + חותמת

שם קובץ : מכרז 1.25 קשרי לקוחות 3.3

עמוד 184 מתוך 194



# עיריית שדרות

## מכרז פומבי מס' 1/2025



## הקמה ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות רשותי

## מרכזי ומערכת ניהול קשרי לקוחות

### - מסמך ד' -

### הצעת מחיר

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

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

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

שם הקובץ: 16\_12\_2024 עיריית שדרות - מערכת ניהול קשרי לקוחות  
בסיס נתוני לקוחות רשותי ואזור אישי לתושב - הזמנה  
להציע הצעות  
גרסה: 1.00  
תאריך: 3 מרץ, 2025  
מספר דפים כולל: 194

|            |   |
|------------|---|
| שם המכרז:  | הקמה ותחזוקת בסיס נתוני לקוחות רשותי ומערכת ניהול קשרי לקוחות |
| שם המערכת: | בסיס נתוני לקוחות רשותי ומערכת ניהול קשרי לקוחות              |
| שם הלקוח:  | עיריית שדרות  |
| מספר מכרז: | 01/2025   |

## מסמך ד' - הצעת מחיר

### 1. הוראות להגשת הצעת המחיר

- 1.1. המציע יגיש את טבלת התמחור הכוללת את הצעתו לכל סעיף. מובהר כי יש למלא מחיר לכלל סעיפי הצעת המחיר.
- 1.2. הצעת המציע תכלול את כל הנושאים הנדרשים לצורך מתן השירות.
- 1.3. פריטים שיידרשו במהלך מתן השירות ולא הוספו בשלב הגשת הצעת המחיר ימומנו על ידי המציע ולא על ידי המזמין.
- 1.4. מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 1.5. למען הסר ספק מובהר, כי המזמינה תהא רשאית להזמין מהזוכה רק חלק מהמערכות ו/או מהשירותים המפורטים בהצעת המחיר (ובמפרט הטכני).
- 1.6. החיוב החודשי יהיה על פי השימוש במערכות המותקנות בלבד ובאישור המזמינה.
- 1.7. המציע מתחייב לעמוד בכלל המחירים המפורטים לעיל, בכל כמות שהמזמינה תבחר להזמין.
- 1.8. הצעת המציע תכלול את כלל השירותים וכלל הרישיונות לכלל התוכנות והחומרות הנדרשים - למען הסר ספק - לא ישולמו תשלומים כל שהם לרבות בגין רישיונות נוספים כדוגמת גישה לשרתי אחסון המסמכים ו/או כל תשלום אחר אשר אינו מופיע בטבלת המחירים המצ"ב.
- 1.9. יובהר כי עלויות ההקמה יכללו את כלל העלויות הכרוכות בהטמעת המערכות והממשקים המצוינים במסמכי המכרז, לרבות בין היתר ביצוע אפיון מפורט, הסבה, הטמעת תהליכים, הדרכות משתמשים והכנת תוצרי הדרכה.
- 1.10. במידה והספק הזוכה במערכת מסוימת הינו הספק אשר מספק את אותה המערכת כיום, לא ישולמו עלויות הקמה עבור אותה המערכת.
- 1.11. התשלום יבוצע בהתאם לאבני הדרך כפי שאלו מפורטים במסמכי המכרז.
- 1.12. עלויות התחזוקה ישולמו ממועד סיום הקמת המערכת ועלייתה לאוויר.
- 1.13. עלויות התחזוקה יהיו ללא כל הגבלה כולל בין היתר בגין כמות משתמשים, כמות רשומות, הפקת דו"חות, אופן שימוש, כמות הלקוחות, כמות הקבוצות וכמות דפי המידע.
- 1.14. יובהר כי הכמויות המופיעות בנוסחאות שקלול הצעות המחיר הינן לצרכי אומדן ולצורך השוואת ההצעות הכלכליות בלבד והמזמינה תהיה רשאית לרכוש כל אחד מהשירותים ו/או מערכות המצויות במסמכי המכרז ובכמויות והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 1.15. הצעת המחיר תבוצע בשיטת הנחה ממחיר מחירון אותו ערכה המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 1.15.1 על המציע למלא את אחוז ההנחה בנפרד עבור כל אחד מסעיפי הצעת המחיר אליהם הוא מגיש את הצעתו.
- 1.15.2 אחוז ההנחה המקסימלי האפשרי הינו 15%.
- 1.15.3 שדות בהם ימלא המציע אחוז הנחה שלילי, יחשבו כאחוז הנחה השווה ל-0%.
- 1.15.4 שדות בהם ימלא המציע אחוז הנחה גדול מ-15% יחשבו כאחוז הנחה השווה ל-15%.
- 1.15.5 שדות בהם לא ימלא המציע אחוז הנחה יחשבו כאחוז הנחה השווה ל-0%.
- 1.16** רכיב העלויות הנוספות יחולו רק עבור יישומים עתידיים אותם תבחר המזמינה להטמיע ואינם כלולים במסמכי המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 2. הצעת המחיר

להלן הצעת המציע למכרז מספר 01/2025 של עיריית שדרות.

