



מכרז פומבי מס' 2/2018

מערכות גביה ממוחשבות

- פרק 1: הוראות ותנאי המכרז
פרק 2: אפיון ותיחום השירותים והמערכות הנדרשות
פרק 3: החוזה, תנאים כלליים
פרק 4: הצעת המשתתף

פברואר 2018

מכרז 2/2018 - מערכות גביה ממוחשבות עבור תאגיד המים מי שיקמה

מי שיקמה בע"מ (להלן: "מי שיקמה" או "החברה"), תאגיד מים וביוב, מזמין בזאת הצעות לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות עבור מי שיקמה כמפורט במסמכי המכרז.

מציע רשאי לקבל את מסמכי המכרז במשרדי הנהלת החברה, שברח' פרופ' שור 40 חולון (להלן: "משרדי התאגיד"),

בימים א'-ה', בין השעות 08:30-15:00 ניתן לעיין במסמכי המכרז, באתר התאגיד בכתובת: www.mei-shikma.co.il.

על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסך של 50,000 ₪, וזאת להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו. את ההצעה כולל כל נספחיה בשני העתקים ובצירוף הערבות הבנקאית יש למסור במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) במשרדי מי שיקמה, בכתובת: **פרופסור שור 40 חולון**, במעטפות סגורות נושאות ציון "**מכרז מס' 2/2018**" עד יום 16.4.2018 בשעה 10:00. הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

אין מי שיקמה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא. מי שיקמה תהא רשאית לנהל מו"מ עם כלל המשתתפים במכרז בהתאם להוראות הדין.

רשאים להשתתף במכרז אך ורק משתתפים העונים במצטבר, במועד הגשת ההצעה, על דרישות הסף המפורטות להלן:

1. המציע הינו תאגיד הרשום עפ"י דין והעוסק בתחום שירותי טכנולוגיית מידע (Information Technology), לתאגידי מים וביוב לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת.
2. המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של מערכות גביה ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשווק, להתקין ולתחזק את המערכות המוצעות על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י מי שיקמה, במסגרת מכרז זה.
3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 3 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001 ומתוכם לפחות לתאגיד אחד, המספק מים ל- 90,000 צרכני מים לכל הפחות.
4. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות לתאגיד אחד לפחות, שהינו תאגיד רב רשויות המספק מים ל- 20,000 צרכני מים לכל הפחות.
5. המציע או קבלן משנה מטעמו, סיפק במהלך ה- 3 השנים האחרונות (2015-2017) ועד למועד אחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי תמיכה, הטמעה, הדרכה, והפעלה של מערכות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לשני תאגידי מים וביוב בישראל לפחות.
6. המציע במכרז הינו בעל מוקד תמיכה מקוונת למתן שירותי תמיכה ופתרון תקלות תוכנה, הפועל לפחות חמישה (5) ימים בשבוע: בימי חול - בין השעות 08:00 עד 18:00 לפחות.
7. המציע הינו בעל מחזור עסקים של לפחות 4,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) במתן שירותים נשוא מכרז זה, בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2016 ו- 2017).
8. המציע רשום במשרד האוצר כבעל אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות לפי הוראות ניהול פנקסים).
9. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

פתיחת הצעות המכרז ביום 16.4.2018 בשעה 10:15 או במועד אחר עליו תודיע מי שיקמה מראש למתמודדי המכרז.

פרק 1

הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

מי שיקמה (להלן: "מי שיקמה"), תאגיד מים וביוב מיסודן של עיריית חולון, עיריית אור יהודה, מועצה מקומית בית דגן ומועצה מקומית אזור, מזמין בזאת הצעות לאספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת לגביה ואחרות עבור מי שיקמה, שתשמש לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים של מי שיקמה כמפורט במסמכי המכרז.

מסמכי המכרז

1. במכרז זה ארבעה חלקים, וכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד הימנו:

1.1. פרק 1: הוראות ותנאי המכרז.

נספח א': פרטים כלליים של המשתתף.

נספח ב': תאגידי מים וביוב ממליצים

נספח ג': נוסח ערבות בנקאית.

נספח ד': אישור קיום ביטוח

נספח ה': תצהיר לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים.

נספח ו': הצהרה כי המשתתף אינו קבלן כח אדם

נספח ז': אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

נספח ח': טופס משוב להדגמת המערכות

נספח ט': פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב

נספח י': תעודת סיום

נספח י"א: התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM

1.2. פרק 2: אפיון ותיחום השירותים והמערכות הנדרשות

נספח א': הסבת נתונים.

נספח ב': אבטחת מידע.

נספח ג': הצהרת אבטחת מידע

נספח ד': הצהרת CISO

1.3. פרק 3: ההסכם, תנאים כלליים.

נספח א': רמת שירות SLA.

1.4. פרק 4: הצעת המשתתף.

חלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות

חלק ב': מידת המענה של מפרט המערכות

חלק ג': הצעת המחיר

2. כותרות הסעיפים בכל מסמכי המכרז נועדו אך ורק לנוחות ולהתמצאות ואין לעשות בכותרות שימוש לצורכי פרשנות מסמכי המכרז.

רקע – מצב קיים

3. בתאגיד מי שיקמה פועלות כיום מערכות המחשוב:
 - 3.1. מערכת גביה – מערכות גביה מבית היוצר של החברה לאוטומציה.
 - 3.2. מערכת CRM - קסטומיזציה של החברה לאוטומציה על גבי Microsoft Dynamics CRM
 - 3.3. מערכת הנהלת חשבונות ופיננסית – פריוריטי - אשבל.
 - 3.4. מערכת שכר עובדים – שיקלולית.
 - 3.5. מערכת אכיפת גביה – החברה לאוטומציה
 - 3.6. תיק תושב, תשלומים באינטרנט, IVR – החברה לאוטומציה
 - 3.7. שרות תשלומים טלפוני – מילגם Call.
 - 3.8. BI להפקת דוחות על ידי קוגנוס מבית אוטומציה.
 - 3.9. אירכוב מסמכי IFN
 - 3.10. Qflow – פתרון ניהול תורים בקבלת הקהל במרכז שרות הלקוחות של התאגיד
 - 3.11. מערכת קר"מ - ניסקו
 - 3.12. מובהר כי מחלקת שירות הלקוחות מופעלת על ידי עובדי התאגיד ועובדי מילגם
 - 3.13. מובהר כי סה"כ כמות מדי המים להם מספק התאגיד כ 96000 מדי מים בהתאם לפרוט הישובים כדלקמן:
 - 3.13.1. חולון כ – 77,000 מדים
 - 3.13.2. בית דגן כ- 2000 מדים
 - 3.13.3. אור יהודה כ- 13,000 מדים
 - 3.13.4. אזור כ – 4,200 מדים
 - 3.14. התאגיד שולח לכ 1,600 צרכנים תלושי תשלום במייל על פי אישורם של הצרכנים
 - 3.15. התאגיד מארכב כל מסמך שמגיע

פירוט השירותים שיידרש הזוכה לספק ומהותם

4. במכרז זה יתבקש הזוכה לספק למי שיקמה רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות גביה ממוחשבות, המפורטים בפרק 2 למסמכי המכרז והכל על פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

מטרת מכרז זה הינה לבחור מבין פתרונות המחשוב הרלוונטיים הקיימים, את הפתרון האחד המתאים ביותר למי שיקמה, בהתייחס לשיקולי עלות ותועלת – Cost / Performance. אין בכוונת מי שיקמה לחייב את המשתתף לפתח מערכות חדשות או "להמציא גלגלים". יש בכוונת מי שיקמה להתקשר עם משתתף שברשותו המערכת המתאימה ביותר בעלות כוללת - (T.C.O. – Total Cost Of Ownership) האופטימאלית.

לוח זמנים והיערכות לביצוע

5. על הזוכה יהיה להתחיל במתן השירותים מייד עם קבלת צו התחלת עבודה בהתאם לתוכניות העבודה שצרף למכרז ואושרה על ידי מי שיקמה, ולספקם במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה 3 שנים ממועד קבלת הנפקת ההודעה

עמוד 5 מתוך 86

בדבר הזכיה. למי שיקמה בלבד מוקנית זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להאריך תוקפו של ההסכם בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת.

6. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים את השלבים המפורטים בסעיף מספר 7 לפרק זה לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט במסמכי המכרז, תוך 90 ימים קלנדריים מיום חתימה על חוזה ההתקשרות. המשתתף יהיה חייב לסיים צרוף של רשויות נוספות למי שיקמה, במידה ויוחלט על כך, תוך 60 יום מקבלת הודעה ממי שיקמה, כולל ביצוע הסבות נתונים מכל רשות שמי שיקמה תקבל לטיפול.

תוכניות עבודה

7. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים לאישור מי שיקמה. על התוכנית לכלול:

7.1 תוכנית הסבה מפורטת לרבות לוי' ומשאבים דרושים התוכנית תגובש בהתאם למוגדר במסמכי מכרז זה ובהתאם לנספח א' לפרק מספר 2 למסמכי מכרז זה.

7.2 תוכנית התקנה מפורטת לרבות לוי' ומשאבים דרושים

7.3 תוכנית הדרכה מפורטת לרבות לוי' ומשאבים דרושים

7.4 תוכנית הטמעה מפורטת לרבות לוי' ומשאבים דרושים

7.5 תוכנית העבודה כפופה להוראות מסמכי המכרז ולפיכך הוראות מסמכי המכרז גוברות על האמור בתוכנית העבודה. באשר לספק שיזכה במכרז יודגש כי תוכנית העבודה הינה כפופה לאישור מי שיקמה ולשינויים הנדרשים על ידה. יודגש בנוסף כי מי שיקמה רשאית לפנות למציעים לעריכת שינויים בתוכנית בשלב ההצעות ואחר ההחלטה בדבר הזוכה במכרז.

קבלת מסמכי המכרז

8. מציע רשאי לקבל את מסמכי המכרז במשרדי הנהלת החברה, שברח' פרופ' שור 40 חולון (להלן: "משרדי התאגיד"), בימים א'-ה', בין השעות 08:30-15:00 ניתן לעיין במסמכי המכרז, באתר התאגיד בכתובת: www.mei-shikma.co.il

הגשת ההצעה

9. "ההצעה" על פי מסמכי המכרז פירושה כל מסמכי המכרז וכל המסמכים אשר על המציע למלא במסמכי המכרז או לצרף אליהם על פי תנאי מכרז זה.

מועד הגשת ההצעות

10.1 על המציע להגיש הצעתו **בשני עותקים**, מקור והעתק נאמן למקור, במסירה ידנית בלבד, לא יאוחר מהמועד הנקוב בעמוד מספר 2 (להלן - **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז**), לתיבת המכרזים אשר במשרדי מי שיקמה במסירה ידנית בלבד, במעטפות סגורות הנושאות את הציון "**מכרז 2/2018**". הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.

10.2 משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.

עמוד 6 מתוך 86

10.3. מי שיקמה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופות נוספות, בהודעה אשר תשלח לכל המשתתפים במכרז לפחות יום אחד לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.

11. התמורה ואופן מילוי ההצעה

11.1. בגין שירותיו יהא הקבלן זכאי לתמורה המפורטת בפרק 4 למכרז. על המציע למלא את כל הפרטים הנדרשים בפרק 4 למסמכי המכרז. **יודגש כי הזוכה לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא בגין תקופת הקמת המערכות. הזכאות לקבלת תמורה תקום לזוכה רק לאחר מועד אישור תעודת הסיום המוגדרת במסמכי מכרז זה.**

11.2. הרישום ייעשה **בדיו** בכתב יד והמציע ירשום את התמורה המבוקשת על ידו מול כל סעיף וסעיף. הצעת המחיר כוללת את כל המסים, ההוצאות, התקורות והתשלומים האחרים, ללא יוצא מן הכלל, פרט למס ערך מוסף.

12. אופן הגשת ההצעה

12.1. על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה כשהם חתומים ע"י המציע **בשני עותקים**: מקור ב Hard Copy, והעתק על גבי מדיה מגנטית (Disk On Key) סרוק בקובץ PDF לרבות תוכן עניינים עם הפניה בלינק ממוחשב חד חד ערכי לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו. ההצעה תוגש בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד שם המכרז ומספרו, והיא תוכנס לתיבת המכרזים במי שקמה.

12.2. על המציע לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו **במספר סודר ולצרף תוכן עניינים הכולל הפניה בלינק (URL) ישיר ממוחשב לכל פרק ופרק בהצעתו ולכל מסמך ומסמך שנדרש להגיש במסגרת המכרז ובמיוחד לכל המסמכים המפורטים בסעיף מספר 14.7 דלהלן**. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. מודגש כי לכל מסמך שעל המציע לצרף להצעתו יש לכלול הפניה חד-חד ערכית בלינק מדף תוכן העניינים.

12.3. על המציע לצרף להצעתו ע"ג מדיה דיגיטלית (Disk On Key או CD) את חוברת המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות והפרוטוקולים אשר יישלחו למשתתפים, אם ישלחו, **כאשר כל עמוד בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע**.

12.4. מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.

12.5. **מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצירוף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז. אין לצרף מסמכים ו/או מידע אחר.**

12.6. מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.

12.7. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים כדלקמן:

12.7.1. העתק תעודה בדבר רישום התאגיד במרשם המתאים וכן אישור עו"ד או רו"ח ומסמכים בדבר רישום התאגיד כדין (תעודת ההתאגדות), זהות בעלי המניות ושיעור אחזקתם בתאגיד.

12.7.2. על המציע למלא את כל הפרטים המפורטים **בנספח א' לפרק 1** המצ"ב לרבות האישורים הנדרשים לצרף בהתאם לנספח זה הכוללים אישורים בדבר הסמכה לתקנים.

12.7.3. העתק אישור תקף במועד הגשת ההצעה בדבר פטור/ניכוי מס במקור.

- 12.7.4. העתק תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.
- 12.7.5. אישורים בתוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, מפקיד מורשה, רואה חשבון, או יועץ מס כי המציע מנהל ספרים כחוק ומדווח לפקיד השומה ולמע"מ כחוק.
- 12.7.6. על המציע למלא את הפרטים בדבר הגופים המצוינים בסעיף 8.3 לעיל, בטבלה המצורפת בטבלה A לפקד 1 למסמכי המכרז, ולצרף מכתבי המלצה הכוללים אישור בדבר התקופה בה סיפק המציע את השירותים עבור אותו תאגיד, מהות השירות שסופק, שם הממליץ, הגורם שעבורו סופק השירות, מסי' הטלפון ופרטי איש הקשר אצל אותו מזמין, תאריך ההפעלה וכיו"ב.
- 12.7.7. אישור עו"ד/רו"ח למורשי החתימה של המציע עפ"י מסמכי הייסוד של התאגיד. אישור זה נדרש בנוסף לאימות חתימת המציע בשולי מסמך הצעת המציע במקום המיועד לכך.
- 12.7.8. ערבות בנקאית להצעה כמפורט בתנאי המכרז.
- 12.7.9. על המציע לצרף אישור בר תוקף במועד הגשת הצעתו מאת משרד האוצר לצורך הוכחת היותו בעל אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים.
- 12.7.10. על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בהיקף מחזור העסקים השנתי שנדרש בסעיף 8.5 לעיל.
- 12.7.11. נוסח הצעת המציע בשני עותקי מקור חתומה על ידו.
- 12.7.12. פירוט של התוכנה, אפיוניה, שם היצרן / המפתח ואת מהות זכויותיו בה וכן לצרף העתק נאמן למקור של הרישיון ו/או ההרשאה שברשותו מאת יצרן התוכנה המתירים לו להתקינה אצל התאגיד עפ"י תנאי מכרז זה דרישה זאת מתייחסת רק לתוכנות שהמציע כולל אותן בהצעתו אך אינו בעל זכויות היוצרים שלהן
- 12.7.13. שאר מסמכי המכרז, כשהם חתומים, בכל דף ודף, ע"י המציע.
- 12.7.14. המלצות מתאגידי מים וביוט במדינת ישראל
- 12.7.15. באם המציע מעוניין לעמוד בתנאי הסף הקבוע בסעיף 8.4 באמצעות קבלן משנה, יצרף המציע מסמך המבוסס על הטבלה המצורפת: בטבלה A - רשימה בהתאם לסעיף 29 לנספח א' לפקד 1. יש לסמן V בטור המתאים לגבי ניסיונו של קבלן המשנה, וכן מכתבי המלצה. כמו כן ימלא את הפרטים המתאימים בנספח י"א לפקד מספר אחד ויאשרו כנדרש.
- 12.8. קורות חיים מפורטים של מנהל פרויקט ההקמה וההסבות לרבות שנות ניסיונו המקצועי הרלוונטי, השכלתו, המלצות לקוחות בגינו
- 12.9. הצעה לנהל הערכות להכלת ארוע לוחמת מידע
- 12.10. תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להל"ן "DRP" בהתאם לתוכניות המקובלות בארגונים פיננסיים בישראל.
- 12.11. תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCM – BCP – Business Continuity Plan. על התוכנית להיות תואמת את התקן הישראלי 1495 חלק 5 הדן בהיערכות למצב אסון
- 12.12. אמצעי אבטחת מידע ומניעת ניזקי לוחמת סייבר הכלולים בתכולת הפתרון המוצע לרבות כל שכבות אבטחת המידע ואמצעי אבטחת מידע. יש לפרט אמצעים לכל סעיף בנפרד במענה המציע:
- 12.12.1. באבטחת קוד המקור של המערכות בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש הקוד המוצעות (בתוכנה)
- 12.12.2. בהגנה על בסיסי הנתונים Data Bases בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש בסיסי הנתונים

12.12.3. בהגנה על כלי הפיתוח, כלי דליית נתונים BI וכל כלי תוכנה אחר שהספק משתמש

בו לצורך פיתוח, תחזוקה ותפעול מערכותיו כגון, Oracle, Access, קוגנוס Oracle

Discoverer, וכד'

12.12.4. בתווך התקשורת

12.12.5. במשרדי המציע

12.12.6. בשרתים המוצעים

12.12.7. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים

בתאגיד, טאבלטים ו Smart Phones של בעלי תפקידים וכד'

12.13. הצהרה חתומה על ידי

12.14. Chief Information Security Officer (CISO), שאינו עובד שכיר אצל המציע, המאשרת כי

הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז בכלל ובנספחים ג' ו ד' לפרק 2

למסמכי המכרז. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי

גורם הכשרת CISO ואת קורות החיים של המצהיר. מועד חתימת ההצהרה לא מוקדם מ 365

ימים מהמועד האחרון להגשת המכרז.

12.15. רישום שם ממונה אבטחת מידע שהינו עובד שכיר קבוע אצל המציע בנספח ג' לפרק מספר 2

במסמכי המכרז.

12.16. קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט מטעם המציע

12.17. פרטים מלאים בדבר הסבות שביצע המציע (ככל שביצע) ממערכת גביה של חברה אחרת למערכת

גביה כפי שנמצאת אצל המציע.

הצעה שתוגש ללא כל המסמכים כאמור, יהיה התאגיד רשאי, אך לא חייב, לפסול אותה מטעם זה בלבד. על המציע לוודא, כי המספר המזהה בכל המסמכים המוגשים, לרבות רישום במע"מ (תעודת עוסק מורשה) ובמס הכנסה (אישור על ניהול ספרים), יהיה זהה. אם וככל שאין התאמה במספר המזהה, יצרף אישור/הסבר מהרשויות המוסמכות לכך.

13. חתימות המציע על מסמכי המכרז

13.1. על המציע לחתום על כל מסמך וכל עמוד ממסמכי המכרז.

13.2. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.

13.3. המציע יצרף להצעתו אישור מטעם **עורך דין** המאשר כי החתומים על מסמכי המכרז הם המורשים כדין לחתום מטעם המציע ולחייבו לכל דבר ועניין.

13.4. כמו כן מובהר ומודגש כי רוכש המכרז אינו רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז ובמידה יעשה זאת רשאי התאגיד לא לדון כלל בהצעתו

בדיקות מוקדמות

14. על המציע לבצע כל בדיקה עובדתית או משפטית הנדרשת לדעתו על מנת שיהיה בידו כל המידע הדרוש לו לשם הכנת ההצעה והגשתה. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות שיערוך ו/או כל מידע שייאסף על ידו ואשר יכול להיות רלוונטי למתן הצעתו, ועל מי שיקמה לא תחול כל אחריות בעניין זה.

15. הגיש המציע את הצעתו רואים אותה כאילו ביצע את כל הבדיקות המוקדמות ומצא את כל התנאים מתאימים להגשת הצעתו ולמימושה ללא עיכובים או עלויות נוספות.

16. כל הסתמכות של המציע על מידע כלשהו שנמסר לו ממי שיקמה באשר לעבודות ותנאיהן, אם ניתן כזה, נעשה על אחריותו של המציע בלבד והוא לא יהא רשאי להטיל על מי שיקמה אחריות כלשהי בעניין זה, היה ויתברר כי מידע זה ו/או חלקו כפי שנמסר לכאורה, איננו מדויק, או איננו נכון ליום מתן ההצעה.

17. כל משותף יישא בלעדית בכל העלויות בקשר להשתתפותו במכרז, ובשום מקרה הוא לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלויות אלה, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם הסתיים המכרז ובין אם בוטל. במקרה בו יבוטל המכרז על ידי מי שיקמה יוחזרו למשתתפים דמי רכישת מסמכי המכרז.

18. ביטוח.

20.1 הקבלן הזוכה יידרש לעמוד בדרישות לעניין ביטוחים כמפורט בפרק 3 למכרז זה "החוזה" סעיף "ביטוחים" לרבות האמור בפרק 1 נספח ד' המצורף לתנאי המכרז (להלן: "אישור ביטוחי הספק").

20.2 המציע מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הוראות הביטוח המפורטות באישור ביטוחי הספק (נספח ד') ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז והחוזה במלואם ומאשר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים והמפורטים באישור ביטוחי הספק (נספח ד'). יודגש כי בשלב הגשת הצעות אין דרישה לחתימת המבטח על מסמכי המכרז. עוד יודגש כי הסתייגויות ו/או שינויים עלולות לפסול את ההצעה.

20.3 למען הסר ספק מובהר בזה, כי זוכה במכרז אשר לא ימציא את אישור ביטוחי הספק (נספח ד'), חתום כדין על ידי מבטחי הספק, יהיה מי שיקמה רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום.

19. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בעניין פרט מפרטי המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

תוקף ההצעה

20. ההצעה תהיה בתוקף עד ליום 15.7.2018.

21. מי שיקמה תהא רשאית להודיע למשתתפים כי תוקף הצעתם למכרז מוארך לתקופה נוספת אשר לא תעלה על תשעים (90) ימים, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי של מי שיקמה.
נמסרה הודעה כאמור על ידי מי שיקמה, תהא ההצעה בתוקף עד ליום 15.10.2018.

ערבות בנקאית

22. כל משותף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, בנוסח המצורף כנספח ג' לפרק 1 לתנאי המכרז לטובת החברה, בסך של 50,000 ש"ח (חמישים אלף ש"ח) (להלן: "הערבות").

עמוד 10 מתוך 86

23. הערבות הבנקאית חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבעה החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, תהיה החברה רשאית לפסול את אותה הצעה.

24. תוקף הערבות יהיה עד ליום 15.7.2018. החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 90 ימים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

25. החברה תהא רשאית להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.

26. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין החברה לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.

