

מסמך א' הודעה בדבר פרסום מכרז

- עיריית ערד (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות להתקשרות מסגרת עם העירייה, לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני, כולל הקמה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים עבור עיריית ערד, הכל על פי הדרישות המפורטות בתנאי המכרז והחווה.
- ניתן לעיין ללא תמורה במסמכי המכרז הן במשרדי מחלקת ההתקשרויות והן באתר האינטרנט העירוני בכתובת: <https://www.arad.muni.il> בדף העיר והעירייה <חופש המידע> <מכרזים> <מכרזים פעילים>.
- א. את מסמכי המכרז יש לרכוש תמורת 1,000 ₪ שיגבו ולא יוחזרו. תשלום עבור רכישת המכרז יעשה במחלקת גביה או באתר העירייה כמפורט לעיל.
שעות קבלת קהל בימים: א' 08:30-12:30, ב' 08:30-15:30, ג' 08:30-16:00, ד' 08:30-12:30, ה' 08:30-16:00, ו' 08:30-12:30, ז' 08:30-16:00, ח' 08:30-16:00, ט' 08:30-16:00, י' 08:30-16:00, י"א 08:30-16:00, י"ב 08:30-16:00.
 - ב. תשלום באמצעות כרטיס אשראי וקבלת המעטפה בדואר יש להתקשר למחלקת הגביה בעירייה לטלפון מספר 9951612 – 08, בימים - ב', ד' ו-ה' בין השעות: 13.00-16.00.
 - ג. למען הסר ספק, מובהר בזה, כי מלוא העלויות וההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובקשר להשתתפות המציע במכרז, תחולנה על המציע בלבד.
 - ההצעה תוגש במעטפה סגורה במסירה ידנית, עד ליום 31/12/2024 בשעה 16:00 לתיבת המכרזים של עיריית ערד, בלשכת מנכ"ל העירייה.
- כל המעוניין להשתתף במכרז ימציא הצעת מחיר בצירוף המסמכים הנדרשים, בשני עותקים, מקור וצילום, ובנוסף עותק מלא סרוק דיגיטלי, זהה לעותק המקורי (העותק הדיגיטלי יוגש בקובץ PDF בשחור לבן, על גבי התקן USB תקין) במעטפה אטומה ללא סימן מזהה, כשעליה רשום מספר המכרז בלבד, יש למסור את ההצעה ידנית במחלקת התקשרויות, בניין העירייה, בכתובת פלמ"ח 6, ערד לא יאוחר מיום 31/12/2025 בשעה 12.00. הצעה שתגיע לאחר מועד ההגשה, תיפסל ולא תובא לדיון.
- על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית לקיום תנאי המכרז שניתנה לבקשתו לטובת העירייה בנוסח מצורף למסמכי המכרז, ללא תנאי, על סך של 20,000 ₪, הערבות תהא בתוקף עד ליום 31/03/2025 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו. העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופות נוספות של שלושה חודשים כל תקופה. הצעות ללא ערבות כנ"ל לא תובאנה לדיון.
- רשאים להשתתף במכרז יחידים ותאגידים, הרשומים כדן בישראל והעומדים במועד הגשת ההצעות בכל הקריטריונים המפורטים במסמכי המכרז.
- העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- לא יתקיים כנס מציעים טרם הגשת ההצעות.
- מובהר כי השימוש במונח "מציע" ו"הצעה" בגוף הפרסום ומסמכי המכרז נועד רק לצרכי נוחות, ואינו בא להכשיר את מסמכי המכרז, שיוגשו על ידי משתתף כלשהו לכדי "הצעה" עפ"י דיני המכרזים.
- לפרטים נוספים ניתן לפנות למח' המחשוב בטל: 08-9951704 בין השעות 09:00 – 15:00.

יאיר מעיין
ראש העירייה

מסמך ב'
הוראות ותנאים כללים למשתתפים במכרז

עיריית ערד (להלן: "העירייה" / "הרשות") מזמינה בזאת הצעות להתקשרות עם העירייה, לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני, כולל הקמה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים עבור עיריית ערד, כמפורט במסמכי המכרז ונספחיו, אשר יקראו להלן - "השירותים".

ריכוז מועדי המכרז:

פרסום המכרז באתר האינטרנט, לעיון והדפסה	החל מיום 03/12/2024
העברת שאלות הבהרה על המכרז (במייל)	עד ליום 12/13/2024
הגשת הצעות לתיבת המכרזים	עד ליום 31/12/2024 בשעה 16:00
תוקף ערבות המכרז	31/03/2025 (כולל)

מסמכי המכרז

- א. מסמך א' - הודעה בדבר פרסום המכרז**
- ב. מסמך ב' - הוראות ותנאים כלליים למשתתפים במכרז**
- מסמך ב' 1 – נוסח ערבות להשתתפות במכרז
- מסמך ב' 2 – נוסח תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
- מסמך ב' 3 - אישור מורשי חתימה
- מסמך ב' 4 – הצהרה על היעדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה
- מסמך ב' 5 – דף מידע על המציע
- מסמך ב' 6 – תצהיר בדבר ניסיון המציע
- מסמך ב' 7 – הצהרה על אי תיאום מכרז
- מסמך ב' 8 – הצהרה על בעלות / זכות בתוכנות המוצעות על ידי המציע
- ג. מסמך ג' – הצהרה והצעת המשתתף**
- ד. מסמך ד' - נוסח הסכם לביצוע העבודות לרבות נספחיו אשר הינם:**
- נספח ד' 1 - נוסח ערבות ביצוע
- נספח ד' 2 – נספח ביטוחים
- נספח ד' 3 – טופס אישור על קיום ביטוחים
- נספח ד' 4 – התחייבות לעבודה בחירום
- נספח ד' 5 – התחייבות לשמירת סודיות
- ה. מסמך ה' - מפרט טכני לעבודות והשירותים**
- נספח ה' 1 – הסכם רמת שירות (SLA)
- נספח ה' 2 – קביעת ההצעה הזוכה
- נספח ה' 3 – טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת
- נספח ה' 4 – רשימת טפסים מקוונים ו/או דיגיטאליים, להסבה / להקמה
- ו. מסמך ו' - נספחי אבטחת מידע**
- מסמך ו' 1 – התחייבות ספק מחזיק מאגר מידע
- כל מסמך אחר שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

העירייה תראה במשתתף במכרז כמי שהצהיר שברשותו נמצאים כל מסמכי המכרז המנויים לעיל וכל יתר המסמכים אשר נמסרו לו עם חוברת המכרז והוא קראם, הבין את תוכנם, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש ומתחייב לבצע את עבודתו על-פי תנאי ההסכם המצורף להם, אם הצעתו תיבחר כזוכה במכרז.

1. נושא המכרז ועיקרי ההתקשרות:

- הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד והוראות הסעיף תחייבנה את הצדדים רק במקרים אשר בהם אין התייחסות אחרת מפורטת ומפורשת באיזה ממסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין סעיפי המכרז או נספחיו, תגבר ההוראה המיטיבה עם העירייה, לפי החלטת העירייה.
- 1.1. הזוכה במכרז יהא אחראי לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני בהתאם למכרז, לחוזה, למפרט השירותים המצורף כמסמך ה', על נספחיהם ומסמכיהם.
 - 1.2. המכרז כולל התקנת התוכנות, התאמתן לצרכי העירייה, הקמת מסד הנתונים, הטמעה, הדרכת המשתמשים, אחריות לגיבויים ולאבטחת המידע, טיפול בתקלות ומתן מוקד תמיכה ושירות למשתמשים.
 - 1.3. מובהר כי המערכת עתידה לשמש מוקדי משנה, כדוגמת מוקד עירוני כללי, מוקד פניות הציבור, רווחה, לשכת ראש העיר, תברואה, פיקוח עירוני, גנים ונוף, תאגיד המים הרשותי ועוד, והכל כמפורט במפרט השירותים.
 - 1.4. הזוכה יהיה אחראי לעמידה באיכות בתקנים ובטיב המערכת, כאמור וכמפורט בהסכם ובמפרטים, לרבות אחריות לאבטחת המידע, לתיקוני תקלות תוכנה, תפעול תקין של המערכת, תיקוני באגים, שדרוגי גרסה וכיו"ב, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות והארכותיה, ללא תמורה נוספת.
 - 1.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, השירותים יכללו את המפורט להלן:
 - 1.5.1. המערכת תותקן בענן של הזוכה במכרז.
 - 1.5.2. יחד עם המערכת תסופק אפליקציה שניתנת להורידה לשימוש עובדי העירייה ו/או הפועלים מטעמה (שתפעל על מערכות ההפעלה אנדרואיד ו-IOS).
 - 1.5.3. המערכת תכלול אפליקציית מובייל להתקנה הן באנדרואיד והן ב-IOS לשימוש הפונים שניתן יהיה להורידה ללא עלות מחנות האפליקציות (בהתאמה למערכת ההפעלה) באמצעות האפליקציה ניתן יהיה לשלוח פניות, למלא טפסים מקוונים ודיגיטליים ולעקוב אחר התקדמות הטיפול בפניה.
 - 1.5.4. המערכת תכלול רכיבי תוכנה המאפשרים פניה למוקד מכל הרשתות החברתיות והקהילתיות המפורטות להלן: ווטסאפ, פייסבוק, טלגרם, מסנג'ר, אינסטגרם וכל רשת חברתית עתידית (להלן: "רשתות החברתיות"). הפונים יוכלו לפנות למערכת המוצעת באמצעות כל אחת מהרשתות החברתיות, להקים פניה, לקבל קישור לטפסים דיגיטליים ומקוונים ולעקוב אחר הטיפול בפנייתם.
 - 1.5.5. המערכת תאפשר לשלוח מסרון ו/או הודעת ווטסאפ ו/או הודעה בדוא"ל לפונה על התקדמות הטיפול בפניה, ההודעות המסרונים והדוא"ל יכללו קישור (לינק) המאפשר לפונה לגשת למערכת ולצפות בפניות.
 - 1.5.6. המערכת המוצעת תנוהל ע"י טבלאות, כשמשתמש בעל הרשאה מתאימה יוכל להגדיר ולשנות את המפורט בהן מעת לעת, לדוגמה הוספה או גרעה או עדכון של מחלקות / יחידות / תהליכים / משימות / אוכלוסיות / משתמשים / מטפלים / תאריכי יעד לטיפול, להסיט פניות ומשימות מתור לתור. יובהר כי כל מנהל מורשה יוכל לשנות את האמור בסעיף זה לגבי האגפים, המחלקות, המשתמשים והמטפלים, הכפופים לאחריותו.
 - 1.5.7. המערכת תאפשר התאמות לשינויים במבנה הארגוני מעת לעת, כגון הסטת מחלקה ממינהל למינהל, פיצול מחלקה או איחוד מחלקות, בלי לאבד את הנתונים ההיסטוריים. יובהר כי האחריות המלאה על ההרשאות תהיה בידי משתמש מטעם העירייה.
 - 1.5.8. יובהר כי האחריות על ההרשאות הינה על מתן ההרשאות בלבד והאחריות על שמירת הנתונים ומניעת פגיעה בהם היא על הספק והוא יכול לעשות כן בכל דרך שיבחר ובין השאר שמירת גיבויים וזיהוי פעולות שנעשו בידי משתמש מסויים ואחזורם במידת הצורך.

- 1.5.9. המערכת תפעל בכל סוגי הפלטפורמות - מחשבים ניידים, טאבלטים, סמארטפונים, תעבוד עם כל הדפדפנים המוכרים. בכל אלה - המערכת תעמוד בכל דרישות החוק והרגולציה בנושא הנגשה.
- 1.5.10. כל נותן שירות מטעם העירייה יתחבר למערכת וידווח על תחילה וסיום הטיפול בפניות ובמשימות, כך שהמערכת תוכל לקדם את המשימות הבאות בתור לטיפול.
- 1.5.11. המערכת תספק מגוון דו"חות ולוחות מחוונים על התפלגות הטיפול בפניות ובמשימות, זמני הטיפול ואופי הפעילות בהתפלגות לפי אגף, מחלקה, נותן שירות וכן תתעד את זמני ההמתנה לטיפול.
- 1.5.12. המכרז הינו לאספקת רכיבי תוכנה מעודכנים בכל עת, דהיינו העירייה תקבל מהזוכה מעת לעת את הגרסאות העדכניות ביותר של התוכנות נשוא המכרז של הזוכה ולא תשלם עבור עדכוני תוכנה, התקנות התוכנה ו/או עדכון הטבלאות שבה, ההסבות לתוכנה החדשה וכן עבור אספקת חומר הדרכה לשימוש במערכת, והזוכה מתחייב לעדכן את העירייה בכל פעם, שיפתח מערכת חדשה ו/או יוסיף רכיבים למערכת.
- 1.5.13. הזוכה מתחייב לספק רישיונות שימוש ללא הגבלת כמות למשתמשי העירייה וקבלנים הפועלים מטעמה, לבצע על חשבונו אפיון ראשוני של המערכת וכן לבצע על חשבונו התאמה של המערכת לצרכי העירייה.
- 1.5.14. רישיונות השימוש למשתמש יכללו את מרכיבי הרישיון, לשרת, למחשבים, לעמדות, למשתמשים, למנהלים ולכל רכיב נוסף הנדרש ו/או יידרש בעתיד. לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגין אפיון, עיצוב, הדרכת משתמשים, עדכוני גרסת תוכנה למעודכנות ביותר שנמצאת ברשות הזוכה, תמיכה שוטפת והתאמות.
- 1.5.15. המערכת המוצעת תתחבר על חשבון הזוכה לבנק מסרוני שיוספק לו ע"י ועל חשבון העירייה או לחלופין תוכל העירייה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית לרכוש מהזוכה בנק מסרוני בהתאם להצעה שיגיש. המסרון יכלול על פי דרישת העירייה בהתאם לנושא הטיפול, קישור (לינק) לתמונות המעידות על תיקון התקלה.
- 1.5.16. העירייה תוכל לפנות לזוכה ולבקשו לבצע התאמות ו/או שינויים בתוכנה על פי צרכי העירייה בעלות נוספת לשעת עבודה המפורטת בהצעת המציע (בתנאי שמדובר בהתאמה ו/או בשינוי מעבר למפורט בדרישות המכרז ובכפוף להזמנת עבודה חתומה כדין שתצא לזוכה בה יקבע היקף שעות העבודה לביצוע). לפני ביצוע כל התאמה יעביר הזוכה הצעת מחיר חתומה לעירייה, הכוללת את מספר השעות הנדרשות לביצוע ההתאמה ואת העלות הכוללת של העבודה. ביצוע ההתאמה יתבצע בכפוף להזמנת עבודה מהעירייה חתומה ע"י מורשי החתימה מטעמה. לא תתאפשר חריגה מהזמנת העבודה בכסף ובשעות, ועל הזוכה לעמוד במסגרות, כפי שנקבעו בהצעתו ואושרו בכתב על ידי העירייה.
- 1.5.17. העירייה מעוניינת להרחיב את שירותי המערכת ליחידות נוספות (מינהלים נוספים בעירייה, עליהם תחליט). לצורך כך הוגדרו במסמכי המכרז תהליכי דוגמא, אותם מתחייב הזוכה להקים במסגרת תמורה נוספת המפורטת בהצעת המחיר (פרוט נוסף במפרט השירותים).
- 1.5.18. תקופת ההתקשרות תהא למשך 3 שנים, כשבתום תקופת ההתקשרות תהא העירייה רשאית להאריך החוזה לתקופות נוספות, כל אחת מהן בת שנה או חלק ממנה, כך שסך כל תקופת ההסכם לא תעלה על 6 שנים.

2. תנאי סף להשתתפות במכרז:

- רשאים להשתתף במכרז זה מציעים שהינם יחידים תושבי ישראל, שותפויות רשומות או תאגידים הרשומים כדין בישראל (להלן: "המשתתף" ו/או "המציע"), העומדים במועד האחרון להגשת הצעות, בכל התנאים הבאים ואשר המציאו את כל המסמכים הדרושים להוכחת עמידתם בתנאים אלה:
- 2.1. המציע הינו בעל ניסיון קודם באספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני, החל משנת 2021 ואילך, עבור לפחות שתי (2) רשויות מקומיות, שכוללות 30,000 תושבים לפחות בכל אחת מהרשויות, ואשר המערכת הממוחשבת שהותקנה על ידו כאמור עובדת לפחות שנתיים רצופות בשתי הרשויות.
- להוכחת תנאי זה יש לפרט את פרטי הרשויות להם סיפק המציע שירותים כאמור, ואת כל הנתונים במסמך ב' 6 - הצהרה על ניסיון המציע.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- 2.2. המציע צירף ערבות אוטונומית תקינה ומקורית, שהוצאה ע"י בנק בישראל, בנוסח מסמך ב'1 המצורף למכרז.
- 2.3. המציע שילם את דמי ההשתתפות במכרז, כמפורט במסמך א' של המכרז.
--- להוכחת תנאי זה, על המשתתף לצרף להצעתו העתק אסמכתא על ביצוע התשלום.
- 2.4. מציע בעל זכויות היוצרים והקנין בתוכנות אותן יספק לעירייה ו/או לחילופין בעל חוזה או אישור מבעל זכויות היוצרים והקנין בתוכנות המוצעות לעירייה, המאפשר לו לספק את התוכנות, העבודות והשירותים נשוא מכרז זה בכל תקופת ההתקשרות.
--- להוכחת תנאי זה יש לצרף תצהיר חתום ומאומת על ידי עו"ד מטעם המציע, המעיד על עמידתו בתנאי זה, בנוסח מסמך ב' 8 - הצהרה על בעלות / זכות בתוכנות המוצעות על ידי המציע.
- 2.5. המשתתף עוסק מורשה / פטור לצורך מע"מ/מלכ"ר, ומנהל ספרי חשבונות כחוק לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס תשל"ו – 1976 וכן בעל אישור על שיעור ניכוי מס בתוקף.
--- על המשתתף לצרף אישור ניהול ספרים בתוקף, אישור על שיעור ניכוי מס בתוקף, תעודת עוסק מורשה / פטור ממע"מ/אישור מלכ"ר, ותצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח מסמך ב'2 המצורף למכרז.
- 2.6. הצעת המציע תהא של ישות משפטית אחת, הנדרשת לעמוד בעצמה בכל תנאי הסף הנקובים לעיל, וכל המסמכים הנדרשים במכרז יהיו על שם אותה ישות שהגישה את ההצעה למכרז. המציע אינו רשאי להיות מעורב במישרין או בעקיפין ביותר מהצעה אחת במענה למכרז זה, בין באמצעותו, באמצעות בעל השליטה בו, או באמצעות חברת בת של המציע.
- לא מילא המציע אחר איזה מהתנאים להשתתפות במכרז, רשאית העירייה, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין; לבקש כי ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהנתונים שבהצעתו ו/או המסמכים שצורפו לה.

3. תנאים כלליים

- 3.1. המשתתף במכרז יערוך על חשבונו את כל הבדיקות הנדרשות וישיג לעצמו ועל אחריותו הבלעדית את כל המידע, שעשוי להיות לו למועיל וחיוני או שיוכל להשפיע בצורה כל שהיא על הכנת הצעתו וההתקשרות בהסכם. כן חייב הוא לבדוק ולקרוא את כל מסמכי המכרז, ההסכם ומסמכיו.
- 3.2. הזוכה יספק את השירותים עבור העירייה ויבצע את העבודות, שיידרשו ממנו, ובנוסף יבצע ללא תמורה נוספת כל הדרוש לשם ביצוע המיטבי של כל השירותים המפורטים במכרז על נספחיו.
- 3.3. אין הרשות מתחייבת לקבל כל הצעה שהיא והיא תתחשב במסגרת שיקוליה לבחירת הזוכה בפרמטרים הקבועים בתנאי המכרז.
- 3.4. הרשות רשאית לבטל מכרז זה או לצאת במכרז חדש בכפוף למגבלות הדין ללא צורך במתן הסבר למציעים ובכלל. במקרה זה לא יוחזר למשתתפים הסכום ששולם על ידם עבור המכרז.
- 3.5. אין במכרז זה בכדי לחייב את הרשות בהוצאות, הכרוכות בהכנתה ו/או הגשתה של הצעת המחיר המבוקשת או חלק ממנה.
- 3.6. הצעת המשתתף תכלול ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז, ללא תמורה נוספת.
- 3.7. הזוכה וכל העובדים מטעמו יהיו מחויבים לשמור בכל עת על סודיות המידע ואבטחה של המידע העירוני. חובה זו תחול עליו גם לאחר סיום ההתקשרות.
- 3.8. הופסקה ההתקשרות בין הצדדים, מתחייב הזוכה טרם אישור החשבון להשיב לעירייה כל מידע או מסמך, המצוי ברשותו והשייך לעיריית ערד או בקשר עימה. כמו כן, מתחייב הזוכה לבצע העברה מסודרת של החומר לכל גוף, שיחליף אותו, בהתאם ובכפוף להנחיות העירייה ללא הצבת כל תנאי.
- 3.9. במקרה של הוראות סותרות בין תנאי המכרז, ו/או בין מסמכי המכרז השונים, תגבר ההוראה המיטיבה עם העירייה, לפי החלטת העירייה.
- 3.10. בהתאם ובכפוף להוראות הדין, המציעים רשאים לבקש לעיין בהצעה הזוכה. מציע אשר סבור כי נספחים, שהוא צירף, או נתונים מסוימים, שהוא פירט בהצעתו, מהווים סוד מסחרי או סוד מקצועי ושהוא מתנגד להתיר למציעים, שלא זכו במכרז, לעיין בהם, ירשום את המילה "חסוי" בכתב יד גדול, ברור, בולט ומודגש בראש כל נספח/מסמך רלוונטי כאמור, וכן בכל עמוד רלוונטי ובנוסף לצד כל נתון אשר לטענתו הינו חסוי (להלן: "סוד מסחרי"). (יובהר, כי מחיר ההצעה,

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

רבות כל אחד מהנתונים שישמשו את המציע ואת העירייה להוכחת עמידת המציע בתנאי סף וכן למתן ניקוד איכות למציע, אינו יכול להיחשב סוד מסחרי. מציע שלא יציין כנדרש לעיל, חלקים חסויים בהצעתו כסוד מסחרי כאמור, יוחזק כמי שנתן הסכמתו לחשיפת כל מסמכי הצעתו. יובהר, כי סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך, שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים. על אף האמור לעיל, העירייה רשאית להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך ומידע אשר לשיטתה ולפי שיקול דעתה אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי לעניין זה, אף אם המציע ציין לגביהם "חסוי". ההחלטה הסופית בעניין העיון באיזה ממסמכי ו/או נתוני ההצעות מסורה לשיקול דעת העירייה בלבד.

4. התמורה

כנגד ביצוע התחייבויותיו במלואן על פי מכרז זה ונספחיו, ובפוף להזמנת השירותים בהזמנות עבודה כדן, יהא זכאי הזוכה לתמורה, בהתאם למפורט בהצעתו במסמך ג' למכרז. פרט לכך, הזוכה לא יהא זכאי לכל תמורה נוספת.

5. הצעת המשתתף ואופן הגשתה

- 5.1 יש למלא את המכרז, על גבי חוברת המכרז, שתודפס מאתר האינטרנט של העירייה. יש להגיש את חוברת המכרז מלאה כנדרש וחתומה בכל עמוד ועמוד על ידי המציע ובצירוף כל המסמכים והאסמכתאות הנדרשים בהתאם לדרישות המכרז.
- 5.2 על המציע להגיש את הצעתו יחד עם כל הצרופות והמסמכים שיש לצרף, בשני עותקים כרוכים וזהים, (עותק אחד מקור + עותק מצולם) ובנוסף לצרף עותק מלא, כשהוא סרוק בקובץ PDF על גבי התקן USB. כל עותקי ההצעה חייבים להיות זהים. שני העותקים הכרוכים יוכנסו לתוך מעטפה אטומה, שעליה ייכתב מספר המכרז בלבד.
- 5.3 המציע אינו רשאי לשנות את מסמכי המכרז, להוסיף (למעט ככל שנדרש) ו/או למחוק מהם, ו/או להסתייג ו/או להתנות עליהם ו/או להוציא עמוד מהמסמכים, בין בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי ו/או בכל דרך אחרת. בכל מקרה של שינוי ו/או הסתייגות ו/או השמטה ו/או תוספת בכל דרך ו/או צורה כלשהי (להלן: "הסתייגות") שנעשו על ידי המציע במכרז, רשאית העירייה:
 - 5.3.1 לפסול את הצעת המציע;
 - 5.3.2 לראות בהסתייגויות הנ"ל כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן;
 - 5.3.3 לראות בהסתייגויות כאילו הן מהוות פגם טכני בלבד;
 - 5.3.4 לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות, ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את המחיר המוצע ו/או פרט מהותי בהצעה.
- 5.4 ההחלטה בין האפשרויות הנ"ל נתונה לשיקול דעת העירייה. אם החליטה הרשות לנהוג לפי אחת האפשרויות המנויות בס"ק (2)-(4) לעיל, והמציע יסרב להסכים להחלטתה, רשאית העירייה לפסול את ההצעה ו/או לראות בכך חזרה של המציע מההצעה, על כל המשתמע מכך.

6. ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

- 6.1 המציע יצרף להצעתו ערבות אוטונומית בסכום של 20,000 ₪. נוסח הערבות יהיה כנוסח מסמך ב' 1 המצורף למסמכי המכרז.
- 6.2 הערבות תהא מקורית ותופק ע"י בנק בישראל ועליה להיות חתומה כדן.
- 6.3 כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה, נספחיה וצרופותיה למשך 90 יום מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהבנק או מהמציע לפי בחירתה, להאריך את תוקף הערבות למשך 90 יום נוספים מעבר לתקופת תוקף הערבות שנקבעה במכרז, ובמידה שינקטו הליכים משפטיים בעניין המכרז, עד לתום הליכים משפטיים אלה. יובהר, כי הארכת תוקף ערבות המכרז משמעה כארכת תוקף הצעת המציע. מציע, שיסרב להארכת תוקף הערבות, ייחשב כמציע שחזר בו מהצעתו, והעירייה תהיה רשאית לחלט את ערבותו, להמשיך בהליך המכרז ולבחור בהצעת מציע אחר, וזאת אף אם ההצעה שערבותה לא הוארכה כאמור, הייתה הצעה עדיפה.
- 6.4 סכום הערבות ישמש פיצויים קבועים ומוסכמים מראש בגין אי מילוי תנאי המכרז ו/או ההצעה. חילוט הערבות לא יפגע בזכות העירייה לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנוקים שיגרמו לעירייה, עקב אי קיום ההצעה.
- 6.5 בעת החתימה על ההסכם יחליף הזוכה את הערבות, בערבות קבועה להבטחת ביצוע העבודות נשוא מכרז זה לפי תנאי ההסכם בנוסח המצורף כנספח ד' 1 לחוזה.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

6.6. משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז, שצורפה למסמכי המכרז, וזאת באופן כדלקמן: ערבות בנקאית אשר לא נדרש פירעונה ואשר נמסרה ע"י מציע שלא זכה במכרז או שמסמכי המכרז שלו נפסלו, תוחזר למציע לאחר חתימת ההסכם עם הזוכה במכרז.

7. על המשתתף לצרף להצעתו את המסמכים והאישורים כדלקמן:

- 7.1. כל המסמכים הכלולים בחוברת המכרז, לפי הסדר המופיע במכרז, כשהם מלאים וחתומים ע"י המציע בכל עמוד ועמוד כנדרש, לרבות כל המסמכים והנספחים הנדרשים.
- 7.2. מענה לשאלות הבהרה ו/או עדכונים, שהופצו ע"י העירייה למכרז, אם יופצו, כשהם חתומים ע"י המציע.
- 7.3. כל האסמכתאות ואישורים הנדרשים להוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף של המכרז.
- 7.4. כל המסמכים הנדרשים לניקוד ההצעות כמפורט בנספח ה' 2 למכרז.
- 7.5. ערבות בנקאית לקיום תנאי המכרז בנוסח המדויק המפורט במסמך ב' 1 למכרז.
- 7.6. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד.
- 7.7. המציע יצרף למסמכי המכרז חוברת ובה תצלומים של מסכי המערכת המוצעים על ידו וכן חוברת הדרכה למשתמש במערכת, תיאור המערכות, הקונפיגורציה, המפרט הטכני הנדרש למערכות המוצעות, זמני התקנה ושיטות עבודה, וכן כל המסמכים הנדרשים במפרט הטכני. תשומת לב המציעים להוראות סעיף 13 למפרט הטכני, למסמכים הנדרשים בסעיף זה ולאופן המענה למפרט הטכני.
- 7.8. לוח זמנים מתוכנן [גאנט] לביצוע העבודה בהתאמה לדרישות המפרט הטכני.
- 7.9. נוסח הצעת המשתתף במסמך ג' כשהיא חתומה על ידו.
- 7.10. כל מסמך אחר שנדרש ו/או אוזכר במסמכי המכרז ובתנאיו.

8. שאלות הבהרה ו/או הסתייגות

- 8.1. על המציע לקרוא בעיון רב את כל מסמכי המכרז.
- 8.2. אם יימצאו סתירות כלשהן או אי התאמות בין המסמכים או יתעורר ספק כלשהו בכל הנוגע לפרטים המפורטים במסמכי המכרז, על המציע להודיע על כך מיד בכתב למזכירת הוועדה הגבי שירי כהן, בדוא"ל Michrazim@arad.muni.il עד לתאריך 13/12/2024 שעה 16:00. כל זאת בציון שם, כתובת דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה לשם מתן תשובה. למניעת ספקות, כל התשובות יינתנו בדוא"ל לכל המשתתפים, שרכשו את מסמכי המכרז ו/או נרשמו כמתעניינים באתר העירייה, ו/או יפורסמו באתר העירייה. השאלות יוגשו רק בקבצי וורד WORD ניתנים לעריכה במבנה הבא:

#	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף ותת סעיף	שאלה/הסגה	תשובה

- 8.3. באחריות המציעים לוודא כי שאלותיהם הגיעו ליעדן במועד.
- 8.4. העירייה תעביר תשובות בכתב לכל אחד מרוכשי, עד ל-8 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. רק תשובות / הבהרות שיינתנו בכתב יחייבו את העירייה. מציע לא יהא רשאי לטעון כי בהצעתו הסתמך על תשובות או מידע שניתנו על ידי העירייה או מי מטעמה, אלא אם ניתנו בכתב. על המציעים לצרף להצעתם את מסמך התשובות. על המשתתפים לעקוב אחר קבלת התשובות, שיופצו ע"י העירייה באמצעות מייל / פקס שיימסרו בהרשמה למכרז.
- 8.5. משתתף שלא יעביר את הסתייגותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לס"ק לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצ"ב.

9. החלטות העירייה

- 9.1. בעת הדיון בהצעות תהיה העירייה רשאית להפעיל קשת רחבה של שיקולים לבחירת המציע הזוכה לרבות, בין היתר, כושרו, ניסיונו, יכולתו המקצועית של המציע, יכולתו הארגונית והכלכלית, הציוד שברשותו וכן כל שיקול או נימוק אחר כפי שתמצא לנכון והיא אינה מתחייבת לקבל כל הצעה שהיא.
- 9.2. ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או הצעה אחרת כלשהי.
- 9.3. העירייה שומרת על זכותה לפנות לפי שיקול דעתה במהלך הבדיקה וההערכה של ההצעות אל המציעים (כולם או חלקם) על מנת לקבל הבהרות להצעותיהם או בכדי להסיר אי בהירויות, שעשויות להתעורר בבדיקת ההצעות, וכן לזמנם לראיון ו/או להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים לרבות בקשר לבירור עמידתם בתנאי הסף של המכרז.