### 2.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות + בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי

#### 2.1.1 הקמה (A)

| #  | פרק - סעיף במכרז | תיאור   | מחיר מקסימלי ליחידה ב-₪ (לא כולל מע"מ) | יחידה  | אומדן כמות יחידות | מחיר מקסימלי ב-₪ (לא כולל מע"מ) | % הנחה | הצעת המחיר ב-₪ (לא כולל מע"מ) | הצעת המחיר הכוללת ב-₪ (לא כולל מע"מ) |
|----|------------------|---|--|--------|-------------------|---------------------------------|--------|-------------------------------|--------------------------------------|
| A1 | פרק ב'א'         | עלויות הקמת מערכת ניהול קשרי לקוחות + בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי | ₪ 50,000                               | קומפלט | 1                 | ₪ 50,000                        |        | ₪ _____                       | ₪ _____                              |
| A2 | פרק ב'א'         | עלויות הקמת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי                           | ₪ 100,000                              | קומפלט | 1                 | ₪ 100,000                       |        | ₪ _____                       | ₪ _____                              |
| A3 | פרק ב'ב'         | עלויות הקמת אזור אישי לתושב   | ₪ 150,000                              | קומפלט | 1                 | ₪ 150,000                       |        | ₪ _____                       | ₪ _____                              |
|    |                  | סה"כ (A)  | ₪ 300,000                              |        |                   | ₪ 300,000                       |        | ₪ _____                       | ₪ _____                              |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2.1.2. תחזוקה (B)

| #  | פרק - סעיף במכרז | תיאור  | מחיר מקסימלי ליחידה ב- ₪ (לא כולל מע"מ) | יחידה | אומדן כמות יחידות | מחיר מקסימלי ב- ₪ (לא כולל מע"מ) | % הנחה | הצעת המחיר ב- ₪ (לא כולל מע"מ) | הצעת המחיר הכוללת ב- ₪ (לא כולל מע"מ) |
|----|------------------|--|---|-------|-------------------|----------------------------------|--------|--------------------------------|---------------------------------------|
| B1 | פרק ב'7א'        | דמי שימוש חודשיים עבור מערכת ניהול קשרי לקוחות       | ₪ 8,000                                 | חודש  | 60                | ₪ 390,000                        |        | ₪ _____                        | ₪ _____                               |
| B2 | פרק ב'7א'        | דמי שימוש חודשיים עבור מערכת בסיס נתוני לקוחות רשותי | ₪ 8,500                                 | חודש  | 60                | ₪ 600,000                        |        | ₪ _____                        | ₪ _____                               |
| B2 | פרק ב'7ב'        | דמי שימוש חודשיים עבור מערכת אזור אישי לתושב         | ₪ 2,500                                 | חודש  | 60                | ₪ 150,000                        |        | ₪ _____                        | ₪ _____                               |
|    |                  | סה"כ (B)   |   |       |                   | ₪ 1,140,000                      |        | ₪ _____                        | ₪ _____                               |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2.1.3. ממשקים אופציונליים (C)

עלות תחזוקת ממשקים אופציונליים תהיה 15% מעלות הקמת הממשק לשנה.