הבהרות ושינויים

27. משתתף אשר נרשם וקיבל לידי את מסמכי המכרז רשאי להפנות שאלות הבהרה בכתב אל החברה או אם ימצא המשתתף במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות, עליו להודיע על כך בכתב בפקס 072-2765656 לידי אודליה אמיניה, ובנוסף למייל odelya@mei-shikma.co.il בקובץ Microsoft Word, לא יאוחר מתאריך 15.3.2018 עד השעה 10:00. יש לוודא קבלת הפקס בטלפון מספר 03-5411503. **משתתף שלא יעביר את הסתייגויותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לנדרש לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה.**

28. תשובות לפניות כאמור בסעיף 29 לעיל, תשלחנה בכתב, בדואר או בפקס או בדואר אלקטרוני, לפי בחירת מי שיקמה ועל פי הפרטים שהשאר כל רוכש מכרז במי שיקמה, לכל המשתתפים במכרז. מכתבי התשובה יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה ועל המשתתף יהיה לצרפם ולחתום עליהם. אי קבלת תשובות מצד החברה לא יהווה עילה להארכת מועד להגשת ההצעות. התאגיד יהיה רשאי לא לענות לשאלות או פניות שיגעו לאחר המועד בנושא המכרז ומסמכיו.

29. מי שיקמה לא תהא אחראית לכל מידע ו/או הבהרה ו/או שינוי אשר ימסרו למשתתפים בעל פה.

30. מי שיקמה רשאית בכל עת, עד המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים ביוזמתה או התשובה לשאלות משתתפים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח לרוכשי מסמכי המכרז, באופן המפורט בסעיף 30 לעיל, מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי.

31. אך ורק תשובות, הבהרות ועדכונים שניתנו בכתב ע"י החברה, כאמור לעיל, יחייבו את החברה, וייחשבו לכל דבר ועניין כחלק מתנאי המכרז והצעת המציע, והם יצורפו על ידי המציע להצעתו, כשהם חתומים וממולאים, ככל הנדרש.

הסתייגויות, השמטות, שינויים

32. כללי

עמוד 11 מתוך 86

אין להכניס כל שינוי, בין בדרך של הוספה, בין בדרך של מחיקה ובין בכל אופן אחר, במסמכי המכרז.

32.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המשתתף במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא, רשאית מי שיקמה :

32.1.1. לפסול את מסמכי המכרז.

32.1.2. לראות בהסתייגויות ככאלה שלא נכתבו כלל, ולהתעלם מהן.

32.1.3. לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.

32.1.4. לדרוש מהמשתתף לתקן את ההסתייגות ובלבד שלא יהיה בתיקון כדי לשנות את מחירי ההצעה ו/או פרט מהותי בה.

32.2. ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים של מי שיקמה בכפוף להוראות הדין. אם תחליט הוועדה לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 34.1.2, 34.1.3 או 34.1.4 לעיל, והמשתתף יסרב להסכים לכך, רשאית מי שיקמה לפסול את ההצעה ולחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המשתתף, אם הצעתו היתה אמורה להיות ההצעה הזוכה.

33. הצעת המחיר

33.1. המשתתף חייב לרשום מחיר על יד כל סעיף בהצעת המחיר. אם המשתתף לא ירשום מחיר על יד סעיף כלשהוא, יחשב הדבר כאילו כלל את מחיר ביצוע סעיף זה בסעיף אחר, והוא יבצע את הסעיף האמור ללא תשלום נוסף, ותמורתו תחשב כמחולקת בין מחירי סעיפים אחרים שנקב המשתתף.

33.2. אם תתגלה בעת בדיקת הצעה, טעות חשבונאית, לרבות שגיאה בסיכום ו/או הכפלה, רשאית מי שיקמה או בודק ההצעה לתקנה.

33.3. למען הסר ספק התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין אספקת השירותים תשולם על ידי מי שיקמה בתשלום חודשי בהתאם למוגדר בחוזה והינה כוללת את כל השירותים המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. **לא תשולם על ידי מי שיקמה כל תמורה נוספת לספק כמוגדר בחוזה.**

33.4. **העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 6 לא תעלה על 60,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 47,000 ₪ לפני מע"מ.**

פתיחת ההצעות

34. פתיחת ההצעות המשתתפים במכרז תתקיים במועד הנקוב בעמוד מספר 2 למסמכי המכרז במשרדי מי שיקמה, או בכל מועד אחר עליו תודיע מי שיקמה למתמודדי המכרז.

בחינת ההצעות

35. מי שיקמה תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול ו/או לא לקבל ו/או לא להתחשב בהצעה אשר לא תהא תואמת באופן מלא לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

36. בחירת ההצעה הזוכה תתבצע על פי אמות המידה המוגדרות בנספח ז' לפרק 1 למסמכי המכרז

37. מי שיקמה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כשלהי, והיא רשאית לבטל את המכרז בכל עת אף לאחר שנקבעה הצעה זוכה במכרז, ובלבד שטרם ניתן צו התחלת עבודה וטרם נחתם החוזה והזוכה טרם החל במתן השירותים.

38. בוטל המכרז כאמור לעיל, לא יהיה זכאי אף משתתף, לרבות המשתתף שהוכרז כזוכה, אם הוכרז, לפיצוי או שיפוי כלשהו ממי שיקמה בגין כל הוצאה ו/או נזק שנגרמו לו בשל השתתפותו במכרז או כל הוצאה ו/או נזק אחרים בקשר עם השתתפותו במכרז.

39. למי שיקמה הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין משתתפים שונים כראות עיניה. גם במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים או שמי שיקמה החליטה לבצע רק חלק מהשירותים, הצעת המחיר שניתנה על ידי המשתתף על פי הפרק הרביעי תחייב את המשתתף לכל דבר ועניין לגבי אותו חלק שעליו לבצע כאמור, והוא לא יהיה זכאי לפיצוי או תשלום כלשהו בגין העובדה שמתן השירותים פוצל בין מספר משתתפים או שהוטל עליו לספק רק חלק מהשירותים. במידה ויבוטל סעיף מהעבודה, הסכום יורד בהתאם.

40. מי שיקמה זכאית להקטין או להגדיל, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי, את היקף ההסכם עבור השירותים שאספקתם נמסרה למשתתף, לבטל פרקים וסעיפים שלמים ללא שינוי במחירי הפריטים שנקבעו בהצעתו של המשתתף.

41. מי שיקמה תהיה רשאית לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או ניתוח מחירי יחידות הנראים לה גבוהים או נמוכים מדי, גם לאחר פתיחת ההצעות, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו. המשתתף יהיה חייב למסור למי שיקמה ו/או למומחים מטעמו את כל ההסברים והניתוחים כאמור לעיל, ובמקרה של סירוב, רשאית מי שיקמה להסיק מסקנות לפי שיקול דעתה, עד כדי פסילת ההצעה.

42. מי שיקמה תהא רשאית לנהל מו"מ עם כלל המשתתפים במכרז בהתאם להוראות הדין.

43. בעת הדיון בהצעות, זכאי התאגיד להתחשב בכושרו של המשתתף לביצוע העבודות או ביכולתו לעמוד בתנאי המכרז, כפי שהדבר נובע מאספקת שירותים קודמים על ידי המשתתף עבור התאגיד ו/או בעבור אחרים וכן להתחשב בוותק ובניסיונו במתן שירותים דומים.

הודעה על הזכייה וההתקשרות

44. מי שיקמה תודיע לזוכה על הזכייה במכרז, ותזמין את הזוכה למשרדי מי שיקמה לקחת עותק של החוזה לצורך החתמתו על ידי בעלי זכות החתימה של הזוכה.

45. למען הסר ספק מודגש בזה כי יראו בחתימת הזוכה על מסמכי המכרז במסגרת ההצעה שהגיש, כחתימה סופית ומחייבת ללא צורך בחתימה נוספת של הזוכה על מסמכי המכרז, ויראו את החוזה כמשתכלל עם קבלת ההודעה על הזכייה.

עמוד 13 מתוך 86

46. תוך שבעה (7) ימים ממועד קבלת ההודעה ימציא הזוכה אישור על קיום ביטוחים וערבות ביצוע בהתאם למפורט בפרק 2 במסמכי המכרז.

47. לא המציא הזוכה אישור על ביטוחים ו/או לא המציא ערבות ביצוע ו/או לא המציא כל מסמך אחר אשר נדרש להמציאו על פי מסמכי המכרז לאחר ההודעה על הזכייה, רשאית מי שיקמה לבטל את הזכייה של המשותף במכרז, לחלט את הערבות הבנקאית שנתן ולמסור את ביצוע העבודות למשותף הבא בתור. רק לאחר שנתמלאו כל התנאים המפורטים לעיל, תודיע מי שיקמה ליתר המשתתפים, על אי זכייתם במכרז, וכן תצרף להודעתה זו את הערבויות הבנקאיות אשר הומצאו על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז. הערבויות הבנקאיות של המציעים אשר לא זכו במכרז יוחזרו למציעים, בכפוף להוראות המכרז, תוך 60 ימים מיום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז.

49. המציע רשאי לציין מראש אילו חלקים בהצעתו עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו. מציע שלא יציין בהצעתו חלקים העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו מסכים לכך כי במקרה שיתבקש, יהא התאגיד רשאי להעביר את הצעת הזוכה במלואה לעיון מציעים שלא זכו. מובהר, כי אין מן האמור לגרוע מסמכותה של ועדת המכרזים של התאגיד ליתן כל החלטה בעניין גילוי חלקים של ההצעה, וזאת לפי שיקול דעתה המלא.

50. זכות העיון בהצעה הזוכה על ידי מציע שהצעתו לא תזכה, אינה כרוכה בתשלום. עבור תצלום כל דף יגבה תשלום של 0.30 ₪ לעמוד.

נספח א' לפרק 1

פרטים כלליים של המשתתף

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
1	שם המשתתף	
2	כתובת	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה אצל הספק	
5	שם איש קשר להגשת המענה	
6	טלפון איש קשר להגשת המענה	
7	כתובת דוא"ל איש קשר להגשת המענה	
8	מספר פקס לתקשורת בנושא המענה למכרז	
9	שם מנהל פרויקט הסבת המערכת יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט	
10	כתובת אתר האינטרנט של המשתתף	
11	שנת יסוד	
12	שמות מנהלים בכירים	
13	חברת אם	
14	חברות אחיות	
15	חברות בנות	
16	שם מנהל הפרויקט יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט לרבות פרוט שנות עבודתו, תפקידיו, השכלתו, המלצות רלוונטיות.	
17	מספר שנות עבודה בתאגדי מים וביוב	
18	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2017	
19	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2016	
20	הערות	
21	מוצרי תוכנה עיקריים של המשתתף : יש לפרט	
22	סה"כ העובדים השכירים אצל המשתתף	
23	מתוכם כמה עובדים העוסקים במערכות ייעודיות לתאגידים	
24	מספר עובדים במוקד התמיכה	
25	מספר אנשי תמיכה והטמעה בשטח	

עמוד 15 מתוך 86

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
26	אישורים תקפים למועד מתן ההצעה על שם המשתתף באשר להסמכת המערכות מבית היוצר שלו לתקני: א. מערכת איכות מאושרת תו תקן ת"י ISO 9001 – להבטחת איכות בתיכון (design), פיתוח, יצור, התקנה, מתן שרות, ותחזוקה של תוכנה. ב. תו תקן לניהול אבטחת מידע ת"י ISO 27001 ג. תקן PCI DSS (*)	
27	מספר תאגידי מים וביוב המקבלים שרות באופן קבוע מהמשתתף	
28	שם המנהל העיסקי מטעם המציע שינהל את הקשר בין התאגיד למציע במקרה בו יוכרז המציע כזוכה במכרז	
29	מספר התאגידים שתחומי עיסוקם המים והביוב המפעילים לפחות מערכות ליבה מבית היוצר של המשתתף: גביה יש להשלים פרטים בטבלה המסומנת A והמצורפת בעמוד הבא	

(*) – לעניין תקן זה ניתן לצרף אישור הסמכה על שם המציע או על שם חברת הסליקה באמצעותה סולק המציע תשלומים בכרטיסי אשראי - במקרה כזה צרוף אישור עמידה בתקן PCI על שם חברת הסליקה: **יש לצרף** אישור חתום על ידי בעלי זכויות חתימה של המציע ושל חברת הסליקה כי קיימת התקשרות ברת תוקף בין המציע לבין חברת הסליקה לביצוע הסליקה באמצעותם **וכי** מנגנוני הסליקה, התקשורת ושמירת הנתונים בין המציע לבין הסולק הינם בהתאם לתקן PCI DSS.

– טבלה A לפרק 1 –

רשימה בהתאם לסעיף 29 לנספח א' לפרק 1. יש לרשום את כל התאגידים להם מספק המציע מערכות ויש לסמן V בטור המתאים :

מס"ד	שם התאגיד	מערכות גביה	מספר טלפון סולרי ושם של מנכ"ל התאגיד	מספר טלפון סולרי ושם מנהל התאגיד / חשב	מס טלפון סולרי ושם מנהל גביה בתאגיד	מספר טלפון סולרי ושם של מנהל קשרי לקוחות בתאגיד
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

ניתן לצרף דפים נוספים

– טבלה B –

רשימה בהתאם לסעיף 16 לנספח א' לפרק 1. יש לרשום שמות התאגידים בהם ניהל מנהל הפרויקט המוצע פרויקטים של הסבות הנתונים :

מס"ד	שם התאגיד	מערכות גביה	שנת ביצוע פרויקט ההסבה	שם איש קשר	מספר טלפון קווי של הנהלת התאגיד
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

נספח ב'

תאגידי מים וביוב ממליצים

המשתתף יפרט את התאגידיים שתחום עיסוקם המים והביוב בהן פועל הפתרון המוצע וממליצים על פתרון המציע. יש לצרף המלצות של התאגיד כנדרש במסמך ההוראות למשתתפים ותנאי המכרז.

מס"ד	שם הלקוח	שם איש קשר	מספר טלפון סולארי של איש הקשר	תקופת הפעלה	פרוט המערכת המופעלת אצל הלקוח
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

פרק 1: נספח ג'
נוסח ערבות מכרז

לכבוד

מי שיקמה – תאגיד מים וביוב בע"מ

א.נ.,

הנדון: **כתב ערבות מס'**

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 2/2018 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות גביה ואחרות עבור מי שיקמה ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד **עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו** חתומה ע"י מנכ"ל ו/או חשב ו/או יו"ר דירקטוריון מי שיקמה, וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

במכתבנו זה:

"המדד" - משמעו מדד המהירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש ינואר שפורסם ביום ה-15.1.2018 או בסמוך לכך. יהיו הפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.
לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.
בכבוד רב,

בנק _____

פרק 1 : נספח ד' - אישור ביטוחי הספק

תאריך : _____

לכבוד

מי שיקמה בע"מ תאגיד מים וביוב

רח' פרופסור שור 40 חולון

(להלן: "מי שיקמה")

א.ג.נ.,

הנדון: אישור על קיום ביטוחים ע"ש _____ (להלן: "הספק" ו/או "המציע")

בגין ו/או בקשר עם אספקה של רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות ו/או מערכות ו/או

שירותים נלווים עבור מי שקמה כמפורט בהסכם מיום _____ (להלן: "השירותים").

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 ("ביטוח צד שלישי") פוליסה מספר גבולות אחריות: תנאים מיוחדים:	לכיסוי אחריות על פי דין של הספק ו/או עובדיו ואחריותו בגין מי מטעמו בגין אבדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש שייגרמו לצד שלישי כלשהו לרבות למי שקמה, לעובדיה ולמי מטעמה, בגין ו/או בקשר עם ביצוע השירותים. סך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח. 1. הביטוח מכסה את אחריות מי שקמה ו/או עובדיה 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 כלפי מי שקמה. 4. רכוש מי שקמה ייחשב לרכוש צד שלישי
ב. ביטוח חבות מעבידים פוליסה מספר גבולות אחריות: תנאים מיוחדים:	לכיסוי אחריות הספק על פי פקודת הנזיקין ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שייגרמו לעובדים המועסקים על ידו בביצוע השירותים. סך 6,000,000 ₪ למקרה ו- 20,000,000 ₪ ולתקופת הביטוח. הביטוח מורחב לכסות את אחריות מי שקמה ועובדיה ו היה ותוטל עליהם אחריות כמעביד לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שייגרמו לעובדי הספק בקשר עם ביצוע השירותים.
ג. ביטוח אחריות מקצועית פוליסה מספר	לכיסוי אחריות על פי דין של הספק ו/או עובדיו ואחריותו בגין מי מטעמו בגין אבדן ו/או נזק כספי ו/או אחר שייגרמו לצד שלישי כלשהו לרבות למי שקמה ולעובדיה

עמוד 21 מתוך 86

בגין מעשה או מחדל טעות או השמטה המהווים הפרת חובה מקצועית של הספק במהלך ו/או בקשר עם ביצוע השירותים.	
סך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.	גבולות אחריות:
1. הביטוח מורחב לכסות נזקים בגין: (א) אי יושר עובדים, (ב) חריגה בתום לב מסמכות (ג) אבדן מסמכים ומידע. 2. הביטוח כולל תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים. 3. הביטוח מכסה את אחריות מי שקמה ועובדיה בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים. 4. התאריך הרטרואקטיבי אינו מאוחר ממועד התחלת מתן שירותים מקצועיים למי שקמה.	תנאים מיוחדים:
סכום השתתפות עצמית בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 60,000 ₪	השתתפות עצמית:

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

3. בפוליסות הנ"ל שם "המבוטח" יהיה – הספק ו/או מי שקמה בהתאם למפורט בסעי' 1.א, 1.ב, 1.ג לעיל.
"מי שקמה" לעניין אישור זה: חברת מי שקמה ו/או עיריית חולון ו/או המועצה המקומית אזור ו/או המועצה המקומית בית דגן ו/או עיריית אור יהודה ו/או הרשויות השונות המקבלות שירותים ממי שקמה ו/או חברות בנות ועובדים ומנהלים של הנ"ל.

4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים:

- ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי מי שקמה ו/או עובדיה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת הספק ו/או ביוזמתו ו/או לשינוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שנמסור לספק ולמי שקמה הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- הספק לבדו אחראי לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות בהן.
- כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מי שקמה, ולגבי מי שקמה הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותה במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיה מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי מי שקמה 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.
- הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות ובכפוף לשינויים ההרחבות והתנאים המיוחדים המפורטים באישור זה ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לצמצם מתנאי הפוליסות המקוריות.

חתימת חברת הביטוח

שמות החותמים

תאריך

פרק 1: נספח ה'

תצהיר

לפי סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

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

1. אני נציג _____ (להלן: "החברה"), אני מכהן כ- _____ בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.
2. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים")) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").
3. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. לא יועסקו על ידי החברה, לצורך ביצוע העבודות נשוא מכרז זה, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי החברה ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.
5. ידוע לי, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי ההסכם ההתקשרות/המכרז, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.
6. בתצהיר זה:

- 6.1 עובדים זרים: עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה ביהודה, שומרון וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה לעבוד בישראל, ושעליהם חל פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.
- 6.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:
 - 6.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי לתת שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות ייחודית.
 - 6.2.2 שוהה בישראל כדין.
 - 6.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.
 - 6.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה לסטטיסטיקה.

חתימה

אישור עו"ד

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____ אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. _____/המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

עו"ד _____ חותמת _____

פרק 1: נספח ו'

הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם.

התשנ"ו-1996

אנו הח"מ, _____, ת.ז. _____ ו- _____, לאחר שהוזהרתי/נו כי עלינו להצהיר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ה/ים לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזאת כדלקמן:

1. הנני/נו מצהיר/ים כי המשתתף _____ מס' _____ זיהוי/ח.פ.ח.צ.ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") אינו קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.
2. אני/נו מתחייב/ים בשם המשתתף לשמור על זכויות עובדים המועסקים ע"י המשתתף, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המשתתף כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים נשוא מכרז 1/2009.
3. זהו שמי/נו זו חתימתי/נו ותוכן תצהירי/נו אמת.

אישור עו"ד/רו"ח

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

פרק 1: נספח ז'

אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

מס"ד	פירוט	משקל באחוזים
1	שלמות הפתרון המוצע ביחס למפרט הדרישות הפונקציונאליות והטכנולוגיות של המערכת המפורטות במסמכי המכרז אשר יבחנו בהתאם למענה של המציע בנספחים א' ו - ב' לפרק 4 למסמכי המכרז ומבחינה מדגמית שתבוצע במועד הדגמת הפתרון	5
2	העלות המוצעת לחודש לכלל השירותים הנדרשים בהתאם לנוסחא המפורטת בנספח זה	40
3	חוות דעת הצוות המקצועי מהפתרון המוצע ומהצוות המקצועי של המציע על סמך הדגמת הפתרון בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה	40
4	חוות דעת הצוות המקצועי של התאגיד באשר לחברה המציעה והתאמת הפתרון המוצע על ידי החברה לדרישות התאגיד ולתפקודו השוטף בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	15
	סה"כ	100

פרוט אמות המידה והשקלול:

תנאי מעבר לשלב הבא הינו קבלת לפחות 70% מהניקוד עבור סעיפים 3+4 לעיל, קרי לפחות 38.5 נקודות לשני רכיבים אלו. מציע שלא הגיע לניקוד זה הצעתו תפסל.

1. **בסעיף 1** - שלמות הפתרון נדרש ציון מעבר מינימאלי של 70%. הציון יינתן על ידי מי שיקמה על סמך מענה הספק לטבלאות המתאימות בחלקים א' ו - ב' בפרק 4 במסמכי המכרז, ובקרת המענה בזמן הדגמת הפתרון המפורטת. המשתתף שיקבל את הציון הגבוה ביותר יקבל ניקוד מקסימאלי של 5 נקודות. ניקוד יתר המתחרים יחושב יחסית לציון המתחרה שיקבל את הציון הגבוהה ביותר על פי הנוסחה הבאה:

סך הנקודות המצטבר של המציע לסעיף זה	X	5
סך הנקודות המצטבר של המציע בעל הדירוג הגבוה ביותר		

החלוקה הפנימית של אמות המידה לשלמות הפתרון:

קבוצה	ניקוד
גביה	2 נקודות – על פי המפורט בפרק 4 חלק ב'
CRM	1 נקודות - על פי המפורט בפרק 4 חלק ב'
אפליקציות	1 נקודות - על פי המפורט בפרק 4 חלק ב'
אפיונים טכנולוגיים	1 נקודות – על פי המפורט בפרק 4 חלק א'

פרוט אופן חישוב הניקוד לשלמות הפתרון:

עמוד 25 מתוך 86

לכל שורה בכל אחת מהקבוצות דלעיל יינתן משקל שווה באותה קבוצה, המשקל יקבע כדלקמן: מערכת הגביה לדוגמא, הציון המקסימאלי 2 נקודות חלקי מספר השורות בקבוצה 167 דהינו כל שורה מקבלת ציון מקסימאלי של 0.012 נקודות עבור מענה מלא ו 0.006 עבור מענה חלקי ו 0 נקודות עבור אין מענה. הציון יינתן על פי מענה המציע למכרז ויבדק באופן מדגמי על ידי מי שיקמה בזמן הדגמת המערכות. הבדיקה המדגמית תבוצע על ידי, הצוות המקצועי של מי שיקמה לצורך ניקוד המכרז והמלצה בדבר הזוכה, להל"ן "הצוות המקצועי".

הצוות המקצועי יכלול את:

- מר אריק מולה – מנכ"ל התאגיד
- גב' לאה כץ – סמנכ"לית כספים
- גב' אודליה אמיניה – מנהלת משאבי אנוש, התקשרויות, ולוגיסטיקה
- גב' אורית ארגלזי – מנהלת שרות לקוחות וגביה
- גב' חגית ברנע – הממונה על פניות הציבור
- גב' חן קליין – מנהלת שומה ולוגית
- רו"ח שמעון משעלי – משרד רו"ח זינגר – משרד רו"ח המספק שרותים לתאגיד

מי שיקמה שומרת לעצמה הזכות לשנות את הרכב הצוות המקצועי ומהותו.
מי שיקמה שומרת לעצמה הזכות לשנות את מענה המציע לעמידה בשלמות הפתרון ולנקד את שלמות הפתרון לפי הכרעת הצוות המקצועי בשינוי ממענה המציע.