- 9.4. למען הסר ספק, ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעה, אשר לדעתה הינה הצעה גירעונית ו/או הצעה, אשר מעלה חשש לאי מילוי התחייבויות הספק כלפי עובדיו לפי תנאי מכרז זה ובהתאם להוראות דיני עבודה.
- 9.5. למכרז זה הוכן אומדן של שווי ההתקשרות (להלן: "האומדן"). העירייה שומרת על זכותה לפסול הצעות החורגות מהאומדן, גם אם הן עומדות בתנאי הסף, ואף אם הוגשה למכרז הצעה אחת בלבד או שנותרה הצעה אחת בלבד לדיון. ככל שיוחלט על ידי העירייה לפסול הצעה בשל היותה חורגת מהאומדן, לא תיבחן ההצעה ולא תנוקד כלל, על אף האמור בכל מקום אחר במכרז זה. לא תישמע כל טענה מצדו של מציע על כך שהצעתו עומדת בדרישות המכרז, אם היא נפסלה בשל היותה חורגת כאמור מהאומדן הכספי.
- 9.6. העירייה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לתנאי וסעיפי המכרז, באופן שלדעת העירייה מונעת הערכת ההצעה כראוי.
- 9.7. כן תהא רשאית העירייה לערוך בדיקות ולקבל חוות דעת מיועצים ומגורמים שונים לגבי המציעים ו/או הצעותיהם, כולם או חלקם, לרבות ביחס לטיב השירות ו/או לניסיונם ו/או ביחס ליכולתם למתן השירותים נשוא מכרז וחווה זה במיומנות ובאיכות גבוהים.
- 9.8. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר קיימת לגביו חוות דעת שלילית על טיב עבודתו וטיב מתן השירותים על ידו, לעירייה או לגוף אחר, אשר העירייה סומכת על חוות דעתו. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב ו/או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.
- 9.9. לעירייה שמורה הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות למציעים להשלמת מסמכים דקלרטיביים להוכחת עמידתם בתנאי הסף, ובלבד שאין בהם לפגוע בשוויון, כמו כן רשאית העירייה לחקור ולדרוש מהמציע פרטים והבהרות בדבר הצעתו ולהציג כל מידע ו/או מסמך שיידרש להוכחת כשירותו, ניסיונו המקצועי, מומחיותו, איתנותו הפיננסית והתאמתו לביצוע השירותים נשוא המכרז וכיו"ב (לרבות המלצות), אף אם לא צורפו על ידו להצעה, ובלבד שהאמור מהווה אסמכתא לניסיון המציע, כפי שהיה במועד הגשת ההצעות. המציע יהיה חייב למסור לעירייה את מלוא המידע, המסמכים, הפרטים וההבהרות שנדרשו להנחת דעתה. במקרה בו המציע יסרב למסור מסמך, הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור, רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

10. בדיקה וניקוד ההצעות

- 10.1. בשלב ראשון העירייה תבחן את עמידתם של המציעים בתנאי הסף, ומציע אשר לא יעמוד בתנאי הסף, הצעתו תיפסל וסכום הצעתו לא יילקח בחשבון בחישוב ניקוד המחיר, גם במידה והצעתו הייתה הזולה ביותר.
- 10.2. בשלב שני ההצעות הכשירות שעמדו בתנאי הסף, ינוקדו לפי הפרמטרים הבאים, וההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר תומלץ כזוכה, וזאת בכפוף למפורט במסמכי המכרז ולסמכויות העירייה והוועדה.
- 10.3. הפרמטרים לניקוד ההצעות:
- ניקוד הצעת המחיר (30 נקודות):**
 הפרמטר ינוקד לפי סה"כ ההצעה המשוקללת של המציע, לכל מרכיבי המחיר, הכלולים במסמך ג' של המכרז. המציע, שהצעתו המשוקללת הינה הזולה ביותר, יקבל את מירב הניקוד בפרמטר זה. יתר המציעים ינוקדו באופן יחסי אליו:
- $$\text{סכום הצעת המחיר הזולה ביותר} * 30 = \text{ניקוד בגין המחיר.}$$
- סכום ההצעה הנבדקת**
- ניקוד איכות ההצעה (70 נקודות):** הפרמטרים לניקוד האיכות, מפורטים בהרחבה במסמך ה' 2 של המכרז.
- הצעה, שתקבל ניקוד של פחות מ-80% בפרמטר זה (קרי, פחות מ-56 נקודות מתוך 70), תיפסל ולא תעבור לשלב ניקוד הצעת המחיר.
- 10.4. יובהר, כי במקרה של שוויון בין ההצעות, שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר, תומלץ ההצעה בעלת ניקוד איכות המערכת הגבוה ביותר. במידה והשוויון יתקיים בכל הפרמטרים, תיערך הגרלה בין המשתתפים האמורים.
- 10.5. ועדת המכרזים רשאית לבחור זוכה/ים נוסף/ים לפי דירוג הניקוד של ההצעות, במעמד של "כשיר/ים נוסף/ים", לפי החלטת ועדת מכרזים, שזכייתו/ם תמומש במקרה שמי מהזוכים העיקריים לא יחתום על החוזה או יבוטל עימו החוזה במהלך תקופת ההתקשרות. במקרה זה, הצעתו/ם של "הכשיר/ים הנוסף/ים", לרבות הערבות הבנקאית שלהם תוארך לתקופה/ות נוספת/ות בהסכמתו/ם, אך לא יותר מתום תקופת החוזה.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- 10.6. הועדה תפסול כל הצעה, שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים, אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.
- 10.7. העדפת עסק בבעלות אישה - בהתאם לסעיף 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), מצאה הוועדה כי על פי תקנה זו יש להמליץ באותה מידה על שתי הצעות, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תמליץ הוועדה על ההצעה האמורה ובלבד שצורך לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר; לעניין זה, "אישור", "אמצעי שליטה", "מחזיקה בשליטה", "נושא משרה", "עסק", "עסק בשליטת אישה", "קרוב" ו"תצהיר" – כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

11. ביטוחים

- 11.1. מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה, ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב הזוכה להחזיק בכל עת ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות העירייה.
- 11.2. הזוכה במכרז יידרש להמציא לעירייה בתוך 14 ימים מהודעת הזכייה, אישור על קיום ביטוחים, חתום ע"י חברת הביטוח מטעמו, בנוסח המצורף כנספח ד' 3 להסכם. המציעים נדרשים לבדוק מראש, טרם הגשת הצעות, את דרישות הביטוחים בנספח האמור. במידה וקיימים למציעים שאלות ו/או הסתייגויות על דרישות הביטוח הכלולים במכרז, יש להודיע על כך לעירייה במסגרת שאלות הבהרה על המכרז (לפי סעיף 8 לתנאי המכרז לעיל) והעירייה תעביר את התייחסותה במענה לשאלות ההבהרה.
- 11.3. המציעים מצהירים כי העבירו את דרישות הביטוח המפורטות בנספח הביטוח לידיעת מבטחיהם, וקיבלו את אישורם להפקת פוליסות ביטוח ואישור קיום ביטוחים ע"פ דרישות הביטוח המפורטות בנספח זה. כ"כ מצהירים המציעים כי ידוע להם כי אם לא עמד הזוכה בהתחייבותו זו, תהייה העירייה רשאית לראות את הזוכה כאילו נסוג מהצעתו, על כל המשתמע מכך ע"פ תנאי ההזמנה להציע הצעות ותנאי החוזה.
- 11.4. יובהר, כי במסגרת הגשת ההצעה למכרז יש לחתום על נוסח נספחים ד' 2 ו-ד' 3 לחוזה, על ידי המציע בלבד (ללא הסתייגויות ו/או שינויים). אישור ביטוח חתום על ידי חברת הביטוח יועבר על ידי הזוכה בלבד.

12. חובת הזוכה/ים במכרז

- 12.1. משתתף אשר ייבחר כזוכה במכרז יידרש לחתום על נוסח ההסכם המצורף למכרז ולהמציא את ערבות בנקאית להבטחת ביצוע בנוסח של הנספח ד' 1 להסכם, אישור קיום הביטוחים הנדרש כמפורט בנספח ג' 3 להסכם ויתר האישורים והמסמכים הדרושים, בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז.
- 12.2. לא מילא הזוכה את התחייבותו לעיל או חלק ממנה, תהא העירייה רשאית על פי שיקול דעתה לחלט את הערבות הבנקאית, שצירף המשתתף להצעתו, והמשתתף יהא מנוע מלהשמיע כל טענה כנגד החילוט. כמו כן העירייה רשאית במקרה זה למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה, והזוכה שלא מילא אחר התחייבותיו כלפי העירייה, יפצה את העירייה על כל הפסד, אשר ייגרם לה בגין כך.

13. הגשת ההצעות:

- 13.1. את מסמכי המכרז, בצירוף כל המסמכים, הערבות והאסמכתאות הנדרשות, יש למסור על פי כל דרישות המכרז, במעטפה סגורה עליה יירשמו שם ומספר המכרז, במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) לתיבת המכרזים הנמצאת **בבניין העירייה, רח' פלמ"ח 6 ערד**, עד ליום 31/12/2024 בשעה **12:00** בצהריים.
- 13.2. הצעות, שיימסרו לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, תיפסלנה.
- 13.3. יש לתאם מראש מול מחלקת התקשרויות את מועד ההגעה למשרדי העירייה לצורך הגשת ההצעות.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 1
נוסח ערבות להשתתפות במכרז

לכבוד
עיריית ערד

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (להלן: "סכום הערבות"), וזאת בקשר עם מכרז פומבי מספר 18/2024 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני עבור עיריית ערד.

בכתב ערבות זה יהיו למונחים שלהלן המשמעות שלצידם:

"המדד היסודי" - מדד חודש 11/2024 שהתפרסם בתאריך 15/12/2024.

"המדד החדש" - המדד האחרון שפורסם קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:

אם יתברר בעת בצוע תשלום כלשהו על פי כתב ערבות זה כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי, יוגדל בהתאם סכום הדרישה כפי שיעור עלייתו של המדד החדש לעומת המדד היסודי, והפרשי ההצמדה שיייוספו יהיו בסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה מחולק במדד היסודי.

אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות ללא כל הפרשי הצמדה.

אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם מדי פעם בפעם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, תוך 7 (שבעה) ימים מיום קבלת דרישתכם בכתב, כל סכום שיידרש על ידכם, עד לסכום כולל שלא יעלה על הסכום הנ"ל, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם, מבלי שתעמוד לנו כל טענת הגנה שיכולה לעמוד למציע כלפיכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת המציע. במכתב הדרישה יצוין מהו הסכום הנדרש על ידכם.

ערבות זו תהיה בתוקפה עד ליום 31/03/2025 ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לכתובת סניף הבנק המפורטת לעיל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

עמוד 10 מתוך 90

חתימת המציע: _____

מסמך ב' 2
נוסח תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם המציע _____ (יש למלא את שם המציע), המבקש להתקשר עם העירייה (להלן: "המציע").
אני מצהיר כי אני מכהן כ _____ (יש למלא בהתאם) במציע, וכי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע ולחייבו וכי אין מניעה על פי כל דין לחתימתי על תצהיר זה.

1. תצהירי זה ניתן בהתאם לקבוע בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "החוק").
2. הנני מצהיר כי (סמן X במשבצת המתאימה):
 - עד היום המציע וכל בעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו ביותר משתי עבירות כהגדרתן בחוק, דהיינו עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים) התשנ"א-1991 ו/או עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
 - המציע או כל בעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו ביותר משתי עבירות כהגדרתן בחוק וכי במועד האחרון להגשת הצעות למכרז חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
3. בנוסף, הנני מצהיר כי במועד האחרון להגשת הצעות למכרז מתקיים אחד מאלה (סמן X במשבצת המתאימה):
 - חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המציע.
 - חלופה ב' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן. (למצהיר שסימן את חלופה ב' – יש להמשיך ולסמן בחלופות משנה הרלוונטיות):
 - חלופה (1) – המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
 - חלופה (2) – המציע מעסיק 100 עובדים או יותר והוא מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן, לחילופין, המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמצהיר התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).
4. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי סעיף 3 לעיל למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

חתימת המצהיר

תאריך

אישור

אני החתום מטה _____, עורך דין, מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני _____, המוכר/ת לי אישית/שזיהיתיה/ה על פי תעודת זהות מס' _____ ואשר הינו מורשה החתימה מטעם המציע ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/מה עליה בפני.

חתימת עו"ד

חותמת עו"ד

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 3
אישור מורשי חתימה של המציע

יצורף בידי מציע שהוא תאגיד / שותפות רשומה

לכבוד
עיריית ערד

א.ג.נ.,

הנדון: אישור מורשי חתימה

הנני עו"ד / רו"ח של _____ ח.פ. _____ (להלן - "המציע") במכרז פומבי מס' 08/2023 של עיריית ערד (להלן - "המכרז"). הנני מאשר בכתב, כדלקמן:

1. מורשי החתימה של המציע במכרז הינם אלה:

גב' / מר _____ ת.ז. _____

גב' / מר _____ ת.ז. _____

החתימה על גבי הצעת המציע למכרז והמסמכים המצורפים להצעת המציע למכרז, הינה חתימתו המחייבת של המציע שנחתמה באמצעות מורשי החתימה שלו כאמור לעיל.

2. להלן דוגמא של החתימה המחייבת של המציע לצורך התחייבויותיו הצהרותיו ומצגיו במסמכי המכרז:

3. התקבלה במציע החלטה מחייבת להגשת הצעה למכרז, לפי כל דין ולפי מסמכי ההתאגדות שלו.

שם הזוכה/רו"ח, מס' רישיון,
חתימה וחותמת

תאריך

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 4
הצהרה בדבר היעדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה

לכבוד
עיריית ערד

א.ג.נ.,

- הנני מצהיר בזאת כי עיריית ערד הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
 - סעיף 122 א' (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:
"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העירייה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
 - כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו-2 (1) (ב))."
 - סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:
"פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
- בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
- ידוע לי כי העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
- אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
- אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א' (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א' (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

חתימת המציע: _____

תאריך: _____

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 5
דף מידע כללי על המציע

שם המציע	
ת.ז. / ח.פ. / ע.ר.	
תחומי עיסוק של המציע	
כתובת משרד המציע	
טלפון קווי	
מייל	
שם איש הקשר וטלפון נייד*	
מספר העובדים במציע	

פרטי מנהל הפרויקט המוצע לביצוע העבודה מטעם המציע:

שם	השכלה	תפקידו במציע	תיאור ניסיונו במערכות מוקד עירוני	חתימת מנהל הפרויקט מטעם המציע – המאשר כי הוא מוצע מטעם המציע לתפקיד האמור במכרז זה

שמות מנהלים / אנשי מפתח אצל המציע ותפקידם

שם	השכלה	תפקיד	שנות ותק	הערות

תאריך: _____

חתימה + חותמת המציע

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפניי מר _____ נושא ת.ז. _____ וכן מנהל הפרויקט המוצע להלן מר _____, ת.ז. _____ לאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך דין

עמוד 14 מתוך 90

חתימת המציע: _____

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 6
הצהרה על ניסיון המציע

- לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף, וכן על מנת לקבל ניקוד לפי נספח ה' 2 למכרז, יש למלא את כל הפרטים הנדרשים בהצהרה זו.
- יש למלא את הנתונים באופן ברור ע"ג מסמך זה.

הנני הח"מ _____ נושא בתפקיד _____ במציע, מצהיר כי המציע הינו בעל ניסיון קודם באספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני עבור לפחות שתי (2) רשויות מקומיות, שכוללות 30,000 תושבים לפחות בכל אחת מהרשויות, מתוך השנים 2021 ואילך, ואשר המערכת הממוחשבת שהותקנה על ידו כאמור עובדת לפחות שנתיים רצופות בשתי הרשויות. כמפורט להלן:

שם הרשות המקומית לה ניתן השירות	מספר תושבים ברשות	תיאור המערכות שסופקו	תקופת מתן השירות	פרטי הממליץ מטעם הרשות המקומית
1.			מתאריך	שם:
				תפקיד:
			עד תאריך	טלפון נייד:
				מייל:
2.			מתאריך	שם:
				תפקיד:
			עד תאריך	טלפון נייד:
				מייל:

במידה והמציע מעוניין לפרט מעל 2 רשויות, ניתן להוסיף דפים נוספים עם טבלה זהה.

אני מצהיר כי זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי לעיל אמת.

פרטי המצהיר:

שם ושם משפחה _____
טלפון _____
תפקיד _____
חתימת המצהיר _____
תאריך: _____
חתימה + חותמת המציע _____

אישור עו"ד

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

עורך דין _____

עמוד 15 מתוך 90

חתימת המציע: _____

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 7
תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____ (שם התאגיד) לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כי:

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
- אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
- המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
- יש לסמן V במקום המתאים

התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
אם כן, אנא פרט:

התאגיד, מציע ההצעה לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות של תיאומי מכרזים.

אם כן, אנא פרט:

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

תאריך _____ שם התאגיד _____ חותמת _____

שם המצהיר _____ חתימת המצהיר _____

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____, מ"ר _____, מרח' _____, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני _____, שזיהה את עצמו ע"י ת"ז / המוכר לי באופן אישי ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי הוא יהא צפוי לעונשים הקבועים לכך בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכוונת התצהיר דלעיל וחתם עליו.

תאריך: _____ חתימת עו"ד _____

עמוד 16 מתוך 90

חתימת המציע: _____

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מסמך ב' 8
הצהרה על בעלות / זכויות בתוכנה

לכבוד
עיריית ערד

אני הח"מ שם _____ ת.ז. _____ שתפקידי במציע _____
ורשאי/ת לחתום בשם המציע (שם המציע _____ ח.פ. _____)
להלן – "המציע".

מצהיר/ה בזאת כי:
המציע הוא בעל זכויות היוצרים והקנין בתוכנות המוצעות על ידו, נשוא מכרז פומבי מס' 08/2023 של עיריית
ערד, לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני, אותה יספק לעירייה.

לחילופין המציע בעל חוזה / אישור מבעל זכויות היוצרים והקנין בתוכנות המוצעות על ידו, המאפשר לו
לספק את התוכנות, העבודות והשירותים נשוא מכרז זה, כמפורט להלן:

מס"ד	שם התוכנה / מוצר	שם הבעלים/המחזיק בזכויות הקנין והיוצרים

אני מתחייב בשם המציע להחזיק בבעלות ובזכויות היוצרים והקנין במוצרים ובתוכנות ו/או באישורי
השיווק והמכירה ולעדכןם בכל תקופת ההסכם והאופציות. אני מתחייב בשם המציע להודיע לעירייה על
כל שינוי באישורים אלה.

המצהיר (שם משפחה ופרטי) _____ מספר תעודת זהות _____ חתימה _____

אישור עו"ד

אני עו"ד _____ מספר תעודת זהות _____
מספר רישיון עריכת דין _____ מכתובת _____ טלפון _____
מאשר בזאת כי בתאריך _____ שעה _____ הופיע בפני המצהיר _____
המשמש בתפקיד _____ במציע והציג מסמכים כי הוא רשאי להצהיר ולהתחייב בשם המציע
_____ ח.פ. _____ וזיהה את עצמו באמצעות תעודת זהות שמספרה _____
הסברתי למצהיר את משמעות הצהרתו ואת חובתו לכלול בהצהרתו את האמת בלבד ושאם לא יעשה כן
המצהיר צפוי לעונשים הקבועים בחוק כנגד מסירת תצהיר שווא.
לאחר שהוזהר חתם המציע בפני על תצהיר זה.

עו"ד _____ תאריך _____ חתימה וחותמת _____

עמוד 17 מתוך 90

חתימת המציע: _____

מסמך ג' הצהרה והצעת המשתתף

לכבוד
עיריית ערד

א.ג.נ.,

הנדון: הצעת המחיר והצהרת המשתתף

למכרז פומבי מס' 18/2024 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני, כולל הקמה, הדרכה,
הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים עבור עיריית ערד

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון ובקפידה את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני מסוגל מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות לפי הוראות המכרז, החוזה ונספחיו.
 - ב. ברשותי או בכוחי להשיג את כל כוח האדם הדרוש על מנת לספק את השירותים ולבצע העבודות נשוא המכרז.
 - ג. הצעת המחיר בהצעתי כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים והעבודות, לפי תנאי המכרז, לרבות רווח, מיסים, ביטוחים, היטלים וכל הוצאה אחרת למעט מע"מ.
 - ד. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
4. ידוע לי ואני מסכים כי הצעתי תשוקלל בהתאם לאמור בתנאי המכרז.
5. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את העבודה נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז והחוזה לשביעות רצון העירייה ו/או הממונה מטעמה ולפי הוראות החוזה.
6. אם הצעתי תתקבל הנני מתחייב לבצע את הפעולות המפורטות להלן וזאת תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם על זכייתי במכרז.
 - א. להמציא לכם ערבות בנקאית חתומה להבטחת קיום תנאי החוזה כנדרש במסמכי המכרז.
 - ב. להמציא לכם אישור חב' הביטוח על טופס אישור קיום הביטוחים כמפורט בנספח הביטוחים שצורף למסמכי המכרז.
7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 6 לעיל כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לספק השירות נשוא המכרז, והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הנקאית המצורפת להצעתי זו כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ולהתקשר עם ספק אחר ו/או מציע אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי, הכל כמפורט במכרז.
- כך ידוע לי שבחלוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
8. הנני מתחייב לשמור ולקיים את רמת השירות, כפי שהיא מצויינת בנספח ה'1 – הסכם רמת שירות (SLA) - למסמכי המכרז.
9. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את העבודות והשירותים נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לפי המחיר שרשמתי בהצעתי, לשביעות רצונה המלאה של העירייה.
10. ידוע לי כי:
 - א. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
 - ב. בכפוף לאמור לעיל, הצעתי יכולה ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז ע"י קבלן משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותי לכל רכיבי הצעתי.
 - ג. דמי השימוש המוצעים על ידי לא יעלו על המחיר המרבי (להלן: "דמי השימוש המרביים") ולא יפחתו מהמחיר המינימלי (להלן: "דמי השימוש המינימליים") לכל סעיף וסעיף בטבלת ההצעה.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

ד. בסכום ההצעה ייכללו כל העבודות, השירותים, המערכות והתמיכה, כפי שמפורט במפרט הטכני לביצוע העבודות והשירותים, וכן ההתחייבויות להשלים את התוכנה החסרה, כפי שמצויין בנספח ה'3 – טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת.

11. ידוע לי כי התמורה לעיל כוללת את כל הוצאות הספק בגין התשלומים לעובדיו לפי כל דין, למעט מע"מ.
12. ידוע לי כי הגדלה או הקטנה של כמות העמדות ו/או רישיונות השימוש במערכת תבוצע ע"י הספק לפי הודעה בכתב, שתפיק העירייה לספק מראש בהתראה של 7 ימים. דמי השימוש, אותם משלמת העירייה לספק, לא ישתנו עקב השינויים.
13. ידוע לי כי כל רישיונות התוכנה ובסיסי הנתונים, הנדרשים לתפעול המערכות המוצעות במסגרת המכרז, למעט הרישיונות למערכות הפעלה ואופיס, שנמצאים במסגרת הסכם של העירייה עם חברת מיקרוסופט, יהיו על חשבון הספק.
14. הנני מציע לספק לעירייה את המערכת נשוא המכרז, כולל התקנה, הטמעה, הדרכה, תמיכה שוטפת, גיבויים, השלמות תוכנה חסרה, עדכונים שוטפים של גרסאות המערכת וכל יתר התחייבויות המפורטות במסמכי המכרז, תמורת הסכומים כמפורט בטבלאות המפורטות להלן:
- א. טבלת דמי שימוש חודשיים, הכוללים את אספקת המערכת המוצעת במלואה, לרבות הקמה, הסבה, הדרכה ושירות שוטף, באופן מלא ומושלם, לרבות כל העבודות והתפוקות, הכלולות במפרטים הטכניים (מסמך ה' וכן נספחים ה'1-ה'4) וכן בתנאי המכרז והחוזה, ללא תמורה נוספת (הסכומים אינם כוללים מע"מ):**

מס"ד	תיאור הפריט	גורם כפל לשקלול (ישוקלל ע"י עירייה)	דמי שימוש חודשיים מרביים בש"ח	דמי שימוש חודשיים מינימליים בש"ח	דמי שימוש חודשיים מוצעים בש"ח	סה"כ (ימולא ע"י העירייה לצורך שקלול ההצעה)
1	דמי שימוש חודשיים במערכת המוקד ובאפליקציות נשוא המכרז הכוללים מספר רישיונות בלתי מוגבל, כולל מודול ניהול תהליכים ומודול עריכת טפסים וכל דרישות המפרט, המכרז והחוזה	12 חודשים	8,000	7,000		
	סה"כ טבלת דמי שימוש חודשיים					

ב. טבלת הצעת מחיר לעבודות ושירותים אופציונאליים נוספים לבחירת העירייה - חובה על המציעים לציין מחיר לכל שורה (הסכומים אינם כוללים מע"מ):

מס"ד	תיאור הפריט	גורם כפל לשקלול	מחיר מירבי לפריט בש"ח	מחיר מינימלי לפריט בש"ח	מחיר מוצע לפריט בש"ח	סה"כ (מכפלה של גורם הכפל במחיר המוצע לפריט) יחושב ע"י העירייה לצורך שקלול ההצעה
1	עלות הוספת תהליך עבודה ע"י הספק ללא צורך בחיבור למערכת תפעולית. יובהר כי הוספה שתבוצע ע"י עובד הרשות תתבצע ללא תמורה	5	2,000	1,600		
2	עלות הוספת תהליך עבודה ע"י הספק כולל חיבור למערכת תפעולית	5	3,500	3,000		

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הפריט	גורם כפל לשקלול	מחיר מירבי לפריט בש"ח	מחיר מינימלי לפריט בש"ח	מחיר מוצע לפריט בש"ח	סה"כ (מכפלה של גורם הכפל במחיר המוצע לפריט) יחושב ע"י העירייה לצורך שקלול הצעה
3	עלות הוספת טופס מקוון ע"י הספק ללא חיבור למערכת תפעולית. יובהר כי הוספה שתבוצע ע"י עובד הרשות תתבצע ללא תמורה	20	800	600		
4	עלות הוספת טופס דיגיטלי ע"י הספק, דהיינו טופס שאינו נבדק מול מערכת תפעולית. יובהר כי הוספת טופס ע"י עובד הרשות תתבצע ללא תמורה	20	600	500		
5	עלות הוספת טופס מקוון ע"י הספק כולל חיבור למערכת תפעולית	20	2,500	2,000		
6	עלות בנק שעות פיתוח מחושבת לפי 200 ש"ע בשנה בתעריף של 250 ש"ח לש"ע. יובהר כי התשלום בפועל יתבצע בכפוף להזמנת עבודה שבה יצוינו מראש כמות שעות הפיתוח (לא הוזמנו ש"ע, לא תשולם בגינם תמורה)	100	250	200		
7	עלות בנק מסרונים (SMS)	6,000,000	0.02	0.01		
	סה"כ טבלת מחירים חד פעמיים ואופציונאליים					

סה"כ שווי הצעת המציע (חיבור של סיכומי שתי הטבלאות לעיל) (ישוקלל ע"י העירייה)

הערות:

- כל הסכומים אינם כוללים מע"מ.
- גורם הכפל משמש לצורך השוואת ההצעות, ללא התחייבות העירייה להזמין כמות מינימלית כלשהי אם בכלל. התשלום יתבצע לפי הביצוע בפועל. השקלול יבוצע ע"י העירייה
- לצורך שקלול הצעה, העירייה תכפול את המחיר המוצע לפריט / דמי השימוש החודשיים בכל שורה בגורם הכפל באותה שורה ותחבר את סה"כ של שתי הטבלאות.
- הציע הספק מחיר מוצע לפריט / דמי שימוש חודשיים הגבוהים מהמחיר המרבי לפריט / מדמי השימוש החודשיים המרביים ו/או הנמוכים ממחיר מינימלי לפריט / מדמי השימוש החודשיים המינימליים ו/או לא הציע מחיר מוצע לפריט / דמי שימוש כלל בלפחות מאחת השורות בהתאמה, תיפסל הצעתו ולא תובא לדיון כלל.

עמוד 20 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

15. הנני מצהיר כי :
א. קראתי באופן יסודי והבנתי את כל פרטי המכרז לרבות החוזה ונספחיו.
ב. הנני מתחייב למלא אחר הוראות המכרז וכל נספחיו ואחר תנאי החוזה, אם תתקבל הצעתו.

תאריך _____ חתימה וחותמת המציע _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מ.ר. _____, בכתובת : _____, מאשר בזאת כי ביום _____ התייצבו בפני : _____ המוסמכים לחתום בשם המציע _____ וחתמו על הצעה זו בפני.

תאריך _____ חתימת עו"ד _____

מסמך ד'
הסכם

הסכם מסגרת

שנערך ונחתם בעיריית ערד ביום _____ חודש _____ שנת _____

בין:

עיריית ערד

מרח' פלמ"ח 6, ערד

(אשר תיקרא להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין:

שם:

ת.ז. / ח.פ.

כתובת:

טלפון: פקס:

(אשר יקרא להלן: "הזוכה" / "הספק" / "נותן השירות")

מצד שני

הואיל: והעירייה פרסמה מכרז מס' 18/2024 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני כולל הקמה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים עבור עיריית ערד, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "המכרז");

והואיל: והזוכה הגיש את הצעתו למכרז האמור והצעתו נבחרה כזוכה;

והואיל: וברצון הצדדים להסדיר את יחסיהם ההדדיים ופעולותיו של הזוכה עבור העירייה בהסכם זה;

לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלהלן:

המבוא להסכם זה וכל הנספחים מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
כותרות ההסכם נועדו לצרכי נוחות ולא ישמשו לצורך פרשנות ההסכם.
במקרה של סתירה בין הוראות החוזה להוראות מסמך אחר של מסמכי המכרז, תגבר ההוראה המחמירה עם הזוכה, לפי שיקולה של העירייה.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

1. הגדרות:

"**העירייה**" – עיריית ערד באמצעות מורשי החתימה מטעמה, בהתאם לסעיף 203 לפקודת העיריות [נוסח חדש].

"**הזוכה**" / "**נותן השירות**" – המשתתף שהצעתו נבחרה כזוכה במכרז פומבי מס' 18/2024 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני כולל הקמה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים עבור עיריית ערד, לרבות שותפיו, נציגיו, עובדיו, שלוחיו וכל קבלן משנה הפועל בשמו ומטעמו לפי העניין.

"**ההסכם**" – פירושו, חוזה / הסכם זה והמסמכים מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

"**התמורה**" – פירושו, התמורה לה זכאי הספק כמפורט בסעיף 8 לחוזה.

"**השירותים**" / "**העבודות**" – אספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני כולל התקנה, זכויות שימוש לכמות משתמשים ללא הגבלה, הקמה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים על פי תנאי המכרז, החוזה והמפרט הטכני, על מסמכיהם ונספחיהם, ועל פי כל דין.

"**המנהל**" – מנהלת אגף שירות לתושב ו/או מנהל המוקד העירוני בעירייה, או כל גורם אחר, עליו תחליט העירייה. מובהר כי סמכויות המנהל הינן לתחומים המקצועיים של העבודה בלבד, ואינן חלות על החלטות, שיש להן השלכה כלכלית על העירייה ו/או הגדלת הוצאת העירייה, המסורות למורשי החתימה של העירייה בלבד.

