



## מכרז מס' 3/2015

**לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית  
עבור תאגיד המים והביוב מי שקמה בע"מ**

**מאי 2015**

---

חתימה: \_\_\_\_\_

עמוד 1 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

## תוכן עניינים – מסמכי המכרז מכרז מס' 3/2015

### מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- מסמך א(1) – מסמכי הערכה ועמידה בתנאי הסף.
- מסמך א(2) – אישור בגין ניסיון.
- מסמך א(3) – אישור רו"ח בדבר מחזור כספי.
- מסמך א(4) – נוסח ערבות מכרז.
- מסמך א(5) – תצהיר קיום דיני עבודה.

### מסמך ב' – הצהרת והצעת המציע

### מסמך ג' - הסכם

- נספח א' – מפרט.
- נספח ב' – כתב כמויות והצעת מחיר.
- נספח ג' – תצהיר בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע.
- נספח ד' – אישור על קיום ביטוחים.
- נספח ה' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה.
- נספח ו' – נוהל אבטחת מידע.
- נספח ז' – הסכם רמת שירות (SLA).
- נספח ח' – הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים.
- נספח ט' – הסכם סיום התקשרות.

## מכרז פומבי מס' 3/2015 לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית

### 1. כללי

- 1.1 תאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ (להלן: "המזמין" או "התאגיד"), פונה בזאת לקבל הצעות מחיר לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית לתאגיד, לרבות פיתוח, התקנה, הטמעה, הדרכה, תחזוקה ותמיכה במשתמשים (להלן: "השירותים" או "המערכת"), והכול בהתאם לפירוט במסמכי מכרז זה (להלן: "המכרז") ובהסכם ההתקשרות המצורף אליו.
- 1.2 בכל מקום במסמכי המכרז בו מופיע לשון זכר, משמע גם לשון נקבה, ולהיפך.

### 2. עיקרי ההתקשרות

- 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:
- 2.1 תאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ, מבקש בזאת לקבל הצעות ליישום ולהטמעת מערכת CRM לניהול תהליכי השירות בכל מחלקות הארגון ולקבלת שירותי אחזקה למערכת ה-CRM שתכלול תחתיה את כלל הדרישות בתחומי השירות של התאגיד לרבות: ניהול וגביית ההכנסות, פיננסים, לוגיסטיקה, תפעול והנדסה.
  - 2.2 המערכת המיועדת, נדרשת לאגד את כלל המידע ממערכות צד שלישי כגון: מערכת הגבייה, מערכת מידע גיאוגרפית, מערכת לניהול תורים וממשקי מידע מול הגורמים מולם מתקשר התאגיד.
  - 2.3 המערכת נדרשת לאינטגרציה מלאה בין כלל המודולים הנדרשים לרבות אך לא רק, הצגת ממשק משתמש אחיד, בסיס נתונים אחיד ולוגיקה אינטגרטיבית החלה על כלל המודולים השונים במערכת.
  - 2.4 הספק הזוכה יידרש להעמיד את מערכת המידע לפי דרישות המזמין המפורטות במכרז זה, הכוללת את כלל הדרישות הטכניות לטובת בדיקתה ואישורה להפעלה, כל זאת בלוחות הזמנים כמפורט במסמכי המכרז.
  - 2.5 ההתקשרות עפ"י מכרז זה תהא בנוסח החוזה המצ"ב (מסמך ג'), לתקופה של 12 חודשים, כשלתאגיד נתונה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בארבע שנים נוספות, כל פעם בשנה אחת או חלק ממנה, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של התאגיד.
  - 2.6 התמורה בגין ביצוע השירותים תשולם על ידי התאגיד לזוכה במכרז בהתאם להצעתו ובכפוף לתנאי ההסכם וקיום התחייבויות הזוכה על פיו.
  - 2.7 מובהר כי המזמין לא יהא מחויב להזמנת שירותים, מכל סוג שהוא, ו/או בהיקף כלשהו, מהקבלן הזוכה במסגרת ההתקשרות עימו בחוזה מכוח מכרז זה. המזמין יהא רשאי להזמין שירותים בהיקף נמוך או גבוה מזה המצוין במסמכי המכרז בכלל ו/או לגבי סעיף מסוים בו, או שלא להזמין כלל, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכיו מעת לעת, ולזוכה לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במקרה של ביטול ביצוע העבודות כולן ו/או מקצתן.

### 3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז זה מי שעומד, במועד האחרון להגשת הצעות למכרז, בכל התנאים המצטברים להלן:

3.1. עוסק מורשה או תאגיד רשום כדין בישראל בעל ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות בשנים שקדמו לפרסום המכרז באספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית ל-5 חברות ו/או תאגידים לפחות.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המשתתף לצרף להצעתו את מסמך א'(1) כשהוא מלא ומושלם על כל פרטיו, וכן אישור מלא וחתום ע"י מנכ"ל/ סמנכ"ל כספים של כל חברה/ תאגיד, בנוסח מסמך א'(2).

3.2. מעסיק, באופן קבוע, מנהל פרויקטים, בעל ניסיון ביישום מערכת CRM תוצרת Microsoft Dynamics CRM בשני פרויקטים לפחות בתחום השירות (service) לארגונים בעלי 20 משתמשים ומעלה, וכן מחזיק בהסמכה או בתואר בתחום התוכנה או מערכות מידע, וכן מעסיק, באופן קבוע, 2 מתכנתים נוספים לפחות.

יש למלא את פרטי מנהל הפרויקטים והמתכנתים המוצעים במסגרת המכרז במסמך א'(1), לצרף קורות חיים ותעודות, וכן אישור רו"ח על דבר העסקתם אצל המשתתף.

3.3. בעל מחזור שנתי בסך של 2 מיליון ₪ (כולל מע"מ) לכל הפחות בכל שנה, בשנים 2012-2014.

יש לצרף תצהיר חתום מאושר ע"י רו"ח בנוסח מסמך א'(3).

3.4. הגיש ערבות בנקאית על סך 10,000 ₪ להבטחת הצעתו במכרז בנוסח מסמך א'(4) המצ"ב למסמכי המכרז בדיוק.

יש לצרף ערבות מקור כמפורט בסעיף 5.8 להלן.

3.5. שילם את דמי הפקת המכרז בסך של 1,500 ₪ בתוספת מע"מ.

יש לצרף קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

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

### 4. הצעת המשתתף

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

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 (נספח ב') בשני עותקים חתומים כדין.

4.3. 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 התאגיד, ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.

4.4. מובהר ומודגש בזאת כי הצעת המשתתף כוללת את כל ההוצאות של המשתתף, בין המיוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא הכרוכות בביצוע כלל הפעולות על פי תנאי המכרז, לרבות כוח אדם, ציוד וחומרי עזר, ביטוחים, הכל בהתאם לאמור במסמכי המכרז.

4.5. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, ונספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל דף.

## 5. מסמכי ההצעה

כל משתתף יצרף להצעתו את כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן :

5.1. כל מסמכי המכרז, וההודעות למציעים (ככל שנשלחו ע"י התאגיד), כשהם חתומים על-ידו.

5.2. כל המסמכים המפורטים בסעיף 3 לעיל.

5.3. כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו 1976 :

5.3.1. אישור מפקיד שומה, מרו"ח או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד כי המשתתף מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ז 1976 (להלן - חוק מע"מ), או שהוא פטור מלנהלם וכי הוא נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהם מס לפי חוק מע"מ.

5.3.2. תצהיר בדבר "קיום דיני עבודה" בנוסח מסמך א(5).

5.4. העתק תעודת עוסק מורשה או אישור משלטונות המס על היותו עוסק מורשה (במקרה של משתתף המדווח בתיק איחוד - יצרף גם אישור מאת רשויות המס בדבר היותו של המשתתף נכלל בתיק המאוחד של העוסק, אשר לגביו הוצא וצורף להצעה האישור).

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

5.6. ככל שהמשתתף הינו תאגיד יצרפו גם :

5.6.1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף.

5.6.2. תדפיס נתונים מעודכן מאת רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף בדבר פרטי הרישום של התאגיד, מנהלי התאגיד והשעבודים הרובצים על נכסיו.

5.6.3. 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 שידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל (בשולי טופס ההצהרה (מסמך ב') או במסמך נפרד).

5.7. העתק קבלה המעידה על תשלום דמי ההשתתפות במכרז.

5.8. ערבות בנקאית אוטונומית, מקור, בסך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים שקלים חדשים) ובתוקף עד ליום **13.8.2015 בדיוק**, שהוצאה על ידי בנק ישראלי או על ידי חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון עסק לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח התשמ"א-1981 לבקשת המשתתף במכרז בלבד, לפקודת התאגיד, בנוסח הערבות המצורף למסמכי המכרז בדיוק, וזאת להבטחת הצעתו במכרז.

מובהר כי :

התאגיד יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות לתקופה נוספת והמציע יאריך את תוקף הערבות עפ"י הדרישה. אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לפסילת הצעת המשתתף.

וועדת המכרזים ו/או התאגיד יהיו רשאים להגיש את הערבות לפירעון, כולה או חלקה, במקרים הבאים, ובלבד:

- 5.8.1. כל אימת שהמשתתף יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.
- 5.8.2. כל אימת שהמשתתף נהג במהלך המכרז בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 5.8.3. כל אימת שהמשתתף מסר לוועדת המכרזים מידע מוטעה או מידע מהותי לא מדויק.
- 5.8.4. כל אימת שלאחר שנבחר המשתתף כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם להתקשרות.
- 5.8.5. כל אימת שהמשתתף שזכה לא חתם על הסכם ההתקשרות בתוך 14 ימים ממועד הכרזה על זכייתו במכרז.

והכל מבלי לגרוע מזכותה של התאגיד לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לו עקב מעשים כאמור לעיל. למען הסר ספק יודגש כי לא תתקבל כערבות המחאה אישית ו/או המחאת עסק ערב.

משתתף שהצעתו לא זכתה, ערבותו תוחזר לו בדואר רשום לכתובת שציין בשולי הצעתו.

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

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בעת ולצורך הערכת ההצעות יהיה התאגיד רשאי לדרוש מהמציע לפרט ו/או להבהיר ו/או להוסיף מסמכים על המסמכים שהגיש במצורף להצעתו כאמור והמציע מתחייב לשתף פעולה עם התאגיד ו/או מי מטעמו שיעסוק בהערכת ההצעות ולהמציא כל מסמך שיידרש על-ידם, כאמור.

## **6. תשלום דמי הפקת מכרז ומסירת פרטי המשתתף**

6.1. את חוברת מסמכי המכרז להגשה ניתן לקבל, כנגד תשלום בגין השתתפות בהפקת המכרז בסך של 1,500 ₪ בתוספת מע"מ במשרדי התאגיד וכנגד מסירת פרטים של המשתתף.

6.2. כמו כן, מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת <http://www.mei-shikma.co.il>

6.3. מובהר ומודגש כי, כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המשתתף.

## **7. מפגש מציעים, הבהרות ושינויים**

7.1. סיור מציעים יתקיים במשרדי התאגיד ביום שני, ה- 25.5.2015 בשעה 10:00. מובהר כי ההשתתפות בסיור הינה חובה, ומהווה תנאי יסודי להשתתפות במכרז.

7.2. התאגיד יוכל לערוך מפגשים וסיורים יזומים לפי שיקול דעתו לקבוצות מציעים או ליחידים. מובהר כי אין בזכותו זו של התאגיד לבצע מפגשים/סיורים נוספים כדי לחייבו לבצע סיורים/מפגשים כאמור.

7.3. שאלות הבהרה תוגשנה לידי הגב' אודליה אמיניה, בדואר אלקטרוני: [odelya@mei-shikma.co.il](mailto:odelya@mei-shikma.co.il) עד ליום 1.6.2015 לא יאוחר מהשעה 15:00.

7.4. על השואל לציין בברור לאיזה סעיף במכרז מתייחסת השאלה, ויערוך את המסמך בטבלה במבנה הבא:

מס"ד	מספר עמוד	הסעיף בחוברת המכרז	פירוט השאלה

7.5. נוסח מסמך שינויים והבהרות ביחס למכרז ככל שייערך יישלח למשתתפים אשר שילמו את דמי ההשתתפות במכרז, ויפורסם באתר האינטרנט של התאגיד.

7.6. על המשתתף לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המשתתף אי בהירויות, סתירות או אי התאמות בין מסמכי המכרז השונים או הוראות שונות מהוראותיהם, או כל אי התאמה אחרת, עליו לפנות לוועדת המכרזים ולפרטם בכתב, וזאת עד למועד הנקוב בסעיף 7.3 דלעיל. משתתף שלא יפנה לקבלת הבהרות כאמור ובמועד הנקוב לעיל, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה בדבר אי בהירויות, סתירות או אי התאמות כאמור.

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

7.8. עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המשתתף כי הוא ראה ובדק את כל מסמכי המכרז וכל הנתונים הרלבנטיים מכל סוג שהוא, והגיש הצעתו על בסיס זה. משתתף שהגיש הצעה במכרז, יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.

7.9. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז רשאי התאגיד לשנות ו/או להבהיר נושאים במכרז לפי שיקול דעתו ו/או בעקבות שאלות הבהרה, השינויים וההבהרות כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז.

7.10. להסרת ספק, בכל מקרה, ובכלל זה במצב בו תימצא סתירה בין מסמכי המכרז השונים ו/או אי בהירות לגבי מסמכי המכרז, יקבע התאגיד את הפרשנות המחייבת. למשתתף לא תהא כל טענה ו/או תביעה הנובעת מאי בהירות ו/או סתירה במסמכי המכרז ו/או כל אי התאמה ו/או בגין הפירוש ו/או הנוסח שבחר התאגיד.

## 8. אופן ומועד הגשת הצעה

8.1. הצעות מפורטות בהתאם לדרישות המכרז, יש להפקיד במסירת אישית במעטפה סגורה הנושאת ציון מכרז פומבי מס' 3/2015 (ללא סימני זיהוי אחרים) בתיבת המכרזים של התאגיד ברח' פרופסור שור 40 חולון, וזאת עד ליום **21.6.2015 בשעה 10:00 בדיוק**. (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").

8.2. משלוח הצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז, הצעה שלא תוגש עד למועד האחרון כאמור לא תמנה בין ההצעות המשתתפות במכרז.

8.3. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן חתימה בראשי תיבות בשולי כל דף.

- 8.4. הצעת המשתתף תהא בתוקף לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. התאגיד רשאי לדרוש מהמשתתף את הארכת תוקף הצעתו לתקופה נוספת של 60 ימים.
- 8.5. התאגיד רשאי להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב למשתתפים וזאת טרם המועד האחרון להגשה כאמור.
- 8.6. ועדת המכרזים רשאית לראות בהצעת המשתתף משום הצעה בלתי חוזרת, אשר עם קבלתה ע"י התאגיד תיכרת התקשרות מחייבת. עוד רשאית ועדת המכרזים, לפי שיקול דעתה, לעבד את תשובותיו של המשתתף למכרז למסמכים מחייבים שיצורפו כנספחים להסכם.

## 9. בחינת ההצעות

### 9.1. בדיקת ההצעות תיערך בשלושה שלבים :

- 9.1.1. **שלב א' - בדיקת תנאי סף ודרישות המכרז** (השלב המנהלי) : בשלב זה תבוצע בדיקה של שלמות הצעת המציע ועמידתו של המציע בתנאי הסף.
- 9.1.2. **שלב ב' - הבדיקה האיכותית** (50%) : בחינה איכותית של ההצעות, המערכות המוצעות ומענה המציעים, באופן הבא : לצורך בחינה איכותית יוקם "פורום בודקים" מקרב עובדי התאגיד ו/או יועצים חיצוניים בלתי תלויים אשר ינקדו את ההצעות. פורום הבודקים ימנה לפחות 4 אנשים. פורום הבודקים ינקד את כל אחד מרכיבי האיכות כמפורט בסעיף 9.2 להלן. משקל כל חבר בפורום הבודקים יהיה שווה למשקל רעהו בניקוד ההצעות.
- הפורום או חלק מחבריו רשאי להזמין אליו ו/או לבדוק בחצרות המציעים ו/או לקוחותיהם בדיקות פרטניות כאלו ואחרות נוסף על ימי ההצגה שנקבעו והמציע לא יוכל לערער על כך.
- 9.1.3. **שלב ג' - בדיקת הצעות המחיר** (50%) : בשלב זה תבחן ההצעה הכספית של המשתתפים, בהתאם לאחוז ההנחה המוצע על ידי כל משתתף כפי שמילא בהצעתו, **בנספח ב'.**

### 9.2. בחינה איכותית :

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	אופן הבחינה
1	התרשמות מעשית ממערכת CRM תוצרת Microsoft Dynamics בתחום השירות (customers' service) שהוקמו על ידי המציע ו/או מנהל הפרויקט מטעמו עבור לקוחות אחרים (הצגת המערכת ובחינת תכונותיה)	30%	הצגה יישומית של המערכת (ייתכן במספר מופעים) בפני המשתמשים לרבות בדיקת תכונות ספציפיות בהתאם לדרישות שיוצגו מראש למציע. התאגיד רשאי לבקש ביצוע הצגת תכלית בתאגיד ו/או לקוח פעיל קיים, בו פועלת תוכנת המציע. ההצגה תארך לפחות במשך 6 שעות על מערכת CRM קיימת. זאת בנוסף להמלצות שתתקבלנה מלקוחות של המציע. בחינת המערכת תכלול: תחקור ולמידת בעיות העוללות להופיע במהלך תהליכי ההסבה, הטיוב, ההקמה, המעבר, השירות התקופתי, התחזוקה והממשקים למערכות אחרות.



#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	אופן הבחינה
2	מערכות / מודולים שהמציע התחייב לבצען אך עדיין בשלבי פיתוח / טסטטים ושאינם יושמו ברשויות ו/או בתאגידי מים וביוב אחרים.	5%	בהצגה הפרונטלית של המערכת וכן בבחינת הפרטים שמולאו במסמך א(1).
3	רמת ניסיונו של המציע בפרויקטים דומים לרבות המצאות: א. יכולות פיתוח, יישום שינויים והתאמות למערכת לפי הכללים ולפי דרישות התאגיד. ב. מחלקת שירות בעלת המלצות מלקוחות דומים על רמת המקצועיות, האדיבות, מהירות וטיב המענה. וכן המלצות מלקוחות של המציע המביעים את שביעות רצונם מאיכות השירות.	25%	ינוקד בהתאם לשיחות עם ממליצים של המשתתף ו/או ניסיון של התאגיד עם המשתתף.  התאגיד יצור קשר עם ממליצים או מזמיני עבודות קודמים של המשתתף (בין אם אלו פורטו במסגרת ההצעה ובין אם לאו) במסגרת יצירת הקשר יישאלו הממליצים 4 שאלות זהות שעניינן: סוג השירותים/העבודות שבוצעו עבור הממליץ/מזמין העבודה; תקופת ההתקשרות; היקף ההתקשרות; ובשאלה האחרונה יתבקש הממליץ/מזמין העבודה להעניק ציון בין 1-10 להתרשמותו מהשירותים שניתנו על ידי המשתתף ביחס אליו. בוצעה שיחה למספר ממליצים ביחס לאותו משתתף – יחושב ממוצע הציונים שניתנו על ידי הממליצים/מזמיני העבודה כאמור.
4	רמת התאמתו של מנהל פרויקט מטעם המציע לרבות בחינת ניסיונו בפרויקטים דומים בעבר בארגונים ציבורים ופרטים.	40%	ינוקד בהתאם לשיחות עם ממליצים של המשתתף ו/או ניסיון של התאגיד עם המשתתף כמפורט לעיל, בדגש אודות מנהל הפרויקט המוצע, ויעניקו לו ציון בין 1-10
	סה"כ:	100.00%	

9.3. דירוג המציעים יהיה על פי שקלול ניקוד האיכות והמחיר של כל ההצעה כפי המפורט במכרז (50% לאיכות ו-50% למחיר). ההצעה שניקודה המשוקלל הוא הגבוה ביותר תדורג ראשונה ושאר ההצעות ידורגו באופן לינארי ביחס אליה.

9.4. אי הגשת הצעת מחיר ו/או 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 במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה ע"י ועדת המכרזים ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.

9.5. 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.

9.6. ועדת המכרזים רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת ועדת המכרזים מונע הערכת ההצעה כדבעי.

9.7. המשתתף מסכים מראש כי כל טעות חשבונאית שתתגלה בהצעה שהגיש, תתוקן על ידי התאגיד וכן יתוקן בהתאם הסיכום הכללי של ההצעה.

## 10. בחירת המציע הזוכה

- 10.1. ככלל תקבע וועדת המכרזים את ההצעה היעילה ביותר כהצעה הזוכה.
- 10.2. למרות כל האמור לעיל, ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבוע את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא כזוכה, כן רשאית ועדת המכרזים להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה, כן רשאית ועדת המכרזים שלא לבחור הצעה בשלמותה או לבחור חלקים מכל הצעה וכן רשאית ועדת המכרזים להחליט לקבל מספר הצעות מתאימות ולהתקשר עם מספר משתתפים (פיצול הזכייה), כך שכל אחד מהמשתתפים יבצע רק חלק מהעבודות הנזכרות בהצעה. מובהר בזאת מפורשות, כי לא תהא למשתתף כל דרישה - כספית ו/או אחרת - מהתאגיד, בקשר עם כל האמור לעיל ו/או עקב אי קיבול ההצעה או ביטול המכרז.
- 10.3. 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 היתה להוליד 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.
- 10.4. ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף והצעתו במסגרת שיקוליה כאמור, לרבות מאזנים, דו"חות, מע"מ ודו"חות ניכויים, ולבקש מהמשתתפים, שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במשתתף בודד ובין אם מדובר במספר משתתפים (לרבות עם חלק מהמשתתפים בלבד), לתקן או לשפר את הצעותיהם, בין בעל פה ובין בכתב, בין בשלב אחד ובין במספר שלבים, בין לפני בחירת זוכה ובין לאחר מכן. סדרי הדיון ורשימת המשתתפים עימם ינוהל הדיון ייקבעו על ידי ועדת המכרזים.
- 10.5. וועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונו של התאגיד ושל רשויות מקומיות וגופים אחרים עם המציע בעבר. לצורך כך, תהא רשאי התאגיד לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם התאגיד, ככל שיידרש.

## 11. הודעה על זכיה והתקשרות

- 11.1. עם קביעת הזוכה במכרז, תימסר לו הודעה על כך בכתב.
- 11.2. עד המועד שיהיה נקוב בהודעת התאגיד על הזכייה במכרז כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, ובין היתר את ערבות הביצוע כמפורט בהסכם.
- 11.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף 11.2 לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכייתו ו/או חזר בו מהצעתו, יהא רשאי התאגיד לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותו נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן יהא רשאי התאגיד במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע אחר בכל התנאים שימצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי התאגיד על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
- 11.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכיה כאמור והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכיה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף שקלים חדשים) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום

המועד הנקוב בסעיף 11.2 לעיל ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה או מועד המצאת כל האישורים.

11.5. התאגיד ימסור הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכייתם.

## **12. שמירת זכויות**

12.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לתאגיד והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז, אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

12.2. אין בקביעת זוכה כלשהו במכרז כדי להטיל על המזמין חובה או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות להתקשרות עם המזמין בהיקף כלשהו.

12.3. התאגיד יהא זכאי לאכוף על המשתתף שהצעתו תקבע כזוכה את תנאי הצעתו במכרז בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות, וזאת בנוסף לכל הסעדים האחרים להם יהיה זכאי התאגיד מכוח החוק ו/או מכוח תנאי מכרז זה.

## **13. גילוי מידע במכרז**

13.1. ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדרוש ממשותף לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי ענין בו, וכן כל מידע אחר שלדעתה יש ענין בגילוי.

13.2. משותף אשר נמנע מלמסור לועדת המכרזים את המידע הדרוש או מסר מידע לא נכון – רשאית ועדת המכרזים שלא לדון עוד בהצעתו או לפוסלה וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לועדת המכרזים ו/או לתאגיד, לפי העניין, כתוצאה מאי הגילוי או מסירת המידע הכוזב כאמור, לפי תנאי מסמכי מכרז זה או לפי כל דין.

13.3. זכה המשותף, ולאחר מכן התברר לתאגיד כי הוא נמנע מלמסור מידע נכון ו/או מסר מידע חלקי בלבד או מטעה, רשאי התאגיד לשלול את זכייתו מעיקרה, מבלי שהמשתתף יהיה זכאי לקבל כל פיצוי או החזר הוצאות וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לועדת המכרזים ו/או לתאגיד, לפי העניין, כתוצאה מההפרה, לפי תנאי מסמכי מכרז זה או לפי כל דין.

13.4. ועדת המכרזים והתאגיד שומרים לעצמם את הזכות לוודא ממקורותיהם ובכל דרך בה יבחרו, אמיתות כל מידע שימסור המשותף. בהגשת הצעתו יראו את המשותף, ואת בעלי הענין בו כאילו הסכימו לכך שועדת המכרזים והתאגיד יקבלו לגביהם מידע הקשור למכרז מכל גורם אחר, ככל שהסכמה זו נחוצה.

13.5. בהגשת הצעתו מביע המשותף הסכמתו מראש לגילוי הצעתו בפני משתתפים אחרים, אם ועדת המכרזים תידרש לעשות כן בקשר להליך משפטי הקשור במכרז, פרט למידע שהינו, לפי שיקול דעתה של ועדת המכרזים, בבחינת סוד מקצועי או מסחרי. עם זאת, מסכים כל משותף במכרז, כי במקרה שועדת המכרזים תסבור, לפי שיקול דעתה, ולרבות בשל התנגדות מצד משותף אחר, כי קיים ספק כלשהו בשאלה האם יש לגלות מידע כאמור, תהיה ועדת המכרזים רשאית להימנע מלגלות כל מידע כאמור, כל עוד לא ניתן צו בית משפט לפי פניית המעוניין בגילוי.

13.6. המשותף חייב לעדכן את ועדת המכרזים בכתב וללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר לועדת המכרזים או לתאגיד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על ההסכם.

13.7. ועדת המכרזים רשאית לקבוע לפני מועד הגשת ההצעות ו/או אחריו, בין ככלל ובין לגבי בעלי ענין מסוימים, הסדרי סודיות מיוחדים, אם תבוא בקשה כזו מצד משתתף אחד או יותר, ואולם היא לא תהיה חייבת לעשות כן.

## **14. כללי**

14.1. התאגיד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם התאגיד או עם גורם ציבורי אחר, כמציע ציוד או כמציע שירותים ולא עמד בסטנדרטים של הציוד או השירות הנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו או אמינותו. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, הכל בכפוף לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

14.2. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים להצעה, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב- יפו.

**בכבוד רב,**

**אריק מולה, מנכ"ל  
מי שיקמה בע"מ**

**מסמכי הערכה ובדיקת תנאי סף**

**א. פרטים על המשתתף**

1. כללי

א. בחלק זה יפרט המציע את פרטיו, רקע מקצועי, רקע עסקי וניסיון. (מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה).

ב. במידה והפרט לא רלוונטי למציע - נא לציין "אין" במקום המתאים.

2. פרטים כלליים

א. שם החברה: \_\_\_\_\_

ב. כתובת: \_\_\_\_\_

ג. פרטי איש קשר נציג הספק: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_

ד. כתובת דואר אלקטרוני למשלוח הודעות: \_\_\_\_\_

ה. סוג חברה: (פרטית/ציבורית וכד') \_\_\_\_\_

3. חברות אם / בנות / אחיות (ככל שקיימים בעלי עניין קשורים במציע):

א. \_\_\_\_\_

ב. \_\_\_\_\_

ג. \_\_\_\_\_

ד. \_\_\_\_\_

ה. \_\_\_\_\_

4. פרטי מנהלים בכירים:

תפקיד	שם	השכלה	טלפון נייד	דוא"ל	ניסיון מקצועי
מנכ"ל					
מנהל הכספים					
מנהל פיתוח					
מנהל השרות					

5. ותק וניסיון

- א. שנת יסוד: \_\_\_\_\_
- ב. מס' שנות פיתוח תוכנה: \_\_\_\_\_
- ג. מס' שנות עבודה ביישום מערכות מסוג Microsoft Dynamics CRM: \_\_\_\_\_

6. היקף עסקי

- א. מחזור פעילות לשנת 2012 : \_\_\_\_\_
- ב. מחזור פעילות לשנת 2013 : \_\_\_\_\_
- ג. מחזור פעילות לשנת 2014 : \_\_\_\_\_

7. מוניטין ולקוחות

- א. מס' לקוחות כללי \_\_\_\_\_
- ב. מס' לקוחות ספציפי לשירותים הנדרשים (מערכת CRM לשירות): \_\_\_\_\_
- ג. רשימת לפחות 5 לקוחות שהמזיע מספק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז, בעלות מאפיינים דומים לתאגיד מי שקמה בע"מ (בתחום השירות).

מס'	שם הלקוח	שם איש קשר ותפקידו	דוא"ל איש הקשר	סולארי של איש הקשר
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

- ד. נדרש לצרף המלצות של לקוחות החברה שפורטו לעיל .

8. כ"א בחברה

- א. סה"כ עובדים בחברה: \_\_\_\_\_ מס' עובדי פיתוח: \_\_\_\_\_
- ב. מס' עובדי התמיכה בחברה (טכנאי שירות שטח): \_\_\_\_\_
- ג. מספר נציגי שירות טלפוניים: \_\_\_\_\_; מוקד עצמאי / קבלן משנה (מחקו את המיותר).

9. משרדי הספק

- א. כתובת \_\_\_\_\_
- ב. טלפון \_\_\_\_\_ פקס': \_\_\_\_\_
- ג. שעות פעילות: \_\_\_\_\_

10. ניסיון בהסבת נתונים

- א. מספר הסבות וקליטת מידע היסטורי שבוצעו ממערכות שירות אחרות למערכות Dynamics CRM בשלוש השנים 2012-2014: \_\_\_\_\_
- ב. לקוחות שבוצע בהן הסבה כפי שמתוארת בסעיף 10.1 לעיל בשלוש השנים 2012-2014:

- 
- ג. אם המשתתף טרם ביצע הסבה מסוג זה הוא יגיש יחד עם הצעתו תכנית מפורטת, כולל לוחות זמנים, כיצד הוא יבצע את ההסבה.

11. תביעות משפטיות שהוגשו נגד הספק, ככל והוגשו

- א. נגד הספק לא הוגשו / הוגשו (מחק המיותר) בשלוש השנים האחרונות תביעות משפטיות כדלקמן
- ב. (על הספק למלא גם את היקף התביעות וכן לציין את תוכן פסק הדין/ההחלטה, ככל והתקבל/ה):

12. פרטי מנהל פרויקט המוצע מטעם הספק להובלת הפרויקט:

- א. שם מנהל פרויקט ההקמה: \_\_\_\_\_ - נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי
- ב. שם מנהל פרויקט לתחזוקה שוטפת: \_\_\_\_\_ - נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי.

• יש לצרף אישור רו"ח על דבר העסקת מנהל הפרויקטים והמתכנתים.

## ב. תצורת ופירוט המערכות המוצעות

1. התאגיד מעוניין לקבל שירותי לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית. השירות כולל הספקת שירותי מנתחי מערכות, שירותי DBA, שירותי פיתוח תוכנה וממשקי מידע על מנת שהמערכת תפעל כנדרש.
2. כל העלויות לרבות קווי התקשורת ממשרדי הספק לתאגיד, סביבת פיתוח תוכנה ורישוי הנדרש לפיתוח ולתחזוקת המערכת ולרבות התקנה וכל עלויות אחרות, הקשורות במישרין עם הקמת מערכת המידע המוצעת, תחולנה על המציע. המציע הוא אחראי להבטחת השרות בתאגיד למערכת זו והוא יהיה אחראי באופן בלעדי לפעולתה התקינה, ביצועים והפעלה ללא תקלות ועיכוב בישום, תחזוקה או הפעלת המערכת.
3. עם זאת יש לציין כי בתאגיד קיימת רשת ארגונית הכוללת תחנות עבודה, שרתים (כגון שרתי ניהול משתמשים, דואר אלקטרוני, חומת אש), ציוד תקשורת, ארון שרתים וציוד גיבוי (אל-פסק) המשרתים את התאגיד. כמו כן התאגיד הוא האחראי להספקת רישיונות שימוש בתוכנת Microsoft Dynamics CRM עבור עובדיו ועובדי קבלן הגבייה, וכן רישוי למערכות ההפעלה לשרתים ורישוי לבסיס הנתונים (MS SQL), פירוט הציוד מוצג במפרט הטכני (נספח א' להסכם).
4. להלן מספר שאלות לפירוט תצורת המערכת המוצעת. המציע יצרף הסברים, תרשימים ומסמכים ככל שיידרש בכדי לענות על של מבנה המערכת בהצעה:

#	דרישה	מענה הספק
1	הצגת הטופולוגיה של מערכת המידע בהתייחס לרכיביה תהליכי שירות לקוחות (CRM) – הנסקרים במפרט הטכני. ובעיקר ממשקי מידע ל: א. מערכת הגבייה ב. מערכת פיננסית ג. מערכת המידע הגיאוגרפית ד. מערכת ניהול ניטור שפכים ה. מערכת ניהול פרויקטים (רמדור) ו. מערכת דיווח תקלות מוקד תפעולי ז. אפליקציות שירות לצרכן	
2	הצגת תשתיות סביבות הפיתוח והטסטים של המערכת: - תהליכי אפיון ופיתוח - תהליכי בדיקות QA	
3	הצגת מסמכי או תוצאות בדיקות מבחני בדיקות למערכת ה CRM ובעיקר: - בדיקות עומסים וצווארי בקבוק - בדיקות אבטחת מידע - בדיקות חישובי ריביות, הצמדות וטרנזקציות פיננסיות - ביקורת עני"א.	
4	הצגת הטופולוגיה הנדרשת והמפרטים של הציוד, השרתים והחומרה שהתאגיד יידרש להפעיל לצורך	

חתימה:

עמוד 16 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.



#	דרישה	מענה הספק
	<p>הפעלה תקינה של מערכת ה CRM ובעיקר :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- טופולוגיה של החומרה הנדרשת (סביבה וירטואלית)</li> <li>- דרישות חומרה שרת/י המערכת (סביבה פיזית)</li> <li>- מערכת הגיבוי (חומרה ותוכנה)</li> <li>- ציוד אחר</li> <li>- מערכת שליטה וסיוע למשתמשים מרחוק.</li> </ul>	
5	<p>פירוט הממשקים שפותחו על ידי הספק או שידרשו לפיתוח על ידי צד ג' בין מערכת ה CRM למערכות אחרות ואלו סוגי מידע מועברים , פרוטוקולים וממשקי מידע ובעיקר :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Web services לממשקי מידע לקריאה וכתיבה.</li> <li>- ממשק API של המערכת.</li> <li>- מערכות פיננסיות מוכרות שלהן פותחו ממשקים למערכת המידע (לרבות פירוט ממשקים).</li> <li>- הצגה גיאוגרפית של מידע במערכת הקשור במיקום (location) וקישור למערכות / שרתי GIS גיאוגרפיים מוכרים.</li> </ul>	

## ג. הדרכה:

1. הספק במסגרת הטמעת המערכת שלו ידאג לליווי והדרכת המשתמשים עד שהם יוכלו להפעיל את המערכת באופן עצמאי.
2. המציע יגיש לתאגיד, עם שאר מסמכי המכרז, את תכניתו להטמעת המערכות כולל הדרכה וליווי העובדים. בתכנית ההטמעה וההדרכה המציע יפרט איזה סוגי הדרכה יבצע: פרונטאלי בחדר הדרכה, פרטני ואיזה אמצעי תיעוד והדרכה הוא יגיש למשתמשים: מדריכים מודפסים, תקליטורים המחשה מקוונת ועוד.
3. ליווי של עובד מסתיים בנקודת הזמן בה העובד מסוגל לבצע את מטלותיו בשגרה ללא עזרה של מדריך או עובד תמיכה.
4. למען הסר ספק, תכנית ההדרכה אינו פוטרת את הספק מהחובה לספק שרותי מוקד תמיכה (helpdesk).
5. בטבלה בהמשך רשימת היחידות, העיסוקים ואומדן מספר המשתמשים במערכות. (בטור "עיסוקים" פרופילים של פעילות יתכן שמשתמש אחד מבצע מספר עיסוקים. בטור "משתמשים" אומדן מספר העובדים בכל יחידה).
6. על המציע להוסיף, מיישם מומחה מטעמו שיכין תוכנית הדרכה ויצג לעובדי התאגיד וקבלני הגבייה כיצד לשלוף דוחות נתונים, גרפים, דוחות בקרה וכיו"ב. הספק הזוכה ידאג להדריך את הדרג הבכיר של התאגיד (מנכ"ל, מנהל כספים, מנהל גבייה, מהנדס ראשי וכיו") בנושא דוחות ניהול (BI) במערכת המוצעת על ידו.
7. איכות תכנית ההדרכה תכנס למערך השיקולים לקביעת ציון איכות ההצעה.
8. תכנית ההדרכה:

א. המשתתף ימלא את הטבלה הבאה עם הנתונים הבאים:

i. שמות, רקע וניסיונם של המדריכים

חתימה:

עמוד 17 מתוך 111

ii. נושאי הלימוד, חומר הלימוד, שיטת הלימוד, חומרי הדרכה הניתנים

iii. שעות לימוד המוקדשות לכל נושא

ב. המשתתף רשאי לצרף דפים נוספים לתכנית ההדרכה המפרטים את התכנית, חומרי הלימוד וכו'.