במידה ותוגש הצעה אחת בלבד יהיו רשאי התאגיד שלא לבצע את הליך דרוג אמות המידה והן תפעלנה להכרזה על הזוכה במכרז על פי החוק

2. בסעיף מס 2 גובה הצעתו של המציע יקבע כדלקמן:

- המחיר החודשי בגין כל המערכות כפי המפורט בחלק ג' לפרק 4 בשורה "סה"כ עלות לפני מע"מ". הציון יקבע על פי ההצעה הזולה ביותר שתקבל ציון מרבי (40), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה:

40	X	המחיר הנמוך ביותר שהוצע
המחיר שהציע המציע		

- 3. **הציון לסעיף מספר 3** יוענק למציעים על סמך הדגמת הפתרון שאליה יזומנו כל המציעים שהגישו הצעות למכרז. הדגמת הפתרון תעשה בפני הצוות המקצועי. אשר ידרג את הפתרון בהתאם לטופס משוב המצורף כנספח ח' לפרק 1 למסמכי המכרז. ההדגמה תיערך לגבי שתי המערכות: מערכות הגביה ומערכת ה CRM.
- במהלך ההדגמה על המציע להדגים במיוחד:**

- א. גיול חובות במערכות ובמודולים השונים
- ב. התאמת טופס החיוב (תלוש המים) לדרישות הרגולטור ואיפיוני מי שיקמה
- ג. התאמת המערכות המוצעות לדרישות אמות המידה לשרות עליהן מחוייבת מי שיקמה כלפי הרגולטור.
- ד. שילוב כלי BPM במערכות הליבה – יש להדגים תהליך עיסקי מנוהל ומבוקר על ידי מערכת BPM לרבות הדגמת שינוי ב On-Line בכללי היישום והבקרה של התהליך.
- ה. תפעול כלי BI במערכות הליבה באופן גמיש ידידותי ושאינו מגביל המשתמש

עמוד 26 מתוך 86

- ו. שילוב כלי CRM במערכות הליבה - יש להציג ריכוז פניות ומענה + מיזוג הפניות ממוקד תשלומים/בירורים ותקלות(עירוני)
- ז. פקודות עבודה וממשקים בין המחלקות
- ח. תיק תושב
- ט. לוח בקרה למנהלים
- י. האפליקציות הסלולריות המוצעת
- יא. דו"ח צריכת מים (לפי מהות שימוש, אזור ותקופה – דו"ח דאובר)

כל אחד מהמשתתפים ידרג את התרשמותו בטופס המשוב.

הציון הסופי של כל מציג לכל המערכות, בסעיף ההתרשמות יקבע כדלקמן:

- סה"כ נקודות בגין התרשמות בגין קבוצת הידידותיות – מקסימום 13.33 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת פונקציונאליות – מקסימום 13.33 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת הכללי - מקסימום 13.33 נקודות.
- לכל שורה בכל אחת מהקבוצות יינתן משקל שווה באותה קבוצה, אשר יקבע כדלקמן: 13.33 חלקי מספר השורות בקבוצה.
- הציון הכולל לכל שורה יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל אחד מהמשתמשים באותה שורה.
- הציון עבור עמודת "מצוין" יהיה מלוא הניקוד לשורה. הציון עבור עמודת "טוב מאוד" יהיה 0.8 מהניקוד לשורה. הציון עבור עמודת "טוב" יהיה 0.6 מהניקוד לשורה. הציון עבור עמודת "בינוני" יהיה 0.4 מהניקוד לשורה הציון עבור עמודת "הגרוע" יהיה 0.

הדגמת פתרונות למי שיקמה תבוצע בתאריכים 30.4.2018, 1.5.2018 שתי הדגמות ביום. בין השעות 9:00 ל 16:00 . סדר ההדגמות יקבע בהתאם לסדר רכישת המכרז על ידי המציעים ראשון המציגים יהיה ראשון הקונים. מי שיקמה תהיה רשאית לשנות את מועדי ההדגמות בהודעה מראש. וכן לקבוע מועדים נוספים.

לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לעריכת ההדגמה אשר לא יעלה על 3 שעות. במהלך ההדגמה על המציע להסביר בקצרה את התפיסה הכוללת של מערכותיו ולהדגים הדגמה מוחשית את השימוש במערכות הגביה והפיננסית ב On Line. הצגת המערכות על ידי PowerPoint לא תתאפשר ומציג שיבחר להציג ב PowerPoint הציון שיקבל בדבר שלמות המערכות ובדבר התרשמות יקבל ערך 0 בשתי הקבוצות המוזכרות. בתום עריכת כל מצגת בדבר כל מערכת ליבה, ימלא כל אחד מהמשתתפים את השאלון המצ"ב כנספח ח' לפרק 1, כאשר תוצאותיו ישוכללו לצורך בחירת ההצעה הזוכה.

למען הסר ספק, על המציע להתארגן באופן עצמאי לביצוע ההדגמה לרבות אמצעי מחשוב, תקשורת והקרנה. המציע אינו רשאי להסתמך על אמצעים אלה של התאגיד או של גורמים אחרים כגון חברות תקשורת נתונים. במידה והמציע יסתמך על תשתיות אלה, מוותר המציע בזאת על כל טענה מצדו בגין איכותן, תקינותן, וכל טענה אחרת שיש בה משום השלכה על ניקוד הצעת המציע בהתאם לאמות המידה שקבע התאגיד. למען הסר ספק מובהר בזאת כי במקרה של כשל בהדגמת המערכות הצוות המקצועי יהיה רשאי לדרג את הצעת המציע בהתאם להדגמתו ואין התאגיד מתחייב לאפשר מועד הצגה נוסף.

עמוד 27 מתוך 86

4. הציון לסעיף מספר 4 יוענק למציעים על סמך חוות הדעת של הצוות המקצועי בדבר החברה המציעה והתאמת הפתרון המוצע על ידי החברה לדרישות מי שיקמה ולתפקודה השוטף. הצוות המקצועי יחוה את דעתו בפרוטוקול מפורט באשר לנושאים הבאים :

4.1 7.5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מי שיקמה מהתאמת הפתרון המוצע למי שיקמה .

4.2 7.5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מי שיקמה מנציגי המציע, וממנהליו שהופיעו בפני הצוות המקצועי.

כל חבר בצוות המקצועי של מי שיקמה ידרג נושאים אלה (4.1 ו 4.2) בציון 1 עד 10. כאשר 1 משמעו גרוע ו 10 משמעו מצוין. הציון שיקבל כל מציע יתבסס על ממוצע הציונים של חברי הצוות המקצועי לנושאים הנ"ל לכל מציע.

פרק 1: נספח ח'

פורמט טופס משוב להדגמת המערכות על ידי מציג

א. פרטים כלליים

- שם החברה המציגה: _____
- שם המדרג _____
- תפקידו: _____
- תאריך: _____

ב. הערכת הצופה לפרק התרשמות כללית מהפתרון ומהצוות המקצועי של המציג

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
ידידותיות	1	ממשק משתמש נוח בתוכנות התפעוליות	
	2	ממשק משתמש מעוצב באפליקציות הסלולריות המוצעות	
	3	תהליכים מובנים בתוכנה - מובילה את המשמש	
	4	ידידותיות של כלי ה BI	
	5	Drill Down – חקירה לעומק לקבלת פרוט	
	6	SSO – Single Sign On לכל כלי הניהול לרבות BI, CRM ו BPM	
	7	ממשק משתמש אחיד במערכות התפעוליות, ב CRM וב BPM	
פונקציונאליות	8	קיום BPM משולבת במערכת התפעולית	
	9	קיום CRM משולבת במערכת התפעולית	
	10	הפקת דוחות בדבר מדי המים שיש להחליפם בחיתוכים שונים (גיול, קוטר וכ"ד)	
	11	הפונקציונאליות של האפליקציות הסלולריות המוצעות	
	12	יכולת הורדת, שילוב וניתוח נתונים ממספר עולמות במערכת התפעולית לכלי ה BI	
	13	חיווי אוטומטי בתוכנה באשר לקבלה אישור או דחייה של תשלומי הוראת קבע (הו"ק) באשראי המבוצעים באמצעות שב"א מייד או זמן קצר לאחר השיגור. (בדיקה שחוזרת הו"ק אוטומטית)	
	14	שילוב מהיר ומלא עם מחולל דוחות – כלי BI המשולב באופן מלא במערכת	
	15	ממשק On Line דו סיטרי אוטומטי למערכת קר"מ	
	16	יכולת יצירת חשבונות מים רטרואקטיבית	
	17	קליטה אוטומטית של נתוני החלפת מוני מים וקריאות מים	
	18	גיול חובות	
	19	שילוב מהיר ומלא עם CRM במערכת	
	20	אירכוב ואיחזור אוטומטי של תלוש המים בכרטיס המשלם של הצרכן	
	21	הלימת ה CRM לאספקת פתרון מלא לאמות המידה לשרות של רשות המים	
	22	לוח בקרה למנהלים כמפורט במסמכי המכרז	

עמוד 29 מתוך 86

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
כללי	23	התרשמות כללית מהתוכנה	
	24	התרשמות ממקצועיות המציגים	
	25	התרשמות ממוכונות המציע לתאגידי המים והביוט בישראל	
	26	התרשמות מהתארגנות המציע להדגמת הפתרון	
	27	התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	
	28	התרשמות מיציבות הפתרון	

(יש לדרג כל שורה)

חוות דעת הצוות המקצועי של מי שיקמה מהתאמת הפתרון המוצע למי שיקמה :

יש לדרג בציון 1 עד 10. כאשר 1 משמעו גרוע ו-10 משמעו מצוין.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

חוות דעת הצוות המקצועי של מי שיקמה ממנהלי המציע שהופיעו בפני הצוות

יש לדרג בציון 1 עד 10. כאשר 1 משמעו גרוע ו-10 משמעו מצוין.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

הערות והתרשמות כללית :

פרק 1: נספח ט'

פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב

המציע יפרט את **תאגידי המים והביוב** אליהם בוצעה הסבת נתונים ממערכת גביה במהלך עשר השנים האחרונות ממועד פרסום מכרז זה.

מס"ד	שם תאגיד המים והביוב	שם איש קשר	טלפון	מועד ההסבה	ממערכת (1)	מחברה (2)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

- (1) – לציין גביה ו/או הנהלת חשבונות,
 (2) – לכתוב שם החברה שממערכותיה בוצעה ההסבה למערכות של המציע
 (3) – ניתן לרשום יותר מ 13 תאגידי מים וביוב על ידי צילום עמוד זה וכתובת הפרטים

פרק 1: נספח י'

תעודת סיום

העבודות: כמוגדר במסמכי המכרז

המציע: _____

תאריך בדיקת העבודות ע"י הצוות המפורט להלן: _____

תאריך התחלת העבודות: _____.

אנחנו מאשרים בזה כי העבודות בוצעו והושלמו לפי הדרישות של כל מסמכי חוזה זה, להוציא החלקים המפורטים בנספחים לתעודה זאת.

המציע מתחייב לבצע ולהשלים במהלך התקופה האמורה את כל החלקים המפורטים בנספחים לתעודה זו.

וכן אישור קיום ביטוחים ;

מנכ"ל התאגיד: _____ חתימה _____ תאריך _____

התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM

לכבוד :
מי שיקמה – תאגיד מים וביוב בע"מ

הנדון: מכרז לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות (גביה ואחרות)
אנו החתומים להלן, מורשי החתימה של _____ (שם קבלן המשנה):

שם מורשה/י החתימה של המציע	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך
1			
2			

אנו מצהירים בזה כי:

כי קראנו, הבנו, ואנו מסכימים לכל האמור, הנדרש והמפורט במכרז וכי אנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים ודרישות המכרז הנוגעים לאספקת השירותים המבוקשים במכרז בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז ונציגי המזמינים, ובמועדים אשר ייקבעו על ידם, והכל בכפוף להוראות המכרז
כי ידוע לי שאם תיבחר הצעת המציע כזוכה במכרז יהא רשאי התאגיד במקרה הצורך להיכנס בנעלי הקבלן הראשי הזוכה, לבדו או באמצעות קבלן ראשי אחר, ולחייב אותי להמשיך בביצוע עבודות ה-CRM בהתאם לתנאי ההסכם.
זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י החתימה של המציע	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך
1			
2			

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____:

1. מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר: _____
2. מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר: _____

המוכר/ת/ים לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה/ים כי עליו/ה/עליהם להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה/יהיו צפוי/ה/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, חתם/ה/ו בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

פרק 2

אפיון ותיחום השירותים, והמערכות הנדרשות במסגרת המכרז

1. רישיון השימוש, שירות, תחזוקה, הדרכה, תמיכת משתמשים וכל פעולה אחרת שעל המשתתף לספק על פי מכרז זה למי שיקמה, הינו ביחס למערכות המידע הממוחשבות הבאות:

a. מערכת הגביה מים וביוב (ליבה)

1. גבית מים וביוב
2. אוכלוסין
3. קופה – לרבות ניהול שליטה ובקרה בדבר המחאות
4. גיול חובות
5. חישוב קנסות ניטור שפכים
6. אכיפת גביה לרבות עיקולי רכבים ועיקולי בנקים.
7. ביצוע תשלומים במענה קולי IVR, ממוחשב, באמצעות האינטרנט. בכפוף להזמנה מהתאגיד כמוגדר בחוזה. המונח תשלומים כולל תשלומים בועים ותשלומים מזדמנים לרבות "מסחר אלקטרוני".
8. חישוב היטלים ואגרות לרבות מחירון היטלים והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו.
9. מודול לחישוב ובקרת קריאות מים (לוגית) על פי כללי אמות המידה של רשות המים או כל גוף מוסמך אחר רלוונטי קיים או שיוכרז בעתיד.
10. ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת הגביה (קופה) לבין מערכת הנהלת החשבונות שמפעיל התאגיד פריוריטי
11. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סיטרי (דו כיווני) בין מערכת רישוי ובניה בין הוועדות לתכנון ובניה חולון, אור יהודה, אזור ובית דגן לבין מערכת הגביה.
12. ממשק קליטת נתונים אוטומטי ממערכות ניהול אוכלוסין לבסיסי הנתונים התפעוליים של התאגיד.
13. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי בזמן אמת למערכת לניהול קריאת מים שמפעיל התאגיד או שיפעיל בעתיד.
14. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכת GIS של התאגיד
15. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line מאובטח לאתר האינטרנט של התאגיד כך שתתאפשרנה פעולות אינטראקטיביות מקוונות לניהול טפסים, ביצוע תשלומים, ברור יתרות וכד'.
16. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכת ניהול התורים של התאגיד
17. תיק תושב או תושב נט או שו"ע המאפשר ביצוע ברורים ותשלומים באמצעות האינטרנט על ידי לקוחות התאגיד לרבות צפייה בתשלומי עבר, חובות, ביצוע תשלומים מלאים או חלקיים, צריכות מים, מצבי מד, פרוט שעוני המים שהתושב מחוייב לפיהם וכד'. מובהר בזאת כי על הספק להציג ולהפעיל יישום זה במועד התקנת המערכת או לכל המאוחר במהלך 3 חודשים ממועד ההודעה בדבר הזכיה במכרז. ספק שיוכרז כזוכה במכרז ולא יספק יישום זה במהלך תקופה של 3 חודשים מיום ההודעה על הזכיה במכרז, יופחת התשלום החודשי שיהיה זכאי לו בהתאם להצעה שנבחרה ב- 20% מגובה התשלום החודשי שישלם התאגיד לספק, עד למועד הפעלת יישום זה באופן מלא. הפעלת היישום תבוצע לכל הפחות בהתאם לכללי אמות המידה של הרגולטור. דפים
18. אפליקציה לקשר עם התושב ולקשר עם עם אנשי תחזוקת שטח מבוססת מערכת הפעלה Apple OS ו Google Android ו Microsoft Windows, שתאפשר לתושבים לצפות בדבר נתונים המתייחסים לתושב, לערוך ברורים, למלא טפסים מקוונים, לשגר פניות ולבצע תשלומים באופן מאובטח וזאת בגרפיקה בהתאם לאפיוני ודרישות התאגיד. על האפליקציה לעבוד מטלפונים חכמים Smart Phone וממחשבי לוח Tablet. על האפליקציה לאפשר תשלום אוטומטי על ידי QR Code. פרוט תהליכי העבודה הנדרשים ליישום באפליקציה מפורטים בפרק 4 למכרז זה.
19. ניהול אוכלוסין לרבות עיבוד ועידכון נתונים תקופתי – מת"מ או שו"ע
20. חישוב, הפקה ומשלוח תלושי מים (חשבוניות / תלושים) לתשלום במייל לרבות הפקת ברקוד על גבי התלוש הכולל לינק לאתר ולאפליקציה התשלום הכל על פי הנחיות התאגיד

עמוד 34 מתוך 86

21. פתרון מבוסס **BPM**, לקליטה, ניהול ובקרה של ארועים רוחביים המשלבים פונקציות שונות בתאגיד לאותו ארוע: גביה, הנדסה, תחזוקה
22. הפקה אוטומטית של כל הדוחות והנתונים הנדרשים על ידי רשות המים וכל רגולטור אחר, בפורמט המדויק הנדרש על ידי רשות המים או כל רגולטור אחר
23. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים הנ"ל.

b. **CRM** – ניהול פניות ציבור - במערכות כך שניתן יהיה לספק מענה אוטומטי מלא לדרישות המאופיינות באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שמפורסמות ומעודכנות מפעם לפעם. כמו כן, כדי שניתן יהיה לפתוח פקודת עבודה במערכת ולשגרה באמצעות המערכות לגורם התפעולי המבצע לרבות משלוח משוב ודיווחים בדבר מידת הביצוע. ולרבות שליחת הודעת SMS מהמערכת באופן אוטומטי בהתאם להגדרת התאגיד, חבילת מסרים התאגיד **רשאי**, בהתאם להחלטתו הבלעדית, לרכוש מספק צד ג' או מהספק שיבחר במכרז. ממשיק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי המערכת ה **CRM** מערכת ניהול התורים הקיימת בתאגיד (כיום Q Flow) או זאת שיפעיל התאגיד בעתיד. איפיון המערכת בהתאם לנספח ה' לפרק זה. וכמו כן על ה **CRM** לספק מענה ותעוד תהליכי עבודה עם ההנדסה לרבות תעוד הטיפול בדמי הקמה. מובהר בזה כי הזוכה המכרז יוכל לפתח את מערכת ה **CRM** לנושאי תפעול תחזוקתי והנדסה לאחר הזכייה במכרז אך לא יאוחר מ 6 חודשים מיום ההודעה בדבר הכייה הזוכה חייב להעמיד לתאגיד את מודול ה **CRM** לניהול תפעול תחזוקתי ותוך 12 חודשים מיום ההודעה בדבר הזכייה יהיה חייב להעמיד לרשות התאגיד את המודול לניהול הנדסי לרבות דמי הקמה. התאגיד ישלם תשלום חודשי לשני מודולים אחרונים אלה רק לאחר הפעלתם בתאגיד לשביעות רצון התאגיד וזאת על פי טבלת הצעת המחיר בפרק 4 למסמכי המכרז.

c. **BPM** – ניהול תהליכים עיסקיים - במערכות כך שניתן יהיה להגדיר תהליכים עיסקיים חוצי ארגון, לפתוח ארועים, להגדיר **Work Flow** לעקב אחרי קידום התהליך בפונקציות השונות המטפלות בו, להגדיר תהליכי עבודה מקבילים או עוקבים, להציף באופן אוטומטי התראות כאשר התהליך אינו מתקדם בהתאם לחוקים שנקבעו מראש, לסגור תהליכים וארועים ולתעד באופן אוטומטי וידני כל שלב ושלב בתהליך.

d. **BI** – איסוף וניתוח נתונים, הפקת דוחות על כל נתון המאוחסן במערכת בכל פורמט נדרש על ידי התאגיד. כלי תוכנה המאפשר דליית נתונים בלתי מוגבלת מכל נתון המאוחסן במערכת בכל חתך מבוקש הן באופן טקסטואלי והן באופן גרפי.

e. תשתיות תקשורת, איחסון, וחיבורי משתמשים:

- i. חיבור משתמשי מילגם באור יהודה
- ii. חיבור 16 משתמשים במוקד מילגם
- iii. חיבורי **VPN** ו **APN** – לא מוגבל
- iv. נפח איחסון מידע בשרתי המציע – לא מוגבל
- v. תשתיות ורישיונות מערכת **CRM** – לא מוגבל
- vi. קו תקשורת נתונים מאובטח **IPVPN** סימטרי 20/20 לפחות בין הספק להנהלת התאגיד
- vii. קו תקשורת נתונים מאובטח **IPVPN** סימטרי 20/20 לפחות בין הספק למוקד פרימיום
- viii. קו תקשורת נתונים מאובטח **NGN** 40/3 לפחות לגיבוי בין הספק לבין הנהלת התאגיד

עמוד 35 מתוך 86

- ix. קוו תקשורת נתונים מאובטח NGN 40/3 לפחות לגיבוי בין הספק לבין מוקד פרימיום
- x. קוו תקשורת נתונים מאובטח IPVPN 50/5 לפחות בין הספק לשלוחת אור יהודה
- xi. קוו תקשורת נתונים מאובטח IPVPN 4/2 לפחות בין הספק לשלוחת אזור
- xii. קוו תקשורת נתונים מאובטח IPVPN 4/2 לפחות בין הספק לשלוחת בית דגן
- xiii. קווי תקשורת נתונים בין הספק להנהלת התאגיד לגיבוי להנהלת התאגיד ולמוקד שרות הלקוחות. השרות כולל מעבר אוטומטי לקוו הגבוי כאשר הקוו הראשי נופל והתראה למנהל האחראי בתאגיד בדבר התקלה.
- xiv. שירות סינון אתרים.
- xv. ניהול, בקרה, שליטה וניטור תשתיות וציוד התקשורת של התאגיד כולל רשת ה-WAN – לרבות בקרה ושליטה על מערך טלפונית IP של מוקד פרימיום.
- xvi. מתן הרשאות מלאות למנהל רשת המיחשוב של התאגיד לצורך ניהול ובקרה על הקווים הנ"ל.

2. המשתתף יכלול במסגרת הצעתו את המרכיבים הבאים של מערכות המידע הממוחשבות **ללא תשלום נוסף** לתמורה המוגדרת בחוזה הנכלל במסמכי המכרז :

- א. הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות, במידה ותוצאות המכרז יחייבו החלפת ספק מערכות, לרבות נתונים היסטוריים ותנועות כספיות והתקנת המערכות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיבים על גבי נתונים שהוסבו מהמערכות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני המערכת הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית במערכת החדשה ללא כל צורך בתפעול המערכת הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בורות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות התאגיד
- ב. הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות בישובים חדשים אם יצורפו לתאגיד בעתיד, לרבות נתונים היסטוריים ותנועות כספיות והתקנת המערכות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיבים על גבי נתונים שהוסבו מהמערכות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני המערכת הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית במערכת ללא כל צורך בתפעול המערכת הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בורות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות הישוב המצורף.
- ג. שירותי גיבוי בחוות השרתים של המציע ובאחריותו המלאה. כך שהפתרון יופעל על גבי חומרה (שרת) של התאגיד אך הספק יגבה בתדירות של לפחות אחת ל-24 שעות את כל בסיסי הנתונים וסיפוריות התוכנה לרבות שרתי איכסון של תמונות ומסמכים סרוקים, משרת התאגיד לשרתי הספק. שרתי התקנה, הגדרה System Admin. ושרתי Data Base Admin יסופקו על ידי הספק ללא תוספת עלות וכחלק בלתי נפרד מהתשלום החודשי בגין השימוש במערכות המוגדרות במכרז זה.
- ד. סריקת מסמכים לכל העמדות
- ה. באחריותו המלאה של הספק לרכוש, להתקין, לשדרג מפעם לפעם ולתחזק את כל התוכנות ובסיסי הנתונים לצורך הפעלתם המלאה והמהירה של פתרונות התוכנה שלו. מבוהר בזאת כי התאגיד יספק

עמוד 36 מתוך 86

חומרה ותקשורת בלבד ולא יעמיד לספק ולא ישלם לספק כל תשלום אחר עבור רכישת תוכנות, השימוש בהן או עבור עידכונים.