2. הצהרת הזוכה:

- א. הזוכה מצהיר כי הוא בדק היטב את כל תנאי המכרז, החוזה, המפרט הטכני, את התנאים לביצוע העבודה וכי יש בידו הידע הטכני, הציוד, האמצעים וכוח אדם מקצועי ומיומן הדרוש למתן כל השירותים הנדרשים בהתאם לתנאי המכרז וההסכם.
- ב. הזוכה ו/או מנהל הפרויקט מטעמו לא יבצעו כל עבודה ללא קבלת הזמנת עבודה חתומה כדין ע"י מורשי החתימה של העירייה, בה יקבע היקף העבודה המאושר לביצוע ועל פי הנחיות המנהל.
- ג. הזוכה מצהיר בזאת כי השירותים בפועל, נשוא הסכם זה, יינתנו לעירייה ברמה המקצועית ביותר וככל הנדרש הוא יקבל את כל הליווי והמעטפת הנדרשת לכך, מהזוכה.
- ד. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי הספק הינו במעמד של קבלן עצמאי וכי הוא יהיה אחראי לכל התשלומים, החלים על מעביד עבור עובדיו ו/או מועסקיו, כולל משכורת, תשלום וניכוי מס הכנסה, בטוח לאומי, תשלום קרנות סוציאליות וכדומה וביצוע וקיום כל דין הדן בחובות ובזכויות של עובד ועובד וכן קיום כל הוראות החוק לעניין ביטוח עובדים ע"י מעבידים.
- ה. אין ולא ייווצרו בעתיד, לכל עניין וצורך, יחסי עובד ומעביד בין העירייה לבין עובדי הספק ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו ועל העירייה לא תחול כל אחריות שהיא בקשר אליהם לרבות אחריות בגין כל תאונה ו/או נזק שיגרמו להם.
- ו. הזוכה מחוייב להעסיק את מנהל הפרויקט שהוצע על ידו במכרז, בכל תקופת ההסכם. במידה ותידרש החלפה של מנהל הפרויקט מכל סיבה שהיא הזוכה יספק מנהל פרויקט חלופי, בעלי כישורים וניסיון זהים, ובכפוף לאישור מראש ובכתב של העירייה. החלפה של מנהל הפרויקט ללא אישור העירייה עלולה להיחשב כהפרת החוזה מצד הזוכה. מובהר כי העירייה תהיה רשאית בכל עת, לדרוש מהספק החלפת מנהל הפרויקט, ו/או כל עובד העובד מול העירייה שייראה לה בלתי מתאים והספק מתחייב למלא דרישות העירייה ללא שיהוי.
- ז. מוסכם בזאת בין הצדדים, כי זכותה של העירייה לדרוש החלפת עובד כאמור בסעיף ו' דלעיל, אין בו כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין עובדי הספק לבין העירייה.
- ח. הזוכה מצהיר כי הוא בעל זכויות הקניין במערכות שיסופקו לעירייה ו/או מורשה לעשות בהן שימוש, לרבות אספקתן לעירייה, מטעם בעל זכויות הקניין במערכות. הזוכה מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות לא יהיה במתן השירותים על ידו לעירייה משום הפרה כלשהי של זכויות צד ג' כלשהו, לרבות זכויות קניין רוחני.
- יובהר, כי הזוכה ישפה את העירייה, על פי דרישתה הראשונה, בגין כל חיוב שיוטל עליה בגין הפרת הצהרה זו.
- ט. כל הצהרות הזוכה הינן הוראות מהותיות בהסכם זה והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

3. פירוט והשירותים והוראות מיוחדות:

- א. הספק נדרש לספק את המערכת המוצעת על ידו במלואה וכן את כל הפתרונות והתפוקות כפי שהוצעו על ידו במכרז, לרבות את הפתרונות והתפוקות אותם ציין בנספח ה' 3 - טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת. השירותים כוללים אספקת מערכות עדכניות, דהיינו לגרסאות העדכניות ביותר של המערכות נשוא המכרז, הנמצאות בידי הספק תמורת תשלום כמפורט בהצעתו.
הספק יספק לעירייה באופן מידי כל עדכון ו/או גרסה עדכנית של המערכת שסופקה לה, ללא כל תשלום.
- ב. השירותים כוללים התקנת התוכנות, התאמתן לצרכי העירייה, הקמת מסד הנתונים, הטמעה, הסבה, הדרכת המשתמשים, אחריות לגיבויים ולאבטחת המידע, טיפול בתקלות ומתן מוקד תמיכה ושירות למשתמשים.
- ג. הזוכה מתחייב לשמור על הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו בקשר לכל מידע ו/או התחברות למאגר מידע של העירייה ומתחייב לעשות שימוש בתום לב במידע האמור, ואך ורק עבור ביצוע השירותים נשוא הסכם זה. הזוכה יחתום התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע - נספח ד' 5 ונספח ו' לחוזה בהתאמה, כחלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- ד. הזוכה, מנהל הפרויקט מטעמו וצוות משרדו, לרבות כל עובד חדש, שיתקבל למשרד הזוכה ויועסק במתן שירותים לעירייה, יחתום על הצהרה והתחייבות לשמירת סודיות, אבטחת מידע, ושמירה על חוק הגנת הפרטיות וימציא התחייבויות אלו לעירייה.
- ה. הזוכה יבצע עבור העירייה את כל השירותים הכלולים בהסכם זה וכל השירותים הנלווים לצורך ביצוע המיטבי, בין אם נרשמו במפורש ובין אם לא, בנאמנות, מקצועיות ובמסירות תוך הקפדה מלאה על כל הוראות הדין ותנאי הסכם זה.
- ו. כל השירותים המפורטים לעיל ולהלן, לרבות דיווח הזוכה לעירייה על כל הכרוך בביצועם, יקראו להלן: "העבודות" ו/או "השירותים".
- ז. מסמך ה' – מפרט טכני - תכולת העבודות והשירותים וכן יתר מסמכי המכרז וכן המענה לשאלות והתשובות, שניתנו במסגרת המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהתחייבויות הספק והעירייה.
- ח. במשך תקופת ההתקשרות תהייה רשאית העירייה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם ו/או להגדיל את מספר עמדות העבודה, מבנה תשתיות החומרה ונפחי הנתונים.

4. אופן ביצוע השירותים:

- א. הזוכה יבצע עבור העירייה את השירותים בנאמנות, מקצועיות ובמסירות תוך הקפדה מלאה על כל הוראות הדין ותנאי הסכם זה.
- ב. הזוכה מתחייב לבצע את השירותים בהתאם למדיניות העירייה ובכפוף להוראות שיקבל מהמנהל.
- ג. הזוכה מתחייב כי השירותים יינתנו על ידו לשביעות רצונה של העירייה.
- ד. אין לזוכה כל זכות בזכויות, בתוצרים ו/או במידע הקשור לעבודות על פי חוזה זה לצורך ביצוע השירותים והוא מוותר מראש על זכות קיזוז, עיכובן וכן על כל זכות אחרת, בהקשר לזכויות ו/או נכסים ו/או מידע כאמור.
- ה. כל מידע שייאסף ו/או ייווצר ו/או יגובש על ידי הזוכה או מי מטעמו, לרבות תוצרים ותפוקות העבודה, על פי הסכם זה, הוא קניינה של העירייה והוא מוחזק על ידי הזוכה בנאמנות עבור העירייה, אשר רשאית לעשות במידע זה כרצונה. העירייה תהא רשאית לדרוש כל מידע ו/או תוצרים ותפוקות כאמור, והזוכה מחויב להמציאם לעירייה באופן שהעירייה תדרוש, לרבות במדיה מגנטית, קבצי מחשב הניתנים לשינויים (excel, word וכיו"ב), כחומר מודפס וכו'.
- ו. כל פנייה של העירייה לזוכה תיענה בתוך זמן סביר וככל האפשר באופן מידי.
- ז. בביצוע השירותים יפעל הזוכה בהתאם להוראות כל דין ובהתאם לכל הוראות המנהל.
- ח. הזוכה מתחייב להחליף כל עובד מטעמו לרבות קבלן משנה ו/או עובד של קבלן המשנה, אם וכאשר יידרש לכך על ידי העירייה בכתב בתוך תקופה מקסימאלית של 30 יום או בתוך תקופה אחרת שתידרש ע"י העירייה.
- ט. אם לא יפעיל הספק את השירותים באיכות ו/או במועדים שנקבעו ע"י העירייה, ו/או בהתאם להסכם רמת שירות (SLA), ישלם הספק לעירייה פיצוי קבוע ומוסכם מראש כמפורט בחוזה ו/או בנספח ה' 1 – וזאת בין בדרך של קיזוז או בדרך אחרת, וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד לפי כל דין.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

5. קיזוזים:

- א. מוסכם בזאת בין הצדדים כי לעירייה זכות קיזוז ללא צורך בהודעה מוקדמת על כל יתרת זכות שתימצא בחשבון תשלומי ספקים של הספק, העירייה תהיה רשאית להשתמש ביתרה לזכות האמורה לסילוק כל יתרת חוב של הספק לעירייה מכל סוג שהוא, לרבות חובות בגין מיסים או קנסות שאינם בקשר ישיר לביצוע השירותים בהתאם לחוזה זה.
- ב. לעירייה זכות קיזוז ו/או עיכובן על כספים שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי חוזה זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות כל סוג שהוא לעירייה.
- ג. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לעירייה הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק.
- ד. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת העירייה בכתב ומראש.
- ה. העירייה רשאית בכל עת לחייב את חשבון הספק בכל סכום המגיע ו/או, שיגיע לה ממנו בכל אופן שהוא ולזקוף לזכות הספק כל סכום שתקבל ממנו.
- ו. העירייה רשאית לזקוף כל סכום שיגיע לזכות הספק ו/או כל חלק ממנו לכל חשבון של הספק המתנהל אצלה, לפי כל סדר זקיפה שייקבע על ידי העירייה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

6. תקופת ההתקשרות:

- א. תוקף הסכם זה הינו ל-3 שנים מיום חתימתו ע"י אחרון מורשה החתימה בעירייה.
- ב. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות, בהודעה בכתב כשהיא חתומה ע"י מורשי חתימה של העירייה, באותם תנאים, לתקופות נוספות מעת לעת עד ל-5 שנים ממועד תחילת ההתקשרות (להלן: "התקופה הנוספת" / "תקופת האופציה") על פי שיקול דעתה. הוראות החוזה והמכרז יהיו תקופת בכל תקופת ההתקשרות והארכות.
- ג. קיבל הזוכה הודעה על מימוש האופציה לתקופה מלאה או חלקית, חייב הוא לספק לעירייה את מלוא השירות ללא כל שינוי בתנאים, בכפוף להזמנות עבודה חתומות כדין. עם קבלת הודעת העירייה בדבר הארכת ההתקשרות, ימציא הזוכה אישור בדבר הארכת הביטוחים והערבות הבנקאית עד לאחר תום תקופת ההתקשרות המוארכת. אי המצאת המסמכים האמורים יהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

7. סיום ההסכם:

- א. העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות לפי חוזה זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש, מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות (למעט תשלום עבור העבודות ו/או שירותים שבוצעו בפועל עד למועד הפסקת ההתקשרות), ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך.
- ב. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הבאות באופן מסודר לפי דרישת העירייה:
 - 1) העברת השירותים כולם או חלקם לספק אחר.
 - 2) העברת השירותים כולם או חלקם לאחריות עצמית של העירייה.
 - 3) שילוב בין אפשרויות 1 ו-2, לפי צרכי העירייה.
 - 4) העברת נוהלי העבודה והמתודולוגיות (בכתב), שלפיהן הופעלו המערכות.
 - 5) העברת הנתונים מהמערכות כולן, כולל המחשבים, בתוך שבוע ימים קלנדרי ממועד ההודעה. הספק יעביר את כל טבלאות הקודים, כשהם מפוענחים והנתונים כשהם מלווים במסמכים המתארים את מבנה הנתונים והכל על גבי מדיה מגנטית – לשם כך מתחייב הספק, כי כלל המידע והנהלים יהיה מתועד באופן קבוע, שמור וזמין במערכות העירייה.
 - 6) חפיפה והעברת ידע – הספק מתחייב לתעד את כל הידע הדרוש להפעלה שוטפת ולהעבירו בהתאם לדרישת העירייה.
 - 7) הספק יחזיר לעירייה את כל המסמכים, התייעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות.
- ג. העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בטרם הגיעה לסיומה, לאלתר וללא מתן הודעה מוקדמת בכתב, בקרות האירועים להלן (ביחס לזוכה ו/או לרפרנט מטעמו):
 - 1) הזוכה הפר את ההסכם הפרה יסודית.

עמוד 25 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- 2) הזוכה הפר את ההסכם ולא תיקן את ההפרה תוך פרק זמן של 30 יום או תוך פרק זמן אחר, ארוך או קצר יותר, שקצב לו לשם כך נציג העירייה.
- 3) הזוכה פועל בניגוד עניינים עם העירייה, או נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.
- 4) הזוכה הורשע בעבירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום פלילי בעבירה שיש עימה קלון (העירייה רשאית להחליט בדבר הקלון הכרוך בביצוע העבירה לאחר שניתנה לזוכה הזדמנות להשמיע את טענותיו).

8. התמורה:

- א. תמורת אספקה בפועל של השירותים וביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם העירייה לספק תמורה כמפורט במסמך הצעת המחיר מסמך ג' למכרז, אותו הגיש במסגרת הצעתו, בתוספת מע"מ כשיעורו על פי דין ובהתאם לשירות אשר הוזמן כדין בהזמנות עבודה חתומות ע"י מורשי החתימה של העירייה וסופק בפועל.
- ב. התמורה הודשית לספק תשולם רק לאחר סיום ההקמה, ההטמעה וההדרכה, ואישור המנהל בכתב על כך שהמערכת פועלת ואין תקלות, חוסרים או ליקויים מהותיים במערכת. יובהר כי לא תשולם תמורה לספק עבור חודשי ההתארגנות, ההסבה או כל פעילות אחרת, שבוצעה טרם עליית המערכת לאוויר. יובהר כי התמורה עבור שלבים נוספים, שבהם תשולבנה יחידות ארגוניות נוספות, בכפוף להזמנתם כדין, תשולם אף היא לאחר עלייה לאוויר של כל שלב בהתאם למתואר בסעיף זה.
- ג. שדרוגים ותוספות, הכלולים בטבלה ב' להצעת המחיר (מסמך ג') יסופקו בתמורה למחיר שצוין בהצעת הספק למכרז, כפוף להזמנת עבודה חתומה כדין ע"י מורשי החתימה של העירייה וישולמו לספק לאחר ביצועם ואספקת בפועל לעירייה, באופן מלא ומושלם, לשביעות רצון המנהל ואישורו בכתב על כך.
- ד. מובהר כי לא תשולם תמורה נוספת בגין השירותים נשוא המכרז, על כל הכרוך בה, מעבר למחיר נשוא ההצעה. לא ישולמו הוצאות ו/או הצמדות לתמורה, בכל תקופת ההתקשרות.
- ה. התמורה לעיל, מהווה מחיר סופי ומוחלט וכולל את כל ההוצאות בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצועם.
- ו. בתום ביצוע כל הזמנת עבודה אישור העבודה ע"י המנהל, יגיש הזוכה חשבון מפורט לתשלום, כולל דו"ח מסודר של העבודות שבוצעו על ידו, בהתאם להזמנות העבודה שנשלחו לו. חשבונות יוגשו ע"י הזוכה לעירייה באמצעות מערכת מקוונת המיועדת לכך, או באופן שיימסר לו מעת לעת ע"י העירייה. התמורה תשולם רק לאחר אישור של החשבון ע"י המנהל.

8.1 אופן תשלום התמורה:

- אופן תשלום התמורה יהיה עפ"י המפורט להלן:
- א. מדי חודש עד ל-5 לחודש ימציא הספק חשבונית מס לעירייה בגין השירות שנתן בחודש הקודם.
 - ב. העירייה תבדוק את החשבון תוך 14 ימים ממועד קבלתו, ותעדכן את נתון השירות, אם נדרש תיקון בחשבון.
 - ג. תנאי התשלום לחשבונות המאושרים כאמור לעיל, הינם על פי חוק מוסר תשלומים לקבלנים לספקים, תשע"ז-2017.

9. אחריות ושיפוי בניזקין וביטוח:

- א. הזוכה אחראי בלעדית כלפי העירייה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש ו/או נזק כספי טהור ו/או הפסד כספי ו/או הוצאה ו/או נזקים תוצאתיים מכל סוג ותיאור אשר ייגרמו לעירייה ו/או לעובדיה ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הזוכה ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לביצוע העבודות ו/או השירותים.
- ב. האחריות הבלעדית לנכונות חוות הדעת/מסמך/כל תוצר אחר אשר הוכנו על ידי הזוכה, תחול על הזוכה, ואין במתן אישור של העירייה למסמכים אלו, כדי לשחרר את הזוכה מהאחריות המקצועית המלאה הנ"ל ואין בכך כדי להטיל על העירייה ו/או על מי מטעמה אחריות כלשהי לטיב ו/או לכשרות ו/או לאיכות השירותים.
- ג. הזוכה פוטר את העירייה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי הזוכה כאמור בהסכם זה, ומתחייב לשפות ולפצות את העירייה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מוטלת על הזוכה מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. אחריותו של הזוכה תחול גם לגבי כל מקרה של רשלנות שיתגלה לאחר תום תקופת החוזה.

ד. הזוכה ישפה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לה עקב שגיאה מקצועית של הזוכה ו/או הזנחה במילוי חובתו המקצועית ו/או עקב שימוש בחומרים או אביזרים לקויים. אחריותו של הזוכה תחול גם לגבי כל מקרה של רשלנות שיתגלה לאחר תום תקופת החוזה.

ה. הפר הזוכה את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות העירייה, יהיה הזוכה אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי העירייה על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

10. ביטוח:

מבלי לגרוע מאחריות הזוכה בהתאם להסכם ו/או לדין, הוראות הביטוח שיחולו על הזוכה הינן בהתאם לנספח הביטוח המצ"ב להסכם כנספח ד' 2 ונספח ד' 3.

11. ערבות ביצוע לקיום החוזה:

א. להבטחת מילוי כל התחייבויות הזוכה עפ"י החוזה ימציא הזוכה לעירייה עם חתימת ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית הניתנת למימוש תוך 7 ימים מדרישת העירייה בסך של 20,000 ש"ח. הערבות תהא צמודה למדד ותעמוד בתוקף עד לתום 60 יום ממועד תום ההסכם ו/או האופציה לפי העניין.

ב. העירייה רשאית, מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת לפי חוזה זה, לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, לפי שיקול דעתה הבלעדי לכיסוי כל נזק ו/או בגין הפיצוי המוסכם.

12. הפרות וסעדים:

א. מבלי לגרוע בזכותה של העירייה לפי יתר הוראות החוזה מסכימים הצדדים כי הצהרות הזוכה וכן הוראות סעיפים 2,3,4,9,10,11,14,15,17, הינם יסודיים ועיקריים אשר הפרת אחד מהן מהווה הפרה יסודית של החוזה ותזכה את העירייה (מבלי לפגוע בזכותה של העירייה לפיצוי בסכום גבוה יותר עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין) לביטול החוזה תוך משלוח הודעה בכתב לקבלן 7 ימים מראש וכן תזכה את העירייה בפיצוי מוסכם בסך של 10,000 ש"ח בגין כל הפרה והפרה, והעירייה תהא זכאית לקזז את סכום הפיצוי הנ"ל מכל סכום שיגיע לזוכה בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותו מהזוכה מהערבות הבנקאית בכל דרך אחרת.

ב. תשלום הפיצויים או הניכויים אין ולא יהיה בהם כדי לשחרר את הזוכה מהתחייבויותיו לסיים את העבודה במועד או מכל התחייבות אחרת על פי חוזה.

ג. היה והזוכה יפר תנאי מתנאי החוזה שאינו תנאי מהותי, תינתן לו התראה על ההפרה ואם ההפרה לא תתוקן תוך 14 יום ממועד משלוח ההתראה, יראה הדבר כהפרה יסודית של ההסכם אשר תזכה את העירייה בביטול החוזה תוך משלוח הודעה לזוכה 7 ימים מראש.

13. כתובת הצדדים:

כתובת הצדדים לצורכי הסכם זה לרבות המצאת כתבי בית דין הם כמפורט לעיל, כל הודעה שתישלח ע"י אחד הצדדים תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתום 72 שעות מעת המסירה למשלוח בדואר רשום ו/או בתום 24 שעות ממועד שיגורה בפקסימיליה / מייל ואם נמסרה ביד עם המסירה בפועל.

14. איסור המחאת זכויות:

הזוכה אינו רשאי להמחות לאחר את זכויותיו או חובותיו לפי הסכם זה, אלא אם ניתנה הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש.

15. יחסי הצדדים:

א. בכל הקשור למערכת היחסים בין העירייה לבין הזוכה יחשב הזוכה כקבלן עצמאי ולא כעובד והעובדים המועסקים על ידי הזוכה הינם עובדי הזוכה בלבד. בכל מקרה בו יקבע אחרת לגבי הזוכה ו/או מי מעובדיו או בכל מקרה בו תחויב הרשות העירייה בתשלום כלשהו למי מעובדי

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- הזוכה, יפצה וישפה הזוכה את העירייה בכל סכום בו היא תחויב כתוצאה מתביעה כאמור וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עו"ד.
- ב. הזוכה מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו הינם עובדיו בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים והוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי התנאים המפורטים במכרז ועל לפי כל דין, הכרוכים בהעסקתם.
- ג. הזוכה מתחייב למלא, כלפי כל עובדיו את כלל הוראות חוקי העבודה והתקנות על פיהם, הוראות החוק הקיימות כיום וכל הוראת חוק שתחוקק, לרבות חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, חוק שעות עבודה ומנוחה התשי"א – 1951, חוק דמי מחלה תשל"ו – 1976, חוק חופשה שנתית התשי"א – 1950, חוק עבודת נשים התשי"ד – 1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ד – 1964, חוק הגנת השכר תשי"ח – 1958, חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1983, חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) וחוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד – 1994.
- ד. הזוכה מתחייב לקיים כלפי העובדים המועסקים על ידו במסגרת חוזה זה את כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה שיחולו על הזוכה ועובדיו, ככל שיחולו, במועדים הרלבנטיים לביצוע העבודות.
- ה. הזוכה מתחייב להעביר לנציגי העירייה, על פי דרישתם, על פי שיקול דעתם הבלעדי, דו"ח ובו פירוט שמם של העובדים וכן תלושי שכר של העובדים המועסקים בביצוע העבודות במסגרת חוזה זה.
- ו. בנוסף לאמור לעיל יעביר הזוכה לנציגי הרשות המזמינה אחת ל-6 חודשים, אישור רו"ח של הזוכה, חתום בידי מורשה חתימה של הזוכה, בדבר עמידתו בכל החובות והתשלומים החלים עליו לפי חוקי העבודה וחוזה זה כלפי העובדים המועסקים במסגרת חוזה זה לפיו לעובדים כאמור, שולם לפחות שכר המינימום הקבוע בחוק וכן כל התשלומים וההפרשות כמתחייב מהוראות חוקי העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף.

16. כללי:

- א. לא יהיה תוקף לכל התחייבות, מצג, הבטחה, ויתור, ארכה, שינוי או תוספת להסכם ו/או בקשר אליו מצד העירייה אלא אם יינתנו כדין בכתב חתום ע"י מורשי החתימה של העירייה.
- ב. במקרה של סתירה בין הוראות החוזה השונות ו/או בין הוראות החוזה להוראות אחרות הכלולות במסמכי המכרז השונים, תגבר ההוראה המחמירה עם נותן השירות לפי החלטת המנהל.
- ג. מוסכם בין הצדדים כי הסכם זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים ונותן השירות יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
- ד. כל הודעה שצד אחד צריך ליתן למשנהו לפי הסכם זה תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כאילו התקבלה 72 שעות לאחר שנשלחה מבית דואר בישראל.
- ה. מוסכם בזאת כי חתימת מורשי העירייה על הסכם זה נעשית מתוקף תפקידם ואינה מטילה עליהם כל אחריות אישית ליישום הסכם זה.
- ו. הסכם זה יכנס לתוקפו במועד חתימתו ע"י אחרון מורשי החתימה של שני הצדדים ובכפוף לצירוף כל האישורים הנדרשים כפי שפורטו בהסכם זה.
- ז. סמכות שיפוט מקומית ייחודית לבית המשפט המוסמך בבאר שבע.

17. אישור תקציבי:

- א. נתקיימו בחוזה זה כל התנאים וניתנו כל האישורים הדרושים לפי כל דין.
- ב. ההוצאה הכספית לביצוע של חוזה זה מתוקצבת מסעיף _____ כתקציב רגיל / מאושרת מתקציב בלתי רגיל מס' _____.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

כתובות הצדדים לצרכי הסכם זה הן:

העירייה: פלמ"ח 6 ערד

הזוכה: _____

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הזוכה

העירייה

עמוד 29 מתוך 90

חתימת המציע: _____

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

נספח ד' 1 להסכם

נוסח ערבות ביצוע מס'

(ערבות זו תוגש ע"י הזוכה לאחר ההודעה על הזכייה)

לכבוד
עיריית ערד

א.ג.נ.,

על-פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הזוכה") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (להלן: "סכום הקרן") בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת סכום הקרן למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה") וזאת בקשר עם הסכם שנחתם בין עיריית ערד (להלן: "העירייה") לבין הזוכה בעקבות ביצוע מכרז פומבי מס' 18/2024 של עיריית ערד (להלן: "ההסכם") ולהבטחת מילוי שלם ומלא, ע"י הזוכה של כל תנאי ההסכם.

אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסכום הקרן בתוספת הפרשי הצמדה תוך 7 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הכספים כאמור, או איזה מהם, תחילה מאת הזוכה, בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע 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 כל דרישותיכם ביחד או לחוד לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

בכתב זה "מדד" - משמעו מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן: אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה נכון למועד ביצועו של כל תשלום בפועל עפ"י כתב זה (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש 11 שנה 2024, שפורסם ביום 15/12/2024 (להלן: "המדד היסודי"), יהיו סכום הקרן והפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן מחולק במדד היסודי.

התחייבותנו עפ"י כתב זה הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ואינה ניתנת לביטול.

כתב התחייבותנו זה אינו ניתן להעברה וגם/או להסבה.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ (60 יום לאחר תום ההסכם) ועד בכלל. על פי דרישתכם בכתב אנו נאריך את תוקף הערבות מעת לעת ובלבד שהדרישה תגיע אלינו לפני תום תקופת הערבות או תום תקופת הארכתה, לפי העניין.

_____ בנק

_____ תאריך:

עמוד 30 מתוך 90

_____ חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד
נספח ד'2 - ביטוח

- 1.1. מבלי לפגוע באחריות הספק על פי הסכם זה ועל פי כל דין, ממועד תחילת מתן השירותים, ולמשך כל תקופת ההתקשרות (לרבות כל הארכה שלה), מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו בחברת ביטוח מורשת כחוק לעריכת ביטוחים בישראל, את הביטוחים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים המצורף להסכם זה כנספח ד'3 ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו (להלן: "אישור הביטוח"), אצל חברת ביטוח המורשת בישראל, ולעניין ביטוח אחריות מקצועית לתקופה נוספת של 36 חודשים ממועד השלמת כל השירותים.
- 1.2. ללא כל דרישה מצד העירייה, הספק מתחייב להמציא לידי העירייה עם החתימה על הסכם זה, את אישור הביטוח, כשהוא חתום על ידי מבטחו. הספק מצהיר כי ידוע לו כי המצאת אישור הביטוח כשהוא חתום על ידי המבטח הינו תנאי מתלה ומקדמי למתן השירותים על ידו, ואולם אי המצאתו לא תגרע מהתחייבותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. לא יאוחר מ-14 יום לפני מועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק להפקיד בידי העירייה את אישור הביטוח כאמור לעיל בגין הארכת תוקפו לתקופות ביטוח נוספות, מידי תקופת ביטוח ולמשך כל התקופה בה התחייב לערוך ביטוח.
- 1.3. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הספק לכלול את התנאים הבאים:
- 20.3.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או העירייה בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן ובאישור הביטוח:
- 20.3.2 "העירייה" לעניין הכיסוי הביטוחי: עיריית ערד לרבות תאגידים עירוניים ו/או חברות בת ו/או עובדים של הנ"ל.
- 20.3.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את העירייה היה ותתבע בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בקשר עם השירותים.
- 20.3.4 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את העירייה היה ותוטל עליה אחריות כמעבידה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי הספק בקשר עם השירותים.
- 20.3.5 ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את העירייה היה ותתבע בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.
- 20.3.6 ביטוח אחריות מקצועית - יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן השירותים לעירייה ו/או מועד תחילת ההתקשרות, המוקדם מבניהם.
- 20.3.7 חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות, אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי חוק.
- 20.3.8 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.
- 20.3.9 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי העירייה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- 20.3.10 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לעירייה הודעה בכתב, ע"י הספק ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- 20.3.11 כל סעיף בפוליסות הספק (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי הספק כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי העירייה וכלפי מבטחיה, ולגבי העירייה הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את העירייה במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי העירייה מבלי שתהיה לחברת הביטוח של הספק זכות תביעה ממבטחי העירייה להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981. למען הסר ספק, מבטחת הספק מוותרת על טענה של ביטוח כפל כלפי העירייה וכלפי מבטחיה.
- 20.3.12 הביטוח יכסה את אחריותו של הספק על פי דין ואחריותו בגין כל הפועל בשמו ומטעמו של הספק ולרבות אחריותו בגין קבלני משנה מטעמו.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

20.3.13 היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח.

1.4. העירייה רשאית, אך לא חייבת, לבדוק את אישור הביטוח שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, והספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נשוא אישור הביטוח להתחייבויותיו על פי הסכם זה. הספק מצהיר כי זכויות העירייה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינה מטילה על העירייה כל חובה ו/או כל אחריות לגבי הביטוחים נשוא אישור הביטוח, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בהם כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור הביטוחים ובין אם לאו.

1.5. הספק מתחייב למלא אחר כל תנאי הביטוחים, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם ולחדשם מעת לעת לפי הצורך ולא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים. יודגש, כי הספק יישא בכל מקרה בסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי הספק.

1.6. מובהר כי, אין בעריכת הביטוחים על ידי הספק כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה או כדי לשחרר את הספק מחובתו לשפות ו/או לפצות את העירייה בגין כל נזק שהספק אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. תשלום תגמולי ביטוח כלשהם לא יהיה בהם אלא כדי להפחית מסכום השיפוי ו/או הפיצוי לו יהיו זכאים העירייה ו/או מי מטעמה בגין נזק או הפסד.

1.7. מוסכם כי קביעת גבולות האחריות ואו היקף הכיסוי הביטוחי כמפורט באישור עריכת הביטוחים הינה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הספק שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הספק לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי העירייה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.

1.8. הספק לבדו אחראי כלפי העירייה לאבדן, נזק או קלקול לרכוש ו/או ציוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו ו/או שבאחריותו ו/או המשמש לצורך השירותים ו/או לכל אובדן תוצאתי בקשר עם ההתקשרות. הספק רשאי שלא לערוך ביטוח לרכוש ו/או לציוד המפורט לעיל במלואו ו/או בחלקו, אולם יובהר כי בכל מקרה הספק פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעמו, את העירייה ואת הבאים מטעם העירייה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו כאמור ו/או לכל אובדן תוצאתי בקשר עם ההתקשרות. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

1.9. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילו לא מעשה או מחדל של הספק ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי הספק יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות. הספק פוטר את העירייה ו/או הפועלים מטעמה מאחריות לכל נזק ו/או אובדן כאמור למעט אם גרמו לנזק בזדון.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד
נספח ד'3 – אישור קיום ביטוחים

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:					
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי האישור זה מייטיב עם מבקש האישור.</p>							
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח				
עיריית ערד	תאגידים עירוניים ו/או חברות בנות ועובדים של הנ"ל	ת.ז.ח.פ.	<input checked="" type="checkbox"/> אחר: אספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני, כולל הקמה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשים ו/או שירותים נלווים				
מספר הפוליסה	מספר: הפלמ"ח 6, ערד	ת.ז.ח.פ.	<input type="checkbox"/> קבלן הביצוע <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> שוכר <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים				
סוג הביטוח	מספר: הפלמ"ח 6, ערד	מען					
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברות בנות						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תחילה תאריך	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
צד ג' (*)	ביט				1,000,000	₪	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 315 כיסוי לתביעות המל"ל 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 ראשוניות
מעבידים (*)	ביט				20,000,000	₪	309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון. 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות
אחריות מקצועית כולל כיסוי נזקי סייבר לצד שלישי (**)		COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY. או ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS . LIABILITY INSURANCE או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:	ת.רטרו:		2,000,000	₪	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו של המקצועית של מבקש האישור) 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 325 מרמה ואי יושר 326 פגיעה בפרטיות 327 עיכוב/ שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי - 6 חודשים 339 הרחבה לסיכון סייבר
<p>פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):</p>							
<p align="right">043 מחשוב</p>							
<p align="right">ביטול/שינוי הפוליסה *</p>							
<p>שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.</p>							
<p align="right">חתימת האישור</p>							
<p align="right">המבטח:</p>							

עיריית ערד

מכרז פומבי מס' 18/2024

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני

עבור עיריית ערד

(* ככל וכל השירותים ניתנים מרחוק ניתן להסיר את הדרישה לביטוח צד שלישי וחבות מעבידים.
(**) הרחבה לסייבר תידרש במצב בו המערכת מותקנת על גבי שרתי הספק.

עמוד 35 מתוך 90

חתימת המציע: _____

התחייבות לעבודה בשעת חירום

תאריך _____

לכבוד
עיריית ערד
שלום רב,

כתב התחייבות לאספקה והתקנת שירותים בזמן חירום

הואיל ואנו מספקים לכם עבודות ו/או שירותים לעיריית ערד (להלן: "השירותים"), בהתאם לחוזה מיום _____, עליו חתמנו איתכם (להלן: "החוזה") במסגרת מכרז זה.