סדר כרונולוגי	מערכת / נושא	שמות המדריכים	נושאי הלימוד	כמות שעות לימוד
1	ניווט והתמצאות במערכת			
2	מערכת גבייה – לנציגי שירות			
..	..			

9. תכנית הדרכה תהיה בהתאם לדרישות להלן:

- א. לפני ואחרי עלייה לאוויר – מנהל פרויקט בתוספת מדריך נוסף (1) למשך 30 יום.
- ב. לאחר מכן ליווי של מדריך למשך 30 יום (ליווי צמוד בכל שעות הפעילות במרכז שירות הלקוחות)
- ג. לאחר מכן מדריך צמוד למשך כל תקופת ההסכם – במשך יום בשבוע לפחות במרכז שירות הלקוחות, בסניפי התאגיד השונים ובמשרדי התאגיד על פי הנחיית מנהל התאגיד.

**טופס אישור ניסיון למערכת המוצעת**  
**לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית עבור מי שקמה בע"מ**

הריני לאשר כי חברת \_\_\_\_\_ יישמה עבורנו מערכת מידע ארגונית עבור \_\_\_\_\_ (שם) \_\_\_\_\_ (הלקוח), עבור \_\_\_\_\_ משתמשים. המערכת יושמה ופועלת החל ממועד: \_\_\_\_\_ (חודש / שנה) לרבות הפעלת המודולים הבאים:

#	מודול	מידת היישום (רבה / מועטה / לא הותקן)	הצלחת הערות נוספות (במידה וקיימות)
1	הפעלת תהליכי שירות לקוחות עבור מחלקות:		
2	ממשקי מידע למערכות מידע צד ג' מסוג:		
3	תהליך הסבת נתונים ממערכת קודמת, העברת מידע היסטורי ואיחוד נתונים ממערכות אחרות		
4	מתן שירות לפי רמת שירות מוסכמת וטיפול בתקלות ובתחזוקה שוטפת של מערכת ה CRM לרבות ביצוע התאמות		
5	רמת שירות בביצוע שינויים ושיפורים במערכת, התאמת גרסאות ושדרוג גרסאות Microsoft Dynamics CRM		
הערות נוספות:			

שם \_\_\_\_\_ תפקיד \_\_\_\_\_ טלפון נייד \_\_\_\_\_ טלפון במשרד \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_

לכבוד:

\_\_\_\_\_ (המשתתף)

**הנדון : אישור על מחזור כספי ממוצע בשנים 2012-2014**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום \_\_\_\_\_ (או לחילופין ליום \_\_\_\_\_ וליום \_\_\_\_\_) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

**לחילופין:**

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד (2).

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ המחזור הכספי הממוצע של חברתכם בשנים 2012, 2013, 2014 הינו גבוה מ /שווה ל \_\_\_\_\_ ש.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ רואי חשבון

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 האחד.

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.

הנדון : ערבות בנקאית

על פי בקשת \_\_\_\_\_ מספר זיהוי \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסיילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח (עשרת אלפים שקלים חדשים) וזאת בקשר עם השתתפות המבקשים במכרז מס' 3/2015 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקשים ע"פ תנאי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל 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.

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 13.8.2015 ועד בכלל.  
דרישה שתגיע אלינו אחרי 13.8.2015 לא תענה.  
לאחר יום 13.8.2015 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב  
(בנק/חברת ביטוח)

### נוסח תצהיר בדבר קיום דיני עבודה

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:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ מספר זיהוי \_\_\_\_\_ (להלן – "הגוף" או "המשתתף") המבקש להגיש הצעה למכרז של תאגיד מים וביוב מי שקמה בע"מ. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו- "עבירה" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן – "החוק"), תחת הכותרת "קיום דיני עבודה – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי". אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

הנני מצהיר בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) המשתתף לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה עפ"י חוק עובדים זרים התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02) או, לחלופין, המשתתף או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק), הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה עפ"י חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02), אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

### אישור

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

\_\_\_\_\_  
חותמת + חתימת עוה"ד

## הצהרת המשתתף - מכרז מס' 3/2015

אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. קראנו בעיון, בחנו בקפידה והננו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז.
2. בדקנו, לפני הגשת הצעתנו למכרז, את כל הנתונים המתייחסים למתן השירותים וביצוע העבודות במכרז (הכל כמפורט בהסכם **(מסמך ג')** על נספחיו.
3. כמו כן בחנו את כל התנאים והנסיבות הקשורים בביצוע מלוא התחייבויותינו עפ"י מסמכי המכרז, את החוקים, הדרישות והנהלים של כל הרשויות המוסמכות, וכל גורם אחר שאישורו נדרש לצורך קיום התחייבויותינו עפ"י מסמכי המכרז וכן את כל הגורמים, אשר יש או עשויה להיות להם השפעה על הצעתנו. כן הננו מאשרים כי קביעת התמורה בהצעתנו זו נעשתה בהתחשב בכל הנתונים שלעיל וכי אין ולא תהיה לנו כל טענה, דרישה או תביעה בקשר עם האמור לעיל ו/או עם הצעתנו.
4. הגשנו את הצעתנו בהתאם לאמור במסמכי המכרז ובהסתמך על הבדיקות שערכנו. בידינו כל המידע הדרוש לנו ואנו 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.
5. הננו מתחייבים כי במשך כל תקופת ההתקשרות, נקיים אחר הוראות כל דין ו/או הנחיות הרשויות המוסמכות, כפי שתהיינה בתוקף מעת לעת, ללא כל תמורה נוספת שהיא.
6. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים עפ"י מסמכי המכרז ואנו מקבלים על עצמנו לבצע את העבודות והשירותים, נשוא המכרז.
7. אנו מצהירים כי **אנו בעלי הזכויות היישוב במערכת ה CRM**, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו ולא יהיו כל טענות מצד יצרן התוכנה ו/או ספקי תוכנה זרים או קשורים בדבר זכויות קניין, הפרת זכויות יוצרים וקניין רוחני.
8. אנו מצהירים כי **כל מסמכי המענה המצורפים למכרז זנא הינם בבחינת תצהיר אמת** ואינם, כולם או חלקם, בגדר מצג שווא. רצ"ב כל המסמכים וההוכחות כנדרש במסמכי המכרז לרבות מילוי הצעת המחיר שלנו בהתאם לנדרש. מסמכים אלו מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם שעליו נחתום, אם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו.
9. הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים וכי ההצעה אינה תכסיסנית.
10. יש לנו את כל האמצעים הטכניים, המקצועיים, כוח האדם וכל הציוד הנדרש והמתאים על מנת לבצע ולהשלים את העבודות ולבצע את השירותים במועדים הנקובים במסמכי המכרז, ואנו מתחייבים לעשות כן אם נזכה במכרז.
11. אנו מכירים את כל הדינים המתייחסים לעבודות ולשירותים נשוא ההסכם.
12. הננו מתחייבים לשמור את כל המפורט במסמכי המכרז בסודיות.
13. אנו מצהירים בזה, כי נמלא אחר כל הוראות התאגיד, בין שהן מפורטות בהוראות המכרז ובין אם יינתנו לאחר מכן, ובמשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בשבתות, חגים ומועדים ותקופת חירום, אף אם לא הוכרזה רשמית, כגון מלחמה, רעידת אדמה, אסון מקומי, אסון לאומי וכיו"ב.

14. אנו מצהירים כי הנתונים, ככל שיתקבלו מהתאגיד, ממערכות המידע הקיימות ו/או כל נתון אחר הנמסר לנו, מועברים "AS IS" ובידנו הכישורים, היכולות הטכניות וכל יכולת אחרת להמיר את הנתונים מהמערכת הקיימת ברשות התאגיד למערכת המידע שתסופק על ידנו. במידה ויידרשו עלויות נוספות, לטובת הפקת המידע ממערכת התאגיד, ככל ויהיו, יחולו עלינו במלואן ולא יהיו לנו כל טענות או דרישות נוספות.

15. בהסתמך על כל האמור לעיל ולהלן בכל מסמכי המכרז, הננו מציעים לבצע את כל השירותים נשוא המכרז דלעיל בתמורה לאחוז ההנחה שנקבנו על המחירים המפורטים בכתבי הכמויות – נספח ב' להסכם (מסמך ג').

16. ידוע לנו כי כתב הכמויות מהווה אומדנה בלבד ואין בו כדי לחייב את המזמין לרכוש ו/או לבצע את הפריטים בו והמזמין יוכל, על פי שיקול דעתו הבלעדי לקבוע כי פריט מסוים או מספר פריטים לא יבוצעו או לשנות את הכמויות בכתב הכמויות הכל על פי צרכיו ולפי העניין.

17. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי המזמין יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעה למשך 60 (שישים) יום נוספים וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש תיפסל הצעתנו והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המזמין על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.

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

19. היה והצעתנו תתקבל אנו מתחייבים כי תוך המועד שייקבע בהודעת המזמין על הזכייה, נחתום על כל המסמכים ונפקיד בידי המזמין כתב ערבות ואישור על עריכת פוליסות ביטוח הכל כנדרש במסמכי המכרז וכן נתחיל בביצוע העבודות ביום שהמזמין יורה לנו.

20. הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי המשתתף בשמו מוגשת ההצעה, אנו זכאים לחתום בשם המשתתף על הצעה זו, חתימתנו מחייבת את המשתתף ואין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

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

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ חתימת המשתתף

#### אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד של \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ חתמו בפני על הצעה זו דלעיל ועל כל יתר מסמכי המכרז וההצעה ה"ה \_\_\_\_\_ ת.ז. ו- \_\_\_\_\_ ת.ז. בשם המשתתף, כי המשתתף הינו תאגיד קיים ותקף וכי התקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות שלו ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על ההצעה למכרז וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

\_\_\_\_\_  
עו"ד,



## הסכם

שנערך ונחתם בחולון ביום \_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_ שנת 2015

בין:

תאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ  
רחוב פרופ' שור 40, חולון  
(להלן: "התאגיד")

ל בין:

שם: \_\_\_\_\_, ע.מ. / ח.פ.: \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_, ישוב: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_, פקס: \_\_\_\_\_  
(להלן: "הספק")

<b>הואיל</b>	והתאגיד מעוניין להתקשר עם גורם מקצועי לצורך פיתוח מערכת קשרי לקוחות (CRM), הכוללת פיתוח תוכנה ושירותי הטמעה, הסבת נתונים, ממשקים למערכות הגביה על כל תתי המערכות שלהן לרבות מערכת אכיפת הגביה, מערכות פיננסיות על כל תתי המערכות שלהן לרבות מערכת רכש, מערכת ניהול תקציב, מערכת מידע גיאוגרפית ומערכות נלוות אחרות, (להלן: "המערכות", "השירותים" ו/או "העבודות", לפי העניין).
<b>והואיל</b>	והתאגיד פרסם מכרז מספר 3/2015 לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית (להלן: "המכרז").
<b>והואיל</b>	והספק הגיש את הצעתו במכרז, ובעקבות הצעתו והצהרותיו במכרז ובהסכם זה ועל בסיסם קבעה וועדת המכרזים של התאגיד את הספק כזוכה במכרז.
<b>והואיל</b>	ותנאי ההתקשרות בין הצדדים פורסמו במהלך המכרז ונקבעו בחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

### **לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

#### **1. מבוא ופרשנות**

1.1. המבוא להסכם זה, הנספחים והתוספות לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. הנספחים דלהלן מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה:

נספח א' – מפרט.

נספח ב' – כתב כמויות.

נספח ג' – תצהיר בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע.

נספח ד' – אישור על קיום ביטוחים.

נספח ה' – נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה.

נספח ו' – נוהל אבטחת מידע.

**נספח ז'** – הסכם רמת שירות (SLA).  
**נספח ח'** – הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים.  
**נספח ט'** – הסכם סיום התקשרות.

- 1.3. המכרז, על כל נספחיו, תנאיו וחלקיו מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.4. הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחיות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על פיהן.
- 1.5. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.
- 1.6. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי התאגיד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.

## 2. הגדרות:

- "התאגיד" או "החברה" או "המזמין"** – תאגיד המים מי שקמה בע"מ.
- "מנהל הפרויקט"** – נציג מטעמו של התאגיד אשר אחראי על מעקב בביצוע השירותים ע"י הספק.
- "ספק"** – חברה/מציע שהצעתו נבדקה ונמצאה המיטבית ביותר והוכרז כזוכה.
- "ספק משנה"** – (sub-contractor) ישות עסקית נפרדת המספקת מודול שלם בתוכנה כגון מודול שירות לקוחות, תוכנת סריקה וארכוב, ניהול תורים וכו'.
- "מדד בסיס"** – מדד הבסיס של הסכם זה, יהיה המדד האחרון הידוע ביום החתימה על ההסכם עם הזוכה.
- "מערכת מידע או מערכת CRM"** – מערכת נשוא מכרז זה, שתתממשק באופן ישיר למערכת הגבייה ותנהל את כלל תהליכים הארגוניים לרבות: הגבייה ושירות הלקוחות, התפעול, לרבות אך לא רק, לניהול ותיעוד פניות לקוחות התאגיד, תהליכי הפעילויות מול הלקוח לרבות: ניהול משימות, ניהול פניות, ניהול משתמשים בהתאם ליעדי השירות שנקבעו בנהלי התאגיד.
- "מערכת גבייה"** – מערכת הכוללת מערכות/מודולים הבאים:
1. **"מערכת גבייה"** – מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות לניהול פעולת החיובים והתקבולים ממים וביוב, אגרות והיטלים וכל חיוב אחר שהתאגיד מחויב בגבייתו, כולל ביצוע חיוב בהפרשי ריבית פיגורים והצמדה ולרבות ניהול קבצי אב ושומה, נתוני צרכנים ובעלי נכסים, ניהול נתוני מדי המים, ניהול פעולת קריאת המונים, חישובי צריכה משותפת ותיקוני קריאה, תהליך הפקת שוברים, קליטת חיובים, קליטת אמצעי תשלום והתאמות כרטיסי משלמים וכל פעולה נדרשת לניהולו המיטבי והחוקי של פעילות תאגיד המים על פי כל דין.
  2. **"מערכת אכיפה"** – מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מערכת הגבייה המנהלת את כלל פעילות אכיפת הגבייה מחייבים שלא שלמו את חיוביהם במועד החוקי, הפעלת תהליכי גבייה מנהליים ומשפטיים, לרבות: ניתוקי אספקת מים, עיקולים, התראות, ניהול תהליכי אכיפה על פי סרגל אכיפה מותאם לסוג החוב והחייב וכל פעילות אכיפה חוקית אחרת המותרת לתאגיד על פי חוק.
- "מערכת פיננסית"** – מערכת ניהול לוח החשבונות הראשי של התאגיד הכוללת מערכת להנהלת חשבונות, כרטוסות ספקים ולקוחות, קליטת תנועות ומסמכים חשבונאיים (חשבונית מס, קבלה, הוראת תשלום וכיו"ב), ביצוע תשלומים לספקים, כרטוסות הכנסות והוצאות, מאזנים ודוחות כספיים המנוהלים בשיטת חשבונאית דו צדדית רב שנתית, על פי עקרונות ודרישות התקנות

החשבונאיות המקובלות, דרישות רגולציה והנחיות משרד האוצר. המערכת הפיננסית תכיל מודולים כספיים, דוחות ומאזנים, מודול לניהול התקציב הרגיל והשוטף של התאגיד, מודול לניהול הרכוש הקבוע, מערכת לחישוב פחת הון וציוד, מודול רכש והזמנות ספקים, מודול מלאי ומחסנים (לוגיסטי) וממשקים להעברת תנועות כספיות למערכות תשלומים לזכאים (מס"ב), קליטת והתאמת דפי בנק, התאמות כרטיסי אשראי וממשק לקליטת תנועות ממערכת חישוב שכר ונלוות. המערכת תתממשק באופן מלא למערכת מידע לגביה. המערכת תכלול גם את המודולים הבאים:

1. **"מערכת רכש"** – מודול השייך למערכת הפיננסית: מערכת לניהול תהליך הזמנות מספקים ומקבלנים בתהליך אישורים מוגדר על פי תהליכי אישורים בתאגיד לרבות אישורי הזמנות אלקטרוניים של בעלי זכות חתימה. המערכת תאפשר ניהול הזמנות משנה לשנה, פיצול הזמנות, איחוד תשלומים ממספר הזמנות, סימון פריטים וכמויות שנתקבלו, סימון פריטים לניהול "רכוש קבוע", וכן לרבות יצירת ושמירת שריונים במעבר שנה תקציבית. כלל התשלומים לספקים ינוהלו לפי הזמנות מאושרות. יתרות ההזמנות יחושבו על פי התשלומים ששולמו מההזמנות. המערכת תאפשר הפקת דוחות רכש, שריונים ויתרות וכיו"ב ותהיה בעלת ממשק למערכת הפיננסית, התקציב וניהול הרכוש הקבוע.

2. **"מערכת ניהול מחסנים (לוגיסטית)"** – מודול השייך למערכת הפיננסית: מערכת לניהול מחסני ציוד, חומרים ורכיבים הקיימים במחשני התאגיד. המערכת תאפשר ניהול הזמנות רכש למחסן, תעודות כניסה ויציאה, ניפוקים, גרועות ורישום מלאי תקופתי / שנתי על פי עקרונות ודרישות רגולציה לניהול ספירות מלאי. המערכת תאפשר להציג דוחות מלאי, דוחות המלצה לרכישה, ניהול מלאי מינימאלי ברמת פריט, רישום זמן אספקה וחישוב כמות נצרכת, כמות מינימום ודוחות מלאי ללא תזוזה במשך תקופה ("מלאי מת"). המערכת תהיה בעלת ממשק למערכת הפיננסית ולמערכת הרכש.

**"מערכת ניטור שפכים"** – מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מערכת הגבייה לניהול ותייעוד תהליכי ניטור שפכים ושירותים למפעלים הפועלים בשטח השיפוט של התאגיד, עליהם חלות תקנות ניטור שפכים. במסגרת מערכת זו ינוהלו תיקי כלל המפעלים לרבות אך לא רק: תוכניות עבודה, מכתבי הכללות, חישובי והפקת אגרות, חישובי והפקת תשלומים בגין חריגות מהתקנות (חיובי יתר), מכתבים, תכתובות, נתוני חיובים ותקבולים, משימות ודוחות.

**"מערכת ניהול תורים"** – מערכת לניהול תורים תוצרת חברת callflow המותקנת במשרדי קבלת קהל בסניפים השונים של התאגיד. המערכת מנהלת רישום אורך תור ממתנינים, זמני המתנה וניהול פעילות הנפקת וניתוב פתקים ללקוחות על פי נושא הפנייה. הספק יידרש להתממשק למערכת זו לצורך חישוב אמות מידה על רמת השירות הפרונטאלי הניתנת על ידי נציגי השירות.

**"מערכת ניהול קר"מ"** – מערכת לניהול קריאות מדי מים הניתנים לקריאה מרחוק באמצעות מערכת תקשורת אלחוטית. המערכת הינה עתידית ויעודה הינו ניהול וחישוב צריכות מים, פחת ושירות לצרכני המים.

**"מערכת מידע גיאוגרפית"** – מערכת מידע המובססת על מנוע MapGuide של אוטודסק והכוללת מפות ותוכניות של רשת המים והביוב של התאגיד, תוכניות רקע (כגון צילומי אוויר, גושים חלקות, פוטוגרמטריה ושכבות נוספות). ממשק בין המערכות - web services.

**"מערכת לניהול חשבונות קבלנים"** – מערכת לניהול חשבונות חלקיים מקבלנים, מתוצרת חברת רמדור. המערכת מכילה את כלל סעיפי החוזים הקבלנים ומאפשרת לנהל את ההתחשבות ברמת אישור חשבונות קבלן, חשבון חלקי וסופי, התייקרויות והצמדות לפי מדדי המכרז.

**"מערכת מוקד תקלות"** – מערכת הקיימת ברשות התאגיד והשייכת לעיריית חולון, (עליה מנוהלות התקלות של העיר חולון, אזור ובית דגן) תוצרת CRMC וכן מערכת נוספת של אור יהודה תוצרת מוטורולה, בהן מתועדים פרטי קריאות תושבים ואחרים בנושאי צרכנות מים וביוב, בעיות תפעוליות, פניות ציבור וכל דרישה המתקבלת על ידי נציגי השירות הטלפוני. התאגיד רשאי לדרוש מהספק להתממשק למערכת זו לצורך העתקת פרטי פניה ופרטי הפונה לכרטיס הפונה במטרה לתעד את כלל הפעילות של הצרכן מול התאגיד. ניהול זמני השירות והמענה – ינוהל במערכת הספק ככל פתיחת פנייה לבירור צרכני.

"אפליקציה" – יישומון הניתן להתקנה על מכשירי טלפון נייד בעלי מערכת הפעלה של אנדרואיד ו/או אפל והכולל יכולות דיווח תקלות, ניהול משימות ופעילויות הקשורות למערכת ה-CRM ובעל ממשקי מידע מאובטחים למערכת. האפליקציה תשמש את עובדי התאגיד.

### 3. השירותים הנדרשים:

3.1. התאגיד מוסר בזה לספק והספק מקבל על עצמו ליתן לתאגיד את השירותים נשוא מכרז זה, כהגדרתם לעיל, כאמור במפרט הטכני, נספח א', בהתאם להוראות הסכם זה ובהתאם להנחיות נוספות שיינתנו על ידי התאגיד. למונחים שבהסכם זה, על נספחיו, תינתן המשמעות הנתונה להם במכרז, זולת אם משתמע אחרת מן ההקשר, והכול בהתאם לכל התנאים ולכל הדרישות לפי המכרז.

### 4. הצהרות הספק:

הספק מצהיר בזאת כי:

- 4.1. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות התאגיד והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.
- 4.2. הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו כוח אדם מקצועי ומיומן בהיקף נאות המאפשר לו לספק את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.
- 4.3. הוא קרא את כל תנאי המכרז והסכם זה ודרישותיהם, הבין אותם, והוא מתחייב לבצע את העבודות על חלקיהן ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם התאגיד כפי שיהיו מעת לעת, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון התאגיד ובמועדים הקבועים בהזמנות, הכול בכפוף להוראות הסכם זה.
- 4.4. לכל אורך תקופת ההתקשרות (ותקופות ההארכות אם תהיינה), יהיו ברשותו האמצעים והתנאים הנדרשים לאספקת השירותים המבוקשים נשוא מכרז זה, לביצוע ההזמנות שיקבל והכול על פי המכרז והסכם זה.
- 4.5. הוא מכיר את כל התנאים, התקנות והחוקים הרלוונטיים לעניין ביצוע עבודות מחשוב, מתן רישיונות שימוש בתכנה, התקנה, הטמעה, הסבת נתונים ותמיכה למערכות מחשוב ועבודות נלוות, בכלל ולגבי מערכות הרלוונטיות לתחום פעילותו של תאגיד, בישראל, וכי הוא מכיר את כל התנאים, וינהג בדיוק נמרץ בהתאם לכל אלו.
- 4.6. הוא מחויב לבצע את העבודות במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לעניין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות, תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות, חוות דעת משפטית של יועמ"ש התאגיד, פסיקות בתי משפט מחייבות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה, אשר מקנה לתאגיד, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.

### 5. התחייבויות הספק וביצוע העבודות:

5.1. הספק מתחייב לספק את השירותים לשביעות רצונו של התאגיד בהתאם למפורט בהסכם זה, ובכלל זה בהתאם ללוחות הזמנים אשר נדרשו על ידי התאגיד, על מנת להבטיח שימוש תקין ושוטף של התאגיד בכל המערכות והתוכנות. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, ולפיכך הספק אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים האמורים בהסכם זה.

5.2. הספק מתחייב לפעול בשיתוף פעולה עם התאגיד, עפ"י הנחייתו המפורשת של התאגיד או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם, לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.

5.3. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התהליכים, הפרוצדורות, הדוחות והדרישות החסרים בתפוקות המערכת, כפי שפרט במסגרת הצעתו, ותוך עמידה בלוח הזמנים לו התחייב.

5.4. הספק מתחייב כי יתחיל בביצוע העבודות על פי חוזה זה מיד בתאריך חתימת החוזה, וכי יסיים בתוך **180 יום** ממועד חתימת חוזה זה, להתקין ולהטמיע, במשרדי התאגיד את כל מערכת ה CRM לרבות התקנתה על מחשבי התאגיד, הגדרת הדפסות, ממשקי מידע, ממשקים חיצוניים (בהתאם להתקדמות פיתוחים מצד יצרני התוכנה) וכד', וכן את תהליך הסבת הנתונים ותהליך קליטת הנתונים ההיסטוריים מהמערכת הקיימת, כך שתאפשר עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות - הכול לצורך מתן השירותים נשוא חוזה זה לשביעות רצונו המלאה של התאגיד.

5.5. הספק מתחייב לספק לתאגיד ולהחזיק בתוקף את כל רישיונות הפיתוח והאישורים הנדרשים, על פי כל דין ו/או הסכם, על ידו ועל ידי כל צד ג' אחר, לצורך השימוש והפיתוח בכל המערכות והתוכנות מכל מין או סוג שהוא, ו/או כל חלק מהם, על ידי התאגיד ו/או משתמשים מטעמו, במשך כל תקופת חוזה זה, על חשבון הספק.

5.6. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי, לעשות כל פעולה, להשתמש בכל כוח אדם נחוץ ובכל ציוד נחוץ ובכל חומר נחוץ, הכול על חשבונו ובאחריותו המלאה, על מנת לבצע את העבודות וכל התחייבויותיו על פי חוזה זה, במועד, באיכות, ובהתאם לחוזה, ובהתאמה להוראות מנהל הפרויקט, כפי שיימסרו לו מעת לעת. מובהר כי מוטלת על הספק החובה לתגבר את מערך הציוד וכוח האדם לפי הצורך, על חשבונו, על מנת לקיים את כל תנאי החוזה.

5.7. הספק יפעיל את מערכת המידע בתצורה הבאה :

5.7.1. הספק יידרש להתקנת המערכת על שרת חומרה בתאגיד (להלן: "**מערכת ראשית**"). השרת ופתרון התוכנה של מערכת ה CRM יותקנו באתר התאגיד בתיאום עם חברת המחשוב של התאגיד. השרת יוקשח בהתאם להנחיות חברת המחשוב של התאגיד על ידי הספק. אחריות לתחזוקת השרת, איש סיסטם, איש DBA, בסיס הנתונים, היא של הספק לפי המחירון המפורט בכתב הכמויות, **נספח ב'**. מחירי הספק כוללים את כל רכיבי הפיתוח, ההטמעה והתחזוקה למעט רישוי למערכות ההפעלה, לבסיס הנתונים ולמערכת ה CRM.

5.7.2. קווי התקשורת בין אתר התאגיד לסניפי שירות לקוחות יתוחזקו על ידי התאגיד לרבות ציוד אבטחת הקו ו/או קו מאובטח כגון קו תמסורת. האחריות על קווי תקשורת וציוד אבטחת מידע לחיבור הספק מרחוק ולחיבור משתמשים בצורה מאובטחת מאתר שירות הלקוחות לאתר התאגיד. עלויות התקשורת ואבטחת המידע בסעיף זה, אינן חלות על הספק.

5.7.3. בנוסף, הספק ינטר שרת חומרה נוסף בחצרות התאגיד (להלן: "**מערכת משנית**") בו תהיה רפליקציה (העתק מראה) של השרת עליו מופעלת המערכת הראשית המעודכן ברמה יומית באמצעות snapshots אינקרמנטליים מהמערכת הראשית. פעם בשבוע תבוצע רפליקציה מלאה. ביצוע הרפליקציה לא יפגע ברמת השירות של המערכת כפי שמוגדר בהסכם רמת שירות (SLA), **נספח ז'**. התאגיד ירכוש ויתקין מערכת גיבוי ורפליקציה וכן חומרה מתאימה, על חשבונו, המתאימה למערכת ה CRM נשוא המכרז.

5.7.4. רמת רפליקציה נדרשת בין המערכת הראשית למערכת המשנית – כל 4 שעות. מנהל התאגיד רשאי להחליט על ביצוע רפליקציה עד פעם ביום, לפי שיקול דעתו. ביצוע על ידי חברת המחשוב של התאגיד.

5.7.5. הספק יישם בסיוע חברת המחשוב של התאגיד את תהליך הרפליקציה היומית ואת תהליך מעבר המשתמשים מעבודה על מערכת ראשית למערכת משנית בתוך יום עבודה. אחריות ביצוע רפליקציה ותקינות הנתונים כמו כן מעבר ממערכת ראשית למערכת משנית יחול על הספק.

5.7.6. במידה וקרסה המערכת הראשית, יפעל הספק לטובת הפעלת משתמשים על מערכת משנית בתוך פרק זמן של עד ארבע שעות מנפילת המערכת הראשית בתיאום עם חברת המחשוב של התאגיד.

5.7.7. הספק יצרף מסמך טופולוגיה של השרתים, גיבוי ותקשורת של המערכת הראשית והמשנית ויקבל את אישור מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו בטרם יבצע את ההתקנה של המערכת בתאגיד.

5.7.8. הספק אחראי לניטור מערכת ה CRM בכל עת לרבות ביצוע תחזוקה, איחוי, ניקוי של בסיס הנתונים וגיבוי המערכות ובסיס הנתונים.

5.7.9. כל חיבור מחוץ לתאגיד, יאושר מראש על ידי חברת המחשוב של התאגיד ויוגדר משתמש VPN פרטני.

5.7.10. סביבת הטסטים לרבות בסיס הנתונים והאפליקציה, תופרד ממערכת המידע הראשית לפחות ברמת שרת וירטואלי.

5.7.11. הספק יבצע בדיקות שחזור והפעלה ממערכת משנית בצורה יזומה.

5.7.12. כל הוצאות ההתחברות למשרדי התאגיד, ממשרדי הספק, תהינה על חשבון הספק.

5.7.13. הספק מתחייב להקים ממשקי מידע (web services) במערכת המוצעת על ידו לשם ביצוע גלישה למערכות צד ג', לרבות אך לא רק: מערכת גבייה, מערכת מידע גיאוגרפית, מערכת אוכלוסין מקומית, אתרי ממשל שונים, מערכת ניטור שפכים, מערכת קר"מ למדי מים וכיו"ב, על חשבונו ללא כל התניה, שיהוי או דרישות תשלום נוספות מעבר למפורט בהצעתו.

5.7.14. המערכת תוטמע, תנוהל ותתוחזק בהתאם לנהלי אבטחת מידע ו/או נהלים ארגוניים ו/או נהלי איכות כגון ISO9002, ISO27001 המתייחסים לעבודה מהסוג האמור בהסכם זה. האמור מתייחס הן לטיפול במידע והן להקמת המערכת. אחריות הספק לטיפול במאגר המידע המכיל נתונים רגישים (המערכת מכילה פרטי צרכני מים וביוב) תהא בהתאם להוראות החוק והפסיקה הרלוונטיות, ובפרט לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

5.8. זמן התגובה המקסימאלי לשאילתה מקוונת (online query) לא יעלה על שלוש שניות.

5.9. תחנות העבודה - (חומרה) עלות הציוד תהיה על חשבון התאגיד. התאגיד יתקין במשרדיו מערכת מחשבים, מדפסות וציוד קצה נוסף הרלוונטיים בקשר עם השירותים, כנדרש בהיקף ובאיכות כפי שיקבע על ידי מנהל הפרויקט, ואשר במידת הצורך, ולשיקול דעתו של התאגיד, יחוברו, על פי הנחיות מנהל הפרויקט, למערכת המחשבים של התאגיד, הכול בכפוף להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות.

5.10. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או נציגיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות התאגיד אלא לצורך עבודתם עפ"י חוזה זה ובאישור מראש ע"י מנהל הפרויקט. הספק יחויב לפעול על פי דרישות המפורטות בנוהל אבטחת מידע כמפורט בנספח ו',

5.11. מוסכם בין הצדדים כי ביצוע עבודה על פי חוזה זה טעון הזמנת עבודה ושירותים מאושרת כדין על ידי התאגיד.

5.12. הספק מתחייב כי במשך כל תקופת החוזה, המערכות והתוכנות המסופקות על ידו ו/או כל חלק מהם יפעל בצורה תקינה אשר תאפשר עבודה שוטפת ותקינה, וכי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה לפחות כמפורט במפרט טכני, **נספח א'**. הספק יעדכן את התוכנה לגרסתה המתקדמת והמעודכנת ביותר והמותאמת לצרכי התאגיד בהתאם לדרישות החוק, התקנות והכללים הידועים ו/או הצפויים זאת במהלך כל תקופת ההתקשרות וכחלק מהשירותים הניתנים על ידו, ללא כל תשלום נוסף.

5.13. שירותי התמיכה בתוכנות ובמערכות על פי חוזה זה, יינתנו על ידי הספק לתאגיד 6 ימים בשבוע, בימים א' – ה', בין השעות 08:00 – 19:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי חוזה זה גם מעבר למסגרת השעות הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת מנהל הפרויקט. התאגיד יוכל לשנות את מסגרת השעות הנ"ל, בכל עת, ולספק לא תהיה זכות ערעור על כך, והוא מתחייב לספק את כל השירותים על פי חוזה זה ועל פי מסמכי המכרז ללא תמורה נוספת. שירותי התמיכה יינתנו באופן הנדרש למתן פתרון יעיל ומיידי לכל תקלה, להבטחת עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות המתוקנות בתאגיד.

5.14. בנוסף לשירותי תמיכה כאמור לעיל, יסופק שירותי תמיכה טלפוני ואנושי למשתמשי ועובדי התאגיד:

5.14.1. הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "**מוקד השירות**"), לצורך מתן שירות לעובדי התאגיד ועובדי קבלן הגבייה הנותנים שירותים שונים לתאגיד (כדוגמת: שירות לקוחות פרונטאלי, שירות לקוחות טלפוני – עבור צרכני המים והביוב, מוקד "106" – לדיווח תקלות ברשת המים והביוב).

5.14.2. מוקד השירות יפעל בימים ובשעות הבאים: 08:00 – 19:00 בימי חול (א' – ה'), ו- 8:00 – 13:00 בימי שישי, ובערבי חג.

5.14.3. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה, לא יעלה על שלוש דקות.

5.14.4. אם השירות הטלפוני לא ייתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו, מתחייב הספק לשלוח את עובדיו בתוך 4 שעות מרגע קבלת הפניה למשרדי התאגיד, על מנת לספק את השירות הנדרש.

5.15. במשך תקופת ההתקשרות יהא רשאי התאגיד לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים ו/או כמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של התאגיד, ולא תבוא מצד הספק דרישה כלשהי לתשלום נוסף, ולא תהיה לספק טענה ו/או זכות ערעור על כך. למען הסר ספק, פיתוחים שנעשו ושינויים שבוצעו במערכת לאחר הטמעתה, לא יהוו הגדלת חוזה ולא ייגבה עבורם מחיר חודשי נוסף. הספק יפיק ו/או יכין ו/או יבנה דוחות ניהוליים וכן דוחות לבקרה ועבודה שוטפת לרבות, אך לא רק במערכת המידע, על פי חתכים ודרישות של התאגיד לפי כל נתון הקיים במערכת, כחלק מהתשלום החודשי הקבוע ולא ייגבה כל תשלום נוסף.