ו. הורדת נתונים, לאחר קבלת הרשאות מתאימות, מהמערכות הקיימות, במידה ויוחלט על ספק אחר מזה המספק שרות בעת עריכת המכרז, והסבתן למערכת המשתתף עד לכדי פעילות תקינה, כולל כל הנתונים ההיסטוריים המצויים במערכת הקיימת, קבצי אקסאל, קבצי PDF, תמונות, קבצי אופיס וכל סוג קובץ אחר.

ז. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט מטעמו אשר יהווה איש קשר ומנהל פרוייקט, להלן PM, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו בתקופת הקמת הפרויקט. איש קשר זה יוצמד לתאגיד למשך כל תקופת הקמת הפרויקט עד לקבלת תעודת הסיום כמוגדר במסמכי המכרז, ויהיה האחראי מטעם הספק שיבחר לכל תהליכי העבודה מול התאגיד, לרבות ניהול ההסבות, ההתקנות, ההדרכות, ההטמעה, תיקון התקלות והליווי השוטף של התאגיד. רפרנט זה יהיה נוכח במשרדי התאגיד בתקופת ההתקנה והסבת הנתונים בתדירות יום יומית.

ח. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט, איש מקצוע, מומחה יישום בתחומי הגביה מטעמו אשר יהווה איש קשר להלן PMO, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו במהלך כל תקופת ההתקשרות. ה PMO יגיע למשרדי התאגיד בתדירות של פעמיים בחודש לפחות או יותר וזאת על פי פניית התאגיד לצורך הדרכה, הטמעה, עידכונים, איבחון חסרים, קידום נושאים שהטיפול בהם לא עלה יפה בשגרת הטיפול היומיומית

ט. הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות מי שיקמה

י. הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת

יא. הטמעה וליווי המשתמשים לעבודה מלאה למימוש תפקודי מלא ברכיבי המערכת עד לכדי בקיאות ומיומנות מלאה של המשתמשים ברכיבי התוכנה השונים המוגדרים במכרז זה. רמת בקיאות ומיומנות זאת תוגדר ותקבע על ידי מנהל המערכת כפי שיקבע על ידי מי שיקמה להלן "המנהל".

יב. נוכחות מלאה יום יומית במשרדי התאגיד של מנהל פרוייקט ההסבה וההטמעה מיום ביצוע ההסבה ועד קבלת תעודת הסיום.

יג. נוכחות מלאה רצופה של שני אנשי הדרכה והטמעה בסניף המרכזי, ממועד ביצוע הסבת הנתונים עד מועד קבלת תעודת הסיום. ונוכחות של איש הדרכה אחד בכל אחד מסניפי שירותי הלקוחות (סניפים) ובעירייה.

יד. רישיונות שימוש בתוכנה, בבסיסי הנתונים ובכל הרכיבים הנדרשים לצורך תפעול מלא של המערכת כולל מחוללי דוחות וכלי תפעול ובקרה למערכת, לרבות רישיונות צד ג' ו/או יצרן התוכנה.

טו. שינויים ושיפורים על פי הנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ו/או ממי שיקמה. הכל בהתאם למוגדר בחוזה הנכלל במסמכי מכרז זה.

טז. הסבת מספרי משלם למספר תעודת זהות על פי פניית מי שיקמה.

יז. שרותי Help Desk - מרכז תמיכה מרוחק טלפוני למענה למשתמשי המערכת בכל שעות העבודה

המקובלות במי שיקמה (לרבות בימי ראשון ושלישי עד השעה 19:30 או בכל מועד אחר שהתאגיד יודיע עליו לספק). שרותי ה Help Desk יינתנו ממוקד יעודי לתאגידי מים ו/או מגזר מוניציפאלי על ידי אנשי מקצוע שהינם בעלי ידע וניסיון מקצועי בתמיכה, הדרכה ופתרון תקלות תוכנה, חומרה ותקשורת. למען הסר ספק יובהר בזאת כי פתרון תמיכה המבוסס על פתיחת פניית שרות על ידי שימוש בטפסי מידע מקוונים או באמצעות שליחת הודעה בדואר אלקטרוני אינם מתקבלים על ידי התאגיד כמענה הולם

עמוד 37 מתוך 86

לסעיף זה. על המציע להעמיד לרשות אנשי התאגיד ומנהליו אנשי מקצוע תמיכה והדרכה במוקד תמיכה טלפוני מאויש בכל שעות העבודה של התאגיד. ככל שנוצרת בעיה ו/או תקלה ו/או חוסר ידע בתפעול המערכת ובהפקת נתונים יסייעו אנשי התמיכה של המציע ממרכז התמיכה של המציע לאנשי התאגיד לבצע הנדרש בזמן אמת במועד הפניה הטלפונית. תוכן הפניה תוקלד על ידי אנשי ה Help Desk של המציע. איבחון וטיפול ראשוני של הפניה יעשה במועד ההתקשרות הראשונה על ידי איש Help Desk בעל ידע וניסיון בתחום התוכן של מהות הפניה דהינו מערכות גביה או CRM.

יה. Up Time (זמן פעולה רציף) רציף של המערכות 7X24 – זמינות מלאה לביצוע טרנזקציות ועריכת עיבודים במשך כל ימי השנה בכל השעות היממה. מובהר בזה כי מספר העיבודים ונפחם אינו מוגבל והתאגיד יוכל לבצע כל עיבוד שיחפץ ללא מגבלה וללא תשלום נוסף

יט. שרותי תמיכה והדרכה באתר הלקוח במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל.

כ. תשתיות טכנולוגיות לתפעול ותחזוקת המערכות.

כא. שרותי תמיכה ו Help Desk טלפוני לתשתיות התקשורת כולל שרותי אבחון, תיקון ופתרון תקלות תקשורת מרחביות Wide Area Network להלן "WAN" ומקומיות Local Area Network להלן "LAN".

כב. כל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלת התקינה והמלאה של המערכות לרבות קישוריות לתחנות עבודה מרוחקות באתרים שונים לרבות מחסן התאגיד, מנהלי התאגיד, עובדיו, מרכזי תמיכה ושרות חיצוניים : Call Center , Help Desk , מוקד חיצוני וכד'.

כג. יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל..." על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות ללקוח.

כד. מתן גישה מאובטחת למערכות הלקוח לרבות מערכות מבית היוצר של המשתתף או מבית היוצר של חברות אחרות ללא הגבלה על ידי ערוץ מאובטח (VPN ו APN) על גבי תשתית האינטרנט מכל מקום ובכל זמן ממחשבים ניידים ונייחים.

כה. גישה מאובטחת למערכת מאביוזרי קצה שונים לרבות טלפונים חכמים ומחשבי טאבלט מבוססים מערכות הפעלה שונות לרבות אפל, Google ו Microsoft

כו. הטמעת נהלי עבודה לתפעול המערכות הממוחשבות באופן מייטבי.

כז. חתימה אלקטרונית מאובטחת ומאושרת

כח. שליחת ממסרי SMS, הודעות דאר אלקטרוני, פקסים וכל אמצעי תקשורת אחר מהתוכנה באמצעות כל מפעיל שרותי תקשורת שעליו יחליט התאגיד. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הזוכה במכרז לא יהיה רשאי לחייב את התאגיד לשלוח ממסרים אלה באמצעות גורם כלשהוא והתאגיד יהיה רשאי להתקשר עם כל מפעיל תקשורת לצורך שליחת הממסרים. הפקת הממסרים תהא בהתאם להגדרות התאגיד בחתכים ובתנאים שונים על פי הגדרות מזדמנות ומתוזמנות.

כט. טפסים מקוונים אינטראקטיביים למילוי על ידי הצרכן, חתימה אלקטרונית מאושרת, מאובטחת ומוסמכת על ידי גורם מאשר על פי החוק והתקנות, שיגור הטפסים לתאגיד וקבלת אישור לצרכן בדבר קליטתם והמשך הטיפול בהם. הטפסים יפותחו בטכנולוגיה מתקדמת כדוגמת html 5 ישולבו בהם באופן אוטומטי נתונים ממערכות המידע של התאגיד לאחר הזדהות וסיסמא של הצרכן. הטפסים יהיו רספונסיביים לצפיה ומילוי בכל טכנולוגית קצה : Windows, Android, IOS וישולבו באפליקצה ובאתר האינטרנט של התאגיד.

3. על הפתרון לפעול ב - ERP - Enterprise Resources Planning על גבי Data Base . על המערכות לכלול את כל תתי המערכות הדרושות למי שיקמה במועד פרסום המכרז ו/או תתי מערכות והאפיונים האחרים שיוגדרו על ידי הרגולטור בתקופת החוזה. המשתתף מתחייב בהגשת הצעתו לאפשר, לסייע, להגדיר ולהוסיף שורות קוד מתאימות (Application Programming Interface - API) לקיום ממשקי העברת נתונים On Line מהמערכות המוצעות על ידו למערכות הנדסה, GIS מערכות משרדיות, מוקד עירוני, אפליקציה עירונית, ומערכות אחרות שמי שיקמה תתקין בעתיד, ללא תוספת עלות למחיר שהציע.

4. על המערכות שיספק המשתתף להיות מושתתות על הטכנולוגיות המתקדמות הבאות (ללא תוספת עלות), כמפורט להלן:

- a. מערכת מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
- b. מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי - GUI - Graphical User Interface או ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer
- c. מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI ידידותי למשתמש משולב במערכת SSO המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל כולל אפשרות להגדרת דוחות, עיצוב דוחות, סינון וסיכום נתונים וכל פונקציונאליות אחרת שמאפשר המחולל בכל גרסאותיו.
- d. יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- e. יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- f. יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- g. יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- h. על המערכת לכלול אמצעי ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי לשליטת המשתמש בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.
- i. כלי מובנה במערכת SSO להגדרת, תפעול ובקרה של תהליכים עסקיים - BPM - מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים למי שיקמה כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').
- j. המערכת תפעל כאמור על פי כללי אמות המידה, החוק, ההנחיות וכל הוראה מוסמכת אחרת, ברם המערכת תאפשר למפעיל בעל הרשאות גבוהות (מנהל) להגדיר שינויים בכללי העבודה ולבצע ולממש פעולות אלה - גמישות.
- k. אירכוב ושיחזור מסמכים ושוברים אינטגרלי במערכת ושיכום של כל המסמכים באופן אוטומטי על ידי התוכנה לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office. האירכוב יכלול טפסים יעודיים של התאגיד לרבות לוגו וגרפיקה של התאגיד. האירכוב יכלול יכולת לארכב מסמכים, תמונות וקבצים מסוגים שונים המאוכסנים בתיקיות שונות

עמוד 39 מתוך 86

בעמדות עבודה ובשרתי התאגיד השונים. המערכת תתמוך בכל סוגי המסמכים והקבצים הקיימים לרבות ברקוד, תמונות, תרשימים, מפות, אימיילים, קבצי Microsoft Office, פקסים, הודעות מוקלטות, סמ"ס, וכל סוג קובץ אחר.

l. יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.

m. על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה, ומהות השינוי שבוצע.

n. על המערכת לכלול יכולת להגדרת תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות. ההרשאות ינתנו על פי מדרג הרכי על פי החלטת התאגיד.

o. על המערכת לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.

p. על המערכת לכלול כלי מובנה (SSO) Business Intelligence להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהמערכות התפעוליות.

q. על מסכי המערכת להיות מעוצבים באופן אינטואיטיבי, על מנת להוביל את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.

r. **DashBoard** – לוח בקרה למנהלים תצוגת נתונים גרפית המתעדכנת ב-On Line (ללא צורך ברענון) של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של מי שיקמה כדוגמת: כמות התשלומים בגביה והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'.

s. אפשרות להדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בגביה בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. על התוכנית המדפסה לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.

t. המערכת תכלול אפשרות לגביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי ה-IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב-On Line.

u. בכל מסך במערכת יוצג לוגו מי שיקמה בתוספת שמה, ושמות הרשויות המייסדות.

v. על המערכת המוצעת לעמוד בדרישות PCI Security Standards Council DSS

w. עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השס"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו

x. עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיסים לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך 6 לפברואר 2011

y. קליטת נתונים מקבצי Excel או כל קובץ סטנדרטי אחר למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי

z. קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המיס של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח. הקליטה ישירות למערכת תחת אותו צרכן ספציפי ולא במערכת נוספת/מקבילה.

aa. מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה המפורסמות מפעם לפעם על ידי רשות המיס של מדינת ישראל לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המיס והביוב(אמות מידה והוראות בעניין

עמוד 40 מתוך 86

הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, התשע"א 2011. הצגת נתוני קנסות בהתאם לאמות המידה לשרות, לפי נושאים/התפלגות בחיתוכים שונים עפ"י דרישה.

למען הסר ספק אפיונים כללים אלה הינם דרישות חובה מהמערכת ומחיר המשתתף יכלול שימוש הלקוח בפונקציות אלה ללא תוספת מחיר.

5. על המשתתף לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה למי שיקמה. המשתתף, בכפוף לזכייתו במכרז יהיה אחראי ליישומה ותקינותה של המערכת על כל מרכיביה: תוכנה ותקשורת תוך כדי עמידה ברמת השירות Service Level Agreement להלן "SLA" כפי המפורט במסמכי המכרז למעט תחנות קצה ורשת תקשורת מקומית LAN שיוספקו על ידי מי שיקמה. במקרה של תקלת חומרה לרבות "נפילת שרתים" באחריות הספק שיבחר להתקין מחדש את כל התוכנות והפתרונות, להגדירם ולבצע כל פעולה אחרת נדרשת לצורך הפעלתה התקינה והמלאה של המערכת לרבות ביצוע שחזורים מגיבוי מקומי או מגיבוי מרוחק בשרתי הספק. ולכן זאת בהתאם לכללי ה SLA המוגדר כנספח לחוזה במסמכי המכרז.

6. **הזוכה במכרז יתקין, יפעיל ויתחזק במסגרת הצעתו שרתי תוכנה ובסיסי נתונים בחוות השרתים של הזוכה במכרז או על גבי השרתים (חומרה של מי שיקמה). ובנוסף, יערוך כאמור גיבוי יומי מרוחק באתר חליפי, ומגוון .DRP**

7. באחריות המשתתף לבצע גיבוי נתוני מי שיקמה באתר מרוחק לפחות אחת ליום. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להלן "DRP" בהתאם לתוכניות המקובלות בארגונים פיננסיים בישראל. באחריות המשתתף להחזיר מערכת המידע לתפעול מלא בהתאם ל SLA ולפחות את מי שיקמה במידה ולא עמד בכך בהתאם לתנאי המכרז. על הספק הזוכה להעביר לידי מי שיקמה אחת לרבעון במדיה דיגיטלית עותק מגיבוי כל נתוני המערכת בפורמט העברת נתונים סטנדרטי כדוגמת אקסאל או ASCII לרבות טבלת פרוש מבנה הנתונים, הקבצים, הרשומות והשדות.

8. **מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות לרבות גרסאות הנתונים למעט התוכנה הינם רכוש הבלעדי של מי שיקמה . משתתף במכרז יאפשר למי שיקמה לקבל נתונים אלה ללא דיחוי, מיד עם דרישתה הראשונה . משתתף במכרז לא יהא רשאי לעכב בידי נתונים ומידע בשום מקרה ובשום תנאי.**

9. מובהר בזאת כי על הספק שיבחר לפעול במשותף עם מי שיקמה ליישום חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו. על הספק ליישם במערכתו את הנחיות החוק והתקנות ולפעול במשותף עם מי שיקמה ליישומם המלא.

10. על הספק שיבחר להתקין את מערכתו ולספק את שירותיו למשרדי מי שיקמה השונים לרבות:

א. משרדי שרות הלקוחות רח המלאכה פינת המשביר 1 (מתחם פרימיום סנטר) חולון - 18 עמדות קצה

ב. מוקד שרות הלקוחות חיצוני (מילגם) או כל ספק אחר שיתקשר איתו התאגיד - 16 עמדות קצה

ג. משרדי הנהלת התאגיד – רח' פרופ' שור 40 חולון - 6 עמדות קצה

ד. משרד שרות הלקוחות אור יהודה – 4 עמדות קצה

ה. משרד שרות לקוחות בית דגן – 1 עמדת קצה

ו. משרד שרות לקוחות אזור – 1 עמדת קצה

ז. עיריית חולון – 3 עמדות קצה

ח. משרד עו"ד שווימר – 1 עמדת קצה

ט. משרד עו"ד גדעוני – 1 עמדת קצה

11. מובהר בזאת כי יתכן שמשרדי התאגיד יועברו לכתובת אחרת מהני"ל ועל הזוכה במכרז יהיה לספק את שרותיו ולבצע את ההגדרות המתאימות להעברה זאת ללא תשלום נוסף למוגדר במסמכי מכרז זה.

12. האמצעים, ציוד העזר והתשתיות שמי שיקמה יספק לצורך ביצוע השירותים נושא מכרז זה ותנאי תפעולם הם כדלקמן:

מס"ד	פירוט
1	רשת תקשורת מקומית - LAN.
2	מחשבים אישיים מבוססי מערכת הפעלה Microsoft Windows
3	מדפסות אישיות ומחלקתיות
4	הזנת נתונים תפעוליים על ידי אנשי מי שיקמה
5	תחזוקה שוטפת ותקינות ציוד הקצה
6	קווי תקשורת ממשרדי התאגיד השונים וקווי תקשורת רחב פס לאינטרנט

א. הפתרונות אשר יינתנו על ידי המשתתף על פי מכרז זה אמורים לעבוד על תחנות קצה המסופקות על ידי מי שיקמה כאמור.

ב. במידה ולצורך תפעול הפתרונות של המשתתף יש צורך בציוד קצה נוסף או אחר, על המשתתף לפרט באופן ברור איזה ציוד נוסף או אחר צריכה לרכוש מי שיקמה על מנת להפעיל את הפתרון של המשתתף.

ג. כל ציוד אשר לא צוין באופן מפורש על ידי המשתתף כאמור, ייחשב כציוד אשר יסופק על ידו למי שיקמה ללא כל תוספת מחיר, אם יידרש לצורך תפעול הפתרונות המוצעים.

התשתית הטכנולוגית של התאגיד :

מיפוי עמדות קצה

שם משתמש	מערכת הפעלה	אופיס	מעבד	זכרון RAM	תוכנות צד ג
לריסה	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i7-6700	8GB	AUTOCAD 2017
ארקדי	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i7-3770	8GB	AUTOCAD 2014
דור	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-4150	4GB	IPNP SYSTEM
לירון	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i3-4130	4GB	X
חני	WINDOWS 7	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i3-4130	4GB	IPNP SYSTEM
חיים	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2013 pro plus	Intel® Core™ i3-4130	4GB	IPNP SYSTEM
אמיר	WINDOWS 10	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-4150	4GB	IPNP SYSTEM
יצחק	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-4150	4GB	IPNP SYSTEM\Priority
חגית ב.	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-4150	4GB	X
דורון	WINDOWS 10	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i3-2300	4GB	X
צילה	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® G-620	8GB	X
רנה	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-4150	4GB	X
מרינה	WINDOWS 10 64BIT	OFFICE 2013 STA	Intel® Core™ i7-6700	8GB	AUTOCAD 2016
חדר ישיבות	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i3-4130	4GB	X
אתי	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i3-4130	4GB	X
לאה	WINDOWS 7	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-2400	4GB	Priorit\פורטל אוטומציה
מיכל	WINDOWS 8.1	OFFICE 2013 pro plus	Intel® Core™ i3-4130	4GB	X
ויקה	WINDOWS 7 64BIT	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-4150	4GB	קומפלוט
הלן	WINDOWS 8.1	OFFICE 2016 STA	Intel® Core™ i5-2400	4GB	Priorit\שקלולית\מסב\טיילוג
אופירה	WINDOWS 7	OFFICE 2016 STA	Intel® G-630	4GB	Priority
אודליה	WINDOWS 10 64BIT	OFFICE 2013 pro plus	Intel® Core™ i5-6300U	8GB	Priority
אודליה	WINDOWS 7	OFFICE 2016 STA	INTEL CORE 2 DUO 5700	2GB	Priority
אודליה	WINDOWS 7	OFFICE 2016 STA	INTEL CORE 2 DUO 5700	2GB	קומפלוט
אריק	WINDOWS 10 64BIT	OFFICE 2013 H&B	Intel® Core™ i7-5500U	8GB	Priority

עמוד 43 מתוך 86

X	16GB	Intel® Core™ i7-5500U	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 10 64BIT	גיל
פורטל אוטומציה\jetrol	2GB	Intel® G-630	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	ory3
פורטל אוטומציה\jetrol	2GB	Intel® G-630	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	ory2
פורטל אוטומציה\jetrol	2GB	Intel® G-630	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	ory1
פורטל אוטומציה\jetrol	2GB	Intel® G-630	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	ory
פורטל אוטומציה\jetrol	2GB	Intel® G-630	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	ory4
QFLOW	4GB	Intel® Core™ i3-4130	X	WINDOWS 7 64BIT	QFLOW
פורטל אוטומציה	10GB	Intel® Core™ i7-5500U	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7 64BIT	בני
פורטל אוטומציה	4GB	Intel® Core™ i5-3470	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7 64BIT	דיה
פורטל אוטומציה	4GB	Intel® Core™ i5-3470	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7 64BIT	חן
פורטל אוטומציה	2GB	INTEL CORE 2 DUO 5700	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	חגית ס.
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	רפי
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	טלי
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	kupa
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	gvia1
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	אורית
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	GVIA3
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	GVIA2
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	GVIA4
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	holon5
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	holon2
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	Holon3
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	Holon4
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	HOLON1
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	holon6
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	ג'ני
פורטל אוטומציה\jetrol	4GB	Intel® Core™ i3-4130	X	WINDOWS 7 64BIT	shomer

עמוד 44 מתוך 86

פורטל אוטומציה\jetrol	2GB	INTEL CORE 2 DUO 5700	OFFICE 2016 STA	WINDOWS 7	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	3GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 2120	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
X	2GB	INTEL CORE 2 DUO 5400	OFFICE 2013 pro plus	WINDOWS 7 64BIT	hamal
QFLOW	4GB	Intel® Core™ i3-4130	X	WINDOWS 7 64BIT	QFLOW
פורטל אוטומציה\CRM\jetrol	4GB	INTEL CORE 2 DUO 5300	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7 64BIT	BD
פורטל אוטומציה\CRM\jetrol	2GB	INTEL CORE 2 DUO 5700	OFFICE 2013 H&B	WINDOWS 7	AZUR

מיפוי שרתים פיזיים

ס' פ'	תפקיד	מערכת הפעלה	CPU	RAM	דגם/יצרן	אחסון כולל
1	ESXI HOST	VMware ESXi 5.5.0	2XIntel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v3 @ 2.40GHz	128GB	DELL PowerEdge R630	8GB SD
2	ESXI HOST	VMware ESXi 5.5.0	2XIntel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v3 @ 2.40GHz	128GB	DELL PowerEdge R630	8GB SD
3	ESXI HOST	VMware ESXi 5.5.0	2XIntel(R) Xeon(R) CPU E5603 @ 2.40GHz	64GB	DELL PowerEdge R610	600G B
4	ESXI HOST	VMware ESXi 5.5.0	2XIntel(R) Xeon(R) CPU E5603 @ 2.40GHz	64GB	DELL PowerEdge R610	600G B

מיפוי שרתים וירטואליים

ספ'	שם השרת	סוג	תפקיד	ערכת הפעלה	PU
1	SHIKMADC01	VM	DC\DHCP\A\DNS	Windows Server 2012 R2	18-VCPU
2	BACKUPSRV	VM	BACKUP	Windows Server 2012 R2	8-VCPU
2	EXCH	VM	MAIL SERVER	Windows Server 2008 R2	32-VCPU
4	AVAYASRV	VM	VOICE	Windows Server 2008 SP1	1-VCPU
5	BBXSRV	VM	BBX-NOC	Windows Server 2012 R2	18-VCPU
6	CALLSRV01	VM	Call Center microsoft dynamics	Windows Server 2008 SP1	8-VCPU
7	CRM01	VM	crm	Windows Server 2008 R2	8-VCPU
8	SHKIKMA-VC	VM	V-CENER VMware	SUSE Linux 64 ent	2-VCPU
9	FS01	VM	File Server	Windows Server 2012 R2	18-VCPU
10	QflowSRV	VM	Qflow	Windows Server 2008 R2	1-VCPU
11	SQLSRV01	VM	DB server	Windows Server 2008 R2	18-VCPU
12	TESTSQLSRV01	VM	DB test	Windows Server 2008 R2	8-VCPU
13	PRIMUMSRV	VM	DC2\DNS2\VEEAM PROXY	Windows Server 2012 R2	8-VCPU