והואיל והעירייה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או כ"מפעל למתן שירותים קיומיים" והשירותים נדרשים לעירייה בתקופות שבהן יוכרז מצב חירום;

לפיכך אנו מצהירים, מאשרים ומתחייבים כלפיכם כדלקמן:

- אנו מודעים לחיוניות ולחשיבות המשך מתן השירותים לעירייה, באופן רציף ושוטף, גם בתקופות שבהן יוכרז מצב חירום.
- אנו מתחייבים לספק לעירייה את מלוא השירותים נשוא החוזה, באופן רצוף ושוטף, ולקיים את כל יתר התחייבויותינו על פי החוזה, במלוא היקפם, גם בתקופות שבהן יוכרז מצב חירום, לרבות בימים ושעות חריגים, שבהם תיזדרש על ידכם אספקה והתקנת השירותים.
- אנו מתחייבים למלא את התחייבויותינו לעיל, בעבור התמורה המוסכמת בחוזה, ללא תוספת כלשהי לתמורה האמורה.
- התחייבותנו שבכתב זה מהווה חלק מהותי ובלתי נפרד מהחוזה והפרתה תחשב להפרה יסודית של החוזה, המקנה לכם את כל הזכויות והסעדים הקבועים בחוזה ועל פי כל דין.

שם החותם מטעם הספק

טלפון

כתובת הספק

שם הספק

תאריך: _____

חתימה + חותמת

נספח ד'5
התחייבות לשמירת סודיות – גוף חיצוני

לכבוד
עיריית ערד

- א. כללי**
1. מסמך זה מהווה התחייבות של גוף חיצוני לעירייה לשמירה על סודיות בשמו ובשם עובדיו, הנדרשים לעמוד בדרישות שבהצהרה ובחוק. חריגה מכללים אלו עלולה לגרום עונשים הקבועים בחוק כמפורט להלן.
 2. בכל מקרה של שאלה, התלבטות, אי בהירות או חשד לזליגת מידע יש לפנות לקבלת הנחיות למנהל אגף מחשוב ומערכות מידע של עיריית ערד.
- ב. הגדרות**
1. "ידיעה" מוגדר בסעיף 91 לחוק העונשין תשל"ז - 1977 ככולל:
"ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה".
 2. "מידע" מוגדר בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 ככולל:
"נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו";
 3. "עובד" או "עובד ציבור" (להלן: "עובד") לנושא זה – כל מי שמשמש בתפקיד בעיריית ערד או עבור עיריית ערד, בין אם הוא עובד העירייה או עובד גוף חיצוני הנותן שירותים לעירייה [לדוגמא, מפעיל מערכת מצלמות אבטחה].
- ג. סמכות למסירת ידיעה**
1. עובד רשאי למסור ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו רק אם הוסמך כדין למסור אותה, ובתנאי נוסף שהוא מוסר אותה לאדם המוסמך לקבלה.
הוראה זו חלה על עובד גם לאחר פרישתו משירות העירייה.
 2. סמכות למסור ידיעה יכולה להינתן במפורש או מכללא - הסמיך החוק ו/או ראש העירייה ו/או מהנדס העירייה ו/או גזבר העירייה ו/או מנכ"ל העירייה, במפורש עובד למסור ידיעה מסוימת או ידיעות מסוג מסוים, הרי אין עבירה בעצם מסירת הידיעה. כמו כן, עצם הטלת תפקיד על עובד גוררת לפי רוב גם סמכות למסור ידיעות, כגון סמכותם של דובר המשרד או עובד המקבל ידיעות שהגיעו אליו בתוקף תפקידו ושמטבע העניינים עליו למסרם לעובדים אחרים או לציבור. במסגרת זו מותרת גם מסירת ידיעה על הוראה חדשה על ידי העובד אשר קבע אותה. כן מוסמך ממונה על עובדים אחרים למסור ידיעות לפקודיו והפקודים מוסמכים למסור ידיעות לממונה עליהם. כל סמכות למסור ידיעות כנ"ל קיימת מכללא אלא אם כן נשללה במפורש.
 3. איסור מסירת "ידיעה" או "מידע" (להלן: "ידיעה") שהגיעה לעובד בתוקף תפקידו, אינו חל אפוא רק על ידיעה סודית דווקא ואפילו לא רק על ידיעה חשובה. האיסור חל על מסירת כל ידיעה שהעובד קיבלה בתוקף תפקידו, מאיזה סוג שהוא כמוגדר לעיל.
- ד. מסירת ידיעה**
1. חוק העונשין קובע הוראות בדבר החובות הקשורים בביטחון המדינה ובשמירת ידיעות המגיעות לידיעתו של האזרח בכלל ושל עובד הרשות המקומית בפרט.
לסעיף 117 לחוק, משמעות מיוחדת לגבי עובדי הציבור, מאחר והוא קובע הוראות בדבר מסירת ידיעות רשמיות שהגיעו לעובד בתוקף תפקידו, התרשלות בשמירתן ובהחזקתן, והוא מטיל עונשים חמורים על העוברים על הוראות אלו.
סעיף 117(א) לחוק קובע:
"עובד הציבור שמסר, ללא סמכות כדין, ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, וכן מי שהגיעה אליו ידיעה בתוקף תפקידו כעובד הציבור, ולאחר שחדל להיות עובד הציבור מסרה, ללא סמכות כדין, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שלוש שנים".
 2. חוק הגנת הפרטיות קובע כי [סעיף 1] "לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו".
סעיף 5 לחוק קובע:
"הפוגע במזיד בפרטיות זולתו, באחת הדרכים האמורות ... דינו - מאסר 5 שנים".
סעיף 16 לחוק קובע:

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני

עבור עיריית ערד

"לא יגלה אדם מידע שהגיע אליו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך ביצוע עבודתו או לביצוע חוק זה או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי; אם הוגשה הבקשה לפני תחילת ההליך תידון הבקשה בבית משפט השלום. המפר הוראות סעיף זה, דינו - מאסר 5 שנים".

ה. סמכות לקבל ידיעה

1. עובד שיש לו "סמכות כדין" למסור ידיעה, אינו רשאי למסרה לכל אדם. החוק מתיר למסור ידיעה רק לאדם המוסמך לקבלה. כאן יש להבדיל בין מסירת ידיעות בפנים ובין מסירתן החוצה. עובד מוסמך לקבל כל ידיעה הדרושה לצורכי עבודתו ולמילוי תפקידו. אין למסור ידיעה לעובד אחר, בין באותו משרד ובין במשרד אחר אם אין אותו עובד מוסמך או חייב לקבל את הידיעה לצורכי עבודתו ולמילוי תפקידו.
2. מחוץ לשירות העירייה קטן מספר האנשים המוסמכים לקבל ידיעות. ישנן כמובן ידיעות שמטבע בריאתן נוצרו כדי שתימסרנה לציבור, כגון כל ידיעה הקשורה במתן שירות כללי לציבור הרחב. כמו כן ישנן ידיעות שאדם מסוים או סוג בני אדם זכאים לקבלן, אולם אז מספר האנשים המוסמכים לקבלן מוגדר ומוגבל, והוא נקבע בדרך כלל בהוראות.
3. מכל הנאמר לעיל מסתבר כי הסמכות למסור ידיעה שונה ממקרה למקרה. עובד אשר עומד בפני הצורך למסור ידיעה, חייב לשקול בזהירות רבה אם אמנם הוא מוסמך למסור את הידיעה, ואם האיש לו הוא עומד למסור אותה אמנם מוסמך לקבלה, ומשנה זהירות דרושה כאשר מדובר במסירת ידיעה מחוץ לשירות העירייה.
4. יש להדגיש כי עיתונאי, בתוקף היותו עיתונאי, אינו מוסמך לקבל ידיעות יותר מאשר הציבור הרחב זכאי לקבלן. לצורך מסירת ידיעות לעיתונאים הוסמך לכך דובר העירייה.

ו. שמירת ידיעה

1. סעיף 117(ב) לחוק העונשין קובע :
"עובד הציבור שהתרשל בשמירת ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטחונה של ידיעה כאמור, דינו - מאסר שנה אחת".
 2. סעיף 117(ג) לחוק העונשין קובע :
"הגיעה לאדם ידיעה בתוקף תפקידו כעובד הציבור, והוא החזיקה, ללא סמכות כדין, בניגוד להוראות שניתנו לו בדבר החזקתה, או לאחר שחדל מהיות עובד הציבור, דינו - מאסר שנה אחת".
 3. מכאן שאין המדובר בידיעה סודית או בידיעה חשובה בלבד, כי אם בכל ידיעה שהגיעה לעובד בתוקף תפקידו.
- על כן, אין להשאיר תיקים ומסמכים במקום גלוי או במקום בלתי מובטח, ואף אין להשאירם על השולחן במשרד עם סיום יום העבודה ללא נעילת הדלת או מבלי להכניסם למגירה סגורה. במקרה ועוזבים את העמדה יש לנעול את המחשב ע"י לחיצה על Ctrl+Alt+Del.

ז. התחייבות

אנו החתומים מטה, בעלי זכות החתימה בשם _____, ח"פ _____, מאשרים כי קראנו את ההוראות בדבר שמירה על סודיות כמפורט לעיל, וכי נהירות לנו חובותינו הן כעובדים והן כמנהלים מכוח סעיף 117 של חוק העונשין תשל"ז - 1977 ומכוח סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 ומכוח מדינות אבטחת המידע של עירייה ערד. אנו מאשרים כי העובדים תודרכו בהתאם.

תאריך	ת"ז	התפקיד	שם פרטי ומשפחה	חותמת + חתימה
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

יש לצרף אישור מורשי חתימה

נספח ד'5 - המשך
הצהרת על שמירת סודיות - עובד

לכבוד
עיריית ערד

- א. כללי**
1. מסמך זה מהווה הצהרה של העובד לשמירה על סודיות. העובד נדרש לעמוד בדרישות שבהצהרה ובחוק. חריגה מכללים אלו עלולה לגרום עונשים הקבועים בחוק כמפורט להלן.
 2. בכל מקרה של שאלה, התלבטות, אי בהירות או חשד לזליגת מידע יש לפנות לקבלת הנחיות למנהל אגף מחשוב ומערכות מידע של עיריית ערד.
- ב. הגדרות**
1. "ידיעה" מוגדר בסעיף 91 לחוק העונשין תשל"ז - 1977 ככולל:
"ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה".
 2. "מידע" מוגדר בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 ככולל:
"נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו";
 3. "עובד" או "עובד ציבור" [להלן: "עובד"] לנושא זה - כל מי שמשמש בתפקיד בעיריית ערד או עבור עיריית ערד, בין אם הוא עובד העירייה או עובד גוף חיצוני הנותן שירותים לעירייה [לדוגמא, מפעיל מערכת מצלמות אבטחה].
- ג. סמכות למסירת ידיעה**
1. עובד רשאי למסור ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו רק אם הוסמך כדין למסור אותה, ובתנאי נוסף שהוא מוסר אותה לאדם המוסמך לקבלה.
הוראה זו חלה על עובד גם לאחר פרישתו משירות העירייה.
 2. סמכות למסור ידיעה יכולה להינתן במפורש או מכללא - הסמיך החוק ו/או ראש העירייה ו/או מהנדס העירייה ו/או גזבר העירייה ו/או מנכ"ל העירייה, במפורש עובד למסור ידיעה מסוימת או ידיעות מסוג מסוים, הרי אין עבירה בעצם מסירת הידיעה. כמו כן, עצם הטלת תפקיד על עובד גוררת לפי רוב גם סמכות למסור ידיעות, כגון סמכותם של דובר המשרד או עובד המקבל ידיעות שהגיעו אליו בתוקף תפקידו ושטבע העניינים עליו למסרם לעובדים אחרים או לציבור. במסגרת זו מותרת גם מסירת ידיעה על הוראה חדשה על ידי העובד אשר קבע אותה. כן מוסמך ממונה על עובדים אחרים למסור ידיעות לפקודיו והפקודים מוסמכים למסור ידיעות לממונה עליהם. כל סמכות למסור ידיעות כנ"ל קיימת מכללא אלא אם כן נשללה במפורש.
 3. איסור מסירת "ידיעה" או "מידע" [להלן: "ידיעה"] שהגיעה לעובד בתוקף תפקידו, אינו חל אפוא רק על ידיעה סודית דווקא ואפילו לא רק על ידיעה חשובה. האיסור חל על מסירת כל ידיעה שהעובד קיבלה בתוקף תפקידו, מאיזה סוג שהוא כמוגדר לעיל.
- ד. מסירת ידיעה**
1. חוק העונשין קובע הוראות בדבר החובות הקשורים בביטחון המדינה ובשמירת ידיעות המגיעות לידיעתו של האזרח בכלל ושל עובד הרשות המקומית בפרט.
לסעיף 117 לחוק, משמעות מיוחדת לגבי עובדי הציבור, מאחר והוא קובע הוראות בדבר מסירת ידיעות רשמיות שהגיעו לעובד בתוקף תפקידו, התרשלות בשמירתן ובהחזקתן, והוא מטיל עונשים חמורים על העוברים על הוראות אלו.
סעיף 117(א) לחוק קובע:
"עובד הציבור שמסר, ללא סמכות כדין, ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, וכן מי שהגיעה אליו ידיעה בתוקף תפקידו כעובד הציבור, ולאחר שחדל להיות עובד הציבור מסרה, ללא סמכות כדין, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שלוש שנים".
 2. חוק הגנת הפרטיות קובע כי [סעיף 1] "לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו".
סעיף 5 לחוק קובע:
"הפוגע במזיד בפרטיות זולתו, באחת הדרכים האמורות ... דינו - מאסר 5 שנים".
סעיף 16 לחוק קובע:
"לא יגלה אדם מידע שהגיע אליו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך ביצוע עבודתו או לביצוע חוק זה או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי; אם הוגשה

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

הבקשה לפני תחילת ההליך תידון הבקשה בבית משפט השלום. המפר הוראות סעיף זה, דינו - מאסר 5 שנים".

ה. סמכות לקבל ידיעה

1. עובד שיש לו "סמכות כדין" למסור ידיעה, אינו רשאי למסרה לכל אדם. החוק מתיר למסור ידיעה רק לאדם המוסמך לקבלה. כאן יש להבדיל בין מסירת ידיעות בפנים ובין מסירתן החוצה. עובד מוסמך לקבל כל ידיעה הדרושה לצורכי עבודתו ולמילוי תפקידו. אין למסור ידיעה לעובד אחר, בין באותו משרד ובין במשרד אחר אם אין אותו עובד מוסמך או חייב לקבל את הידיעה לצורכי עבודתו ולמילוי תפקידו.
2. מחוץ לשירות העירייה קטן מספר האנשים המוסמכים לקבל ידיעות. ישנן כמובן ידיעות שמטבע בריאתן נוצרו כדי שתימסרנה לציבור, כגון כל ידיעה הקשורה במתן שירות כללי לציבור הרחב. כמו כן ישנן ידיעות שאדם מסוים או סוג בני אדם זכאים לקבלן, אולם אז מספר האנשים המוסמכים לקבלן מוגדר ומוגבל, והוא נקבע בדרך כלל בהוראות.
3. מכל הנאמר לעיל מסתבר כי הסמכות למסור ידיעה שונה ממקרה למקרה. עובד אשר עומד בפני הצורך למסור ידיעה, חייב לשקול בזהירות רבה אם אמנם הוא מוסמך למסור את הידיעה, ואם האיש לו הוא עומד למסור אותה אמנם מוסמך לקבלה, ומשנה זהירות דרושה כאשר מדובר במסירת ידיעה מחוץ לשירות העירייה.
4. יש להדגיש כי עיתונאי, בתוקף היותו עיתונאי, אינו מוסמך לקבל ידיעות יותר מאשר הציבור הרחב זכאי לקבלן. לצורך מסירת ידיעות לעיתונאים הוסמך לכך דובר העירייה.

ו. שמירת ידיעה

1. סעיף 117(ב) לחוק העונשין קובע :
"עובד הציבור שהתרשל בשמירת ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטחונה של ידיעה כאמור, דינו - מאסר שנה אחת".
2. סעיף 117(ג) לחוק העונשין קובע :
"הגיעה לאדם ידיעה בתוקף תפקידו כעובד הציבור, והוא החזיקה, ללא סמכות כדין, בניגוד להוראות שניתנו לו בדבר החזקתה, או לאחר שחדל מהיות עובד הציבור, דינו - מאסר שנה אחת".
3. מכאן שאין המדובר בידיעה סודית או בידיעה חשובה בלבד, כי אם בכל ידיעה שהגיעה לעובד בתוקף תפקידו.
על כן, אין להשאיר תיקים ומסמכים במקום גלוי או במקום בלתי מובטח, ואף אין להשאירם על השולחן במשרד עם סיום יום העבודה ללא נעילת הדלת או מבלי להכניסם למגירה סגורה. במקרה ועוזבים את העמדה יש לנעול את המחשב ע"י לחיצה על Ctrl+Alt+Del.

ז. הצהרה

אני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות כמפורט לעיל, וכי נהירות לי חובותיי מכוח סעיף 117 של חוק העונשין תשל"ז - 1977 ומכוח סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 ומכוח מדינות אבטחת המידע של עירייה ערד.

ת"ז	יחידה ארגונית	התפקיד	שם פרטי ומשפחה	חתימה
-----	---------------	--------	----------------	-------

נחתם בפני: [עו"ד מהלשכה המשפטית \ מנהל מדרג מנהל מחלקה ומעלה] בתאריך: _____

ת"ז	יחידה ארגונית	התפקיד	שם פרטי ומשפחה	חתימה
-----	---------------	--------	----------------	-------

מסמך ה' מפרט טכני – תכולת העבודות והשירותים

תוכן עניינים:

1. מבוא
 - 1.1 הגדרות
 - 1.2 טבלת הערוצים בהן עשויות להתקבל הפניות
 - 1.3 טבלת אוכלוסיות המערכת (ככל שהרשות תחליט לצרף אוכלוסיות נוספות)
 - 1.4 כללי
2. מועדי העלייה של המערכות נשוא המכרז לאוויר
3. תכולת המערכות נשוא המכרז
 - 3.1 תכולת התוכנות העבודות והשירותים בכל המערכות (כללי)
 - 3.2 תכולת התוכנה העבודות והשירותים במערכת המוקד

3.2.1	מודול לניהול אוכלוסיות: הפונות לעירייה
3.2.2	מודול פניות – ראה הרחבה
3.2.3	מודול לקליטת פניות מרשתות חברתיות – ראה הרחבה
3.2.4	מודול לקשר עם יחידות עירוניות נוספות
3.2.5	מודול לתכנון ובניית טפסים מקוונים ודיגיטליים
3.2.6	מודול מנהל מידע
3.2.7	מודול לשליחה וקבלה של מסרונים
3.2.8	מודול יזום, קידום ושיווק בשגרה ובחירום
3.2.9	מודול חירום
3.2.10	מודול "אזור אישי"
3.2.11	מודול סקרים
3.2.12	מודול ניהול, בקרה ומידע, שירותי דוחות ניהוליים
3.2.13	מודול ממשקים למערכות של קבלנים חיצוניים
3.2.14	מודול הגדרת תהליכים, הסכם רמת שירות, תסריטי שיחה

- 3.3 תכולת התוכנה העבודות והשירותים באפליקציה לתושב ולפונה.
- 3.4 תכולת התוכנה העבודות והשירותים באפליקציה למנהל ולמטפל.
4. עדכוני מערכת שרות ותחזוקה
5. הרשאות
6. כמויות, היקפי נתונים ותפוקות המערכת
7. בסיס הנתונים והטבלאות
8. גמישות המערכת
9. המסך הראשי במערכת
10. יבוא ויצוא של נתונים
11. דוחות, מחולל דוחות ו-BI
12. שלבי ואופן התנהלות הפרויקט
13. אופן המענה למפרט הטכני
14. הדרכה והטמעה
15. אחריות ושירות אפליקטיבי

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

1. מבוא:

עיריית ערד תיקרא במסמך זה להלן "הרשות" ו/או "העירייה".

1.1. הגדרות:

מס'ד	מונח	תיאור מילולי
1	מערכת המוקד	מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני ופניות הציבור בעיר ערד.
2	אפליקציה לתושב ולפונה	אפליקציית מוקד עירוני שתותקן על מחשבים ניידים, ניידים, טאבלטים ומכשירים סלולרים (IOS ואנדרואיד) לטובת התושב וכל פונה אחר, שתכלול קישורים לשירותים עירוניים נוספים, המצויים באתר העירוני, לדיווח, טיפול ומעקב אחר פניות תושבים (CRM) עבור המוקד העירוני וכן יחידות עירייה נוספות.
3	אפליקציה למנהל ולמטפל	אפליקציה ייעודית למנהל ולמטפל, עובדי עירייה, עובדים חיצוניים ועובדי קבלן, העוסקים בטיפול בפניות ומשימות, שהוקצו להם ע"י המערכת, מנהליה ומשתמשיה, שתותקן על מחשבים ניידים, ניידים, טאבלטים ומכשירים סלולרים (IOS ואנדרואיד).
4	מערכות	מערכת המוקד, האפליקציה לתושב ולפונה והאפליקציה למנהל ולמטפל.
5	הקמה	שלב אפיון צרכי העירייה, בהתאם למפרט המכרז, למצב הקיים בעירייה, התאמת המערכת של הספק לצרכי העירייה באופן שכל השירותים, הניתנים היום באמצעות המערכת של הספק הנוכחי, יוסבו למערכות הספק החדש וכן יתווספו אליהם השירותים הנוספים הנדרשים מהספק במסגרת המכרז. ישום האיפיון. הקמת כל הטבלאות הנדרשות למערכת, כולל קליטת טבלאות נתונים. הקמה / הסבה של כל הטפסים המקוונים והדיגיטליים הקיימים היום במערכת למערכת החדשה (עד 20 טפסים - ראה רשימת הטפסים הקיימים היום במערכת בנספח זה). הדרכת המשתמשים בשימוש במערכות עד לעבודה מלאה של המערכת. במקרה של צורך בהסבת נתונים, חיבור למרכזיה העירונית וחיבור למערכת לניהול תורים, ייכללו שלבים אלה במהלך ההקמה בתמורה המפורטת בהצעת המחיר.
6	הסבה	הסבת כל נתוני המערכת למערכת החדשה כולל: טבלאות מערכת טבלאות תהליכים נתוני המערכת הנוכחית, כולל מסמכים וקבצים נלווים מ-7 שנים אחרונות
7	חיבור למרכזיה העירונית	חיבור למרכזיה העירונית לצורך הקפצת מסכים
8	חיבור למערכת לניהול תורים	חיבור למערכת לניהול תורים הקיימת היום בעירייה לצורך ביצוע משימות של קביעת תור מול נציג שירות. נכון להיום המערכת היא Callflow גרסה 6.2 העירייה עשויה להחליף בכל עת את המערכת והזוכה ידרש להתחבר לכל מערכת חלופית שהעירייה תציב.
9	טופס מקוון	טופס שימולא ע"י פונה ו/או נציג שירות לאחר שזה זוהה באופן המתואר במכרז באמצעות כניסה מאזור אישי ו/או בכל דרך אחרת. המערכת תסייע לפונה במילוי הטופס ככל יכולתה ותבצע בדיקות אימות נתונים מול המערכות התפעוליות הקשורות.
10	תהליך מקוון	תהליך שיתבצע מול מערכת תפעולית כלשהי ותוצאות התהליך יעודכנו בקבצי המערכת התפעולית הרלוונטית.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

11	טופס דיגטלי	טופס ימולא ע"י פונה בלתי מזוהה בכל ערוצי הפניה למערכת. הבדיקות שיבוצעו מול הטופס יהיו חלקיות בלבד, כגון בדיקת נכונות הקלדת, בדיקת תעודת זהות (באמצעות סיפרת הביקורת), בדיקת מילוי שדות חובה, קשרי חובה בין שדות ועוד.
12	תהליך שאינו מקוון	תהליך טיפול בפניה שאינו קשור למערכת תפעולית. ההתקדמות בתהליך הטיפול תתועד על ידי מערכת המוקד.
13	פניה	כל פניה למערכת שהוזנה בכל אחד מערוצי ההזנה ע"י כל אחד מהמוגדרים כפונה מאחד מאוכלוסיות שמוגדרות במפרט זה.
14	משימה	משימה לביצוע ע"י מטפל/ מנהל/ מוקדן. פנייה יכולה ליצור מספר משימות ומספר פניות זהות יכולות ליצור משימה אחת בלבד. משתמשים מורשים במערכת (כאלה שיוגדרו ע"י העירייה) יוכלו ליצור משימות במערכת ללא פניה.
15	סטטוס	שינוי של מצב הטיפול בפניה ו/או במשימה, כגון נפתחה, נסגרה, הועברה, הושעתה ומדוע, חוסר במסמכים ועוד.
16	שלב	שלב הטיפול במשימה ו/או בפניה.
17	תהליך	רצף שלבים לטיפול במשימה ו/או בפניה.
18	תהליך טורי	רצף שלבים בתהליך הטיפול בפניה ו/או במשימה המתנהל בטור, דהיינו הפניה/משימה לא תעבור לשלב הבא עד לסיום הטיפול בשלב הנוכחי. סיום הטיפול בהליך זה רק לאחר סיום השלב האחרון בתהליך.
19	תהליך מקביל (פרללי)	תהליך שבו הפניה ו/או המשימה מטופלות בשלבים מקבילים, שביצועם אינו מותלה זה בזה. סיום התהליך יהיה לאחר סיום כל השלבים המבוצעים במקביל.
20	תהליך משולב	תהליך שבו חלק מהשלבים ניתנים לביצוע בטור וחלק במקביל.
21	הסכם רמת שירות (SLA) למשימה ו/או לפניה ו/או לשלב בתהליך	המערכת תאפשר להגדיר לכל שלב בתהליך הטיפול בפניה ו/או במשימה לוח זמנים לביצוע, כולל אפשרות למתן חיונים, כגון דחיפות, התקרבות לאי עמידה ביעדי רמת השירות.
22	ממשק WS Web Service	ממשק המאפשר פניה לקבלה ו/או מסירת נתונים על מערכת, הנמצאת על שרת Web. ממשק זה משמש במכרז זה למסירה/קבלה של נתונים, שנתקבלו מפניה ו/או ממשימה, למערכת תפעולית ולהפך וכן לעדכון סטטוס טיפול בפניה ו/או במשימה והכל במקוון בזמן אמת.
23	ממשק API	ממשק המאפשר הורדת נתון אחד או יותר (קובץ). ישמש במכרז זה לצורך הורדת נתוני אוכלוסיות ממערכות תפעוליות למערכת המוקד על מנת שלא יהיה צורך להפעיל WS אלא לבחון נתונים מול קבצים שייבנו במערכת המוקד ו/או לצורך יצוא ויבוא נתונים למערכות D.S.S, BI – מערכות תומכות החלטה ומערכות מידע למנהלים
24	ערוצי קבלת הפניות	מתוארת להלן כטבלת ערוצי הפניה ראה סעיף 1.2 להלן.
25	אוכלוסיות הפונים ומאפייניהם	מתוארת להלן בסעיף 1.3 כטבלת אוכלוסיות הפונים והדרך שבה יוקמו וינוהלו.
26	מנגנון השתייה (פנדינג)	באזור הפונה - מנגנון המאפשר לפונה לשמור טופס מקוון ו/או דיגטלי על שולחן העבודה שלו עד שישלים בו את כל הפרטים ואז יוכל לצרפו לפניה שפתח ו/או יפתח בעתיד. באזור המוקדן – מנגנון המאפשר למוקדן לשמור פניות שפתח, אבל עקב מחסור בפרטים או ירידת הפונה מהקו. הפניה תישמר כפניה שלא הושלמה. חזרה לפונה או טלפון חוזר מהפונה יאפשרו למוקדן עצמו ו/או למוקדן אחר למשוך את הפניה שלא הושלמה, לסיים את מילוי השדות החסרים ולחסוך זמן של הקמה מחודשת.
27	אזור אישי	אזור באתר האינטרנט של העירייה ו/או במערכת הספק שיוצג במקום המוגדר כאזור אישי באתר האינטרנט של העירייה (על פי החלטת העירייה בלבד), שאליו יכול הפונה להתחבר באמצעי זיהוי, שעליהם

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

החליטה העירייה. באזור זה יוצגו כל הפניות של הפונה לעירייה (בין אם נעשו למערכת המוקד ו/או בכל מערכת אחרת, שלבי הטיפול בפניות, מצבי החשבון של הפונה, נתונים אישיים ועוד). פנייה דרך האזור האישי תאפשר לפונה למלא טפסים מקוונים.		
סיסמה חד פעמית, שתישלח לערוץ ממנו בוצעה הפניה (טלפון נייד - מסרון או דוא"ל - מייל), ובאמצעותה יוכל הפונה לעקוב אחר פניותיו. קבלת OTP מותנית בהזנת לפחות שני נתונים לזיהוי הפונה. במקרה שערוץ הפניה אינו אחד מהמותרים לעיל, ידווח הפונה סיסמה שניתנה לו במעמד הרשמה לאזור האישי או במעמד פתיחת הפניה.	OTP - One time password	28
עיריית ערד	העירייה ו/או הרשות	29
תכולת התחייבויות הספק על פי מפרט זה.	העבודות ו/או השירותים	30
מנהל מטעם העירייה כפי שימונה מעת לעת וזהותו תימסר לספק	המנהל	31

1.2. טבלת הערוצים בהן עשויות להתקבל הפניות

להלן טבלת הערוצים, בהן עשויות להתקבל הפניות למערכת:

אפשרות להשיה (פנדינג)	בדיקת שלמות	הסבר	אופן קבלת הפניה
מידי באזור המקבל			טלפון
מידי באזור המקבל		פניה פנים מול פנים	פרונטלי
לאחר הזנת נתונים מהמייל והפיכתו לפנייה, באזור המקבל	עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים		מייל
לאחר הזנת נתונים מהפקס והפיכתו לפנייה, באזור המקבל	עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים		פקס
קיימת באזור האישי של הפונה			אפליקציות מובייל
הפניה מתקבלת לאחר בדיקות	עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים		וואטסאפ, רשתות חברתיות
לאחר הזנת נתונים מהמכתב והפיכתו לפנייה, באזור המקבל	עשויות להתקבל פניות לא שלמות, כלומר לא ניתנות לטיפול – נדרשת השלמת פרטים		מכתב
קיימת באזור הפונה		הרחבה לפנייה קיימת, פיצול פנייה קיימת, הזנת פנייה חדשה יחידנית או רוחבית	ע"י מנהל ו/או עובד ו/או מנתב

1.3. טבלת אוכלוסיות המערכת (ככל שהרשות תחליט לצרף אוכלוסיות נוספות):

ככל שהרשות תחליט לצרף אוכלוסיות נוספות שהן אוכלוסיות הקשורות למערכות תפעוליות, כגון גביה, מים, הנדסה, מייצגים, ספקים מבקשי רישיון עסק (חלק מהגביה), יאפשר הספק לבדוק את הטפסים המקוונים מול המערכות התפעוליות בשני אופנים על פי החלטת העירייה:

1.3.1. באמצעות WS

1.3.2. באמצעות בניית מסד נתונים מקומי, שיוקם על ידו באמצעות API, שיימסר לו ע"י ספק המערכת התפעולית הרלוונטית. הפעלת הממשק תהיה אחת לתקופה שעליה תחליט העירייה והקבצים שיתקבלו יטענו במערכות הספק. בדיקות אימות הנתונים יתבצעו מול נתוני האוכלוסייה שהורדו.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

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

עמוד 45 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

1.4. כללי:

- העירייה מזמינה בזאת הצעות לאספקה, התקנה, הטמעה, הדרכה, תחזוקה, תמיכה שוטפת במשתמשים של:
- 1.4.1. מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני ופניות הציבור.
 - 1.4.2. אפליקציית מוקד עירוני, שתותקן על מחשבים ניידים, ניידים, טאבלטים ומכשירים סלולריים (IOS ואנדרואיד) לטובת התושב וכל פונה אחר, שתכלול קישורים לשירותים עירוניים נוספים, המצויים באתר העירוני, לדיווח, טיפול ומעקב אחר פניות תושבים (CRM) עבור המוקד העירוני וכן יחידות עירייה נוספות.
 - 1.4.3. אפליקציה ייעודית למנהל ולמטפל, העוסקים בטיפול בפניות ומשימות, שהוקצו להם ע"י המערכת, מנהליה ומשתמשיה, שתותקן על מחשבים ניידים, ניידים, טאבלטים ומכשירים סלולריים (IOS ואנדרואיד).
 - 1.5. מועדי הפעילות של המערכת באינטרנט, באפליקציות הסלולריות ובמוקדים הטלפונים הם 24/7/365, דהיינו כל יום, בכל שעה, במשך כל השנה ללא הפסקה.
 - 1.6. במערכת המוצעת ינוהלו מספר מוקדי משנה, ניתוב הפניות למוקדים אלה וההרשאות לטיפול בפניות אלה יהיו בכפוף להרשאות, שיוגדרו ע"י העירייה למוקדים השונים. להלן דוגמאות למוקדי המשנה: מוקד עירוני כללי, פניות הציבור, רווחה, לשכת ראש העיר, אגף שפ"ע (תברואה), פיקוח ושיטור עירוני, תאגיד מעייני הדרום ועוד. הגדרת יחידות ארגוניות (הקמה / ביטול / איחוד של מוקדים ו/או מוקדי משנה) ייקבעו בתהליך ההקמה ע"י הספק ולאחר שלב ההקמה יבוצעו ע"י משתמש מטעם העירייה ויושמו על ידי מנהל המערכת מטעם העירייה ו/או ע"י עובדי הספק בהתאם להנחיות מנהל המערכת מטעם העירייה.
 - 1.7. העירייה מעוניינת בספק שיספק תוכנות, אפליקציות ורישיונות שימוש לתוכנה לניהול קשר עם התושבים, לאפליקציות לתושב ולפונים למערכת, יבצע את התקנת התוכנה, הטמעתה, התאמתה לצרכי העירייה, וידאג לתחזוקתה ולתמיכה שוטפת בתוכנה ובמשתמשי העירייה, כמפורט בנספח זה.
 - 1.8. התוכנות העבודות והשירותים במכרז הוצבו כפריטים בהצעת המציע, כאשר לכל פריט נקבע מחיר שבו תחויב העירייה, במידה ותחליט להשתמש בפריט. החליטה העירייה שלא להשתמש בתוכנה, בעבודות ובשירותים, המפורטים בשורת הפריט בהצעת המציע, לא תחויב העירייה עבור פריט זה.