5.16. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר בזאת הספק כי הוא מודע לכך כי התאגיד הינו כפוף להוראות חקיקה, רגולציה, פסיקה וכיו"ב אשר משתנות בתדירות אשר עלולה להיות גבוהה. הספק מתחייב כי בכל מקרה של צורך בשינוי ושידרוג התוכנה לאור שינוי כאמור, תשונה התוכנה בהתאם, על פי דרישת התאגיד ובתוך פרק הזמן שיקציב הוא לכך, וזאת ללא כל תוספת תשלום מאת התאגיד.

## 6. כוח אדם מטעם הספק:

6.1. הספק מתחייב להעסיק לשם מתן השירותים נשוא מכרז זה כוח אדם בהיקף המתאים, מקצועי ובעל הכשרה וניסיון מתאימים, אשר יהוו צוות ניהול והפעלה מיומן ומקצועי ביותר, על מנת

למלא התחייבותיו על פי החוזה, שיהיו כולם בעלי הרישיונות המתאימים, הכשרה מתאימה וניסיון מעשי קודם בעבודות נשוא חוזה זה.

6.2. מנהל הפרויקט רשאי, בכל עת, לדרוש מהספק להחליף עובד, שרמת עבודתו המקצועית אינה משביעת רצון ו/או מכל סיבה עניינית אחרת, זאת, מבלי שהדבר יהווה עילה לתביעה/טענה כלשהיא מצד הספק, וזאת מבלי שיהא התאגיד מחויב לנמק החלטתו. העובד יוחלף מיידית על ידי הספק בעובד חדש המתאים לביצוע העבודה.

6.3. הספק חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המחויבים בתשלום ע"י המעביד.

6.4. כדי למנוע כל ספק, מצהירים הצדדים כי בין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין התאגיד לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג מגיעים לעובד ממעביד. אם התאגיד יחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו ו/או עקב קביעה כי התקיימו יחסי עבודה בין התאגיד ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, ישפה הספק את התאגיד בכל סכום בו יחויב כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. הספק מתחייב לספק ולהעסיק על חשבונו הוא את העובדים הדרושים לביצוע העבודה, את ההשגחה עליהם ואמצעי התחבורה שבבילם וכל דבר אחר הכרוך בכך.

6.5. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה, בכל עבודה מהעבודות נשוא המכרז שלביצועה זקוק המבצע לרישוי ו/או להיתר עפ"י כל דין, מחויב הספק להעסיק רק מי שרשום ו/או בעל הרישוי האמור.

## 7. פיקוח:

7.1. התאגיד יפקח על עבודות הספק בכל דרך שתיראה לו. לעניין זה מחויב הספק לבצע ביעילות, במקצועיות וללא דיחוי כל הוראה, הנחייה ודרישה של התאגיד הנוגעת באופן ישיר או עקיף לעבודות. בתום ביצוע עבודות ההתקנה, ההסבה והדרכת המשתמשים ימציא מנהל הפרויקט לספק אישור על סיום העבודות הנ"ל (להלן: "אישור מנהל הפרויקט על סיום עבודות").

7.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לתאגיד אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות, ואין ולא יהא בהוראות הסעיפים הנ"ל ו/או בטכניקת הפיקוח כדי להסיר אחריות או כדי לגרוע או להקטין מאחריות הספק לקיום החוזה.

7.3. הספק מתחייב להעביר לתאגיד דו"חות ועדכונים, על פי דרישת מנהל הפרויקט ובתדירות שתקבע על ידי מנהל הפרויקט מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט במפרט הטכני, נספח א'.

## 8. תקופת ההתקשרות:

8.1. ההתקשרות בין הספק לתאגיד תחל ביום \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ (מועד חתימת הסכם זה) ותסתיים ביום \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות"). תקופת ההתקשרות לא תעלה על 12 חודשים מיום חתימת ההסכם.

8.2. לתאגיד זכות חד צדדית ובלעדית להאריך את משך תקופת ההתקשרות ב- 4 תקופות נוספות, בנות 12 חודשים, כל אחת (להלן "תקופת הארכת ההתקשרות"), ובלבד שסה"כ ההתקשרות תהיה ל-5 שנים. ההארכה תופעל אוטומטית, אלא אם התאגיד הודיע לספק לפחות 60 ימים מראש, על הפסקת ההתקשרות.



8.3. בתקופות הארכת ההתקשרות ימשיכו לחול על הצדדים כל התנאים וההוראות וההתחייבויות הקבועות בחוזה זה, כאילו נחתם החוזה מראש למשך תקופה הכוללת את התקופה המוארכת בכל פעם.

8.4. על אף האמור לעיל, התאגיד רשאי להביא את ההתקשרות על פי חוזה זה לידי סיום, בכל עת, ועוד קודם לאמור בסעיף 8.1 ו- 8.2 לעיל, מבלי לתת כל נימוק ומבלי שיחויב בתשלום פיצויים כלשהם בגין הביטול, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לספק 60 יום מראש. במקרה כזה יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד למועד הנקוב בהודעה, והחל ממועד זה יופסקו תשלומי דמי השימוש החודשיים ולא תהיינה לספק טענות בקשר לכך מכל סוג.

8.5. במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, יופעל הסכם סיום התקשרות, בהתאם לנספח ט', כאשר הספק מתחייב לבצע את המשימות הבאות באופן מסודר על פי דרישת התאגיד, וללא כל תמורה: הספק יבצע העברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שתידרש (נייר, צילום, מסמכים שנסרקו, מדיה מגנטית וכד''). כמו כן יעביר הספק לתאגיד את כל מרכיבי המידע (נתוני המידע המחושבים של התאגיד הנמצאים במחשבי הספק ו/או במערכות הספק לרבות מידע על אכיפת גביה שבוצעה כלפי החייבים לתאגיד) בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידי לפני חתימת חוזה זה. למען הסר ספק הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית לא יאוחר מחמישה ימי עבודה מתאריך ההודעה על הפסקת ההתקשרות. העברה תבצע לתאגיד ו/או לכל ספק מחשוב אחר שהתאגיד יחליט להתקשר עמו בעתיד.

8.6. בנוסף לאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי חוזה זה לתקופה של עד 90 יום נוספים, באם יידרש לעשות כן על ידי התאגיד, ובתמורה כאמור בחוזה זה בלבד.

8.7. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, התאגיד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה לגבי כל אחת מהמערכות בנפרד. במקרה זה יופחתו דמי השימוש החודשיים בגין המערכות שהחליט התאגיד להפסיק בגינן את ההתקשרות מהתמורה החודשית. כל שאר תנאי החוזה יחולו על יתר המערכות שההתקשרות בין התאגיד לספק תימשך.

## 9. סודיות:

9.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים, הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר אינו מטעמו או מטעם נציגי התאגיד. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב לתאגיד נזקים משמעותיים במישורים שונים.

9.2. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים ו/או חלה עליו חובת הגנת הפרטיות.

9.3. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

9.4. הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עמו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של התאגיד ובתנאים כפי שייקבעו על ידו.

9.5. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות התאגיד בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא בתאגיד.

9.6. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות הביטחון, כמפורט לעיל ולהלן; על אף האמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.

9.7. העתקי הצהרות הסודיות בנוסח המצ"ב **כנספח ג'**, חתומות ע"י הספק ועובדי הספק יועברו לתאגיד, עם חתימת ההסכם.

9.8. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה.

## **10. יחסים בין הצדדים:**

10.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של ספק שירותים וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.

10.2. היה וייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, כי על אף האמור לעיל התקיימו יחסי עובד מעביד בין התאגיד לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, מתחייב הספק כי ישפה ויפצה את התאגיד ו/או כל מי מטעמו בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או אובדן שיגרמו כתוצאה מכל טענה ו/או תביעה ו/או קביעה בקשר עם יחסי עובד מעביד כאמור, מיד עם דרישתו הראשונה של התאגיד.

10.3. מוצהר ומוסכם כי לספק או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד התאגיד, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיו זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.

10.4. אין לראות בכל זכות הניתנת לתאגיד או לנציגיו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הספק או מי מטעמו, אלא כאמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.

10.5. הספק מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.

10.6. הספק מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות.

## **11. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר:**

11.1. הספק אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת התאגיד מראש ובכתב. ניתנה ההסכמה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הספק מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

11.2. מובהר ומודגש בזאת, כי ביצוע עבודות על ידי ספקי משנה, ייעשה אך ורק בכפוף לאישור מראש של התאגיד, וכי על ספק המשנה לעמוד בכל הדרישות המפורטות בחוזה זה לרבות דרישות הבטיחות.

- 11.3. המזמין יהא רשאי לפסול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל ספק משנה שיוצע על ידי המציע הזוכה, וכן יהא רשאי לדרוש ממנו להפסיק עבודתו בצורה מיידית של כל ספק משנה, גם אם אושר מלכתחילה.
- 11.4. מובהר בזאת כי ההתקשרות נשוא הסכם זה על נספחיו הינה אך ורק בין הספק ובין התאגיד. כל התקשרות בין הספק לספקי משנה, ככל ותאושר על ידי התאגיד, לא תחייב את התאגיד ולא תהווה התקשרות בין ספקי המשנה ובין התאגיד. הספק יישא באחריות מלאה ובלעדית לביצוע האמור בהסכם זה והוא יהווה מקור ההתקשרות הבלעדי עם המזמין.
- 11.5. כל החלפת ספק משנה במהלך תקופת ההתקשרות, תעשה בהודעה מראש ובכתב למזמין, לפחות 45 ימי עבודה בטרם החלפת ספק המשנה.

## **12. אחריות ושיפוי בנזיקין:**

- 12.1. הספק אחראי בלעדית כלפי התאגיד לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו לתאגיד ו/או לעובדיו ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו ו/או לכל אובדן ו/או נזק הנובע ובקשר לשירותים ו/או למערכת.
- 12.2. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד ו/או למערכות ו/או לציוד הנלווה לשירותים ו/או לכל ציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק עד לגמר מבדקי הקבלה ואישורם על ידי התאגיד ומסירת המערכות לתאגיד ואישור התאגיד אודות קבלת הנ"ל בכתב ולשביעות רצונה המלא. וכן בתקופת ההטמעה, ההדרכה, התחזוקה ומתן שירותים נלווים, והוא פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם בשרות התאגיד מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק לציוד כאמור.
- 12.3. הספק פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשירותו מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את התאגיד ו/או כל הפועל מטעמו בגין כל אחריות שתוטל על מי מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
- 12.4. התאגיד רשאי לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהתאגיד על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו למועצה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

## **13. קיזוז ועיכוב:**

- 13.1. התאגיד רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לספק או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו לתאגיד מאת הספק.
- 13.2. בכל מקרה של גרימת נזק לתאגיד על ידי הספק או עובדיו או ע"י קבלני המשנה מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין, יהיה לתאגיד זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים שהתאגיד עלול לשאת בהם במקרה כזה (בין קצוב ובין שאינו קצוב), לפי שיקול דעתו של התאגיד.
- 13.3. הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עיכוב כלפי התאגיד.

## 14. וויתור:

שום וויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד התאגיד לא יחשבו כוויתור של התאגיד/המזמינים לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

## 15. תמורה:

15.1. עבור ביצוע העבודות ואספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון התאגיד, של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה, לרבות מבלי להגביל, ביצוע כל השלמות החסרים הנדרשות כאמור בסעיפי החוזה, ובגין דמי שימוש בתוכנות, מתן רישיונות השימוש הנדרשים בתוכנות ובמערכות השונות, ישלם התאגיד לספק תמורה חודשית כוללת בהתאם למערכות שזכה בהן ובהתאם לסכומים שהציע הספק במסגרת מכרז זה, בגין כל מערכת ומערכת בנפרד (להלן: "התמורה החודשית" ו/או "דמי השימוש החודשיים").

15.2. למען הסר ספק מובהר בזה כי במידה והתאגיד יפעיל רק חלק מהמודולים או תתי המערכות המפורטים במפרט הטכני, תהיה התמורה החודשית שווה לשה"כ הסכומים הנקובים בנספח ב' - "כתב כמויות והצעת מחיר", כנגד המודולים / תתי המערכות שאיתם בחר התאגיד להתקשר עם הספק.

15.3. במידה והתאגיד יחליט בעתיד להפסיק את השימוש בגין חלק מהמערכות, יופחתו דמי השימוש הנקובים בנספח ב' - "כתב כמויות והצעת מחיר", כנגד המערכות שאיתם בחר התאגיד להפסיק את ההתקשרות בגינם, מדמי השימוש החודשיים.

15.4. חישוב התמורה החודשית יחל מיום קבלת אישור התאגיד על סיום עבודות. מובהר בזאת כי התמורה תשולם לספק אך ורק מיום קבלת אישור על סיום העבודות והעלאת המערכת בשלמותה בצורה תקינה, ולאחר הטמעת וטיוב המידע הקיים, לשביעות רצונו המלאה של התאגיד.

15.5. מדי חודש, עד ל-10 לחודש, ימציא הספק חשבונית מס לתאגיד בגין השרות שנתן בחודש הקודם. החשבון יובא לאישור מנהל הפרויקט. תשלום יתבצע על ידי התאגיד בתנאי שוטף + 60, ממועד אישור החשבון על ידי מנהל הפרויקט כאמור. בכל מקרה של מחלוקת, תכריע החלטת מנכ"ל התאגיד.

15.6. התמורה תחשב כתמורה מלאה וסופית עבור מתן כל השירותים וביצוע כל העבודות כמפורט בחוזה (למען הסר ספק, התמורה כוללת את כל הוצאות הספק עקב ו/או בקשר לביצוע החוזה ללא יוצא מן הכלל, לרבות מבלי להגביל, שכר עובדים, הוצאות רכב, רווח הספק וכיו"ב). לא ישולם כל תשלום נוסף ו/או אחר לספק בקשר עם חוזה זה.

15.7. לתמורה החודשית יתווסף מס ערך מוסף בשיעור החוקי במועד כל תשלום.

15.8. התאגיד רשאי לנכות במקור כל סכום שיהיה חייב בניכוי כדין, אלא אם ימציא הספק אישור מפקיד השומה על פטור מלא או חלקי מניכוי במקור. מובהר בזה כי סכום שנוכה כמס במקור יהווה חלק מהתשלום לכל דבר ועניין. כל עיכוב שיחול בתשלום עקב אי המצאת האישורים נשוא סעיף זה במועד, יהיה על אחריות הספק.

## 16. הצמדת התמורה:

הצמדת התמורה למדד המחירים לצרכן (להלן – "המדד") כפופה להוראות המפורטות להלן:

16.1. המחירים הינם סופיים ולא ישתנו, מכל סיבה שהיא, עד תום 12 (שנים- עשר) חודשים ממועד החתימה על חוזה זה.

- 16.2. לאחר 12 החודשים כאמור תוצמד התמורה המגיעה לספק למדד המחירים לצרכן, מדד הבסיס להצמדת התמורה יהיה המדד הידוע בתום 12 החודשים כאמור. ההצמדה תיעשה על בסיס השוואה בין מדד הבסיס לבין המדד האחרון הידוע במועד הגשת החשבון.
- 16.3. מובהר כי כל חשבון המוגש לתאגיד יוגש בצירוף הפרשי הצמדה בהתאם לאמור לעיל. לא ישולמו הפרשי הצמדה בדיעבד.

## 17. ערבות:

- 17.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לתאגיד במעמד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) אוטונומית בלתי מותנית, בסך של 15,000 ₪ (להלן - "ערבות הביצוע"), צמודה למדד המחירים לצרכן שתהיה למשך תקופת ההתקשרות בתוספת 90 יום לאחר תום התקופה. במידה והתאגיד יממש את האופציה להארכת תקופת ההסכם, יאריך הספק את תוקף ערבות זו בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום כל תקופה. הערבות תשמש להבטחת קיום מלוא התחייבויות הספק על פי המכרז והסכם זה, ובמועדן. הערבות תהא בנוסח המצ"ב כנספח ה'.
- 17.2. המצאת ערבות הביצוע על כל התנאים המפורטים לעיל ואישורה בידי התאגיד כתואמת לדרישותיו, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.
- 17.3. התאגיד רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שישה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים.
- 17.4. אין בנוסח הערבות לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק.
- 17.5. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום פיצויים מוסכמים מאת הספק לתאגיד, וכי התאגיד יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הנזק שנגרם לתאגיד בפועל.
- 17.6. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לתאגיד על פי כל דין - התאגיד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את הערבות בכל מקרה שבו יפר הספק את החוזה, הפרה שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר מתן התראה, זאת מבלי שיהיה עליו להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם. בעניין זה מוסכם על ידי הצדדים כי הסכום הנקוב בערבות (בתוספת הפרשי הצמדה), הנו סכום פיצוי מינימאלי קבוע ומוסכם מראש אשר שיעורו הוגן וסביר לצורך זה. בנוסף, יהא התאגיד רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את הערבות כדי לגבות כל חוב שהספק יהיה חייב לתאגיד, כדי להבטיח ולכסות כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהתאגיד הוציא ו/או עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, לרבות לשם החזרת כל ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.
- 17.7. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק דלעיל ומכל הוראה אחרת ומכל זכות העומדת לתאגיד על פי כל דין, במקרה שבו לא תומצא הערבות במועד כנדרש ו/או לא תחודש ו/או לא יוארך תוקפה, יהיה התאגיד רשאי לחלטה וכן לעכב מתוך סכומים, אשר יגיעו לספק בעת ביצוע עבודה, סכומים בשיעור הסכומים שאמורים להיות מובטחים ע"י הערבות, זאת למשך כל תקופה שתידרש ועד להמצאת ערבות כנדרש.
- 17.8. מימש התאגיד את הערבות באופן חלקי או מלא, מכל סיבה שהיא, על הספק להעביר לתאגיד ערבות נוספת העונה על דרישות הערבות המפורטות לעיל, לרבות סכום הערבות, וזאת כתנאי להמשך ההתקשרות בין הצדדים.
- 17.9. מובהר בזאת כי כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבות ו/או הארכתה, תחולנה על הספק בלבד.

## 18. קניין רוחני:

- 18.1. מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל זכויות הקניין הרוחני בכל המידע הקיים לרבות תוצרי העבודות שעשה הספק עבור התאגיד ובכל תוצרי הפיתוח הייחודיים שיבוצעו, ככל שיבוצעו, באופן ייעודי עבור התאגיד במסגרת חוזה זה, לרבות, כל מידע הגלום בתוצרים שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם יהיו בבעלות הבלעדית והמלאה של התאגיד.
- 18.2. כמו כן מצהיר הספק ומתחייב לא לעשות שימוש בזכויות קניין רוחני אלה שלא לצרכי הסכם זה, ובפרט שלא להעבירם בכל דרך שהיא לצד שלישי, אלא בהסכמה בכתב ומראש של התאגיד.
- 18.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם כי התאגיד יהיה רשאי, בעצמו או באמצעות כל גורם אחר מטעמו, לעשות כל שינוי ברכיבים שיש בהם זכות יוצרים, ללא הסכמת הספק ואף ללא ידיעתו, ולא תהיה לספק או לקבלני המשנה או למי מטעמו כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי או למי מטעמו אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו.
- 18.4. 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.
- 18.5. מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים לתאגיד בשל הפרת הוראות חוזה זה ע"י הספק, מתחייב הספק לשפות את התאגיד בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות ממימוש ההצעה של הספק.
- 18.6. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע לנציג התאגיד 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 גילוייה 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 מהתאגיד מראש ובכתב. הבעלות בהמצאה או בתוצר הלוואי המסחרי יהיה של התאגיד, אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב.
- 18.7. במקרה בו יבוטל ההסכם בסמכות התאגיד לאפשר הפעלה של הפרויקט על ידי צד ג' אחר (שאיננו הספק הזוכה) עבור התאגיד, וזאת לרבות הנגישות לחומרי תחזוקה, אבטחת איכות ואבטחת מידע.

## 19. ביטוח:

- 19.1. להבטחת אחריותו של הספק כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו למשך כל תקופת ההסכם ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריות כאמור לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, **נספח ד'** המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").
- 19.2. הספק ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי הספק על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי הספק המורשים בישראל לתאגיד במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה

את התאגיד בתרופות בגין הפרת ההסכם. הספק ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהתאגיד.

- 19.3. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לתאגיד לא יהוו אישור כלשהו מהתאגיד על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- 19.4. הספק לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן ישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.
- 19.5. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילולא מעשה או מחדל של הספק ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי הספק יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 19.6. הספק מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונו ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח.
- 19.7. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות התאגיד, יהיה ספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי התאגיד על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

## **20. הפסקת ההתקשרות:**

- 20.1. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה וללא כל נימוק או עילה מצד מהתאגיד, התאגיד יהיה רשאי להביא החוזה להפסקה זמנית ו/או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, וזאת עוד טרם חלוף 60 ימים ממועד מתן ההודעה, אם יידרש הדבר בגלל סיבות ו/או עילות ו/או גורמים, שאין לתאגיד שליטה מלאה עליהם, לרבות, אך מבלי להגביל, סיבות שמקורן ביחסי התאגיד עם צדדי ג' כלשהם, משרדי הממשלה השונים, רשויות התכנון, רשות המיס, הרשות המקומית, רשויות הרישוי המוסמכות ו/או שמקורן בצווים ו/או בהחלטות של בית משפט ו/או אחר כלשהו. דחייה ו/או עיכוב ו/או הפסקה זמנית ו/או ביטול כאמור, לא יהוו הפרה של החוזה ולא יקנו לספק זכות לתשלום/פיצוי כלשהו מאת התאגיד.
- 20.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה התאגיד רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת לספק, מיידית, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 20.2.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידית לתאגיד בדבר מינוי כאמור.
- 20.2.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידית לתאגיד בדבר מינוי כאמור.
- 20.2.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לתאגיד בדבר מתן צו כאמור.
- 20.2.4. אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לתאגיד בדבר הפסקה כאמור.
- 20.2.5. אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר בלי הסכמת התאגיד מראש ובכתב; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לתאגיד בדבר הסבה כאמור.

20.3. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הספק, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הספק בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם לתאגיד בגין סיומה. כמו כן, יהא הספק חייב למסור את כל החומר שבידו למזמין או לגורם אחר שימונה על ידו, ויהא מנוע מלהפריע או מלהתערב בהעברת עבודה לגורם אחר כאמור. מובהר בזאת כי לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר, במידע ו/או במסמכים הקשורים בעבודתו עבור התאגיד, בין במשך תקופת החוזה והן לאחר סיומה.

## 21. הפרה ותרופות:

21.1. לא עמד הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, בין אם התחיל במתן השירותים ובין אם טרם החל בכך, ולא תיקן את ההפרה תוך 7 ימים מקבלת התראה בכתב מאת התאגיד, רשאי התאגיד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת, או לבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לסעד או פיצוי שיפוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין.

21.2. הפר הספק כל תנאי מתנאי חוזה זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בחוזה זה, יפצה הספק את התאגיד בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות התאגיד לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא חוזה זה או חלק מהן.

21.3. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בחוזה זה מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

21.4. הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, רשאי התאגיד להתקשר בהסכם לאספקת השירותים המבוקש עם ספק אחר. במקרה כזה, יחויב הספק בתשלום הסכום שישלם התאגיד לצד ג' כלשהו לצורך ביצוע משימות אלה ו/או בתשלום העלויות בתוספת 15% במקרה בו התאגיד יבצע את העבודות בכוחות עצמו או בסיוע, כאמור, וכן בכל העלויות הנוספות, אשר תיגרמנה לתאגיד בהקשר זה בתוספת מע"מ כחוק. התאגיד יהיה רשאי לגבות סכומים אלה, בין אם מתוך ערבות הביצוע ובין אם מתוך כל סכום אחר שיגיע או הגיע לספק מאת התאגיד, לרבות, מתוך תמורה עבור העבודות מושא חוזה זה, המגיעה לספק. פירוט ההוצאות שיוצג ע"י נציג התאגיד לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהווה ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן.

21.5. ביצוע עבודות על ידי התאגיד באמצעות גורם אחר בנסיבות המתוארות לעיל, אין בו, כשלעצמו, משום ביטול החוזה ע"י התאגיד, והספק יהא חייב לעמוד בהתחייבויותיו לפי החוזה בהתאם.

21.6. הפר הספק את החוזה הפרה יסודית, יהא התאגיד זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי כל דין.

21.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

21.7.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה ממתן או מאי מתן השירותים. וכן את הזכות לקזז ו/או לעכב אצל התאגיד תשלומים אשר יגיעו לספק כנגד כל סכום שהספק חייב לתאגיד, לרבות סכומים שהספק חייב לתאגיד שלא בקשר לעבודה נשוא הסכם זה.

21.7.2. את זכות התאגיד לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק על אתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

21.8. בנוסף ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה, בגין אי עמידה בכל אחת מהתחייבויות הספק ו/או באי קיום כל אחד מתנאי המכרז, יהא התאגיד רשאי לקנוס את הספק בסכומים



המצטברים המופיעים בטבלה **שבנספח ז'** – "הסכם רמת שירות נדרשת (SLA)", שעל הספק לפעול על פיו. זאת מבלי שיהיה עליו להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם.

21.9. מבלי לגרוע מכל זכות של התאגיד, שלא נאמר לגביה במפורש כי היא נגרעת או מצטמצמת, יהיה התאגיד רשאי לתבוע כל סעד, לפי חוזה זה ו/או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה ע"י הספק. קיימים מספר סעדים לתאגיד או קיימות לו מספר תרופות לפי חוזה זה או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה, הוא יהיה רשאי לבחור את הסעדים ו/או התרופות המתאימים לו, לפי שיקול דעתו המוחלט. בעניין זה מובהר כי התאגיד רשאי לתבוע את כל הסעדים ו/או התרופות במצטבר ו/או רק חלק או חלקים מהם.

## **22. שונות:**

22.1. בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז או ההצעה לבין הסכם זה, יפנה הספק לקבלת הוראות מאת התאגיד. הכרעת התאגיד עפ"י שיקול דעתו הבלעדי היא שתקבע באופן סופי ומוחלט.

22.2. יובהר, כי גם התחייבויות שהסכים להן הספק בהצעה מעבר לדרישות החובה המפורטות במכרז ובהסכם, תחייבנה את הספק.

22.3. הסכם זה מבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסיים ומו"מ אשר היו בין התאגיד מחד והספק מאידך, עובר לכריתתו.

22.4. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

22.5. סמכות שיפוט ייחודית בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המשפטי המוסמכים במחוז תל אביב-יפו.

22.6. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

22.7. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

\_\_\_\_\_  
הספק

\_\_\_\_\_  
התאגיד

## נספח א' - מפרט

### 1 הנחיות ושיטת הניקוד (I)

#### 1.1 סימון סעיפים בעלי חשיבות מיוחדת

על המציע לענות על המפרט הטכני עפ"י הנחיות הסימון בכותרת כל סעיף. רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

רכיב	הסבר
I	(Information) רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו". אם יש הערות או הסתייגויות, חובה לציין
S	(Specific) רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במפרט: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח / מוצע שיהיה. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון הסעיף המתאים.
M	(Mandatory) נקרא גם סעיף חובה (Go/No Go), לרכיב סף Mandatory - תשובת המציע תהיה מסוג: "הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או "קראנו והבנו - מקובל עלינו", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה, הכול בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.
N	(Non-relevant) סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במפרט ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

סיווג של סעיף אב תקף לכל סעיפי המשנה, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש להתייחס לפי סיווג רכיב האב שלו. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

#### 1.2 הנחיות למענה

- א. המפרט הטכני המופיע להלן מציג את הדרישות הפונקציונאליות והתהליכיות המרכזיות ממערכת ה CRM העתידית.
- ב. כלל הדרישות במפרט הטכני ממוספרות על פי מפתח היררכי: מודול -> תת מודול -> דרישה ספציפית בספרור שלוש רמות לדוגמא: פרק 41 תת פרק 01 דרישה 010.
- ג. המענה לכל סעיף דורש התייחסות המציעים בצורה שונה לפי ההנחיות המופיעות כאן.
- ד. על המציעים לפרט ולהתייחס לדרישות ולנקודות המפורטות בסעיפים הבאים לפי הפורמט הבא.

ה. פורמט מענה המציע יהיה כדלהלן :

- ה.1. "קראנו והבנו" – המציע קרא בעיון והבין את הדרישה. לא נדרשת התייחסות מעבר לכך.
- ה.2. "הסבר" – המציע יפרט בתמציתיות כיצד המערכת עונה על הדרישה. ההסבר יופיע במראה מקום כחלק מחוברת המענה למכרז.

**המענה על טבלאות אלו הוא חובה !**

### **1.3. התייחסות למענה המציע**

ועדת המכרזים תתייחס למענה המציע כחלק מהשיקולים האיכותיים בבחירתו – תחת סעיף "התרשמות כללית".

## 2 פירוט מצב קיים (I)

### 2.1 תיאור מצב קיים

2.1.1 החברה הינה תאגידי מים וביוב שהוקם על פי חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.

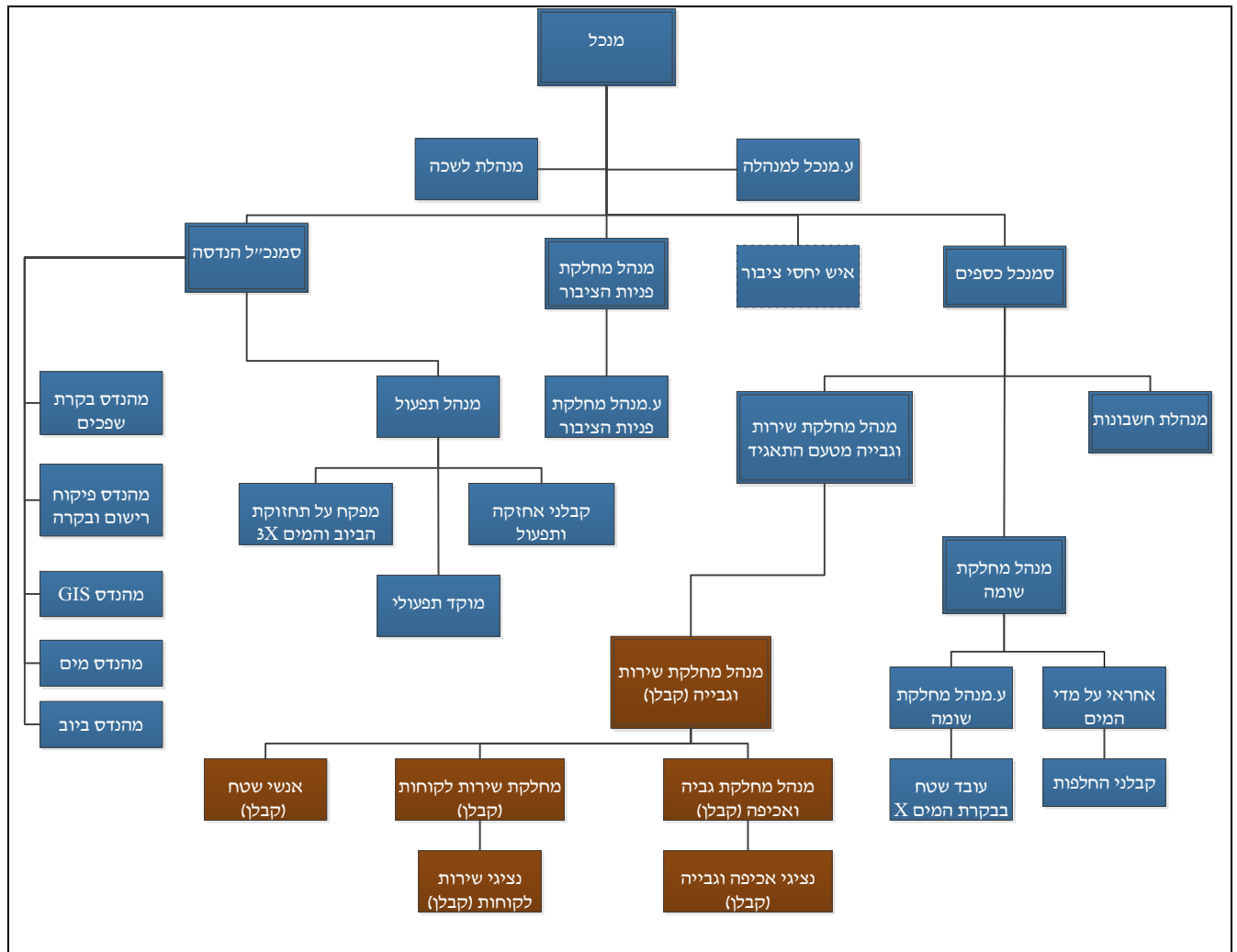
2.1.2 החברה פועלת בשני מישורים מרכזיים :

2.1.2.1 תפעולי – ניהול ותחזוקה של משק המים והביוב בישובים בהם היא אחראית, לרבות תכנון, פיתוח והחלפת קווים, שירות לקוחות ומענה לתקלות.

2.1.2.2 הכנסות – גביית תשלומים בעבור הספקת שירותי מים וביוב ובעבור אגרות והיטלים.

2.1.3 מבנה ארגוני

להלן מבנה ארגוני של התאגיד :



## 2.2. מערכות מידע קיימות:

2.2.1 מערכת פיננסית: מערכת פיננסית תוצרת פריוריטי בגרסה 16 - מערכת מידע לניהול פיננסי ולוגיסטי, רכש והזמנות, המותקנת בחברה. להלן מפורטות הפונקציות המרכזיות הקיימות בה.

2.2.1.1 מודול כספים: חשבוניות מכירות, חשבוניות רכש, הנהלת חשבונות מלאה כולל דוחות כספיים ודוחות מאוחדים, תקציבים, מרכזי רווח ועלות עקיפה, ניהול קופות (קופת הוצאות וקבלת תשלומים ראשי).

2.2.1.2 מודול מלאי: ניהול מחסן ציוד הכולל את הפעולות הבאות: ניפוקים, רכישות והצטיידות, ספירות מלאי, גריעות ופעולות תחזוקת מערכת מלאי. חלק מהמלאי הינו נצרך לשימוש שוטף וחלקו מושקע בפרק רכוש קבוע.

2.2.1.3 מודול תקציב – כלול במערכת.

2.2.2 מערכת גביה נוכחית של החברה לאוטומציה (מג"ע): התאגיד מחייב, גובה ומנהל את הכנסותיו, תשלומים ואגרות באמצעות מערכת הגביה של החברה לאוטומציה. פעילויות ראשיות: קריאות מנייה, חיובים, גבייה, אכיפה וניהול התקבולים. התהליכים העיקריים הקיימים המערכת:

2.2.2.1 ניהול ישויות: יצירה, ניהול ותחזוקת ישויות אב: אוכלוסיית הצרכנים, אוכלוסיית בעלי הנכסים, אוכלוסיית המשלמים, אוכלוסיית מדי המים, אוכלוסיית הנכסים החייבים והקשרים בין האוכלוסיות השונות. ניהול ארכיון שינויים (אסמכתאות) לכל ישות.

2.2.2.2 מודול חיובים: יצירת חיובים (סוגי חיובים) של מים, ביוב, אגרות היטלים וחיובים נוספים ותיקונים בהתאם למרכיבי החיוב השונים (סכמת חיוב). ניהול החיובים – הצגת מצב חשבון ברמת צרכן – נכס. הפקת שוברי תשלום בתצורות שונות. חישוב מחדש לתיקונים "רטרואקטיביים" – תיקון חיוב.

2.2.2.3 מודול שירותי קהל: גישה אל נתוני מצב החשבון, היסטוריית החיובים, הזיכויים והתקבולים לכל צרכן וסוגי חיובים בפירוט.

2.2.2.4 מודול מסלקה: המערכת מנהלת את תהליכי ה"סליקה" (קליטה, איזון, עדכון, רישום והתאמה) לכל אמצעי התשלום בכל אופני הקליטה. המערכת מאפשרת ניהול חיובים וזיכויים ברמת צרכן.

2.2.2.5 מערכת קופה: קבלת תקבולים בכל אמצעי התשלום: מזומן, צ'קים, כרטיסי אשראי, הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק (באמצעות כרטיסי אשראי ובנקים), העברות בנקאיות. הפקת קבלות וחשבוניות. רישום התקבולים (מזומן, צ'קים ואשראי), איזון וספירת קופה. יצירת תנועות יומן למערכת פיננסית.