מיפוי ציוד תקשורת באתרי התאגיד – מצב קיים

<u>פרופסור שור</u>		
ספ'	סוג ציוד	ייעוד
<u>1</u>	<u>sophos SG210</u>	<u>firewall\main router mail relay</u>
<u>2</u>	<u>Cisco Router 1800</u>	<u>קישור לאוטומציה</u>
<u>3</u>	<u>Cisco Router 800</u>	<u>קו גיבוי גבלים</u>
<u>פרימיום</u>		
<u>1</u>	<u>Cisco Router 1800</u>	<u>קישור לאוטומציה</u>
<u>אור יהודה</u>		
<u>1</u>	<u>Cisco Router 1800</u>	<u>קישור לאוטומציה</u>
<u>אזור</u>		
<u>1</u>	<u>Cisco Router 1800</u>	<u>קישור לאוטומציה</u>
<u>בית דגן</u>		
<u>1</u>	<u>Cisco Router 1800</u>	<u>קישור לאוטומציה</u>

פרק 2: נספח א'

נוהל הסבת נתונים

במקרה של צורך בהסבת נתונים ממערכות של חברה / חברות אחרות למערכות של הזוכה במכרז מתחייב המציע לפעול בהתאם לנוהל זה:

א. הגדרות:

- **נתונים:** כל הנתונים שנשמרו ועובדו במערכות ספקי המערכות הפועלות בתאגיד לרבות: נתונים היסטוריים, מסמכים סרוקים, הערות, מונים, הסדרים, כתובות למשלוח, נתוני כרטיסי אשראי, נתוני ביצוע תשלומים, נתוני אב, קריאות מים, נתוני נכסים, נתוני משלמים, חישובי הצמדה וריבית, חיובים, זיכויים וכל נתון אחר הנשמר / מעובד / מחושב במערכות שהפעיל התאגיד לפני המכרז.
- **הסבת נתונים:** הורדת הנתונים מהמערכות הקיימות הפועלות בתאגיד והעברתם למערכות הספק הזוכה במכרז באופן תקין ומלא כך שהתאגיד יוכל להפעיל את כל המערכות והשרותים באופן זהה למערכות והשרותים הקודמים.
- **מערכות קיימות:** מערכות המידע הממוחשבות אותן מפעיל התאגיד עד לעריכת המכרז
- **מערכות חדשות:** מערכות המידע הממוחשבות אותן מפעיל הספק שנבחר במכרז

ב. שלבי עבודה (לוח זמנים בהתאם למוגדר במסמכי המכרז):

a. הסבת טסט

1. לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות באופן עצמאי ללא סיוע של התאגיד באשר לכל הנתונים האפשריים להורדה.
2. להודיע באופן מיידי לתאגיד בדבר אותם נתונים שאין ביכולתו להוריד ולסייע לתאגיד לקבל נתונים אלה מהחברה המפעילה את המערכות.
3. לבצע בקרת תשתיות טכנולוגיות בתאגיד לרבות: חומרה, תוכנה ותקשורת להתאמתן למערכות המציע ולהודיע לתאגיד באופן מיידי על כל צורך בשינוי / שדרוג.
4. להטמיע את כל הנתונים לרבות נתונים הסטוריים במערכות החדשות
5. לבצע בקרה בדבר שלמות הנתונים והתאמתם המלאה לנתונים כפי שנשמרו במערכות הקיימות.
6. לאשר לתאגיד בכתב כי כל הנתונים הוסבו בהצלחה מלאה.
7. לסייע לתאגיד לבדוק ולאשר כי אכן הנתונים הוסבו בשלמותם וכי יש זהות מלאה בין הנתונים במערכת הקודמת לבין המערכת החדשה לרבות מאזנים כספיים שנתיים לכל השנים במערכת הקיימת מול מאזנים שנתיים במערכת החדשה ולרבות השוואה יחידנית אקראית של יתרות משלמים, חיובים וזיכויים, מונים, הערות, הסדרים, קריאות מים, חישובי תשלומי מים וביוב וכל נתון אחר.
8. מובהר בזאת כי **לא תקלטנה** קריאות מים של התאגיד למערכת החדשה בטרם הושלמו כל שלבי עבודה המוגדרים בסעיף A למסמך זה.

b. הסבת אמת

1. להעביר את כל הנתונים מהסבת הטסט להסבת האמת.
2. לקלוט נתוני קריאות מים
3. לבצע הדרכות, התקנות, הטמעות לעובדי התאגיד ומנהליו
4. לבצע ליווי צמוד ורצוף לעובדי התאגיד ומנהליו בישום המערכת עד לקבלת תעודת סיום כמוגדר במסמכי מכרז זה. זאת לרבות תהליכי עבודה, BPM, משימות, BI, CRM, אכיפה, דוחות, התאמות וכל נושא רלוונטי אחר.
5. לבצע את כל התאומים וההגדרות המתאימות לעבודה שוטפת מול גורמי חוץ כגון: בנקים, מס"ב, מוקדים חיצוניים, אתר תשלומים באינטרנט, IVR, חברות סליקה, דאר, וכל גורם רלוונטי אחר
6. ללוות באופן צמוד לפחות שני סבבים של הפקת תלושי תשלום ללקוחות התאגיד

עמוד 47 מתוך 86

7. נוכחות קבועה יום יומית של מנהל הפרויקט במשרדי התאגיד ממועד תחילת תהליך הסבת האמת ועד מועד קבלת תעודת הסיום.
8. השתתפות קבועה של מנהל בכיר מטעם הזוכה במכרז ביחד עם מנהל פרויקט ההסבה בפגישה חודשית קבועה – מעקב סטטוס הסבה – בהשתתפות מנהלי התאגיד והמפקח.
9. הזוכה במכרז מתחייב בזה כי במקרה בו נכשלה הסבת הנתונים יחזיר את כל הנתונים לתאגיד ויפצה אותו בגין הנזק שנגרם לתאגיד בשל כישלון ההסבה.

רשימת חוברות

פרק 2: נספח ב'

אבטחת מידע

המציע מתחייב בזה לפעול בהתאם לנוהלי עבודה שגיבשה מי שקמה לתחום אבטחת המידע והסייבר מתאריך 09/02/2017 או כל נוהל עליו יחליט התאגיד בעתיד. מפאת אבטחת מידע הנוהל אינו מצורף למסמכי המכרז אך מציעי המכרז יוכלו לעיין בו על ידי פניה במייל לגב' אודליה אמיניה מנהלת משאבי אנוש התקשרויות ולוגיסטיקה במי שקמה - odelya@mei-shikma.co.il.

המציע מתחייב בזה לנקוט, להפעל ולממש אמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים:

א. חסיון המידע לרבות:

- מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי העירייה
- הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה בהתאם:
 - 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.
- שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- הצפנת נתונים בתקשורת
- FireWall חומת אש אירגונית כולל תעבורה נתונים מוצפנת SSL. בקרת דיווחים וניטורים ממערכת זאת על ידי גורם מוסמך
- FireWall על כל מחשב נייד או או ניח Personal Firewall (באחריות התאגיד)

ב. זמינות המידע

- נוהלי גיבויים ושיחזורים
- מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP
- הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Hypertext - Https Transfer Protocol Secure
- Virtual Private Network - VPN
- תוכנית רציפות עיסקת/שרותית BCP – Business Continuity Plan

ג. שלמות ואמינות המידע

- עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון PCI - Security Standards Council
- מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך
- אבטחת כל שכבות המידע לרבות: LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע,

ד. מנגנוני בקרת כניסה למשרדי המציע לרבות אבטחה פיזית, מיגון כניסה לחדר שרתים ותקשורת ע"י דלת רב בריח עם נעילת פינים וכן עינית וקפיץ מחזיר. פתחים – חלונות בגובה של מתחת ל-7 מטר מסורגים בסורגים בעובי 8 מ"מ לפחות ובמרחק מקסימלי של 15 ס"מ בין סורג לסורג. כמו כן, קיום מערכת אזעקה העומדת בתקן חטיבת הבטחון של משטרת ישראל המופעלת אוטומטית בעת דשהמתחם איננו מאויש. במתחם תוקם מערכת גילוי אש/ גילוי לחות/ גילוי לחות, גילוי מים שיופעל באופן רציף

ה. הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / סוסים טריוויניים / כופרות

ו. הגנה בפני לוחמת סייבר

ז. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון:

עמוד 49 מתוך 86

1. Access Control Systems
2. Telecommunication and network security
3. Security Management Practice
4. Applications and Systems Development
5. Cryptography
6. Security Architecture and Models
7. Operational Security
8. BCP & DRP
9. Law Investigation and Ethics
10. Physical Security

דרישות נוספות לאבטחת מידע (כמוגדר בנוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשוב עבור ספקי מים):

- i. הפרדת אזורים בין תחנות הקצה לשרתים
- ii. הפרדת אזורים בין השרתים לבין מערכות הגיבוי וההתאוששות מאסון
- iii. הפרדה פיזית ברכיבי התקשורת בין מערכות המחשוב העסקיות לבין התהליכיות לרבות מתגים נפרדים לכל רשת
- iv. מערכת אנטי וירוס
- v. שרת פרוקסי
- vi. Mail Relay
- vii. נוהל תהליך לבדיקת והכנסת מידע המתקבל מגורמי חוץ לרבות מערכת הלבנה
- viii. מערכת לניטור ובקרת הכנסת התקנים חיצוניים
- ix. שרת בסיס הנתונים ממוקם בסגמנט נפרד, ייעודי, מוגן בתקשורת אך ורק עם שרת האפליקציה
- x. מתגי תקשורת מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים
- xi. מערכת לניהול משתמשים והרשאות
- xii. התחברות ספקים חיצוניים לרשת התקשורת הארגונית תתבצע אך ורק בפרוטוקול מאובטח
- xiii. במקרה של הכרח בשימוש בתווך אלחוטי ייושם מנגנון הצפנת תעבורה מבוסס אלגוריתם מסחרי בעל מפתח הצפנה AES256
- xiv. שימוש בתשתית סלולר יבוצע תחת APN ייעודי עם הגדרה לשיחות יוצאות בלבד
- xv. תחנות קצה ושרתים מוקשחים: USB סגור באמצעות תוכנה
- xvi. ביצוע גיבויים סדירים בתדירות יומית, שבועית וחודשית. הגיבוי מתבצע הן לנתונים והן לתצורת המערכות. הגיבויים נשמרים באתר מרוחק פיזית.
- xvii. קיום עמדת הלבנה לצורך בדיקת מדיות נתיקות בטרם שימוש במערכת

נספח ג' לפרק 2

הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

הואיל: ואני החתומה מטה (להלן: "החברה") מספקת למי שיקמה – תאגיד – מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד") שירותים, המתבססים על מידע של התאגיד ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:

והואיל: וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של התאגיד ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי התאגיד, כדלקמן:

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהתאגיד, בין מידע מהתאגיד או מידע מצד ג' (כגון משרד הפנים).
2. בחברה מונה ממונה על אבטחת המידע שמו _____ שהינו שכיר אצל המציע. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן מונה בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
3. קבצי המידע של התאגיד לא יוחזקו ברשת תקשורת שאינה מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות. חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של התאגיד.
4. תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
5. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של התאגיד, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים. המערכת תחייב את המשתמש להחליף סיסמא ולא תאפשר לו המשך עבודה אלא אם יחליף סיסמא.
6. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
7. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
8. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
9. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
10. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
11. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של התאגיד. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
12. יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של התאגיד כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בתאגיד וממונה על אבטחת מאגרי המידע בתאגיד.
13. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
14. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
 - לא יישמרו קבצים של התאגיד על הדיסק הקשיח של התחנה.
 - בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.

- הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
 - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא אם כן יאושר על ידי מורשי החתמיה של התאגיד בכתב ומראש.
15. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
 16. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
 17. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
 18. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
 19. החברה מצהירה בזה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות **חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981**, תיקוניו ותקנותיו, על פי נספח ב' לפרק 2 למכרז זה, על פי נוהלי אבטחת המידע של מי שקמה, על פי נהלי רשות המים או כל רגולטור אחר הקיים או שיהיה קים בעתיד.
 20. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
 21. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
 22. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי התאגיד ניאותה למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע מגורמים חיצוניים.
 23. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
 24. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

_____ תאריך	_____ שם החברה
אישור	
אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ התייצבו בפניי ה"ה _____ ת.ז. _____	
ו _____ ת.ז. _____ שהינם מורשי החתימה של חברת _____ בע"מ	
ולאחר שהסברתי להם את מהות ההתחייבות חתמו בפניי על מסמך זה.	
עו"ד, _____	
מ.ר. _____	

פרק 2: נספח ד'

הצהרת CISO

אני _____ (שם פרטי) _____ (שם משפחה) _____ (מת"ז) החתום מטה. בעל
 הכשרה והסמכה של Chief Information Security Officer (CISO) הוסמכתי על ידי _____
 (לציין שם מוסד ההכשרה) ומצורפת בזה תעודת ההסמכה שלי וקורות החיים שלי. אני מצהיר בזאת כי
 בדקתי בחנתי וניסיתי את מערכות המציע _____ ואת הפתרונות המוצעים על ידו ומצאתי את הפתרונות
 והמערכות והמנגנונים המוצעים עונים במלואם על הגדרות אבטחת מידע, מניעת ניזקי לוחמת סייבר ועונים
 על כל כללי אבטחת המידע המאופיינים בנוהל " עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשוב עבור ספקי
 מים" שהנפיקה הרשות הממשלתית למים וביוב.

 תאריך

 שם ה CISO

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ התייצב בפניי ה"ה _____
 ת.ז. _____ ולאחר שהסברתי לו/ה את מהות ההתחייבות חתמו בפניי על מסמך זה.
 _____, עו"ד
 מ.ר. _____

דוגמא לחשבון תקופתי שמנפיק התאגיד לצרכניו – בעמוד הבא

רשימת חובות

חשבון תקופתי - מים וביוב טלפון: 1800-300-252

דוח איכות המים לחודשים ינואר - מרץ 2017

ע"פ חוק פקודת העיריות מס' 75 הרינו מתכבדים להמציא לצרכני המים דיווח על טיב המים. הדגימות מתבצעות מנקודות דיגום שונות ברשת אספקת המים ונבדקות במעבדות משרד הבריאות. במקרים של קבלת "תוצאה חריגה" מתבצעת בדיקה חוזרת ושטיפת קו תוך 24 שעות.

- במידה והתוצאה תקינה, התוצאה החריגה אינה מתבטלת ועדין מתבטאת בעמדה של אחוז החריגה.
- במידה והתוצאה שוב אינה תקינה ננקטים אמצעים למניעת אספקת מים לצרכנים עד לקבלת תוצאות תקינות.

לדו"ח המלא יש להיכנס לאתר האינטרנט של התאגיד
www.mei-shikma.co.il



תאגיד המים ו
מי שקמה בע"מ
ח.ב. 514035336
קוד מוטב:

סלולר בדיקות כקטריולוגיות שבוע	התפלגות התוצאות		אחוז החריגה שאשור
	תקופת	חריגה	
חולון	191	0	0.0%
אזור	30	0	0.0%
אור יהודה			
בית דגן			

לחשבונית מס זו אין תוקף חוקי ללא חותמת המעידה על פרעונה המלא ו/או אישור מטעם התאגיד על אופן תשלומה.

מקור

5344796

חשבונית מס מספר

96045000 מס זיהוי מים 12/06/2017 תאריך הדפסה 04-05/2017 תקופת חשבון

1. פרטי המשלם הנכס

4 נפשו	4 מהות	5845532	הרשקוביץ דב	52091907
מס נפשו	מס נפשו	מיקוד	שם וכתובת המשלם	מספר משלם
3	קוטג' אזור א	113	מוטה גור 36 חולון	9604500000
סוג מונה	תאור הנכס	ס. הנכס	גודל	חלקה
				גוש
				כתובת הנכס
				מספר הנכס

2. פרטי קריאות

מספר מונה	קריאה קודמת	קריאה נוכחית	תאריך קריאה קודמת	תאריך קריאה נוכחית	קוד קריאה	סוג קריאה	תאור הערכת צריכה
1028322	2434	2486	31/03/17	28/05/17		קוד הערכה	
מונה משויך/דירתי							
מונה ראשי							
מונה מים חמים							

3. נתוני החלפת מד

מספר מונה שפורק	קריאה קודמת לפירוק	קריאה נוכחית לפירוק	סה"כ צריכה / הערכה
מונה משויך/דירתי			
מונה ראשי			

4. נתוני צריכת המים

צריכה פרטית	צריכה משותפת	צריכה כוללת	מס ימי צריכה
52.00		52	58

5. פרוט חיובי מים

כמות	מחיר	סה"כ	מחיר	כמות	סה"כ
27.06	7.659	207.25			
24.94	12.327	307.44			
ביוב					
תעריף 1					
תעריף 2					

6. סכום לתשלום

הסכום	סוג שירות	תאור השירות	סימנו	תאור הפעולה
439.91	704	מים	4	4-5/17
74.79			555	מע"מ

תשלום שיבוצע לאחר יום הערך האחרון לתשלום יחויב בריבית פיגורים. לתשלום ליבן! תשלומים בהמחאות בבנקים/בנק הדואר ובקופות חברה מי שיקמה יתקב לפקודת מי שיקמה בע"מ בלבד.

18/07/17

32410866003964187

מ"מ

514.70

לתשלום עד

מספר מסלקה

1. בכל פניה אלינו נא לציין את מספר המשלם/נכס/צילום עדכני של מד המים.
2. ראה הסבר מעבר לדף.

<http://www.mei-shikma.co.il/>

חשבונו בבנק יחויב בשני תשלומים

פרק 3

החוזה

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב י ן:

מי שיקמה

ח.פ. _____

(להלן – "מי שיקמה")

-מצד אחד-

לבין:

ח.פ. _____

מרחוב _____, עיר _____

טל: _____; פקס: _____

ע"י מורשי חתימה מטעמה:

1. שם: _____ ת.ז. _____

2. שם: _____ ת.ז. _____

(להלן: "הספק")

(להלן – "הספק")

-מצד שני-

והואיל: ומי שיקמה פרסמה מכרז מס' 2/2018 למערכת מידע גביה ואחרות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים במי שיקמה.

והואיל: ומי שיקמה מעוניינת בתוכנה לצורך הליכי חיובים וגבייה של תשלומים לשירותים של אספקת מים וביוב מהתושבים ולצורך הניהול הפיננסי לוגיסטי של מי שיקמה, כפי שיורה המנהל מטעם מי שיקמה ובהתאם לתנאים המצוינים והמפורטים במסמכי המכרז והנספחים;

והואיל: והספק מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית ליתן את השירותים, כמפורט בהסכם זה על נספחיו, ולספק את האנשים בעלי המיומנויות, הכישורים והניסיון הנדרשים למתן השירותים הכול בהתאם למפורט בהסכם זה וכפי שיורה המנהל מטעם מי שיקמה ובהתאם לתנאים המצוינים והמפורטים במסמכי המכרז והנספחים;

והואיל: והספק הגיש הצעה, השתתף במכרז וזכה במכרז;

והואיל: והספק הינו הבעלים של זכויות הקניין ו/או ההפצה ו/או השיווק הבלעדיים של התוכנה;

והואיל: והספק מצהיר כי ידוע לו שמי שיקמה הינו תאגיד מים לפי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, וכי הוא מוכן לבצע את השירותים וכי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לבצע בפועל לשביעות רצונה של מי שיקמה בהתאם להסכם זה;

והואיל: ומי שיקמה מעוניינת להתקשר עם הספק לצורך ביצוע השירותים על יסוד ההצעה שהגיש למכרז;

לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

הגדרות ומשמעותן

2. למונחים המופיעים בצד ימין של הטבלה שלהלן תהיה בהסכם זה המשמעות המיוחסת להם בצידה השמאלי של הטבלה, אלא אם כן מחייב הדבר והקשר הדברים משמעות אחרת. –

עמוד 56 מתוך 86

תאגיד המים מי שיקמה ו/או מי מטעמו שמונה על ידו לצרכי הסכם זה, כולו או חלקו.

מי שיקמה

המנכ"ל ו/או מנהל במי שיקמה או מי שימונה על ידו, האחראי מטעמו על ביצוע השירותים, מתן הוראות ופיקוח שוטף על מתן השירותים על ידי הספק, ומשמש כאיש קשר בין מי שיקמה לספק.

המנהל

מכרז מס' 2/2018 שפורסם על ידי מי שיקמה, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו בפרק 1 למסמכי המכרז.

המכרז

גורם המוסמך להפעיל / להסדיר רגולציה באמצעות חוקים, תקנות, צווים והנחיות למיניהם במדינת ישראל על ידי הרשויות המוסמכות במישור החקיקתי על ידי הרשות המחוקקת, במישור הביצועי על ידי הרשות המבצעת קרי משרדי הממשלה ורשויות שונות הפועלות מכח סמכות שהוענקה להם על ידי הרשות המחוקקת או המבצעת.

רגולטור

לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, שליחיו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת אישור מי שיקמה), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.

הספק

שימוש במערכות, התקנתן, הגדרת הפרמטרים הדרושים להפעלתן, יישום, הסבת נתונים, ביצוע הדרכות והטמעות, מתן תמיכה, מתן שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, וכל הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות, במהלך כל תקופת ההסכם.

השירותים

מערכות לתפעול ממוחשב של פעילויות מי שיקמה, כמפורט במסמכי המכרז, על כל מרכיביהן שרתים ותוכנה, לרבות תוכנות תשתית, וכל שינוי או התאמה בהם, בהתאם לקבוע בהסכם זה.

המערכות

מחשבים וכל הציוד ההיקפי הנלווה למחשבים, לרבות כוננים, מדפסות, מקלדות, עכברים, ציוד חומרה, תקשורת וכל הנדרש להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז

המחשבים

מערכות חומרה, תקשורת או תוכנות תשתית שאינן מיוצרות על ידי הספק, ואשר קיומן ותחזוקתן השוטפת הכרחיים ומהווים בסיס להתקנתן ולפעילותן התקינה של המערכות, כמפורט במסמכי המכרז.

מערכות תשתית

תוכנות אשר אינן מיוצרות על ידי הספק, והכרחיות להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז ומסמכי הספק.

תוכנות תשתית

הסכם זה על נספחיו, וכל מסמכי המכרז כפי שפורסמו ונמסרו על ידי מי שיקמה.

ההסכם

התחייבויות הצדדים

3. מי שיקמה מוסר בזאת לידי הספק, והספק מקבל על עצמו, מתן רישיונות שימוש, תחזוקה, הדרכה, הטמעה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות של מערכות המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים במי שיקמה, וזאת בהתאם ובכפוף לתנאי הסכם זה.