2. מועדי העלייה של המערכות נשוא המכרז לאוויר, הרצויים לעירייה

- 2.1. מועד העלייה של המערכות לאוויר יהיה בתוך 14 ימים יום חתימת העירייה על הסכם ההתקשרות או בהתאם לתאריך נדחה אחר, שייקבע ע"י העירייה וירשם בהזמנת עבודה / צו התחלת העבודה, שינתן לספק ע"י העירייה (המאוחר מבין השניים).

3. תכולת המערכות נשוא המכרז:

- 3.1. תכולת התוכנות העבודות והשירותים בכל המערכות - כללי
 - 3.1.1. הספק מודע שכל החומר, הנמצא במערכות הספק ושיהיה נגיש לספק, הוא בבעלות העירייה ונמסר לספק לצורך קיום התחייבויותיו על פי מסמכי ההליך.
 - 3.1.2. הספק מתחייב, כי כל המתואר במסמך זה יבוצע על ידו, על חשבונו ועל אחריותו, אלא אם נכתב אחרת.
- להלן רשימת התחייבויות של הספק בכל המערכות והאפליקציות במכרז זה (בכל מקום שבו מבוקשת הרחבה, על הספק לצרף מסמך מפורט המתאר את הנדרש בסעיף).

#	תיאור ההתחייבות
	התחייבויות הספק לעמידה בתקנים
1.	הספק מתחייב שהמערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות, הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע.
2.	הספק מתחייב שהמערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת מידע ושמירתו.
3.	הספק מתחייב שהמערכת תעמוד בתקנות המעודכנות ובסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים.
4.	הספק מתחייב לאבטח את העברות הקבצים מהעירייה לגופים חיצוניים ולהפך, וזאת בהתאם לכל התקנים הישראליים המחמירים.
5.	הספק מתחייב שהמערכת תהיה כפופה לתקנים הישראליים המעודכנים בנושאי אבטחת מידע, סיסמאות, הרשאות, היערכות למצב אסון והמשכיות עסקית.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

	התחייבויות הספק לקיום הוראות מחוקק, רגולטורים בתחום והוראות העירייה	
6.	הספק מתחייב, מצהיר ומאשר, כי ידוע לו שביצוע העבודות על ידו כולל ביצוע פעולות והנחיות שקבע המחוקק, או משרד הפנים או כל מוסד קובע אחר, וכי פעולות אלה תבוצענה על ידו בהתאם להוראות כל דין וחוקי מדינת ישראל במועדים, שייקבעו ע"י המחוקק ו/או שייחתמו במשק והנוגעים לשלטון המקומי ולעובדי הרשות. הספק מתחייב לבצע שינויים אלה במועד וללא כל תמורה נוספת.	
7.	הספק מתחייב לשנות, לעדכן את התוכנה באופן מידי כמתחייב לפי החוקים והתקנות של מדינת ישראל או מי מהמוזכרים לעיל.	
	התחייבות לעבודה על מסד נתונים משותף או התחייבות להקליד כל נתון פעם אחת לכל המערכות	
8.	הספק מתחייב כי המערכת המוצעת עובדת על מסד נתונים משותף או, לחילופין, מתקיימת זיקה חזקה בין המערכות והטבלאות של כל המערכות (הספק מתחייב, שמשתמשי המערכת יוכלו להקליד כל נתון פעם אחת לכל המערכות).	
	התחייבויות להגנה על מסד הנתונים מפני מחיקות ושמירת נתונים היסטוריים	
9.	המערכת תנהל מעקב ובקרה אחר שינויים ועדכונים בנתונים ותאפשר לעקוב אחר אירועים חריגים, כגון הקלדת נתונים לא סבירים כמותית ו/או בהשוואה לחודשים קודמים ו/או בהתאם לטבלת חוקים של הרשות.	
	התחייבות לאספקת גרסאות חדשות ומעודכנות של כל התוכנות המפורטות במסמכי המכרז	
10.	הספק מתחייב כי תמורת דמי השימוש, שמשלמת הרשות, היא תעבוד תמיד במערכות המעודכנות ביותר, המצויות בידיו, ובמידה שמערכות של ספק משנה, נכללות בהצעתו, יצרף התחייבות בכתב מספקי המשנה המאשרות את התחייבות ספק המשנה.	
11.	הספק מתחייב שהרשות תוכל לתבוע את התקנתה ללא תשלום של כל פונקציה, מודול, דוח, מסך, מחולל דוחות או תהליך אחר, שהספק מאפשר לאחד מלקוחותיו להפיק מכל אחת מהמערכות, המופיעות במכרז זה. גם אם הספק יקרא למערכת בשם אחר או ישנה את המבנה הפנימי, ההגדרות והתכולה של סל המוצרים שלו, דמי השימוש שמשלמת הרשות לא ישתנו.	
12.	הספק מתחייב שבמידה ויפתח גרסה מתקדמת או חדשה או אחרת, של אחת מהתוכנות, המסופקות על ידו לרשות, תוכל הרשות לתבוע את התקנתה ללא תשלום. הוצאות ההתקנה, ההסבה וההדרכה יהיו על חשבון הספק, דמי השימוש שמשלמת הרשות לא ישתנו.	
13.	הספק מתחייב כי כל הוראות מחוקק בתחום המוקדים ו/או המערכות לניהול קשרי לקוחות תעודכן בזמן ומראש על מנת למנוע עיכוב בהפעלת המערכות נשוא המכרז.	
14.	הספק מתחייב כי כל הוראה, המחייבת את המגזר הציבורי, המוניציפאלי או הרשותי, תיושם על ידו ובאופן מידי (לפני כניסתה לתוקף).	
	התחייבות לאספקת חומרה, תקשורת, בסיסי נתונים, רישיונות שימוש	
15.	הספק מתחייב שהעבודה תבצע על גבי שרת שלו, שיעמוד בחצרו. עלות מסד הנתונים, דמי שימוש ותחזוקת השרת ומסד הנתונים, התקשורת הפנימית והחיצונית (כולל קווים לתמיכה ולעדכוני תוכנה), עלות התקנה ותחזוקת קווי התקשורת (2 קווי תקשורת מספקים שונים), ציודי הקצה להתקשרות, תשלום לספקי התשתיות והתקשורת, חיבורים לאינטרנט (כולל תשלום עבור שרתים, ספקי תשתיות, ספקי אינטרנט) יחולו על הספק הזוכה. במידה והעירייה תחליט, שמסד הנתונים של המערכת ישב על שרת עירוני, יספק הספק לעירייה על חשבונו את כל הרישיונות הנחוצים להפעלת מערכותיו היושבות על השרת העירוני.	
	התחייבות למתן שירותי הטמעה ותמיכה	
16.	הספק מתחייב להדריך את עובדי הרשות בשימוש במערכתיו, כולל הדרכות פרונטליות, לתמוך במשתמשים עד לקליטה מלאה של המערכות, דהיינו ללוות את תהליך ההטמעה עד שהמנהל יגיד "די".	
17.	הספק מתחייב להדריך את משתמשי המערכת בכל שינוי, שיחול בתוכנה או בכל פעם, שהשינויים שיצר המחוקק, דורשים זאת. כל שינוי בתוכנה ילווה במסמכים כתובים או בדפי עזר מתאימים באמצעות התוכנה או האינטרנט.	
18.	הספק מתחייב לספק תמיכה שוטפת לעובדי המוקד של העירייה ו/או למי שפועל מטעמה, על חשבונו לכל המערכות, שהרשות תבחר להתקשר עמו בגינם. זמן ההמתנה למוקד הפניות של הספק לא יעלה על 90 שניות בשעות העבודה של הרשות.	
19.	הרחבה - הספק יצרף תוכנית ולו"ז (גאנט) לביצוע פרויקט ההדרכה וההטמעה.	
20.	הרחבה - הספק יתאר את תהליך ההדרכה וההטמעה ברשות, שאליו הוא מתחייב.	
	הרחבה - התחייבות למתן הדרכות חד פעמיות ושוטפות	
21.	הרחבה - הספק יתאר את תוכנית ההדרכה, שהוא מתחייב להעניק לרשות.	
22.	הרחבה - הספק ימסור ביחד עם המערכת ספר הדרכה או קבצים, המתעדים את המערכת והמהווים מדריך למשתמש.	
23.	הרחבה - כל שינוי גרסה או חלק ממנה מחייב את הספק לעדכן את קבצי ההדרכה והמדריך למשתמש.	

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

24.	הרחבה - הספק ידאג לעדכן כל שינוי, שיעשה במערכת, ולתעד את משמעות השינוי, במידה והשפיע על התוכנה, ולצרף לתיעוד את תיאור של השינוי, גם אם לא בוצע שינוי בתוכנה הנראה לעין.
25.	הרחבה - הספק ידאג להוסיף לעדכוני התיעוד דף עדכון חודשי, שיפרט עדכונים ושינויים בתחום המערכות נשוא המכרז, כולל שינויים עתידיים, הדף יופץ גם אם בחודש המדובר לא נעשו שינויים על מנת לוודא רצף עדכונים.
26.	הרחבה - לכל מערכת ומערכת יצרף הספק קובץ או חוברת נהלי עבודה מומלצים על ידו.
27.	הספק מתחייב לקיים על חשבונו שני ימי הדרכה מרוכזים בכל שנה לכל עובדי המוקד (ניתן לפצל את ימי ההדרכה בתיאום עם הרשות). עלות המתקן והכיבוד תהיה על העירייה.
התחייבות למתן שירותי אתר חלופי וגיבויים	
28.	הספק מתחייב כי יהיה אחראי על גיבוי יומי של כל המערכות. הגיבויים יישמרו בחצרות הספק, במשרדי הרשות ובמקום ניטראלי ומאובטח.
29.	הרחבה - הספק מתחייב להחזיק אתר גיבוי שיפעל בתוך 24 שעות במקרה של אירוע, שמונע ממנו לספק שירות זמין לרשות.
30.	הספק מתחייב שכל הגיבויים יליו במבני רשומה, או בניירת שתאפשר לרשות להתאושש ולהעביר את הנתונים לספק אחר, במידה והספק הנוכחי לא יוכל למלא את התחייבויותיו לפי מכרז זה.
31.	במקרה של חבלה או פגיעה שלא במזיד ו/או במזיד, ניתן יהיה להחזיר את בסיס הנתונים למצב שלפני הפגיעה. אובדן הנתונים לא יעלה על שעה. הכוונה היא שבאחריות הספק לבצע גיבוי כל שעה ויכולת לשחזר בזמן שלא יעלה על 4 שעות. ניתן יהיה להחזיר נתונים לזמן מדויק על מנת לשחזר נתונים שנפגעו.
התחייבות הספק לקיים מערכות אבטחה	
32.	הספק מתחייב לקיים ולנהל מערכת אבטחה.
33.	הרחבה - הספק יתאר את מערכת האבטחה שלו.
34.	הספק מתחייב שכל המערכות יתמכו בניהול תצורה.
35.	הספק מתחייב שהמערכת אבטחה תנוהל על ידי הרשות, משתמשים מטעם הספק יוגדרו על ידי מנהל אבטחת המידע הרשותי או מי מטעמו.
36.	הספק מתחייב שההרשאות יהיו ברמת מערכת, תהליך, מסך, רשות לעדכון. ההרשאות יינתנו לפי פרופילים. הספק מתחייב שאחת לשנה יעביר את כל הרשאות המערכת, בצורה קריאה וברורה, לתיקוף ואישור מנהל המערכת.
37.	הספק מתחייב שמשתמש, שאינו מוגדר כמורשה, לא יראה בתפריט אופציה, שאינו מורשה לעסוק בה.
38.	הספק מתחייב שיתבצע רישום וניהול כניסות למערכת.
39.	הספק מתחייב שכל נציגי הספק, המשתמשים במערכות, ייחתמו על טופסי הצהרה של שמירה על סודיות. חתימת הנציגים על טפסי הסודיות אינה פותרת את הספק מאחריותו להתנהגות ולמעשים של עובדיו.
40.	הספק מתחייב כי הוא עומד בתקנים המחמירים של אבטחת מידע, הנהוגים בישראל בכל עת. הספק מתחייב להגן על הנתונים מפני פריצה דרך האינטרנט או כל חבלה מסוג אחר, בין שנעשתה על ידי מסירת פרטי ההרשאה או על ידי משתמש מורשה. כל זאת באמצעות שמירת ערכים של נתונים לפני שנעשה בהם שימוש ופרטי המשתמש המשנה. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות משרד הפנים בנוגע לאבטחת מידע וכן לבצע בדיקות חדירה תקופתיות. הספק יאפשר לממונה אבטחת המידע של העירייה להגיע לחוות השרתים לבדיקה.
41.	הספק מתחייב שהמערכת תאפשר להחזיר את הנתונים למצב קודם, נכון לנקודת זמן שלפני החבלה או הטעות, בזמן שלא ימנע מהעירייה להמשיך ולספק לעובדיה ולמנהליה את כל הנדרש במסמכי המכרז.
42.	הספק מתחייב שהמערכת תאפשר לבצע ביטול נתונים, שעודכנו על ידי משתמש מסוים, ולהחזירם למצב הקודם בטווח תאריכים.
43.	הספק מתחייב שהמערכת תאפשר לבצע שחזור של כל עיבוד שגוי במערכת מבלי שהנתונים המצטברים והרגילים ייפגעו.
44.	הספק מתחייב להודיע בכתב ומראש על כל עדכון גרסה או חלק ממנה. הספק מתחייב להחזיר את המצב לקדמותו לפי הוראת מנהל אבטחת המידע הרשותי או מי מטעמו, בכל מערכת ומערכת.
45.	שינוי גרסה או חלק ממנה מחייב את הספק להודיע בכתב ומראש, אילו שינויים נעשו בגרסה החדשה, להוציא דפי מידע, שינחו את המשתמשים, כיצד לנהוג או לפעול.
46.	הספק מתחייב שיצרף רשימת בדיקות, שנעשו לשינויים בתוכנה ובנתונים.
התחייבות הספק לנהל מערכת שליטה ובקרה	
47.	הספק מתחייב לקיים ולנהל מערכת שליטה ובקרה.
48.	הרחבה - הספק יתאר את מערכת השליטה והבקרה שלו.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני

עבור עיריית ערד

3.2 תכולת התוכנה העבודות והשירותים במערכת המוקד

המערכת תהיה גמישה וקלה לשימוש ותכלול מספר בלתי מוגבל של רישיונות שימוש, למנהלים ולקבלנים חיצוניים, העובדים מטעם העירייה. יובהר כי אוכלוסיית הפונים למערכת, שאינם מוגדרים כעובדי עירייה, לא יצטרכו רישיונות שימוש. רישיונות השימוש במערכת למשתמשי העירייה, המטפלים מטעמה, קבלנים חיצוניים, חברות עירוניות ותאגידים מקושרים לעירייה, כגון מעיינות הדרום ועוד, יהיו ללא הגבלת כמות ברמת רישיון לאתר.

פעילויות מותנות בזהות הספק הזוכה ויבוצעו על ידו תמורת תשלום כמפורט בהצעתו.

א. במידה והעירייה תחליט על הסבה, יבצע הספק הסבה של כל הנתונים ממערכות המוקד העירוני קיימת ופניות הציבור ב-7 השנים, שלפני התחלת השימוש הפעיל במערכת החדשה, והתאמתם למערכת המוצעת בהתאם למפרט שייבחר ע"י העירייה.

ב. במידה והעירייה תחליט על כך, הספק יתממשק עם המערכת שלו למרכזיה הטלפונית של העירייה לצורך הקפצת מסך לזיהוי הפונה, קישור לשיחות מוקלטות וחיוג יזום לפונה בלחיצה על אייקון ייעודי לכך במסך פונה או במסך פניה.

ג. במידה והעירייה תורה לו על כך, יחבר הספק את מערכותיו למערכת לניהול התורים של העירייה.

ד. המערכת תותקן לשימוש בשרת וירטואלי בענן בחצרי הספק או אצל ספקי ענן (עלות השרתים וכל הרישיונות תחול על הספק).

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

3.2.1. מודול לניהול אוכלוסיות הפונות לעירייה

(על המציע לציין V בכל שורה: קיים / לא קיים / קיים חלקית)

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
מודול לניהול אוכלוסיות הפונות לעירייה	1.	המערכת תכלול מודול לניהול אוכלוסיות הפונות לעירייה : משלמים, מחזיקים בנכסים, ספקים, עובדים, מייצגים, מזדמנים ובלתי מזוהים, כמפורט במסמך זה ו/או תפנה לאוכלוסיות אלה ב- WS להשלמת פרטים בטפסי הפניה המקוונים, בהתאם לאוכלוסייה ולהחלטת העירייה. על המערכת לנהל את האוכלוסיות הבאות כאוכלוסיית לקוחות המערכת - הספק מתחייב לקלוט למערכת את נתוני התושבים ממאגר, שיקבל מהעירייה. המערכת תתמוך בהוספת שדות על ידי הספק תוך קביעת מאפייני השדה (האם הוא חובה או לא, ערכים אפשריים לצרכי אימות וכו'). נדרשת גמישות מרבית עבור תוספות וצרכים עתידיים באופן מובנה במערכת. יובהר כי כל שדה שיתווסף ייכלל גם במחולל הדוחות והמכתבים וניתן יהיה לבצע על פיו סינון ומיון.			
	2.	המערכת תכלול מודול פניות - ראה הרחבה - המערכת תכלול מודול לקליטת פניות, שיתקבלו באמצעות כל ערוצי הפניות המתוארים במסמך זה.			
	3.	המערכת תכלול מודול לקליטת פניות מרשתות חברתיות - ראה הרחבה .			
	4.	המערכת המוצעת תכלול מודול לתכנון ובניית טפסים מקוונים ודיגיטליים באופן עצמאי ע"י העירייה, שיוצגו באינטרנט ובמערכות המובייל, וניתן יהיה להגיע אליהם באמצעות קישורים מהרשתות החברתיות. לכל טופס יתלווה תהליך חוצה יחידות ומינהלים, שיוגדר עצמאית ע"י העירייה - ראה הרחבה .			
	5.	המערכת תכלול מודול מנהל מידע ותשובות מוכנות - canned answers – ראה הרחבה .			
	6.	המערכת תכלול מודול לשליחה וקבלה של מסרונים , הודעות וואטסאפ, הודעות דוא"ל, הודעות קוליות, מכתבים, טפסים וצילומים לפונים ולנמעני המערכת. המערכת תאפשר לשלוח את כל המתואר לעיל לחתכי אוכלוסיות, שנקבעו מראש או נגזרו באמצעות חתכים, שהוגדרו אד הוק (באופן חד פעמי). המערכת תאפשר למקבל המסרון אפשרות לבקשת הסרה, כולל ציון בכרטיס הלקוח, שאינו מעוניין לקבל מסרונים. שעות למשלוח מסרונים, וואטסאפ וכו' לפונים תהינה אחידות עם יכולת החרגה של מחלקה או נושא. לדוגמה, לא שולחים מסרונים בלילה או בערב שבת, שבת וחג, למעט מי שפנה בשעות לילה או חג, כגון על חניה בחניית נכה, לדוגמה, שהינה נושא דחוף - ראה הרחבה .			
	7.	המערכת תכלול מודול יזום, קידום ושיווק בשגרה ובחירום - ראה הרחבה .			
	8.	המערכת תכלול מודול חירום - ראה הרחבה .			
	9.	המערכת תכלול מודול "אזור אישי", שיאפשר לראות במסך אחד את היסטוריית הפניות של התושב, סטטוס הטיפול בפניות, יכולת להציג את הנתונים הללו באמצעות האינטרנט והאפליקציה לתושב, כך שתושב יוכל לראות את פניותיו והתקדמות הטיפול בהן. המערכת תאפשר ניהול נתוני לקוח, האם הוא מוכן להשתתף בסקר. המערכת תאפשר איחוד לקוחות לפי קריטריונים, ניהול אינדיקציה (סימון וקידוד) בקובץ לקוחות של קבוצות לקוחות, כגון עובדי עירייה. המערכת תאפשר קליטת נתוני עובדים ואוכלוסיות נוספות			

עמוד 50 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
		מקבצי אקסל (כגון: מטפלים, עובדי עירייה, קבלנים חיצוניים, מעיינות הדרום). יובהר כי הספק יאפשר לדחוף לאזור האישי סטטוסים על התקדמות הטיפול בפניה ו/או על פניות חדשות, גם על ידי מפתחי מערכות הליבה של העירייה ו/או כל מערכת אחרת הפועלת בעירייה - ראה הרחבה .			
	10.	המערכת תכלול מודול סקרים שמאפשר קבלת משוב מהפונים ונמעני המערכת (כל אחד בתחומו) באשר לטיב השירות, שביעות רצון ו/או כל פרמטר דינאמי אחר, שיוגדר מעת לעת. המודול יכלול סקרים שונים. מחלקות לא יורשו לעדכן תוצאות סקרים, שבוצעו ע"י גוף שונה מהמחלקה עצמה. את תוצאות הסקרים ניתן יהיה לייצא לאקסל, כל נתון בעמודה עצמאית, במבנה, שמאפשר תחקור של הנתונים. מודול סקרים יכלול כלי בחירת פניות אקראית לסיקור. יובהר כי כל יחידה עירונית תוכל לצפות בסקרים שלה ולערוך ניתוחים על תוצאות הסקרים שלה בלבד. יובהר כי תוצאות סקרים יהיו ניתנים לעדכון אך ורק לבעלי הרשאה מיוחדת - ראה הרחבה .			
	11.	המערכת תכלול מודול ניהול בקרה ומידע שירותי דוחות ניהוליים , חריגים, ניתוח ממשקי דיווח ומערכות של לוחות מחוונים מותאמים למשתמש. המערכת תכלול גם מחולל דוחות עצמאי, שמאפשר ליצור דוחות ניהוליים ולשמור את תהליך יצירת הדוחות והשאלות, כך שניתן יהיה לחזור על אותו הדוח בשינוי פרמטרים בודדים. ניתן יהיה לייצא כל דו"ח לאקסל בשדות עצמאיים, לניתוח הנתונים - ראה הרחבה .			
	12.	המערכת תכלול מודול ממשקים למערכות של קבלנים חיצוניים - ראה הרחבה .			
	13.	המערכת תכלול מודול הגדרת תהליכים, הסכם רמת שירות, תסריטי שיחה - ראה הרחבה			
	14.	המערכת תכלול מודול קסטומיזציה אישית (על פי משתמש ו/או תפקיד) של מסכי האפליקציה/יישום, המידע המוצג וכו'. ניהול הרשאות לתפקיד ו/או משתמש כולל עדכון טבלאות למחלקה לה הוא משויך, עדכון פניות של המחלקה לה הוא משויך, צפיה בסקרים ועוד.			
	15.	המערכת תכלול מודול התראות בהתאם ל-SLA שיוגדר, התראה לפני חריגה וכן התראות בחריגה, על משימות בטיפול ואלו שלא טופלו. SLA יתייחס גם לסטטוס ביניים, לפי הצורך. SLA יתחשב בשעות העבודה, ימי עבודה, חגים, חול המועד וכו'. הגדרות אלה תהיינה מחלקתיות עם יכולת הגדרה של נושאים, שהשעות והימים שלהם שונים מהכלל במחלקה.			
	16.	המערכת תכלול מודול אסקלציות מובנה למנהלים בעת חריגה מ-SLA של טיפול בפניה ובמשימה. הגדרה מפורטת של אפיון האסקלציה יבוצע לאחר בחירת הספק. המנגנון יכלול בין היתר צביעת השורות החורגות בהתאם לרמות שיוגדרו בצבעים שונים, יצירת סטטוס מיוחד שיאפשר את הסינונים, שליחת התראות אוטומטית (מיי/ל/SMS), יצירת דו"ח יומי ו/או שבועי מרוכז וכו'.			
	17.	המערכת תכלול מודול תזכורות , המאפשר לכל משתמש ו/או קבוצת משתמשים במערכת לתזכר את עצמם בפעילויות הנוגעות בתחום עיסוקם בקול, ברטט ובהודעות על גבי המסך ובאפליקציה. התזכורות יהיו תלויות זמן, נושא וסטטוס.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

3.2.2 . מודול פניות – הרחבה

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	חלקי קיים	מערכת
18.	אופן קבלת הפניות למערכת יהיה בהתאם למתואר בטבלת ערוצי הפניות לעיל, דהיינו ניתן יהיה להקים פניה בכל אחד מערוצים אלה.				מודול פניות
19.	המערכת תכלול אפשרות להוספה לפניה ולמשימה ע"י הפונה של מסמכים וצורפות, תמונות, מסמכים, קבצים קוליים או כל קובץ ממוחשב אחר.				
20.	מסכי הפניות יעבדו עם כל סוגי הדפדפנים הנפוצים.				
21.	יובהר כי כל הפניות, שיוקמו ע"י פונים, יאושרו ע"י מוקדן בטרם יועברו לטיפול. במידה וקיים מוקד משנה, המוקדן יהיה של מוקד המשנה ו/או מי שיקבע לצורך הפיכת הפניה לפניה פעילה.				
22.	המערכת תנהל כמערכת המטפלת בפניות ובמשימות בהתאם להחלטות העירייה.				
23.	המשימות הוגדרו להלן כפניות משיקולי נוחות ובכל מקום שנכתב פניה הכוונה היא גם למשימה.				
24.	המערכת תטפל בפניות, שנפתחו ע"י הפונים לעירייה ו/או מנהלים, המוגדרים בה ו/או בעלי הרשאה לפתיחת פניות. המערכת תתעד ותנהל את סוגי הפניות: כל פניה חדשה, שנפתחת ע"י מוקדן, תהיה מסוג פניית תיעוד, אך ניתן יהיה לשנות את הסיווג. טבלת פונים תכלול שדה סוג פונה, שאחד מערכיו יהיה עובד עירייה. פניות, הנפתחות ע"י עובדי עירייה, יסווגו כפניות כאלה. במקרה כזה, ייבדק נושא הפניה, אם הוא שייך ליחידה הארגונית, שהפונה מורשה כמטפל או משתמש מטעמה, הפנייה תסווג כפנייה יזומה. אם לאו, הפנייה תסווג כעובד עירייה. פניה, שהגיעה מאפליקציה לתושב או מאפליקציה למטפל או מהאינטרנט או מטופס פניה לראש העיר, או מכל מקור אחר, תקבל סוג פניה שונה, בהתאם.				
25.	המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לקלוט באופן אוטומטי ולנתח פניות, שנפתחו באמצעות דואר אלקטרוני, רשתות חברתיות ונשלחו מפקס לדוא"ל (FAX TO MAIL). הקליטה תבוצע תחת בקרה של מוקדן שיש לו הרשאה לתיבת הדואר, שבה יתקבלו הפניות. יובהר כי במקרה של מספר מוקדים יתאפשרו מספר תיבות דואר ייעודיות לכל מוקד בנפרד.				
26.	המערכת תטפל במשימות, שנפתחו כתוצאה מפתיחת פניה ו/או בעלי הרשאה לפתיחת משימות.				
27.	הפניות והמשימות יועברו לטיפול, בהתאם לסרגלי ניתוב ומסלולים, ע"י המטפלים השונים. הסיווגים ייקבעו בלעדית ע"י העירייה ויהיו ניתנים לשינוי ללא התערבות תכנותית, כגון: פניות מוקד, פניות הציבור, תלונות הציבור וכו'.				
28.	המערכת תאפשר למשתמש מורשה לתעדף פניות על פי נושא ותת נושא של הפניה.				
29.	המערכת תכלול ניהול דחיפות לפניות.				
30.	המערכת תכלול מנגנון דיווח בזמן אמת של סטאטוס הטיפול והבעיות הפתוחות, הן בצד הפונה והן בצד העירייה.				
31.	המערכת תטפל בפניות לקבלת מידע ממנהל המידע, שיהיה חלק אינטגרלי מהמערכת המסופקת.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	חלקי קיים
32.	לכל פניה, בהתאם לנושא הפניה או לסיווגה, יוצמד מנגנון רמת שרות שיקבע למי תועבר הפניה, תגדיר מטפל ברמת ברירת מחדל, או לחלופין, אשכול מטפלים. ניתן יהיה להגביל מטפלים, לפי מחלקה או אישית, לסטטוסים מסוימים להזנה באפליקציה למטפל. בכל נושא יהיה ניתן לבחור האם ישלח אוטומטית מסרון בעת פתיחה ו/או סגירת פנייה בנפרד.			
33.	לכל נושא תיקבע רמת שירות, אך יהיו נושאים מסוימים ללא צפי לסיום הטיפול (ללא אמנת שירות, זמן אפס), וניתן יהיה להשמיט אותם בדוחות ו-BI הקשורים לאמנת שירות. חישוב אחוז אמנת שירות יהיה רק לנושאים, להם יש אמנת שירות בכל הדוחות וה-BI.			
34.	הניתוב יהיה על פי הגדרות, שהוכנו מראש ו/או על פי החלטת המפנה.			
35.	ניתן יהיה להפנות פניה למטפל בודד, למספר מטפלים במקביל, למטפל ומנהל ועוד.			
36.	ניתן יהיה לפצל פניה למספר פניות/משימות, שכל אחת מהן מטופל ע"י מחלקה שונה.			
37.	במערכת המוקד ובאפליקציה למטפל סגירת פנייה בנושאים נבחרים תדרוש ביצוע שיחה לפונה, למעט פניות, בהן הפונה אנונימי או אין מס' טלפון / טלפון נייד לחזרה. לאחר ביצוע השיחה יידרש המטפל לסמן שהשיחה אכן התבצעה ולצרף תמונה של ביצוע המבוקש בפנייה. לעירייה תישמר האפשרות לבצע אפיון מפורט של התהליך מול הזוכה.			
38.	ניתן יהיה לסגור את המשימה אוטומטית, כשיסתיים הטיפול בכל הפניות.			
39.	ניתן יהיה לצרף לסגירת המשימה מלל נרחב, תמונות, קבצי קול וסרטונים.			
40.	תינתן אופציה שפניות בנושאים מסוימים ייסגרו ע"י מנהל ומשימות הקשורות בפניה ע"י הקבלן המבצע.			
41.	ניתן יהיה להגדיר פניה שפוצלה כמשימה ולהגדיר לה מנהל משימה, שיהיה אחראי על סיום הטיפול במשימה על כל פניותיה.			
42.	לכל שלב במשימה יוגדר לו"ז מרבי לביצוע והשלמת הטיפול. הלו"ז יהיה מושפע משבתות חגים, חופשות של המטפל ו/או סידור עבודה של המטפל (שעשוי להשתנות מעת לעת).			
43.	המערכת תתריע על חריגות בעמידה בלוחות הזמנים. יתאפשר למקבל פניות ומשימות להגדיר התראות על חריגות עתידיות צפויות במילוי משימותיו (תיק תזכורות).			
44.	מטפל שמתכוון לצאת לחופשה יוכל לראות, אלו עבודות יתעכבו ו/או לא יבוצעו עקב יציאתו לחופשה ויוכל לנתבן למטפל ו/או למנהל אחר.			
45.	המערכת תכלול מנגנון הסכמי רמת השירות, שיקושרו לפניות ולמשימות, ושיהיה בעל גמישות רבה ויהיה ניתן להתאמה ללא תכנות ע"י משתמשי העירייה.			
46.	המערכת תאפשר הגדרת נוסחה לחישוב עמידה בהסכמי רמת שירות (הנוסחה תועבר לקבלן הזוכה והוא מתחייב ליישמה). המערכת תכיל מנגנונים לזיהוי פניות כפולות, לדוגמא:			
47.	פניות זהות של אותו פונה באותו נושא או קבוצת נושאים.			
48.	פניות זהות באותו נושא או קבוצת נושאים באותו מיקום לבעלי תפקידים שונים בעירייה.			
49.	פניות זהות על אירוע דומה באותה כתובת, שנתקבלו על ידי פונים שונים. חשוב שתהיה אפשרות לשלוח מסרון גם לפונים הנוספים בכל פנייה, לפי בחירה.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור	קיים	לא קיים	חלקי קיים
50.	המנגנון יהיה גמיש וניתן יהיה להגדיר צירופי כפילות חדשים, כלומר, ניתן יהיה להגדיר טווח בדיקת כפילות מבחינת תאריכים או מספרי בתים באופן שונה לכל נושא.			
51.	המערכת תצטרף את פרטי הפונה הכפול לפניה, כך שפניה כפולה תירשם פעם אחת אבל פרטי כל הפונים, הקשורים לאותה פניה, יישמרו.			
52.	המערכת תציג למוקדן בפתיחה של פניה חדשה מידע על פניות דומות/קרובות לאותו אירוע, כך שהמוקדן יוכל לזהות פניה כפולה כפולה. המערכת תציג תסריטי שיחה על מנת לזהות, האם מדובר בפניה כפולה על פי הנושא.			
53.	המערכת תיידע את הפונה במסרון ו/או וואטסאפ ו/או בדוא"ל, כי פנייתו התקבלה בהתאם לטקסטים, שיוכתבו ע"י העירייה.			
54.	בפניות בהם העירייה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר העירייה ליידע באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או ברשתות החברתיות ו/או מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו ע"י העירייה ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי).			
55.	המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות – הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו.			
56.	לכל פניה ובכל שלב בפניה, ניתן לצרף כל קובץ ממוחשב, קולי, טקסטואלי, סרוק, תמונה (קובץ אחד ו/או יותר). גדלי הקבצים, סוגם וכמות התמונות שניתן לצרף יקבעו ע"י העירייה.			
57.	בפתיחה של פניה חדשה ניתן יהיה לשומרה כפניה תלויה (פנדינג) באזור האישי ו/או העירוני ולא להפכה לפניה פעילה. וזאת גם אם חסרים בה פרטים. ניתן יהיה לקרוא לפניה כזאת על פי שלל מפתחות ולהפכה לפעילה.			
58.	המערכת תאפשר למנוע העברת פניות בנושאים מסוימים שבהם לא הוקלדו פרטים שמונעים את הטיפול בפניה. הפנייה תשמר כפנדינג עד השלמת השדות החסרים.			
59.	המערכת תתמוך במנגנון אסקלציה מובנה בהתאם להיררכיה ארגונית שתזון למערכת. במקרה של אי עמידה ב-SLA המערכת תציף את המידע למנהלו של הגורם המטפל.			
60.	בפתיחה של פניה חדשה, הגורם המטפל יקבל על כך התראה במייל/נייד וכו' בהתאם להגדרות הניתנות להגדרה עצמית במערכת עבור נושא הפניה ועבור המטפל. הכוונה היא שהמערכת תתפקד כמזכירה ותתריע על פניות פתוחות במהלך היום. חשוב שהמערכת תדע להתריע לגורם המטפל על פניות שנסגרו ונפתחו מחדש ע"י המוקד או ע"י כל גורם אחר.			
61.	המערכת תכלול אפשרות לפונים, למטפלים ולמנהלים השונים לראות את הפניות ששלחו או שקיבלו ואת הסטטוס שלהן וזאת באמצעות האינטרנט ומערכות המובייל.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