2.2.2.6 הסדרים: ניהול הסדרי תשלומים של הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק, הסדר תשלומים ממוסדות הרשויות המקומיות, הסדרי תשלום של עובדי הרשות המקומית (המחויבים באמצעות תלוש המשכורת).

- 2.2.3 מערכת אכיפה – קבלן הגבייה מפעיל את מערכת האכיפה של החברה לאוטומציה אשר הינה חלק ממערכת הגבייה. כלל המידע והתהליכים המופעלים על חייבים מנוהלים במערכת אחת.
- 2.2.4 מערכת מוקד תקלות- מנוהל ע"י הרשויות המקומיות. התאגיד פועל על מערכת המוקד של עיריית חולון, בה מנוהלות קריאות השרות וההיענות לפניות התושבים בכל בעיה ומפגע בעיר. המערכת מספקת פתרון לטיפול בפניות תושבים, החל משלב קליטת הפניה (באמצעות: מכתב, פקס, דואר אלקטרוני, סלולארי, טלפון ואינטרנט), דרך מצב הטיפול בה ועד לסגירתה ושליחת תשובה לפונה. בנוסף קיימת מערכת נוספת של עיריית אור יהודה לניהול תקלות בדומה לזה של עיריית חולון. יצרן המערכת של עיריית חולון: חברת crmc – ממשק נתונים Web Services; יצרן מערכת של עיריית אור יהודה: חברת מוטורולה – ממשק נתונים Web Services.
- 2.2.5 מערכת GIS - מערכת מבוססת אוטוקד (MapGuide) מופעל ע"י גיאומינד. שרת מפות ושכבות עירוניות המציג בתצוגה גיאוגרפית את כלל המידע ההנדסי הקיים, לרבות מדי המים, נכסים וכיו"ב. השרתים של המערכת לא נמצאים במשרדי התאגיד.
- 2.2.6 מערכת BI – COGNOS (מופעל על ידי החברה לאוטומציה) מערכת BI – ניהול פעילות הבקרה והדיווח על מערך ההכנסות (חיובים, גבייה, אכיפה ופיננסית) של התאגיד. הספק הזוכה יספק מערכת BI מטעמו לצורך הפקת דוחות בקרה ומעקב.
- 2.2.7 מערכת קיימת אך לא מופעלת לניהול תהליכי שירות לקוחות (צרכנות, גבייה ובירורים כספיים) - מערכת CRM של מייקרוסופט (Dynamics CRM) המתממשקת למערכת החברה לאוטומציה ומופעלת על ידה.
- 2.2.8 ניהול חשבונות וכתבי כמויות – מנוהל בתוכנת רמדור לניהול פרויקטים הנדסיים, כתבי כמויות ואישורי חשבונות קבלנים.

### 2.3. ממשקים בין המערכות הקיימות:

קיים ממשק חלקי להעברת תנועות כספיות בין מערכת הגבייה של אוטומציה לבין מערכת הנח"ש.

### 2.4. משאבי מחשוב קיימים בארגון

#### 2.4.1 אתרים

אתר ההנהלה ברחוב פרופ' שור 40 חולון ועוד 5 סניפים: פרימיום סנטר חולון, האורגים חולון, בית דגן, אזור, אור יהודה. בכל האתרים פועלים מרכזי שירות הלקוחות ו/או שירותים נוספים של החברה. האתרים מקושרים ברשת *IPVPN* פרטית ביניהם.

#### 2.4.2 רשת תקשורת ארגונית

2.4.2.1 במשרדי החברה הקיימים פועלת רשת ארגונית בעלת דומיין בסביבת מיקרוסופט חלונות 2008.

2.4.2.2 החברה פועלת על גבי תשתיות תקשורת נתונים מסוג *TCP/IP* ברוחב 1000 מגה-ביט.

- 2.4.2.3 תחנות העבודה של המשתמשים מחוברות לרשת התקשורת של החברה אופיינית למערכות חלונאיות תחת סביבת מיקרוסופט *win7*.
- 2.4.3 ציוד תקשורת, ציוד היקפי
- 2.4.3.1 בחברה קיימים מתגים למיתוג תמסורת תקשורת הנתונים. המתגים פועלים במהירות **1Gbit** – מנוהלים
- 2.4.3.2 מרכזיית הטלפונים ורשת הטלפוניה מנוהלים על תקשורת פיזית נפרדת.
- 2.4.3.3 הציוד ההיקפי מחובר לעמדות העבודה ו/או לרשת תקשורת הנתונים ישירות ומוגדרים בכתובות **IP** פנים ארגוניות.
- 2.4.3.4 תשתית כבילה פאסיבית: הכבילה בתקן **cat6a** (מהירות **220 Ghz**).
- 2.4.4 שירותי סיסטם
- 2.4.4.1 כלל שירותי הסיסטם ניתנים על ידי חברת שירותי מחשוב חיצונית. כלל ההתקנות, באם תידרשנה יעברו את אישור האחראי מטעם חברת המחשוב לעיל. במידה ויידרש שדרוג של הציוד ההיקפי, המדפסות או תחנות העבודה – התאגיד יבצע זאת על חשבון.
- 2.4.5 תחנות עבודה
- 2.4.5.1 תחנות עבודה מסוג **HP / IBM / DELL** דגם פנטיום **DC** בעלי המפרט הבא (מפרט מינימום):
- 2.4.5.1.1 מעבדי פנטיום Core i3 / i5 / i7
- 2.4.5.1.2 זיכרון בגודל שני (2) ג"ב ומעלה.
- 2.4.5.1.3 דיסק קשיח בגודל 320 ג"ב ומעלה.
- 2.4.5.1.4 כונן אופטי מסוג CD/ DVD.
- 2.4.5.1.5 מערכת הפעלה מסוג WIN7 pro ומעלה
- 2.4.5.1.6 מסך בגודל 19 אינטש ומעלה.
- 2.4.5.2 מדפסות
- 2.4.5.2.1 מדפסות אישיות משולבות / אישיות לייזר או הזרקת דיו בעלי צפיפות 600 dpi ומעלה בעלי התקנים המתאימים ל- win 7.
- 2.4.5.2.2 המדפסות הינן מדפסות בעלי דרייברים להפעלה מקומית (USB) וברשת הארגונית (Ethernet). חלקן מגנטיות לצורך הפקת שוברי חיוב. הספק יידרש להפיק דוחות ושוברים באמצעות המדפסות הקיימות.
- 2.4.5.2.3 מדפסת רשת המחוברות באמצעות ממשק אתרנט. חלק מהמדפסות הינן מכונות צילום.

### 3. עקרונות מערכת המידע הנדרשת (M)

#### 3.1. היקף ותיאור פעילות צפויה

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	מערכת ה CRM הנדרשת עתידה לטפל בכ – 20,000 פניות חודשיות בתחומי שירות הלקוחות (טלפוני ופרונטלי), תפעול, הנדסה והנהלה נכון למועד כתיבת המכרז. הגידול השנתי הצפוי בתאגיד בשנים הקרובות הינו כ- 5% בשנה.	31.01.010
קראנו והבנו	המערכת תותאם מבחינת ביצועים, חומרה, נפח אחסון, משאבי עיבוד וכיו"ב לשירות צרכנים בהיקף של 200,000 לקוחות.	31.01.020
קראנו והבנו	תאגוד רב אזורי / צירוף יישובים : ייתכן ובמהלך פעילות הספק, התאגיד יצרף אליו יישובים נוספים (עירוניים ושאינם עירוניים). על הספק להיערך להטמעת יישובים חדשים : משלמים (לקוחות) ונכסים במערכת הקיימת זאת ללא הפרעה למהלך הפעילות השוטף. כחלק מפעולת ההטמעה יבוצע תהליך הסבה וטיוב נתונים לקבצים המתקבלים מהיישוב. על הספק לדעת להתמודד עם סוגי קבצים ומבני נתונים כך שתהליך ותוכניות הקליטה הקיימות במערכת יאפשרו קליטה תקינה של כלל הנתונים וזאת לאחר בדיקות ואישור פעולות הטיוב מצד התאגיד. תהליכי ההסבה וטיוב הנתונים מפורטים בהמשך.	31.01.030
קראנו והבנו	רישוי משתמשים : המערכת תפעל על כ- 80 עמדות עבודה (כולל עמדות מוקד טלפוני ומוקדי שירות הפזורים בכל יישוב). הגידול הצפוי הוא של עד 120 עמדות עבודה (כולל) במהלך תקופת ההתקשרות (כולל מוקד פרונטאלי וטלפוני מאויש על ידי קבלן חיצוני). <b>הספק לא ידרוש כל תמורה בעבור שירותיו, במידה והתאגיד יחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב במהלך תקופת ההתקשרות.</b>	31.02.010
קראנו והבנו	אחריות ליישום ממשקים למערכות של ספקי צד ג': התאגיד מפעיל מספר מערכות נוספות העתידות לפעול במקביל למערכת המידע הארגונית : א. מערכת ניהול מדי קר"מ עתידית ב. מערכת ניהול תורים של חברת CallFlow ג. מערכת מידע גיאוגרפית של חברת גיאומינד (תוצרת Autodesk MapGuide). ד. מערכות מוקד תפעולי (106) – תוצרת חברת CRM שיא (עבור חולון, אזור ובית דגן) ומערכת של חברת מוטורולה עבור אור יהודה. בשתי המערכות הממשק יהיה WSDL. ה. אתר האינטרנט של התאגיד – ממשק מידע להעברת פניות וטפסים אל מערכת ה CRM - הממשק יהיה WSDL.הספק יקים / יתקין ממשקי מידע על פי הדרישות המופיעות להלן ועל חשבונו וזאת כחלק מהתמורה החודשית. לא ישולמו סכומים נוספים מעבר לכך.	31.02.020
קראנו והבנו	הערכות לשינויים והטמעתם :	31.03.010

חתימה :

עמוד 48 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.



רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	<p>תאגיד המים כפוף לרשות המים ולרגולציה משתנה ודינאמית.</p> <p>הספק יידרש לפעול מטעם התאגיד ע"מ להתמודד מול השינויים המוצעים / הנדרשים המשפיעים על מערכת המידע.</p> <p>כפועל יוצא על נציגיו להופיע לשימועים ולהשמיע את עמדתו ביחס למורכבות הנדרשת מצדו על מנת להטמיע את השינוי, ו/או להתנגד או להסתייג מהדרישות בכתב ובע"פ לרבות הפקת ניירות עמדה / חוות דעת מקצועיות.</p> <p>בשום אופן, לא יפעל הספק בניגוד לאינטרס התאגיד ו/או יפעל בשמו ללא שקיבל אישור בכתב ומראש ממנכ"ל התאגיד.</p>	
קראנו והבנו	<p>הערכות לאיומים על הנכסים הדיגיטליים :</p> <p>התאגיד, כחלק ממערך תשתיות המים הארצית, נתון ונערך לאיומים תמידיים ובמיוחד כנגד ניסיונות להשבתה של מערכות הגבייה, התפעול, הבקרה והשירות לצרכני המים והביו. האיומים קיימים במספר מישורים :</p> <p>א. השבתת שירות – מניעת מתן שירותים לצרכנים על ידי פגיעה במחשוב / מערכות המידע.</p> <p>ב. יצירת נזקים – יצירת נזקים במערכות לצרכים שונים. הנזקים כוללים הרס של חלק מהנתונים או כולם, פגיעה באלגוריתם, נעילת מידע, סילוף של נתונים, איפוס וכיו"ב.</p> <p>ג. גניבת מידע – גניבת פרטי אשראי, גניבת זהות, שימוש בנתונים אישיים של משתמשים, עובדים או צרכנים הקיימים במערכת (פרטי זיהוי, מספר נפשות וכו').</p> <p>על הספק להיערך על מנת להגן על מערכת המידע בכדי להתמודד עם האיומים הללו. פירוט דרישות מופיע להלן ועל הספק לעמוד במדיניות אבטחת המידע המופיעה בנספח ו'.</p>	31.04.010

### 3.2 עקרונות המערכת הממוחשבת

המציע יידרש לספק, לתחזק ולהתאים לצרכי התאגיד מערכת מידע שתעמוד בעקרונות כפי שמפורטים להלן:

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>הפעלה במתכונת שרת – לקוח (client-server) בממשק דפדפן אינטרנט. הנתונים (תוכן) יישמרו על בסיס נתונים בשרת. על פי הדרישות היישומיות של חברת מיקרוסופט.</p>	32.01.010
קראנו והבנו	<p>כניסה באמצעות זיהוי משתמש וסיסמה הניתנים לשליטה מרחוק. בהתאם לדרישות מדיניות אבטחת המידע להלן בנספח ו'.</p>	32.01.020
הסבר	<p>ניהול קבוצות עבודה לצורך מתן הרשאות לתהליכים ומסכים במערכת המידע. לרבות גישה או חסימה של משתמש מביצוע או צפייה בשדות ו/או פעולות חלקיות במסך בו ניתן לבצע מכלול פעולות ו/או צפייה בנתונים.</p>	32.01.030
הסבר	<p>זיהוי פעולות במערכת על ידי משתמש לרבות פעולות ביטול, מחיקה, הוספה ועדכון</p>	32.01.040

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	רשומות אב ופקודות חיוב וזיכוי וכן ניהול פעולות במסמכים מצורפים: הוספה, עדכון והשמטת מסמכים.	
קראנו והבנו	כניסה למערכת במופע מוגדר יחיד תחת אותו משתמש. בהתאם לדרישות נספח אבטחת המידע להלן בנספח ו'.	32.01.050
קראנו והבנו	הספק יפעיל שיטות וטכניקות להצגה וריענון המידע (rendering) כך שהמערכת תפעל בצורה מהירה וללא עיכוב בהצגת מידע במסכי המערכת או בהעלאת מסמכים לא יותר מ 3 שניות להעלאת מסמך או ישות מידע לרבות כל שדות הנתונים.	31.01.060
הסבר	יצוא קבצים – המערכת תאפשר ייבוא וייצוא נתונים בממשק מקוון (online), מכל מסך, טבלת נתונים, או אובייקט מידע, לרבות דוחות, טבלאות ממסכי המערכת ומדוחות הן למדפסת והן כקובצי אקסל או במתכונת טבלאית אחרת כדוגמת csv.	32.02.010
קראנו והבנו	גישה לנתונים באמצעות לחצני קישור (drill down) בשדות מידע רלוונטיים כמו: מתוך נתוני צרכן - לחשבון, הצגת פירוט תנועות ממצב חשבון, נתוני תוכנת האכיפה של קבלן הגבייה.	32.02.020
קראנו והבנו	הדפסת נתונים ישירה ממסמכים רלוונטיים לרבות אפשרות לאפיין חתכי מידע לפי מאפיינים ושדות שונים ע"י משתמש.	32.02.030
קראנו והבנו	מבנה מסכי המערכת: המסך יחולק בצורה סכמתית למספר אזורי הצגת נתונים הכולל תפריטים ואפשרויות הצגת מידע בצורות שונות או ברמות פירוט טבלאיות. לרבות: כפתורים/ סרגלי כלים לחיפוש, עריכה, ניתוח מידע, איתור מסמכים, על פי תאריך או מאפיינים אלפאנומריים, הדפסה, שמירה לפורמטים אחרים וכיוצא באלה.	32.02.040
הסבר	בקרת שגיאות: במערכת יופעלו כללים וחוקים לבדיקת שלמות, רציפות נתונים ואיתור שגיאות. המערכת תאפשר למשתמש לבצע בחירה מתוך רשימה נגללת או נטענת באמצעות auto complete של ערכים ידועים מראש כגון: רחובות, מספרי נכסים, מספר משלמים, ישויות מערכת, פרמטרים וכיו"ב. המערכת תבצע בדיקות מידע מול בסיס נתונים קיים על מנת שתמנע הקלדת שגיאות ע"י משתמש. במערכת יוטמעו כללים לחוקיות נתונים ובקרת שגיאות ברמת מסכי המשתמש ואלגוריתמים בצד השרת.	32.02.050
הסבר	סריקת ותיוק מסמכים: כחלק מובנה ממערכת המידע, יידרש מודול שמירת מסמכים מכל אמצעי בין אם באמצעות הפעלת סקנר ותיוק מסמך אוטומטי על פי מאפיינים ובין אם בהעלאת קבץ סרוק, תמונה או מסמך אופיס (word, excel) או הודעת דוא"ל (פורמט msg). מודול שמירת המסמכים יכיל תיוג אוטומטי ותיוג משתמש (meta data) של מאפיינים שיאפשרו חיפוש ואיתור מהיר לרבות תיוג של מסמך לפי הישות אליו הוא שייך ושדות נלווים אליה. כלל המסמכים יישמרו על תיקייה מאובטחת בשרת ברת גישה רק ברמת היישום	32.02.060

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	ולא ברמת משתמש (מניעת מחיקה בטעות או גישה ישירה ללא הרשאה לתיקייה).	
הסבר	ניהול תהליכים : המערכת תציג את שלבי התהליך הנדרש לכל סוג של תהליך המוגדר במערכת (תהליך – אוסף של מספר שלבים המאפשר התקדמות רק לאחר ביצוע שלב) לרבות חוקים למעבר לשלב הבא או לחזרה לשלב קודם. המערכת תאפשר הצגה סכמטית של השלבים (או הפעילויות השונות). ניהול ומעבר בין השלבים בכל תהליך לרבות קבוצות המשתמשים המורשות בכל שלב – יוגדר בצורה פרטנית באפיון.	32.02.070
הסבר	ניהול תבניות מסמכי word להדפסה : המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מסמכים להדפסה בפורמט doc או בפורמט הפתוח Office Open XML format הכוללים תבניות ובהם שדות מידע "שתולים" מתוך ישויות המידע של המערכת להפקה מהירה של מכתבים מבוססי תבנית ו/או מסמכי חיוב הכוללים חישובים מתמטיים (סכימה, נוסחה, מכפלה וכיו"ב). זאת לפי אפיון דרישות ראשוני ויכולת הוספת תבניות מסמכים נוספות במערכת על פי דרישה. כל מסמך המופק במסמך יישמר כמסמך במערכת בגרסתו כפי שיוצאה לתבנית doc ויתויג בהתאם לפי שדות המידע וישויות המידע הרלבנטיות.	32.02.080
הסבר	ניהול ומעקב משימות והתראות : המערכת תנהל משימות לפי משתמש. חלק מהמשימות יוגדרו ע"י משתמש (ידנית) וחלק מהמשימות יוגדרו בצורה אוטומטית כפועל יוצא של יצירה או הפעלת תהליך או שלב בתהליך או פעולה במערכת. המערכת תציג כחלק מהכניסה למערכת את כל המשימות הפתוחות עם קישור לטופס / למסך המתאים לשם השלמת המשימה או התהליך או הפעילות. הצגת המשימות תהיה ברמת משתמש עם אפשרות אסקלציה לטיפול ע"י יותר ממשתמש אחד, משימה לקבוצת משתמשים או התראה למשתמש נוסף במידה וקיימת חריגת טיפול במשימה. המשימות יקושרו לישות המידע במערכת וניתן יהיה לחפש משימות קשורות לישות. לכל משימה ינוהלו סטאטוסים סטנדרטיים אשר יאפשרו הזנת סטאטוסים וניהול לוג פעילות. הסטאטוסים יוצגו כלוג פעילות למשימה (לא תורשה דריסת סטאטוס) מוצג לפי שלב / תאריך ביצוע.	32.02.090
קראנו והבנו	צפייה בנתוני מערכת הגבייה ממערכת ה CRM, באמצעות ממשק מידע מקוון לצפייה הכולל את כלל נתוני המשלם והנכס.	32.03.010
קראנו והבנו	הפקת דוחות מנהלים בנושאי שירות והפעלת תהליכים במערכת ה CRM. בנוסף יהיה ניתן לאפיין אוכלוסיות לפי קודים מותאמים על ידי התאגיד – קודי מעקב, קודי מיון וכיו"ב עם תאריכי סיום ולהציגם בדוחות. המציע יציג את מערכת המידע אשר תאפשר בניית דוחות מנהלים לפי כל פורמט שיוחלט בעתיד על כל בסיס הנתונים במערכת, לרבות פעולות מיוחדות, חריגים בנושאים שונים וקודי מעקב עם תאריכי סיום.	32.03.020

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	הפקת דוחות קבועים למשרדי הממשלה (רשות המים ורשויות נוספות) באופן אוטומטי בהתאם לפורמט הנדרש על ידם. הדוחות יוגדרו על ידי המציע ועל חשבונו תוך התאמתם לדרישות התאגיד.	32.04.010
הסבר	קליטת קבצים ממערכות חיצוניות בפורמט שדות נתונים מוגדר מראש לצורך הפעלת תהליכים במערכת ה CRM.	32.05.010
הסבר	ממשקים לקליטה נתונים מאתר האינטרנט קליטת מידע מטפסים מקוונים בנושאי שירות לקוחות, צרכנות ופניות ציבור.	32.05.020
הסבר	קישור למערכת ה GIS : הספק יפעל על מנת להקים את המערכת בקישור למערכת המידע הגיאוגרפית (GIS) אשר תציג את שכבות הגראפיות ואת הנתונים שנאספו במקביל להצגת שכבות הרקע שימסרו לו על ידי המזמין.	32.06.010
הסבר	העברת מסרונים SMS המערכת תאפשר העברת מסרונים ודוא"ל לכל פעולה הקשורה בממשק מידע עם צרכן, לקוח, ספק במערכת בצורה אוטומטית מכל סוג פעילות נדרשת. אפיון מפורט של הפעולות ייקבע עם מנהל הפרויקט במעמד הקמת המערכת.	32.07.010

### 3.3. תכנון שלבי היישום והטמעת המערכת

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	טיוב נתוני מערכת ה CRM הקיימת : הספק הזוכה יידרש להכין תוכנית לטיוב נתונים ותוכניות קיימות במערכת ה CRM הנוכחית. הספק יידרש לטיוב המערכת בהתאם לפרק 8 - "הסבת הנתונים והטמעת המערכת" שלהלן.	33.01.010
קראנו והבנו	הסבת נתונים ממערכת קיימת : א. בטרם ביצוע תהליך ההסבה, הספק יגיש לתאגיד תכנית הסבה עם כל המשמעויות, לרבות הצורך בהתקשרויות עם צדדים שלישיים, מתן הרשאות וכו'. ב. הספק יסב את כל הנתונים במערכת, לרבות נתונים היסטוריים תוך וידוא שכל הנתונים הוסבו בהצלחה והותאמו למערכת של החדשה. ג דרישות והכוונים לתוכנית ההסבה מפורטים בפרק 8 להלן.	33.01.020
קראנו והבנו	הטמעת מערכת המידע : הספק יטמיע את כלל המודולים הנדרשים והמפורטים במסמך - יחדיו : מערכת פיננסית ומערכת לניהול הגבייה, אכיפה ושירות לקוחות, קישור למערכות חיצוניות, וביצוע הסבת נתונים וטיוב נתונים. המודולים התפעוליים הנוספים, יוטמעו בזה אחר זה, בהתאם לתכנית העבודה של התאגיד. הספק יידרש להציג כמענה למכרז את כלל המודולים הנדרשים במכרז ללא זיקה לשיקוליו של התאגיד באם להפעיל חלקם או כולם.	33.02.010

חתימה:

עמוד 52 מתוך 111

חוברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	מערכת אינטגרטיבית בעלת ממשק משתמש אחיד : התאגיד רואה במערכת אינטגרטיבית יתרון ברור ומבדל שיסייע לייעל ולרכז את התהליכים הארגוניים תחת מערכת כוללת.	33.02.020
קראנו והבנו	הדרכת משתמשים : המציע יציג תכנית הדרכות ללימוד מערכת הגביה שברשותו ושתשיג את היעדים הבאים (כמפורט במסמך א'1) - פרק ג'). ביצוע ההדרכה יתקיים על חשבון הספק לכל כמות משתלמים וככל שיידרש על ידי התאגיד : לימוד מעמיק של כלל הפונקציונאליות במערכת החדשה ע"י כלל המשתמשים. הקטנת עקומת הלימוד לפרק הזמן שהוקצה ליישום המערכת. מינימום הפרעה לתפקוד השוטף של המשתמשים.	33.03.010
קראנו והבנו	אמצעי לימוד וחברות הדרכה : המציע יכין ויספק חוברות הדרכה המפרטות ומסבירות את מבנה המערכת, פירוט מסכים ואופן השימוש במערכת ה CRM – בפורמט PDF. החוברות יופקו ויופצו על ידי התאגיד לעובדיו (הספק אינו נדרש להפעיל שירותי בית דפוס וכריכה).	33.03.020

### 3.4 תחזוקת מערכת ה CRM

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
הסבר	התאגיד יספק את סביבת החומרה הנדרשת לפיתוח, בדיקות והפעלה של מערכת ה CRM. הספק יצרף מסמך טופולוגיה של תצורת חומרת מערכת ה CRM הנדרשת ברמת : שרתים, אחסון, גיבוי ותקשורת ויקבל את אישור מנהל הפרויקט בטרם יבצע את ההתקנה של המערכת בתאגיד. הספק יפרט אילו סביבות נדרשות לו : סביבת פיתוח, סביבת טסטים, סביבת הפעלה.	34.01.010
קראנו והבנו	הספק אחראי לניטור מערכותיו בכל עת לרבות ביצוע תחזוקה, איחוי, ניקוי של בסיס הנתונים וגיבוי המערכות ובסיס הנתונים. נא לצרף פירוט של מערכת הניטור הקיימת ברשותו	34.02.010
קראנו והבנו	כל חיבור מחוץ לתאגיד, יאושר מראש על ידי חברת המחשוב של התאגיד ויוגדר משתמש VPN פרטני.	34.02.020
קראנו והבנו	סביבת הטסטים לרבות בסיס הנתונים והאפליקציה, תופרד ממערכת המידע הראשית לפחות ברמת סביבת שרתים וירטואלית נפרדת.	34.02.030
קראנו והבנו	התאגיד יבצע בדיקות שחזור והפעלה ממערכת הרפליקציה בצורה יזומה לפחות פעם בשנה – הערכות טכנית וכל הוצאות הבדיקות יחולו על הספק. נא לצרף פירוט של תוכנית לביצוע שחזור והפעלה ממערכת הרפליקציה.	34.02.040
קראנו והבנו	ברשות התאגיד קווי תמסורת, IPVPN וקווי ADSL לחיבור לאינטרנט וגישה חיצונית. אולם, הוצאות ההתחברות בין משרדי הספק לתאגיד תהינה על חשבון	34.03.010

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	הספק.	

### 3.5. גיבוי המידע הקיים

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>ברשות התאגיד אמצעי תוכנה וחומרה לגיבוי ורפליקציה של הנתונים. תשתית זו הינה בסביבת VMWare 5.5 ובאמצעות כלי גיבוי ורפליקציה של Veeam backup &amp; replication 8.</p> <p>יצירת והפעלת הגיבוי והרפליקציה תהיה על ידי ספק סיסטם (חיצוני). ספק מערכת ה CRM יידרש לסייע לו על מנת להבטיח את המדיניות כדלקמן.</p> <p>מדיניות גיבוי נדרשת:</p> <p>א. טווח הזמן הנדרש להפעלה מחדש של הפעילות העסקית (RTO) של הארגון וכפועל יוצא גם הפעלת מערכות המחשוב – הינו 4 שעות עבודה ממועד בו אובחנה קריסת מערכת המידע על ידי התאגיד ו/או על ידי מערכות הניטור של הספק.</p> <p>ב. טווח הזמן שאת הנתונים שנצברו בו ניתן לאבד (RPO) – התאגיד מוכן לאבד נתונים שנצברו עד 4 שעות עבודה בטרם קרסה מערכת המידע.</p>	35.01.010
קראנו והבנו	<p>דורות גיבוי (עותקי גיבוי שמורים):</p> <p>הדרישה היא שמירה כוללת של העתקים של גיבוי הנתונים של מערכת המידע לרבות אך לא רק: מסמכים, קבצים, בסיסי נתונים בתצורה הבאה:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>גיבוי שינויים (incremental backup) – יופעל פעם ביום (בסוף יום עבודה). הגיבוי ישמר 5 ימים אחורה (כלומר יהיה גיבוי שינויים לכל יום בשבוע: יום א'   יום ב'   יום ג'   יום ד'   יום ה'.</li> <li>גיבוי מלא (full backup) – יופעל פעם בשבוע (בסוף שבוע). הגיבוי ישמר 5 שבועות אחורה.</li> <li>גיבוי היסטורי (archive backup) – שמירת עותק מלא של המערכת (מגיבוי שבועי) אחת לחודש קלנדרי (גיבוי שבועי מלא יועתק לארכיב גיבוי) – ישמרו 5 גיבויים היסטוריים של כלל המידע.</li> <li>החלפת הגיבויים הישנים בחדשים בשיטת LIFO.</li> </ol>	35.01.020
קראנו והבנו	<p>דוחות גיבוי / רפליקציה יומיים:</p> <p>הספק מחויב לבחון דוחות גיבוי הכוללים לוג פעילות הגיבוי והרפליקציה של המידע לרבות דוח שגויים. הדוחות יועברו אוטומטית למספר כתובות דוא"ל. הספק מחויב להתריע בדוא"ל וטלפונית על שגיאות בגיבוי הנתונים והמידע ממערכת ה CRM. אין בכך כדי לפטור את ספק המחשוב (צד ג') מאחריות לביצוע הגיבויים למערכת ה CRM.</p>	35.01.030

## 4 רכיבי מערכת המידע הארגונית (S)

להלן מוצגות דרישות מהמערכת המידע הארגונית. הדרישות מפורטות על פי מודולים / מערכות משנה הנדרשות ליישום. הדרישות הינן **דרישות פונקציונאליות ברמת אפיון דרישות לקוח** ואינן מחליפות יישום פרטני של כלל הדרישות הטכניות: סכמת הצגת נתונים במסכי המערכת, עיצוב ממשק משתמש, עיצוב והגדרת זרימה ומעבר בין מסכים, לוגיקה והגדרת חוקים ברמת המודול וברמת המערכת, הרשאות, הגבלות, דוחות, בסיסי נתונים, שמירת היסטורית שינויים וכיו"ב.

להלן המודולים המפורטים:

### מחלקות

- מחלקת שירות לקוחות: צרכנות מים, גבייה ואכיפה
- שרות לקוחות טלפוני
- מחלקת שומה
- פניות הציבור
- תפעול ותקלות מוקד (106)
- ניטור שפכים (איכות הסביבה)
- הנדסה
- תביעות ביטוח
- הנהלה

## 4.1 תהליכים ראשיים לטיפול בפניות במערכת ה CRM

### 4.1.1 תהליכי איתור לקוח, פנייה חדשה ובירור לקוח

רמת מענה	מחלקה	דרישה
קראנו והבנו	פתיחת פנייה - ניהול הפניות בנושאי שרות שונים במערכת ה CRM יתבצע באמצעות פניות במערכת. בכדי לנהל תהליך כלשהו (בין אם כתוצאה מפניית צרכן ובין אם יזום) הצרכן יאותר, נושא התהליך יתועד ופרטי הצרכן יעודכנו. עם פתיחת הפניה, תשלח הודעה ללקוח בנוסח שיקבע ע"י התאגיד. המערכת תנהל פניות הן מצרכנים (הקיימים במערכת הגבייה) והן מכאלו שאינם מופיעים תחת הגדרת צרכן אלא בהגדרת פונה. יש לוודא כי המערכת תדע לקבל פנייה זהה ממספר מקורות דיגטליים ושהמשתמש יוכל לבדוק ולנתח את מקור הפנייה.	41.01.010
קראנו והבנו	איתור: פרטי צרכן, פנייה ספציפית, ע"י איתור אחד או יותר מפרטי הצרכן (בין אם הוא בעל נכס ובין אם הוא הצרכן או המחזיק בנכס), ע"י איתור פרטי הנכס או פרטי מד המים. המערכת תאפשר סינון ומיון במסך איתור וכן במסכים האחרים לפי השדה המבוקש.	41.01.020

חתימה:

עמוד 55 מתוך 111

חוברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

רמת מענה	מחלקה	דרישה
	<p>בכדי לאתר את הצרכן, יקליד המשתמש פרט מזהה כלשהו (או יותר). שדות האיתור במסך איתור פרטי צרכן יהיו כדלהלן:</p> <p>א. פרטי נכס - מספר נכס, מספר זיהוי מים, מספר מד מים, כתובת נכס (רחוב, מס' בית, עיר), גוש, חלקה, תת חלקה, מגרש, אזור, תת אזור, מהות שימוש סדר הליכה, מנת קריאה.</p> <p>ב. פרטי צרכן - שם צרכן (שם משפחה, שם פרטי), מספר צרכן, מספר טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד), כתובת צרכן (רחוב, מס' בית, עיר תעודת זהות של בן זוג), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת צרכן), דוא"ל</p> <p>ג. פרטי בעל נכס - שם בעל נכס (שם משפחה, שם פרטי), מספר ת.ז. / ח.פ. בעל נכס, מספר טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד) כתובת בעל הנכס</p> <p>ד. נתוני הסדר, אמצעי תשלום.</p> <p>ה. פרטי פנייה - מספר פנייה, מספר צרכן, מקור פניה (טלפון, פקס, מייל וכיו"ב).</p>	
קראנו והבנו	<p>פתיחת לקוח חדש במערכת ה CRM :</p> <p>הקמת לקוח חדש ממסך "לקוח חדש": שם לקוח (שם משפחה, שם פרטי), תעודת זיהוי, מספרי טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד), כתובת צרכן (רחוב, מס' בית, עיר תעודת זהות של בן זוג), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת צרכן), דוא"ל.</p> <p>מערכת ה CRM פונה למערכת הגבייה בממשק web service ויוצרת בתוכו רשומה של לקוח חדש. משמע, שמרגע לחיצה על האישור, בבסיס הנתונים של מערכת הגבייה קיים לקוח חדש עם כל המאפיינים שלו.</p> <p>במידה והתהליך הצליח, תוצג הודעה מתאימה לרבות אך לא רק סיבת השגיאה: קיים שם דומה במערכת, ת.ז. כפולה, שגיאת ת.ז., לא קיימת כתובת וכו'.</p>	41.01.030
קראנו והבנו	<p>שדות תיעוד פנייה במערכת:</p> <p>א. ספרור פנייה - מספר רץ שיינתן אוטומטית ע"י המערכת</p> <p>ב. מועד פתיחת הפנייה – תאריך ושעה (יינתן אוטומטית ע"י המערכת)</p> <p>ג. מועד סגירת הפנייה - תאריך ושעה (יינתן אוטומטית ע"י המערכת)</p> <p>ד. משך זמן טיפול – לפניית חדשות שדה זה יהיה ריק אולם לפניית שנמצאות כעת בתהליך או שהסתיים הטיפול בהן בשדה זה יופיע פרק הזמן שחלף מרגע פתיחת הפנייה ועד לרגע זה או עד ועד סגירת הפנייה.</p> <p>ה. זמן תקן – זמן התקן לפנייה כפי שהוגדר בשלב היישום. זמני התקן יוגדרו ויתוחזקו ע"י משתמש מורשה בחברה.</p> <p>ו. חריגה מזמן תקן – מנהל התאגיד יגדיר תקופת תקן לפי פעולה ולפי בעל תפקיד (מנהל, מבצע המשימה וכו'), תופיע התרעה על חריגה מזמן תקן וניתן יהיה להפיק דוחות חריגה מזמן תקן. במידה ומדובר בפנייה שנמצאת בטיפול או שנסגרה, בשדה זה יופיע משך זמן החריגה מזמן התקן.</p> <p>ז. מקור הפנייה - אופן קבלת הפנייה או אופן התנעת התהליך (לדוגמא: פרונטאלי, טלפוני, דוא"ל, פקס וכו').</p> <p>ח. שם המשתמש – שמו של פותח הפנייה (שם + משפחה), כתובת דואר אלקטרוני, מספר פקס.</p> <p>ט. סטאטוס הפנייה – פתוחה / סגורה/ מעוכבת לקבלת מסמכים מהצרכן/ לא שולם חיוב ע"י הצרכן/ ממתין לבדיקת-פעולת שטח.</p>	41.01.040