הצהרות והתחייבויות הספק

4. הספק מצהיר, כי קרא את ההסכם, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות המפורטים בו, וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצעם, **לרבות ביצוע הסבות הנתונים לרבות כל הנתונים ההיסטוריים, במידה וידרש לכך, עמידה בלוח הזמנים הנדרש להקמת המערכת ולתפעולה השוטף כמפורט בסעיף 5 לפרק 1 למסמכי המכרז** במקצועיות ולשביעות רצונו המלא של מי שיקמה, הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ - PCN874 - הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים, וכי כל המצגים שנתן למי שיקמה במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים וכי ביכולתו ובאפשרותו לצרף ולבצע הסבות נתונים של כל רשות מקומית שמי שיקמה יחליט לצרף. כמו כן מצהיר הספק כי לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר למערכות הספק (במידה ומי קרית שיקמה יחליט על מעבר כזה) וכי המערכות המסופקות על ידו מספקות לפחות את כל היכולות של המערכות המקבילות בהן עבד מי שיקמה. הספק מצהיר בזה כי המערכות מספקות מענה אוטומטי מלא לדרישות הרגולציה לרבות מענה אוטומטי מלא לאיפיוני אמות המידה לשרות של רשות המים וכל רגולציה או הנחיה מחייבת אחרת מכל סוג שהוא הקיימת במועד פירסום המכרז או שתפורסם במועד כל שהוא במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות פסק דין של בית משפט. **הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.**

5. הספק מצהיר ומתחייב, כי יש לו את הידע המקצועי, היכולת, המשאבים, הכישורים, המיומנות, הציוד, והעובדים המקצועיים, וכל הנדרש על מנת לספק פתרון מלא למי קרית שיקמה ואת כל השירותים לשביעות רצונה של מי שיקמה, ובהתאם להסכם.

6. הספק מתחייב, כי ברשותו כל הרישיונות, ההיתרים, האישורים וההרשאות הנדרשים לשם מתן השירותים על פי ההסכם.

7. הספק מתחייב כי כל פעולה הקשורה במתן השירותים על פי מסמכי ההסכם ואשר ביצועה מחייב קבלת רישיון ו/או היתר ו/או מילוי תנאי אחר על פי כל דין תבוצע רק לאחר קבלת אותו רישיון ו/או היתר ו/או מילוי אותו תנאי. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

8. הספק מצהיר, כי הוא מודע לצרכיו הכלליים והמיוחדים של מי שיקמה, וכי המערכות תואמות צרכים אלו, ומסוגלות ליתן להם מענה טכנולוגי מעולה עוד מצהיר הספק כי ידוע לו כי מתן השירותים ופעולתן הרציפה והתקינה של המערכות, חיוני ביותר לתפקודה השוטף של מי שיקמה.

9. הספק מצהיר ומאשר, כי המערכות הינן פתוחות ו/או הוא בעל זכויות היוצרים בהן ו/או הוא בעל ההרשאה ו/או הזכויות לשיווק, פיתוח, ותחזוקת המערכות, וכי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ו/או אחרת המונעת מהספק לקיים הוראות הסכם זה. עוד מצהיר הספק, כי אין בהתקשרות על פי הסכם זה משום פגיעה בכל זכות יוצרים ו/או סודות מסחר ו/או זכויות קנין רוחני ו/או זכויות פטנט ו/או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהוא.

הצהרות והתחייבויות מי שיקמה

10. מי שיקמה מתחייב לשתף פעולה עם הספק ולסייע כמיטב יכולתו בכל ענין הקשור עם ביצוע השירותים על פי הקבוע בהסכם.
11. מי שיקמה מתחייב, כי השימוש במערכות יעשה אך ורק על ידי עובדי מי שיקמה ו/או מי שהוסמך על ידם, עובדי חברות הגביה שיופעלו במסגרת מי שיקמה.
12. למען הסר ספק יודגש, כי מי שיקמה יהיה רשאי לרכוש מצדדים שלישיים מערכות נוספות למתן שירותים אשר אינן כלולות בהסכם, אולם הטמעתן תעשה בתאום מראש עם הספק, במידה ויש בהתקנתן נגיעה ו/או השפעה על מערכות הספק.
13. הספק מתחייב לפעול, לסייע ולערוך ההתאמות והשינויים הדרושים ללא תשלום נוסף של מי שיקמה במערכות בכדי לאפשר ממשקי העברת נתונים ב On Line דו סטריים בין המערכות שיספק לבין המערכות שמי שיקמה משתמשת בהן ו/או שתרכוש מי שיקמה מצדדים שלישיים כמפורט בסעיף זה.

הקמת המערכות

14. הספק מתחייב לספק למי שיקמה את המערכות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, לבצע הסבת הנתונים הדרושה מהמערכת הקיימת ומרשויות נוספות שיצטרפו למי שיקמה בעתיד, לבצע הדרגות לעובדי מי שיקמה, לספק תמיכה והטמעה באתר הלקוחה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג המערכות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.
15. הספק מתחייב לבצע הסבות והתקנות לרבות הסבות נתונים הסטורים ותנועות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי מי שיקמה, לרבות ביצוע אפיון של המערכת (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכת), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות.
16. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבת נתונים לרבות נתונים הסטורים ותנועות למערכות במידה ונדרשת הסבה כזאת. הספק מתחייב בזאת לפעול לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות גביה, מים, וכל שאר המערכות, כולל נתונים היסטוריים מבלי להזדקק לסיוע חיצוני. למען הסר ספק, הספק הינו האחראי הבלעדי לכל תהליך הסבת הנתונים בשלמותם, כולל נתונים היסטוריים, למערכותיו. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבות נתונים לרשויות נוספות אם תחליט לצרפן מי שיקמה ללא תשלום בעבור ביצוע ההסבה למעט תוספת התמורה החודשית שרשאי הספק לקבל בגין הגדלת הכמות כמוגדר במסמכי המכרז.

עמוד 59 מתוך 86

17. לוח זמנים לאספקת המערכות, הסבת הנתונים, ההדרכה וההטמעה, יקבע על פי תוכניות העבודה אשר צורפו על ידי הספק להצעתו ולאחר תיקון ואישורן על ידי מי שיקמה. למרות האמור בסעיף זה הספק מתחייב לסיים ההסבות, ההתקנות, ההדרכות וההטמעות תוך 60 ימים קלדריים ממועד חתימת הסכם זה. במקרה בו החברה לאוטומציה תשתתף במכרז ויחלט בסופו של ההליך להכריז על הצעתה כהצעה הזוכה, הרי נוכח העובדה שחברה זו מספקת כיום הזה את השירותים נשוא המכרז מכוח חוזה התקשרות בין התאגיד לבינה, הרי בתקופת הביניים, דהיינו: בתקופה שמיום מסירת ההודעה על זכייתה במכרז לא יחולו עליה כלל ההוראות הנוגעות להתקנת והטמעת המערכות, אלא ככל שהדברים נוגעים להתאמות והשלמות הנדרשות והמחוייבות מתוקף כלל מסמכי המכרז.

18. במקרה בו יפר הספק את התחייבויותיו בתקופת הביניים, שמיום ההודעה על זכייתו במכרז ועד לקבלת תעודת סיום בדבר התקנה והטמעה סופית של המערכות, הדבר יהווה הפרה יסודית של החוזה ולתאגיד תהא הזכות לבטל ההסכם, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הקיימת לתאגיד עפ"י כל דין, לרבות הזכות לקבלת פיצויים בגין הפרת ההסכם, ובכלל זה זכותו של התאגיד לחלט את סכום הערבות הבנקאית שנמסרה לידו כבטחון לביצוע החוזה ע"י הספק בדמות פיצוי קבוע ומוסכם מראש ללא הצורך בהוכחת כל נזק. כמו כן, מוסכם כי ככל שסך נזקי התאגיד עקב הפרת ההסכם ע"י הספק יעלו על סכום הערבות הבנקאית התאגיד יהא רשאי לתבוע מן הספק מלוא נזקיו ברי הפיצוי עפ"י כל דין.

מסירת המערכות

19. עם סיום התקנת כל המערכות, יודיע על כך הספק למנהל בכתב, ויתואם בין הצדדים מועד לעריכת מבחני בדיקה למערכות (להלן - **המבחנים**).

20. המנהל ו/או מי מטעמו, ישתתף בביצוע המבחנים, ויהיה רשאי, בהתייעצות עם הספק, להוסיף על המבחנים שהוצעו על ידי הספק מבחנים הנראים לו חיוניים להבטחת התאמה מירבית של המערכות לצרכי מי שיקמה, וכן רשאי המנהל להציע שינויים באופן ביצוע המבחנים.

21. במהלך ביצוע המבחנים, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת המערכות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים במערכות, ואת המועד הנדרש לביצוען.

22. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב. בין הצדדים יתואם מועד לעריכת מבחן נוסף לבדיקת תיקון הליקויים, ובסימו יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.

23. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 23 לעיל.

24. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו וכי המערכות עמדו בהצלחה במבחנים, יבצע הספק הדרכות והטמעות לעובדי מי שיקמה בהפעלת המערכות, ככל הנדרש, ובתאום מראש עם המנהל.

25. בסיום ביצוע ההדרכות לעובדי מי שיקמה לשביעות רצונו של המנהל, תבצע מי שיקמה, בתיאום עם הספק, ובנוכחות נציגיו, הרצה למערכת במהלך 90 ימים, לבדיקת תקינות המערכות ועבודתן באופן רציף וללא תקלות.

עמוד 60 מתוך 86

26. במהלך ביצוע ההרצה, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת המערכות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים במערכות, ואת המועד הנדרש לביצוען, למעט תיקון תקלות אשר הוגדרו על ידי המנהל כתקלות קלות אשר אינן פוגעות בפעילות התקינה, הרציפה והמלאה של המערכת (כגון שגיאות כתיב, שגיאות בשדות שאינן בעלות חשיבות להבנת הנושא המוצג), אשר הספק רשאי, בכפוף לקבלת הסכמת המנהל, לדחות את תיקון, עד לא יאוחר מ- 30 יום לאחר סיום ההרצה.

27. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב, ובין הצדדים יתואם מועד חדש לביצוע הרצה למערכות. לאחר ביצוע ההרצה הנוספת, יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.

28. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 28 לעיל.

29. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור לקבלת המערכות שהותקנו על ידי הספק כאמור בהסכם זה, על ידי מי שיקמה (להלן - **תעודת סיום**).
על הספק לסיים את השלבים המפורטים לעיל לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט בסעיף זה, תוך 120 ימים מהיום בו נמסר לספק כי הוא זכה במכרז.

אחריות הספק למערכות

30. החל ממועד סיום התקנת המערכות באופן סופי וקבלת תעודת סיום, ועד לתום תקופת ההסכם (להלן - **תקופת האחריות**), מתחייב הספק לתקן על חשבונו כל תקלה במערכות ללא כל תוספת תשלום. כמו כן מתחייב הספק לבצע כל שינוי או התאמה נדרשת על פי הנחיות הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ללא תוספת תשלום.
31. למען הסר ספק יובהר, כי במקרה בו תוארך תקופת ההסכם על פי הקבוע בהסכם, תוארך גם תקופת האחריות הקבועה בסעיף זה, בהתאמה.

מתן שירותי תחזוקה

32. לאורך כל תקופת ההסכם, מתחייב הספק לספק את השירותים על פי הדרישות הקבועות ב**נספח א' לפרק 3** - "רמת שירות SLA", ולהיענות לכל קריאה, ולספק שירותי תחזוקה שוטפת, הדרכה ותמיכה טלפונית, ותיקון תקלות במערכות, במהירות האפשרית, לא יאוחר מהמועדים הקבועים בנספח א' לפרק 3.

33. למען הסר ספק מובהר, כי מתן השירותים על ידי הספק יבוצע בהתאם לצרכים בפועל, וללא הגבלת מספר הקריאות החודשיות או הגבלת שעות העבודה הנדרשות בכל קריאה.

פיצוי מוסכם

34. במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים בנספח א' לפרק 3 למסמכי המכרז, ישלם הספק למי שיקמה פיצוי מוסכם בגין הפרת ההסכם, וזאת ללא צורך בהוכחת נזק, בהתאם לכללים המוגדרים להלן:

34.1. עבור חריגה של תקלה אחת מהכללים המפורטים ב SLA - 0 ש"ח

34.2. עבור חריגה של למעלה מתקלה אחת - פיצוי מוסכם כולל בגין התקלה הראשונה

- 34.3. חריגה של פחות משעתיים - מזמן המשך הטיפול בתקלה לא תחשב כחריגה
- 34.4. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית - פיצוי מוסכם בגובה 30% מהתשלום החודשי הכולל של מי שיקמה לספק
- 34.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה - פיצוי מוסכם בגובה 20% מהתשלום החודשי הכולל של מי שיקמה לספק
- 34.6. עבור חריגה של יותר מ 5% מרמת הביצועים - פיצוי מוסכם של 30% מהתשלום החודשי הכולל של מי שיקמה לספק
- 34.7. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז את הפיצוי המוסכם מהתשלום החודשי המגיע לספק
- 34.8. דוגמא לחישוב גובה הפיצוי המוסכם: תקלה קריטית שנכנסה לחריגה ואורך זמן החריגה הינו 11 שעות עבודה והתשלום החודשי של מי שיקמה לספק הינו 18,000 ₪ גובה הקנס שהקנס שיושת הינו 10,800 ₪ (חריגה של מעל 2 יחידות זמן).
- הצדדים מצהירים, כי שיעורי הפיצוי המוסכם המפורטים לעיל נקבעו לאחר הערכה זהירה של נזקים, והם מוותרים על כל טענה שסכום פיצוי זה נקבע ללא יחס סביר לנזק הנגרם עקב הפרת ההסכם.
- מתן השירותים**
35. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את המערכות באופן שיאפשר למי שיקמה תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות לבצע עדכון רצוף של המערכות, לתקן תקלות שיתגלו בהן ולשמור על הקדמה הטכנולוגית.
36. הספק ימנה מי מטעמו, להלן מנהל לקוח, אשר הינו בעל כישורים מוכחים בתחום הניהולי והטכנולוגי של השירותים נשוא ההסכם, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים למי שיקמה, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם מי שיקמה.
37. הספק מתחייב להפעיל על חשבונו את כל הציוד, כח האדם בהיקפים הנדרשים, וכל יתר הדרוש לביצוע השירותים על פי ההסכם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת. יודגש, כי כח האדם יהיה מיומן ובעל ניסיון רלבנטי בביצוע פרויקטים דומים ב- 24 החודשים שקדמו לחתימת ההסכם. הספק מתחייב להחליף כל עובד אשר נותן שירותים מטעמו למי שיקמה, לרבות האחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך ממי שיקמה.
38. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע עבודות ההטמעה, ההדרכה, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי מי שיקמה, אלא אם הורתה מי שיקמה אחרת.
39. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של מי שיקמה במהלך מתן השירותים. בכל מקרה של צורך בהפרעה או הפסקת שירותים זמנית מתחייב הספק להודיע מראש למנהל, לתאם מועד נוח ולקבל אישור בכתב מראש להפסקת השרות כאמור. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם, והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
40. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות ו/או דרישות המנהל, אך אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו על פי הפרק שכותרתו נזיקין לגוף ורכוש להלן.

עמוד 62 מתוך 86

41. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור בפרק 2 סעיף 7 באשר לנושאי **גיבוי ואבטחת מידע**. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי מי שיקמה.

42. הצדדים מתחייבים לפעול למימוש **חוק הגנת הפרטיות** כמוגדר בפרק 2 סעיף 9 למסמכי המכרז.

עדכונים ושינויים במערכות

43. הספק יתקין עדכונים של המערכות ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי המערכת בהתאם לקיים בשוק, וזאת במהלך כל תקופת ההסכם, **וזאת ללא כל תוספת תשלום**. ההתקנה תעשה לאחר שהספק הודיע למנהל על עדכון, מהדורה או גרסה חדשה של מערכת וקיבל הסכמתו של המנהל לעדכון, ולאחר שנבדקו השלכות ההתקנה ודרישות החומרה והתוכנה הכרוכות בהתקנה.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל כדי לחייב את מי שיקמה להזמין מהספק את העדכונים, הגרסאות והמהדורות החדשות, ולמי שיקמה יהיה שיקול דעת בלעדי אם להתקין אותם.

44. לאורך כל תקופת ההסכם, רשאית מי שיקמה להגיש לספק בקשה בכתב לביצוע שינויים במערכות. הספק יבדוק את הדרישה, לרבות האם היא תואמת את התפישה הכוללת של המערכות וכן את זמינות כח האדם ומחויבויות אחרות שלו, ויודיע למי שיקמה תשובתו בכתב, בצירוף הנימוקים להחלטתו, בתוך 15 ימים מקבלת הבקשה.

44.1. תאמו השינויים את התפישה הכללית של המערכת, יבצע הספק את השינויים המבוקשים בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים, ומי שיקמה לא תחויב בתשלום כל תמורה בגין ביצועם.

44.2. במקרה בו השינויים המבוקשים אינם תואמים את התפישה הכוללת של המערכות, יסכמו הצדדים באופן נפרד על אופן ביצוע השינויים ואת התמורה בגינם.

45. הספק רשאי לבצע שינויים במערכות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי מי שיקמה, וזאת בתיאום עם מי שיקמה, ומבלי שמי שיקמה תחויב בתשלום כל תמורה בגינם.

46. במידת הצורך, יעביר הספק הדרכות לעובדי מי שיקמה, לצורך הטמעת השינויים שבוצעו במערכות. יודגש, כי ביצוע ההדרכות הינו חלק מהשירותים בהם מחויב הספק על פי הסכם זה, למעט במקרה בו בוצעו השינויים בהתאם לקבוע בסעיף 45.2, שאז התמורה בגין ביצוע ההדרכות תסוכם בין הצדדים.

47. מובהר ומוסכם בזאת, כי מי שיקמה לא תבצע בעצמה או על ידי צד שלישי כלשהו כל שינוי במערכות שהעמיד לרשותה הספק או בחלק מהן, וכי ביצוע שינויים במערכות יבוצעו אך ורק באמצעות הספק, בהתאם לאמור בסעיף 43 לעיל.

תקופת ההסכם

48. תקופת ההסכם הינה למשך 3 שנים ממועד הנפקת ההודעה בדבר הזכיה במכרז (להלן - **תקופת ההסכם**).

49. למי שיקמה נתונה אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות נוספות, בנות 12 חודשים כל אחת או כל חלק מהן (להלן - **התקופה המוארכת**), וזאת על ידי מתן הודעה בכתב לספק, לא יאוחר מ- 30 יום לפני תום תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת, לפי העניין.

עמוד 63 מתוך 86

50. הודיעה מי שיקמה על הארכת ההסכם לתקופת נוספת כאמור לעיל, יחולו כל תנאי הסכם זה על התקופה המוארכת, למעט סעיף 49 לעיל.

קניין רוחני

51. הספק הינו בעל זכויות הקניין במערכות ובכל החומר והתיעוד שהועברו על ידו למי שיקמה במסגרת הסכם זה, והוא מעניק למי שיקמה זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת.

52. מי שיקמה הינה בעלת זכויות הקניין הרוחני של נתוני ותוצרי המערכות, על כל מרכיביהם, לרבות העדכונים והגרסאות שלהם, והיא הבעלים והמנהלת הבלעדית של מאגר המידע.

53. למען הסר ספק מובהר, כי הספק רשאי להכין יישומים דומים או להשתמש בידע, בהוראות מחשב, ברעיונות או מושגים שנכללו במערכות או בתוצרים שהוכנו במסגרת הסכם זה, ככל שימצא לנכון, כמו גם יצירת יצירות דומות עבור אחרים, והכל בכפוף להתחייבויותיו ולשמירה על סודיות כמפורט להלן.

סודיות

54. הספק מודע לכך כי מי שיקמה כגוף ציבורי כפופה לכללי הגנת הפרטיות ולכן הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והמידע מכל מין וסוג, אשר יגיע לידיו בין בעל פה ובין בכתב, בין בצורה ישירה ובין עקיפה, השייך או הנוגע בכל צורה ואופן לפעילות מי שיקמה, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאיהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע למי שיקמה ו/או לתושבים בתחומה (להלן - **המידע**).
סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

55. עוד מתחייב הספק, לא לגלות את המידע לאחרים ולא לאפשר גילוי על ידי אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, למעט לצורך קיום הוראות הסכם זה, וזאת הן בתקופת הסכם זה והן לאחר סיומו, מכל סיבה שהיא, ללא הגבלה בזמן והכל למעט מידע שיש חובה לגלותו על פי הדין, מידע אשר הפך להיות נחלת הכלל או מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין.
סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

56. עוד מתחייב הספק להחתים את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע, על התחייבות סודיות כאמור בסעיפים 55 ו- 54 לעיל.

57. מי שיקמה מתחייבת לא להעביר או לגלות לצד שלישי, במישרין או בעקיפין, כל סוד, ידע או מידע כלשהוא לרבות סודות מקצועיים או מסחריים הקשורים בעסקי הספק, הן בתקופת ההסכם והן לאחר סיומו.

דו"חות ותשלומים

58. החל מהחודש בו ניתנה לספק תעודת סיום על ידי המנהל, יגיש הספק למי שיקמה אחת לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל למי שיקמה בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון אשר יכלול את הסעיפים הבאים:

עמוד 64 מתוך 86

- 58.1. הסכום החודשי הקבוע שעל מי שיקמה לשלם בגין רשיון השימוש במערכות, כמפורט בהצעת המחיר בחלק ג' לפרק 4 במסמכי המכרז - "תשלום חודשי קבוע".
- 58.2. למען הסר ספק יובהר כי התשלום החודשי הקבוע כולל את האפשרות להפקת כל הדו"חות וכל הקבצים וכל העברות המידע הנדרשים הן בשוטף והן באופן חד פעמי והספק לא יקבל כל תשלום נוסף בגין הפקת דוחות, קבצים, אבטחת מידע וכיו"ב.
- 58.3. מובהר ומודגש בזאת כי מי שיקמה ישלמו את התשלום הראשון אך ורק לאחר אישור תעודת הסיום. בטרם אישור זה לא יהיה זכאי הספק לכל תמורה שהיא.
- 58.4. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירף התאגיד רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף למערכת, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי, באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.
- 58.5. עבור טרנזקציות תשלומים במוקד החיצוני ישלם התאגיד לפי 1.75 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום באינטרנט. 3.5 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום במענה אנושי ו 2.5 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום ב IVR. מובהר ומודגש כי הפעלת שרותי תשלומים אוטומטיים כמודגש בסעיף זה אינה מחייבת את הצדדים והפעלת שרותים אלה והתשלום עבורם כפופה להנחייה בכתב של מורשי החתימה של התאגיד.
59. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 14 ימים ממועד הגשתו.
60. תוך 45 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי המנהל, תשלם מי שיקמה לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי מי שיקמה חשבונית מס כדין.
61. על אף האמור בסעיף 60 לעיל, איחור של עד 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום בסעיף 60 לעיל, לא יחשב כהפרת ההסכם ולא יהא בו בכדי להטיל על מי שיקמה חובת תשלום פיצוי ו/או ריבית ו/או תשלומי פיגורים מכל סוג ומין שהוא.
62. בגין כל תשלום שישולם באיחור תשלם מי שיקמה לספק הפרשי הצמדה וריבית ע"פ הוראות חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, וזאת החל מהיום ה - 30 שלאחר המועד האחרון הנקוב לתשלום כקבוע בסעיף 62 לעיל ובלבד שנמסרה דרישה לכך מאת הספק תוך 60 ימים מהפיגור לכל היותר.
63. חשבון שישולם ו/או יאושר, לא ישחרר את הספק בשום אופן מאחריותו ולא יגרע מזכות מי שיקמה להעלות טענות בגין רשלנות, ביצוע לקוי, מרמה וכיו"ב. הספק יישאר אחראי בגין כל פגם בתקינות העבודה בין שנתגלה פגם כאמור לפני אישור החשבון החודשי או אחריו, ובין אם נגרם על ידי עובדיו, קבלני משנה או ע"י כל אדם אחר אשר עובד או עבד עבורו או היה כפוף להוראותיו בעבודה.
64. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבונות ואישורם, מועדי התשלום ודרך העברתם, תחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי כל תשלום, במקרה בו הופסקה העסקתו של הספק טרם סיום ביצוע העבודות ביחס לתשלום היחסי המגיע לו ע"פ ההסכם, או מכוח כל עילה וזכות אחרים מכוח הסכם או דין.
65. מועד תחילת תשלום התמורה יהא 60 ימים קלנדריים מהמועד בו יצא חיוב ראשון לתושבים מתוך המערכת.
66. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירפה מי שיקמה רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף למערכת, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי (לא לתשלומים מבוססי פעולות), באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.
67. מובהר ומוסכם כמפורט כי תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, בשער החליפין של המטבע, בשכר עבודה, במסים, תשלומים ומחירי חומרים אשר על הספק לספק עפ"י ההסכם לא ישנו את המחירים בהם נקב הספק בהצעתו, למעט מדד המחירים לצרכן כמפורט בסעיף 65 לעיל.