3.2.2.1. הטיפול בפניות

מס'ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
.62	בזמן זיהוי הפונה, יינתן חייווי על גבי המסך על השתייכות הפונה לאוכלוסייה אחת או יותר. תינתן אופציה להצגת היסטוריית הפניות של הפונה על גבי המסך או מספר פניות מוגדר עם אפשרות להרחבה. יינתן יתרון למערכת חוקים המאפשרת לקבוע את כמות הקריאות, אופיי, כפילות וכמות החיוויים שיוצגו במסך הפניה.				הטיפול בפניות
	מפתוח ודרוג הפניות והמשימות – המערכת תאפשר למפתח ולדרג את הפניות באופנים שונים באחת מהחלופות הבאות או בכלם:				
.63	מספרים חכמים				
.64	מספרים רצים				
.65	מטה דטה				
.66	אפשרויות שונות לבניית הפניה וניתובה שיכללו במערכת.				
.67	המערכת תאפשר לזהות את פרטי הפונה מתוך מאגר אוכלוסיות הפונים, והוספת פרטי הפונה במסך הפניה.				
.68	המערכת תאפשר להוסיף פרטי הפונה מתוך המידע העומד לרשותה באוכלוסיות הפונים.				
.69	המערכת תאפשר הוספת כתובת האירוע בהתאם למנגנון המפורט להלן כאיתור כתובת.				
	מנגנון איתור כתובת - המערכת תכלול אפשרות לאיתור כתובת על פי:				
.70	"דקירה" במפת GIS (כולל אפשרות לפתיחת קריאה לצמתי רחובות) ללא שיוך לכתובת ומס בית סמוך				
.71	פוליון במפה				
.72	POI נקודות עניין				
.73	למ"ס				
.74	חיפוש אינקרמנטלי				
.75	מלל חופשי				
.76	המערכת תאפשר להוסיף את נושא הפניה מתוך טבלת נושאי הפניות בהתאם למתואר להלן בתהליך הוספת נושא הפניה (המערכת תאפשר להוסיף רמות של תתי נושאים).				
.77	המערכת תאפשר להוסיף פניה עם מלל חופשי מתוך טבלת מלל חופשי דהיינו מתוך טבלה שהכינה הרשות הכוללת מלל חופשי.				
.78	המערכת תאפשר הפנייה ידנית של הפניה ו/או המשימה למטפל.				
.79	המערכת תאפשר ניתוב אוטומטי של הפניה ו/או המשימה למטפל בהתאם לטבלת הפניות ו/או המשימות ו/או על פי הרחוב כולל טווח מספרים בתים (זוגי או אי-זוגי)				
.80	כאשר מחלקה מעבירה פניות לאנשי השטח, (לא מוקדן), הפניות הופכות לסטטוס "יחידה העבירה לשטח".				
.81	ברמת מחלקה/יחידה תהיה אפשרות להגדיר איזה סטטוסים אפשריים לכל עובד (על פי רמות). האם פנייה שמופנית למחלקה אחרת נשארת אצל המטפל המקורי או עוברת לאחריות מטפל אחר ואפשרות החלפת מטפל למטפל אחר בניתוב האוטומטי.				
.82	רמת השירות מקושרת לנושא הפנייה. אולם, בנוסף המערכת תאפשר לקשור SLA, לסוג הפניה, לקבוצת פניות מאותו סוג או לפי מנגנון חוקים גמיש.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
.83	השיוך בין ה-SLA לפניות צריך להיות אוטומטי וינתן יתרון למנגנון חוקים שיגדיר שיוך גמיש.				
.84	המערכת תאפשר לשייך פניה אחת ליותר ממטפל אחד.				
	המערכת תכלול מנגנוני שמירת הפניה ו/או המשימה בהשגיה (פנדינג).				
.85	פנדינג מצד הפונה - מנגנון אשר מאפשר לפונה לשמור את הפניה טרם "שליחתה" על שולחן העבודה שלו, עקב מחסור בפרטים ו"להחיותה" כאשר יחפוץ.				
.86	פנדינג מצד המקבל - מנגנון אשר מאפשר ל"הקפיא" פניה עם פרטים חלקיים, ו"להחיותה" לשם השלמת הפרטים והמשך טיפול בה ככל הפניות. ינתן יתרון בניקוד האיכות למערכת אשר תאפשר למוקדן לטפל בפניות "פנדינג" של מוקדן אחר.				
	המערכת תכלול מנגנון איתור פניות כפולות "כפולות" על פי מגוון חוקים:				
.87	מספרי טלפון פונה				
.88	שם פונה				
.89	מילות מפתח				
.90	מיקום				
.91	תוכן				
.92	תוכן ומיקום				
.93	נושא הטיפול				
.94	תאריך				
.95	מרחק ממקום האירוע				
.96	מערכת שכוללת חוקים גמישים להגדרת פניה כפולה.				
.97	מנגנון איתור פניות ומשימות. (כולל הצגתם על מפת GIS)				
.98	המערכת תאפשר לאתר פניות ומשימות על פי כל שדה בפניה ובמשימה.				
.99	המערכת תאפשר איתור פניה ומשימה על פי צרוף של שדות מתוך הפניה והמשימה. רשימת הפניות המאותרות תצומצם ככל שמספר שדות האיתור יגדל.				
.100	המערכת תאפשר איתור באמצעות ממשק איכון פניות שיתקבל ממפות ה-GIS העירוניות.				
.101	המערכת תאפשר איתור באמצעות ממשק איכון פניות שיתקבל ממפות גוגל. האיתור יבוצע באמצעות פוליון ו/או דקירה ע"ג המפה.				
.102	המערכת תייצא למערכת ה-GIS העירונית נקודות איכון של פניות ומשימות והסטטוסים שלהן כך שניתן להציגם על גבי המפה. ניתן יהיה לפלח את הפניות שישוגרו על פי נושאים, טווח תאריכים וכל פרמטר אחר הקיים בפניה ו/או במשימה.				

3.2.2.2. צפיה ומעקב אחר פניות

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
.103	בפתיחת פניה יקבלו הפונים מספר פניה. במקרה של פניה ממכשיר טלפון נייד ו/או מדוא"ל יוכלו הפונים להקליד את מספר הפניה ואת מספר הנייד או כתובת הדוא"ל בהתאמה ויקבלו סיסמה חד פעמית (OTP) לערוץ, שממנו בוצעה הפניה, שבאמצעותה יוכלו לעקוב אחר הטיפול בפנייתו. יובהר כי פונה יוכל לקבל OTP גם באמצעות לינק שישלח אליו המוקדן.				צפיה ומעקב אחר פניות

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

			104.	פונה שרשום באזור האישי יוכל לעקוב אחר פניותיו גם דרך האזור האישי וגם באמצעות סיסמה ומספר פניה. פונה ללא אזור אישי יוכל לעקוב אחר פניותיו רק באמצעות מספר הפניה וסיסמה חד פעמית (OTP).
				אופן הצפייה בפניות על ידי משתמשי המערכת המורשים יהיה כדלקמן - ניתן לאתר פניה לפי הפרמטרים הבאים:
			105.	מספר פניה
			106.	תאריך ושעה
			107.	מספר מזהה של הפונה
			108.	טלפון של הפונה
			109.	סוג הפניה
			110.	מטפל
			111.	אגף
			112.	מחלקה
			113.	שם הפונה
			114.	כתובת הפונה
			115.	כתובת האירוע
			116.	פניות פתוחות
			117.	פניות סגורות
			118.	פניות פתוחות שזמן ה-SLA שלהן עומד להסתיים במועד שיוגדר ע"י המחפש. לדוגמא: עובד יוצא לחופשה בתאריך מסוים, רוצה להפיק דוח של כל הפניות, שמועד הטיפול בהן אמור להסתיים בתאריך היציאה לחופשה, והן עדיין פתוחות.

3.2.3. מודול לקליטת פניות מרשתות חברתיות – הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
119.	המערכת תכלול פונקציות המאפשרות לקבל פניות מאפליקציות / מהרשתות החברתיות, כגון וואטסאפ, פייסבוק, טלגרם ועוד.				מודול לקליטת פניות מרשתות חברתיות
120.	ההפעלה תהיה מתוך מחשבים אישיים, טאבלטים, טלפונים ניידים וכל פלטפורמה אחרת.				
121.	המערכת תכלול "רובוט" שיאפשר לנהל דיאלוג עם הפונה (chatbot).				
122.	בכל מקרה שהדיאלוג עם רובוט הגיע למבוי סתום ו/או מיצה את יכולותיו, תתאפשר עליית מוקדן מול הפונה.				
123.	המערכת תכלול מגוון תסריטים טבלאיים של הודעות, שניתן לשלוח לפונה במענה לשאלות ו/או בקשות שהעלה.				
124.	ניתן יהיה לשלוח לפונה קישורים הכוללים הפניות וטפסים שעליו למלא.				
125.	ניתן יהיה לנתב את הפונה למוקד המשנה על פי צרכיו.				
126.	הפונקציות המתוארות לעיל יופעלו מתוך האפליקציה לפונה ומתוך מסכי המערכת באינטרנט.				
127.	במקרה של צורך בפתיחת פניה ו/או משימה המערכת תעשה זאת בהתאם לערוץ ולאופי הפניה, כפניה שהתקבלה בערוץ שאינו רשתות חברתיות.				
128.	התשובות יוחזרו באותו ערוץ, בו נעשתה הפניה או בערוץ אחר על פי החלטת העירייה או המשתמש.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

3.2.4. מודול לקשר עם יחידות עירוניות נוספות - הרחבה

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
מודול לקשר עם יחידות עירוניות נוספות	129.	העירייה מבקשת להשתמש במערכת גם לטובת טיפול בפניות המתקבלות ביחידות עירייה נוספות. הספק נדרש לתת המענה וליישמו ביחידות ארגוניות נוספות כחלק מהתכולה של מכרז זה. לפיכך יוגדרו שני טפסים ותהליכים במוקד הקשורים לכל יחידות העירייה, אותם מתחייב הספק לספק במועד עליית המערכת לאוויר.			
	130.	להלן רשימת תהליכי חובה במערכת בפניה לכל יחידה ארגונית בעירייה:			
	131.	פניה כללית ליחידה ארגונית בעירייה (תהליך אחיד במערכת לכל הנושאים) - טופס פניה זהה לפניה רגילה במוקד, הכולל את נושא ותת נושא הטיפול, פרטי הפונה, שם משפחה ושם פרטי, טלפון של הפונה מאפשר חזרה אליו, מלל נרחב המתאר את הפניה ומסמכים, צילומים וקבצים נלווים לפנייתו. ההתייחסות לפניה תהיה באופן זהה לפניות בשאר היחידות העירוניות.			
	132.	פניה למנהל המידע של המערכת (תהליך אחיד במערכת לכל הנושאים) - פניה לקבלת מידע כללי, הקשור ביחידה הארגונית העירונית, אליה שייך המידע, המוקדן במוקד ו/או המוקדן ביחידה הארגונית העירונית יפנו למאגר הנתונים הנמצא במנהל המידע (מצורף נספח דוגמא למידע המצוי במנהל המידע). במידה והמידע קיים במנהל המידע, הוא יימסר לפונה באופנים המוגדרים במנהל המידע ועל פי בקשת הפונה. במידת הצורך יישלחו לפונה קישורים לטפסים למילוי ו/או קישורים למידע מפורט יותר. המערכת תתעד את המידע שנמסר כפניה סגורה.			
	133.	במידה והמידע המבוקש לא קיים במנהל המידע, תפתח המערכת משימה לאחראי על מנהל הידע (מחלקתי ו/או ארגוני), הכוללת את המידע שנדרש וכמה פעמים נדרש מידע זה בעבר (במקרה הצורך מהות המשימה תהיה הקמת המידע הנדרש במנהל המידע), מי הפונה ואיך לחזור אליו עם המידע המבוקש. המערכת תתעד את הפניות לקבלת מידע ברמת נושא ותת נושא, כך שניתן יהיה לקבל סטטיסטיקות על רמת השימוש במנהל המידע. במידה ונפתחה משימה להוספת מידע למנהל המידע, הוספת המידע תסגור את המשימה ו/או הפניה למנהל המידע.			

3.2.5. מודול לתכנון ובניית טפסים מקוונים ודיגיטליים - הרחבה

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
מודול טפסים מקוונים ודיגיטליים	134.	המערכת תכלול מחולל טפסים מקוונים, שניתן יהיה לעצבם ולהציבם באינטרנט וזאת ללא עזרה תכנותית. קיים יתרון בניקוד האיכות (בטבלת ניקוד האיכות) לעיצוב הטפסים בעזרת כלי עיצוב.			
	135.	המערכת תכלול מגוון טפסים, שעוצבו עבור רשויות דומות וניתן לשנותם בקלות.			
	136.	לכל טופס ניתן יהיה לשייך תהליך חוצה יחידות ואף פניה לגורמים חיצוניים, כגון חברת החשמל, חברת הרמזורים, משטרה וכו'. פניה לגורמים חיצוניים תהיה במייל או באמצעי אחר, שאינו ממשק דיגיטלי.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

			137.	המערכת תכלול טפסים מקוונים, שניתנים להצגה באתר האינטרנט בצורה מקוונת לבעלי אזור אישי, וטפסים, שניתן למלא אותם באופן דיגיטלי ללא בדיקות מקוונות, לפונים שלא מהאזור האישי. הטפסים המקוונים ילו בהגדרת תהליך, שתבוצע באופן עצמאי על ידי משתמש מורשה במערכת.
			138.	המערכת תכלול אפשרות להקים טפסים דיגיטליים, נגישים, ללא עזרת מתכנת. הטפסים יוכלו להיות מוצגים באתר האינטרנט העירוני, באפליקציות הסלולריות. בתהליך בניית הטפסים ניתן יהיה גם למלא שאלות מורכבות, כאשר המשך תהליך המילוי תלוי באופן התשובה. לדוגמה, סימן פונה תשובה א' - המשך מילוי הטופס יכלול שדות מסוימים. במידה וסימן תשובה ב', יוצג אוסף שדות אחר. מקים הטופס יוכל להגדיר תהליך, אותו יעבור הטופס במהלך הטיפול בפניה, התהליך עשוי לחצות יחידות ארגוניות בעירייה.
			139.	המערכת תכלול אפשרות להוספת / הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת.
			140.	המערכת תכלול אפשרות למילוי הטפסים המקוונים ממקורות חיצוניים.

3.2.6 מנהל מידע - הרחבה

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
מנהל מידע	141.	מנהל מידע הינו מאגר של מידע שיימסר לציבור בנושאים שונים ומגוונים.			
	142.	המידע ינוהל במאגר ברמות עירוניות / אגפיות / מחלקתיות. ניתן יהיה למסור מידע ככתבו וכלשונו או, לחלופין, כחלק מדיאלוג בין המוסר והמקבל.			
	143.	דוגמאות לנתונים שייכללו במאגר המידע: מועדי פינוי אשפה ו/או גום באזורים שונים בעיר, מידע על עבודות ציבוריות (מועדי תחילה וסיום), אירועים, כגון אירועי יום העצמאות פורים, הנחיות למתן הנחות בארנונה, רישום ילדים לחוגים וכו'.			
	144.	חלק מהפניות עשויות להיות לצורך קבלת מידע המצוי במאגר, ועם מסירתו ו/או שליחתו בדוא"ל ו/או שליחתו באמצעות מסרון ו/או בכל מדיה חברתית, תיסגר הפניה.			
	145.	ניתן יהיה לשלוח לפונה טפסים מקוונים ו/או להפנות לטפסים מקוונים באתר כלשהו ו/או כל פריט מידע קולי ו/או תמונתי ו/או וידאו ו/או בכל קובץ אופיס.			
		שיטת מספור המידע במאגר של מנהל המידע, המערכת תאפשר למספר את המידע באופנים הבאים:			
	146.	מספרים חכמים, שעשויים לכלול את מספר האגף, מספר המחלקה, מספר הנושא המטופל או, לחלופין, את נושא הפניה, תת נושא הפניה ועוד. בכל אחת מהאפשרויות ניתן לפרט עד 5 רמות, בכל רמה עד 9999 פריטים.			
	147.	מספר רץ.			
	148.	מספר רנדומאלי.			
	149.	החיפוש במאגר המידע של מנהל המידע יתבצע באופנים הבאים:			
	150.	על פי טקסט אינקרמנטלי			
	151.	חיפוש אסוציאטיבי - לדוגמה חיפוש המילה "זבל" יביא מידע המכיל גם את המילה "אשפה".			
	152.	חיפוש על פי מטה דטה - חיפוש של מילות מפתח שאינן קיימות בהכרח בתוך הטקסט.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
	153.	חיפוש על פי נושאים ותתי נושאים.			
	154.	חיפוש על פי POI (נקודות עניין).			
	155.	פניות למאגר המידע של מנהל המידע:			
	156.	פניות למאגר המידע יכילו את פרטי המידע והמיפתוח שלו בהתאם למופיע במאגר המידע וכן את פרטי הפונה / פונה אנונימי, שביצע את הפניה. במידה והמידע לא נמצא במאגר והמוקדן יודע, לאיזו יחידה ארגונית מופנית הבקשה למידע, ייפתחו שתי משימות במקביל: אחת למחלקה, שאמורה לספק את המידע, ושניה למנהל המערכת למידע, שאינו קיים במאגר. מנהל המערכת יעבור על הפניות, שאין לגביהן מידע במערכת וידאג על פי הצורך להשלמת המאגר.			
	157.	ניתן יהיה להפיק סטטיסטיקות של המידע הנצרך בהתאם לנושאים, תתי הנושאים, מחלקות ויחידות הארגוניות השונות.			
		ההתנהלות מול הפונה לבקשות מידע ממנהל המידע			
	158.	כל פונה, שפנה לקבל מידע, יקבל מסרון או מייל או פקס או הודעה ברשת החברתית, ממנה פנה, המאשר את קבלת פנייתו ומודה לו על פנייתו למנהל המידע העירוני.			
	159.	פונה שלא מצא את מבוקשו במנהל המידע, יקבל מסרון או תשובה בכל דרך אחרת שפנה, כי פנייתו הועברה לטיפול ביחידה הארגונית המתאימה ויקבל מידע נוסף לאחר שהמידע נאסף עבורו על ידי היחידה הארגונית המתאימה.			
	160.	המשימות, שיוגדרו כתוצאה מפניות חסרות מידע במנהל המידע, יוגדרו כמשימות לכל דבר ועניין, ויצורף אליהן SLA מתאים לזמן אספקת המידע. היחידה, שאמורה לספק את המידע, תימדד על פי הסכם רמת שירות להוספת פניה חדשה. איסוף המידע למאגר המידע			
	161.	המידע במנהל המידע ירוכז באזורי מידע בהתאם לאחריות עליו, דהיינו, לכל יחידה יוקצה אזור, שבו תצטרך להזין את המידע, וסדרת מספרים הקשורים למידע שבאחריותה. המטרה היא שבמידה ומידע מסוים יוזן בטעות או ברשלנות, לא יפגע מידע בשאר יחידות הארגון.			
	162.	ניתן יהיה לשמור גרסאות של המידע בכל נקודת זמן, כך שניתן יהיה לשחזר מידע, שהיה רלוונטי בנקודת התייחסות (נקודת ההתייחסות תהיה תאריך, כולל זמן מדויק). מנהל מאגר המידע יהיה רשאי לפעול בכל אזורי המידע.			
	163.	אופן הקמת המידע במנהל המידע יהיה ידידותי. ניתן יהיה להקים את המידע בעזרת קבצי word, excel ושאר קבצי ה-office. קליטת הקבצים למנהל המידע תהיה פשוטה וקלה לתפעול.			
	164.	ניתן יהיה להוסיף מילות מפתח למידע מוזן (מטה דטה), נקודות התייחסות POI, מילות אסוציאציה או כל תגית אחרת, בהתאם לנדרש עפ"י מסמכי המפרט.			

3.2.7. מודול משלוח וקבלת מסרונים (SMS) - הרחבה

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
מודול משלוח וקבלת מסרונים SMS	165.	המערכת תאפשר משלוח מסרונים לפונים בזמן פתיחת הפניה ו/או המשימה והכל בהתאם להסכם רמת השירות הרלוונטית לפניה ו/או למשימה.			
		המערכת תאפשר הגדרת מבנה המסרון כמתואר בתבנית שלהלן:			

עמוד 60 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
166	משלוח SMS ע"פ תבניות שונות, המוגדרות במערכת, בכל שינוי סטטוס של פניה (פתיחה, סגירה וכל סטטוס אחר). תינתן אפשרות לשלוט בטקסט ההודעה בהתאם לסטטוס הפניה ולשרשר לטקסט ההודעה נתונים מערכתיים, הקשורים לפניה ולפונה (לדוגמא: פנייתך בנושא XYZ מתאריך ABC, טופלה ע"י TYU והסתיימה בתאריך FGH וכו'), כולל אפשרות לצירוף תמונות מתוך הקריאה, להוכחת ביצוע הטיפול (עד 4 תמונות) וצירוף קישור, כגון קישור לנושא "בסביבה שלי" באתר העירוני.				
167	המערכת תאפשר לעירייה להשתמש בספק מסרונים משלה ואז לא תחויב בעלות כלשהי. באחריות הספק לבצע ממשק מול ספק המסרונים של העירייה.				
168	הספק יאפשר לעירייה לרכוש חבילות מסרונים, שישלחו על ידו, בהתאם למפורט בהצעתו.				

3.2.8. מודול יזום, קידום ושיווק בשגרה ובחירום - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
169	המערכת תאפשר לקדם ולשווק פעילות העירייה.				מודול יזום, קידום ושיווק בשגרה ובחירום
170	המערכת תאפשר לעירייה להשתמש במידע הנאגר בה לצרכיה. להלן דוגמאות:				
171	הגדרת אוכלוסיית יעד קבועה או חד פעמית באמצעות חיתוך על פי פרמטרים שישונו מעת לעת.				
172	ניהול של האוכלוסייה שהוגדרה באמצעות עדכון שוטף של החברים בה.				
173	שמירה על פי בחירה של האוכלוסייה שהוגדרה מבלי לאפשר להוסיף אליה חברים.				
174	יבוא אוכלוסייה ממערכת חיצונית ושמירתה במערכת.				
175	יצירת אוכלוסייה חדשה על פי כל חיתוך אפשרי.				
176	אפשרות מתן הרשאות לצפייה באוכלוסייה שהוגדרה.				
177	אפשרות דיוור בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא"ל, פקס, מייל, מסרונים, רשתות חברתיות, שרת שיחות טלפון יוצאות). יתרון איכות יינתן למערכת, אשר מסוגלת להשיב למקבל ההודעה (דוגמא: Reply להודעת SMS). יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות מקבל ההודעה (לדוגמא ע"י Reply להודעת SMS).				
178	המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על דרכי הגעה מאירוע ו/או פינוי מאירוע.				
179	המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על פינוי מאזור פגוע או מיקום של אספקת מים וחשמל.				
180	המערכת תאפשר לעודד רישום לחוגים, מכירת אירועים וכרטיסים, מועדי אירועים עירוניים ועוד.				
181	המערכת תאפשר לייצר גרפי פעילות במחלקות השונות ולחלץ צווארי בקבוק.				
182	המידע שיתקבל במערכת ישמש כלי עזר לקבלת החלטות ניהוליות בעירייה, באמצעות דשבורדים, BI מתקדם, דוחות תומכים ועוד.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

3.2.9. מודול חירום - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
183.	מוקדנים עלולים לעבור בזמן חירום למוקד הפעלת החירום של העירייה, ועל המערכת להמשיך את פעולותיה ממקום זה.				מודול חירום
184.	על המערכת להמשיך ולתפקד ממוקד הפעלת החירום כסדרה, וזאת תוך התחברות מהירה של המוקדנים.				
185.	מערכת תאפשר לקבל ו/או לייצא מידע ממערכת שוע"ל.				

3.2.10. מודול אזור אישי - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
186.	המערכת תאפשר לפונים להגדיר לעצמם אזור אישי ו/או להשתמש באזור האישי באתר האינטרנט העירוני, לפי החלטת העירייה, ולבחור לעצמו קוד משתמש וסיסמה.				מודול אזור אישי
187.	המערכת תאפשר למשתמשים מורשים בעירייה לקשר את הפונים למידע מהאפליקציות התפעוליות. יובהר כי ההחלטה, מתי והאם ניתן לגשת למידע מהאפליקציות התפעוליות, תהיה בידי משתמש מורשה.				
188.	המערכת תאפשר לפונה לשחזר את הסיסמה שלו לאזור האישי באופן עצמאי ע"י מנגנון "שכחתי סיסמה". הסיסמה תהיה בהתאם לכללי אבטחת מידע הנהוגים בעירייה.				
189.	המערכת תאפשר למשתמש מורשה לסייע לפונה בשחזור הסיסמה.				
190.	באזור האישי יוכל הפונה לפתוח פניות חדשות, לצפות בפניות שלו ולעקוב אחר הטיפול בהן.				
191.	המערכת תסייע לפניות שיפתחו באזור האישי במילוי פרטי הפניה ותבצע בדיקות מול קבצי המערכת.				
192.	המערכת תכלול אפשרות דחיפת מידע אישי לפונה באזור האישי.				
193.	כאופציה נוספת - המערכת תקושר לאתר הממשלתי לצורך זיהוי הפונים, דהיינו לפונה, שזוהה ע"י האתר הממשלתי, והעובר למסכי המערכת לאחר שזוהה, תינתן אפשרות ליצור ולמלא טפסים מקוונים (נתמכים ע"י המערכת התפעולית).				

3.2.11. מודול סקרים - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
194.	המערכת תכלול מודול סקרים, ניתן יהיה להגדיר שאלונים מקוונים, שיישלחו לפונה בכל שלב של הטיפול.				מודול סקרים
195.	ניתן יהיה לנהל מספר סקרים במקביל בהתאם לאופי הפניות והמשימות.				
196.	למודול הסקרים יהיה מנגנון של דגימת פניות.				
197.	המערכת תאסוף את הנתונים ותאפשר לנתח אותם.				
198.	פונה יוכל להתנער מהבקשה למענה לסקר באופן זמני ו/או קבוע.				
199.	המידע יוצג באגרנטים, גרפים ובאמצעות לוחות מחוונים.				
200.	ניתן יהיה לשמור סקרים קודמים ולהשוות בין תוצאותיהם.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

3.2.12. מודול ניהול בקרה ומידע בעמדת הניהול ברמות השונות של המערכת - הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
201.	המערכת תאפשר הצגת מידע סטטיסטי בזמן אמת, כולל חישוב של ממוצעים לתקופה, שתוגדר כפרמטר על נתוני תורים ברמת מוקד קבלת קהל, ברמת שעת פעילות בודדת ביום פעילות, ברמת עמדת קבלת הקהל וברמת התור הבודד. המערכת תציג את כמות הפניות והמשימות בתור.				מודול ניהול בקרה ומידע
202.	המערכת תציג את קצב התקדמות התור לטיפול בפניות ובמשימות ועומס בתור.				
203.	המערכת תציג את זמני שירות על פי מגוון חתכים מחלקתי / יחידתי / נותן שירות.				
204.	מערכת תספק מידע על זמני הטיפול והביצוע של הפניות והמשימות.				
	המידע יוצג במגוון אמצעי תצוגה :				
206.	לוחות מחוונים, גרפים, אגרטים, פרטני.				
207.	ע"ג מסך תחנת העבודה בהתאם להרשאות המתאימות.				
208.	כדוח מודפס.				
209.	כקובץ שאפשר לייצא לגיליון אלקטרוני (Excel).				
210.	ניתן יהיה לחצוב מידע מרמת הכלל אל הפרט (drill down), ולהפך.				
211.	ניתן יהיה להשוות מידעים בטווחי זמן שונים.				
212.	המערכת תתריע למנהל בזמן אמת על בסיס פרמטרים של התנהגות תורים על עומסים ו/או זמן המתנה ארוך לשירות.				
213.	דוחות על עמידה במדדי שירות.				
214.	המערכת תכלול דוחות על עמידה במדדי שירות על פי כל יחידה ארגונית בעירייה.				
215.	ניתן יהיה לקבל מדדי שירות, עירוניים, מנהליים, אגפיים, מחלקתיים, נושאים חוצי ארגון.				
	להלן דוחות, אותן נדרש הספק להכין לצורך בדיקת עמידה ברמות שירות :				
216.	פניות סגורות בתקן (A)				
217.	פניות סגורות חורגות (B)				
218.	פניות פתוחות בתקן (C)				
219.	פניות פתוחות חורגות (D)				
220.	אחוז עמידה ברמות שירות $A/(A+B+D)$.				
221.	מצורפים לתיקיית הדוחות, שהינה חלק ממכרז זה, גיליון המגדיר את מבנה הדוחות (2 דוחות), חתכים ונתוני הדוח.				
222.	דוח פניות חוזרות באותו נושא				
223.	פנייה חוזרות = פנייה באותו נושא, אותו רחוב, אותו מספר בית. אם אין מספר בית או מספר בית = 0, גם מופיע בחוזרות.				
	מצורפים 3 סוגי דוחות של פניות חוזרות :				
224.	דוח לפי נושא, רחוב, בית.				
225.	דוח לפי רחוב, בית, נושא.				
226.	דוח אקסל של רשימת כל הפניות + עמודות רלוונטיות, שהוגדרו בחוזרות.				
	דוחות תשאל :				
227.	לכל סקר תהיה אפשרות להפיק דוחות.				
228.	הדוחות המופקים יהיו באקסל ויכללו את כל העמודות הרלוונטיות בסקר.				
229.	ניתן יהיה באמצעות מחולל לעבד את נתוני הסקר.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
230.	יובהר כי דוגמאות של כל הדוחות לעיל ימצאו בתיקיית הדוחות והספק מתחייב לאפשר להפיקם מהיום הראשון של עליית המערכת לאוויר.				