רמת מענה	מחלקה	דרישה
		<p>י. סטאטוס טיפול – לבחירה מתוך רשימה (שתנוהל ותתחזק ע"י החברה). סטאטוס הטיפול יעודכן ע"י המשתמש בזמן סגירת הפנייה. נושא הפנייה – עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתחזק ע"י משתמש מורשה של החברה.</p> <p>יא. נושא - עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתחזק ע"י משתמש מורשה של החברה.</p> <p>יב. תיעוד טיפול – רשימת פעילויות (בחירה מתוך רשימה + מלל חופשי) שבאמצעותן יתועדו נושאים רלוונטיים במהלך הטיפול בצרכן לאורך התהליך (לדוגמא: "שיחה טלפונית עם הצרכן", "פגישה עם הצרכן"). מלל חופשי – אפשרות לתיעוד במלל חופשי.</p> <p>הספק יגדיר תהליכי טיפול בפניות שונות, בהתאם לפירוט המופיע במפרט זה. התהליך יכלול את כל שלבי הטיפול, התראות, משלוח הודעות, משלוח הודעות להעברה לטיפול לגורם חיצוני, הודעות לצרכנים, מועדי טיפול וכו'. כל התהליכים יבנו ע"י הספק בשיתוף עם התאגיד. הספק יעדכן התהליכים ויקים תהליכים חדשים ככל שידרש ע"י התאגיד בכל תקופת ההסכם.</p> <p>בכל פתיחת פניה וסיום הטיפול תשלח הודעת סמס מהמערכת לצרכנים. התאגיד ירכוש בנק מסרונים (SMS) לצורך כך.</p> <p>יג. סיווג פונה – תוקם טבלת סיווגי פונה: כללי, פרטי, מוסד, מוסד ממשלתי, עו"ד, עירייה, מבקר וכו'.</p>
קראנו והבנו		<p>41.01.045 המערכת תדע להשיב על הפנייה בצורה אוטומטית לפי מקור הפנייה: פניות שהגיעו בפקס – תועבר הודעת פקס אוטומטית לפקס השולח. פניות שהגיעו בדוא"ל – תועבר הודעת דוא"ל אוטומטית למייל השולח. פניות שהגיעו בכתב – לאחר הזנת הפנייה יופק פורמט מענה אוטומטי להדפסה והעברה לשולח.</p>
קראנו והבנו		<p>41.01.050 בירור לקוח (לקוח בתהליך): התקשרות מול נציג שירות לבירור פנייה: שירות הלקוחות יעלה את פרטיו באמצעות מספר המשלם או כתובת מגורים או מספר נייד. במידה והלקוח מעוניין לדעת מה מצב פנייתו הקיימת במערכת, יבדוק שירות הלקוחות סטאטוס אל מול המחלקה המטפלת ויחזיר את המידע אל הלקוח. במידה והלקוח מעוניין לפתוח פניה חדשה, יפתח שירות הלקוחות פניה בנושא מסוים וידאג כי הלקוח ממלא את כל הטפסים הדרושים. לאחר מכן, יעביר את הפניה לטיפול של המחלקה הרלוונטית שתאשר כי הפניה נקלטה במחלקה. ללקוח יינתן המידע כי הפניה מטופלת ונמצאת במערכת והתהליך יסתיים כאשר המחלקה המטפלת תעביר אישור למחלקת שירות לקוחות וזאת תעדכן את הלקוח</p>
קראנו והבנו		<p>41.01.060 דוחות, גם אך לא רק: סיכום פניות לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי אזור, כתובת (רחוב, גוש, חלקה, תת חלקה), חריגה מזמן תקן, שם משתמש, סטאטוס פנייה, סטאטוס טיפול, נושא הפניה.</p>
קראנו והבנו		<p>41.02.010 איתור נכס / משלם / ישות במערכת ה CRM (תרשים זרימה):</p>

רמת מענה	מחלקה	דרישה
קראנו והבנו	<p>הקמת לקוח חדש במערכת ה CRM (תרשים זרימה):</p>	41.02.020
קראנו והבנו	<p>בירור לקוח במערכת ה CRM (תרשים זרימה):</p>	41.02.030

## 4.2 מחלקת שירות לקוחות, גבייה ואכיפה

### 4.2.1 פתיחת כרטיס חדש במערכת הגבייה ותהליכים נלווים במערכת ה CRM

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	פתיחת כרטיס חדש במערכת הגבייה והשלמת פרטים במערכת ה CRM: כולל את כל נתוני הנכס, הצרכן, המשלם, מד המים, מספר נפשות, זכאים (נכויות), מצבי אכיפה לצרכן ופרטים אחרים.	42.01.010
קראנו והבנו	סוגי הנכסים שניתן להקים במערכת הגבייה והתהליכים הנלווים במערכת ה- CRM: א. נכס חדש זמני או קבוע (בעת הקמת נכס לבניה. נכס קבוע יפתח כאשר קיימת כתובת לנכס ונכס זמני יפתח במידה ואין כתובת. במקרה כזה יפתח הנכס לפי גוש / חלקה/ תת חלקה). ב. נכס זמני שהופך קבוע (בעת שנקבעה כתובת קבועה לנכס). ג. נכס קבוע/ זמני נוסף ( החלפה של מד ראשי בודד למד משולב) ד. מספר נכסים הנמצאים במתחם אחד וקשורים כנכסי משנה באספקת המים לנכס/נכסים קבועים שנפתחו קודם לכן, ב' או ג' לעיל. מערכת ה CRM תקבל בממשק נתונים את פרטי הנכס עליו נערכות הפניות. יצירת נכסים או עדכונם יתבצע במערכת הגבייה בלבד.	42.01.020
קראנו והבנו	מערכת ה CRM תנתב את המשתמש לפי סיווג הדרישה: א. הקמת נכס זמני או קבוע – יעביר למסך הקמת נכס במערכת הגבייה.	42.01.030

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ב. העברת נכס זמני לקבוע – יעביר למסך הקמת נכס חדש במערכת הגבייה ויחייב את המשתמש להפעיל מסך סגירת הנכס הזמני כך שאי אפשר יהיה לבצע בו פעולות נוספות. כמו כן המערכת תקשור בצורה אוטומטית בין שני הנכסים.</p> <p>ג. הקמת נכס קבוע / זמני נוסף – יעביר למסך הנכס שכבר הוקם במערכת הגבייה, תשכפל אותו במסך הקמת נכס ותאפשר לשנות בו פרטים.</p> <p>ד. מספר נכסים הנמצאים במתחם אחד – יעביר למסך הנכס הראשון שהוקם במערכת הגבייה ויאפשר להקים את כל הנכסים קבוצה אחת.</p> <p>המשתמש יזין במערכת הגבייה את מספר הנכסים החדשים שיש להקים, את "מהות השימוש" שתהיה ברירת המחדל ונתונים נוספים (כמו גוש / חלקה, כתובת, קוטר מד, סוג מונה, קוד ביוב, אזור, תת אזור, יחידות חלוקה של הצריכה המשותפת, קוד משלוח דואר וקוד משלוח טפסים).</p> <p>מערכת ה CRM תנתב את המשתמש למסכים במערכת הגבייה להקמת נכס חדש וכן תשתול בכל כרטיסי האב את ברירת המחדל.</p>	

#### 4.2.2 תהליך עדכון פרטים במערכת ה CRM

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	עדכון כרטיס במערכת המידע – שינוי נתוני הנכס, הצרכן, המשלם, מד המים ופרטים אחרים.	42.02.010
קראנו והבנו	פתיחת פניה בעקבות פנייה בכתב של צרכן או גורם בשמו. במידה וצרכן או גורם אחר הגיש בקשה בכתב לעדכון נתון כלשהו בכרטיס אב, המסמכים הקשורים לתהליך זה יסרקו, יצורפו, יארכבו לכרטיס צרכן ויופיעו במודול ניהול לקוחות. בכל תהליך בו הצרכן מצרף או חייב לצרף מסמכים וכן בכל פניה המתקבלת בכל אמצעי הפניה – המערכת תאפשר סריקה או קליטה אוטומטית (דוא"ל / פקס / מכתב יוצא) על פי מפתוח שיקבע התאגיד.	42.02.020
קראנו והבנו	לוג שינויים מנוהל של כל השינויים שנעשו בכרטיס לרבות תאריך שינוי, משתמש מעדכן, שדה שבו בוצע שינוי, נתון קודם, נתון עדכני.	42.02.030
קראנו והבנו	הרשאות משתמשים (צפייה, עדכון, סטורנו): המערכת תאפשר ניהול הרשאות משתמשים לצפייה, עדכון וביצוע סטורנו של כל שדה נתונים בכרטיס. ההרשאות יוגדרו לפי מדרג הרשאות שייקבע במערכת לקבוצות משתמשים לרבות הגדרת תהליכי אישורים.	42.02.040
קראנו והבנו	דוחות: שינוי על פי גורם מבצע לכל משתמש – לפי סיווג: שדה אב, תוכן ישן, תוכן חדש, תאריך עדכון, גורם מבצע.	42.02.050

4.2.3 בירורי צרכנים (צרכנות, גבייה, אכיפה)

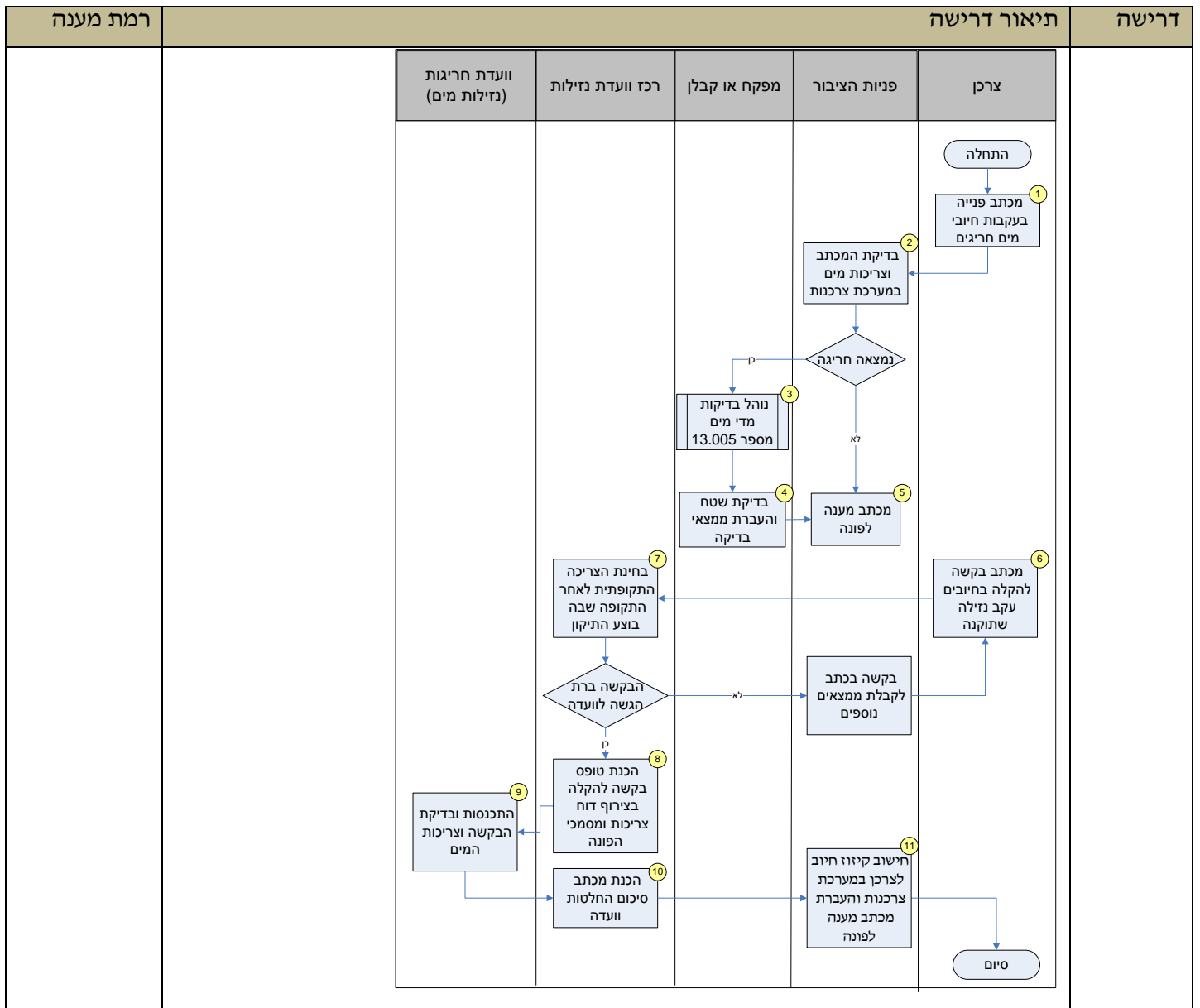
רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	פניה לבירור חשבון ו/או פנייה לבירור תקלה במד ו/או בירור צרכן אחר המערכת תתעד סטאטוס טיפול בצרכנים הפונים פרונטאלי או טלפוני או בדוא"ל או בפקס ומבקשים לברר מידע כללי או לבדוק דבר מה אודות מצב חשבונם. פניות בנושא בירור חשבון מסווגות ל- 2 נושאים : א. פניות שנסגרות במערכת בסיום השיחה עם הלקוח (טלפוני או פרונטאלי). בשיחה עם הלקוח נמסר לו כלל המידע הרלוונטי. ב. פניות שאינן נסגרות בסיום השיחה עם הלקוח ועל מנת לסגור אותן נדרש טיפול נוסף שרק בסיומו ניתן יהיה להשיב ללקוח באופן סופי ולסגור את הפניה. בכדי לספק מענה ללקוח, נציג השירות יצפה במסכי הנתונים במערכת המידע הרלוונטיים לפניית הלקוח ובהתאם לכך ישיב ללקוח ויתעד את תוכן הפניה והמענה. אפשרות ברור מצב חשבון לפי סינון/מיון של פרמטרים שונים (תאריך, חיוביים/זיכויים, אמצעי תשלום, הסדרים, תקופת חיוב וכו')	42.03.010
קראנו והבנו	נציג השירות יצפה בנתונים הרלוונטיים לצורך מענה, ישיב ללקוח, יתעד את תוכן המענה ובמידה ולא נדרש טיפול נוסף לצורך מענה – יסגור את הפניה. מערכת המידע תציג בפני המשתמש את כל הפרטים בנוגע לחשבוננו של הלקוח. המערכת תציג נתוני צרכן בכל מסך בעת מעבר בין מסכים הקשורים בטיפול בפניה (סגירת חשבון, תיקון חשבון ועוד).	42.03.020
קראנו והבנו	התנעת תהליך פיקוח / בדיקה : במידה ויש צורך לשלוח פקח או לבצע בדיקה מקצועית נוספת על מנת להשיב לפניית הלקוח, נציג השירות יסמן זאת בפנייה. המערכת תיצור משימה מתאימה למפקח או למשתמש אחר המוגדר כגורם מקצועי. המפקח או הגורם בשטח יתעד בשדות רלוונטיים מה החלטתו ויצרף צילומים. הפניה תישאר פתוחה עד לגמר הטיפול ומתן תשובה לפונה. לאחר ביצוע הטיפול – יסמן המפקח או הגורם המקצועי – בוצע במערכת. המערכת תחזיר דיווח ביצוע, כולל התרעה, המשימה לנציג שירות. הודעה על סיום טיפול תשלח בסמס לפונה עם סגירת הפניה. המערכת תפיק סמס מענה ללקוח מתוך מערכת המידע הכולל את נתוני הלקוח ומענה לפניית הלקוח (סוגי מענה – בחירה מראש).	42.03.030
קראנו והבנו	דוחות, גם אך לא רק : א. סיכום מס' פניות בנושא בירור חשבון לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי : נושא הפניה, אזור, משך זמן הטיפול. ב. מס' פניות חוזרות בנושא בירור חשבון לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי : נושא הפניה, אזור, משך זמן הטיפול. ג. פניות "פתוחות" בנושא בירור חשבון מסווג לפי : נושא הפניה, אזור, משך זמן (בימים).	42.03.040
קראנו והבנו	תרשים זרימה גנרי של תהליכי בירורי צרכנים (צרכנות, גבייה, אכיפה) :	42.03.050

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	<p>תהליכים לדוגמא הנכללים תחת תהליכים צרכניים :</p> <p>א. חילופי משלמים (לרבות טופס מקוון)</p> <p>ב. גמר חשבון (עבור משלם עוזב)</p> <p>ג. בירור צריכה, דרישה להחלפת מד מים (לרבות טופס מקוון)</p> <p>ד. אי קבלת שובר תשלום תקופתי</p> <p>ה. מילוי טופס הוראת קבע / ביטול הוראת קבע (לרבות טופס מקוון)</p> <p>ו. עדכון מספר נפשות (לרבות טופס מקוון)</p> <p>ז. נזילה בצנרת המשותפת</p> <p>ח. נזילה בצנרת הפרטית</p> <p>ט. בירור חיוב</p> <p>י. דרישה לבדיקת מד מים במעבדה. (לרבות טופס מקוון)</p> <p>יא. נזילה ממד המים</p> <p>יב. דיווח הצפת ביוב</p> <p>יג. דיווח סתימת ביוב</p> <p>יד. דיווח לחץ מים גבוה / נמוך</p> <p>טו. דיווח גניבת מים</p> <p>טז. דיווח הצלבה</p> <p>יז. דיווח מכסה ביוב</p> <p>יח. תיקון בצנרת הקרובה למד המים</p> <p>יט. מד מים שנמצא שלא במקביל לקרקע</p> <p>כ. חנוכייה דולפת / רקובה.</p>	42.03.060

#### 4.2.4 תהליך "ועדת נזילות"

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>בקשה לזיכוי בגין נזילה (ועדת נזילות) :</p> <p>א. המסך הראשון בתהליך זה הוא מסך איתור צרכן. שדות החיפוש במסך איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים, זיהוי מים.</p> <p>ב. לאחר איתור הצרכן המשתמש יפתח פניה בנושא "בקשה לזיכוי בעקבות תיקון נזילה", ויקשר את המסמכים הסרוקים המשתתפים בתהליך אל הפניה.</p> <p>ג. במידה והבקשה לזיכוי הינה עבור צריכה משותפת תיפתח הפניה על שם מד המים הראשי.</p> <p>ד. קביעת תקופת הנזילה- במידה וכלל המסמכים הדרושים קיימים, המשתמש יזין את תקופת הנזילה בחודשים עפ"י הצהרת הצרכן (להלן: "תקופת הנזילה").</p>	42.04.010

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	ה. המערכת תציג את נתוני הצריכה בהשוואה לתקופות מקבילות בשנים קודמות.	
קראנו והבנו	החלטת ועדת נזילות : משתמש מורשה יציין בשדה טקסט חופשי את נימוקי החלטת הוועדה. המלצת המשתמש תקבע את תעריף החיוב לחישוב הזיכוי. ייתן קוד לזיכוי. המערכת תאפשר הזנת הערות למד מים ראשי בו בוצע תיקון חיוב למד דירתי.	42.04.020
קראנו והבנו	אופן חישוב זיכוי הנזילה (מבוצע במערכת הגבייה). המערכת תוודא כי לא מדובר בזיכוי שמעבר לכמות הנזילה המותרת בתקנות לתקופה בת שנה או שנתיים במד מים ראשי. המשתמש יגדיר על אילו סוגי חיובים להחיל את הזיכוי. החישוב יהיה לפי הזיכוי הכספי אשר יבוצע ע"י המערכת כדלהלן : א. הכפלה של כמות המ"ק לזיכוי בתעריף מחיר הנזילה הקבוע בכללים והמתייחס לתאגיד ספציפית (גם עבור נכס במהות שימוש ביתית וגם עבור נכס במהות שימוש לא ביתית). ב. הפחתת הסכום שהתקבל מסך החיוב שבו חויב הצרכן בתקופת הנזילה. ג. במידה ולנכס קיימת הקצבה (כגון תעשייה, גינון עירוני), והזיכוי מתייחס לצריכה שעשתה שימוש בהקצבה זו, יש לזכות את ההקצבה בהתאם למ"ק שזוכו. ד. הזיכוי יחושב עפ"י תאריך הערך של מועדי החיוב המקוריים. ה. במידה ומדובר במד ראשי (זיכוי בגין צריכה משותפת) יירשמו הזיכויים היחסיים בכרטיס הנכס של כל אחד מהנכסים בבניין סכום הזיכוי יוזן למערכת הגבייה ליצירת זיכוי בחשבון לקוח. במערכת ה CRM תתועד ההחלטה וגובה הזיכוי ועל ידי מי בוצע חישוב הזיכוי. החישוב והזיכויים יקלטו במערכת הגבייה ויקשרו לפנייה במערכת ה CRM. בנוסף מערכת ה CRM תנהל תזכורות לביצוע חישוב נזילה בהתאם לרמת שירות שנקבעה באמות המידע לזיכוי נזילה.	42.04.030
קראנו והבנו	סגירת טיפול בפנייה בסיום חישוב הזיכוי במערכת הגבייה, מערכת ה CRM תפיק באופן אוטומטי מכתב "תיקון חשבון מים בגין נזילה". כאשר מדובר במד ראשי - יופק ע"י המערכת באופן אוטומטי מכתב לכל צרכן בבניין. לאחר הפקת המכתבים הנציג יסגור את הפניה בציון הסטאטוס המתאים ("צרכן זוכה"). במערכת יוגדר מכתב מענה לצרכנים שלא אושר זיכוי בוועדת נזילות.	42.04.040
קראנו והבנו	דוחות, גם אך לא רק : דוח זיכויים מפורט שדות צרכן ופרטי הזיכוי (סכום, תקופות חיוב). דוח מספר צרכנים שהגישו בקשות לוועדת נזילות וזוכו / לא זוכו.	42.04.050
	תרשים תהליך :	42.04.060



#### 4.2.5 תהליך זיכוי צרכנים (החזר כספי)

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>תהליך זיכוי צרכן :</p> <p>מערכת ה CRM תתעד את תהליך זיכוי צרכן ותעביר משימה להנהלת חשבונות – בקשה לזיכוי כספי והעברת מס"ב / הכנת צ'ק לפקודתו.</p> <p>א. במערכת הגבייה מוגדר כי כל יתרת זכות תופחת בחשבון הצרכן בחשבונות השוטפים עד לאיפוסה כנגד חיובים עתידיים.</p> <p>ב. במידה וצרכן יבקש לקבל את יתרת הזכות תופחת בחשבון הצרכן בחשבונות השוטפים עד לקיזוז החשבון התקופתי או במידה ויתרת הזכות גדולה מממוצע החיוב בחשבון התקופתי, המערכת תחשב את יתרת הזכות. יתרת הזכות תשולם לצרכן באמצעות המחאה לפקודתו ממערכת הגבייה.</p>	42.05.010
קראנו והבנו	זיכוי צרכן – אישור החזר :	42.05.020

חתימה:

עמוד 63 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי המחברה את חוברת המכרז להגשה.

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	לאחר חישוב גובה ההחזר במערכת הגבייה יופעל במערכת ה CRM תהליך / נוהל אישורים בחתימות דיגיטליות. כל הגורמים המאשרים יוכלו לגשת אל פרטי החישוב ואל המסכים הרלוונטיים במערכת הגבייה. לאחר אישור הבקשה – המשימה מועברת לסטטוס זיכוי חשבון לקוח ו/או הפקת מס"ב לתשלום ללקוח.	
קראנו והבנו	<p>זיכוי צרכן – העברה באמצעות מס"ב :</p> <p>א. במידה ואושרה בקשת ההחזר עבור הצרכן, תופק משימה למנהלת הגבייה לצורך יצירת קובץ למס"ב. המשימה תותנע באופן אוטומטי ע"י מערכת ה-CRM.</p> <p>ב. בתום התהליך המשתמש יסמן ביצוע הפקת מס"ב במערכת ה CRM.</p> <p>ג. זיכוי הצרכן במערכת הגבייה בגין החזר יתבצע רק לאחר ביצוע המס"ב לצרכן. לאחר העברה בנקאית לצרכן תבוצע פקודת יומן אוטומטית ע"י מערכת הגבייה ע"פ פקודת המס"ב הרלוונטית בחשבונו של הצרכן במערכת הגבייה. לרבות תנועת הצמדה וריבית – לפי ריבית הזכות המוגדרת בכללי המים - אמות המידה.</p>	42.05.030

#### 4.2.6 תיעוד תהליכים ופעולות כספיות

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>המחאה חוזרת – טיפול המחאה שלא כובדה.</p> <p>מערכת ה CRM תתעד פעולות טיפול בהמחאה חוזרת (צ'ק חזר) באופן הבא :</p> <p>א. המשתמש יאתר את הצרכן לפי מסך איתור צרכן. שדות החיפוש במסך איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים.</p> <p>ב. לאחר איתור הצרכן, המשתמש יאתר העסקה במערכת הגבייה תחת מסך "איתור העסקה", מסך זה יציג מספר פרמטרים לאיתור ההמחאה ובניהם: מספר חשבון בנק, מספר סניף, מספר המחאה, סכום המחאה, שם משלם ההמחאה, תאריך פירעון, מספר נכס ומספר צרכן. לאחר איתור ההמחאה המערכת תציג את המסך הרלוונטי בו יוצגו פרטי העסקה.</p> <p>ג. לאחר ביצוע פעולות חשבונאיות במערכת הגבייה (חיוב עמלות בנק ותאגיד בגין החזר צ'ק), המשתמש יזין את סיבת אי כיבוד ההמחאה מתוך רשימה במערכת ה CRM.</p>	42.06.010
קראנו והבנו	<p>המחאה חוזרת - שליחת מכתב אל הצרכן</p> <p>לאחר השלמת החיוב במערכת הגבייה, מערכת ה CRM תפיק מכתב מתאים אל הצרכן. בנוסף למכתב, המערכת תפיק שובר חדש לתשלום.</p> <p>פתיחת תהליך במערכת אכיפה :</p> <p>המערכת תפיק משימה לטיפול ב המחאה במסגרת תהליך אכיפת וגביית חובות (מנהלי או משפטי).</p>	42.06.020

#### 4.2.7 מערכת אכיפת הגבייה – תהליכי שירות לקוחות (CRM)

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>מערכת ה CRM תתעד את תהליכי האכיפה המופעלים כלפי חייבים. להלן התהליכים הראשיים :</p> <p>א. אכיפה מנהלית (לרבות עיקולים)</p>	42.07.010



רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ב. אכיפה משפטית</p> <p>התהליכים יתבצעו עפ"י הוראות החוקים: חוק עזר, פקודת מיסים (גביה) ("הפקודה"), כללי תאגידי מים, תביעה משפטית, פתיחת תיק הוצל"פ, פסק דין מחייב וכל חוק או תקנה אחרים קיימים או שיפורסמו (אם יפורסמו) וכן הוראות, הנחיות ונהלי עבודה מחייבים שיפורסמו ע"י רשות המים, היועמ"ש לממשלה, מנכ"ל משרד הפנים, היועמ"ש לתאגיד וכיו"ב ובתאום עם התאגיד</p> <p>תהליכים נתמכים במערכת ה CRM: כלל תהליכי האכיפה המופעלים עקב חוב, לרבות מספר שלבים הפועלים בטור או במקביל ומתבסס על סרגל אכיפה.</p>	
קראנו והבנו	<p>משימות מתוזמנות במערכת ה CRM:</p> <p>הגדרת סרגל הזמנים (משימות לתאריך יעד) לאכיפה מתבסס על נקודת פתיחה שהינו מועד תשלום חשבון המים התקופתי המקורי שלא שולם.</p> <p>המערכת תאפשר איתור אוכלוסיית חייבים ו/או איתור אוכלוסיית חייבים לפי קריטריונים או ברמה הפרטנית, לרבות (אך לא רק):</p> <p>א. תהליך המופעל עקב ציק חוזר (כולל טיפול משפטי).</p> <p>ב. תהליך המופעל מאי כיבוד הסדר הוראת קבע על יתרות חוב ו/או שוטף (בבנק או במזומן), יאפשר ביטול ההסדר המקורי עפ"י החלטת המנהל ויחזיר את תהליך האכיפה המקורי בו בוצע ההסדר לפעילות (לשלב המקורי).</p> <p>מודגש כי המערכת תמנע ביצוע תהליכי אכיפה מקבילים, מנהלי עפ"י הפקודה ומשפטי, על אותו החוב.</p>	42.07.020
קראנו והבנו	<p>המערכת תפיק משימות למשתמשים (עובדי שטח) לניתוק וכן חיבור מד מים זאת לאחר סטטוס "תשלום" או עפ"י "החלטת המנהל" וכן תאפשר דיווח סטטוס ביצוע – " התקנת ניפלי".</p> <p>התהליך יועבר למערכת הגבייה לחיוב צרכן בגין חיבור / ניתוק מד מים.</p>	42.07.030
קראנו והבנו	<p>אכיפה מנהלית עפ"י הפקודה:</p> <p>המערכת תנהל סטטוסים של מצבי אכיפה ותהליכי עבודה, לרבות תאריך עדכון, סוג פעולה, שם מבצע הפעולה בשטח, פרטי משתמש, פרטי צרכן, הערות משתמש וכיו"ב):</p> <p>סטטוסים אכיפה מנהלית:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- הפקת התראות, לרבות מכתב לסרבן וכל מסמך חוקי אחר שהפקודה מחייבת או מאפשרת לבצע.</li> <li>- המערכת תאפשר רישום כל הסטטוסים באופן חופשי (טבלאי) עפ"י החלטות והגדרות שיקבע המנהל.</li> </ul> <p>הלקוח יעודכן במערכת הגבייה בקוד מסוים המציין כי הוא מצוי בהליך אכיפה מנהלי.</p>	42.07.040
קראנו והבנו	<p>אכיפה משפטית:</p> <p>סטטוסים של לקוחות קיימים במערכת ה CRM. ניהול תיקי חייבים במערכת יתבצע על פי תיאור טבלאי שיקבע המנהל, לרבות אך לא רק:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>א. תיקים בטיפול משפטי</li> <li>ב. תיקים בטיפול כונס נכסים</li> </ul>	42.07.050

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	ג. חייבים בהליך פש"ר ד. המחאות וחובות בטיפול הוצל"פ	
קראנו והבנו	המערכת תפיק הדוחות שלהלן, אך לא רק: דוחות ניהוליים לגבי היקפי פעולות אכיפה, עפ"י סוג הפעולה, טווח תאריכים, מצב תיקי חוב עכשווי באכיפה, יתרות חוב לפי פעולות אכיפה וכיו"ב	42.07.060

### 4.3. ניהול פניות הציבור (פרונטאלי, טלפוני, מכתבים)

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	ניהול פניות ציבור במערכת ה-CRM: הערה: המערכת תטפל בכל פנייה לפי נושאים הנגזרים גם מסוגי שירות לנושאי גבייה ואכיפה המטופלים אצל נציגי השירות פרונטאלי / טלפוני/בכתב. ניהול תיעוד קבלת פניות מהציבור. קבלת הפניות באמצעות טלפון, פקס, מכתב בדואר, דוא"ל, פניה פרונטלית או בע"פ. הפנייה תתועד במערכת, תחת הצרכן או מספר תעודת זהות במידה ואין כרטיס צרכן שפנה לתאגיד, מהות הפנייה. המשתמש יפתח פנייה חדשה עליה יופיעו פרטי הצרכן באופן אוטומטי וימלא את הפרטים שיקבע התאגיד לרבות השדות הבאים: תאריך, אופן קבלת הפניה, נושא הפניה, סיווג פניה, המשתמש המטפל, פעולות להמשך, סטאטוס השלמת מענה.	43.01.010
קראנו והבנו	ניהול פניות ציבור – מעקב: המערכת ה-CRM תאפשר ביצוע של מעקב אחר משימות ותהליכים בשתי חלופות שיוגדרו ע"י יוצר המשימה מראש: א. קבלת אינדיקציה ליוצר המשימה על השלמת משימה ספציפית מכלל המשימות שהופעלו בתהליך, זאת על מנת לאפשר, בין היתר, ליוצר המשימה לנקוט בפעולות ביניים (למשל: להפיק מכתב תשובת ביניים לצרכן). בכל מקרה, המערכת תיתן חיווי ליוצר המשימה, למנהל ולכל נציג שרות לקוחות פרונטלי או טלפוני על סטאטוס סיום כלל המשימות בתהליך (אם נוצרו חמש משימות בתהליך מסוים ששתיים מתוכם הסתיימו יקבל המשתמש חיווי בסטאטוס שלעיל). ב. קבלת אינדיקציה ליוצר המשימה שמכלול המשימות הושלם. אמות המידה: על פי אמות המידה נדרש להשיב לפונה בתשובת ביניים בתוך 3 ימי עבודה ובתשובה מלאה בתוך 14 ימי עסקים. המערכת תציג תזכורות למתן תשובות לפונים בתוך פרק הזמן המוקצב באמצעות התרעות קופצות תזכורות ויכולת הפקת מכתב סטנדרטי/ סמס/ דוא"ל בנוסחים שיקבעו מפעם לפעם ע"י התאגיד, בסגנון "פנייתך נקלטה ומטופלת בתאגיד". הפקת המכתבים תהיה בצורה אוטומטית (שדות מידע של המערכת) ותכיל את כל הפרטים הנדרשים על פי החלטת המנהל מתוך מערכת המידע לרבות נתונים מכל קבצי האב ונתוני	43.01.020

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	המידע השונים במערכת הגבייה, האכיפה וה-CRM.	