עמוד 65 מתוך 86

68. למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה כוללת את כל הכרוך ו/או הקשור ו/או הנובע ממתן השירותים על פי ההסכם, לרבות מתן הדרכות, ביצוע תיקונים במסגרת תקופת האחריות, תמיכה טלפונית, ביצוע עדכונים וכדומה. למרות האמור לעיל, אין התמורה כוללת תשלומים בגין הפקת אגרות ומשלוחן, וכן כל תשלום אחר אשר מוזכר בהסכם זה במפורש ישולם בנוסף על התמורה.

נזיקין לגוף או לרכוש

69. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה ולפצות את מי שקמה בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, תוך כדי ו/או אגב ביצוע השירותים, לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות מי שקמה, עובדיה ו/או כל הפועלים מטעמה או עבורה.

70. הספק מתחייב לגרום לשחרורה של מי שקמה מכל דרישה ו/או תביעה שתוגש נגדה בקשר לכל נזק, אובדן או קלקול אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה לרבות נזקים הנובעים מפגיעה באבטחת מידע.

71. בכל מקרה בו מי שקמה תידרש ו/או תתבע לשלם לצד שלישי פיצוי כלשהוא, מתחייב הספק לשלם את התשלום ו/או לפצות את מי שקמה בכל תשלום שהיא תחויב בו וישולם על ידה בצירוף כל ההוצאות שנגרמו לה עקב הדרישה ו/או התביעה ובתוספת הפרשי ריבית והצמדה כדין מיום התשלום ועד ליום הפיצוי ו/או השיפוי ע"י הספק בפועל.

72. מוסכם בין הצדדים כי הספק הינו האחראי בהלעדי על נושאי אבטחת מידע המאוחסן / מועבר / משודר / במערכת הממוחשבת שסיפק. הספק ישא בעצמו ועל חשבונו בכל נזק או תביעה בגין אבטחת מידע ובפרט באשר למידע בדבר פרטי כרטיסי אשראי.

74. אחריות ושיפוי בנזיקין וביטוח.

אחריות ושיפוי בנזיקין

74.1. מוסכם בין הצדדים כי האחריות הבלעדית עבור אספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות עבור מי שקמה ו/או מערכות ו/או שירותים נלווים (להלן: "השירותים") תחול על המציע בלבד ולפיכך אישוריה של מי שקמה לתוכניות ו/או למסמכים אחרים הקשורים בשירותים ו/או אשר הוכנו על ידי המציע על פי חוזה זה לא ישחררו את המציע מאחריותו המקצועית המלאה הנ"ל ואין בכך כדי להטיל על מי שקמה ו/או על מי מטעמה אחריות כלשהי לטיב ו/או לכשרות ו/או לאיכות השירותים ו/או התוכניות ו/או מסמכים, כאמור.

74.2. המציע לבדו אחראי כלפי מי שקמה לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם למי שקמה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או למציע ו/או לעובדי המציע ו/או למי מטעמו בגין ו/או בקשר עם השירותים ו/או לכל אובדן ו/או נזק כתוצאה ממעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של המציע ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו ו/או לכל אובדן או נזק בקשר ו/או כתוצאה מהשירותים ו/או אחריות הנובעת מליקוי ו/או פגם בשירותים ו/או חוסר התאמתם לדרישות מי שקמה ו/או חוסר התאמתם לתקנים הנדרשים מהשירותים.

74.3. המציע לבדו אחראי כלפי מי שקמה לכל אובדן, נזק או קלקול לצידו מכל סוג ותיאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך השירותים ו/או למערכות ו/או לצידו הנלווה לשירותים עד לגמר מבדקי הקבלה ואישורם על ידי מי שקמה ומסירת המערכות למי שקמה ואישור מי שקמה אודות קבלת הנ"ל בכתב

עמוד 66 מתוך 86

ולשביעות רצונה המלא, וכן בתקופת ההטמעה, התמיכה, התחזוקה ומתן שירות נלווה, והוא פוטר את מי שקמה ו/או עובדיה ו/או כל אדם בשרות מי שקמה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק לציוד כאמור.

74.4. המציע פוטר את מי שקמה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפותה ו/או לפצותה ו/או את הפועלים מטעמה על כל נזק שייגרם לה ועל כל סכום שתחויב לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות משפטיות ואחרות בקשר לכך. מי שקמה תודיע למציע על כל תביעה שתוגש נגדה כנ"ל ותאפשר לו להתגונן מפניה ולהגן על מי שקמה מפניה, על חשבונו של הספק.

74.5. מי שקמה רשאית לקזז מן התשלומים אשר המציע זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים ממי שקמה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של המציע כאמור לעיל, ו/או בגין נזקים שנגרמו למי שקמה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של המציע כאמור לעיל.

ביטוחים

74.6. להבטחת אחריותו של המציע כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב המציע לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיו ביטוחים מתאימים להבטחת אחריות כאמור לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, המצ"ב, נספח ד' למסמכי המכרז ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").

74.7. המציע ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי המציע המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי המציע למי שקמה במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את מי שקמה בתרופות בגין הפרת ההסכם. המציע ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי ממי שקמה.

74.8. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים למי שקמה לא יהיו אישור כלשהו ממי שקמה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של המציע על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

74.9. המציע לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן ישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.

74.10. המציע לבדו אחראי לנזקים אשר היו מבטחים אילולא מעשה או מחדל של המציע 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 המציע אחראי לנזקים בלתי מבטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

74.11. המציע מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח. ולדרישת מי שקמה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.

74.12. הפר המציע את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות מי שקמה, אחראי המציע לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי מי שקמה על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

74.13. המציע מתחייב לקיים את תנאי כל הביטוחים הנערכים על פי חוזה זה. כן מתחייב המציע לשתף פעולה עם מי שקמה לשם שמירה ומימוש של זכויות מי שקמה על-פיהם.

עמוד 67 מתוך 86

74.14. המציע מתחייב לקיים בדייקנות את כל תנאי פוליסות הביטוח, לשלם את דמי הביטוח במועד, לדאוג לכך שהפוליסות תהיינה בתוקפן במשך כל תקופת ההסכם, ולדרישת מי שקמה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.

העדר יחסי עבודה

107. מוסכם בין הצדדים, כי עובדי הספק ימצאו תחת פיקוחו, השגחתו, ביקורתו ואחריותו של הספק בלבד. הספק בלבד, יישא בכל ההוצאות הכרוכות והקשורות במתן השירותים על פי מסמכי ההסכם על ידי עובדיו ו/או קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת הסכמת מי שיקמה מראש ובכתב) וכל מי שבא מטעמו, לרבות תשלום שכרם, זכויות סוציאליות ותשלומים והפרשות אחרים כנדרש על פי דין, הסכם קיבוצי, צו הרחבה וכיוצא בזאת תנאים כמקובל בתחום. הספק מתחייב, כי לעובדים שיועסקו על ידו ישולם שכר ותנאים סוציאליים בהתאם להוראות כל דין.

108. הצדדים מצהירים ומאשרים, כי הספק מבצע את התחייבויותיו שבהסכם כקבלן עצמאי, וכי אין בהתקשרות על פי הסכם זה ו/או מכוחו משום יצירת יחסי עובד ומעביד ו/או סוכנות בין מי שיקמה לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מהמועסקים על ידו ו/או הפועלים עבורו ו/או בשליחותו, וכי כל אלה אינם משתלבים במסגרת מי שיקמה ועובדיה, על כל הכרוך והנובע מכך.

109. היה ולמרות האמור לעיל, יתבע הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו את מי שיקמה, ופסק דין חלוט יקבע קיומם של יחסי עבודה בין הצדדים, מתחייב הספק לשפות ולפצות את מי שיקמה בגין כל סכום בו תחויב מי שיקמה לשלם על פי פסק הדין (לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד הקשורות לתביעה כאמור) בצרוף הפרשי ריבית והצמדה כדין מיום תשלומם ע"י מי שיקמה ועד ליום הפיצוי ו/או השיפוי בפועל.

איסור הסבה

110. הספק אינו רשאי להסב לאחר חוזה זה או כל חלק ממנו וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מחוזה זה, אלא בהסכמת המזמינה בכתב ומראש, ובתנאים שתקבע.

111. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע העבודות כולם או מקצתם, אלא בהסכמת המזמינה בכתב ומראש.

112. הספק יעביר את ביצוע העבודה או חלק ממנה לקבלן משנה רק אם וכאשר יקבל את אישור המזמינה בכתב להעברת העבודה (או חלקה) לקבלן משנה ולזהותו של קבלן המשנה, ובכפוף לתנאים שבאישור זה. מבלי לגרוע מהאמור, יצוין כי הספק יהיה רשאי להעסיק ספק משנה בתחום המערכת הפיננסית בלבד.

113. במתן הסכמה כאמור מטעם המזמינה להעסיק קבלן משנה אין כדי לפטור את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי חוזה זה ולפי דין, והקבלן ישא באחריות מלאה לכל מעשה של מבצעי העבודות (לרבות קבלני משנה אשר זהותם אושרה על ידי המזמינה), באי כוחם ועובדיהם.

ערבות ביצוע

114. עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי מי שיקמה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 125,000 ש"ח, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי ההסכם.

נוסח הערבות הבנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם יהיה בנוסח המפורט בנספח ב' להסכם זה (להלן - **ערבות הביצוע**).

עמוד 68 מתוך 86

115. ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 60 יום מתום תקופת הסכם. הוארך ההסכם מטעם כלשהו, מתחייב הספק להאריך את ערבות הביצוע לתקופה נוספת, כפי שתורה לו מי שיקמה. לא עשה כן הספק תהא מי שיקמה רשאית לחלט את הערבות ולהחזיק בכסף שחולט כערבות ביצוע.
היה וחולטה הערבות, ובתום תקופת ההסכם זכאי הספק לקבל לידי את הכספים שחולטו כולם או חלקם, יהיה זכאי להשבת הכספים שחולטו כאמור בערכם הנומינאלי בלבד.

116. סעיפים: 4-9, 14-29, 30-33, 35-37, 40-43, 54-57, 75-78, 110-111, 114-115 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביטול ההסכם

117. מי שיקמה רשאית לבטל את ההסכם מכל סיבה שהיא על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 60 יום מראש.

118. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 117 לעיל, מי שיקמה רשאית לבטל מיידית את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים וזאת מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי הוראות הסכם זה, ואלה המקרים:

118.1. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי ההסכם ולא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על כך מראש ובכתב תוך הזמן שנקבע בהתראה.

118.2. מי שיקמה התריעה בפני הספק כי השירותים המבוצעים על ידו, כולם או מקצתם, אינם לשביעות רצונה, והספק לא נקט מיד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור מתן השירותים לשביעות רצונה של מי שיקמה.

118.3. בוצע שינוי במבנה החברה של הספק או הוגשה בקשה לפירוק מרצון ו/או למינוי מפרק או כונס נכסים או נאמן לספק, ו/או מונה לספק מפרק או כונס נכסים או נאמן ו/או הוטל עיקול על איזה מנכסי הספק, לרבות על התמורה המגיעה לו על פי הסכם זה אשר לא בוטל תוך 21 יום, ו/או קיים חשש סביר כי בשל קשיים כלכליים ו/או ארגוניים לא יוכל הספק להמשיך וליתן למי שיקמה שרות כנדרש בהסכם זה.

118.4. הוכח להנחת דעתה של מי שיקמה כי הספק הסתלק מביצוע החוזה ו/או כי אין ביכולתו לעמוד במחויבויותיו באופן הפוגע בשרות הציבור ו/או בטובת מי שיקמה.

118.5. כשיש בידי מי שיקמה הוכחות, להנחת דעתה, כי הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז ו/או בקשר לחוזה זה או ביצועו.

118.6. אם הוגש כתב אישום או ננקטו הליכים פלילים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים, למעט עבירות תנועה.

118.7. התברר כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה במכרז או בקשר עם חתימת חוזה זה ו/או מצג שהוצג על ידו אינם נכונים, או שהספק לא גילה למי שיקמה עובדה מהותית אשר, לדעת מי שיקמה, היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.

מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 118 לעיל משום רשימה סגורה.

119. בוטל ההסכם כאמור לעיל, תשלם מי שיקמה לספק את התמורה המגיעה לו עד למועד ביטול ההסכם, וזאת לסילוק גמור ומוחלט של כל המגיע לו, ובניכוי כל סכום שהספק חייב למי שיקמה על פי הסכם זה או כל הסכם או התחייבות אחרת או על פי כל דין.

סיום התקשרות

עמוד 69 מתוך 86

120. עם סיום תקופת ההסכם מתחייב הספק להעביר לידי מי שיקמה את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר למי שיקמה, וכן לאפשר למי שיקמה או לכל ספק אחר מטעמה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התייעוד והגיבוי המצויים בידי הספק, וכן גישה מלאה לכל המערכות לצורך הסבת הנתונים, או המשך הפעילות המלאה של שירותי המחשוב עד לתחילת פעילותו של ספק אחר. למען הסר ספק סיום תקופת ההסכם הכוונה לכל מקרה בו הסתיימה ההתקשרות בין הספק לבין מי שיקמה מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים. ככל שהספק לא יבצע את המפורט בסעיף זה, החברה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית ובמקרה כזה לספק לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה.

121. המידע והידע המצוינים בסעיף הקודם כוללים את כל הנתונים הגולמיים, הנתונים המחושבים כולל פרוט האלגוריתמים לפיהם חושבו, נתוני הגיבויים ופורמט הגיבוי, נתוני אב, תנועות, מסמכים סרוקים, תמונות, אינדקסים, טבלאות משתמשים, הרשאות, וכל סוגיה הנתונים כולל טבלאות המפרטות את מבנה הנתונים לרבות נתונים היסטוריים

122. הספק מסכים כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל בסעיפים 120-121.

123. הספק לא יחסום בפני מי שיקמה גישה לנתונים ו/או מידע המונעים ממי שיקמה להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות מי שיקמה.

כתובות הצדדים

124. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו כקבוע ברישה להסכם.

125. כל הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו בדואר רשום, תחשב ככזאת שנתקבלה לידי הצד הנשגר בתוך חמישה (5) ימי עסקים, מרגע המסירה למשלוח רשום בבית הדואר. כל הודעה אשר שוגרה בפקס או נמסרה ביד תחשב ככזו שנתקבלה מיד עם שיגורה או מסירתה, לפי העניין.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מי שיקמה

נספח א'

רמת שירות SLA

1. רמות השירות

1.1. כל תקלה תסווג לאחת מ- 4 הרמות הבאות:

1.1.1 קריטית:

תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: קבלת קהל, הפקת תלושי מים וביוב, הפקת מאזנים תקופתיים. צפיה בנתונים על ידי מוקדים חיצוניים, באופן שבו נמנע ממי שיקמה לספק שירותים.

1.1.2 חמורה:

תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי התוכנה שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי הקצה של מי שיקמה להשתמש במודול המושבת או במקרה של זמני תגובה החורגים מהמוגדר בסעיף מספר 3.1 לנספח זה.

1.1.3 רגילה:

תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.

1.1.4 אחרת:

כל תקלה אחרת המדווחת על בעיה.

1.2. התקלות יסווגו ע"י המנהל ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף 1.1 הנ"ל.

1.3. הספק ייענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות כאמור לעיל בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא.

1.4. טיפול הספק בסוג תקלה קריטית וחמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל שעות מעבר לשעות העבודה המקובלות

1.5. להלן פירוט זמני התגובה מעת מתן הקריאה על ידי מי שיקמה ועד לתחילת הטיפול בה:

חלון שירות		
משעה	עד שעה	ימים (מ- עד-)
8:00	20:00	ראשון – חמישי
8:00	13:00	שישי/ ערבי חג

תחילת טיפול מזמן קבלת קריאה			
לפי סיווג הקריאה			
קריטית	חמורה	רגילה	אחרת
מידית עם קבלת הקריאה	לכל המאוחר תוך ארבע שעות מקבלת קריאה	לכל המאוחר במהלך יום אחד מקבלת הקריאה	לכל המאוחר במהלך שני ימי עבודה מקבלת קריאה

עמוד 71 מתוך 86

--	--	--	--

הגדרת חריגות בסיום טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
סוג תקלה	מספר תקלות בשנת מדידה		
	תוך 24 שעות	תוך 48 שעות	תוך 72 שעות
קריטית	6	4	2
חמורה	8	6	3
רגילה	10	8	4
אחרת	12	10	5

- 1.6. השבתות המערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של מי שיקמה .
- 1.7. לתקלות קריטיות וחמורות מתחייב הספק לתת פתרון ולהחזיר לשרות על ידי מעקף זמני או פתרון קבוע תוך 24 שעות לכל היותר מפתיחת קריאת השרות.
- 1.8. הספק ידווח למי שיקמה בדו"ח מבוסס גיליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול המערכת, ואחת ליום על מצבת התקלות הקריטיות והחמורות.

2. קריאת שירות וטיפול בתקלות

- 2.1. קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של הספק: (1) בימים א' עד ה' החל משעה 08:00 עד השעה 18:00 ; (2) בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00 . הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.
- 2.2. אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתרי מי שיקמה יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת מי שיקמה . במקרה הצורך ו/או לפי דרישתה המפורשת של מי שיקמה , נציג תמיכה מטעם הספק יצא לשרות באתר מי שיקמה להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא באו לידי פתרון במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.

עמוד 72 מתוך 86

- 2.3. הספק ייענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.
- 2.4. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות חמורות, רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם הספק לטפל ולתחזק את מערכת מי שיקמה ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם הספק, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר מי שיקמה, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6. הספק אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות – CRM המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המשתתף ומי שיקמה תקבל מס. זיהוי ייחודי לכל קריאת השרות שנפתחה.

3. ביצועים

- 3.1. הספק מתחייב לוודא שהמערכת מספקת למשתמש זמן תגובה אופטימאלי. ביצועי המערכת ימדדו על ידי מדידת זמן תגובה משיגור טרנזקציה כדוגמת ביצוע תשלום ועד לקבלת מענה מהמערכת. נדרש זמן תגובה ממוצע שלא יעלה על 3 שניות ועמידה של לפחות 95% מהטרנזקציות במסגרת של 5 שניות.
- 3.2. באחריות הספק להתקין ולהפעיל באופן שוטף מודול חווית משתמש על מספר תהליכים תפעוליים שיוגדרו במשותף עם המנהל. על המודול חווית משתמש לבצע טרנזקציות סינטטיות במרווחי זמן קבועים מראש. על המודול לתעד באופן אוטומטי את זמן התגובה ולהפיק דוחות מפורטים ומרוכזים שוטפים ודוח חריגים סטטיסטי תקופתי. באחריות הספק להעביר דוח תקופתי סטטיסטי ניהולי כל רבעון למנהל.

4. שביעות רצון לקוחות

- 4.1. באחריות הספק לבצע אחת לשנה סקר כללי לשביעות רצון לקוחות. הסקר יבוצע על ידי גורם צד שלישי באנונימיות על ידי המשתמשים, המנהלים ולקוחות הקצה במדגם מייצג.
- 4.2. על הספק להעביר לאישור המנהל את נוסח הסקר 3 חודשים בטרם יבוצע.
- 4.3. על פי תוצאות הסקר הראשון יוגדר Base Line.
- 4.4. הספק מתחייב לשיפור ה Base Line משנה לשנה. לפחות ב 3%

נספח ב'

נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

מי שקמה

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 125,000 ש"ח (במילים: מאה אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 2/2018 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות הגביה ואחרות עבור מי שקמה ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו חתומה ע"י מנכ"ל ו/או חשב ו/או יו"ר דירקטוריון מי שקמה תאגיד מים וביוב בע"מ, וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

במכתבו זה :

"המדד" - משמעו מדד המהירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן :

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש מרץ שנת 2018 שפורסם ביום ה-15.3.18 או בסמוך לכך. יהיו הפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.
לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

פרק 4

הצעת המשתתף

חלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות

10. אפיונים טכנולוגיים

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע בדבר מידת התאמת הפתרון של הספק לאפיון הטכנולוגי הנדרש. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת המלאה אצל מי שיקמה, כפי שהיא מותקנת אצל תאגידי מים וביוז אחרים שהם לקוחותיו של הספק אף אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המשתתף.

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת מבוססת בסיס נתונים אחד טבלאי Relational Data Base			
2	ממשק משתמש גרפי – GUI - Graphical User Interface ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer			
3	מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI משולב במערכת SSO יחידותי למשתמש המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.			
4	יכולת מהירה ויחידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel			
5	יכולת מהירה ויחידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word			
6	יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).			
7	יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ פורמט PDF			
8	כלי יחידותי ואינטואיטיבי למשתמש לשליטה בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.			
9	בניית תפעול ובקרה על תהליכים עסקיים על ידי כלי BPM מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים לתאגיד מי שיקמה כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').			
10	אירכוב מסמכים אינטגרלי במערכת ושיוכם לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office.			
11	ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.			
12	תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המיידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה ומהות השינוי שבוצע			
13	הגדרת תפריט מותאם משתמש והגדרת סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.			
14	הקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש			
15	מסכי מערכת מעוצבים באופן אינטואיטיבי למשתמש כך שמובילים את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה			
16	DashBoard – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של מי שיקמה כדוגמת:			

עמוד 76 מתוך 86

			כמות תשלומי לקוחות והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'
17			הדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. התוכנית המדפסה מאפשרת למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.
18			גביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב On Line.
19			מערכת CRM משולבת במערכת לרבות SSO
20			מערכות גביה, פיננסית, לוגיסטית מבוססת בסיס נתונים אחד וקבצי נתונים משותפים ללא צורך בממשקי העברת נתונים בין המערכות
21			עמידה בתקן PCI DSS - Security Standards Council
22			עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השסי"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
23			עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיס לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך ה 6 לפברואר 2011
24			קליטת נתונים מקבצי Excel למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי
25			קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח
26			מערכות הספק ופתרונותיו המוצעים במסגרת מכרז זה מספקים מענה מלא לכל דרישות החוק והרגולטור לרבות מענה מלא לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המים והביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011
27			הפקת דוחות ממודול ה BI ללא מגבלה של עולמות (נושאים) נתונים
28			מנגנון ומנוע חיפוש פנימי הפועל על כל המידע הנומרי והאלפא נומרי במערכת
29			ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת הגביה (קופה) לבין מערכת הנהלת החשבונות שמפעיל התאגיד פריוריטי

2. תאור טכנולוגיות

על המציע למלא את טור מענה המציע ולפרט בכל מערכת את פרטי הספק הראשי, ספק המשנה והטכנולוגיה המוצעת על ידו. למען הסר ספק היכן שמצוינת המילה לקוח הכוונה לתיאור הטכנולוגיה המוצעת על ידי הספק בתחנת הקצה בצד הלקוח.

מס.	מערכת	פרטים	מענה המציע
1.	<u>מערכת גביה</u>	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
2.	<u>מערכת פיננסית</u>	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של המערכת	
3.	מודול CRM	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של המערכת	
4.	BPM	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של המערכת	
5.	BI	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של המערכת	
6.	אפליקציה סלולרית	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת הקצה	iOS ו Android
		ספק משנה של המערכת	

(*) הקף בעיגול את המתאים

חלק ב': מפרט מערכות

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע על הפונקציונאליות של המערכת המוצעת על ידי המשתתף. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת מלאה אצל מי שיקמה, אף אם לא הוגדרו מלא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המשתתף.