3.2.13. מודול ממשקים למערכות של קבלנים חיצוניים – הרחבה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
231.	המערכת תאפשר לייצא משימות ופניות למערכות של קבלנים חיצוניים.				ממשקים למערכות של קבלנים חיצוניים
232.	המערכת תאפשר לקלוט מידע הנוגע לפניות ומשימות, שהועברו לקבלנים חיצוניים.				
233.	הספק יגדיר מפרט לייצוא וייבוא נתונים למערכותיו.				
234.	המידע לעיל יועבר לקבלנים החיצוניים, שיידרשו להתאים את מערכותיהם למבנה הממשקים שהועברו ע"י הספק.				
235.	ההתייחסות למידע המיוצא והמיובא תהיה זהה למידע, אותו מקבל הספק מהאפליקציות שספק ו/או ממערכותיו והנוגע להתקדמות הטיפול בפניה ובמשימות.				

3.2.14. מודול הגדרת תהליכים, הסכמי רמת שירות, תסריטי שיחה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
236.	המערכת תאפשר למשתמש להגדיר את נושא הפניה – מתוך עץ נושאים וכן תת נושא עד 3 רמות.				מודול הגדרת תהליכים, הסכמי רמת שירות, תסריטי שיחה
237.	המערכת תאפשר לקשור מנגנון רמת שירות לכל נושא ע"י משתמש מורשה.				
238.	המערכת תאפשר להקים ולקשור תסריטים של טיפול בפניה לכל נושא פניה ע"י משתמש מורשה.				
239.	המערכת תכלול אפשרות להתאים טפסים מקוונים ודיגיטליים לכל סוג פניה, כולל אפשרות להוסיף טפסים ולשנותם.				

3.3. תכולת התוכנה העבודות והשירותים באפליקציה לתושב ולפונה

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
240.	הספק מתחייב לספק אפליקציה הכוללת מספר בלתי מוגבל של רישיונות שימוש לתושבים ולפונים. האפליקציה תהיה ניתנת להתקנה באנדרואיד וב-IOS (אייפון) לשימוש הפונים, שניתן יהיה להורידה ללא עלות מחנות האפליקציות (בהתאמה למערכת ההפעלה). באמצעות האפליקציה ניתן יהיה לשלוח פניות, למלא טפסים מקוונים ודיגיטליים ולעקוב אחר התקדמות הטיפול בפניה. יובהר כי באמצעות האפליקציה ניתן יהיה להפנות פניות הן למוקד והן למחלקות השונות.				תכולת התוכנה העבודות והשירותים באפליקציה לתושב ולפונה

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
241.	האפליקציה תאפשר לשלוח ולקבל מסרונים, הודעות וואטסאפ, הודעות דוא"ל, הודעות קוליות, מכתבים, טפסים וצילומים לפונים ולנמעני המערכת. האפליקציה תאפשר למקבל המסרון אפשרות לבקשת הסרה, כולל ציון בכרטיס הלקוח, שאינו מעונין לקבל מסרונים. שעות למשלוח מסרונים וכו' לפונים תהינה אחידות עם יכולת החרגה של מחלקה או נושא. לדוגמה, לא יישלחו מסרונים בלילה או בערב שבת ושבת וחג, למעט מי שפנה על חניה בחניית נכה, לדוגמה, שהינה נושא דחוף.				
242.	האפליקציה תכלול הפעלת מודול סקרים, שמאפשר קבלת משוב מהפונים ונמעני המערכת (כל אחד בתחמו) באשר לטיב השירות, שביעות רצון ו/או כל פרמטר דינאמי אחר, שיוגדר מעת לעת.				
243.	האפליקציה תאפשר לכל אדם לפנות למוקד, באמצעות טפסים מקוונים ו/או דיגיטליים, לצרף קבצים, תמונות, סרטונים ולעקוב אחר פניותיו.				
244.	ממשק המשתמש באפליקציה יהיה ידידותי והמשתמש יוכל לקבל התראות למסך הבית של הסמארטפון על קבלת הודעות לאפליקציה ו/או לבטל את ההתראות במידה ויחפוץ.				
245.	פניות מהאפליקציה יזוהו במערכת על פי מספר הנייד, ששלח את הפניה, לצורך איתור בין השאר (מטרידים סדרתיים).				
246.	האפליקציה תהיה זמינה החל מהיום הראשון להפעלת המערכת.				

3.4 תכולת התוכנה העבודות והשירותים באפליקציה למנהל ולמטפל

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
247.	הספק מתחייב לספק אפליקציית מובייל גמישה וקלה לשימוש הכוללת מספר בלתי מוגבל של רישיונות שימוש עבור מנהלים ואנשי שטח (כולל קבלנים וספקים, הפועלים מטעם העירייה) להתקנה באנדרואיד וב-IOS (אייפון), שניתן יהיה לשלוח אליה משימות למטפלים בפניות, כולל התמונות והמסמכים שקשורים לפניה. ניתן יהיה לקבל ו/או לשלוח משימות וצילומים באמצעות האפליקציה ממטפל ו/או מנהל בשטח. המערכת תאפשר להגדיר ניתוב אוטומטי של פניה למטפל, בעת פתיחתה, לפי קריטריונים שונים כגון מחלקה, נושא, שכונה, אזור, כתובת, מספר בית או טווח בתים, זוגי/אי זוגי, מטפל פעיל במשמרת ועוד.				תכולת התוכנה, העבודות והשירותים באפליקציה למנהל ולמטפל
248.	האפליקציה תכלול מערכת התראות בהתאם ל-SLA שיוגדר, התראה לפני חריגה וכן התראות בחריגה, על משימות בטיפול שלא טופלו. SLA יתייחס גם לסטטוס ביניים, לפי הצורך. SLA יתחשב בשעות העבודה, ימי עבודה, חגים, חול המועד וכו'. הגדרות אלה תהינה מחלקתיות עם יכולת הגדרה של נושאים שהשעות והימים שלהם שונים מהכלל במחלקה.				

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
	249.	האפליקציה תאפשר לשלוח ולקבל מסרונים, הודעות וואטסאפ, דוא"ל, הודעות קוליות, מכתבים, טפסים וצילומים לפונים ולנמעני המערכת. המערכת תאפשר לשלוח את כל המתואר לעיל לחתכי אוכלוסיות, שנקבעו מראש או נגזרו באמצעות חתכים, שהוגדרו אד הוק (באופן חד פעמי). המערכת תאפשר למקבל המסרון אפשרות לבקשת הסרה, כולל עדכון ללקוח, שאינו מעונין לקבל מסרונים. שעות למשלוח מסרונים, וואטסאפ וכו' תהיה אחידות עם יכולת החרגה של מחלקה או נושא. לדוגמה, לא שולחים מסרונים בלילה או בערב שבת ושבת וחג, למעט מי שפנה בלילה או שבת או חג בנושא דחוף כגון חניה בחניית נכה, לדוגמה.			
	250.	האפליקציה תכלול אפשרות לפונים, למטפלים ולמנהלים השונים לראות את הפניות ששלחו או שקיבלו ואת הסטטוס שלהן וזאת באמצעות האינטרנט ומערכות המובייל.			
	251.	האפליקציה תותקן במכשירי הסלולר של עובדי העירייה וקבלנים חיצוניים, ותאפשר לקבל פניות מהמוקד.			
	252.	ניתן יהיה להוריד את האפליקציה ע"י קבלת הרשאה מקודדת.			
	253.	ניתן יהיה לצפות בכל הפניות והמשימות המופנות למפעיל האפליקציה.			
	254.	ניתן יהיה לצפות בכל הפניות והמשימות הקשורות למטפלים הכפופים אליו.			
	255.	ניתן יהיה לצפות בפניה ובמסמכים הקשורים לפנייה, לנתבה למטפל אחר, לסגור את הפניה ו/או לבצע כל פעולה שניתן לבצע מתחנת העבודה הרגילה. פניה, שהועברה למטפל ראשי אחר, תרד מפניות האפליקציה של המטפל הראשי הנוכחי. ניתן יהיה להגביל מטפלים לסטטוסים מסוימים בלבד. לדוגמה, שמטפל עובד קבלן יוכל לסגור פניה רק בסטטוס זמני, ורק המפקח יוכל לסגור את הפניה סופית.			
	256.	ניתן יהיה לצרף לפעולת הסגירה ו/או הניתוב מסמכים וצילומים מסוגים שונים, בין השאר המעידים על סיום הטיפול במשימה ו/או בפניה.			
	257.	האפליקציה תאפשר למטפל לבקש, באמצעות סוג של צ'אט עם הפונה, הבהרות נוספות, כגון מיקומים והנחיות, הקשורות לביצוע הפניה ו/או המשימה. המטפל יוכל לסמן ב-CHECK BOX, אם שוחח עם הפונה ולהוסיף הערות.			
	258.	האפליקציה תאפשר למנהל ליצור פניה ו/או משימה חדשה פרטנית ו/או קיבוצית ו/או לקבוצה מוגדרת של משתמשים, בהתאם להרשאות שעומדות לו. סוג פניה כזו יהיה "יזום" במידה שנושא הפניה שייך למחלקה של יוזם הפניה.			
	259.	האפליקציה תתריע על אי עמידה ביעדים ו/או על משימות ופניות שמתקרבות לאי עמידה ביעדים.			
	260.	האפליקציה תאפשר למפעיל לסדר את משימותיו לפי עדיפויות שונות, כגון קירבה גאוגרפית, דחיפות הטיפול, SLA, אמצעים לטיפול, שנמצאים בידיו ועוד.			
	261.	האפליקציה תאפשר למנהל לקבל התפלגויות שונות של הפעילויות, שבאחריות הכפופים לו, ברמה פרטנית, אגרגטים, תוך כדי מעבר ב-drill down מהכלל אל הפרט.			
	262.	האפליקציה תאפשר למנהל לצפות בנתונים ברמה של גרפים ולוחות מחוונים.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
	263.	האפליקציה תהיה זמינה החל מהיום הראשון להפעלת המערכת.			

4. עדכוני מערכת, שירות ותחזוקה

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
עדכוני מערכת, שירות ותחזוקה	264.	הספק יתחייב לעדכן את המערכת באופן שוטף ומייד על פי כל השינויים, הנקבעים על ידי העירייה במסגרת השירות, לדוגמה: שינוי מבנה ארגוני, שדורש העברה של מחלקות מאגף אחד לאגף אחר, על כל המשתמע מכך.			
	265.	השירות יכלול הדרכת משתמשים ותמיכה שוטפת במשתמשי התוכנה, לרבות הסברים וייעוץ מקצועי בנושאי תפעול המערכות. ייעוץ זה הכרחי להפעלה מיטבית של המערכת.			
	266.	הספק יעניק שירותי תחזוקה הכוללים: עדכון גרסאות, טבלאות ותעריפים, ריענון הנחיות והמלצות, תחזוקה למסד הנתונים, מערכת ההפעלה והתקשורת.			
	267.	השליטה והתמיכה במערכת ובמשתמשים תתאפשר על ידי הספק בשליטה מרחוק, על פי דרישות העירייה מעת לעת, בכפיפות לכללי אבטחת מידע, כגון VPN + ULTRA VNC.			
	268.	במידת הצורך ו/או במקרים חריגים תידרש הגעה לעירייה לפתרון הבעיה, התמיכה תתבצע באמצעות כלים המאושרים טכנולוגית ע"י העירייה בהתאם לכללי אבטחת המידע הקיימים בה.			
	269.	תקלות קריטיות במערכת יטופלו על ידי הספק במייד עד לפתרון הבעיה.			

5. הרשאות

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
הרשאות	270.	המערכת תכלול מנגנון ניהול הרשאות קפדני וגמיש ביכולותיו, המפריד בין מערכת המוקד לבין מערכת פניות הציבור, ובינן לבין מערכות המחלקות האחרות, כל אחת בפני עצמה.			
	271.	ניתן יהיה להגדיר הרשאה ברמת תפקיד ותפקיד ביחידה מטפלת (לדוגמה, הרשאות למנהל ולמטפל, כאשר מנהלים ומטפלים ביחידות ארגוניות שונות יוכלו לראות רק את מה ששייך ליחידה הארגונית שלהם).			
	272.	ההרשאות למוקדנים ייכללו מתן הרשאה ליחידות ארגוניות, שאותן המוקדן רשאי לראות.			
	273.	ההרשאות יאפשרו הגדרת מנהל מערכת נפרדת לכל יחידה ארגונית עצמאית.			
	274.	למנהל המערכת מטעם העירייה תהיה יכולת עצמאית להקים משתמשים ותפקידים ולאפיין ברמת מסך את ההרשאות של כל בעל תפקיד, בכל הרמות (אין גישה, צפייה בלבד, עדכון).			
	275.	המערכת תאפשר שכפול הרשאות ממשתמש למשתמש, תוך גריעה והוספה של פונקציות בודדות לאחר השכפול.			
	276.	המערכת תאפשר מתן הרשאת עדכון טבלאות למחלקה, ההרשאה תהיה אך ורק להגדרות המחלקה עצמה, כגון מטפלים, נושאים, ניתוב אוטומטי של פניות למטפלים) בעת פתיחת פניה.			
	277.	המערכת תאפשר מתן הרשאה להגדרה כוללנית של שעות עבודה וחגים עם גמישות מחלקתית ונושאת ליוצאי הדופן.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
278.	המערכת תכלול הרשאה, הכוללת ימים ושעות למשלוח מסרונים לפונה, ההגדרה תהיה מערכתית עם יכולת חריגה להתראות בנושאים דחופים ובזמן חירום.			
279.	מערכת ההרשאות תאפשר להגדיר נושאים ותתי נושאים, שלא גורמים למשלוח מסרון.			
280.	המערכת תאפשר הגדרת סטטוסים, שאינם גורמים למשלוח מסרון (כגון סטטוס זמני). לכל נושא ושלב טיפול ניתן יהיה להגדיר, האם ישלח מסרון אם לאו.			
281.	לסטטוסים, הנוצרים בשטח ושיאופיינו ע"י העירייה, יתווסף איכון GPS של מיקום הביצוע.			
282.	לחלק מהסטטוסים, שיוגדרו כמחייבים משוב, יהיה שדה המשוב שדה חובה וניתן יהיה לצרף משוב הכולל מלל נרחב, תמונות, סרטונים וקבצי קול.			
283.	ניתן יהיה להוסיף מלל, תמונות וסרטונים גם לפניות ומשימות בסטטוס סגור.			
284.	המערכת תאפשר הגדרת ניהול חגים לצורך אי משלוח מסרונים לפונה בחג ושבת.			
285.	המערכת לא תאפשר לעדכן פרטי טיפול בפניה של מטפל אחר, למעט מנהל המוקד.			
	הרשאות מחלקתיות (מטפל מחלקתי):			
286.	אינו רשאי לעדכן את התיאור הפניה שלא נפתחה ע"י המחלקה שלו.			
287.	אינו רשאי לעדכן את הנושא הפניה שלא נפתחה ע"י המחלקה שלו.			
288.	אינו רשאי לעדכן צפי.			
289.	המערכת תאפשר הרשאה לפתיחת פניה מחדש בעקבות סקר או תלונה, שלא טופלה, ותגדיר לצורך כך סטטוס מיוחד.			

6. כמויות, היקפי נתונים ותפוקות המערכת

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי
290.	על בסיס הנתונים והמערכת לתמוך בהיקף משתמשים / תנועות: נכון להיום יש במוקד העירוני כ-150,000 פניות במוצע בשנה, כ-300 משתמשים ו-197 מטפלים. בפניות הציבור יש כ-302 פניות. 2 משתמשים + 2 מטפלים. כמובן שיש צפי שהמערכת תתרחב פי שניים או שלושה.			
291.	המערכת תהיה מסוגלת לנהל היקף בלתי מוגבל של פניות ומשימות.			
292.	המערכת תשמור את המידע האגור בתוכה לזמן בלתי מוגבל.			
293.	המערכת תכלול רישיונות למאות משתמשי העירייה ולקבלנים הפועלים מטעמה, דהיינו כמות הרישיונות שתסופק תהיה לא מגבלת, במתכונת של רישיון לאתר.			
294.	לאוכלוסיות הפונים לקבלת שירות מהמערכת בכל הערוצים, לא יידרשו לרישיונות שימוש.			
295.	כל הנכתב לעיל לעניין רישיונות יכלול גם את האפליקציות השונות באנדרואיד ו-IOS, דהיינו כמות בלתי מוגבלת של רישיונות במתכונת של רישיון לאתר.			
296.	למערכת תהיה יכולת שמירת קבצים היסטוריים לפחות של 10 שנים, ניתן יהיה לנעול שנה שהפעילות בגינה הושלמה, לצפייה והפקת דוחות בלבד. ניתן יהיה לנהל מספר שנים פעילות במקביל, שנה נוכחית, שנת הבאה ושנים היסטוריות וכל זאת לצורך תחקור.			

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
	רשימת הטפסים הנדרשים להקמה:				
.297	טופס פתיחת פניה למוקד				
.298	טופס פתיחת פניה לפניית הציבור				
.299	בירור סטטוס פניה למוקד				
.300	בירור סטטוס פניה לפניית הציבור				
.301	טופס תרבות הדיור שילך ישר לפניית הציבור של תרבות הדיור, ללא אישור מוקדן.				
.302	טופס 2 תרבות הדיור שילך ישר לפניית הציבור של תרבות הדיור, ללא אישור מוקדן.				
.303	טופס 2 רישוי עסקים, בקשה לפתיחת עסק – טופס חדש				
.304	טופס 5 - תצהיר				
.305	טפסים נוספים בשימוש העירייה, המפורטים ברשימה המצורפת כנספח ה' 4.				
.306	הספק יכולת בהצעתו עוד 3 טפסים על פי דרישת העירייה ללא תמורה נוספת.				

7. בסיס הנתונים והטבלאות

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
.307	הספק יפקיד את קוד הכניסה למערכת בידי העירייה, ולמנהל המערכת מטעם העירייה תהיה גישה לבסיס הנתונים ולשרת (יובהר כי המדובר ביכולת צפיה והורדת נתונים בלבד).				בסיס הנתונים והטבלאות
.308	על המערכת לנהל את דיווחי הפניה, החל מהדיווח הראשוני ועד השלמת הטיפול בגינה.				
.309	מאגר הנתונים של המערכת יהיה גמיש וניתן יהיה להוסיף למערכת טבלאות, נתונים, שדות וכל מידע אחר הדרוש לביצוע השירות (הכוונה ע"י עובדי הספק). לא ניתן יהיה למחוק נתונים מהמערכת, אלא לסמנם כמחוקים בלבד ולאפשר לא לצפות בהם. ניתן יהיה למשתמש מורשה לצפות בנתונים, שנמחקו או השתנו, ולבדוק מי שינה אותם. ניתן יהיה לנהל מגוון סטטוסים פתוחים וסגורים. לכל סטטוס יקושר סטטוס משקף לפונה באפליקציה לתושב, באינטרנט וכו'. לכל מטפל יוגדר האם מקבל פניות באפליקציה למטפל ו/או במסרון ו/או במייל, וואטסאפ וכו'.				
.310	נדרשת היכולת להוסיף טבלאות גם ברמת המערכת וגם ברמה של כל מחלקה, למשל, טבלאות אתרים שיתייחסו לנקודות שונות ברחבי העיר וימנעו בלבול, למשל במקרים של אתרים בעלי כמה כתובות (גינה ציבורית עם כמה כניסות).				
.311	המערכת תתחבר למערכת הקלטה בטלפוניה העירונית, תאפשר הקלטת שיחות, תשמור נתוני תכתובות ומסמכים לסוגיהם, כולל צילומים והקלטות ושיוכם לפי מספר הקריאה.				
.312	המערכת תתעד נתוני משלוחים ודיווחים למערכת וממנה.				
.313	המערכת תהיה אחודה ויתקיים ממשק פנימי בין כלל המרכיבים של המערכת.				
.314	המערכת תכיל בסיס נתונים הכולל את כל סוגי הפניות, המשימות והסכמי רמות השירות בגין כל פניה.				

8. גמישות המערכת

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
315	היישום במערכת יאפשר גמישות לשינויים בתהליכי עבודה, הגדרת דוחות המופקים מן המערכת והגדרת הרשאות לביצוע פעילויות שונות, לעדכון וצפייה וכו'. איתור פניות בחדש על פי כל נתון, בחירה מרובה, כגון כמה מחלקות או כמה נושאים או כמה סטטוסים, לפי סוג סטטוס (פתוח / סגור), לפי שורת טיפול שאינה האחרונה, לפי טווח שעות, ועוד. יתאפשר יצוא לאקסל בתאים נפרדים לכל נתון.				גמישות המערכת

9. המסך הראשי במערכת

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
316	המסך הראשי במערכת יכלול : תצוגת פניות לפי ברירת מחדל למשתמש : תקופה אחורה, הצגה מהחדש לישן, פניות פתוחות / פתוחות וסגורות / סגורות, תצוגת שדות גמישה, מה יוצג ובאיזה סדר ; אפשרות ליצוא לאקסל ; אפשרות הדפסה ; אפשרות לחתך לפי שדות שונים.				המסך הראשי במערכת

10. יבוא ויצוא של נתונים

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
317	המערכת תאפשר ייבוא וייצוא נתונים לקבצי אופיס.				יבוא ויצוא של נתונים
318	למערכת תהיה יכולת שליחת תדפיס במייל או בפקס (במידה והוקם שרת פקסים) ישירות מהמערכת כתדפיס תבנית מסמך PDF.				
319	למערכת תהיה יכולת הגדרה של מבני קליטת ו/או יצוא קבצים לפי שדות נדרשים.				
320	המערכת תאפשר קישור לסורקים מכל הסוגים ותאפשר לקשר כל קובץ במבנה מוכר לכל ישות במערכת.				
321	המערכת תכיל תת מערכת לבקרת קליטה והתראות, המנטרת ומתריעה על אי עמידה בהסכמי רמת השירות (המערכת תזהה מי דווח ולא נקלט גם אם לא התקבלו פניות) ומנגנון אסקלציה למנהלו של המטפל בעת חריגה מ-SLA.				

11. דוחות, מחולל דוחות ומערכת BI

מס"ד	תיאור הדרישה	קיים	לא קיים	קיים חלקי	מערכת
322	המערכת תכלול מנגנון הפקת דוחות, כולל מחולל דוחות המאפשר לבנות, לעצב דוחות על פי כל הנתונים במסד הנתונים. ניתן יהיה למיין ולסנן את הנתונים וכן להוריד את הדוחות לאקסל. ניתן יהיה לשמר פרמטרים של דוח, שהופק בעבר, ולחזור ולהפיקו ללא שינוי פרמטרים ו/או כול שינוי פרמטרים.				דוחות, מחולל דוחות ומערכת BI
323	המערכת תכלול הגדרת דוחות שהוכנו עבור רשויות אחרות.				
324	המערכת תאפשר הורדת נתונים למחוללי דוחות חיצוניים ולמערכות BI.				

12. שלבי ואופן התנהלות הפרויקט

עמוד 70 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מערכת	מס"ד	תיאור הדרישה	מתחייב	לא מתחייב
שלבי ואופן התנהלות הפרויקט	325.	תכולת המערכת תכלול שעות אפיון, הנדרשות לצורך התאמת מערכות הספק לצרכי העירייה, באופן שכל השירותים, הניתנים היום ע"י המערכות הקיימות, לא ייפגעו. על הספק לתאם עם העירייה ולהתאים את מערכותיו לאפיוני וצרכי העירייה לפני ההתקנה.		
	326.	לאחר השלמת האפיון תיבנה תוכנית עבודה מפורטת ותנוהל כגאנט, שיכיל את כל משימות הספק וכל משימות שעל העירייה לבצע.		

13. אופן המענה למפרט הטכני

- 13.1. הספק יצרף מסמך חופשי, שבו יתאר את המערכות, אותם הוא מציע לספק לעירייה, כל מוצר ותכונותיו, התפוקות שניתן לקבל מהמוצר ואת היתרונות הכספיים והארגוניים שניתן להפיק ממנו. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).
- 13.2. הספק יתאר את הקשר שבין המערכות שהציע לבין עצמן ואת הקשר בינן לבין מערכות אחרות הקיימות בשוק. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).
- 13.3. הספק יתאר מי עתיד מטעמו לנהל את הפרויקט, ניסיונו, השכלתו ואילו התקנות דומות ביצע והיכן. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).
- 13.4. הספק יתאר איך תופעלנה המערכות ע"י העירייה בתפעול עצמי בעתיד. (יובהר כי מסמך זה, ככל שיוסיף על המפרט, יהיה חלק מהתחייבויות הספק).
- 13.5. על הספק לציין בכל אחת מהטבלאות, המפורטות לעיל, מה מידת הכיסוי בהצעתו לדרישה באותה שורה. במקרים בהם הוא נדרש להתחייב, ירשום אם הוא מתחייב או לא מתחייב למלא את האמור בסעיף (דהיינו, יסמן V או סימן אחיד בעמודה המתאימה).
- 13.6. במקומות, שבהן נדרשת הרחבה בסעיף, עליו להוסיף מסמך המתאר את הנדרש להרחבה.
- 13.7. על הספק לצרף להצעתו טבלה, שבה יפרט את החוסרים בהצעתו ו/או את הסעיפים, שבהם יש באמתחתו פתרון חלקי או שונה או אחר ו/או במידה, שהפתרון אינו קיים, והוא מתחייב להשלימו. במידה ובכוונת הספק להשלים חוסרים על חשבונו, עליו לציין זאת בטבלה בעמודת הזמן להשלמה בשבועות. על הטבלה להיות במבנה הבא בלבד: **(המלל בטבלה, מספר הסעיף והעמוד מהווים דוגמא בלבד):**

סידורי	עמוד במכרז	סעיף ותת סעיף	תיאור הפער בין המבוקש לקיים במערכות הספק ו/או החלופה אותה מציע הספק ליישום המבוקש	תיאור ההשלמה שיבצע	זמן ההשלמה בשבועות
1	43	220	המבוקש בסעיף: אפשרות דיוור בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא"ל, פקס, מייל, מסרונים, רשתות חברתיות, שרת שיחות טלפון יוצאות). – לא קיים דיוור באמצעות רשתות חברתיות לא ניתן להשיב למקבל ההודעה (דוגמא: Reply להודעת SMS). לא ניתן לקבל את תשובות מקבל ההודעה (לדוגמא ע"י Reply להודעת SMS).	הדיוור לרשתות חברתיות יהיה לפייסבוק בלבד, REPLY - מכל הסוגים לא יבוצע בטווח הנראה לעין.	שלושה שבועות ממועד החתימה על החוזה

- 13.8. יובהר כי סעיף, שלא מופיע בטבלה לעיל, משמעותו אין בכוונת הספק להשלימו ולפיכך לא יינתן לו ניקוד בגין ההשלמה.
- 13.9. יובהר כי חוסרים רבים מדי עשויים להוריד ניקוד איכות ולהביא לפסילת ההצעה. יובהר כי התחייבות להשלמה בזמן קצר תחזיר חלק מהניקוד והכל בהתאם לשיקול דעתם של בודקי האיכות.

14. הדרכה והטמעה

- 14.1. מחיר המערכת יכלול הדרכה של 6 שעות לכל קבוצת משתמשים, ל-10 קבוצות משתמשים. בנוסף הספק יספק 2 ימי הדרכה נוספים בכל שנת התקשרות, לפי בחירת העירייה. ההדרכות יהיו באתר העירייה.
- 14.2. מחיר המערכת יכלול הדרכה של ארבע שעות נוספות למנהל המערכת וצוותו.
- 14.3. מחיר המערכת יכלול אספקת מידע ועדכונים שוטפים על גרסאות ומוצרים חדשים.
- 14.4. מחיר המערכת יכלול תיעוד והסבר על פונקציות רלוונטיות במערכת.
- 14.5. מחיר המערכת יכלול חוברות הדרכה למשתמש, סרטוני הדרכה.
- 14.6. מחיר המערכת יכלול קישור לאתר הדרכה של הספק.

15. אחריות ושירות אפליקטיבי

- 15.1. דמי השימוש במערכת כוללים אחריות, שירות ותחזוקה לכל שנות ההתקשרות, כולל שנות האופציה, במידה וימומשו.
- 15.2. דמי השימוש במערכת כוללים אחריות לפעולה תקינה של כל רכיבי המערכת, כולל:
 - 15.2.1. תיקוני באגים.
 - 15.2.2. שדרוגי גרסה, במידה ותשחרר במסגרת שנות ההתקשרות והאופציה.
 - 15.2.3. טיפול בתקלות הקשורות בהתקנה, באינטגרציה ובתפעול תקין של המערכת.
 - 15.2.4. טיפול בתקלות תוכנה.
 - 15.2.5. תמיכה בהורדת נתונים שוטפת מהמערכות התפעוליות (מפתחות ושדות לבדיקה ואימות תקינות הבקשה).

נספח ה' 1

הסכם רמת שירות (SLA)

1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות, השמורה לעירייה, אינה אלא אמצעי להבטיח, כי הספק יקיים הסכם זה במלואו, ואין היא יוצרת יחס אחר, מאשר יחס בין מזמין שירות לנותן שירות.
2. הספק מתחייב להעביר לעירייה דוחות ועדכונים, לפי דרישת המנהל, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט במסמך ה' מפרט טכני – תכולת העבודות והשירותים.
3. העירייה תבצע סקרים ותיתן ציונים אודות שביעות רצון משירותי הספק. הסקר יבוצע על ידי העירייה בהתאם למפרט שיוגדר בכל סקר.
4. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים, המופיעים במסמך ה' – המפרט הטכני – תכולת העבודות והשירותים, לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים, שייקבעו ע"י העירייה, על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת שלה, למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.
5. המכרז, החוזה, וכן המפרט הטכני – תכולת העבודות והשירותים ונספח זה מהווים התחייבות הספק לרמת שירות, אותו ייתן לעירייה. למען הסר ספק מובהר, כי סעיף זה איננו מחליף ואינו מבטל סעיף או התחייבות של הספק ממסמכי המכרז.
6. הספק מתחייב ליתן השירותים לפי הסכם זה גם מעבר לשעות העבודה הנקובות לעיל, וזאת לפי דרישת המנהל. שעות העבודה במשרדי העירייה יהיו כדלקמן (למעט חופשות ומועדי ישראל):

יום א'	-	7:30-18:00
יום ב'	-	7:30-16:00
יום ג'	-	7:30-18:00
יום ד'	-	7:30-16:30
יום ה'	-	7:30-16:30
יום ו'	-	7:30-13:00
7. **ביצועי המערכת:**
 - 7.1. זמן התגובה המקסימאלי לשאילתה מקוונת לא יעלה על שניה.
 - 7.2. זמן התגובה המקסימאלי ליצירת דוח לא יעלה על 1.5 דקות.
8. **שירות תמיכה טלפוני למשתמשי העירייה**
 - 8.1. הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "מוקד השירות"), לצורך נתינת שירות לעובדי מוקד עירוני ובכללם בירורים, עדכונים, מידע ותלונות.
 - 8.2. מוקד השירות יפעל בימים ובשעות הבאים:
 - 07:30 – 21:00 בימי חול;
 - 08:00 – 13:00 בערבי שבתות וחגי ישראל.
 - 8.3. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה לא יעלה על 90 שניות.
9. **הגדרת סוגי תקלות**
 - 9.1. תקלה משביתה – תקלה המשביתה את פעילות המוקד ו/או רכיבים משמעותיים בתפקוד המוקד.
 - 9.2. תקלה רגילה – כל תקלה שאינה נכנסת במסגרת הגדרת תקלה משביתה.
 - 9.3. זמן טיפול בתקלה משביתה – תחילת הטיפול בתקלה משביתה תהיה מיידית עם שליחת ההודעה לספק ובאופן רציף עד תיקון התקלה ולא יותר מארבע שעות.
 - 9.4. זמן לסיום טיפול בתקלה רגילה – עד 24 שעות עבודה משליחת ההודעה לספק.
 - 9.5. מדידת השעות בתקלה משביתה תהיה רציפה, כולל שבתות וחגים.
 - 9.6. מדידת השעות בתקלה רגילה תהיה בהתאם לשעות העבודה בעירייה, לא כולל שבתות ומועדי ישראל.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

10. טיפול בתקלות

- הספק יפעיל מוקד תמיכה טלפוני שיפעל כלהלן:
- 10.1. כל פניה של הלקוח תתועד עם הפרטים הבאים: סיבת הקריאה, שם הפונה, מועד פתיחת התקלה ומועד סגירתה
 - 10.2. עם פתיחת תקלה במוקד יקבל הפונה מספר תקלה חד ערכי, אשר ישמש למעקב אחר סטטוס הטיפול בתקלה.
 - תהליך הטיפול בתקלה יתבצע כלהלן:
 - 10.3. הלקוח ידווח על התקלה למוקד התמיכה בטלפון/בפקס/בדוא"ל.
 - 10.4. הספק יתעד את הפניה כמתואר לעיל.
 - 10.5. הספק יוכל לנסות ולטפל בתקלה בכלים מרוחקים. אם לא הצליח, ימשיך את הטיפול באמצעות טכנאי שטח.
 - 10.6. הטכנאי יחתיים את נציג הלקוח על טופס ובו פרטי התקלה והטיפול בה.