#### 4.4 תהליכי טיפול בתקלות מוקד תפעולי (106)

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	מערכת ה CRM תאפשר ניהול תהליך קריאות השרות המתקבלות מאוכלוסיות שונות ובנושאים שונים: א. צרכני מים וביוב ב. מזדמנים (לאו דווקא רשומים כמשלמים במערכת הגבייה).  ובנושאים הבאים: א. צרכנות וגביה ב. תקלות ברשת המים והביוב (הנדסה ותפעול) ג. פניות הציבור ד. נושאים אחרים.  המערכת אחראית למעקב אחר הטיפול בקריאות השירות עד לגמר טיפול. הטיפול בקריאות עצמן יועבר על פי נושא למערכת הגבייה או למערכת התחזוקה. המערכת תפעיל ממשק סימון קריאות על גבי מערכת מיפוי גיאוגרפי. המערכת תהיה בעלת ממשק מקוון ממערכת הגבייה, והנתונים יעברו דו צדדית בין המערכות. המערכת תופעל גם כמערכת דיווחים והזרמות אירועים במעבר לחירום / ניהול אירועי מל"ח. פתיחת חמ"ל תאגיד.	44.01.010
קראנו והבנו	המערכת תאפשר הגדרת תהליך הטיפול בקריאה על פי נושא הקריאה וכן הגדרת סטטוסים התואמים את תהליך הטיפול בקריאת שירות, תנאי המעבר מסטטוס לסטטוס, משלוח הודעות אוטומטי וכללים המגדירים את הסטטוסים והמעברים בין שלב אחד לשני.	44.01.020
קראנו והבנו	בעת פתיחת טופס קריאת שרות, יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות הלקוח לו מוענק השרות. הפרטים יעודכנו ממערכת הגבייה למערכת ה CRM.	44.01.030
קראנו והבנו	במידה וקריאת השירות היא בנושא אחר כגון נכס, מתקן או פרויקט יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות הישות הקיימת או ממערכת ניהול מידע גיאוגרפי.	44.01.040
קראנו והבנו	רישום שם הלקוח בטופס קריאת השרות, יביא להצגת התראה אם הלקוח מסומן "תחת אזהרה" (היינו, חייב בכסף) ממערכת האכיפה. זאת על מנת למנוע מצב בו לקוח מנותק בשל חוב יטופל כקריאת מוקד תפעולית ויחובר לאספקת המים מחדש ללא תשלום החוב.	44.01.050
קראנו והבנו	מסך פתיחת קריאה יאפשר מילוי שדות הקשורים במדווח התקלה, בנושא התקלה ובסווגה ובמיקום התקלה (במידה והקריאה מבוססת מיקום). המערכת תאפשר הוספת שדות הזנה מתוך טבלאות בחירה.	44.01.060
קראנו והבנו	במידה והקריאה בנושאי תחזוקה, המערכת תאפשר בדיקה של פרויקטים בסטטוס ביצוע הקיימים בסביבת מקום התקלה המדווח. הגדרת הסביבה ואופן הבדיקה יבוצע באמצעות ממשק שאילתה גיאוגרפית אשר יבדוק את	44.01.070

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	מיקום התקלה ורדיוס הבדיקה לאיתור פרויקטים בסטטוס ביצוע. המערכת תציג הפניות לפי חתכים ע"ג מפה.	
קראנו והבנו	תקלה בנושאי תחזוקה תפתח בצורה אוטומטי פקודת עבודה במערכת תחזוקה למפקח או לתורן על פי הגדרות זמינות מפקחים ותורנים במערכת התחזוקה.	44.01.080
קראנו והבנו	קריאת שירות תפעיל ממשק משלוח הודעות SMS לגורם מטפל על פי מידת עדיפות שתוגדר ע"י המשתמש המקבל את הקריאה. המערכת תאפשר משלוח SMS לקריאות לפי נושא ולפי סיווג דרגת עדיפות. משלוח SMS יהיה בממשק למערכת חיצונית. כל פניה שתפתח ע"י נציגי שירות מחייבת הזנת טלפון נייד של הצרכן (אין במערכת). הודעה על פתיחת פניה תשלח לפונה בסמס כולל מספר פניה. בסיום טיפול ישלח גם SMS אוטומטי. ניתן יהיה באופן יזום לשלוח SMS לפונה עם טקסט חופשי.	44.01.090
קראנו והבנו	לאחר הטיפול בקריאת השירות יופעל קישור ממערכת תחזוקה או ממערכת הגבייה (לפי נושא הקריאה) למערכת קריאות השירות והמערכת תסגור את קריאת השירות.	44.01.100
קראנו והבנו	סגירת קריאת השירות תלווה בהתרעה על המסך למשתמש המדווח על הקריאה ובדוח קריאות שירות שטופלו ברמה יומית.	44.01.110
קראנו והבנו	המערכת תאפשר חישוב ובדיקת משך זמן טיפול בקריאת שירות והשוואתה מול זמן תקן המוגדר על פי נושא הקריאה ועדיפותה.	44.01.120
קראנו והבנו	טבלת זמן תקן תוגדר לפי נושאי קריאות שירות ורמת עדיפות וניתנת לשינוי ע"י משתמש בעל רמת הרשאה לשינוי.	44.01.130
קראנו והבנו	המערכת תאפשר קישור למסכי טיפול בקריאה - פקודת עבודה במערכת תחזוקה, או לוג טיפול בנושאי גביה במערכת הגבייה מתוך מסך קריאת השירות	44.01.140
קראנו והבנו	המערכת תאפשר צירוף מסמכים נלווים לכל קריאת שירות ויצירת לוג סטטוסים מנוהל לכל קריאת שירות. כל סטטוס יתועד במערכת במבנה הבא: תאריך שינוי סטטוס, שם משתמש, סטטוס, הערות.	44.01.150
קראנו והבנו	המערכת תאפשר יצירת משימות והתראות נוספות למשתמשים מתוך קריאת השירות	44.01.160
קראנו והבנו	מסך ניהול קריאות שירות (Dashboard): המערכת תציג מסך מרכז לקריאות שירות פתוחות בו תוצג טבלת הקריאות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול בקריאה או לפי חתך אחר: נושא, סוג קריאה, עדיפות, סטטוס וכיו"ב.	44.02.010
קראנו והבנו	דוחות: א. דוח מצב קריאות שירות ב. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי נושא ג. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי גורם מטפל ד. דוח קריאות שירות חורגות ה. דוח מספר קריאות שירות פתוחות לכל נושא / לכל גורם מטפל. ו. דוח קריאות שירות חוזרות (לפי מדווח, לפי סוג תקלה) במהלך התקופה (שבוע, חודש, רבעון, שנה).	44.02.020

## 4.5 מערכת ניהול ניטור שפכים – תהליכי שירות לקוחות (CRM)

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>מערכת ה CRM תטפל בתהליכי ניטור שפכים על פי הגדרתה ליישום כללי ניטור שפכי מפעלים כפי המופיע בתקנות להלן :</p> <p>המערכת תכיל את תהליכי ניטור השפכים להלן :</p> <p>א. הכנת תכנית עבודה שנתית / דו שנתית על פי הדרישות ומסלול אישורים פנימי וחיצוני לרבות צרוף אסמכתאות העברת תכנית העבודה לממונה מטעם הגנת הסביבה / משרד הבריאות בנפה.</p> <p>ב. הפקת מכתבי הכללות למפעלים המועמדים בתכנית העבודה - מתבנית משלוח מכתבים.</p> <p>ג. הפקת מכתבי גריעת מפעל מתוכנית העבודה - מתבנית משלוח מכתבים.</p> <p>ד. ניהול עררים והשגות – תיעוד השגות מפעל, פניות בכתב, בע"פ, בפקס ובדוא"ל תחת תיק המפעל.</p> <p>ה. ניהול משימות דיגום לדוגמים</p> <p>ו. ניהול משימות קבלת תוצאות דיגום והטיפול בהם עד להפקת הודעת חיוב באגרת דיגום ובחיוב במידה ותוצאת הדיגום חורגת מהערכים המותרים (חריגה / איסור) על פי האלגוריתם המפורט בתקנה.</p> <p>ז. הפקת מכתבי הסבר למפעל – על פי נוסחים המופיעים בתקנה ו/או באתר רשות המים ו/או נוסחים כפי שהוגדרו על ידי התאגיד - מתבנית משלוח מכתבים. המכתבים יכללו שדות מידע מתוך נתוני המערכת, המפעל, מועדי ותוצאות הדיגום וכיו"ב.</p> <p>ח. קליטת תעודות דיגום שפכים ממעבדות למערכת.</p> <p>ט. ניהול ותיעוד מסמכים וקבצים ברמת מפעל ושנה לרבות מסמכי אקסל, מכתבי word, מסמכי PDF וכיו"ב. ניהול תיוגים וקטלוגים למציאת מסמכים על פי נושאים, מספר משלם (מפעל), תאריכים וכיו"ב</p> <p>י. הפקת דוחות לפי דרישות, גם אך לא רק, דוחות מפעלים בעלי דיגומים חורגים / אסורים / תקינים בתקופה (רבעון / שנה), דוחות בנושאי חריגות פרמטרים כימיים ברמת ענף, יישוב, דוחות בנושאי חיובי יתר ואגרות לפי תקופה, ענף ומפעל וכיו"ב.</p> <p>יא. מנגנון התראות /תזכורות למפעילי המערכת לעניין הפקת חיובים, דיגומים, מענה למפעלים על פי כללי תאגידים ומשימות ו/או לפי רמת שירות הנדרשת על פי התקנה.</p> <p>יב. מנגנון אסקלציה של התראות עד לרמת מנהל התאגיד.</p> <p>יג. הסדר פשרה – תיעוד הסדרים לרבות סריקת הסכמי פשרה.</p>	45.01.010
קראנו והבנו	<p>דגשים לעניין הכנת תכנית ניטור שפכים שנתית/ דו שנתית :</p> <p>א. בתכנית ניטור יפורטו: מיקום נקודת הדיגום, אופן ביצוע הדיגום, מספר הדיגומים והמרכיבים שיידגמו ובלבד שמספר הדיגומים בשנה והמרכיבים שיידגמו לגבי מפעל שבתוספת השלישית לא יפחת מהקבוע בתוספת, מספר הדיגומים לא יפחת מארבעה דיגומים בשנה לגבי מפעל שאינו מנוי בתוספת השלישית.</p> <p>ב. צירוף צילומים של שוחת הדיגום, מועד ביצוע הדיגום, הדוגם, המעבדה, מספר אצווה ומספר בדיקה.</p>	45.01.020

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ג. מכתב הודעה למפעל על תכנית הניטור (מכתב הכללות).</p> <p>ד. זכות המפעל להגשת טענותיו לחברה תוך 15 ימי עסקים.</p> <p>ה. החלטת התאגיד לעניין הטענות והודעה למפעל- 7 ימי עסקים לפחות בטרם הגשת תכנית הניטור לאישור ממונה סביבה.</p>	
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר שינוי / תוספת / גריעה של מפעל מתכנית עבודה בתהליך אישור פנימי. לאחר אישור יופק דוח תכנית עבודה מעודכנת לאישור הממונה</p>	45.01.030
קראנו והבנו	<p>דגשים לתהליך הדיגום של המפעל :</p> <p>א. דוגם מוסמך יבצע את הדיגום</p> <p>ב. דיגום בנקודות דיגום לפי הכללים</p> <p>ג. מפעלים לפי שיוך ענפי – הדיגום הוא בשוחת הביוב האחרונה בחצר או לפני חיבור המפעל למערכת הביוב.</p> <p>ד. מפעלים לפי שיוך ענפי – הדיגום הוא בזרם התעשייתי האחד (זרם תעשייתי אחד-זרם המאחד את כל שפכי המפעל).</p> <p>ה. בחירה מבין סוגי דיגום: דיגום חטף או דיגום מורכב, בהתאם לתכנית הניטור המאושרת</p> <p>ו. תיעוד העברת דגימות למעבדה מוסמכת</p> <p>ז. משלוח תוצאות הבדיקות למפעל בתוך 30 ימים מקבלתן</p> <p>ח. חיוב המפעל בעד הדיגומים והבדיקות לפי כללי התעריפים (במערכת הגבייה)</p>	45.01.040
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר קליטת בקשות מפעלים להזרמת שפכים חריגים הטעונים אישור :</p> <p>א. קליטת בקשה לפי טופס 2 בתוספת הרביעית</p> <p>ב. העברת הבקשה מהתאגיד לתגובת ממונה סביבה ו/או בחינת הבקשה על ידי התאגיד</p> <p>ג. תיאום עם מפעיל המט"ש במידה והמט"ש אינו בבעלות מלאה של התאגיד.</p> <p>ד. התאגיד יודיע למפעל על החלטתו לגבי הבקשה-תוך 60 ימים באמצעות הפקת מכתב מענה מהמערכת (אם לא הופקה הודעה, התקנה מאפשרת למפעל לראות את הבקשה כמאושרת)</p> <p>ה. אם התאגיד דחה את הבקשה/אישר אותה בשינויים – המערכת תפיק מכתב הודעה מתאים.</p> <p>ו. בנוסח ההודעה ירשם בין היתר כי למפעל הזכות להעלות טיעונו בתוך 15 ימים.</p> <p>ז. טענות המפעל – אם נתקבלו, יבחנו והחלטה תינתן במכתב מתוך המערכת- בתוך 15 ימים</p>	45.01.050
קראנו והבנו	<p>סריקת ותיוק מסמכים :</p> <p>כחלק מובנה במערכת ה CRM, יידרש ממשק לשמירת מסמכים מכל אמצעי בין אם באמצעות הפעלת סורק ותיוק מסמך אוטומטי על פי מאפיינים ובין אם בהעלאת קבץ סרוק, תמונה או מסמך אופיס (word, excel) או הודעת דוא"ל (פורמט msg).</p> <p>מודול שמירת המסמכים יכיל תיוג אוטומטי ותיוג משתמש (meta data) של מאפיינים שיאפשרו חיפוש ואיתור מהיר לרבות תיוג של מסמך לפי הישות אליו הוא שייך ושדות נלווים אליה.</p> <p>כלל המסמכים יישמרו על תיקייה מאובטחת בשרת ברת גישה רק ברמת היישום ולא ברמת משתמש (מניעת מחיקה בטעות או גישה ישירה ללא הרשאה לתיקייה).</p>	45.02.010

חתימה:

עמוד 70 מתוך 111

חוברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>ניהול תהליכים :</p> <p>א. מערכת ניטור שפכים תכיל מנוע תהליכים המכיל את שלבי כל תהליך הנדרש לכל סוג של תהליך המוגדר במערכת (תהליך – אוסף של מספר שלבים המאפשר התקדמות רק לאחר ביצוע שלב) לרבות חוקים למעבר לשלב הבא או לחזרה לשלב קודם.</p> <p>ב. המערכת תאפשר הצגה סכמטית של השלבים (או הפעילויות השונות). ניהול ומעבר בין השלבים בכל תהליך לרבות קבוצות המשתמשים המורשות בכל שלב – יוגדר בצורה פרטנית באפיון.</p>	45.02.020
קראנו והבנו	<p>ניהול תבניות מסמכים להפקה :</p> <p>א. המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מסמכים להדפסה בפורמט doc או בפורמט הפתוח Office Open XML format הכוללים תבניות ובהם שדות מידע "שתולים" מתוך ישויות המידע של המערכת להפקה מהירה של מכתבים מבוססי תבנית /או מסמכי חיוב הכוללים חישובים מתמטיים (סכימה, נוסחה, מכפלה וכיו"ב). זאת עפ"י אפיון דרישות ראשוני ויכולת הוספת תבניות מסמכים נוספות במערכת על פי דרישה.</p> <p>ב. כל מסמך המופק במערכת ישמר כמסמך במערכת בגרסתו כפי שיוצאה לתבנית doc ויתויג בהתאם לפי שדות המידע וישויות המידע הרלבנטיות.</p>	45.02.030
קראנו והבנו	<p>ישויות מידע במערכת ה CRM :</p> <p>א. מפעלים – ניהול ברמת "לקוח" במערכת ה CRM לרבות מסכי פרטי מפעל (ממידע הקיים במערכת הגבייה), שיוך ענפי, משימות קשורות, מסמכים קשורים.</p> <p>ב. משימות למשתמש - המערכת תנהל משימות לפי משתמש. חלק מהמשימות יוגדרו ע"י משתמש (ידנית) וחלק מהמשימות יוגדרו בצורה אוטומטית כפועל יוצא של יצירה או הפעלת תהליך או שלב בתהליך או פעולה במערכת ניטור שפכים (תוצר של תהליך עבודה).</p> <p>ג. dashboard משימות במערכת ה CRM – מערכת ה CRM תציג כחלק במסך הראשי (dashboard) את כל המשימות הפתוחות עם קישור לטופס / למסך המתאים לשם השלמת המשימה או התהליך או הפעילות הקשורים למערכת ניטור שפכים.</p> <p>ד. הצגת המשימות תהיה ברמת משתמש עם אפשרות אסקלציה לטיפול ע"י יותר ממשתמש אחד, משימה לקבוצת משתמשים או התראה למשתמש נוסף במידה וקיימת חריגת טיפול במשימה.</p> <p>ה. המשימות יקושרו לישות המידע במערכת וניתן יהיה לחפש משימות קשורות לישות.</p> <p>ו. לכל משימה ינוהלו סטאטוסים סטנדרטיים אשר יאפשרו הזנת סטאטוסים וניהול לוג פעילות. הסטאטוסים יוצגו כלוג פעילות למשימה (לא תורשה דריסת סטאטוס) מוצג לפי שלב / תאריך ביצוע.</p>	45.02.040

## 4.6 תפעול והנדסה

### 4.6.1 תחזוקת רשת המים והביוב

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה

חתימה:

עמוד 71 מתוך 111

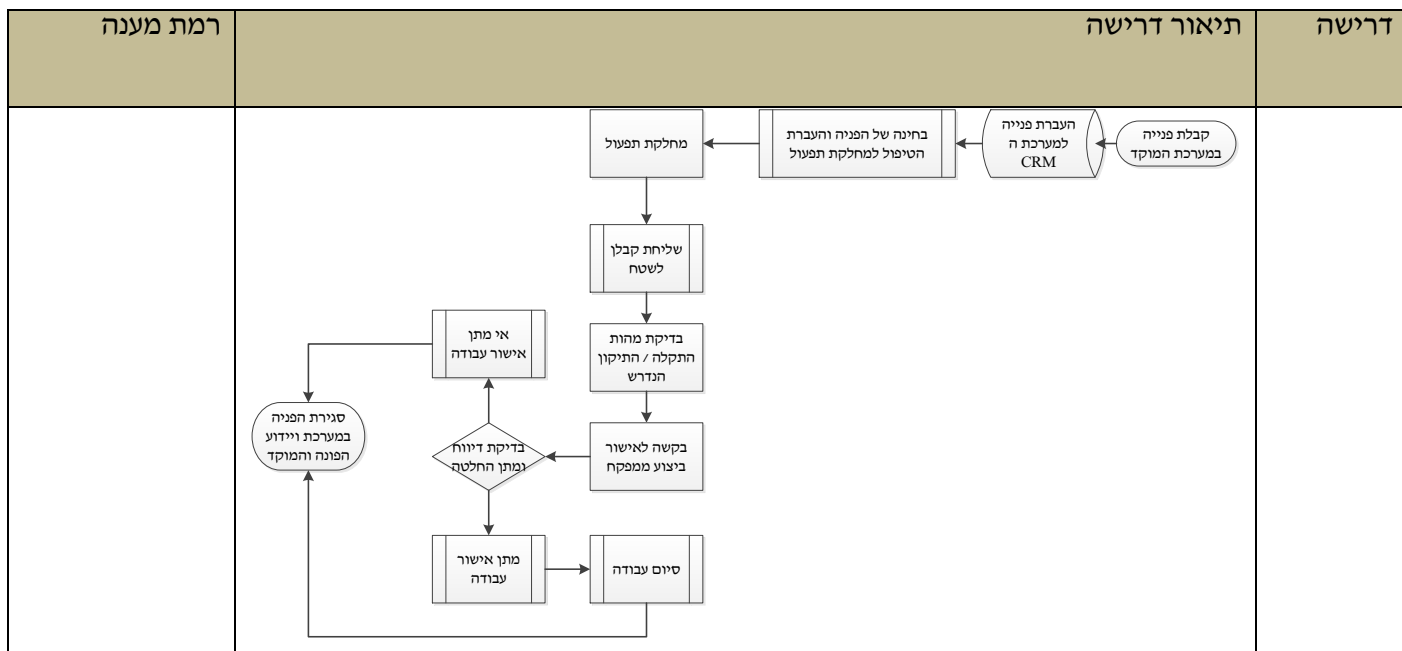
חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>מערכת ה CRM תנהל את תהליכי תחזוקה של רשתות המים והביוב והמתקנים בחברה.</p> <p>א. התהליך הראשי במערכת הוא פתיחת קריאות החל מדיווח כקריאת שירות הפיכתה לתקלה במערכת וטיפול בה עד סגירתה בסטטוס מטופל או בסטטוס לא נדרש טיפול.</p> <p>ב. המערכת תפתח משימה אוטומטית לאחר סימון קריאות שירות (ממערכת המוקד 106 או בפתיחה יזומה) שהופיעו בנושא תחזוקה ע"י משתמש.</p> <p>ג. המשימה תועבר לגורם מטפל לפי סיווג שיבצע משתמש או לקבלן חיצוני האחראי לטיפול בתקלה.</p> <p>ד. הגורם המטפל יוצא לשטח, בודק את התקלה ומדווח על סטטוס התקלה ואופן הטיפול בה. הדיווח יזון ע"י משתמש למערכת – ניהול סטטוסים, צילומים ודיווחים למשימה.</p> <p>ה. לאחר סיום הטיפול בתקלה ידווח סוג הטיפול והתקלה תיסגר במערכת.</p> <p>ו. ניתן יהיה להוסיף משימות למשתמשים המקושרים לתקלה לצורך המשך טיפול.</p>	46.01.010
קראנו והבנו	<p>כל פעולת אחזקה תתועד במערכת ה CRM. פעולת אחזקה יכולה לנבוע הן מאחזקה מונעת והן כתוצאה מפתיחת תקלה.</p> <p>במסגרת התייעוד יתועדו לכל הפחות שדות המידע הללו:</p> <p>א. סוג הפעולה – שבר או מונעת</p> <p>ב. הפריט התקול – ציון מספר סעיף כמופיע במכרז התחזוקה.</p> <p>ג. מהות הפעולה – על פי קודים (מתוך רשימה) וכן תיאור הפעולה (טקסט חופשי).</p> <p>ד. חומרת התקלה – על פי רשימה.</p> <p>ה. משימות נובעות – מכל פעולת אחזקה נובעות משימות, כגון סגירת מים וכו'. יש לתעד את הקשר בכדי שניתן יהיה לנתח את השפעת הפעולות.</p> <p>ו. רישום מספרי סעיפי עבודות (כמופיע במכרז האחזקה) במידה ובוצעה עבודת תיקון - יש לציין כחלק מהפעולה את הכמויות מתוך מחירון במערכת ו/או לפי מחירון ספק.</p>	46.01.020
	<p>להלן סיווגי המשנה לטיפול בתהליכי צרכנות מים, תפעול ותחזוקה. לכל סיווג משנה יוגדרו הפרמטרים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- רמת שירות לטיפול בתקלה / סיום טיפול (זמן יעד).</li> <li>- דוחות וחתכים לפי סיווג ולפי יישוב.</li> <li>- הטלת משימות קבוצתית (על מחלקה) / פרטנית / גורם חוץ (כגון קבלן).</li> </ul> <p>סיווגי תפעול ואחזקה שוטפת:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. נזילה ממד המים</li> <li>2. עבודות בכביש</li> <li>3. הצפת ביוב</li> <li>4. סתימת ביוב</li> </ol>	46.01.025



רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	5. איכות המים 6. לחץ מים 7. גניבת מים 8. הצלבה 9. התקנת מד מים חמים 10. מכסה ביוב 11. הודעה על סגירת מים 12. תיקון בצנרת הקרובה למד המים 13. מד מים שנמצא שלא במקביל לקרקע 14. חנוכיה דולפת/רקובה 15. ברז לא תקין- לפני המד	
קראנו והבנו	המערכת תאפשר הכנת תכנית עבודה (משימות מתוכננות עתידיות) לביצוע תיקוני תחזוקה ברשת המים והביוב והמתקנים כחלק מתחזוקה מונעת. במסגרת תכנית העבודה ניתן יהיה לתזמן משימות מתוכננות על ציר זמן ברמת מתקן, נושא, אתר או סוג תשתית (למשל הידרנטים, בדיקת בקרים וכיו"ב).	46.01.030
קראנו והבנו	במסגרת טיפול בתקלה ניתן יהיה להפיק דיווחים לגורמים לפי נושאים לטיפול כגון : א. הודעה על הפסקת מים – לטיפול המוקד התפעולי ב. הודעה לגורמים עירוניים – באמצעות דוא"ל או SMS ג. דיווח למנהלים בחברה – באמצעות דוא"ל או SMS.	46.01.040
קראנו והבנו	המערכת תאפשר שיבוץ תורנים על פי לוח שיבוץ משתמשים זמינים לקבלת קריאה. המערכת תאפשר להציג את מספר המשימות בהם מטפל כל גורם ולשבץ את המשימה לגורם הפנוי ביותר. כמו כן ניתנת אפשרות להגדיר טיפול במשימה לפי אזור. למשל אזור א' אחראי גורם x ; אזור ב' – גורם y וכיו"ב.	46.01.050
קראנו והבנו	המערכת תאפשר הגדרת משימות דיווח במהלך טיפול בתקלה לתקלות המוגדרות תקלות בעדיפות א'. תקלות בעדיפות א' ידווחו לפי סדר לשרשרת גורמים הן באמצעות המערכת – במשלוח SMS ובדוא"ל והן ביצירת משימה למוקד שירות לדיווח טלפוני לגורמים.	46.01.060
קראנו והבנו	בסיום הטיפול במשימת תחזוקה יתבצע דווח על מתן השרות, אשר במסגרתו מדווח נותן השרות על סגירת הקריאה. בדיווח השרות יפורטו שעות העבודה שהוקדשו לקריאה זו, וכן המק"טים שנדרשו וסופקו במהלך התיקון. כל סוגי המק"טים (עבודות ושירותים) שדווחו במסגרת מתן השרות, יקוזזו מיתרות המלאי (בד"כ ממחסן החברה) באם המק"ט הוא מקט מלאי. בהתאם לתנאי חוזה השרות עם הספק (קבלן המשנה המטפל בקריאות) יזוכה בכמויות השירותים והחלפים, אשר דווחו במסגרת הקריאה ואושרו ע"י מפקח. המשימה תהפוך עם אישורה למסמך המקביל לתעודת משלוח מטעם הספק.	46.01.070

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	בסוף חודש עבודה קלנדארי או בסיום תקופה ישולם לספק תעודות המשלוח שאושרו ולא שולמו (הפתוחות).	
קראנו והבנו	המערכת נדרשת לטפל במשימות המבוצעות ע"י קבלן משנה (ספק) או עובד ובעבורן לא משולם כל תשלום לספק או העובד. בכל מקרה יירשמו המק"טים של השירותים והחלפים, אשר דווחו במסגרת הקריאה ואושרו ע"י מפקח. במקרה של קבלן משנה – מדובר בריטיינר על בסיס חודשי או שנתי.	46.01.080
קראנו והבנו	כל משימה תעבור מסלול אישורים לאחר ביצוע (בד"כ אישור משתמש המוגדר כמפקח ואישור מנהל מחלקה) – לאחר האישור המשימה עבודה תהפוך למאושרת לתשלום.	46.01.090
קראנו והבנו	מסך ניהול משימות הנדסיות (Dashboard): המערכת תציג מסך מרכז לפקודות עבודה פתוחות בו תוצג טבלת המשימות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול במשימה או לפי חתך אחר: נושא, סיווג, עדיפות, סטטוס וכיו"ב.	46.01.100
קראנו והבנו	דוחות תחזוקה: א. דוח מספר משימות פתוחות לפי גורם מטפל ב. דוח מספר משימות פתוחות לפי אזור ג. תקלות שנסגרו ללא טיפול ד. תקלות חורגות מזמן תקן לטיפול ה. משימות לא מאושרות לתשלום ו. משימות מאושרות ולא שולמו. ז. כמות שעות ממוצעת לפי סוג משימות ח. דוח עלויות פקודות עבודה לפי תקופה / לפי אזור / לפי קבלן משנה / לפי נושא.	46.01.110
קראנו והבנו	דוח ניתוח מידע: המערכת תאפשר לעיין בכל ההיסטוריה של כל התקלות והמשימות שבאו בעקבותיהן לפי מנגנון חיפוש או חיתוך. באופן זה, יהיה ניתן לזהות מגמות של תקלות ואומדן של תיקונים שיש לבצע, ולנצל מנגנון זה לשיפור היעילות ואיכות השרות בעתיד.	46.01.120
קראנו והבנו	תרשים זרימה לביצוע פעולות אחזקה (מחלקת תפעול):	46.01.130



#### 4.6.2 תהליך ניתוקי מים (תפעול)

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>ניתוק מד מים לצרכן (שלא בגין פעולות אכיפה):</p> <p>א. המסך הראשון בתהליך זה הוא מסך איתור צרכן. שדות החיפוש במסך איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים.</p> <p>ב. לאחר איתור הצרכן, המשתמש יפתח מסך "בקשה לפירוק מד מים ע"י צרכן" ויקשר את המסמכים הסרוקים המשתתפים בתהליך.</p> <p>ג. המסך הבא שיופיע בפני המשתמש הוא מסך יתרות לצרכן – במידה והצרכן חייב – ימשיך לתהליך גביית חוב.</p>	46.02.010
קראנו והבנו	<p>חיוב הצרכן בגין פירוק מד המים:</p> <p>חיוב הצרכן יתבצע במערכת הגבייה: הצרכן נדרש לשלם עבור פירוק מד המים בנכס בטרם ביצוע פעולת הפירוק. המערכת תזהה את ביצוע התשלום ותקשר אותו אל חשבון הצרכן.</p> <p>תעריפי התשלום יילקחו מתוך טבלת תעריפי חיוב מתאימה במערכת הגבייה.</p>	46.02.020
קראנו והבנו	<p>יצירת משימה למפקח:</p> <p>א. המערכת תאפשר העברת משימה למפקח – לניתוק צרכן ופירוק מד מים לאחר קבלת התשלום בגין ניתוק מד.</p> <p>המשימות יוצגו גם באפליקציה מותאמת לסמארטפון כפקודת עבודה. יבוצע עפ"י נוהל פרוק והרכבת מד חדש או פרוק מד לבוררות המפקח יבצע את הניתוק ויעדכן את הרישום בגמר ביצוע המשימה במערכת ה CRM. במידה ומד המים פורק, המשתמש יזין את תאריך הפירוק ואת קריאת הפירוק במערכת.</p> <p>ב. מערכת ה CRM תעביר את נתוני הקריאה למערכת הגבייה לביצוע חישוב בכרטיס הצרכן בהתאם לקריאת הפירוק שהוזנה.</p>	46.02.030

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר הקמת ותחזוקת חוזים / התקשרויות לתוך מערכת ה-CRM בתהליך הבא:</p> <p>א. הקלדת כותרת החוזה – המערכת תספרר את החוזה באופן אוטומטי במערכת. שדות נדרשים: ספק (מתוך כרטיסי ספקים במערכת), מספר פרויקט (או חוזה כללי), הערות לחוזה, נושא חוזה, גורמים מורשים (משתמשים מורשים) לשימוש, מועדי התחלה וסיום חוזה, סטטוס: חוזה בתוקף, לא בתוקף, הוקפא, בוטל וכו'.</p> <p>ב. צירוף מסמכי הסכם משפטי או הצעת מחיר מאושרת (מסמכים מצורפים).</p> <p>ג. הוספת תנאים: מועדי הפעלה וסיום חוזה, מספר תקופות הארכה ואורך כל תקופה, מועדי תשלום (ברירת מחדל – נגזרת מכרטיס ספק),</p> <p>ד. הוספת אישורי ביטוחים לחוזה: המערכת תאפשר לסמן אילו סוגי ביטוחים מצורפים ותאפשר צירוף מסמכים. לכל סוג ביטוח ינוהלו הפרטים הבאים: סוג ביטוח, מבטח, מספר פוליסה, מועדי התחלה וסיום ביטוח, מספר ימי התראה לפקיעת ביטוח (ברירת מחדל 60 יום עם אופציה לשינוי במספר הימים), צירוף מסמכי פוליסה / אישור ביטוח ע"י סוכנות ביטוח.</p> <p>ה. הוספת פרטי ערבויות חוזה: סוג ערבות (חוזה, ביצוע, בדק וכו'), מספר ערבות, בנק / חברת ביטוח, סכום ערבות, מועדי התחלה וסיום ערבות, מספר ימי התראה לגמר ערבות (ברירת מחדל 60 יום עם אופציה לשינוי במספר הימים), סטטוס ערבות (בתוקף, לא בתוקף, חולטה, נמסרה לספק וכו'), צירוף מסמכי ערבות ו. צירוף מחירון ספק נושא החוזה הכולל את המק"טים הרלוונטיים.</p>	46.03.010
קראנו והבנו	<p>מערכת ה-CRM תנהל התראות ודיווחים לפי סטטוסים:</p> <p>א. חוזה לא בתוקף, הוקפא או בוטל</p> <p>ב. מועד החוזה פג</p> <p>ג. ביטוחים לספק פגי תוקף או חסרים</p> <p>ד. ערבות חוזה לא בתוקף, נמסרה לספק, חולטה</p> <p>המערכת תעביר להנהלת חשבונות סטטוס "אישור לתשלום לספק" בדוא"ל (כלומר הפקת מסמך קבלת סחורה מספק וקבלת חשבונית מס) אך לא תאפשר הוצאת הזמנות חדשות ממערכת הרכש.</p>	46.03.020
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר הוספת משימות למשתמשים במערכת נושא חוזה וניהול לוג פעילות מתועד לרבות צירוף מסמכים שונים</p>	46.03.030
קראנו והבנו	<p>בעת פתיחת חוזה המערכת תגדיר נספח ביטוחי רלוונטי ללא ברירת מחדל. המשתמש יעלה את המסמך הביטוחי המתאים.</p>	46.03.040
	<p>המערכת תעביר התראות על שינוי סכומי ערבות, סוגי ביטוחים וסכומי ביטוחים, מועדי התחלה ופקיעת חוזה, מועדי התחלה ופקיעת ערבות, מועדי התחלה ופקיעת ביטוח למנהל המערכת</p>	46.03.050
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר ניהול הרשאות גישה למערכת חוזים כך שתוגבל צפייה בחלק מהחוזים על פי הרשאה ולא יתאפשר עדכון אלא ע"י הגדרת מורשים.</p>	46.03.060
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר ניהול סטטוסים לכל סוג רשומה תוך שמירת לוג הסטטוס</p>	46.03.070

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	הקודם. במידה ויצורפו מסמכים חדשים (ערבויות, ביטוחים) הם יצורפו כמסמכים בתוקף והמסמך הקודם יוצג בסטטוס – לא בתוקף.	
קראנו והבנו	דוחות: א. חוזים בתוקף – לפי נושא, לפי מועדי פקיעה, ספקים וכיו"ב ב. חוזים שמועד פקיעת הערבות קרוב ג. חוזים חסרי ערבות ד. חוזים שמועד פקיעת הביטוחים קרוב ה. חוזים חסרי ביטוחים או חלקם ו. חוזים שאינם בתוקף לפי סיבה	46.03.080

#### 4.6.4 תהליך ניהול פרויקטים כלליים במערכת ה CRM

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	מערכת ה CRM תכיל תהליך לניהול פרויקטים ובו ינוהלו כל משימות ותכולות העבודה א. פרויקט תשתיות או פרויקט כללי אשר יוגדר בתאגיד (למשל פרויקט החלפת מדי מים הינו פרויקט). ב. הגדרת פרויקט תורכב מתכולות עבודה הקשורות למשאבים (עובדים), חומרים ושירותים (מק"טים), ומתקציבים. ג. מערכת ניהול הפרויקטים תורכב ממסך ראשי של ניהול הפרויקט – SOW וממסכי ניהול תכולת עבודה ספציפית (בנים). ד. כל תכולת עבודה תקושר ללוח זמנים של ה SOW ולמסמכים נוספים כגון: מסמך הזמנת רכש, תקצוב למשימה, ניהול משאבים למשימה (אחראי ומבצעים וכיו"ב). ה. כל תכולת עבודה תעודכן לפי סטטוסים הנשמרים כלוג פעילויות.	46.04.010
קראנו והבנו	מסמך תכולת פרויקט (SOW): א. המערכת תאפשר הגדרת מסמך תכולת פרויקט באופן ספציפי או כהעתקה מפרויקט בו קיים מסמך SOW. ב. המסמך יהיה בנוי מהיררכיה של תכולות ממוספרות, שלכל אחת מהן ניתן לרשום הערות נרחבות המסבירות אותה. ג. ניתן לקשר לכל תכולה תוצר סופי, שמחירו קובע את מחיר התכולה. ד. במהלך תכנון הפרויקט, ניתן לקשר לכל פעילות את התכולה שהיא מיועדת למלא, ולמלא שדות עלויות לתכולה (עלות מתוכננת, עלות בפועל).	46.04.020
קראנו והבנו	המערכת תאפשר להגדיר מוצר (מקט מתוך המערכת), עם עץ מוצר, שיירשם כתוצר הפעילות. לאחר רישום תוצר לפעילות, יפורטו הבנים של המוצר באופן אוטומטי בתור החומרים המתוכננים של הפעילות. על מוצרים אלו ניתן יהיה להוסיף, לשנות או לבטל, לפי צרכי הפעילות המסוימת.	46.04.030

	עלות החומרים המתוכננים מחושבת אוטומטית ומצורפת לעלות המתוכננת הכללית של הפעילות. במקרה שנדרש רכש של מק"טים עבור פעילויות תתאפשר פתיחה אוטומטית של דרישות או הזמנות רכש עבורן.	
קראנו והבנו	46.04.040	לכל פעילות במערכת יופיעו עלויות משאבים והחומרים המתוכננות. בנוסף, לכל פעילות יופיעו סכומי העלויות של פעילויות הבת שלה (העלויות המצטברות). (העלויות המצטברות).
קראנו והבנו	46.04.050	עלויות מתוכננות מול עלויות בפועל: א. במסך מיוחד יוצגו העלויות המתוכננות מול העלויות בפועל, אשר יסוכמו ויוצגו לפי סוגי תנועה (דרישות רכש, הזמנות רכש, קבלה למלאי וכו'). ב. העלויות בפועל מסוכמות לפי: דרישת רכש (אם קיימת), הזמנת רכש (לאחר שנרשמה), קבלת הסחורה (לאחר שנרשמה תעודת קבלת סחורה), וחשבונית הספק (לאחר שנרשמה).
קראנו והבנו	46.04.060	בכל שלב של תכנון הפרויקט, ניתן יהיה לשמור את תכנית הפרויקט הנוכחית כמהדורת תכנון. מספר המהדורה הנוכחית של הפרויקט יתעדכן אוטומטית. ניתן לעיין בכל המהדורות הקודמות של הפרויקט במסך מיוחד.
קראנו והבנו	46.04.070	המערכת תכלול סיכום של כל ההכנסות והעלויות בפועל לפרויקט, וכן ההכנסות הצפויות מן הפרויקט. כל התנועות הכספיות ותנועות המלאי, ניפוקים ועלויות של תתי הפרויקטים יקושרו לפרויקט. המערכת תכלול פירוט של כל סכום המופיע במסך.
קראנו והבנו	46.04.080	דוחות פרויקטים – כללי: א. רשימת פרויקטים ב. תשלומים לפרויקט ג. רשימת פרויקטים לפי מנהל פרויקט ד. חוזים קשורים לפרויקט ה. תוצרים סופיים – מפורט ו. זמני דרך לפרויקט ז. פרויקטים פעילים ללא חוזה שרות
קראנו והבנו	46.04.090	דיווחים לפרויקט א. סיכום דוח פנימי יומי לעובד ב. סיכום דוח פנימי חודשי לעובד ג. בקרת דוחי שעות ד. סיכום שעות לפרויקט ה. דוח שעות בחתך פרויקט/עובד ו. נושאים פתוחים לביצוע לפרויקט ז. לוג נושאים לביצוע לפרויקט
קראנו והבנו	46.04.100	דוחות תכנון פרויקטלי: א. תכנון פרויקטלי ב. השוואת מהדורות תכנון ג. תכנון פרויקטלי כולל משאבים