1. מערכת הגביה

א. גביה כללי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע תהליך הקמת כרטיס נכס			
2	ביצוע תהליך הקמת כרטיס משלם			
3	יכולת ביצוע עסקת תשלומים אחת הכוללת את כל מערך החובות של התושב			
4	ביצוע תהליך הפקת חשבון והעברתו לבית הדפוס			
5	ביצוע תהליך ברור חשבון			
6	ניהול מרכזי של טבלאות משותפות למערכות התפעוליות לדוגמא ישובים, רחובות, וכד'			
7	ביצוע פעולות מאובטחות באינטרנט בעדכון בזמן אמת של המערכת התפעולית כגון ביצוע תשלום			
8	בוטל			
9	ביצוע מהיר, וידידותי למשתמש של חיובים הן פרטניים והן רוחביים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד לביצוע החיוב הכולל בקרות			
10	עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
11	הפקה אוטומטית של הנתונים הנדרשים בדוחות הרבעוניים לרשות המיס בפורמט המדויק כפי שנדרש יצוא הקובץ בפורמט התואם את הדרישות לגיליון Excel			
12	נירמול קבצים - הספק יבצע ללא תשלום נוסף הסבת מספרי משלם למספר מוביל - מת"ז בקבצי מי שיקמה במידה ולא בוצעה הסבה כזאת בתאום עם מי שיקמה תוך 60 יום מפניה בכתב.			
13	אפשרות לשליחה מאובטחת של חשבונות מיס וביוב באמצעות אימייל באינטרנט ותשלום החשבון במנגנון קישור מיידי.			
14	הפרדה בין נתוני גביה של ישובים המשתייכים למי שיקמה			
15	חישוב ריבית על חוב לקוח בהתאם לריבית פיגורים חשכ"ל או בהתאם לריבית אחרת. ביצוע חישוב הריבית על ידי התוכנה.			
16	הזנת נתוני הריביות לטבלה המתאימה באחריות הספק.			
16	חישוב הצמדה לזכות לקוח בהתאם להנחיות אמות המידע. ביצוע חישוב הריבית על ידי התוכנה.			
17	הזנת נתוני מדדי ההצמדה לטבלה המתאימה באחריות הספק.			

ב. אוכלוסין

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מאגר מרכזי של נתוני אוכלוסין בקשר On Line עם המערכות התפעוליות הנקלט ממערכת מרשם האוכלוסין			
2	קליטת נתוני משרד הפנים כחלק אינטגרלי מהמערכות התפעוליות.			
3	שליפת נתוני משרד הפנים – מרשם אוכלוסין - ונתונים הייחודיים לכל מערכת.			
4	ניהול קשרי משפחה.			
5	אפשרות לבניית רשומה מלאה ומיטבית של תושב/ספק/עובד המכילה את מירב הפרטים העדכניים הנאספים מהמערכות התפעוליות ומנתוני מרשם האוכלוסין של משרד הפנים.			
6	אפשרות לקבלת נתונים ממקורות שונים (למשל רשם החברות) ושילובם במערכת התפעולית כמקור אינפורמציה נוסף.			
7	אפשרות להשוואת והעתקת נתוני אוכלוסין ממערכות תפעוליות שונות			

ג. קופה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קופה ממוחשבת בהתאם לתקנות מס הכנסה			
2	סגירת כלל החובות של הלקוח למי שיקמה בתחנה אחת One Stop Shop			
3	אפשרות לתשלום שובר באינטרנט בתקשורת למערכת התפעולית			
4	אפשרות לניהול תקבולים ממקורות שונים			
5	אפשרות לניהול תקבולים בכל סוגי התשלום ולכל אמצעי התשלום			
6	"צביעת" תקבול לסעיפי תקציב/פעילויות ספציפיות			
7	ממשק למערכת הפיננסית לצורך העברת נתונים אוטומטית כגון פקודות יומן וחיווי בדבר חוב מים של לקוח שהינו ספק מי שיקמה			
8	ממשק On Line לחברות האשראי לבדיקת ולידיות כרטיס אשראי			
9	ממשק לקורא המחאות וכרטיסים מגנטיים			
10	אפשרות אוטומטית לפריסת תשלומים			
11	אפשרות לביצוע פעולות הקופה השונות: תשלומים, העברה בנקאית, החזרים ע"י כל אחד מהפקידים כאשר הנתונים נרשמים בקופה אחת עם רצף אחד של מספרי קבלות.			
12	קליטת חיובים אוטומטים ממערכות יוצרות חיוב חיצוניות			

עמוד 80 מתוך 86

13	אפשרות לשלם עבור הקרן או עבור הריביות וההצמדות		
14	הפרדה בדוחות השנתיים בין גביה מקרן לגביה מריביות והצמדות.		
15	ניהול ON LINE של אישור עסקאות בכרטיסי אשראי, כולל קבלת מידע מיידי על מצב הכרטיס.		
16	ניהול הוראות הקבע בבנק / כרטיסי אשראי.		
17	אפשרות להסדרי פריסת חוב בה.ק. / ה.ק. באשראי/ הורדה ממשכורת/ גביה מרוכזת באופן אוטומטי ללא צורך להגדיר כל תקופת עבודה מחדש אלא באופן חד-פעמי בלבד.		
18	קליטת קבצים ממערכות חיצוניות: ספחים מבנקים / בנק הדואר / מוקד תשלומים / אינטרנט, עדכון חשבונות מוגבלים מבנק ישראל וקבלת התראה מיידיית במקרה של תשלום מחשבון מוגבל. הקליטה תהיה אוטומטית ותלווה בהודעה למנהל המערכת בדבר ביצוע הקליטה באופן תקין.		
19	הפקת דוחות / מאזנים כספיים בכל מגוון החתכים: מקומות גביה / תאריכים וכדומה.		
20	פירוט תנועות הריבית וההצמדה של תושב, הכולל הסבר מה היה חובו בתאריך הערך בו חושבו הריביות וההצמדות במערכת, ומה סכום הריבית וההצמדה שחויבה. (להבדיל משורת סה"כ ריבית והצמדה בסכום אחד ללא פירוט והפרדה ביניהם).		
21	אפשרות לחישובי ריבית והצמדה רטרואקטיביים.		
22	יצירת חיובים אוטומטיים ממערכת הנדסית ויכולת גבייתם במערכת הגביה המרכזית.		
23	בדיקת ולידיות חשבון בנק כולל קבלת התראה בדבר חשבון מוגבל.		
24	הפקת דו"ח הפקדה יומי לבנק ולהנהלת החשבונות		
25	הפקת קבלה מקור והעתק ברורה ומעוצבת באישור מראש של מי שיקמה		
26	מגנוט שוברי התשלום המופקים בזמן אמת במי שיקמה		
27	ממשק לבית הדפוס להפקת שוברי תשלום תקופתיים		
28	משלוח יומי של חיובי כרטיסי האשראי לחברות האשראי		
29	עמידה בתקן PCI DSS לאבטחת מידע בביצוע תשלומים בכרטיסי אשראי		
30	ביצוע פריסת תשלומים במסגרת הוראת קבע קיימת בגין חובות חריגים לדוגמא היטל בגין פריסת צנרת		

עמוד 81 מתוך 86

31	יכולת הפקת דוחות הכנסות לפי מהויות שימוש בסוגי נכסים שונים בהפרדה לפי סכומים ששולמו וסכומים שטרם שולמו		
32	הרשאת אפשרות לביצוע הסדר חובות על פי מדרג הרשאות שיקבע על ידי התאגיד		
33	חיוב ריבית אוטומטי ללקוח המבקש לשלם בהמחאות דחיות בהתאם לריבית חשב כללי תקפה למועד התשלום בהתאם לכללי אמות המידה.		
34	עידכון שער הריבית התקף לביצוע תשלומים מעותדים באחריות ובביצוע ספק התוכנה.		
35	הפקה אוטומטית של קובץ הפקדות במדיה מגנטית בפורמט מתאים לקליטתו בבנק.		
36	ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת הגביה (קופה) לבין מערכת הנהלת החשבונות שמפעיל התאגיד פריוריטי		

ד. אכיפת גביה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פעולות אכיפת גביה ומעקב אחר החייבים בהתאם לסרגל אכיפה שיקבע על ידי התאגיד			
2	טיפול בנושאי גביית החובות לרבות מים, ביוב, אגרות, היטלים ותשלומי חובה אחרים.			
3	אפשרות לשחזר קבלות ולהציג נתוני חיוב (כגון: צריכת מים וכד') מתוך מצב החשבון של הנישום וזאת לרבות שחזור חשבונות נאמן למקור.			
4	קשר בין מערכת הגביה ואכיפה לבין הבנק וחברות אשראי לצורך ביצוע עיקול לחייבים עיקול ברישום, עיקול בפועל, וכמו גם הסרת העיקולים.			
5	גמישות להגדרת מסלולי אכיפה שונים וכן ביצוע הליכי אכיפה במקביל			
6	ממשקים ממוחשבים לגורמים חיצוניים לצורך ביצוע הליכי אכיפה כגון: בנקים – לצורך ביצוע עיקולי חשבונות בנקים באופן אוטומטי (טרנזקציה אחת גורמת לעיקול כל חשבונות הנישום בכל הבנקים), משרד התחבורה – לצורך ביצוע עיקולי רכבים (עיקול ברישום), חברות האשראי, הנהלת בתי משפט וכל גורם רלוונטי אחר לרבות רשם המקרקעין.			
7	תמיכה בהפעלת מספר אמצעי אכיפה, על ציר הזמן ובמקביל ותיעוד אמצעי האכיפה במערכת.			
8	שליפת קובץ חייבים ממערכת מקור עפ"י קריטריונים			
9	ממשק לעדכון מערכות המקור, בגינת ביצוע אכיפה			
10	שמירת מידע היסטורי על שלבי האכיפה			
11	עדכון אוטומטי של יתרת חוב ממערכת המקור			
12	קבלת מידע על חייב/נכס/חוב במסכי מערכת המקור			
13	הפקת מכתבים על ידי המערכת			
14	הפרדה בנתוני החובות בין קרן לריבית ומתן אפשרות תשלום נפרדת בגינם			

עמוד 82 מתוך 86

15	אפשרות להגדרת פרמטר סיכוי גביית החוב במטרה להבדיל בין חובות ניתנים לאכיפה לחובות המיועדים למחיקה (מסופקים)		
16	הופעה אוטומטית של חיווי במסכי מערכת הגביה בדבר נישום שמתנהל מולו תהליך אכיפה במערכת אכיפת הגביה		
17	הופעה אוטומטית ב On Line של תשלומי חייב בגביה		
18	קליטת נתונים מגורמי חוץ כגון עורכי דין ובתי משפט		
19	ניהול תהליכי אכיפה באופן אוטומטי לרבות התראות, פיקוח ובקרה על ידי המערכת.		
20	הגדרת תהליך אכיפה סטנדרטי רב שלבי לרבות ניתוק מים, תיעוד כל תהליכי האכיפה באופן אוטומטי על ידי המערכת		
21	המערכת פועלת בהתאם לכל הוראות החוק ו/הדין / הכללים ובהתאם לפקודת המיסים גביה, כללי אמות המידה ובהתאם לכל דין וחוק החל ו/או יחול על התאגיד.		
22	מעקב אחרי תשובות דואר ישראל		

ה. מים וביוב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע חישוב מים וביוב – דו חודשי כולל הקצבה לגינה כולל התייחסות למונים משותפים ואזוריים ולבית משותף, הקצבות לחקלאות וכל הקצבה אחרת ככל שתהיה בעתיד			
2	רישום החישוב המפורט (כולל הקצבות) במצב החשבון.			
3	ביצוע תיקוני חיוב – ידניים / אוטומטיים ורטרואקטיביים על פי הצורך.			
4	רישום כל הנתונים בכרטיסי התושבים לפי זיהוי מים.			
5	רישום ברור ומסודר של כל השינויים / היסטוריית השינויים שנעשו בכרטיסים.			
6	אפשרות מחיקת משלמים שגויים, במידה ולא קבלו תנועות כספיות. כמו-כן, אפשרות לאיחוד כרטיסים שנפתחו בטעות בנפרד לכרטיס משלם אחד.			
7	רישום חופשי של הערות במצב החשבון עצמו ו/או במקומות נוספים.			
8	גמישות בעדכון נתוני משלם / בעל ללא צורך לבצע החלפות מיותרות של משלמים.			
9	הוצאת דוחות לפי סוגי פעולה, טווח תאריכים ועוד (כגון: כל החלפת מד שנעשו במערכת מ: 01.01.2009 עד : 31.12.2009).			
10	גמישות בהעברות בין סעיפים / חשבונות / משלמים ברמת השורה גם בתנועות חובה וגם בתנועות זכות.			
11	דוחות בחתכים של גדלים / סוגים / ובעיקר לפי ישובים/אזורים.			

עמוד 83 מתוך 86

12	מחולל דוחות – מאפשר הפקת דוחות המשלבים בין נתונים שונים		
13	ביצוע בדיקות לוגיות והתראת חריגים		
14	הפקת דוחות תקופתיים לרשות המים על פי הפורמט המדויק שמכתיבה הרשות		
15	בוטל		
16	חיוב תושב בודד בדמי הקמה במעמד קבלת התנאים להיתר בנייה, בתאום עם הועדה לתכנון ובנייה – קישור המערכת למערכת הממוחשבת של הועדה לתכנון ובנייה		
17	משלוח הודעות ושמירתן במערכת ללא אפשרות לשינוי הנתונים.		
18	רישום ותייעוד תהליך החלפת מד מים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד		
19	הפקת דוחות פחת מים לפי דרישה כולל הפרדה לאזור / שכונה/רחוב/ שעונים מרכזיים		
20	תיעוד תיקוני מדידות מים כולל חישוב הזיכוי/ חיוב הנובע מתיקון המדידה		
21	הפקת שובר תשלום ממוגנט בגין תשלום מים וביוב כולל גרף שימוש השוואתי לתקופות קודמות לאחר אישור הרשות		
22	תיעוד הקשר עם המשלמים והפעולות שנעשו וממשק ב On Line לתוכנת CRM		
23	כניסה לקבלת שירותים מוגבלים לחברות חיצוניות שמספקות שרותי Call Center		
24	ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי למערכת קריאת מים.		
25	חישוב תשלום בגין מים וביוב על פי הגדרות הרגולטור		
26	הפקת דוחות מודפסים ובקבצי נתונים לקוראי המים		
27	פתרון מלא ואוטומטי לגביית כל היטל החל או שיחול בעתיד ובקרה בגין תשלום ההיטל על ידי הנישומים.		
28	סגירת כרטיס נכס, כאשר לנכס לא משויך מד מים ולא צבורים חובות		
29	ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכת קר"מ שמפעיל התאגיד או שיפעיל בעתיד		
30	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה שפרסמה רשות המים של מדינת ישראל (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011		
31	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בעניין חיוב לפי הערכת צריכה		

עמוד 84 מתוך 86

32	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא מד המים		
33	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא הפרשי מדידה וצריכה משותפת		
34	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא נזילה בצנרת המים + סעיף 52 א' לרבות מתן הנחה לצריכה חריגה שאינה נובעת מנזילה.		
35	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא התקנת מד מים נוסף		
36	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא החלפת צרכן בנכס		
37	הפקת התראות אוטומטיות מהמערכת לאנשי התאגיד ולצרכנים בדבר תום ניצול הקצאת המים		
38	ביצוע חשבון רטרואקטיבי של הקצבה אוטומטית במקרה של שינוי הקצבת מים באמצע השנה		
39	אפשרות לחיוב בעל הנכס ולא המשלם הפעיל בגין צריכת מים		
40	העברה אוטומטית של תנועות ממשלם למשלם על ידי סימון המשלמים ולא על ידי הקלדה ידנית		
41	תיעוד אוטומטי של שם המשתמש יוצר ההערה במערכת לרבות מועד יצירת ההערה, עמדת הקצה ממנה הוקלדה ההערה, תיעוד עריכת ההערה וכד'		
42	מעקב אחר הקצבה לגיוון ציבורי של הרשות המקומית באמצעות התוכנה עצמה. ללא צורך בחישוב ידני של תעריפי הקצבה ויתרת הקצבה מדי תקופה		
43	בקרת שפכים		
44	קליטת אוטומטית של קובץ החלפות מונים לרבות תמונות		
45	חישוב אוטומטי של פטורים מביוב		

אפליקציות סולריות (לאיש השטח ולצרכן)

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	דיווח מסמארטפונים על מפגעים בישוב ופתיחה אוטומטית של פניית שרות במוקד שרות הלקוחות של התאגיד לרבות צילום המפע ושיגור התמונה לתאגיד.			
2	מערכת תוכנה המאפשרת ניתוב אוטומטי של הפניה לגורם הרלוונטי בתאגיד לפי סוג הפניה, שיגור אוטומטי של מספר הפניה לתושב באמצעות האפליקציה לרבות הודעה שהפניה התקבלה, נרשמה ומועברת לטיפול, זמן טיפול, התראות, אסקלציות, הנפקת הודעה לאפליקציה של המשתמש כי הטיפול בפניה הסתיים.			
3	מעקב אחרי דיווחים קודמים שלי			

עמוד 85 מתוך 86

4	אפליקציה לעובדים בשטח לדיווח על טיפול וסגירת פניות לרבות צילום ותיעוד בטקסט של המפגע לפני ואחרי התיקון. איש השטח יקבל משימה בממשק העברת נתונים אוטומטי ממערכת ה CRM יפתח את המשימה, יצלם, ירשום הערות ויסגור המשימה לרבות משלוח דיווח סגירה חזרה לפותח המשימה		
5	סטטיסטיקות בדבר זמן הטיפול בפניות, סוגיהן ופריסתן הגאוגרפית		
6	התראות בזמן אמת באימיילים ו SMS למונהלים בתאגיד בדבר עיכוב בטיפול בפניה בזמן אמת		
7	סינכרון אוטומטי בזמן אמת לתוכנת ה CRM המופעלת בתאגיד		
8	סינכרון אוטומטי של מידע מבסיס הנתונים של אתר האינטרנט לאפליקציה לרבות כתובות אימייל של בעלי תפקידים, מספרי טלפון, מחלקות וכד'		
9	ביצוע תשלומי תושבים לחיובי התאגיד באופן מאובטח		
10	חיוג לתאגיד בהתאם לספר טלפונים המוגדר בבסיס הנתונים של האפליקציה המסונכרן לבסיס הנתונים של אתר האינטרנט		
11	איתור כתובות אוטומטי – קישור לישום GIS למפת הישוב ולאתרים המרכזיים בישוב		
12	מודול המאפשר מישלוח דיווח אנונימי לתאגיד.		
13	שליחת הודעות Push בדחיפה, בזמן אמת מהתאגיד באמצעות האפליקציה לתושב ולמבקר בישוב		
14	עדכון פרטים אישיים באמצעות האפליקציה לבסיס הנתונים		
15	קביעת תור לקבלת קהל בתאגיד		
16	הצגת מפת הישוב באפליקציה לרבות מיקום אתרים מרכזיים בישוב: משרדי התאגיד, בית העירייה, חינוך, ספורט, תיירות וכד.		
17	קישור לדף ה Facebook של התאגיד		
18	קישור לערוץ Youtube של התאגיד		
19	קישור לדף Instagram של התאגיד		
20	קישור לדף אתר האינטרנט של התאגיד		
21	מודול תוכנה מרכזי לתאגיד המרכז את כל הטרנזקציות לאפליקציה ומהאפליקציה ומאפשר שליטה, בקרה התראות למונהלים, לעובדים, ללקוחות וריכוזי נתונים בדבר שימושים וטרנזקציות באפליקציה		
22	ועוד על פי איפיון התאגיד		

הסר
לכל

למען
ספק,

המערכות: אפשרות להפקת דוחות מובנים סטנדרטיים למי שיקמה ודוחות מיוחדים על פי הגדרת המשתמש – גמיש. פרוט הדוחות לא נכלל במפרט אך המערכת צריכה לכלול אותם. הספק שיבחר לא יהיה רשאי לפנות לקבלת תשלום נוסף לתשלום החודשי המוגדר בגין תכנון דוחות ו/או הפקתם.

חלק ג': הצעת המחיר

עלות השירותים הכוללת את כל האפיונים במסמכי המכרז. עלות חודשית קבועה :

מס"ד	המערכת	היקף כמותי (1)	מספר עמדות קצה (2)	עלות חודשית לחודש לפני מע"מ (3)
1.	מערכת גביה ממוחשבת כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז לרבות בקרת שפכים	כ 95,000 מדי מים	50	
2	CRM – ניהול בקרה ושליטה המספקת מענה אוטומטי מלא לעמידה אמות מידה לשרות לקוחות ולניהול פניות ציבור כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
3	מערכת ניהול אוכלוסין לרבות הקמה, כספת, קבלת הנתונים, עיבוד הנתונים וקבלת עידכונים תקופתיים לכל אוכלוסיות ישובי התאגיד		5	
4	אפליקציות סלולריות לצרכן ולאיש השטח לרבות מערכת תוכנה מרכזית לשליטה ובקרה על הטרנזקציות המשודרות ונקלטות באפליקציה		ללא הגבלה	
5	תשתיות תקשורת, תשתיות טכנולוגיות, אבטחת מידע כמוגדר במסמכי המכרז			
6	CRM – מודול המספק מענה אוטומטי מלא לעמידה אמות מידה לשרות לקוחות ולניהול פניות ציבור בהקשר לתהליכי עבודה תפעוליים בתאגיד כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
7	CRM – מודול המספק מענה אוטומטי מלא לעמידה אמות מידה לשרות לקוחות ולניהול פניות ציבור בהקשר לתהליכי עבודה הנדסיים בתאגיד כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז			
6	סה"כ עלות לפני מע"מ			-----

מובהר ומודגש כי העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 6 לא תעלה על 60,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 47,000 ₪ לפני מע"מ. על הסכומים המפורטים לעיל יתווסף מע"מ כשיעורו עפ"י דין כנגד המצאת חשבונית מס מאת הספק הזוכה. העלות החודשית כוללת עד 2200 עיקולי בנקים בחודש ועד 26,400 עיקולי בנקים בשנה. במידה והתאגיד יבצע יותר מ 26,400 עיקולי בנק בשנה הוא ישלם לספק לפי 2.5 ₪ לכל עיקול בנק מעבר ל 26,400 עיקולי בנק לשנה בלבד.

(1) ההיקפים המפורטים בעמודה זו "היקף כמותי" יכולים להשתנות בסדר גודל של עד 20% במהלך תקופת החוזה מבלי שתהא הורדת או תוספת מחיר. במידה ויהיה שינוי של מעל 20% בהיקף השירותים, תשונה התמורה בהתאם.

(2) כמות העמדות המפורטת בעמודה זו "מספר עמדות קצה" יכולה להשתנות מבלי שהמשתתף יהיה זכאי להורדה או תוספת במחיר. המציע יעמיד לרשות התאגיד עמדות נוספות למוגדר בטבלה לצורך תפעול עמדות מידע ועידכון במוקד שרות חיצוני אותו יבחר התאגיד.

(3) בעמודות "עלות חודשית לפני מע"מ" יפרט המשתתף את התמורה שתשלם לו מי שיקמה עבור כל השירותים שעליו לספק למי שיקמה על פי מסמכי המכרז, למעט הסבת הנתונים מהמערכות הקיימות למערכת החדשה. למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה המפורטת בעמודה זו כוללת את כל האפיונים המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז ובכללם שרות אירוח בחוות השרתים של המציע (או לחילופין כפי שהוגדר בפרק 2 למסמכי המכרז בחדר השרתים של מי שיקמה) גיבוי, תוכנה, תקשורת, תמיכה, תחזוקה, הדרכה, הסבת מספר משלם למס' ת"ז במידת הצורך, הטמעה הדרכה, וכל שאר השירותים המפורטים בפרק מס 2 למסמכי מכרז זה. מי שיקמה לא תשלם בנוסף/בנפרד על שירותים שעל הספק לספק למי שיקמה המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. מודגש ומובהר בזה כי מי שיקמה רשאית להתקשר עם הספק רק על חלק מהמערכות המפורטות ולשלם רק בעד המערכות בגין התקשרה עם המשתתף.