| #  | פרק - סעיף במכרז        | תיאור                    | מחיר ליחידה ב-₪ (לא כולל מע"מ) | יחידה  | אומדן כמות יחידות | מחיר מקסימלי ב-₪ (לא כולל מע"מ) | % הנחה | הצעת המחיר הליחידה (לא כולל מע"מ) | הצעת המחיר הכוללת ב-₪ (לא כולל מע"מ) |
|----|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------|-------------------|---------------------------------|--------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. | פרק ב'7א סעיף 4.2       | ממשק ל-GIS               | ₪ 25,000                       | קומפלט | 1                 | ₪ 25,000                        |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |
| 2. | פרק ב'7א סעיף 4.2       | ממשק לאזור האישי לתושב   | ₪ 25,000                       | קומפלט | 1                 | ₪ 25,000                        |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |
| 3. | פרק ב'7א סעיף 4.2       | ממשק למערכת ניהול נכסים  | ₪ 25,000                       | קומפלט | 1                 | ₪ 25,000                        |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |
| 4. | פרק ב'7א סעיף 4.2 ו-8.2 | ממשק ל-Message Bus       | ₪ 25,000                       | קומפלט | 1                 | ₪ 25,000                        |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |
| 5. | פרק ב'7ב סעיף 3.2       | ממשק למערכת לניהול ועדה  | ₪ 25,000                       | קומפלט | 1                 | ₪ 25,000                        |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |
| 6. | פרק ב'7ב סעיף 3.3       | ממשק למערכת פיקוח עירוני | ₪ 25,000                       | קומפלט | 1                 | ₪ 25,000                        |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |
|    |                         | סה"כ (C)                 |                                |        |                   | ₪ 180,000                       |        | ₪ _____                           | ₪ _____                              |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2.1.4. מודולים אופציונאליים (D)

| #  | פרק -<br>סעיף<br>במכרז | תיאור               | מחיר<br>מקסימלי<br>ליחידה ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) | יחידה | אומדן<br>כמות<br>יחידות | מחיר<br>מקסימלי ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) | % הנחה | הצעת<br>המחיר ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) | הצעת<br>המחיר<br>הכוללת ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) |
|----|------------------------|---------------------|---|-------|-------------------------|---|--------|---|---|
| 1. | פרק ב'7א<br>סעיף 5.2   | מערכת טפסים מקוונים | 1,500   | חודש  | 60                      | ₪ 90,000                                  |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
| 2. | פרק ב'7א<br>סעיף 5.3   | מערכת לניהול תחזוקה | 1,500   | חודש  | 60                      | ₪ 90,000                                  |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
| 3. | פרק ב'7א<br>סעיף 5.4   | מערכת סליקת אשראי   | 350   | חודש  | 60                      | ₪ 21,000                                  |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
| 4. | פרק ב'7א<br>סעיף 5.5   | מערכת זימון פגישות  | 1,000   | חודש  | 60                      | ₪ 60,000                                  |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
|    |                        | סה"כ (D)            |   |       |                         | ₪ 261,000                                 |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |

עמלת סליקה תהיה 1.2%.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2.1.5. עלויות נוספות (E)

| #  | פרק -<br>סעיף<br>במכרז | תיאור  | מחיר<br>מקסימלי<br>ליחידה ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) | יחידה | אומדן<br>כמות<br>יחידות | מחיר<br>מקסימלי ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) | % הנחה | הצעת<br>המחיר ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) | הצעת<br>המחיר<br>הכוללת ב-<br>₪ (לא כולל<br>מע"מ) |
|----|------------------------|--|---|-------|-------------------------|---|--------|---|---|
| .5 |                        | שעת מנהל פרויקט<br>מומחה / מנתח מערכות<br>מומחה / מפתח מומחה<br>(בעל 5 שנות ניסיון<br>לפחות) | ₪ 250   | שעה   | 2,000                   | ₪ 500,000                                 |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
| .6 |                        | שעת הדרכה והטמעה<br>(המחיר כולל את כל<br>ההכנות הנדרשות)                                     | ₪ 190   | שעה   | 600                     | ₪ 114,000                                 |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
| .7 |                        | 1,000 הודעות WhatsApp  | 100   | חודש  | 60                      | ₪ 6,000                                   |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
| .8 |                        | 100,000 הודעות SMS   | 1,000   | חבילה | 5                       | ₪ 5,000                                   |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |
|    |                        | <b>סה"כ (E)</b>  |   |       |                         | <b>₪ 625,000</b>                          |        | ₪ _____                                 | ₪ _____   |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו



3. אופן שקלול הצעת המחיר (5 שנתי)

3.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות + בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי:

$$P = A + B + C + D + E * 0.1$$

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

אבני הדרך לתשלום יבוצעו בהתאם להתקדמות הפרויקט.

אבני הדרך הם עבור כל מודול בנפרד.

| #  | אבן דרך  | %    |
|----|--|------|
| 1. | מקדמה  | 10%  |
| 2. | השלמת אפיון מפורט  | 15%  |
| 3. | פיתוח מלא של כלל הדרישות בהתאם למסמכי המכרז ועמידה מלאה בבדיקות קבלה | 50%  |
| 4. | סיום הדרכות ועליית המערכת לאוויר                                     | 25%  |
|    | סה"כ   | 100% |

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

## 5. הצהרת המציע

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

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

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

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

חותמת וחתימה

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל עלינו