	<p>ד. תכנון פרויקטלי כולל שיבוץ</p> <p>ה. תכנון שעות בחתך פרויקט/עובד</p> <p>ו. פעילויות פתוחות לביצוע</p>	
קראנו והבנו	<p>דוחות תכנון עלויות :</p> <p>א. תחשיב עלויות פרויקט</p> <p>ב. עלויות מתוכננות בחתך שירותים / חומרים</p> <p>ג. עלויות מתוכננות בחתך מוצר</p>	46.04.110
קראנו והבנו	<p>דוחות תכנון מול ביצוע :</p> <p>א. תכנון מול ביצוע</p> <p>ב. צריכת שעות עבודה לפרויקט</p> <p>ג. תכנון מול ביצוע בחתך שירותים / חומרים</p> <p>ד. צריכת חומר לפרויקט</p> <p>ה. אומדן עלות לגמר פרויקט</p> <p>ו. תכנון מול ביצוע שעות עבודה</p>	46.04.120
קראנו והבנו	<p>דוחות הכנסה ורווחיות :</p> <p>א. הכנסות ורווחיות לפרויקט</p> <p>ב. דוחות מסמכי תכולת פרויקטים</p> <p>ג. הדפסת מסמך תכולת פרויקט</p> <p>ד. ניתוח רווחיות הפרויקטים</p>	46.04.130

#### 4.7. תהליך תביעות ביטוח (צד ג')

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>מערכת ה CRM תטפל בתהליכי סילוק תביעות של צד ג' כלפי התאגיד לרבות אך לא רק:</p> <p>א. רישום התביעות המתקבלות לרבות הצמדת המסמכים הרלוונטיים לכל תביעה, צילומים, מכתבים, כתבי תביעה והגנה וכל מסמך אחר השייך לתיק.</p> <p>ב. ניהול משימות פנימיות ברמת תיק תביעה – לרבות ניהול פעילויות טיפול משפטי, מענה תפעולי / הנדסי ומענה אחר על ידי התאגיד.</p> <p>ג. תיעוד והפקת מכתבים נדרשים.</p> <p>ד. טיפול מול חברת הביטוח – המבטח מטעם התאגיד.</p> <p>ה. בירור טיפול מול הרשות המקומית (עירייה, מועצה) – לרבות בדיקת תיעוד תקלות תפעוליות באותו אזור ובאותו מועד.</p> <p>ו. ריכוז פעילויות המשך לרבות תיקי פש"ר, תשלום והפקת תשלומים לתובע.</p>	47.01.010
קראנו והבנו	<p>המערכת תכיל מערכת חיפוש מידע לרבות חיפוש מידע בתוך קבצים ומסמכים סרוקים באמצעות מערכת ניהול מסמכים המקושרת למערכת ה CRM.</p>	47.01.020
קראנו והבנו	<p>המערכת תאפשר משלוח הודעות ותזכורות דוא"ל אוטומטיות למכותבים וגורמים חיצוניים הקשורים בתיק התביעה ו/או משתמשי המערכת.</p>	47.01.030
	<p>סיווג תביעות ביטוח לפי שני תהליכים מרכזיים:</p> <p>א. תהליך קבלת תביעת ביטוח וטיפול בסילוק התביעה (מו"מ בין הצדדים)</p> <p>ב. תהליך תביעת ביטוח המתנהלת בהליך משפטי (לרבות תביעה בביהמ"ש).</p> <p>להלן התהליכים:</p>	47.01.040
	<pre> graph TD     subgraph "תביעה בבית המשפט"         A1([המשפט תביעה בבית המשפט]) --&gt; B1[בירור פרטי אירוע מול גורמי תפעול ומערכת תקלות]         B1 --&gt; C1[העברה ליועמ"ש + חברת ביטוח של התאגיד לטיפול]         C1 --&gt; D1[קבלת פסק דין בית המשפט]         D1 --&gt; E1[סילוק תביעה או דחייה של התביעה]         E1 --&gt; F1([סיום טיפול])     end      subgraph "תביעת ביטוח"         A2([תביעת ביטוח]) --&gt; B2[קליטת פנייה]         B2 --&gt; C2[בירור פנייה מול גורמי תפעול ומערכת תקלות]         C2 --&gt; D2[הכנת פרוטוקול לוועדת מכרזים]         D2 --&gt; E2{אפשרות}         E2 --&gt; F2[טיפול בתביעה]         E2 --&gt; G2[דחייה הפקת מכתב]         F2 --&gt; H2{הכניית טיפול}         G2 --&gt; H2         H2 --&gt; I2[חברת ביטוח]         H2 --&gt; J2[תאגיד]         I2 --&gt; K2[סילוק תביעה או דחייה של התביעה]         J2 --&gt; L2([סיום טיפול])         K2 --&gt; L2     end     </pre>	47.01.050



רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א. על פי סוג תביעה - תביעה משפטית או דרישה לפיצוי</p> <p>ב. גורם מטפל</p> <p>ג. סטטוס</p> <p>ד. לפי ישוב</p> <p>ה. לפי סכום (טווח סכומים מ.. עד..): כמה התאגיד שילם / כמה חברת הביטוח שילמה</p>	

#### 4.8. תהליכי הנהלה

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	<p>הטלת משימות ארגוני:</p> <p>יצירת משימות בין בעלי תפקידים בתאגיד על פי מדרג היררכי (בעל התפקיד הבכיר מטיל משימות על כפופים לו) – מבנה ארגוני של התאגיד.</p> <p>משימות מחזוריות או למועד קבוע מדי תקופה (מדי חודש, מדי רבעון, מדי שנה) – משימות חוזרות לביצוע / לדיווח.</p> <p>משימות אד הוק – כתוצאה מאירוע / פרויקט – הגדרת משימות על בעלי תפקידים כפועל יוצא של דרישה, פרויקט או אירוע לרבות שיוך לפרויקט, אירוע.</p>	48.01.010
קראנו והבנו	<p>הטלת משימות על גורמי חוץ:</p> <p>יצירת משימות על גורמי חוץ והעברתם באמצעות דוא"ל לגורמי חוץ, טיפול במשימה ייעשה באמצעות מייל חוזר של גורם חוץ למשימה, המייל יתויק תחת המשימה לרבות קבצים מצורפים (attachments) ותוכן ההודעה (message).</p>	48.01.020
קראנו והבנו	<p>רישום וניהול פרוטוקולים:</p> <p>המערכת תאפשר הקמת פרוטוקול באמצעות טופס מקוון הכולל את השדות הבאים:</p> <p>א. תאריך פרוטוקול</p> <p>ב. נושא פגישה</p> <p>ג. נוכחים</p> <p>ד. רשימת החלטות שנתקבלו: החלטה   גורם מבצע   תאריך יעד</p> <p>ה. רשם</p> <p>רשימת החלטות תהפוך למשימות לביצוע</p> <p>הפרוטוקול ניתן יהיה לייצוא בתבנית מסמך word כסיכום דיון (לרבות עימוד ולוגו תאגיד)</p>	48.02.010

## 5. ממשקי מידע

### 5.1. כללי

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
מסמך	<p>על המציע לפרט במסמך את סוגי המידע המועברים בין המערכות השונות. המציע יתייחס לנקודות הבאות:</p> <p>א. העברת נתוני מדים: סוג קובץ טקסט, מפתח שדות, שדות חובה, סוגי נתונים (אלפא נומרי, נומרי, תאריך שעה, כן/לא ואחרים) לכל שדה, בקורות קליטת מידע המופעלות במערכת,</p> <p>ב. ייצוא תנועות יומן ופעולות חשבונאיות: סוג קובץ טקסט, מפתח שדות, שדות חובה, סוגי נתונים (אלפא נומרי, נומרי, תאריך שעה, כן/לא ואחרים) לכל שדה, בקורות ייצוא (ללא חזרות על תנועות שכבר יוצאו וכדומה).</p> <p>ג. ייצוא מידע לקובצי טקסט וקבצי אקסל או csv – הצגת ממשק ייצוא, אילו אובייקטי מידע ניתן לייצא, הרשאות ייצוא, בחירת שדות לייצוא.</p> <p>ד. ממשקי web services לקבלת נתונים ממערכות חיצוניות – המציע יפרט אילו ממשקי web services חשופים במערכת לטובת מערכות חיצוניות המבקשות להתעדכן בנתונים.</p>	51.01.010
הסבר	<p>המציע יציג טופולוגיה של מערכת המידע הארגונית בדגש על הקשרים והממשקים בין המודולים / תת המערכות השונות.</p> <p>הערה: במידה וכלל המודולים / תתי מערכות נכללים תחת מערכת מידע אחודה בעל בסיס נתונים יחיד – רמת המענה לסעיף זה היא "קראנו והבנו"</p>	51.01.020

### 5.2. יבוא וייצוא טבלאות אב ממערכת הגבייה

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
הסבר	<p>ממשק העברת מידע (ייצוא ויבוא) – של נתוני האב באופן מושלם ברמת טבלה ושדות לייצוא / יבוא על פי חתך מוגדר על ידי משתמש.</p> <p>ממשק יבוא – יכלול טעינת המידע לטבלה זמנית, בדיקת הנתונים והעתקתם לטבלאות האב של המערכת על פי הגדרת משתמש. יבוא קבצים יהיה בהתאם לדרישות שדות מנדטוריים של המערכת ויכלול פלט שגויים במידה וישנן אי התאמות במבנה הקובץ או סוג הנתונים הנקלט לטבלאות אב.</p> <p>ממשק ייצוא – יכלול ייצוא מידע לאקסל או CSV על פי מפתח שדות מוגדר על ידי משתמש ולפי הגדרת חתך. הייצוא לא יכלול כותרות בראש ובתחתית כל דף.</p> <p>ממשקי היבוא והייצוא יופעלו ברמת כל טבלאות האב (נכסים, צרכנים, מדים וכיו"ב).</p>	510.01.010

### 5.3 ממשק מערכת למודול ניהול מסמכים / ארכיון מסמכים

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
הסבר	ממשק מידע ו/או יכולת צירוף מסמכים סרוקים (סריקה וארכוב) באופן שבו תהליך הקליטה והארכוב יהיו מהירים בעת קבלת קהל פרונטאלית (הקטנת משך המתנה של הלקוח לסריקת מסמכים ושיוכם במערכת), קישורם לאובייקט או ישות במערכת, כגון מד מים, נכס, מחזיק, בעל נכס. הגדרת מפתחות נושאים לצורך מפתוח מסמך בצורה אוטומטית. דוגמא: מסמך סרוק המצורף לנכס ספציפי יכול מפתחות מידע הכוללים את פרטי הנכס, המחזיק ובעל הנכס.	511.01.010
הסבר	ניתן יהיה להוסיף מאפיינים למסמך (כגון נושאים, מילות מפתח וכיו"ב) לשם איתור חיפוש תוכן.	511.01.020
הסבר	יכולות חיפוש ואיתור מסמכים סרוקים על פי עקרונות חיפוש ישות או מטה דטה (meta-data) ולפי מילות מפתח למסמך. (לא נדרשת יכולת חיפוש בתוכן מסמך סרוק או מצורף).	511.01.030
הסבר	המערכת תציג דגל או סימון המעיד על קיום מסמכים מצורפים לישות או לאובייקט ותאפשר שליפתם בצורה מהירה.	511.01.040
הסבר	המערכת תאפשר מחיקת מסמכים סרוקים או מצורפים על פי הרשאת משתמש.	511.01.050

### 6. דרישות תפעוליות

#### תפעול ראשוני

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	בשלב התפעול הראשוני המערכת תופעל בליווי צמוד של נציגי הספק.	61.01.010
קראנו והבנו	הספק יידרש לתמיכה מיידית בכל תקלה, באג, קלקול או הפעלה שגויה במהלך ריצת החיובים והפקת השוברים.	61.01.020
קראנו והבנו	מנהל הפרויקט מטעם התאגיד הוא זה שיאשר את מועדי תחילתו וסיומו של שלב התפעול הראשוני, ובכל מקרה לא יאוחר מחודש קלנדרי ממועד העלייה לאוויר. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה נוספת בשל כך.	61.01.030
קראנו והבנו	עם סיום שלב הסבת הנתונים למערכת המידע החדשה, יהיה נוכח איש תמיכה מטעם הספק במשך כל שעות הפעילות של מחלקת שירות לקוחות של התאגיד למשך שבוע הימים הראשון של הפעלת המערכת. בשבוע השני להופעת המערכת תידרש נוכחות מלאה בשני ימים למשך כל שעות הפעילות של המחלקה.	61.02.010

## 7. אבטחת מידע

על המציע לפרט ולהתייחס לדרישות בפרק זה, בדרך של הסבר הפעולות הננקטות על מנת להבטיח את מילויים ואת האמצעים שיש בידו לנטר, להתריע ולבחון את שלמות מערכת המידע. הספק יצרף מסמכים מטעמו או מצדדים שלישיים המוכיחים את הצהרותיו. על הספק לעמוד במדיניות אבטחת המידע המופיעה ב**נספח ו'** בנוסף לדרישות המופיעות בפרק זה.

### 7.1 אבטחת מסד הנתונים

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
הסבר	ניטור כללי של מסדי הנתונים אבטחת מסד הנתונים של המערכת: הצגת התהליכים והנהלים להגן על נתונים מפני פעילות לא רצויה. הפעילות תנוטר ותסווג לפי סוגים : שימושים לרעה מאומתים, התקפות זדוניות בשוגג או טעויות שבוצעו על ידי יחידים, מורשים או תהליכים שיצרו "באג" במידע.	71.01.010
הסבר	הגנות חיצוניות של מסד הנתונים מסדי נתונים נדרשים להיות מוגנים מפני גישה פתוחה דרך חיבורים חיצוניים באמצעות חומת אש ונתבי רשת. סביבת הרשת שבה ממוקם בסיס הנתונים תהיה ברשת פנימית. חשיפת המידע בצורה ציבורית תהיה סלקטיבית ובאזור מפורז ונפרד. יופעלו התקני אבטחה נוספים ברשת המתריעים על פרוטוקולים של תעבורה מאתרים זדוניים וכוללים זיהוי חזירה של אפליקציות וכלי פריצה.	71.01.020
הסבר	בדיקת אפשרויות פריצה למסד הנתונים היערכות מצד הספק בדרך של ניסיונות למצוא "חורים" ונקודות תורפה דרכן ניתן לפרוץ לתוך מסד הנתונים : הספק יציג דוחות סריקה שיופעלו על מסדי נתונים ומטרתם לגלות קונפיגורציה לא מותאמת או פגיעה של תוכניות בתוך שכבות האפליקציה, יחד עם נקודות תורפה ידועות בתוך תוכנת מסד הנתונים. המציע יציג דוח לקחים ויישום הפעולות שנקטו בכדי להקשיח את מסד הנתונים. תאימות של כלל הממשקים והאפליקציות המשתמשות במידע הנמצא במסד הנתונים לתקני אבטחה אחידים שנקבעו על ידי המציע. פירוט ניהול החשיפה של אובייקטים של מסד הנתונים לכתובה על ידי אפליקציות או מסדי נתונים זרים.	71.01.030
הסבר	מעקב אחר פעילות מסד הנתונים (DAM) המציע יציג את הכלים המופעלים לניטור וניתוח תעבורת פרוטוקול ופקודות SQL דרך הרשת או על ידי ניטור הפעילות של מסד הנתונים המקומי בשרת באמצעות סוכני תוכנה, או שניהם.	71.01.040

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	המציע יפרט אם הסוכנים המופעלים על ידו מאפשרים לכידה וכיבוי תהליכים ופעילויות זרות / זדוניות בצורה אוטומטית	
הסבר	תהליכים ונהלי אבטחת מסד נתונים תכנית האבטחה בבסיס הנתונים תכלול סקירה מתמשכת של ההרשאות שהוענקו לחשבונות משתמשים ולחשבונות השייכים לתהליכים אוטומטיים. המציע יציג את הבקורות המתאימות הקשורות לניהול סיסמאות במסד הנתונים, הצפנת סיסמאות ומידור בקורות גישה ע"מ להפחית את הסיכון. בקרת חשבונות משתמשים : הפעלת מערכת אימות משתמשים וסיסמאות על גבי מערכת ניהול משתמשים ארגונית (LDAP).	71.01.050
קראנו והבנו	הפקת דוח שינויים בבסיס הנתונים הכולל שינויים שנערכו בטבלאות אב ובשדות המשפיעים על תהליך החיוב. סכמת שדות לניטור תועבר בצורה פרטנית ע"י התאגיד עם הקמת המערכת. שדות לדוגמא : קוד מים, מהות שימוש, סוג מונה וכיו"ב.	71.02.010

## 7.2. אבטחת גישה למערכת המידע

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	אימות קלט – אבטחה בפני : גלישת buffer מידע; הפעלת סקריפטים חוצים בין תוכניות; "הזרקת" פקודות SQL	72.01.010
קראנו והבנו	אימות – אבטחה בפני : ציתות ברשת; התקפות העמסת קריאות על שרת; שמירת נתונים משתמש וסיסמאות על cookies	72.01.020
קראנו והבנו	אישורים – אבטחה בפני : סקריפטים חיצוניים להעלאת רמת הרשאות; ניסיונות גילוי של מידע חסוי; הזדהות מזויפת	72.01.030
קראנו והבנו	ניהול תצורה – אבטחה בפני : גישה לא מורשית לממשקי ומסכי ניהול; גישה לא מורשית אל אחסן קבצי קונפיגורציה; קריאת נתוני התצורה; חשיפת נתונים פרטיים של צרכנים, אמצעי תשלום, חשבונות משתמשים, כרטיסי אשראי ופקודות יומן ושירותים פיננסיים או שירותים בהם קיימים נתוני משתמש חסויים.	72.01.040
קראנו והבנו	מידע רגיש – אבטחה בפני : גישה לנתונים רגישים; ציתות קלט / פלט משתמש; שיבוש נתונים.	72.01.050
קראנו והבנו	ניהול מופעי הפעלת יישום – אבטחה בפני : חטיפת הפעלה; מופע חוזר; תהליך מופעל בעל שדה זיהוי זר / לא מאומת.	72.01.060
קראנו והבנו	קריפטוגרפיה – אבטחה בפני : מנגנון יצירת מפתחות חלש; הצפנה חלשה או מותאמת אישית שאינה נתמכת במדיניות שילוב סימנים, מספרים ואותיות.	72.01.070
קראנו והבנו	מניפולציה – אבטחה בפני : מניפולציה על מחרוזת שאילתה; מניפולציה על שדה בטופס הזנת נתונים; מניפולציה על cookies; מניפולציה על כתובת HTTP	72.01.080
קראנו והבנו	ניהול חריגות – אבטחה בפני : גילוי מידע; מניעת שירות	72.01.090
קראנו והבנו	ביקורת ורישום – אבטחה בפני : משתמש מפר ביצוע פעולות; תקיפת יישום	72.01.100

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
	ללא עקבות; תקיפה ללא זיהוי מקור התקפה (כמו כתובת IP)	
קראנו והבנו	המערכת תדווח באמצעות דוא"ל למנהל הגביה ו/או מנהל בתאגיד על כל כניסה למערכת בשעות חריגות משעות הפעילות הרגילות.	72.02.010
קראנו והבנו	המערכת תאפשר הפקת דוח מעקב כניסות ורישום למערכת (לוג אין) בשעות חריגות משעות הפעילות הרגילות. הדוח יכלול את שם המשתמש, תאריך ושעת כניסה, תאריך ושעת יציאה, סוג פעילות (קריאה/כתיבה), האם נוצרו שינויים בקובץ אב, קודי הרשומות (מספר זיהוי ID) בהן בוצעו שינויים.	72.02.020
קראנו והבנו	המערכת תדווח באמצעות דוא"ל למנהל הגביה ו/או מנהל בתאגיד על כל רישום למערכת (לוג אין) מכתובות IP שאינן כתובות ה IP של אתרי התאגיד ו/או שלא מופו והוגדרו מראש במערכת.	72.02.030
קראנו והבנו	המערכת תאפשר הפקת דוח רישום למערכת (לוג אין) מכתובות IP שאינן כתובות ה IP של אתרי התאגיד ו/או שלא מופו והוגדרו מראש במערכת.	72.02.040
קראנו והבנו	המערכת תאפשר הפקת דוח המציג ניסיונות כניסה כושלים של משתמשי המערכת הכולל את השדות הבאים: תאריך ושעה, זיהוי משתמש, זיהוי עמדה, מספר ניסיונות כושלים.	72.02.050

### 7.3 אבטחה פיזית

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	שליטה מרחוק על השרתים בהם מאוחסנת מערכת המידע באמצעות תוכנות השתלטות, הפעלה מוגנת סיסמאות מתחלפות, מנגנון אבטחה מבוסס RSA	73.01.010
קראנו והבנו	חדירה וחיבור פיזי לרשת התקשורת של היישום באמצעות מחשב זר	73.01.020
קראנו והבנו	בקרה גישה - הדלקה וכיבוי שרתים ותשתיות תקשורת	73.01.030
קראנו והבנו	מניעת גישה למידע – הדפסה לא רצויה של דוחות והפצת קבצים בצורה שאינה מורשית	73.01.040
קראנו והבנו	ניטור רשת תקשורת וגישה של עמדות עבודה על פי זיהוי פיזי של כרטיסי רשת.	73.01.050

### 7.4 ניהול סיכונים אבטחת מידע

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
הסבר	המציע יציג מסמך מסכם שנערך בנושא סיכונים מערכת המידע המוצעת.	74.01.010
הסבר	המציע יציג תמצית דוח ניהול התאוששות מאסון הכולל תכנית הפעלה לאחר איבוד מידע והשבתה חלקי / מלא.	74.01.020
הסבר	המציע יציג תכנית ניהול גיבויים לרבות אמצעים, בדיקות ושחזורים ותכנון הפעלת מערכת מידע ממידע הקיים בגיבוי תוך הצגת תרחישי הפסדי מידע ( data loss).	74.01.030

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
הסבר	המסמך יציג הסמכות איכות (מבדקי ISO) שנערכו אצל המציע על מנת להבטיח את תקינות תהליכי הפיתוח והתחזוקה של מערכת המידע המוצעת על ידו.	74.01.040

## 8. פרק 8 - הסבת וטיוב נתונים

רמת מענה	תיאור דרישה	דרישה
קראנו והבנו	הספק יידרש להסב את הנתונים הקיימים אל מערכת המידע שתסופק על ידו.	81.01.010
קראנו והבנו	הספק יידרש להציג את תוצאות פעולות ההסבה בתוך 4 ימי עבודה מיום קבלת הקבצים.	81.01.020
קראנו והבנו	הספק יידרש להתריע בכתב על כל באג, שינוי, או תקלה בתהליך ההסבה או בנתוני האב בכתב באופן מיידי למנהל התאגיד.	81.01.030
הסבר	הספק יפרט את כלי ההסבה המופעלים על ידו לרבות יכולותיו בטיוב שדות אלפא נומרי הרשומים בקידוד עברית (862) DOS, הפיכת תווים אלפא נומריים בלבד בתוך מחרוזת טקסט, טיוב והפרדת נתוני כתובות, תיבות דואר, מספרי בתים, כניסות, ת.ז. וכדומה.	81.01.040
הסבר	הספק יפרט את תכנית הבדיקות המפורטת לרבות שלבי בדיקה: הרצת בדיקות, הפעלת סימולציות, סכמות חיוב וכדומה, הפעלות בדיקת חיובים והפעלה בטסטים.	81.02.010
קראנו והבנו	כחלק מבדיקות תקינות המערכת – הספק יידרש להריץ מהלך חיובים לבדיקה על המערכת (סימולציה) והשוואת תוצאות עם מהלך חיובים מקביל שיופעל על המערכת הקיימת.	81.02.020
קראנו והבנו	בשלב התפעול הראשוני המערכת תופעל בליווי צמוד של נציגי הספק.	81.03.010
קראנו והבנו	הספק יידרש לתמיכה מיידיית בכל תקלה, באג, קלקול או הפעלה שגויה במהלך ריצת החיובים והפקת השוברים.	81.03.020
קראנו והבנו	מנהל הפרויקט הוא זה שיאשר את מועדי תחילתו וסיומו של שלב התפעול הראשוני, ובכל מקרה לא יאוחר מחודש קלנדרי ממועד העלייה לאוויר. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה נוספת בשל כך.	81.03.030
קראנו והבנו	עם סיום שלב הסבת הנתונים לתוכנת הגביה החדשה, יהיו נוכחים אנשי תמיכה והדרכה מטעם הספק במשך כל שעות הפעילות של מחלקת שירות לקוחות של התאגיד – זאת על פי תוכנית ההדרכה המובאת במסמך א' (1) – פרק ג'.	81.03.040

## 9. פרק 9- הסבת הנתונים והטמעת המערכת

התאגיד רואה במעבר חלק ומהיר למערכת החדשה חשיבות עליונה. יעדי הסבת הנתונים והתקנת היישומים הם :

1. למען הסר ספק, מנהל הפרויקט מטעם הספק, ילווה את התאגיד למשך כל תקופת ההקמה (חודש ימים) ולאחריה למשך 3 חודשים נוספים.
2. במהלך ההקמה, הספק יתגבר את מנהל הפרויקט במדריכים (לפחות 2 נוספים) להדרכת המשתמשים, ליווי פרונטאלי רצוף, ולהעברת מרכז שירות הלקוחות למערכת הגבייה החדשה.
3. התאגיד יחליט על צמצום הנוכחות הפרונטאלית של עובדי הספק בהתאם למידת היישום של המערכת בתאגיד. החלטה זו תתקבל בצורה בלעדית על ידי התאגיד ולספק לא יהיה ערעור על החלטה זו.
4. במהלך תקופת ההסכם בין הספק לתאגיד, ייקבעו פגישות שבועיות עם מנהל הפרויקט לצורך הסברים, עדכונים שוטפים, הדרכות וכיו"ב.
5. מינימום הפרעה לעבודה השוטפת בתקופת ההסבה :
  - א. הסבת הנתונים תבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א'.
  - ב. התקנת החומרה והיישומים יתבצע מחוץ לשעות העבודה הרגילות של התאגיד .
  6. מהימנות הנתונים לאחר הסבה.
    - א. המנהל ירכיב מבחני קבלה לבדיקת שלמות מאגרי המידע ומהימנות הנתונים.
    - ב. בשבוע הראשון המוגדר בסעיף 1 לנספח זה הספק יבצע הסבת נתונים לצורך בדיקה של התאגיד והמנהל.
    - ג. עם אישור ההסבה הספק יתאם עם המנהל את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת.
    - ד. הסבת הנתונים תבצע רק באישור המנהל שבדק את נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.
  7. אינטגרציה של היישומים ועבודה חלקה במערכת :
    - א. לאחר הסבה הראשונה של הנתונים לבדיקה (סעיף קטן 5 ב') הספק יציג למנהל את המערכות הפועלות על הנתונים המוסבים של התאגיד.
    - ב. האינטגרציה תיבדק על פי אמות מידה שהמנהל יקבע. בדיקות אלה יבדקו את הדרישות הנוגעות לנושאים אינטגרציה וממשקים המופיעים במפרט הטכני.
  8. הדרכה יעילה של המשתמשים
    - א. המנהל יחד עם הספק ירכיב תכנית הדרכה למשתמשים במערכת.
    - ב. הספק יכין ויפיץ 10 עותקים של ספר ההדרכה של המערכת CRM לרבות צילומי מסך של המערכת. ספר ההדרכה יכלול פירוט לפי נושאים של כלל רכיבי המערכת.
    - ג. הדרכת העובדים יתבצע בתקופת פרק הזמן להתקנת המערכת (סעיף 1).
    - ד. תתקיים הדרכה מאומצת ביום ה' לפני סוף השבוע של הסבת הנתונים וביום א' אחריו.



ה. לאחר הסבת הנתונים ומעבר לעבודה במערכת החדשה הספק ילווה את המשתמשים בעבודתם עם המערכת.

ו. הספק ידאג למדריכים מיומנים באתר התאגיד בכמות מספקת כדי לענות על כל שאלות המשתמשים.

9. תכנית ההדרכה תכלול את כל העובדים במערכת החדשה או שיש להם קשר אליה.

א. הדרכה תתקיים באחד המתקנים של התאגיד.

ב. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבוננו של הספק.

ג. המנהל יהיה רשאי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי התאגיד.

10. אם הספק יכשל באחד או יותר מהשלבים של ההסבה, התקנה או ההטמעה של המערכות או יפגר בלוח הזמנים, כישלון או פיגור זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והתאגיד יהא רשאי לבטל ההסכם ולהתקשר עם ספק אחר.

## נספח ב' - כתב כמויות והצעת מחיר

1. הנחיות למילוי הצעת המחיר:

- א. הצעת המציע הינה בבחינת "אחוז הנחה ממחיר מחירון" – אחוז ההנחה הינו כללי וחל על כל סעיפי המחירון ללא יוצא מהכלל.
- ב. ההנחה תינתן בטוח שבין 0% ל 25% בלבד. לא תותר מתן הנחה שלילית או מעבר ל 25%:
  - i. במידה ותינתן הנחה שלילית – התאגיד יראה את ההנחה המוצעת "0%".
  - ii. במידה ותינתן הנחה מעבר ל 25% – התאגיד יראה את ההנחה המוצעת "25%".
- ג. הכמויות נתונות לשינויים בהתאם לדרישות המזמין.
- ד. המזמין שומר לעצמו את הזכות להזמין רק את חלק מהרכיבים במחירון או כולם לפי שיקול דעתו.
- ה. במידה ותחתמנה הארכות – המחירים יישארו בתוקפם גם למשך כל תקופות הארכת החוזה.
  - ו. המחירים הנקובים ע"י הספק יוצמדו למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו המדד הידוע בתום שנה ראשונה להתקשרות החוזית בין הצדדים.
  - ז. המחירון להלן כולל את כלל התשומות הנדרשות מהספק לרבות אפיון עם משתמשי התאגיד, יישום, בדיקה ועד 3 סבבי תיקונים ושינויים, הפעלה בסביבת טסטים ולאחר מכן אישור והפעלה באינטגרציה עם מערכות צד ג' או מערכות פריפריאליות אחרות של המזמין.
  - ח. המחירים כוללים את כל התשומות, עלויות שימוש, עלויות רישוי וכל עלות או כל דיבידנד אחר של יצרני תוכנה וחומרה לרבות צד ג' וספקי משנה המוטמעים על ידי המציע או הינם חלק ממערכת המידע המוצעת על ידו.
  - ט. לספק לא יהיו טענות או דרישות כספיות נוספות מעבר למחיר הנקוב במחירון.
  - י. קביעת ההגדרה של אופי השינוי הנדרש (קטן, בינוני או גדול) תיקבע בכתב ובאישור מראש, ע"י מנהל הפרויקט שייקבע מטעם המזמין.
  - יא. כלל המחירים הנקובים – הינם בשקלים חדשים ואינם כוללים מס ערך מוסף (מע"מ).
  - יב. הערה: יש להקפיד היטב על תאימות בין הכתוב בספרות למילים. כל שגיאה או שיבוש יביאו לפסילת ההצעה, אא"כ תמצא ועדת המכרזים לנכון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, למחול על כך, אם תשתכנע כי השיבוש נפל בתום לב וכי לא היה בו כדי לפגוע בעקרון השוויון.

## הצעת המחיר:

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ
<b>פרק 01</b>	<b>פרויקטים</b>	<b>הערה</b>	
01.0010	פרויקט הקמת מערכת המידע ויישום כלל התהליכים לפי התהליך הבא (המערכת תכיל לכל הפחות 50 תהליכי עבודה, 50 מסכי משתמש ולכל הפחות 100 דוחות): 1. אפיון ממשקי משתמש 2. פיתוח והטמעת דרישות וממשקים 3. העלאת מערכת טסטים 4. בדיקות QA ובדיקות לקוח 5. הדרכות 6. העלאה לאוויר	פרויקט	300,000.00
01.0020	מודול ניהול מסמכים חיצוני הכולל את היכולות הבאות: המודול יהיה בעל ממשק מלא למערכת ה CRM לרבות אך לא רק: חיפוש, גישה, שמירה, תיעוד, תיוג, חיפוש (טקסט מלא) וסריקה. גישה למסמכים דרך web service בלבד (ולא בגישת FTP)	פרויקט	45,000.00
01.0030	יישום והפעלת אפליקציית אנדרואיד מותאמת לשימוש בסמארטפונים (גודל מסך 4" עד 6") וטאבלטים (10") הכוללת תיעוד של משימות ותהליכים במכשיר לרבות: 1. תהליכי דיווח סטטוסים 2. תהליכי תיעוד (צילומים, מיקום, זמן וכו') 3. תהליכי עדכון והודעות push notifications. 4. צפייה במסמכים ומידע מצורף ממערכת ה CRM.	פרויקט	60,000.00

חתימה:

עמוד 91 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידין מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ
	5. הפרדה ברמת גישה למסכי המערכת לפי סיווג משתמש : מדווח, תפעול, הנהלה. 6. שימוש חופשי ללא הגבלת משתמשים ו/או רישיונות שימוש.		
<b>פרק 02</b>	<b>תחזוקה חודשית של מערכת ה CRM</b>	<b>הערה</b>	
02.0010	מערכת מידע ארגונית – ליבת מערכת הכוללת: שירות חודשי על פי דרישות רמת השירות <b>בנספח ז'</b> – הסכם רמת שירות (SLA) לרבות עריכת דוחות, שינויים בתהליכים ותמיכה טלפונית במשתמשי המערכת כחלק מהשירות.	חודשי	3,000.00
02.0020	הדרכה פרטנית או מרוכזת (שעות עבודה נוספות לטובת משתמשים חדשים שיצטרפו במהלך תקופת התחזוקה של המערכת ולא בתקופת ההקמה וההפעלה למשך 6 חודשים ראשונים).	ש"ע	200.00
	<b>סה"כ מחירון</b>		<b>408,200.00</b>

הרינו להציע הנחה בשיעור של \_\_\_\_\_%

(במילים: \_\_\_\_\_ אחוז)

מהנקוב בעמודת "מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ" במחירון זה.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

חתימה:

עמוד 92 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידיו מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

## נספח ג' - הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "ההסכם") לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית ושירותים נוספים (להלן: "השירותים") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.

2. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.

3. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:

- א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוי לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוי לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
- ב. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
- ג. מידע אשר קבלנו מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתנו, אינו חב לכם חובת סודיות.
- ד. מידע אשר גילוי נדרש על-פי הוראות כל דין.

4. ידוע לנו שאי מילוי ההתחייבויות כלפי התאגיד על פי הצהרה מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.

5. ידוע לנו שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 או 2 לעיל, למאן דהוא, ללא אישור בכתב מהתאגיד, עלול להסב לתאגיד נזקים כלכליים משמעותיים ביותר ומבלי לגרוע בזכאות התאגיד 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 5,000 ש"ח.

6. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.