11. סיום עבודת הספק

- 11.1. בסיום ו/או הפסקת העבודה של הספק (ללא קשר לסיבת הפסקת העבודה) וללא התניה וללא זכות ערעור, יעביר הספק לעירייה את כל הנתונים באופן, עליו תחליט העירייה, בליווי תיאור הקבצים ויתאור של טבלאות קודים, באופן שיאפשר הסבת הנתונים.
- 11.2. הנתונים, המתוארים בסעיף זה על כל תתי סעיפיו, יועברו בתוך 4 ימי עבודה ממועד ההודעה לספק. למען הסר ספק כל מידע, שמצוי אצל הספק, בין אם הוא מוגדר כטבלאות מערכת או נתונים מחושבים או נתוני מסמכים, קבצים מילוליים או כל קובץ אחר, הכל, יועבר בשלמותו בתוך 4 ימי עבודה מקבלת ההודעה.
- 11.3. בנוסף ממועד קבלת ההודעה ובתוך יום אחד יעביר הספק את הקבצים והנתונים כנתוני ניסוי.
- 11.4. לאחר קבלת אישור העירייה על תקינות הנתונים שהועברו ובהתאם להנחיית העירייה ע"י הגורם המוסמך, הספק יבצע השמדתם (לפי כללי אבטחת מידע).

12. מנגנון קנסות

- 12.1. העירייה תחייב את הספק בסך של 100 ₪ בגין כל הוראת שלום, אותה תבצע עקב קיומו של צו עיקול כנגדו, אשר הוטל על הכספים המגיעים לו מהעירייה.
- 12.2. העירייה תחייב את הספק בסך של 100 ₪ עבור כל יום עיכוב בהמצאת אישור קיום ביטוחים בתוקף, כמפורט בהוראות ההסכם, החל ממועד פקיעת תוקפו של האישור הקודם.
- 12.3. העירייה תחייב את הספק בסך של 500 ₪ עבור כל יום עיכוב מהלויז', שהוסכם בין הצדדים מראש בהטמעת הדרישות במפרט.
- 12.4. העירייה תחייב את הספק בסכומים, המפורטים להלן, בשקלים חדשים, עבור כל עיכוב במתן מענה בניגוד למתחייב בסעיף רמת השירות (SLA) לעיל.
- 12.5. החיוב יבוצע לאחר הודעה בכתב מטעם המנהל לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים, כמפורט להלן ובדיקה טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להישלח לספק גם לפני המועד, בו אמור היה לספק את השירות המופיע בטבלה זו.
- 12.6. להלן טבלאות הקנסות בגין תקלות, פיגורים, הפרות וכיוצ"ב:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

תיאור התהליך				כל יום עד חודש פיגור	כל יום מעל חודש פיגור ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
א. תקלה קריטית - אי זמינות המערכת בענן לעירייה או עבור לקוחותיה, או חוסר יכולת תפקוד המערכת לטובת השירותים להם נרכשה				50	100	100	100
ב. תקלה שאינה קריטית – אינה משביתה				50	100	100	100
ג. פיגור במימוש של תהליך חסר, שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע				50	100	100	100
ד. חוסר בתהליך, שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית				50	100	100	100
ה. מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד				50	100	100	100
ו. תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת				50	100	100	100
ז. אי מסירת תיעוד על פי הנדרש				50	100	100	100
ח. פיגור בתוכנית ההסבה				50	100	100	100
ט. פיגור בתוכנית ההטמעה				50	100	100	100
י. אי יכולת להפיק דו"ח נדרש				50	100	100	100
יא. אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק, שלא נקבע להפרתו סכום קנס או פיצוי אחר				50	100	100	100

תיאור הפרה	כל שעה בתוך 24 שעות	לכל יום פיגור מהיום השני להודעה ועד לסוף השבוע הראשון	לכל יום פיגור מתחילת השבוע השני
יב. אי מתן תמיכה טלפונית מיידיית בטווח של החל מחצי שעה מתוך מתן ההודעה לספק	200 ש"ח	1,400 ש"ח	1,400 ש"ח
יג. אי תיקון תקלת תוכנה בטווח של מעל חצי יום (חמש שעות)	200 ש"ח	1,400 ש"ח	1,400 ש"ח
יד. חוסר יכולת לאחזר מידע מגיבוי מעל חצי יום (חמש שעות) ממועד ההודעה לספק על התקלה	200 ש"ח	800 ש"ח	800 ש"ח
טו. פונקציה או תפוקה המפורטת במסמך ההצעה או במסמכי המכרז שאיננה קימת או לא עובדת נכון	200 ש"ח	200 ש"ח	400 ש"ח
טז. פיגור במועד התאמת התוכנה לשינויים בתקינה כפי שיקבעו הרגולטורים השונים ו/או המחוקק מעת לעת	200 ש"ח	200 ש"ח	400 ש"ח

13. לעירייה זכות קיזוז ו/או עיכבון על כספים, שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא, וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי הסכם זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות כל סוג שהוא לעירייה.
14. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לעירייה הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת העירייה בכתב ומראש.
15. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים, וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
16. במידה ומכל סיבה שהיא יפסיק הספק את עבודותיו עבור העירייה או תופסק עבודתו ע"י העירייה, בנוסף לאמור לעיל מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו לפי הסכם זה לתקופה של עד 90 יום נוספים, באם יידרש לעשות כן על ידי העירייה.

עמוד 75 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

17. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות עיריית ערד אלא לצורך עבודתם לפי הסכם זה.
18. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את העירייה בגין כל נזק, שייגרם לה בגין ההפרה, בין במישרין ובין בעקיפין, וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
19. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות, הקבועים בהסכם זה, מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.
20. **אפיון מפורט**
עבור כל יחידה/מוקד קבלת קהל יבצע הספק הזוכה אפיון מפורט, שיתייחס לכל מרכיבי המערכת. היחידות, בהן תתבצע העבודה, יוגדרו לפני החתימה על ההסכם.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

נספח ה' 2

פירוט הקריטריונים למרכיב איכות ההצעה - עד 70 נקודות

מרכיב האיכות חולק ל-3 רכיבי איכות, כמפורט בטבלה להלן:

מס' פרמטר	פרמטר לניקוד איכות	אופן בחינת הפרמטר והניקוד	הניקוד המירבי
1.	התרשמות העירייה ממנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע לביצוע העבודות עבור העירייה	<p>התרשמות הוועדה המקצועית מטעם העירייה מראיון שיתקיים עם מנהל הפרויקט מטעם המציע (שפרטיו צוינו במסמך ב' 5 למכרז), המוצע לביצוע העבודה עבור העירייה. הוועדה המקצועית תנקד את מנהל הפרויקט, לפי הקריטריונים הבאים (ביחס שווה לכל קריטריון):</p> <ul style="list-style-type: none"> • מקצועיות בתחום העבודות • ניסיון קודם ברשויות מקומיות • כושר הסבר רהיטות • התרשמות כללית <p>מנהל הפרויקט יתייצב לראיון בזום / בפגישה פרונטלית, בפני הוועדה המקצועית, לפי בחירת העירייה, בכל מועד שייקבע לו ע"י העירייה בהודעה מראש.</p>	6
2	מענה המציע למפרט הטכני	<p>המציע ימלא את הטבלאות המצורפות למפרט הטכני מסמך ה' למכרז (ממס"ד 1 עד מס"ד 326), ויצוין בכל שורה את המצב העובדתי במערכת המוצעת על ידו, לפי אחת מ-3 האפשרויות הבאות: "קיים" / "לא קיים" / "קיים חלקי", כמפורט במסמך ה' למכרז.</p> <p>הניקוד כנגד "קיים" יהיה 2 נקודות, כנגד "קיים חלקי" – 1 נקודה, וכנגד "לא קיים" – 0.</p> <p>העירייה תחבר את הניקוד של כל הסעיפים ותתקבל תוצאת הניקוד למציע.</p> <p>הניקוד הסופי למרכיב זה, יחושב לפי הנוסחה הבאה:</p> <p align="center">הניקוד לפי מענה המציע * 28</p> <p align="center">מספר הסעיפים המדורגים * 2</p> <p>יובהר כי כנגד התחייבות המציע במסמך ה'3, להשלים חוסרים בתוכנה, ובלבד שההתחייבות הינה במועד סביר שיראה לצוות הבדיקה, יוכל צוות הבדיקה על פי שיקול דעתו להחזיר למציע חלק מהניקוד שהופחת.</p> <p>יובהר כי במהלך המצגות יוכל צוות הבדיקה לבחון את הצהרת הספק ולהחליט באם המענה קיים, לא קיים או קיים חלקי וזאת בהתאם להתרשמותו מהמוצג ומצרכי העירייה ולא דווקא מהמענה המוצהר על ידו ולהעניק למציע ניקוד בהתאם להתרשמותו כאמור, אף אם סומן על ידי המציע אחרת.</p>	28
3	התרשמות ועדה מקצועית מהמערכת המוצעת על ידי המציע, שתוצג באמצעות הצגת מערכת עובדת התואמת את המענה של המציע למכרז.	<p>המציעים שהצעתם כשירה יזומנו להציג את המערכת המוצעת על ידם בהתאם למענה שלהם למכרז. מובהר כי יש להציג מערכת עובדת online. הצגת המערכת תהיה במשרדי העירייה או באופן מקוון כגון זום, לפי בחירת העירייה ובמועד שייקבע ע"י העירייה. וועדה מקצועית מטעם העירייה, שתמנה את הנציגים הבאים: גזבר העירייה או נציגו, מנהלת אגף שירות לתושב, מנהל המוקד העירוני, מנמ"ר העירייה, (או נציגים מטעמם, או נציגים עירוניים אחרים לפי בחירת העירייה), תבחן את הצעות המציעים, תצפה במצגות שיערכו ותעניק אחוזי איכות בהתאם למתואר בטבלה הבאה.</p> <p>במהלך המצגות יתבקש המציע להציג לוועדה המקצועית את הפתרון המוצע על ידו, באמצעות הצגת מערכת מוקד on line עובדת, התואמת את המענה שלו למכרז, וכן להתמקד בנושאים ספציפיים, המתוארים בטבלת נושאי המצגת.</p>	36

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

מס' פרמטר	פרמטר לניקוד איכות	אופן בחינת הפרמטר והניקוד	הניקוד המירבי
		<p>כל חבר בצוות הבדיקה ידרג כל אחד מהסעיפים עד לדירוג המרבי באותו סעיף. הדירוג הממוצע של כל המדרגים יהיה הניקוד ש/ל המציע לפרמטר זה. יובהר כי העירייה רשאית לצרף למצגות משתתפים, שאינם חברי צוות הבדיקה לצורך קבלת חוות דעת נוספות ולהתייעצות עימם.</p> <p>במסגרת רכיב זה יוזמנו המציעים למצגת, שתימשך עד שעתיים לכל מציע, ותתקיים כפגישה פרונטלית ו/או באמצעות הזום לפי בחירת העירייה. התאריך, המיקום וזמן המצגת יימסרו למציעים ע"י העירייה.</p> <p>במסגרת המצגת ידרשו המציעים להציג את המפורט בטבלה שלהלן: יובהר כי הצוות יוכל לדרוש מהמציע להראות, להציג ולפרט את המענה שלו לסעיפים, שאינם מפורטים בטבלה להלן, והמציע מתחייב לעשות כן.</p> <p>יובהר כי סעיף ברכיב מספר 2, שהוצהר עליו כי הוא קיים באופן מלא ו/או חלקי, והצוות יתרשם במהלך המצגת, כי הפתרון אינו תואם את דרישות וצרכי העירייה, יופחת עבורו הניקוד גם מרכיב מספר 2, וזאת בהתאם להפחתות המתוארת באופן הדירוג של רכיב 2.</p> <p>להלן טבלת הניקוד של רכיב המצגות:</p>	

טבלת ניקוד המצגות (בפרמטר מס' 3 לניקוד)

מס"ד	תיאור הסעיף	ניקוד מרבי	ציון	הערות / הסבר לניקוד הפרמטר
1.	היכולת להקים ולהסב את תהליכי העבודה מהמערכת הקיימת	1.0		
2.	ניהול טבלאות המערכת, הסכמי רמת שירות, כולל ניתוב אוטומטי למטפל ברזולוציות הנחוצות, כולל ניהול משמרות לנוחות המשתמש.	3.0		במקרה הזה, יתרון יינתן למערכת שתאפשר את מירב הגמישות בעדכון טבלאות
3.	קיום התחייבות המציע ליצור אינטגרציה עם מערכת לניהול תורים, מרכזיה עירונית	0.7		
4.	מודול מנהל המידע, היכולת לעדכן, אופן החיפוש בו	2		דגש על תסריטי שיחה ומענה אוטומטי לפניות מידע מקוונות.
5.	בניית הפניה ו/או המשימה וניתובה. העדיפות היא למי שיוכל להגדיר כמה פניות בתוך משימה אחת ולתעד פונים נוספים כחלק מהמשימה, כך שיישלח אליהם מסרון, בסיומה. חשיבות ליכולת להגדרת תהליכי עבודה בטור ובמקביל.	2		יינתן יתרון למנגנון חוקים, שיגדיר שיוך גמיש להסכם רמת שירות. יינתן יתרון למערכת חוקים, המאפשרת לקבוע את כמות הקריאות של הפונה בעבר, אופייני, כפילותן וכן לכמות החיוויים, שיוצגו במסך הפניה.
6.	קיום מנגנון פנדינג למוקדן	0.5		הכוונה למנגנון פנדינג מלא, נוח, יעיל וברור למוקדן. יינתן יתרון למערכת, שתאפשר למוקדן לטפל בפניות "פנדינג" של מוקדן אחר.
7.	קיום מנגנון פנדינג לפונה	0.2		הכוונה למנגנון פנדינג לתושב, מלא, נוח, יעיל וברור.
8.	מנגנון פניות כפולות ויכולת הגדרת חוקים תוך גמישות מרבית לרמת המחלקה והנושא.	1		
9.	יכולת לקיים אזור אישי ו/או להשתמש באזור האישי באתר האינטרנט העירוני לפי החלטת העירייה, לטובת מעקב אחר פניות ומשימות) ויכולת לעקוב אחר פנייה שלא מהאזור האישי.	1		

עמוד 78 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני

עבור עיריית ערד

		1.5	10	המערכת תכלול אפשרות להוספה של מסמכים וצרופות, סרטונים, תמונות, מסמכים, קבצים קוליים או כל קובץ ממוחשב אחר ע"י הפונה לפנייה ולמשימה. יתרון לגמישות בגדלי הקבצים (כולל באפליקציית המוקד).
		1	11	המערכת תכלול אפשרות להוספת / הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת ותתנהל בגמישות מרבית. הוספה של שדות תחייב יכולת שליפת נתוניםם בדו"חות המערכת.
		1	12	גמישות בחיפושים (בפניות ובמשימות כולל בהיסטוריות) ובתוך מסמכים (לדוגמה).
		1.4	13	היכולת לעצב ולשלוח מסרונים, כולל באופן פרואקטיבי, בהתאם למפורט במסמכי המכרז, כאשר המטרה היא לשפר את התקשורת עם הפונים, התושבים ובעלי העסקים בצורה יעילה ונוחה.
		2.5	14	האפליקציה למנהל ולמטפל (IOS ואנדרואיד), כולל מיון לפי זמני צפי מהקרוב לרחוק.
		2.5	15	האפליקציה לפונה (IOS ואנדרואיד): מוקד 106
		2.5	16	הקשר עם הרשתות החברתיות, היכולת לקלוט פניות למערכת ממקורות שונים, רשתות חברתיות + מייל, פקס, צ'אט ואפליקציה ייעודית, ולנהל אותם בצורה נוחה ויעילה (חיוני: וואטסאפ, פייסבוק, טלגרם).
		2.0	17	קיום של מודול סקרים ותכולתו.
		2.0	18	עמדת המנהל, BI איכותי, גמיש ועדכני, מחולל דוחות גמיש ודוחות זמינים ויעילים במערכת עצמה.
	יינתן יתרון בניקוד האיכות לעיצוב הטפסים בעזרת כלי עיצוב.	6.0	19	היכולת לעצב, לבנות, לממש ולשלב טפסים מקוונים ותהליכים, כולל טפסים מקוונים של ספקי המערכות התפעוליות.
		2.0	20	הוכחת התכנות להוספת תהליכים מוטי מערכות תפעוליות: יכולת לספק API, יכולת לספק WEB SERVICE.
		0.1	21	יתרון איכות יינתן למערכת אשר מסוגלת להשיב למקבל ההודעה (דוגמא: Reply להודעת SMS). יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות מקבל ההודעה (לדוגמא ע"י Reply להודעת SMS).
		0.1	22	אפשרות לקבל ו/או להיצא מידע ממערכת שוע"ל.
		36.0		סה"כ

- 20.1. הניקוד של כל שלושת רכיבי האיכות יחובר ויקרא להלן - "ניקוד האיכות".
- 20.2. על המציע לקבל ציון של לפחות 80% מניקוד האיכות (דהיינו, 56 אחוז מתוך סך 70 אחוזי האיכות) (להלן: "הניקוד המזערי"). מציע, שלא יקבל לפחות את הניקוד המזערי, הצעתו עלולה להיפסל.

עמוד 79 מתוך 90

חתימת המציע:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

21. הציון הסופי

הציונים, שניתנו כנגד המחיר והאיכות, יחולקו וכך יקבע הציון הסופי.

22. קביעת ההצעה הזוכה

כהצעה הזוכה תומלץ לוועדת המכרזים זו, אשר קיבלה את הציון הסופי הגבוה ביותר.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

נספח ה' 3

טבלת תוכנה חסרה בתפוקות המערכת

המציע יצרף טבלה, שבה הוא מפרט את התוכנות, התהליכים, הפונקציות והמסכים החסרים, שאותם הוא מתחייב להשלים ולספק. המציע יגדיר ליד כל שורה בטבלה את הזמן בחודשים, אליו הוא מתחייב. המציע מודע לכך, כי בהסכם רמת שירות, המהווה חלק ממכרז זה, יש מנגנון קנסות בגין אי עמידה בזמן.

המציע יתאר את תהליך ההסבה וההטמעה לפי תפיסתו, כולל לוחות זמנים, בצירוף לוח פעילויות מתאים. דוגמת לטבלת תוכנות ותהליכים חסרים:

תת מערכת	סעיף בטבלה במסמך ה'	תיאור הסעיף	זמן אספקה בחודשים
		מובהר כי שורות בטבלה זו שיצוינו ללא מספר הסעיף והתיאור המקורי שלו - לא יילקחו בחשבון	

** אם חסר מקום בטבלה ניתן לצרף דפים נוספים עם טבלה לפי התבנית לעיל.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

נספח ה' 4

מצורף בקובץ נפרד

רשימת טפסים מקוונים / דיגיטליים נוספים, שעל הספק להסב ו/או ליצור ו/או להטמיע במערכת,
במסגרת שלב ההקמה.
הטפסים נמצאים כיום בשימוש העירייה

מסמך ו'

נספח אבטחת מידע - התקשרות עם ספק תוכנה

בהמשך להזמנת העבודה/הסכם השירותים מיום _____, (להלן: "הזמנת העבודה"), שנחתמה בין _____ (להלן: "הספק") לבין עיריית ערד (להלן: "העירייה") ולאור הוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") הצדדים מעוניינים להוסיף את התנאים הבאים להתקשרותם:

הוראות כלליות:

- הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהזמנת העבודה, העירייה נדרשת להעביר לספק מידע ממאגרי המידע של העירייה ו/או לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של העירייה;
- במסגרת הזמנת העבודה, על הספק לעבד רק את סוגי המידע הבאים:
 - נתוני לקוח/תושב
 - כל פריט מידע שיוכלל במערכתוזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד, כפי שהוגדרה בהזמנת העבודה ("מטרת השירות");
- העברת מידע בין הספק לעירייה או להיפך תבצע באמצעות העברת קבצים מאובטחת
- במסגרת הזמנת העבודה הספק במסגרת הזמנת העבודה, הספק רשאי לגשת אך ורק למערכות המידע הבאות:
 - מערכת שבבעלות הספק
 - מערכות משיקות, בהתאם להרשאות ולסוג המידע שיוגדר במפורש
- הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המפורט בסעיף 2 לאף גורם מבלי שקיבל את אישור העירייה מראש ובכתב.
- הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הזמנת העבודה/הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות העירייה, ככל הניתן, ויימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצוג לממונה אבטחת מידע של העירייה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.
- הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי העירייה.
- הספק מתחייב לאפשר לעירייה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.
- הספק מתחייב להעביר לעירייה דיווח מידי בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.

סודיות:

- "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות העירייה ו/או חבריה ו/או תושביה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכזה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי העירייה; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על העירייה.
- ידוע לספק כי לצורך המתן השירותים לעירייה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
- הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע מטרת השירות.

13. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.
14. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי העירייה.
15. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.
16. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
17. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וקיומו, יפנה לעירייה בכתב לקבלת אישורה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.
18. הספק מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו של העירייה.
19. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי העירייה והעברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע.
20. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם הספק שייתן השירות.
21. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.
22. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהעירייה ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:
 - 22.1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהעירייה.
 - 22.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
 - 22.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי העירייה לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
 - 22.4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.
23. ידוע ומוסכם כי העירייה תהא זכאית לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לעירייה על פי דין ובלבד שהעירייה הודיעה לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשרה לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.

דרישות אבטחת מידע

24. הנחיות כלליות:

- 24.1. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
- 24.2. הספק יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה או המשמשים להתחברות לעירייה ו/או למידע של העירייה המאוחסן בשירותי ענן.
- 24.3. הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת העירייה.
- 24.4. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה.

25. פיתוח מאובטח:

- 25.1. שימוש בתקן OWASP או תקן מקביל שיאושר ע"י ממונה אבטחת מידע של העירייה.
- 25.2. שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 25.3. העברת מסמך אפיון מערכת לאישור ממונה אבטחת מידע של העירייה.
- 25.4. פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 25.5. ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 25.6. מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- 26. הזדהות והרשאות:**
- 26.1 שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים, ו/או מתן אפשרות לקישור המערכת ל-AD של העירייה, לבקשת העירייה.
 - 26.2 הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 6 חדשים.
 - 26.3 הסיסמאות תוצפנה בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
 - 26.4 היסטוריית סיסמאות – לפחות 10 דורות אחורה.
 - 26.5 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.
 - 26.6 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה או בהתאם לבקשת העירייה.
 - 26.7 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
 - 26.8 גישת Administrator (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
- 27. תיעוד בלוג:**
- 27.1 זיהוי ואימות;
 - 27.2 נעילות משתמש;
 - 27.3 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם;
 - 27.4 העלאות תכנים;
 - 27.5 גישה מרחוק;
 - 27.6 תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי;
 - 27.7 שמירת הלוגים באופן מאובטח למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 28. בקרת קלט- פלט:**
- 28.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
 - 28.2 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
 - 28.3 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA).
 - 28.4 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חסימת אפשרות לשינוי UID בסוף הדף, חסימת שינוי או הוספת דפי משנה).
 - 28.5 מניעת חשיפה עבור משתמש הקצה להודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
 - 28.6 במקרה של העלאת קבצים למערכת: וידוא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 29. הפרדת סביבות:**
- 29.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
 - 29.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
 - 29.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
- 30. אבטחת תשתיות:**
- 30.1 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.
 - 30.2 הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
- 31. דרישות נוספות במקרה של פעילות בענן:**
- 31.1 במקרה של פיתוח בשירותי ענן הכולל נתוני אמת של העירייה, יוגדרו דרישות נוספות בהתאם לצורך ולסוג הפעילות.

ולראיה באתי על החתום:

שם + שם משפחה _____ תפקיד _____

תאריך _____ חתימה + חותמת _____

עמוד 85 מתוך 90

חתימת המציע: _____

מסמך ו'1 התחייבות ספק מחזיק מאגר מידע לאבטחת מידע

בהמשך להזמנת העבודה/הסכם השירותים מיום _____, (להלן: "הזמנת העבודה"), שנחתמה בין _____ (להלן: "הספק") לבין עיריית ערד (להלן: "העירייה") ולאור הוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") הצדדים מעוניינים להוסיף את התנאים הבאים להתקשרותם:

הוראות כלליות:

1. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהזמנת העבודה, העירייה נדרשת להעביר לספק מידע ממאגרי המידע של העירייה ו/או לאפשר לספק ולעובדו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של העירייה, וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד, כפי שהוגדרה בהזמנת העבודה ("מטרת השירות");
2. העברת מידע בין הספק לעירייה או להיפך תבצע באמצעות קבצים מאובטחים או ב-API מוגן בתעודה
3. במסגרת הזמנת העבודה, הספק רשאי לגשת אך ורק למערכות המידע הבאות:
 - 3.1 מערכת שבבעלות הספק
 - 3.2 מערכות משיקות בהתאם להרשאה מפורשת.
4. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המפורט בסעיף 2 לאף גורם מבלי שקיבל את אישור העירייה מראש ובכתב.
5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הזמנת העבודה/הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות העירייה, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצג לממונה אבטחת מידע של העירייה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.
6. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי העירייה.
7. הספק מתחייב לאפשר לעירייה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.
8. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי לממונה אבטחת מידע של העירייה בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.
9. הספק מתחייב לדווח לממונה אבטחת מידע של העירייה, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה.
10. פרטי איש קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמחזיק במאגר המידע: שם _____; מלא: _____; טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

סודיות:

11. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות העירייה ו/או חברה ו/או תושביה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכוזה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי העירייה; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על העירייה.
12. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים לעירייה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
13. הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

19. בית משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע.
14. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע מטרת השירות.
15. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.
16. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי העירייה.
17. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.
18. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
19. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וקיומו, יפנה לעירייה בכתב לקבלת אישורה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.
20. הספק מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו של העירייה.
21. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי העירייה והעברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע.
22. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם הספק שייתן השירות.
23. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.
24. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהעירייה ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:
- 24.1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהעירייה.
- 24.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
- 24.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי העירייה לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
- 24.4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.
25. ידוע ומוסכם כי העירייה תהא זכאית לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לעירייה על פי דין ובלבד שהעירייה הודיעה לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשרה לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.

דרישות אבטחת מידע

26. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "התקנות" או "תקנות אבטחת מידע")¹ חלות הן על בעל מאגר מידע (העירייה), והן על מחזיק מאגר מידע (הספק).
27. ממונה אבטחת המידע של העירייה רשאי להחמיר או להקל באחד או יותר מהסעיפים הבאים לפי שיקול דעתו, ובהתאם למידע הקיים או מעובד אצל הספק.
28. הנחיות כלליות:
- 28.1. בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17ב לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "הממונה"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.
- 28.2. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.
- 28.3. הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכל בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- 28.4. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.
- 29. אבטחה פיסיית וסביבתית:**
- 29.1. הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.
- 29.2. הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן, וישמור תיעוד זה למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 30. אבטחת מידע בניהול כוח אדם:**
- 30.1. הספק יחתים את בעלי ההרשאות מטעמו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק לעירייה ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות, לרבות נספח זה.
- 30.2. הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.
- 30.3. הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו המצוי במאגרי המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי הרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.
- 30.4. הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות מטעמו למאגרי המידע של העירייה בנושא מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי הרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.
- 31. הזדהות וניהול הרשאות:**
- 31.1. הספק יוודא מתן הרשאות גישה לבעלי הרשאות מטעמו למאגרי המידע ולמערכות המאגרים, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד, לרבות מידור גישה / עדכון ברמת שדה.
- 31.2. הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי הרשאות מטעמו. במידה שהספק יפתח מערכת עבור העירייה, הספק יוודא יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות עפ"י דרישת העירייה.
- 31.3. אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי הספק, המשמשים גישה למידע של העירייה ו/או מכילים מידע של העירייה, יעמוד בקריטריונים הבאים:
- 31.3.1. ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.
- 31.3.2. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
- 31.3.3. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
- 31.3.4. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
- 31.3.5. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 31.3.6. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 31.3.7. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
- 31.3.8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 31.3.9. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 31.4. ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל הרשאה.
- 32. בקרה ותיעוד גישה:**
- 32.1. הספק יתעד בלוג את השדות הבאים:

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

- זיהוי ואימות ;
 - נעילות משתמש ;
 - פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם ;
 - העלאות תכנים ;
 - גישה מרחוק ;
 - תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.
- 32.2. הספק ישמור את הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
- 32.3. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.
- 33. אירועי אבטחת מידע:**
- 33.1. הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל אבטחת המידע של העירייה על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.
- 33.2. הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 33.3. הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נהלי האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.
- 34. ניהול מאובטח ומעודכן:**
- 34.1. הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.
- 34.2. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נוזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה.
- 34.3. הספק יישם בקרות קלט ופלט.
- 34.4. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.
- 34.5. הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של העירייה לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר לעירייה על אופן ההפרדה.
- 34.6. הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 34.7. הספק יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לממונה אבטחת המידע של העירייה לפי דרישתו.
- 34.8. זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר בעירייה על כל השבתה של המערכת.
- 34.9. הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות.
- 34.10. הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
- 35. אבטחת תקשורת:**
- 35.1. הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין העירייה אל הספק (לכל הפחות - Firewall ו-IPS, הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה).
- 35.2. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.
- 35.3. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרת לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP), גישה מכתובת IP קבועה, טוקן, וכיו"ב).
- 36. ביקורות תקופתיות:**

עיריית ערד
מכרז פומבי מס' 18/2024
לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול מוקד עירוני
עבור עיריית ערד

הספק יערוך ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידתו בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.

37. גיבויים ושחזורים:

הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.

38. דרישות נוספות במקרה של פעילות בענן:

- 38.1. הספק יעשה שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 38.2. ממשק ניהול בגישה מהרשת המקומית בלבד או מכתובות שיסופקו על ידי העירייה (Trusted Secured Host /).
- 38.3. רכיב Firewall מסוג NGFW לרבות מימוש IPS. במקרה שמדובר באפליקציה המצויה בענן ושניתן לגשת אליה מכל מקום בעולם (Publicly available) נדרש גם התקנה והטמעה של WAF. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 ומעלה או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י ממונה אבטחת המידע של העירייה.
- 38.4. נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-DB + ניהול מפתחות הצפנה והחלפת מפתחות אחת לשנה לפחות.
- 38.5. נדרשת הצפנת Data at rest ברמת ה-Volume (עבור אחסון אובייקטים).
- 38.6. הספק יספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.

ולראיה באתי על החתום:

שם + שם משפחה _____ תפקיד _____

תאריך _____ חתימה + חותמת _____