שם החברה: \_\_\_\_\_ שם העובד: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. עובד: \_\_\_\_\_

ולראיה באתי על החתום:

חתימה + חותמת

שם החותם

## נספח ד' - אישור על קיום ביטוחים

לכבוד

תאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ  
(להלן: "המזמין" ו/או "המזמינה" ו/או התאגיד")

**הנדון:** אישור על קיום ביטוחים של \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק"  
ו/או "הקבלן") לתכנון, אספקה ותחזוקת מערכת CRM ארגונית ומערכות נלוות וביצוע ומתן  
שירותים נלווים, בקשר עם הסכם מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "השירותים" ו/או "העבודות")

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ חברה לביטוח בע"מ מאשרים בזאת כדלהלן:

1. אנו ערכנו לספק פוליסות לביטוח בגין השירותים ו/או כללנו את השירותים בפוליסות  
קיימות של הספק, כמפורט להלן:

א. ביטוח אחריות חוקית כלפי הציבור (שלישי) פוליסה מספר _____	לכיסוי אחריות על פי דין של הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו בגין אבדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש העלולים להיגרם לצד שלישי כלשהו לרבות למזמין, לעובדיו ולמי מטעמו, בגין ו/או בקשר עם ביצוע השירותים.
גבולות אחריות: סך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח שנתית.	
תנאים מיוחדים:	1. הביטוח מכסה את אחריות המזמין ועובדיו בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים. 2. הפוליסה כוללת סעיף אחריות צולבת. 3. הביטוח מכסה תביעות תחלוף של המל"ל.
השתתפות עצמית: סך _____ ₪ לכל מקרה ביטוח. (אך לא יותר מ 40,000 ₪.)	
ב. ביטוח חבות מעבידים פוליסה מספר _____	לכיסוי אחריות הספק על פי פקודת הנזיקין ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים בגין נזקי גוף העלולים להיגרם לעובדים המועסקים על ידו בביצוע השירותים.
גבולות אחריות: סך 6,000,000 ₪ לתובע ו- 20,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח שנתית.	
תנאים מיוחדים:	הביטוח מורחב לכסות את אחריות המזמין ועובדיו היה ותוטל עליהם אחריות כמעביד לנזקי גוף שיגרמו לעובדי הספק בקשר עם ביצוע השירותים.
השתתפות עצמית: סך _____ ₪ לכל מקרה ביטוח. (אך לא יותר מ 12,000 ₪.)	
ג. ביטוח אחריות מקצועית פוליסה מספר _____	לכיסוי אחריות על פי דין של הספק ו/או עובדיו בגין אבדן ו/או נזק כספי או אחר העלולים להיגרם לצד שלישי כלשהו לרבות למזמין ולעובדיו ולמי מטעמו, בגין מעשה או מחדל טעות או השמטה המהווים הפרת חובה מקצועית במהלך ו/או בקשר עם ביצוע השירותים.
גבולות אחריות: סך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח שנתית.	
תנאים מיוחדים:	1. הביטוח מורחב לכסות נזקים בגין: (א) אי יושר עובדים, (ב) עיכוב או שיהוי, (ג) חריגה בתום לב מסמכות (ד) אבדן מסמכים ומדיה מגנטית. 2. הביטוח כולל תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 12 חודשים. 3. הביטוח מכסה את אחריות המזמין ועובדיו בגין ו/או בקשר עם מתן השירותים.

חתימה:

עמוד 94 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידי מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

4. תאריך רטרואקטיבי ממועד התחלת מתן השירותים למזמין	
סך _____ ₪ לכל מקרה ביטוח. (אך לא יותר מ 60,000 ₪).	השתתפות עצמית:

2. תקופת הביטוח היא החל מ- \_\_\_\_\_ ועד \_\_\_\_\_ (כולל).

3. בפוליסות הנ"ל שם "המבוטח" יהיה – הספק ו/או המזמין.

ה"מזמין" למטרת אישור זה – תאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ ו/או עיריית חולון ו/או עיריית אור יהודה ו/או המועצה המקומית אזור ו/או המועצה המקומית בית דגן ו/או הרשויות השונות המקבלות את שירותיהם מהמזמינה.

4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים:

א. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמין, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.  
 ב. סעיף אחריות צולבת. אולם ביטוח אחריות מקצועית לא יכסה את אחריות המזמין כלפי הספק.

ג. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת הספק ו/או ביוזמתנו ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שנמסור לספק ולמזמין הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.

ד. הפוליסות תהינה בהיקף כיסוי שלא יפחת מתנאי הכיסוי על פי פוליסות "ביט" התקפות במועד התחלת הביטוח (למעט ביטוח אחריות מקצועית).

5. כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו, ולגבי המזמין על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיו מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי הנ"ל.

6 הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות ובכפוף לאמור באישור זה, ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

תאריך: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 חתימת חברת הביטוח

\_\_\_\_\_  
 שמות החותמים

פרטי סוכן הביטוח:

שם \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

## נספח ה' - נוסח ערבות בנקאית לביצוע המכרז

תאריך: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

לכבוד  
תאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

1. לפי בקשת \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. / ח.פ. / ח.צ. \_\_\_\_\_ מרחוב \_\_\_\_\_ (כתובת מלאה כולל מיקוד) (להלן - "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של **15,000** ש"ח (במילים: חמישה עשר אלף ש"ח) בלבד (להלן - "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר להסכם מספר \_\_\_\_\_ לשירותי CRM בתאגיד המים והביוב "מי שקמה" בע"מ, וזאת להבטחת כל התחייבויות הנערב כלפיכם.
2. סכום ערבות זו צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה. מדד הבסיס לצורך חישוב ההצמדה הינו מדד חודש \_\_\_\_\_, אשר פורסם ביום \_\_\_\_\_, שהינו המדד הידוע במועד מתן ערבות זו.
3. אנו נשלם לכם, תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם בכתב, כל סכום עד לגבול סכום הערבות האמורה לעיל, מבלי שיהיה עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהוא, או לדרוש תחילה את סילוק סכום הערבות מהספק, בלבד שהסכום הכולל שנשלם על פי ערבותנו זו לא יעלה על סכום הערבות.
4. ערבות זו תישאר בתקופה עד ליום \_\_\_\_\_ ועד בכלל, כל דרישה על פיה צריכה להגיע בכתב לידינו עד לתאריך האמור ועד בכלל. דרישה שתגיע לאחר התאריך האמור לא תיענה.
5. ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה.

חתימת \_\_\_\_\_ הבנק:

\_\_\_\_\_



# נספח ו' - נוהל אבטחת מידע

1 כללי

## 1.1 תיחום הנוהל

1.1.1 הנחיות הנוהל חלות עבור כל מערכות המידע, אפליקציות וכל מערכת בעלת מסד נתונים שיסופקו על ידי הקבלן במסגרת התקשרות זו - לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית (להלן: "המכרז") של תאגיד המים והביוב מי שקמה בע"מ (להלן: "התאגיד").

## 1.2 מטרות

1.2.1 מטרת הנוהל הינה לספק מכלול הנחיות אבטחת מידע כלליות לקבלן עבור תאגיד המים והביוב מי שקמה. כמו כן, נוהל זה ישמש בסיס לדרישות אבטחת מידע עבור המערכות שיסופקו לתאגיד במהלך ההתקשרות עם הקבלן.

## 1.3 ישימות

1.3.1 נוהל זה הינו נוהל אבטחה בעזרתו נדרש לבנות סט נהלים ספציפיים לכל מערכת, מודול או אפליקציה אשר יסופקו על ידי הקבלן.

2 הוראות

## 2.1 עקרונות כלליים

- 2.1.1 על המערכת המסופקת לשמור על עקרונות אבטחת מידע הבאים:
- 2.1.2 קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות והרשאות
- 2.1.3 מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת"
- 2.1.4 המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'
- 2.1.5 המערכת תהיה גמישה ככל הניתן, תאפשר שינוי ברירות מחדל, ופרמטרים
- 2.1.6 המערכת תהיה נוחה להתממשקות למערכות חיצוניות לצורך יצוא ויבוא נתונים
- 2.1.7 המערכת תספק שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים.

## 2.2 זיהוי ואימות (Identification and Authentication)

2.2.1 יכולות הזדהות ואימות על המערכת לספק יכולות זיהוי משתמשים, וכן לבצע אימות שאכן מדובר במשתמש שהזדהה. תהליך זה מתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על

המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו. על הקבלן לפרט את המנגנון לזיהוי ואימות משתמשים.

2.2.2 פירוט דרישות לכל משתמש אינטראקטיבי ולכל אובייקט במערכת (קבצים, תוכניות וכו') ייקבע שם ייחודי בעל המאפיינים הבאים :

2.2.2.1 שם המשתמש יהיה אלפא-נומרי, חייב להכיל אותיות ולא מספרים בלבד, ולא סדרתי (1,2,3,4, וכו').

2.2.2.2 אורך מינימלי של שם משתמש : 5 תווים.

2.2.2.3 בכל כניסה למערכת יתבצע תהליך הזדהות של המשתמש. אישור זהותו של המשתמש יתבסס על מידע/חומרה המצויים בידי המשתמש בלבד (סיסמא, כרטיס חכם וכדומה).

2.2.2.4 על הקבלן לפרט יכולות זיהוי משתמשים (לעיתים מחמיר יותר) במהלך *session* אם יש צורך בכך.

2.2.2.5 על הודעות השגיאה לא לספק פרטים (למשל, לא לקבל הודעות "סיסמתך אינה נכונה" אלא "פרטי הזיהוי אינם נכונים").

2.2.2.6 על הקבלן לפרט יכולת קישוריות לשרתים חיצוניים של זיהוי ואימות לדוגמא :

- הסתמכות על הזדהות מערכת ההפעלה.

- התממשקות לשרת *Directory* מרכזי.

- התממשקות למנגנוני הזדהות של סיסמא חד פעמית, או כרטיסים חכמים (*RADIUS*, וכו').

- בכל אופן, ההסתמכות תהיה חד-כיוונית, והרשאות באפליקציה לא יהיו מקור לאסקלציה של הרשאות בפלטפורמות "נמוכות" יותר.

- חשבונות משתמש של האפליקציה במערכת ההפעלה או בבסיס הנתונים לא יהיו חייבים הרשאות אדמיניסטרטיביות, והקבלן יפרט את ההרשאות המדויקות להם הם נדרשים.

- בשום מקום, לא באפליקציה ולא תוכניות נלוות המסופקות עמה, לא יתבצע זיהוי *hard coded*.

- כמו כן, כל המשתמשים יהיו ניתנים למחיקה, וכל הסיסמאות ניתנות לשינוי תקופתי.

## 2.3 סיסמאות ברמת היישום - ניהול ומדיניות

דרישות בסיסיות לניהול הסיסמא המשמשת להזדהות המשתמש הנן :

2.3.1 הסיסמאות יחוברו ע"י משתמש או מחולל סיסמאות.

2.3.2 רצוי לא לשמור את הסיסמאות במערכת, אך אם כן: בטבלה או קובץ מוצפנים חד כיוונית.

2.3.3 המערכת תספק למשתמש את היכולת לשנות את הסיסמא בעצמו, בכל עת.

2.3.4 המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית

2.3.5 בכל מקרה, הקבלן יפרט יכולות גמישות ופרמטרים שניתנים לשינוי לגבי הנושאים שלמעלה.

2.3.6 הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת.

2.3.7 על מנגנון הזיהוי והאימות להתממשק למנגנון audits אשר יתואר בהמשך.

2.3.8 חוזק הסיסמא יוגדר בהתאם להגדרת רגישות המידע במערכת.

2.3.9 במערכות בסיווג רגיש ועבור גישת מנהלי המערכת, חוזק הסיסמא המינימלי שייאכף ע"י המערכת יהיה בהתאם למוגדר בתקן ישראלי 1495 חלק 3 לסיסמאות ברמה גבוהה, עם שינויים, כמפורט:

- אורך סיסמא מינימלי: 6 תווים

- מבחר תווים: אותיות, ספרות וסימנים

- תווים חוזרים: אסורים

- תווים עוקבים: אסורים

- אותיות וספרות הנמצאות בסמיכות על גבי מקלדת: אסורות

- משך תוקף מקסימלי: 90 יום

- מינימום תוקף: 7 ימים

- איסור על חזרה של אותה סיסמא: השוואה מול 12 סיסמאות אחרונות

- מספר ניסיונות גישה כושלים (מהפעם האחרונה שהוזנה סיסמא תקפה) עד חסימת החשבון: 3.

2.3.10 הקבלן יפרט יכולות המערכת לרשום לוג, ולהתריע למנהל המערכת על אירוע נעילת חשבון.

## 2.4 מנגנון הרשאות

2.4.1 הענקת הרשאות הגישה במערכות השונות תתבסס על שיטת ה-DAC (Discretionary Access Control). בשיטה זו יוגדרו הרשאות ספציפיות לאובייקטים במערכת על-פי שמות המשתמשים, שמות קבוצות משתמשים או שניהם יחד. שינוי הרשאות הגישה יתבצע על-ידי גורמים מוסמכים בלבד.

- 2.4.2 על הקבלן לפרט את מנגנון ההרשאות של היישום.
- 2.4.3 נדרש לפרט יכולת ניהול הרשאות: ברמת המשתמש, ברמת קבוצת משתמשים, ברמת סוג המידע (למשל, עפ"י סוג רשומה - לא כל המשתמשים רשאים לראות את כל אוכלוסיית הרשומות), ברמת אובייקט (מסך, כפתור, רשומה, שדה), ברמת קבוצות אובייקטים, וכו'.
- 2.4.4 נדרש לאפשר קביעת הרשאות מגוונת (read, write, update, delete) ולא רק (access, deny access).
- 2.4.5 הקבלן יפרט קיום אפשרות קביעת פרופיל משתמש לכל קבוצה או תפקיד ארגוני ומתן אפשרות לניהול נוח של מערך פרופיל משתמש. פרופיל המשתמש לא יהיו חשבונות משתמש לגיטימיים במערכת אלא ישמשו להקניית הרשאות בלבד.
- 2.4.6 נדרש לפרט אמצעי הורשת ההרשאות שבמערכת (האם שיוך משתמש לקבוצת משתמשים יעביר אליו גם את ההרשאות של הקבוצה, שינוי פרופיל הרשאות ישנה הרשאות לכל מי שמשויך לפרופיל זה, וכו'). בכל מקרה, נדרש לאפשר גמישות מקסימלית של ניהול הרשאות.
- 2.4.7 נדרש לפרט יכולות תמיכה במנגנוני הרשאות חיצוני (למשל, LDAP).

## 2.5 ניהול משתמשים

- 2.5.1 חלק קריטי ועיקרי מכל יישום ומערכת הרשאות, הינו מודול ניהול המשתמשים שלו. על הקבלן להציע מנגנון ניהול הקמת ותחזוקת משתמשים גמיש, ידידותי ונוח.
- 2.5.2 הקבלן יפרט את מנגנוני ניהול המשתמשים.
- 2.5.3 הקבלן יפרט לגבי יכולת יצירת מבנה ארגוני חכם במערכת ההרשאות, והיכולת לממשק אותו לתוכן הרלוונטי בתוך האפליקציה (מאפשר תחזוקה אוטומטית של משתמשים, עפ"י מקומם הארגוני).
- 2.5.4 נדרש לאפשר ניהול קבוצות חכם (קבוצה בתוך קבוצה, קבוצות חופפות וכו').
- 2.5.5 נדרש לאפשר הוספת שדות מתארים רבים לרשומת חשבון המשתמש וקביעת קבוצות לפי שדות אלו (למשל, ארגון עם עומק רב במבנה הארגוני שלו, סוגי משתמשים שונים הכוללים עובדי חוץ, ספקים, וכו').
- 2.5.6 נדרש לאפשר יצירת משתמש ע"י העתקת משתמש, או ע"י העתקת פרופיל משתמש.
- 2.5.7 נדרש לאפשר למחוק משתמשים מהמערכת.

- 2.5.8 נדרש להציע מערכת דוחות גמישה, כמפורט בסעיף מחוללי הדוחות בהמשך.
- 2.5.9 נדרש לאפשר קליטת משתמשים חדשים וביטול משתמשים בעזרת קבצים חיצוניים, לפי מפתח שם משתמש, מספר אישי, וכדומה.
- 2.5.10 נדרש לפרט יכולות התממשקות למערכות חיצוניות של ניהול משתמשים כדוגמת שירותי ספריה LDAP.
- 2.5.11 נדרש לפרט ממשקים מוצעים מול מערכות חיצוניות אשר יאפשרו הפעלת פונקציות (הקמת משתמש, מחיקה, שינוי הרשאות) למשל, בעזרת API או בעזרת פקודות prompt.

## 2.6 תיעוד, בקרה והתראה (log, audit and alert)

- 2.6.1 על המערכת לתעד פעילות אשר תוגדר קריטית, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת מדיניות אבטחת מידע, כפי שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתראות.
- 2.6.2 מנגנון הבקרה (Audit) במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:
- 2.6.2.1 שימוש במנגנון ההזדהות (*login/logout*, ניסיונות כושלים, וכו')
- 2.6.2.2 כישלון כניסה למערכת
- 2.6.2.3 ניסיונות גישה למידע אסור
- 2.6.2.4 אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא (לדוגמא: דיווח על אישורי תקינה לאותו היצרן מעל X פעמים, וכו')
- 2.6.2.5 התחלת פעילות מסוימת אשר תוגדר כדורשת בקרה על-ידי המשתמש (פתיחת קובץ, הרצת תוכנית)
- 2.6.2.6 מחיקת אובייקטים במערכת
- 2.6.2.7 פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות
- 2.6.2.8 פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת, *services*, וכו')
- 2.6.2.9 שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה, וכו').

2.6.3 עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:

2.6.3.1 תאריך ושעה

חתימה:

עמוד 101 מתוך 111

חברת זו הינה חוברת המכרז לעיון בלבד ולא להגשה. על משתתף העומד בתנאי הסף והמעוניין להגיש הצעה לשלם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1500 ₪ ולקבל לידין מהחברה את חוברת המכרז להגשה.

- 2.6.3.2 מקור ביצוע הפעולה (דוגמא : כתובת IP)
- 2.6.3.3 שם המשתמש
- 2.6.3.4 סוג האירוע.
- 2.6.3.5 הצלחה או כישלון של האירוע
- 2.6.3.6 זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה (דוגמא : שם קובץ)
- 2.6.3.7 תיאור הפעולה (מה בוצע) : עבור כל סוג אירוע נדרש לספק תוכן רלוונטי. למשל : עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.
- 2.6.4 על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
- 2.6.5 על הקבלן לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת מרכזית.
- 2.6.6 על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
- 2.6.7 על הקבלן לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, SNMP traps וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כדורשי דיווח.
- 2.6.8 על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד נדרש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.

## 2.7 מערכת דוחות

- 2.7.1 קיום מערכת דוחות גמישה על המנגנונים הבאים :
- 2.7.2 דוחות על מערכת ההרשאות (הרשאות למשתמש, משתמשים בקבוצת משתמשים, וכו')
- 2.7.3 דוחות ממערכת auditings (מספר אירועים מכל סוג, ניסיונות גישה כושלים, וכו')
- 2.7.4 יכולת יצוא של הקבצים לתוכנות חיצוניות (פורמט XLS, DOC, TXT, וכו')
- 2.7.5 קיום banner המסווג את הדוח, מציינ את שם המשתמש שהפיק אותו, תאריך ושעה
- 2.7.6 על מערכת הדוחות לאפשר למנהל המערכת להגדיר דוחות חדשים
- 2.7.7 על הדוחות להיות קריאים, ברורים ואמינים.

## 2.8 מניעת התכחשות (Non Repudiation)

2.8.1 נדרש לדאוג שטרנזקציות ופעולות אשר יוגדרו כלא ניתנות להתכחשות (כולל גם יצוא, יבוא, גיבוי של נתונים וכו'), יכללו אפשרות איתור והוכחה של מקורן. לצורך כך על הקבלן לפרט מהן אמצעי האי התכחשות הקיימים במערכת המוצעת:

2.8.1.1 **End-to-end identification** - זיהוי התנועות לאורך כל דרכן וחייהן במערכת. רישום פרטים מזהים בכל הטבלאות/מודולים בהם פעולה מתרחשת.

2.8.1.2 שימוש בחתימה דיגיטלית (יישום **PKI**, תאימות לתקני חתימה דיגיטלית וכ"ו).

## 2.9 ניתוח פרוטוקולים

2.9.1 על הקבלן לפרט את הפרוטוקולים המשמשים את האפליקציה בממשקים עם תוכנות צד ג', בזמן ביצוע אוטנטיקציה, בממשקים עם בסיס הנתונים, ועם שרתים ומודולים חיצוניים אחרים. על הקבלן לפרט את אמצעי אבטחת המידע שבפרוטוקולים אלו.

## 2.10 שלמות הנתונים

2.10.1 במקרים רבים נדרש לדאוג לכך שיחסים בין נתונים שונים במערכת יישמרו, שמידע לא ייפגם כתוצאה מתהליכי עיבוד ועדכון ממושכים, ושטרנזקציות יוכלו להיות "משוחזרות". כמו כן, מנגנונים מתאימים צריכים להבטיח שלמות נתונים בעת העברת נתונים בין מערכות, בין משתמשים, או בין אובייקטים במערכת.

2.10.2 על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים לשלמות נתונים (שימוש בפרוטוקולים של שלמות נתונים כגון MIC (Message Integrity Check), אלגוריתם לעיבוד הודעות (Message Digest, Check sums, וכו').

2.10.3 קיום מנגנוני בדיקה לתהליכי עדכון מסיביים במערכת, השוואה עם גיבוי שלפני הפעולה, הצלבת תוצאות, וכו'.

2.10.4 קיום תהליך ניהול טרנזקציות אשר יאפשר יכולת שיחזור וטיפול של רשומות שסנכרון נכשל.

2.10.5 הפעלת פרוטוקולים של שלמות על נתונים המועברים בין יישומים, ייצוא ויבוא של נתונים. קיום מנגנון מעקב וטיפול בתקלות בחילופי מידע בין מערכות (ראה גם סעיף העברת נתונים בהמשך).

- 2.10.6 קיום מנגנוני אחזור נתונים במקרה של תקלה, שגיאה או מעבר למערכת גיבוי.
- 2.10.7 קיום מנגנוני שלמות נתונים בבסיס הנתונים (למשל, קביעת יחסים בין שדות, referential integrity).

## 2.11 זמינות

- 2.11.1 נדרש להבטיח שמשמיות אשר הינן קריטיות מבחינת זמן עיבודן, יבוצעו במסגרת הזמן הנדרש, ופעילויות אשר אינן כאלה, לא יהפכו לכאלה. כמו כן, חשוב להבטיח שזמני downtime של המערכת, תקלות, או עומסים שונים לא יגרמו להשבתת פעילות.
- 2.11.2 סעיף זה יוגדר ע"י התאגיד, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

## 2.12 אמינות

- 2.12.1 נדרש לדאוג לרמת אמינות גבוהה של המערכת, על מנת שהמידע אשר יופק ממנה יהיה בעל ערך גבוה. נדרש לקבוע פרמטרי סף לפעילויות מרכזיות.
- 2.12.2 סעיף זה יוגדר ע"י התאגיד, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

## 2.13 סודיות ופרטיות

- 2.13.1 נדרש לפרט תמיכה בסיווג המידע ובשמירה על חסיון הפרט. מידע אשר יוגדר כרגיש, נדרש לאפשר טיפול בו באמצעי מידור והצפנה מיוחדים. לדוגמא:
- 2.13.1.1 תמיכה בסוגי מידע שונים
  - 2.13.1.2 יכולת ציון במערך ההרשאות של מסכים/קבצים/שדות או כל אובייקט אחר כרגיש. על כן, יהיו מסכים אשר לא יוצג בהם מידע רגיש, או מידע אישי למשתמשים מסוימים. לחילופין, נדרש להגדיר במידת הצורך מסכים נפרדים: אחד הכולל את המידע הרגיש ואחד שלא.
  - 2.13.1.3 יכולת הגדרה במערכי *audits* לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש
  - 2.13.1.4 יכולת סימון רגישות המידע על דוחות המערכת
  - 2.13.1.5 מניעת אפשרות לבקשות לאחזור מידע כלליות, אלא רק בעלת קריטריונים ספציפיים.



- 2.13.1.6 יכולת לעצב תהליכים אשר דורשים אישור של יותר מבן-אדם אחד (עקרון חשב-מבקר)
- 2.13.1.7 יכולת לערבול (*scramble*) נתונים המועברים מסביבת *productions* לסביבות אחרות (ראה גם סעיף הפרדה בין סביבות).

## 2.14 הצפנה

- 2.14.1 על הקבלן לפרט יכולת תמיכת המוצר באמצעי הצפנה :
- 2.14.1.1 פירוט תמיכה בתקני הצפנה (כגון: *SSL, S-HTTP, IDEA, AES*).
- 2.14.1.2 פירוט יכולות ניהול המפתחות של המוצר (סימטרי/ א-סימטרי, אורך, שיטות החלפה, מסירה וביטול, וכו').
- 2.14.1.3 הצפנה מקומית של מידע נבחר
- 2.14.1.4 הצפנת קובצי הסיסמאות של היישום
- 2.14.1.5 הצפנה של סיסמאות במעבר ברשת (מול המשתמש ומול מערכות אחרות אם קיים)
- 2.14.1.6 הצפנת נתונים המועברים בין יישומים.

## 2.15 הפרדת סביבות

- 2.15.1 על הקבלן לפרט את יכולות המוצר המוצע לעבוד עם סביבות שונות (test, QA, production, development, staging, etc).
- 2.15.2 נדרש לקיים מערך הרשאות ואוטנטיקציה נפרדים לכל סביבה.
- 2.15.3 נדרש לפרט יכולות העברת מידע מאובטחת מסביבה לסביבה, כולל תמיכה workflows מתאימים לנושא אם קיימים. נושאים לדוגמא :
- 2.15.3.1 נדרש לפרט יכולות העברה מפיתוח לייצור כך שבמהלך התהליך לא תיפגענה זמינות ושלמות נתוני הייצור.
- 2.15.3.2 בעת העברת המידע מסביבת הפיתוח לסביבת הייצור, מעבר ההרשאות יהיה אופציונלי, כלומר - נדרש לאפשר את שתי האופציות: להעביר את מערך המשתמשים וההרשאות, ולא להעבירם.
- 2.15.3.3 נדרש לפרט האם קיימת יכולת *scrambling* לנתונים רגישים במעבר מסביבת הייצור לסביבות אחרות כדי שלא יופיעו בסביבות הלא מבצעיות (*test, QA*, וכו') "*as is*".

## 2.16 העברת מידע (data transmission)

2.16.1 העברת קבצי מידע מחוץ לתאגיד, ממשקים והעברת קבצים או רשומות למערכות אחרות, קשר רציף המעדכן מאגרי מידע במקומות שונים, כל אלו הינם מקור לפרצות אבטחת מידע שונות.

2.16.2 על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים למטרות אלו בשידור מידע או העברתו בין אפליקציות בתחומים הבאים:

2.16.2.1 זיהוי ואימות (*Authentication*)

2.16.2.2 בקרת גישה (*Access control*)

2.16.2.3 סודיות (*Data confidentiality*)

2.16.2.4 שלמות (*Data integrity*)

2.16.2.5 מניעת התכחשות (*non-repudiation*).

## 2.17 ניהול session

2.17.1 על המערכת לספק פונקציות ניהול session מפותחות על מנת לשמור על יכולת non-repudiation ועל בטחון ה-session (כ- session ניתן להגדיר את מכלול הפעולות אשר המשתמש מבצע מעת ההזדהות וכניסתו למערכת, ועד ליציאה).

2.17.2 על הקבלן לפרט את מנגנון ניהול ה-session של במוצר.

2.17.3 נדרש לספק כלים מתאימים לזיהוי וקיום sessions בצורה מאובטחת, במטרה למנוע התקפות מסוג session hijacking, ו-man in the middle attacks.

2.17.4 נדרש לפרט אמצעים להצפנה של הקשר אם קיימים, כדי למנוע האזנה session<sup>^</sup> בין הלקוח לשרת.

2.17.5 נדרש לספק אמצעים end-to-end identification דרך כל sessions, גם אם "עובר" דרך שרתים ומודולים שונים, לצורכי היכולת לתיעוד הטרנזקציה, ושמירה על עקרון ה-non-repudiation, וכן גם כדי למנוע התקפות כדוגמת אלו בסעיפים קודמים.

## 2.18 תיעוד

2.18.1 יישמר תיעוד לגבי תפישת האבטחה הכוללת של המערכת, מנגנוני האבטחה השונים המיושמים בכל מערכת ותוצאות הבדיקות שנעשו לבחינת יעילות מנגנוני האבטחה. על בסיס עקרונות אלה יבצע הקבלן אפיון מפורט של מערך אבטחת המידע במערכת המוצעת וכן אפיון כל מערך ההרשאות ע"פ קבוצות משתמש.

## 2.19 שלמות קוד המוצר

2.19.1 על הקבלן להתחייב כי:

- 2.19.1.1 קוד התוכנה מכיל רק את מה שנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה וסוכם מול התאגיד.
- 2.19.1.2 קוד התוכנה חופשי מסיסמאות מסטר, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים, וכיו"ב.
- 2.19.1.3 התוכנה נבדקה ע"י בוחני איכות בצורה מעמיקה, באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת בצורה מהותית תוקנו ולא ידוע לקבלן על קיום באגים נוספים כאלו.
- 2.19.1.4 התוכנה נבדקה ע"י חבילת בדיקה מתאימה מפני קוד פוגעני, ווירוסים וכיו"ב, ולא ידוע לקבלן כי היא כוללת קוד פוגעני שכזה.
- 2.19.1.5 המערכת לא מבצעת שינויי קוד במערכות נלוות (מערכת הפעלה למשל), אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשב של התאגיד.
- 2.19.1.6 הקבלן מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המוצר לא יתבצעו שינויים מהותיים (להבדיל מבאגים לא צפויים) אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהתאגיד.

### הצהרה והתחייבות

הנני מאשר בזה כי קראתי בעיון את האמור לעיל, הבנתי היטב והפנמתי את משמעות האמור בסעיפים אלו לעיל, ואני מתחייב בזאת לפעול בהתאם להוראות אלה.

תאריך: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

שם הקבלן	ח.פ. / ע.מ	כתובת	מס' טלפון	מס' פקס	חתימה וחותמת
----------	------------	-------	-----------	---------	--------------

## נספח ז' - הסכם רמת שירות (SLA)

1. **מטרה:** להבטיח את רמת השרות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה לצורכי ניהול המערכות המפורטות בנספח א'- המפרט הטכני.
2. הסכם רמת שרות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
3. אי-עמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שיטיל התאגיד על הספק.
4. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.
5. **מנגנון הקנסות:** להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	לכל יום של אי ביצוע עד 30 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 30 ל 60 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 60 ל 90 ימי פיגור (ש ליום)	כל יום של אי ביצוע מעל 90 ימי פיגור (ש ליום)
פיגור במימוש של תהליך חסר ושנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק בהצעתו במכרז	השלמה בתוך 10 ימי עבודה	50	60	70	80
חוסר בתהליך שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מידית	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	50	50	50	50
פיגור מימוש החלטה של רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית, חוות דעת יועמ"ש התאגיד מהמוזכרים במסמכי המכרז		50	60	70	80
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	25	25	25	25
תקלה במכרז עבודה המחויב עפ"י החוק או נהלי התאגיד		50	60	100	100
תשלום לספק חדש שיחליף את הספק הנוכחי (בתום תקופת ההתקשרות), כנגד הצורך בצפייה בנתונים שלא הוסבו.	-	כל סכום שיידרש התאגיד לשלם	כל סכום שיידרש התאגיד לשלם	כל סכום שיידרש התאגיד לשלם	כל סכום שיידרש התאגיד לשלם
פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים	השלמה בתוך 30 ימי עבודה	25	25	50	50
פיגור בתכנית ההטמעה ו/או פיתוחים עתידיים		50	50	50	50
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	תיקון	25	25	25	25
אי העברת נתונים לתאגיד כמפורט בנוהל עזיבה בחלק		100	100	100	100

תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	לכל יום של אי ביצוע עד 30 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 30 ל 60 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 60 ל 90 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע מעל 90 ימי פיגור (ש ליום)
הרביעי למסמכי המכרז	התקלה בתוך 1 יום עבודה				
אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד		25	25	25	25
אי תיקון תקלה במסך און ליין		25	25	50	50

6. **הפעלת מנגנון הקנסות - התאגיד או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים בטבלה. ספירת הימים תחל מיום הפעילות העוקב ממועד קבלת ההודעה. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה לצאת לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות התאגיד לכל סעד אחר או נוסף המוקנה לו עפ"י חוזה זה או עפ"י דין. מע"מ - לכל סכומי הקנסות יתווסף מע"מ כחוק.**
7. **אחריות דיווח ותאום:** כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים בתאגיד.
8. **פיצוי מוסכם:** כל איחור במתן שרות באחת המערכות הקריטיות המושבתות ישלם הספק קנס בהתאם לסוג החריגה כפי האמור בטבלה.
9. **תשלום מרבי:** סך הפיצוי המוסכם שיוטלו על הספק לא יעלה על 50% מהתשלום השנתי של התאגיד לספק. כל זאת בלי לפגוע בזכותו של התאגיד לבטל את ההסכם בגין קלקול, השבתה או העדר שרות שיהווה הפרה יסודית של ההסכם.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

## נספח ח' - הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים

בקשר עם הסכם לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית (להלן: "העבודות" ו/או "השירותים" ו/או "ההסכם").

אנו \_\_\_\_\_ מצהירים בזאת :

הננו משתמשים בעבודותינו שבנדון ברכוש ו/או בציוד לרבות ציוד מכני ו/או ציוד הנדסי אשר בבעלותנו ו/או בשימושנו לצורך ביצוע עבודות ההתקנה ו/או מתן השירותים בקשר להסכם שבנדון.

על אף האמור בהצהרה זאת, הננו להתחייב כדלקמן :

1. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל חבות בגין אובדן או נזק לרכוש ו/או לציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר העבודה ו/או מתן השירותים על ידנו ו/או מי מטעמנו או עבורנו או לשם ביצוען של עבודות ההתקנה ובעת ביצוען לרבות בעת מתן השירותים בהתאם להסכם, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
2. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לגבי נזקי פריצה ו/או גניבה של הציוד המוזכר לעיל ומוותרים על זכות השיבוב (התחלוף) כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו במקרה שכזה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון ולמעט כנגד חברות שמירה.
3. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל חבות בגין נזק לגוף ולרכוש שלנו ו/או מי מטעמנו ו/או צד שלישי כלשהו עקב השימוש ברכוש או בציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר על ידנו ו/או מי מטעמנו ו/או עבורנו לשם פעילותנו באתר ביצוע העבודות ובסביבתו הקרובה, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
4. היה ותעלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצדנו ו/או מצד קבלני משנה המועסקים על ידנו, בניגוד לאמור לעיל, ו/או צד שלישי כלשהו, הננו מתחייבים לשפות את התאגיד ו/או מי מטעמו לרבות מנהליו ו/או עובדיו בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם לרבות הוצאות משפטיות מיד עם קבלת דרישתו הראשונה.
5. הננו מצהירים בזה כי נערוך ונחזיק את הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית כאמור באישור עריכת הביטוחים (נספח ד'), במשך כל התקופה בה קיימת לנו אחריות על פי ההסכם שנחתם בינינו לאספקת המערכת ו/או ביצוע עבודות ההתקנה ו/או מתן השירותים ועל פי כל דין.

ולראיה באנו על החתום,

שם: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

## נספח ט' - הסכם סיום התקשרות

התאגיד רואה חשיבות רבה להעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לתאגיד. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל את המקרים בהם הסתיים תקופת ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי. עם תום תקופת ההתקשרות:

1. על הספק להעביר לידי התאגיד או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס לתאגיד המים מי שקמה בע"מ שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו.
2. הספק יעביר לבעלות התאגיד את השרתים המותקנים בתאגיד המפעילים את היישומים, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על מערכת וציוד אחר הדרוש להפעלת המערכת.
3. על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת המערכת בתום ההתקשרות.
4. הנוהל יכלול בתוכו את כל האלגוריתמים, התיעוד, אופן גזירת המידע מהמערכת לטבלאות נתונים אוניברסאליות הניתנות לקריאה ולהסבה למערכות אחרות.
5. הנתונים, במקרה זה, כוללים את כל קובצי המערכת, לרבות קבצי אב, תנועות, מסמכים, תמונות, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב, לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת ו/או ממועד קליטתם במערכת המוקדם מביניהם. הספק יציג את האינדקסים לשיוך מחדש של קבצים ומסמכים חזרה למערכת החדשה.
6. התאגיד יהיה רשאי להמשיך לעבוד עם המערכת הקיימת בתקופת החפיפה במצב קריאה בלבד.
7. הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את הנתונים והמידע מהמערכת שלו למערכת החדשה וישתף פעולה עם הספק החדש.
8. כמו כן, על הנוהל להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות במערכת עד העלאת המערכת החדשה לאוויר. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל שתי מערכות.
9. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי התאגיד, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המערכת לספק החדש שיבחר על ידי התאגיד.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך