



## מכרז פומבי מס' 24-2024

להקמת אתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים  
מוקד מבוסס CRM

ספטמבר 2024

## מועצה אזורית עמק המעינות

מכרז מס' 24-2024

אתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים מוקד מבוסס CRM

### הזמנה להציע הצעות

מועצה אזורית עמק המעינות מזמינה בזאת הצעות להקמה ותחזוקה של אתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים כמפורט במסמכי המכרז.

המציע יידרש לצרף להצעתו למכרז את המסמכים כמפורט במסמכי המכרז וכן ערבות בנקאית אוטונומית לטובת המועצה בסכום של 5,000 ₪ כמפורט במסמכי המכרז.

את ההצעה כמפורט במסמכי המכרז בצרף כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע, יש להביא בשתי מעטפות סגורות (מקור, והעתק נאמן למקור על גבי מדיה דיגיטלית), כשעליהן מצוין - מכרז מס' 24-2024, ולהכניסן לתיבת המכרזים במועצה, לא יאוחר מתאריך 22/09/2024 עד השעה 12:00, אין לשלוח הצעות בדואר.

שאלות בכתב יש להעביר בכתב עבור המועצה האזורית עמק המעינות בקובץ WORD למייל [agis@maianot.co.il](mailto:agis@maianot.co.il) עד ליום 15/09/2024 שעה 10:00 ולוודא קבלת המסמכים בטלפון מספר 04-6848165 אצל הגב' קורן אריאלה.

את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר המועצה תמורת תשלום של 1,500 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה.

על מועד פתיחת המכרז תודיע המועצה מראש לרוכשי המכרז בכתב.

הדגמת פתרונות למועצה ביום: **01/10/2024 משעה 09:00 עד שעה 15:00**. חמש הדגמות ביום, בהתאם למפורט בסעיף 40 לפרק 1 במסמכי המכרז. סדר ההדגמות יקבע בהתאם לסדר רכישת המכרז על ידי המציעים ראשון המציגים יהיה ראשון הקונים. המועצה רשאית לשנות את מועדי ההדגמות וסדר ההדגמות בהודעה מראש ועל פי ראות עיניה. במידת הצורך ייקבע מועד הדגמות נוסף.

רשאים להשתתף במכרז ספקים העונים לכל הדרישות המצטברות המפורטות במסמכי המכרז. מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז, לא תובא הצעתו לדיון כלל בועדת המכרזים.

איתמר מטיאש

ראש המועצה

## מועצה אזורית עמק המעינות

### מכרז מס. 24-2024

אתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים מוקד מבוסס CRM

מסמכי המכרז כוללים:

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

ספטמבר 2024

## פרק 1

### הוראות ותנאי המכרז

מועצה אזורית עמק המעינות (להלן – המועצה), מזמינה בזאת הצעות לאתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים מוקד מבוסס CRM כפי שיפורט להלן.

#### מסמכי המכרז

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

1.1. פרק 1: הוראות ותנאי המכרז.

- נספח א': פרטים כלליים של המציע.
- נספח ב': רשויות מקומיות ממליצות.
- נספח ג': נוסח ערבות בנקאית.
- נספח ד': הצהרת המציע.
- נספח ה': פרטי אנשי הפיתוח והתמיכה
- נספח ו': אמות מידה לקבלת החלטה
- נספח ז': טופס משוב לצוות המקצועי

1.2. פרק 2: אפיון ותיחום השירותים והמערכות הנדרשות

- נספח א': אבטחת מידע
- נספח ב': הצהרת מחויבות לאבטחת מידע
- נספח ג': הצהרת CISO

1.3. פרק 3: ההסכם, תנאים כלליים.

- נספח א': רמת שירות SLA.
- נספח ב': אישור על עריכת ביטוחים

1.4. פרק 4: הצעת המציע.

- חלק א': מפרטים
- חלק ב': הצעת המחיר

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

#### רקע – מצב קיים

3. במועצה אזורית עמק המעינות מופעלות מערכות מידע ממוחשבות מרכזיות מבית היוצר של EPR. המערכות המופעלות הינן:

- 3.1. גביה כולל: ארנונה, אגרות, היטלים, קופה, גביה מחינוך, הנחות,
- 3.2. הנהלת חשבונות, פיננסיות ולוגיסטיות אחרות כולל: ניהול תקציב, ניהול מלוות, בקרה תקציבית, ניהול פרויקטים, תברים
- 3.3. חינוך כולל: שכל"מ גנים, רישום ושיבוץ גנים באינטרנט, רישום ושיבוץ כיתות א', תלמידים,
- 3.4. רווחה.
- 3.5. רכש
- 3.6. מערכות נוספות

מובהר ומודגש כי המועצה אחראית על ההתקשרויות עם ספקי מערכות המידע הממוחשבות האחרות וכי הספק שיבחר במכרז זה יעבוד וייצר ממשקים לכל מערכת שתבחר המועצה בהתקשרויות אלה ללא תשלום נוסף.

4. במועצה וביחידות הסמך שלה מופעלות מערכות מידע נוספות שמקורן בספקים אחרים:

- 4.1 מערכת מימ"ד לרישום אוכלוסין מבית היוצר של חברת מל"מ מערכות
- 4.2 שכר ומשאבי אנוש (החברה לאוטומציה)
- 4.3 מער' גביה, הזמנות רכש, הנה"ח – EPR
- 4.4 מער קליטה וניהול ספקים ויועצים – ונדורס - <https://app.vendors.co.il/emek-maianot-region>
- 4.5 אפליקציה סלולרית לתושב ומוקד עירוני – א.ש. בינה
- 4.6 ועדה מקומית – בר טכנולוגיות
- 4.7 אתר אינטרנט - <https://emek-maianot-region.muni.il> – א.ש. בינה
- 4.8 רציפות תפקודית שוע"ל (פיקוד העורף) [-https://shual.org.il/FoxClientv3/authentication](https://shual.org.il/FoxClientv3/authentication)
- 4.9 דף פייסבוק [/https://www.facebook.com/maianot](https://www.facebook.com/maianot)
- 4.10 דיאלוג – החברה למתנ"סים
- 4.11 סט"ם מעיינות [/https://www.stemaianot.com](https://www.stemaianot.com)
- 4.12 אתר לרכישת כרטיסים smarticket
- 4.13 רישוי עסקים – סיטי סיסטמס (רמה מערכות לשעבר)
- 4.14 מערכת GIS מבית סיסטמטיקס ע"ב ESRI
- 4.15 אחרות

#### מהות השירותים הנדרשים

5. מכרז זה מתייחס לפתרון מלא, מקצה לקצה, לרבות הסבת תכנים מהפתרונות הקיימים לפתרונות החדשים, לבניית אתר אינטרנט, נוכחות ברשתות חברתיות ותחזוקתם כמפורט במסמכי המכרז. מובהר כי המערכות המוצעות יכולות להיות מבוססות קוד פתוח ו/או מערכת מדף. מודגש כי המערכות חייבות להיות מאובטחות באופן מיטבי למניעת שיבושי מידע על ידי גורמים שאינם מוסמכים ומניעת אי זמינות מידע.

6. תנאי ההתקשרות עם הזוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז וחווה ההתקשרות המצ"ב כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

#### זמן הביצוע ותוכניות עבודה

7. על הזוכה יהיה להתחיל במתן השירותים עם השלמת הליך ההתקשרות עמו לאחר זכייתו ולספקם במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה עד לחלוף 3 (שלוש) שנים ממועד כניסת ההתקשרות לתוקף. למועצה בלבד שמורה הזכות להאריך את תוקפה ההתקשרות לעד שתי תקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת. סך כל תקופת ההתקשרות כולל הארכות לא תעלה על 5 שנים.

8. על המציע לצרף למסמכי המכרז פרוט תוכנית ההתארגנות שלו לאספקת השירותים למועצה לרבות קורות החיים של הצוות המקצועי שיעמיד לטובת המועצה ופרוט מתכונת השירות לרבות פרוט מרכז התמיכה והשרות : Help Desk לאישור המועצה.

9. יש להגיש תצהיר עמידה בכל דרישות אבטחת מידע המוגדרות במכרז חתום ע"י CISO אשר מועסק ע"י המציע.

בנוסף לכל המסמכים והאישורים הנדרשים, על המציע לצרף למסמכי המכרז לאישור המועצה את המסמכים הבאים:

- 9.1. תוכנית הסבה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים
- 9.2. תוכנית התקנה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים
- 9.3. תוכנית הדרכה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים
- 9.4. תוכנית הטמעה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים כולל לוי"ז ומשאבים.

9.5. אמצעי אבטחת מידע ומניעת ניזקי לוחמת סייבר הכלולים בתכולת הפתרון המוצע לרבות כל שכבות אבטחת המידע ואמצעי אבטחת מידע. **יש לפרט אמצעים לכל סעיף בנפרד במענה המציע:**

- 9.5.1. באבטחת קוד המקור של המערכות בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש הקוד המוצעות (בתוכנה)
- 9.5.2. בהגנה על בסיסי נתונים Data Bases בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש בסיסי הנתונים
- 9.5.3. בהגנה על כלי הפיתוח, כלי דליית נתונים BI וכל כלי תוכנה אחר שהספק משתמש בו לצורך פיתוח, תחזוקה ותפעול מערכותיו כגון Oracle, Accses, , קוגנוס Oracle Discoverer, וכד'
- 9.5.4. בתוך התקשורת
- 9.5.5. במשרדי המציע
- 9.5.6. בשרתים המוצעים
- 9.5.7. במשרדי המועצה (המלצות לביצוע על ידי המועצה ועל חשבונה של המועצה)
- 9.5.8. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים במועצה, טאבלטים ו Smart Phones של בעלי תפקידים וכד'

9.6. הצהרה חתומה על ידי **Chief Information Security Officer (CISO) המאשרת כי הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז בכלל ובנספחים ב' ו ג' לפרק 2 למסמכי המכרז. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי גורם הכשרת CISO ואת וקורות החיים של המצהיר. המצהיר יכול להיות גם עובד קבוע בחברה בעל ותק של שנת עבודה אחת לפחות שהינו בעל הסמכת CISO .**

9.7. **רישום שם ממונה אבטחת מידע שהינו עובד שכיר קבוע אצל המציע בנספח ג' לפרק מספר 2 במסמכי המכרז.**

9.8. קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט מטעם המציע

9.9. קורות חיים, שם והמלצות בדבר מנהל הלקוח כמוגדר במסמכי מכרז זה

9.10. קורות חיים, שם והמלצות בדבר מנהל הפרוייקט

9.11. תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להל"ן " DRP " בהתאם למוגדר בסעיף מספר 7 לפרק מספר 2 למסמכי המכרז.

- 9.12. תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP – Business Continuity Plan. על התוכנית להיות תואמת את התקן הישראלי 1495 חלק 5 הדן בהיערכות למצב אסון
- 9.13. פרוט אמצעי אבטחת המידע בחוות השרתים שיעמיד המציע
- 9.14. פרוט אמצעי אבטחת המידע במתקן ה DR שיעמיד המציע, או לחילופין במידה ולספק אין שרת DR אנשי מערכות המידע הממוחשבות במועצה או מי מטעמם יהיו רשאים לבקר מידי פעם במתקני הספק בכדי לוודא זמינותו ומנגנוני אבטחת המידע, מנגנוני מניעת ניזקי סייבר ומנגנוני גיבוי הנתונים והתוכנה. בנוסף, על הספק להגיש למועצה נהלי גיבוי המכילים פירוט לגבי אופן גיבוי המערכת, תדירות הגיבויים, בקרת תקינות הגיבויים, בקרת שחזור נתונים מגיבוי ומסגרת זמן התאוששות לה הספק מתחייב במקרה של נפילת המערכת.
- 9.15. כל מסמך אחר המוגדר במסמכי המכרז.

### תנאי השתתפות במכרז

10. רשאי להשתתף במכרז אך ורק מציע העונה בעצמו במצטבר, במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, על דרישות הסף המפורטות להלן:
- 10.1. המציע הינו תאגיד או עוסק מורשה הרשום כדן, והעוסק בתחום, פיתוח ותחזוקת אתרי אינטרנט, אפליקציות סלולריות ותוכנות לניהול פניות תושבים (מוקד מוניציפאלי מבוסס CRM) ותחזוקתם במדינת ישראל, וברשותו עסק פעיל המספק שירותים בתחום זה.
- על מציע שהינו תאגיד לצרף תעודת רישום תאגיד. על המציע למלא את כל הפרטים המפורטים בנספח א' לפרק 1 המצ"ב. במקרה של התבססות על ניסיונו המקצועי של מנהל במציע יש לצרף פרוט הניסיון לרבות שמות לקוחות המציע ולרשום שם איש קשר ומספר טלפון סלולרי.**
- 10.2. המציע מספק הקמה ותחזוקה של תוכנות לניהול פניות תושבים (מוקד מוניציפאלי) ואפליקציות סלולריות לפחות ל 2 רשויות מקומיות (עירייה או מועצה מקומית או מועצה אזורית) במהלך 5 השנים האחרונות (2019 עד 2023) ובנוסף המציע מספק הקמה ותחזוקה של אתרי אינטרנט לפחות ל מועצה אזורית אחת במהלך 5 השנים האחרונות (2019 עד 2023) **הבהרה: לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על הספק להוכיח ניסיון בהקמה ותחזוקה של אתר אינטרנט כלל רשותי. הקמה ותחזוקת אתר אינטרנט לאורגון, או לגוף סמך כדוגמת מתנ"ס או חברה כלכלית, או למחלקה של המועצה לא תספק עמידה בתנאי סף זה. על המציע למלא את הפרטים בדבר גופים אלו בלבד בטבלה המצורפת בנספח ב' לפרק 1 למסמכי המכרז. ולצרף מכתבי המלצה הכוללים אישור בדבר התקופה בה מספק המציע את השירותים עבור אותה רשות.**
- 10.3. המציע רשום כעוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף תשל"ו - 1975, ומגיש את הדו"חות התקופתיים השוטפים בגין מס ערך מוסף.
- על המציע לצרף אישור המעיד על כך.
- כמו כן על המציע לצרף אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות כנדרש, לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו-1976.
- כמו כן על המציע לצרף אישור על ניכוי מס הכנסה במקור לפי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש), התשכ"א-1961.
- 10.4. מחזור העסקים השנתי של המציע הינו מעל 500,000 ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת מן השנים 2022-2023 על המציע לצרף אישור רו"ח המעיד על כך.
- 10.5. המציע שילם עבור מסמכי המכרז.
- על המציע לצרף את הקבלה מטעם המועצה בגין התשלום האמור.

- 10.6. להצעה מצורפת ערבות מכרז תקפה, חתומה ומקורית בנוסח המצורף למסמכי המכרז. לא צורפה ערבות כאמור בסעיף זה, תיפסל ההצעה ולא תידון כלל.
11. הצעת המשתתף, האישורים וכל המסמכים הנדרשים על פי תנאי המכרז, כולל נוסח הערבות יהיו על שם אישיות משפטיות אחת בלבד. המועצה תהא רשאית לא לקבל אישורים או מסמכים המתייחסים לאישיות משפטיות שאינה זהה לזו של המציע.

#### רכישת מסמכי המכרז

12. ניתן לעיין במסמכי המכרז בטרם רכישתם, החל מתאריך 08/09/2024 באתר האינטרנט של המועצה.
13. תמורת רכישת מסמכי המכרז ישלם הרוכש למועצה סך של 1,500 ש"ח אשר לא יוחזרו לידי כל מקרה, רבות מקום בו החליטה המועצה לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא.

#### הגשת ההצעה

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

#### 15. מועד הגשת ההצעות

- 15.1. על המציע להגיש הצעתו במסירה ידנית בלבד, לא יאוחר מיום **22/09/2024 שעה 12:00** (להלן - **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז**), לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי החברה הכלכלית עמק המעינות.
- 15.2. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.
- 15.3. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.
- 15.4. המועצה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופות נוספות, בהודעה אשר תשלח לכל המשתתפים במכרז לפחות יום אחד לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.
- 15.5. במועד הגשת ההצעה, ירשם שמו, מספר הטלפון והפקס של המציע, על ידי נציג המועצה. **על מציע להקפיד כי שמו ופרטיו אכן נרשמו כאמור, וזאת על מנת לאפשר למועצה לזמן את המציע להדגמת הפתרון כפי הנדרש בסעיף 41 להלן.**

#### 16. אופן מילוי ההצעה

- 16.1. על המציע למלא את **כל הפרטים** הנדרשים בפרק 4 למסמכי המכרז. למען הסר ספק מובהר ומודגש בזאת כי על המציע לרשום את **העלות המבוקשת בהצעת המחיר** בחלק ג' לפרק 4. המועצה רשאית שלא לדון כלל בהצעה שלא תכלול פרוט העלות לכל שורה בטבלת הצעת המחיר.
- 16.2. הרישום ייעשה בדיו בצבע כחול בכתב יד והמציע ירשום את התמורה המבוקשת על ידו.
- 16.3. הצעת המחיר כוללת את כל המיסים, ההוצאות והתשלומים האחרים, ללא יוצא מן הכלל, פרט למס ערך מוסף.
- 16.4. **על ההצעה להיות כרוכה בחוברת, כל עמוד ועמוד מסומן במספר ייחודי ובאחד מעמודיה הראשונים של ההצעה ירשם תוכן עיניינים מפורט עם הפניית עמודים לכל נושא ונושא**

17. אופן הגשת ההצעה

17.1. על המציע להגיש את מסמכי המכרז בשני עותקים מקור והעתק נאמן למקור. המקור בחוברת נייר כרוכה, ממוספרת וחתומה כדין. את ההעתק: על גבי מדיה מגנטית ( Disk On key ) קובץ סרוק של כל מסמכי המכרז בפורמט PDF עם תוכן עניינים הכולל הפנייה בלינק ממוחשב בגישה ישירה וחד חד ערכית לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו.

17.2. על המציע לצרף לכל עותק של הצעתו את חוברת המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות אשר ישלחו למשתתפים, אם ישלחו, כאשר כל עמוד חתום בשוליו על ידי המציע.

לא צירף המציע את כל השאלות והתשובות לא יהיה בכך עילה לטעון מצידו כי לא ידע או לא הכיר חלק מהשאלות או התשובות בגין כך, ולא תישמע ממנו כל טענה כאמור, ויראו אותו כמי שקיבל ומכיר את כל התשובות וההבהרות שניתנו על ידי המועצה במכרז.

17.3. מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצרוף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז. אין לצרף מסמכים אחרים.

18. חתימות

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

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

18.3. המציע יצרף להצעתו אישור מטעם עורך דין המעיד מי הם בעלי המניות או השותפים בתאגיד והמנהלים בו, וכי החתומים על מסמכי המכרז הם המורשים לחתום מטעם התאגיד + תדפיס עדכני של החברה מרשם החברות

בדיקות מוקדמות

19. על המציע ללמוד את צרכי המועצה לבקר באתר האינטרנט של המועצה, לקרוא את מסמכי המכרז ולבצע כל בדיקה עובדתית או משפטית הנדרשת לדעתו על מנת שיהיה בידו כל המידע הדרוש לו לשם הכנת ההצעה והגשתה כולל תשתית האינטרנט הקיימת. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות שיערוך ו/או כל מידע שייאסף על ידו ואשר יכול להיות רלוונטי למתן הצעתו, ועל המועצה לא תחול כל אחריות בענין זה. במסגרת שאלות ההבהרה יהיה המציע רשאי להציג כל הבהרה הנחוצה לו, לדעתו, לצורך גיבוש הצעתו, ואולם אין באמור כדי לחייב את המועצה להשיב לכל שאלה שמצאה כי אין מקום להשיב לה, בין בשל כך שהיא אינה רלוונטית למכרז ובין מכל סיבה שהיא.

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

21. במידה ויתברר כי המציע לא ערך את כל הבדיקות המוקדמות הנדרשות ו/או סיפק מידע שאינו מדויק ו/או לא סיפק את מלוא המידע שהתגלה על ידו על יסוד הבדיקות המוקדמות, יראו בכך הפרה יסודית של תנאי ההתקשרות.

22. כל הסתמכות של המציע על מידע כלשהו שנמסר לו המועצה או משלוחיה, באשר לעבודות ותנאיהן, אם ניתן כזה, נעשה על אחריותו של המציע בלבד והוא לא יהא רשאי להטיל על המועצה אחריות כלשהי בעניין זה, היה ויתברר כי איזה מהנתונים שנמסרו כאמור איננו מדויק, או איננו נכון ליום מתן ההצעה.
23. כל מציע ישא בלעדית בכל העלויות וההוצאות מכל מין וסוג שהוא בקשר להשתתפותו במכרז לרבות להכנת הצעתו, ובשום מקרה הוא לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלויות אלה, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם הסתיים המכרז ובין אם בוטל.
24. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בעניין פרט מפרטי המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

### תוקף ההצעה

25. ההצעה תהיה בתוקף למשך 120 ימים, מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לרבות מכל מועד נדחה להגשתו.
26. המועצה תהא רשאית להודיע למציעים כי תוקף הצעתם למכרז מוארך למשך לא יותר מ 3 תקופות נוספות אשר לא תעלנה כל אחת על שלושים (30) ימים, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה .

### ערבות בנקאית

27. להבטחת קיום התחייבויות המציע וחתימה על הסכם עם המועצה, על פי תנאי המכרז וההסכם ההתקשרות במסגרתו, על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית מקורית ובלתי מותנית לטובת המועצה, בסך של 5,000 (ובמילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) בנוסח המפורט **בנספח ג' לפרק 1** למסמכי המכרז. הערבות תהיה של בנק ישראלי, חתומה ומבויילת כדיון.
28. במקרה בו המועצה תהא רשאית לחלט את הערבות היא תוכל לעשות זאת על פי פניה חד צדדית ובלתי מנומקת
29. הערבות תעמוד בתוקף עד לתאריך 22/12/2024. המועצה תהא רשאית לדרוש את הארכת הערבות לתקופות נוספות במידה וידרש. הארכת תוקף הערבות משמעותה הארכת תוקף ההצעה. מציע אשר לא יצרף להצעתו ערבות בנקאית התואמת את הדרישות הנ"ל הצעתו תיפסל ולא תובא לדיון.
30. המועצה תהא רשאית לדרוש לחלט את הערבות הבנקאית בכל מקרה בו הודיעה המועצה למציע כי הצעתו זכתה במכרז אך הוא לא ביצע את כל המוטל עליו על פי המפורט להלן, וכן במקרה בו נדרש המציע להאריך את תקופת הערבות והוא לא עשה כן תוך 14 ימים מיום שנדרש לכך או באופן שתוקף הערבות יוארך לא פחות מחמישה ימים לפני תום תוקפה של הערבות המקורית, לפי המוקדם.

### הבהרות ושינויים

31. אם יבקש המציע הבהרות או לשאול שאלות או אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות, עליו להודיע על כך למועצה, **עד ליום 15/09/2024 שעה 10:00**. פניות להבהרות או שאלות שתגענה למועצה לאחר המועד הנ"ל לא יקבלו מענה. **משתתף שלא יעביר את הסתייגויותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לנדרש לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה. קובץ שאלות הבהרה יערך באופן הבא בלבד:**

מס"ד	מס' עמ'	מס' סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה

32. תשובות תשלחנה בכתב בדואר אלקטרוני על פי הפרטים שהשאיר כל רוכש במועצה, לכל המשתתפים במכרז. מכתבי התשובה יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה ועל המציע יהיה לצרפם ולחתום עליהם.

33. המועצה לא תהא אחראית לכל מידע ו/או הבהרה ו/או שינוי אשר ימסרו למשתתפים בעל פה.

34. המועצה רשאית בכל עת, עד המועד האחרון העדכני להגשת ההצעות במכרז, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח לרוכשי מסמכי המכרז, באופן המפורט בסעיף 33 לעיל, מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז, ו/או להאריך ו/או לדחות כל מועד, לקבוע מפגשי/ מציעים, לבטל את המכרז ו/או לשנותו והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי.

35. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי ההבהרות.

36. **משתתף שלא יעביר את הסתייגויותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לנדרש לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה.**

**הסתייגויות, השמטות, שינויים**

37. כללי

37.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא, רשאית המועצה:

37.1.1. לפסול את מסמכי המכרז.

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

37.1.3. לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.

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

37.2. ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים של המועצה. אם תחליט הוועדה לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 37.1.2, 37.1.3 או 37.1.4 לעיל, והמציע יסרב להסכים לכך, רשאית המועצה לפסול את ההצעה ולחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המציע, אם הצעתו היתה אמורה להיות ההצעה הזוכה.

38. הצעת המחיר

38.1. **יש לרשום מחיר בהצעת המחיר בפרק מספר 4 למסמכי המכרז.**

38.2. העלות החודשית לא תעלה על ₪11,700 ולא תפחת מ ₪9,100 בתוספת מע"מ כחוק.

38.3. המציע חייב להציע את הצעתו לכל השרותים הנדרשים. מציע שימנע מהגשת הצעה לחלק מהשירותים הנדרשים, תהא המועצה רשאית שלא לדון כלל בהצעתו.

**פתיחת ההצעות**

39. מועד פתיחת הצעות המשתתפים במכרז יפורסם באתר האינטרנט של המועצה ו/או יובא לידיעת המציעים במכרז לפחות 24 שעות לפני המועד שייקבע. המציעים יהיו רשאים להיות נוכחים במעמד הפתיחה.

**בחירת ההצעות**

40. המועצה תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול ו/או לא לקבל ו/או לא להתחשב בהצעה אשר לא תהא תואמת באופן מלא לדרישות המפורטת במסמכי המכרז.

41. לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, במועד המפורט בעמוד הראשון למסמכי המכרז, או במועד אחר עליו תודיע מראש המועצה למציעים, יוזמנו על ידי המועצה כל אחד מהמציעים שעמדו בתנאי המכרז על מנת להדגים, להסביר ולתאר את הפתרון המוצע על ידו באמצעות VC בפני נציגי המועצה להלן "הצוות המקצועי". **צוות מקצועי יכלול את: מנכ"לית המועצה – גב' מיה גומא להב, גזבר המועצה – מר מוטי מרדכי, ס.מנמ"ר ודיגיטל גב' קרין גודינגר, - , וכל חבר נוסף שהמועצה תמצא לנכון, שיסייעו וימליצו לוועדת המכרזים בדבר ניקוד אמות המידה לקבלת החלטה המפורטות בנספח ו' לפרק 1 במסמכי המכרז. יודגש כי למועצה הזכות לשנות לפי שיקול דעתה הבלעדי את זהות ומהות הצוות המקצועי. לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לפגישה עם מנהל המציע ו מנהל הפרויקט מתוך הרשימה המוגדרת בנספח ה' לפרק 1 למסמכי המכרז. משך הפגישה לא יעלה על 60 דקות. במהלך הפגישה על המציע להסביר בקצרה את הפתרון המוצע על ידו למועצה לרבות הפתרונות המוצעים, מרכז התמיכה והשרות, תאור הצוות הפועל אצל המציע, מגוון פתרונותיו לקוחותיו וכד' כמפורט בנספח ו' לפרק 1. בתום הפגישה, ימלא כל אחד מחברי הצוות המקצועי את טופס המשוב המוגדר בנספח ז' לפרק 1, אשר תוצאותיו ישוקללו לצורך בחירת ההצעה הזוכה כפי המפורט בנספח ו' לפרק 1 למסמכי מכרז זה.**

**מובהר ומודגש בזאת כי על המציע להציג בזמן הפגישה בפני הצוות המקצועי של המועצה את פתרונותיו, המוצעים בהדגמה בזמן אמת ב ON Line ולא ממצגת Microsoft Power Point או לא מכל כלי מצגות אחר. עוד מודגש כי, המועצה רשאית לא לאשר מועד פגישה חליפי ו/או אחר למועד ההדגמה שנקבע למציע.**

42. המועצה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה. סבירות ההצעה תבחן ביחס לאומדן ולהצעות האחרות שיוגשו על ידי המשתתפים בהליך.

43. המועצה איננה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי, והיא רשאית לבטל את המכרז בכל עת אף לאחר שנקבעה הצעה זוכה במכרז, ובלבד שטרם החל הזוכה במתן השירותים. במקרה של ביטול המכרז לאחר שהחל הזוכה במתן השירותים, יחולו תנאי ההסכם (פרק 2 למסמכי המכרז).

44. בוטל המכרז כאמור לעיל, לא יהיה זכאי אף מציע, לרבות המציע שהוכרז כזוכה, אם הוכרז, לפיצוי או שיפוי כלשהו המועצה בגין כל הוצאה ו/או נזק שנגרמו לו בשל השתתפותו במכרז ו/או אי קבלת הצעתו ו/או כל הוצאה ו/או נזק אחרים בקשר עם השתתפותו במכרז.

45. המועצה שומרת לעצמה הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין מציעים שונים כראות עיניה. במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר מציעים או שהמועצה החליטה לבצע רק חלק מהשירותים, הצעת המחיר שניתנה על ידי המציע על פי הפרק הרביעי תחייב את המציע לכל דבר ועניין לגבי אותו חלק שעליו לבצע כאמור, והוא לא יהיה זכאי לפיצוי או תשלום כלשהו בגין העובדה שמתן השירותים פוצל בין

מספר מציעים או שהוטל עליו לספק רק חלק מהשירותים. כמו כן מובהר ומודגש כי במידה ותבחר המועצה לשלב בין מספר פתרונות שיוצאו במכרז על ידי מספר מציעים מתחייב בזה המציע לתכנן, לבצע ולתחזק ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי בזמן אמת בין הפתרון שיספק לבין פתרונות אחרים המוגדרים במסגרת המכרז או שפועלים במועצה או שיופעלו במועצה אף אם פתרונות אלה אינם מבית היוצר שלו. מובהר כי רק במקרה שהמועצה תמצא לנכון לפצל עבודות נשוא מכרז זה, כל פיתוח ממשק כזה יתומחר בנפרד.

46. המועצה זכאית להקטין או להגדיל את היקף ההסכם בשיעור של עד 20% מהיקף השירותים שנמסרו למציע ללא שינוי בתמורה החוזית לה זכאי המציע.

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

48. המועצה תהיה רשאית לדרוש מהמציעים פרטים לרבות פרטים נוספים ו/או הבהרות ו/או ניתוח מחירי יחידות הנראים לה גבוהים או נמוכים מדי, גם לאחר פתיחת ההצעות, על מנת לבחון את המציע והצעתו. המציע יהיה חייב למסור למועצה ו/או למומחים מטעמה את כל ההסברים והניתוחים כאמור לעיל, ובמקרה של סירוב, רשאית המועצה להסיק מסקנות לפי שיקול דעתה, עד כדי פסילת ההצעה.

#### הודעה על הזכייה וההתקשרות

49. המועצה תודיע לזוכה במכתב רשום על הזכייה במכרז, ותזמין את הזוכה למשרדי המועצה לקחת עותק של החוזה החתום.

50. למען הסר ספק מודגש בזה כי יראו בחתימת הזוכה על מסמכי המכרז במסגרת ההצעה שהגיש, כחתימה סופית ומחייבת ללא צורך בחתימה נוספת של הזוכה על מסמכי המכרז, ויראו את החוזה כמחייב עם חתימת המועצה על החוזה.

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

52. לא המציא הזוכה אישור על ביטוחים ו/או לא המציא ערבות ביצוע ו/או לא המציא כל מסמך אחר, לרבות חוזה חתום של המועצה או אישור בדבר זכויות יוצרים, אשר נדרש להמציאו על פי מסמכי המכרז לאחר ההודעה על הזכייה, רשאית המועצה לבטל את הזכייה של המציע במכרז, לחלט את הערבות הבנקאית שנתן ולמסור את ביצוע העבודות למציע הבא בתור או לפרסם מכרז חדש. הכל פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.

53. רק לאחר שנתמלאו כל התנאים המפורטים לעיל, תודיע המועצה בדואר רשום ליתר המשתתפים, על אי זכייתם במכרז, וכן תצרף להודעתה זו את הערבויות הבנקאיות אשר הומצאו על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז.

#### שמירת זכויות

54. המשתתפים במכרז או כל גורם אחר לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

55. אין לראות בתוצאות מכרז זה משום התחייבות להתקשרויות בהיקף כלשהו.

56. בכל מקרה התקשרות בחוזה על פי מכרז זה טעונה אישור ראש המועצה.

**פרק 1: נספח א'**

**פרטים כלליים של המציע**

מס"ד	נושא	מענה המציע
1	שם המציע	
2	כתובת פיזית של משרדי המציע	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה בחברה	
5	שם איש קשר להגשת המענה	
6	מספר טלפון סלולרי של איש הקשר להגשת המענה מטעם המציע	
7	שם מנהל הפרויקט מטעם הספק - יש לצרף קו"ח של מנהל הפרויקט	
8	מספר פקס וכתובת Email לתקשורת בנושא המענה למכרז	
9	שם מנהל הלקוח האחראי לקשר השוטף עם מקבלי ההחלטות יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הלקוח	
10	כתובת אתר האינטרנט של המציע	
11	שנת יסוד	
12	שמות מנהלים בכירים	
13	בעלי המניות	
16	שנת יסוד החברה	
17	מספר שנות עבודה בפיתוח אתרי אינטרנט	
18	אישור איתנות פיננסית חתום ע"י רואה חשבון	
19	איות מדויק של שם המשתמש של המציע ב Twitter	
20	מוצרים ושרותים עיקריים של המציע : יש לפרט	
21	סה"כ העובדים השכירים אצל המציע	
22	מספר אתרי אינטרנט שפיתוח המציע הכוללים מודלים אינטראקטיביים הכוללים שאילתות וטרנזקציות לבסיסי נתונים.	
23	מספר אתרי אינטרנט שפיתחו על ידי המציע	
24	מספר מוקדני Help Desk	

מענה המציע	נושא	מס"ד
	<p>מספר רשויות מקומיות שהמציע פיתח עבורם אתר אינטרנט ומתחזק את אתר האינטרנט באופן קבוע. יש לרשום את שמות הרשויות המקומיות בנספח ב' לפרק זה</p>	25
	<p>מספר מועצות אזוריות שהמציע פיתח עבורם אתר אינטרנט ומתחזק את אתר האינטרנט באופן קבוע עבורן. יש לרשום את שמות הרשויות המקומיות בנספח ב' לפרק זה</p>	26

פרק 1: נספח ב'

לקוחות המציע

המציע יציג רשימת לקוחות שהינן רשויות מקומיות במדינת ישראל בהן הקים ומתחזק אתר אינטרנט, מוקד מוניציפלי ואפליקציה

מס"ד	שם הגוף	מספר עובדים קבועים	שם איש קשר	תפקידו	טלפון סלולרי של איש הקשר	מועד התחלת העבודה	אתר אינטרנט (*)	אפליקציה סלולרית	מוקד מוניציפלי
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

(\*) – יש לסמן באות V אם מספק שרותים אלה.  
ניתן להוסיף שורות לטבלה ולצרף עמודים נוספים

**פרק 1: נספח ג'  
נוסח ערבות בנקאית**

לכבוד

מועצה אזורית עמק המעינות

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על-פי בקשת: \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש"<sup>1</sup>) אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 5,000 שקלים חדשים (הסכום במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) (להלן - "הסכום הנ"ל"), המגיע או עשוי להגיע לכם מאת המבקש בקשר עם מכרז מס' 24-2024 להקמת אתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים.

מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-7 (שבעה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו, אנו נשלם כל סכום עד לסכום הנ"ל, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ו/או לנמק את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסכום הנ"ל (לפי שיעורו העדכני בהתאם להפרשי תנודות המדד במועד כל דרישה).

ערבות זו תישאר בתוקפה **עד ליום 22 לחודש 12 שנה 2024 (כולל) בלבד**, ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על-ידינו; כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך ברישא לסעיף זה.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה, אינה ניתנת לביטול ואינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

- \_\_\_\_\_ בנק
- \_\_\_\_\_ סניף
- \_\_\_\_\_ כתובת

חותמת הבנק + מורשי חתימה

<sup>1</sup> (שם המציע מבקש הערבות).

**פרק 1: נספח ד'  
הצהרת המציע**

**לכבוד,**  
מועצה אזורית עמק המעינות

**הנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז 2024-24**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מס' חברה/זהות \_\_\_\_\_ שכתובתנו \_\_\_\_\_  
לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז מצהירים ומתחייבים בזה כלפיכם כדלקמן:

1. הננו מצהירים כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז וכי לא נציג כל תביעות ו/או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ו/או אי התאמה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
2. אנו מצהירים כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז כולל פרקים מספר 2 ומספר 4 – המפרטים את השירותים נשוא המכרז, וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את כל ההתחייבויות בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
3. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לשינוי או לביטול ותהא תקפה כמוגדר במסמכי המכרז.
4. להבטחת קיום הצעתנו אנו מצרפים ערבות בנקאית אוטונומית כמוגדר בעמוד מספר 1 למסמכי המכרז. אנו מסכימים שמועצה אזורית עמק המעינות תהיה חופשית לקבל או לסרב לקבל הצעה זו ולנהל משא ומתן עם כל המציעים או מקצתם ולמסור את ביצוע המכרז למציעים שונים כפי שיראה לה, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בתנאי המכרז, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה כאמור של מועצה אזורית עמק המעינות.
5. אם תחליטו לקבל הצעתנו אנו מתחייבים כי תוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב במסמכים, ונמציא את כל המסמכים ו/או האישורים שידרשו על ידכם ו/או הדרושים על פי תנאי המכרז והחוזה.
6. יש לנו הידע והניסיון לפתח, לתחזק, להתקין, לאבחן ולתקן תקלות בתוכנה בתקשרת נתונים, אבטחת מידע, מערכות הפעלה לשרתים, בסיסי נתונים, מערכות משרדיות אירגוניות Exchange Server, Microsoft Office, ותוכנות ופתרונות צד ג' אחרות.
7. יש לנו את הידע, הניסיון והיכולת לפתח ממשקי העברת נתונים אוטומטיים דו סיטריים בזמן אמת בין פתרונות התוכנה מבית היוצר שלנו לפתרונות התוכנה המופעלים או שיופעלו במועצה לרבות: מערכות מוקד עירוני, מערכות פיננסיות מבית היוצר של EPR מערכת לשיחות וידאו פנימית וחיצונית עם עובדים ותושבים, בר טכנולוגיות במערכות הנדסה GIS ושאר ספקי הפתרונות הפועלים במועצה לבין המערכות לניהול משרד ממוחשב הפועלות במועצה לרבות סנכרון נתונים דו סיטרי אוטומטי עם מחשבי כף יד, טלפונים סלולורים חכמים, מחשבי טאבלט, שרת פקסים וכד' נבצע פיתוח ממשקים אלה ללא עלות נוספת לתשלום המוצע על ידינו במסגרת מכרז זה.
8. יש לנו את הידע והניסיון לפתח ולתחזק ממשקי העברת נתונים אוטומטיים דו סיטריים בזמן אמת למערכות IVR, CTI, CCTV תוכנות מוקד, אפליקציות סלולריות לחצני מצוקה CRM וכד

שם המציע	חתימת המציע	חותמת המציע	תאריך
----------	-------------	-------------	-------

**פרק 1: נספח ה'**

**פרטי צוות העובדים**

על המציע לרשום בנספח זה את פרטי אנשי הצוות המקצועי המועסקים על ידו במשרה מלאה בתחומים המקצועיים שיכללו בצוות הפרויקט ושיספקו שרות למועצה .

מספר שנות ניסיון	תחום עיסוק	הסמכה	מספר טלפון סלולרי	כתובת Email	שם משפחה	שם פרטי	מס"ד
	איש פיתוח						1.
	מנהל הפרויקט						2
	איש פיתוח						3
	איש תמיכה						4
	איש תמיכה						5

פרק 1: נספח ו'

**אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה**

מס"ד	פירוט	משקל באחוזים
1	המחיר החודשי המוצע	25
2	שביעות רצון מהפירוט והשרות של המציע כפי שבאה לידי ביטוי בכושרו של המציע לביצוע עבודות ואספקת שירותים על ידי המציע עבור המועצה /או עבור רשויות מקומיות אחרות הניקוד לסעיף זה ינתן על ידי הצוות המקצועי של המועצה בהתאם למפורט בסעיף המשנה המתאים בנספח זה	20
3	חוות דעת הצוות המקצועי של המועצה מהפירוט המוצע. הניקוד לסעיף זה יינתן על ידי הצוות המקצועי של המועצה בהתאם למפורט בסעיף המשנה המתאים בנספח זה	55
	<b>סה"כ</b>	100

מובהר כי תנאי סף הינו קבלת לפחות 52 נקודות עבור רכיבי האיכות (סעיפים 2-3 לעיל).

פרוט אמות המידה והשקלול:

1. בסעיף מס 1 הניקוד בגין גובה הצעתו עבור מחיר חודשי (בטבלת הצעת המחיר בחלק ג' לפרק 4 שורה 1 טור D) יקבע כדלקמן:

הציון יקבע על פי ההצעה הזולה ביותר שתקבל ציון מרבי (25), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה:

$$\frac{25}{X} \times \text{המחיר הנמוך ביותר שהוצע}$$

המחיר שהציע המציע

2. בסעיף מספר 2 הניקוד למציעים יינתן על פי שביעות הרצון מהפירוט והשרות של המציע כפי שבאה לידי ביטוי בכושרו של המציע לביצוע עבודות ואספקת שירותים עבור המועצה או עבור רשויות מקומיות אחרות. הניקוד יקבע על פי סקר שביעות רצון שיערכו שניים מבין אנשי הצוות המקצועי. הסקר יבוצע על ידי מענה של חמישה בעלי תפקידים בין בעלי התפקידים: מנכ"ל/מזכיר / גזבר/ית, מנמ"ר, אחראי מיחשוב דובר או כל בעל תפקיד רלוונטי אחר מבין הרשויות המקומיות המפורטות על ידי כל מציע ומציע בטבלה הנדרשת על פי לנספח ב' לפרק 1 למסמכי המכרז. ידגמו באופן אקראי 5 בעלי תפקידים מארגונים שונים. כל בעל תפקיד יתבקש לענות על 2 שאלות:

a. דרג' את רמת שביעות הרצון שלך מהפירוט הכולל של \_\_\_\_\_ בין 1 ל 10 כאשר 10 הוא רמת שביעות רצון מצוינת ו 1 הוא חוסר שביעות רצון מוחלט.

b. דרג' את רמת שביעות הרצון שלך מהשרות של \_\_\_\_\_ בין 1 ל 10 כאשר 10 הוא הציון הטוב ביותר ו 1 הוא חוסר שביעות רצון מוחלטת

תוצאות הסקר ירוכזו בטבלה וכל מציע יקבל ציון ממוצע. ציון ממוצע זה ישוקלל כך שהמציע שקיבל את הציון הגבוה ביותר יקבל 25 נקודות ושאר המציעים יקבלו ציון על פי הנוסחא הבאה:

$$\text{סך הנקודות הממוצע של המציע לסעיף זה} = 20 \times X$$

סך הנקודות הממוצע של המציע בעל הדרוג הגבוה ביותר

3. **הציון לסעיף מספר 3** יוענק למציעים על סמך הפגישה המקצועית עם הצוות המקצועי של המציע ב VC שאליה יזומנו המציעים שהגישו הצעות למכרז. הצוות המקצועי של המועצה, ידרג את הצוות המקצועי של המציע ואת הפתרון המוצע על סמך טופס משוב המצורף כנספח ז' לפרק 1 למסמכי המכרז. לכל שורה בכל סעיף יינתן משקל שווה, אשר יקבע 30 חלקי מספר השורות. הציון הכולל יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל אחד מחברי הצוות המקצועי. מובהר ומודגש כי למפגש עם הצוות המקצועי יש להציג ולהגיע:

- a. מנכ"ל המציע או מנהל בכיר מטעמו או בעלים
- b. מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע - יש להציג מנהל פרויקט אחד שהוא יהיה זה שינהל את הפרויקט מטעם המציע אם יבחר במכרז

במהלך הפגישה יש להדגים הדגמה חייה בזמן אמת ושלא על ידי סרטון:

- את אתרי האינטרנט שפיתוח המציע
- את מערכת ניהול התוכן המוצעת
- את האפליקציה הסלולרית המוצעת
- את מערכת המוקד מבוססת ה CRM המוצעת
- את ממשקי העברת הנתונים האוטומטיים המוצעים למערכות אחרות שמפעילה המועצה - סעיף זה ניתן להדגמה כ - POC

פרק 1: נספח ז'

**פורמט טופס משוב לצוות המקצועי**

**א. פרטים כללים**

- שם החברה המציגה: \_\_\_\_\_
- שם המדרג \_\_\_\_\_
- תפקידו: \_\_\_\_\_
- תאריך: \_\_\_\_\_

**ב. חוות דעת חבר/ת הצוות המקצועי**

מס"ד	הפרויקט	דרוג: 10 - מצויין, 0- גרוע
4.	הידע המקצועי של מנהל המציע בתחום הידע של אתרי אינטרנט	
5.	הניסיון המקצועי של המציע בתחום הידע של אתרי אינטרנט	
6.		
7.	הידע המקצועי של מנהל הפרויקט המוצע בניהול פיתוח ותחזוקה של אתרי אינטרנט	
8.	הניסיון המקצועי המקצועי מנהל הפרויקט בניהול פרויקטים של אתרי אינטרנט ו CRM	
9.	התרשמות מיחסי האנוש ויכולת ההובלה והביטוי של מנהל הפרויקט המוצע	
10.	גמישות מערכת ניהול התוכן המוצעת לניהול אתר האינטרנט	

11.	היכולות של מערכת ניהול התוכן בתחום מיצוב מידע, תמונות, סרטונים, באתר האינטרנט
12.	הידידותיות של מערכת ניהול התוכן לביצוע פעולות ניהול תוכן באתר האינטרנט
13.	העיצוב הגרפי של אתרי האינטרנט שעיצב המציע
14.	הפונקציונאליות והידידותיות למשתמש של מערכת ניהול התורים המוצעת
15.	הממשקים בין אתר האינטרנט לבין מערכות אחרות המופעלות במועצה
16.	היכולות של התוכנות המוצעות לניהול תהליכים מבוססי BPM
17.	תכולת ומגוון השרותים הקיימים באתרי האינטרנט שהקים המציע לרבות דיווח תקלות למוקד, שרותים מבוססי מיקום, מיצוב תמונות, שיגור הודעות על פי תחומי עניין, ביצוע תשלומים מאובטחים למועצה, מפת הישוב, טפסים מקוונים הכל בהתאם לנדרש במסמכי המכרז
18.	תכולת ומגוון השרותים הקיימים באפליקציה המוצעת לרבות דיווח תקלות למוקד, שרותים מבוססי מיקום, שיגור תמונות, שיגור הודעות על פי תחומי עניין, ביצוע תשלומים מאובטחים למועצה, מפת הישוב, טפסים מקוונים הכל בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
19.	מערכת משרד אחורי לבקרה וקליטת הטרנזקציות מאתר האינטרנט ומהאפליקציה למערכות התפעוליות של המועצה
20.	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סיטרי בין אתר האינטרנט המוצע לבין תוכנות הקיימות היום במועצה. התממשקות עם מערכות שאינן קיימות כיום במועצה ישולמו בנפרד בכפוף לאישור כספי מראש בכתב של המועצה חתום ע"י מורשי החתימה של המועצה.
21.	קיום מודול ידידותי המאפשר מעקב מנהלים אחר היקף השימוש תושבים ואורחים באתר האינטרנט, ובאפליקציות
22.	מערכת גוגל אנליסטיקס ודוחות מובנים בתוך מערכת ה CRM
23.	מספר מועצות אזוריות שהן לקוחות המציע
24.	מספר רשויות מקומיות שהמציע מספק להם אפליקציה רב תחומית
25.	המרחב האישי בממשק לתיק התושב המופעל במועצה ולשרותי GOV
26.	המערכת המוצעת לניהול התוכן של אתר האינטרנט מבוססת קוד פתוח
27.	המערכת המוצעת לאפליקציה הסלולרית מבוססת HTML 5
28.	המערכת המוצעת מבוססת פורטל רספונסיבי מותאם לשימוש בטאבלטים וסמארטפונים
29.	אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע הנכללים במסגרת הפתרון המוצע
30.	הפקת דוחות ניהוליים מה CRM
31.	דשבורד מותאם אישית למנהלים



## פרק 2

### S.O.W - אפיון ותיחום השירותים, הנדרשים במסגרת המכרז

#### א. אפיונים כלליים

1. תמיכה, תחזוקה, שירות, וכל פעולה אחרת שעל המציע לספק על פי מכרז זה למועצה לצורך הקמת אתר אינטרנט, והנוכחות ברשתות חברתיות להלן "המערכות".
2. המציע יכלול בהצעתו את המרכיבים הבאים **ללא תשלום נוסף**:
  - 2.1. הורדת כל הנתונים מאתר האינטרנט הקיים ומערכת CRM הקיימת של המועצה (במידה ויהיה צורך בכך), השבחתם (ניהול תוכן) ומיצובם והסבתם לאתר האינטרנט החדש על פי עץ מבנה הידע שיוסכם עם אנשי המועצה בפגישות האפיון וההטמעה לאחר ההכרזה בדבר הזוכה במכרז. מובהר ומודגש כי באחריות הספק שיבחר לתכנן, להקים ולקלוט תוכן ראשוני באתר כך שכל תכנון ועמודיו יהיו מלאים, פעילים, תקינים, ועומדים לרשות מבקרי האתר.
  - 2.2. עיצוב גרפי יחודי של אתר האינטרנט ושל האפליקציה הסלולרית על פי החלטת המועצה וזאת לאחר שהזוכה במכרז יציג בפני המועצה לפחות 3 חלופות של קונספט גרפי לעיצוב האתר בנפרד ו 3 חלופות לעיצוב האפליקציה בנפרד לבחירת המועצה. במידה ואף אחד מהקונספטים לא יאושר על ידי המועצה יציג הזוכה שתי חלופות נוספות ואחרות לאישור המועצה ואם גם אלו לא יאושרו תהיה המועצה רשאית אך לא חייבת לבטל את הכרזתו של הזוכה במכרז ולהכריז על המציע המדורג מספר 2, על פי אמות המידה שנקבעו במכרז, כזוכה במכרז. לחילופין על פי בחירת המועצה, המועצה תעמיד לרשות הזוכה במכרז משרד עיצוב גרפי שאיתו עובדת המועצה והזוכה במכרז יהיה חייב לממש את כל העיצובים הגרפיים שיכתוב המשרד על פי אישור המועצה.
  - 2.3. ניהול התוכן של אתר המועצה: לרבות איסוף התכנים וכל מידע אחר מהפונקציות במועצה, מיצובם באתר האינטרנט, בשפות הערבית, העברית והאנגלית (הספק יספק תשתית רב לשונית לשפות המבוקשות כאשר התרגום באחריות המועצה ויבוצע בהדרגה במהלך ההתקשרות בתיאום בין המועצה לבין הספק) וזאת לרבות איסוף המידע להקמת האתר. ניהול התוכן לאחר הקמת האתר יבוצע על ידי עובדי המועצה או שלוחיה וילווה ויתמך על ידי הספק שיבחר.
  - 2.4. שרותי Help Desk & Call Center טלפוני לקבלת רישום וטיפול בקריאות שרות של עובדי המועצה, מנהליה, בין השעות 8:00 ועד 17:00 בימים א'-ה' לצורך תמיכה, הדרכה והטמעת השימוש באתר האינטרנט, במערכת ניהול התוכן ובכל כלי ו/או שרות אחר המאופיין במסמכי המכרז. שירותי תמיכה וטיפול בפניות בנושא חירום ינתנו במהלך כל ימות השבוע ובכל שעה (24/7).
  - 2.5. רישוי - הספק יכלול בהצעתו הכספית את כל אמצעי, כלי, תוכנות הדרושות לו ולמועצה לצורך הקמת ותפעול המערכות, המועצה לא תשלם בנפרד בגין רישוי מוצרים ושרותים.
  - 2.6. אבחון, טיפול ושרות תקלת תקשורת, תוכנה, וכל רכיב אחר הדרוש לתפעול תקין של המערכות.
  - 2.7. פיתוח ממשקי העברת נתונים אוטומטיים דו כיווניים בזמן אמת לתוכנות הפועלות במועצה לרבות התוכנות הפיננסיות, הנדסיות, חוגים, מכירת כרטיסים, רישוי עסקים ועוד וסיוע לחברות EPR Sys, אוטומציה, וכל תוכנה אחרת המותקנת במועצה. ממשקים למערכות שאינן מפורטות במכרז יתומחרו בנפרד.
  - 2.8. תיכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת ממשקי העברת נתונים מאובטחים, אוטומטיים בזמן אמת דו כיווניים בין המערכות התפעוליות הקיימות היום במועצה לבין המערכות המאופיינות במכרז זה בהתאם לאפיון המפורט שיבוצע על ידי הספק ויאושר על ידי המועצה.

- 2.9. תיכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת טפסים חכמים, מקוונים רספונסיביים, מאובטחים, המשלבים נתונים מהמערכות התפעוליות של המועצה למילוי על ידי התושב, חתימה דיגיטלית מאובטחת ומאושרת ושיגורם למערכות המועצה התפעוליות לרבות קבלת אישור חוזר לתושב בדבר קליטתם במערכות המועצה והמשך הטיפול בהן וזאת בהתאם לאיפיון המפורט שיבוצע על ידי הספק ויאושר על ידי המועצה. ביצוע שיפורים ושינויים בטפסים אלה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.10. מערכת BPM לתכנון וביצוע תהליכים עסקיים שרותיים, רוחביים דיגיטליים במועצה לשרות התושבים וגורמי חוץ ופנים אחרים.
- 2.11. מערכות CRM לביצוע, מעקב ובקרה של תהליכי שרות לקוחות רוחביים
- 2.12. שילוב מערכות BI חיצונית לביצוע ניתוח נתונים והצגתם מבוססי Big Data- יתומחר בנפרד
- 2.13. שינויים ושיפורים באתר האינטרנט בהתאם להנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהמועצה, מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות מרכז השלטון המקומי. מובהר כי שינויים מהותיים המצריכים בניית האתר מחדש יתומחרו בנפרד.
- 2.14. ביצוע הדרכות לעובדי המועצה ומנהליה בשימוש במערכות באתר הלקוח דהיינו במשרדי המועצה. ההדרכות יתבצעו אל מול גורם תפעולי אחד לכל מערכת (לא מוגבל משתתפים) – 2 ימי הדרכה.
- 2.15. ביצוע פעילויות תחזוקה ומנע שוטפות המערכות.
- 2.16. ניהול הגדרות, הרשאות, ותצורת עבודה לרבות עדכון גרסאות התוכנות והמערכות המופעלות, ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות למערכות ולבסיסי הנתונים.
- 2.17. תמיכה בביצוע ההגדרות המתאימות בצידוד הקצה (מחשבי Pc, טלפונים חכמים, מחשבי טאבלט וכד) ובתוכנות של צידוד הקצה ובשרתי הרשת, בצידוד התקשורת כך שהמערכות יפעלו באופן המיטבי.
- 2.18. יזום וביצוע פעולות אבטחת מידע כך שהמידע יאובטח ותמנע חדירת גורמים בלתי מורשים ו/או זליגת מידע. המועצה תבצע בעצמה או על ידי מי מטעמה בדיקות וניסיונות חדירה ושיבוש מידע באתר האינטרנט והספק מתחייב לשתף פעולה ולתקן את כל הליקויים שימצאו על חשבונו של הספק.
- 2.19. מתן הרשאות ממודרות למשתמשי המערכת. בקרה בדבר תחזוקת ההרשאות.
- 2.20. מערכות הגנה בפני לוחמת סייבר, חדירת בלתי מורשים למערכות. מניעת מיצוב מידע של לוחמי סייבר במערכות. מניעת התקנת רוגלות, סוסים טרויאנים ונזקי סייבר אחרים מהמערכות ומהמשתמשים. סעיף זה מתייחס הן לשרתים והן לאביזרי הקצה של המשתמשים.
- 2.21. אחריות מלאה לביצוע גיבויים ושחזורים למידע הנשמר במערכות.
- 2.22. אחזקה שוטפת של המערכות ושדרוגן באופן שוטף כך שיהלמו את התפתחות הטכנולוגיות והשרותים הנדרשים
- 2.23. סיוע לקשר שוטף עם כל ספקי התקשורת הנתונים והאינטרנט של המועצה לרבות בזק, EPR, 012, נטוויזן, בזק בינלאומי, Hot וכד'
- 2.24. שיפור מתמיד בהתאם לנספח ה SLA לחוזה למסמכי מכרז זה
- 2.25. מובהר ומודגש כי על הספק לספק השרותים והמערכות ולדאוג לזמינותם למשתמשים, בכפוף לזמינות תשתיות התקשורת, אף במצבי חרום או מצב מיוחד או אסון טבע או כל כח עליון אחר.
- 2.26. איחסון כל המערכות על גבי מחשב ענן Cloud באחריות וטיפול מלא של הספק מקצה לקצה בנפח של עד 50 gb, לרבות מנגנוני אבטחת מידע ומניעת ניזקי לוחמת סייבר, כמוגדר במסמכי מכרז זה וכפי שיוגדר מזמן לזמן על ידי הרגולציה והמועצה .
- 2.27. מובהר ומודגש כי המועצה תהה רשאית לפנות לספק לתוספות ושינויים בתוכנות / אפליקציות / אתרים והספק שיבחר יבצע שינויים ותוספות אלה ללא עלות נוספת לעלות המוצעת והמוסכמת במסגרת המכרז. וזאת לרבות אבטחת מידע בהעברת המידע מספקיות המערכות התפעוליות של המועצה לאתר האינטרנט ולאפליקציה הסלולרית. מובהר כי שינויים ותוספות קרדינליות יתומחרו

- בנפרד. המועצה תקבע מה הם שינויים מינוריים ומה הם שינויים קרדינליים לאחר שתקבל התייחסות הספק לנושא.
- 2.28. שרותי ניהול תוכן על ידי הזוכה במכרז ועל ידי אנשי המועצה.
- 2.29. בכוונת המועצה להפעיל שרותי פרסונליזציה דיגיטלית לתושבים. במקרה כאמור, יבוצע אפיון טכני על ידי הספק יחד עם המועצה. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להרחיב את ההתקשרות עם הזוכה במכרז עד 50% מעל לסכום זכייתו במכרז עבור תשלום הפיתוח החד הפעמי ועבור תשלום התחזוקה החודשי והכל על פי החלטת המועצה באם לבצע זאת או שלא לבצע והאם לבצע זאת עם הזוכה במכרז או אם גוף אחר. בכל מקרה מתחייב הזוכה במכרז לשתף פעולה בכל הקשור לפיתוח ממשקי העברת נתונים דו כיווניים בזמן אמת בין הפתרונות המוגדרים במכרז לבין פתרונות הפרסונליזציה שיוגדרו בעתיד.

### ג. איפיונים כללים לאתר האינטרנט

1. ניהול האתר על ידי מערכת ניהול תוכן מתקדמת וידידותית המאפשרת למנהל התוכן של הרשות המקומית למצב תכנים, תמונות סרטונים באופן גמיש וידידותי למשתמש כמו גם לשנות את עץ המבנה של האתר. וכל זאת ללא צורך בידע טכנולוגי ו/או מיומנות מיוחדת.
- 1.1. עמידה בתקן ארגון World Wide Web Consortium - W3C
- 1.2. אתר מונגש (לרבות דו"ח נגישות) ע"פ דרישת הרגולציה- תקן נגישות AA. האתר ותכניו בהתאם לסטנדרטים של נגישות לבעלי מוגבלויות (Accessibility). כולל הנגשה ע"פ הרגולציה – חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – תקנה 35 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013 ותקנה 35 הקובעת כי ההנגשה של אתרי אינטרנט תעשה ע"פ התקן הישראלי 5568, או כל תקן ו/או רגולציה אחרת התקפה או שתפורסם בעתיד.
- 1.3. אתר מושתת HTML 5
- 1.4. האתר רספונסיבי מלא, מותאם סלולר למערכות הפעלה אנדרואיד, iOS, וכד.
- 1.5. תיכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת ממשקי העברת נתונים מאובטחים, אוטומטיים בזמן אמת דו סיטרים בין מערכות המועצה התפעוליות לבין אתר האינטרנט בהתאם לאפיון המפורט שיבוצע על ידי הספק ויאושר על ידי המועצה. ביצוע שיפורים ושינויים בממשקים אלה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.6. תיכנון, ביצוע תפעול ותחזוקת כ-100 (כרגע יש לנו 50) טפסים מקוונים מאובטחים, המשלבים נתונים מהמערכות התפעוליות של המועצה למילוי על ידי התושב, ושיגורם למערכות המועצה התפעוליות לרבות קבלת אישור חוזר לתושב בדבר קליטתם במערכות המועצה והמשך הטיפול בהן וזאת בהתאם לאפיון המפורט שיבוצע על ידי הספק ויאושר על ידי המועצה. ביצוע שיפורים ושינויים בטפסים אלה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.7. איחסון האתר החדש בנפח של עד gb50.
- 1.8. אנשי מערכות המידע הממוחשבות במועצה או מי מטעמם יהיו רשאים לבקר מידי פעם במתקני הספק בכדי לוודא זמינותו ומנגנוני אבטחת המידע, מנגנוני מניעת ניזקי סייבר ומנגנוני גיבוי הנתונים והתוכנה. בנוסף, על הספק להגיש למועצה נהלי גיבוי המכילים פירוט לגבי אופן גיבוי המערכת, תדירות הגיבויים, בקרת תקינות הגיבויים, בקרת שחזור נתונים מגיבוי ומסגרת זמן התאוששות לה הספק מתחייב במקרה של נפילת המערכת.
- 1.9. הוספת כפתורים, הוספת מודולים, שינויי עיצוב ושינויי מבנה ללא תוספת עלות עד לאישור הסקיצה ובניית האתר החדש.
- 1.10. אתר רב שפתי לרבות עברית, ערבית ואנגלית, כולל כותרות, תכנים, באנרים, כפתורים תפריטים וכל מרכיבי האתר האחרים.
- 1.11. הרשמת משתמשים לרשימות תפוצה לפי תחומי עניין לקבלת הודעות יזומה על ידי המערכת

- 1.12. הורדת תכנים ו reach media.
- 1.13. ממשק העברת נתונים אוטומטי בזמן אמת בין דף הפייסבוק ודף האינסטגרם של המועצה לבין אתר האינטרנט של המועצה כך שתכנים שימוצבו במקום אחד יועברו באופן אוטומטי למקום השני.
- 1.14. אחזקת הדומיין הקיים של המועצה או כל דומיין אחר שתרכוש המועצה, חידוש תעודות אבטחה ועדכון מחלקת מערכות המידע של המועצה בשינויים / עדכונים המבוצעים.
- 1.15. איחסון האתר בחוות שרתים מאובטחת ומוגנת בפני לוחמת סייבר בעל רוחב פס גבוה ומספק. באחריות הספק להקצות ולתחזק אמצעי אבטחת מידע לתקשורת נתונים מאובטחת בין המערכות התפעוליות במועצה לבין אתר האינטרנט והאפליקציה הסלולרית. אנשי מערכות המידע הממוחשבות במועצה יבקרו ויפקחו בדבר הקצאת והפעלת אמצעים אלה.
- 1.16. נהלי BCP, DRP, ואתר DR.
- 1.17. ניהול תגיות.
- 1.18. צירוף מסמכים לפוסטים.
- 1.19. ניהול עמודים.
- 1.20. שאלות פופולריות FAQ.
- 1.21. מודול סקרים.
- 1.22. שיוך תוכן לקטגוריות.
- 1.23. גלריית וידאו מיו-טיוב.
- 1.24. גלריית תמונות.
- 1.25. גלריית אירועים.
- 1.26. מרחב אישי - אזור בו מרוכזים כל הנתונים והפעילויות של התושב מול מחלקות המועצה על כלל אגפיה המידע יוצג באמצעות ממשק אוטומטי למערכות המידע.
- כלי למשלוח וקבלת Meta Whatsapp לנמענים בודדים ולרשימות תפוצה על פי בחירת מפעילי המערכת במועצה מתוך מערכת המשרד האחורי לרבות כלי מעקב אחר קבלת ההודעות אצל הנמענים ו Whatsapp בוט למשלוח תשובות אוטומטי התשלום החודשי שישולם לספק יכול ל-200,000 הודעות בשנה. בעבור כל הודעה שתחרוג מכמות זו תשלם המועצה 7 אגורות בתוספת מע"מ כחוק.

**ג. איפיונים למערכת לניהול פניות תושבים מבוססת CRM**  
 האיפיונים מפורטים בפרק מספר 4

**ד. תכולת – פורמט עץ אתר בסיסי – למבנה אתר האינטרנט**  
 כבסיס לשינויים העץ הרשום מטה מכיל פרוט עד לשתי רמות בלבד, באתר יהיו מספר רמות נוספות איפיון האתר יקבע לאחר איפיון מפורט שיתבצע בצוות משותף של הספק הזוכה במכרז ושל נציגי המועצה דרישות התכולה מחייבות את המציע.

**1. דף הבית** (לרבות ציון מועד אחרון לעידכון המידע באתר וציון בדבר ביצוע התאמות לצורך נגישות לאנשים עם מוגבלות) בדף הבית ימוצבו קישורים לענפים

**2. תושבים:**

- 2.1 חינוך
- 2.2 בריאות
- 2.3 רווחה
- 2.4 תחבורה
- 2.5 מוסדות המועצה: תאגידים ועמותות
- 2.6 תרבות – כולל ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לתוכנת מכירת הכרטיסים באינטרנט סמארטיקט
- 2.7 ספורט
- 2.8 תיירות
- 2.9 לינק לתיק התושב של ספק המערכות המרכזיות למועצה
- 2.10 לינק לביצוע תשלומים מאובטחים במערכות ספק המערכות המרכזיות במועצה
- 2.11 מידע בנושאי חרום – הדף, עובר במצב חרום על פי החלטת העירייה בלחיצת כפתור של גורם מוסמך מטעם המועצה לאחר הקשת שם משתמש וסיסמא מיוחדת לעמוד הבית של האתר ובו קישורים לאתרים חשובים, הודעות רצות, לרבות הצגה ועדכון מובנה של תאריך ושעה.
- 2.12

**3. ישובים:**

- 3.1 פרוט ישובי המועצה
- 3.2 פרוט מידע לכל ישוב לרבות מפת הישוב ומיקום אתרים בישוב לרבות מקומות אירוח בילוי, אתרים הסטוריים מוסדות ציבור ועוד.
- 3.3 ישובים קולטים – מידע על קליטה בישוב + אנשי קשר

**4. עסקים:**

- 4.1 מידע בדבר רישוי עסקים לרבות התנאים למתן רישיון עסק ופרוט תהליך הרישוי למבקשי הרישיון לרבות אישורים נדרשים ופרוט הגורמים השונים, כתובות, מספרי טלפון ושעות קבלה תהליך קבלת רשוי עסק, טופס מקוון לבקשה לרישוי עסק לרבות אפשרות לצרוף מסמכים, תמונות שרטוטים וכד'.
- 4.2 ארנונה לעסקים
- 4.3 טופס בקשה לרישוי עסק
- 4.4 גורמי רישוי עסק
- 4.5 חידוש רישיון עסק
- 4.6 חברה כלכלית
- 4.7 תיירות

**5. מועצה:**

- 5.1 דפי ראש המועצה וחברי המועצה (כולל ממשק לפייסבוק, כתובות מייל, טופס מקוון לפנייה) כולל ציון מפורש של שם ראש המועצה, פרטי הקשר לשכת ראש המועצה לרבות מספר הטלפון וכתובת אימייל, דבר ראש המועצה ותמונתו, טופס מקוון ליצירת

	<b>קשר עם ראש המועצה, פרוטוקולי מליאת המועצה, אפשרות לצפייה בשידור חיי בדיוני המועצה.</b>	
5.2	<b>פעולות המועצה וסמכויותיה:</b> תאור תפקידיה וסמכויותיה של המועצה.	
5.3	<b>אגפים, מחלקות, פונקציות ויחידות המועצה:</b> תחומי אחריותם, שמות בעלי תפקידים בכירים, מספרי הטלפון שלהם, תפקידם, כתובת האימייל שלהם ומספר הפקס של משרדם, שעות קבלת קהל במשרדם.	
5.4	<b>תמצית דוחות כספיים שנתיים:</b> דוח שנתי הכולל מידע על אודות פעילותה ועל תחומי אחריותה של המועצה. רשות מקומית מחויבת לכלול בדוח השנתי את התקציב של השנה החולפת והנוכחית ואת פירוט הוצאותיה על פי סעיפי התקציב. תקציב שנים קודמות. תקציב מול ביצוע, תקציב שכר ותקציב פעולות, גובה שכר של חמשת מקבלי המשכורות הגבוהים ביותר במועצה ללא פירסום שמם, הפרוטוקולים של דיוני התקציב בוועדת הכספים של תקציב	
5.5	<b>דו"חות שנתיים של מבקר הפנים של המועצה.</b>	
5.6	<b>הודעה בדבר שיעורי הארנונה שהמועצה חליטה לגבות ובדבר מועדי תשלומה (צו ארנונה)</b>	
5.7	<b>חוקי עזר של המועצה ועידכונם</b>	
5.8	<b>מידע בהתאם לחוק חופש המידע:</b> שם הממונה על חופש המידע, אמצעי הקשר לממונה לרבות מספר הטלפון, כתובת המייל ומספר הפקס. הדוחות השנתיים של הממונה על חופש המידע	
5.9	<b>תרשים גרפי של המבנה הארגוני של המועצה לרבות שמות הפונקציות והכפופיות</b>	
5.10	<b>"ספר טלפונים" אימיילים ופקסים של בעלי תפקידים במועצה</b>	
5.11	<b>מבקר הפנים של המועצה:</b> דו"חות שנתיים של מבקר הפנים, פרסום פרטי קשר של מבקר הרשות, ודרכי הפנייה אליו מספר הטלפון כתובת הדוא"ל של המבקר	
5.12	<b>מידע בהתאם לחוק חופש המידע:</b> שם הממונה על חופש המידע, אמצעי הקשר לממונה לרבות מספר הטלפון, כתובת המייל ומספר הפקס, טופס מקוון לפניה לממונה על חוק חופש המידע. הדוחות השנתיים של הממונה על חופש המידע	
5.13	<b>פניות הציבור: פרטי קשר למונה על פניות ותלונות הציבור לרבות שם הממונה, מספר טלפון כתובת מייל, טופס מקוון לפניות, מספר פקס, כתובת פיזית ושעות קבלת קהל.</b>	
5.14	<b>איכות סביבה לרבות פרסום חומרים מזהמי סביבה קרקע, מים, ריח, אויר, קרינה, תקני ומדדי איכות סביבה לרבות פרסום בזמן אמת של נתוני מדידות איכות מי שתיה בישוב ונתוני זיהום אויר המפורסמים על ידי איגוד ערים לאיכות הסביבה.</b>	
5.15	<b>מענקים, חסויות ותמיכות:</b> פרוט הגורמים הנתמכים והיקף התמיכה בש"ח לפי שנים. הקריטריונים למתן המענקים והתמיכות, הקצאת מבני ציבור וקרקעות למוסדות ציבוריים הזוכים לתמיכה, הפרוטוקולים של ועדת התמיכות, שמות המוסדות המבקשים תמיכה, רשימת קרנות ומלגות שבמימון הרשות המקומית,	
5.16	<b>תיכנון ובניה וקישור לאתר ההנדסי לרבות:</b> לינק לאתר האינטרנט של הועדה לתכנון ובניה עמק המעינות: <a href="https://emy.bartech-net.co.il">/https://emy.bartech-net.co.il</a>	
5.17	<b>דו"חות השנתיים של הממונה על חוק חופש המידע.</b>	
5.18	<b>תשתיות.</b>	
5.19	<b>סקירת עיקרי פעולות הרשות המתוכננות לשנה הנוכחית, הצגה המיזמים, הפעילויות והתכניות שהמועצה מתכננת להוציא אל הפועל בשנה הקרובה.</b>	
5.20	<b>הסכמים קואליציוניים.</b>	
5.21	<b>צו הארנונה השנתי של המועצה וקריטריונים להנחות ופטורים בארנונה.</b>	
5.22	<b>קוד אתי לפעולת המועצה, עובדיה ומנהליה.</b>	
5.23	<b>מידע סטטיסטי:</b> דמוגרפיה, חינוך, התעסוקה, פיזור אוכלוסייה וכד.	
5.24	<b>טפסי ניגוד עיניניים לנבחרי המועצה, למנהליה, לעובדיה, לספקיה, לקבלניה, וכד'.</b>	
5.25	<b>רשימת מאגרי המידע הנכללים במסגרת חוק הגנת הפרטיות ואישור רישומם אצל רשם מאגרי המידע במשרד המשפטים.</b>	
5.26	<b>תוכנית עבודה שנתית.</b>	
5.27	<b>הסטוריה.</b>	
5.28	<b>חזון המועצה.</b>	
5.29	<b>חוק חופש המידע.</b>	
5.30	<b>פרטי הממונה על חוק חופש המידע.</b>	

מכרזי המועצה.	5.31
טפסים מקוונים מאובטחים רספונסיביים.	5.32
מערכת מידע גיאוגרפית - GIS	5.33
מרחב עובדים	5.34

## 6. מה קורה:

אירועים	6.1
כנסים	6.2
הצגות	6.3
חגים	6.4
טקסים	6.5

7. צור קשר: פנייה למנהל האתר, לממונה על התוכן, פניה לקבלת עזרה/תמיכה בקבלת שרותים מהאתר

8. עדכונים שוטפים (מבזקים): חלון למסירת עדכונים שוטפים

## 9. שרותים:

מוקד 106	9.1
רישום לבתי ספר	9.2
רישום לגני הילדים	9.3
סקרים	9.4
טפסים	9.5
בקשות	9.6
זימון תורים ליחידות המועצה השונות	9.7
פניות הציבור: שם הממונה על פניות הציבור, פרטי הקשר לממונה לרות מספר הטלפון, הפקס וכתובת האימייל	9.8
תלונות הציבור	9.9
בקשות לביטול קנסות	9.10
החלפת מחזיקים בנכס	9.11
תשלומים מזדמנים מאובטחים - מבוססי פרוטוקול PCIDSS	9.12

## 10. הסטוריה

### 11. זתות

### 12. חינוך

בתי ספר במועצה (רשימת בתי ספר עם הייחוד שלהם ולאחר מכן, הפניה לכל ביי"ס בנפרד בדף משלו)	12.1
גני הילדים	12.2
פרויקטים בחינוך	12.3
ביקור סדיר	12.4
מועצת התלמידים והנוער: שמות חברי מועצת התלמידים, אמצעי הקשר אליהם, סדרי בחירתה של מועצת התלמידים והנוער ודרכי עבודתה.	12.5

## 13. תרבות

מתנ"סים	13.1
מועדוניות	13.2
חוגים	13.3
תרבות	13.4
לוח אירועים מועצתי	13.5

13.6 ספורט

13.7 קהילות

**14. תיירות**

14.1	שבילים וטיולים (כולל מיפוי)
14.2	אתרים היסטוריים בסביבה
14.3	מלונות ויחידות אירוח ( ממשק ל Expedia.com Airbnb.com Booking.com וכד')
14.4	מוזאונים
14.5	אנדרטאות
14.6	אתרי תיירות

**15. מגורים**

15.1	מפת המועצה וישוביה ותחום שיפוטה מבוססת GIS לרבות כל מוסדות
15.2	מרכזי בילוי
15.3	מגרשי משחקים
15.4	פארקים
15.5	רישוי ופיקוח בניה
15.6	פרסומים בהתאם להוראות חוק התכנון והבנייה
15.7	לינק לאתר האינטרנט של הועדה המקומית לתכנון ובניה
15.8	לינק לדף אתר הוועדה לתכנון ובניה הכולל הפניה לפרוטוקולים של ישיבות הועדה לתכנון ובניה והחלטותיה כגוף תכנון

**16. חירום (\*)**

16.1	מקלטים
16.2	הסברים בדבר התנהגות במצבי חרום
16.3	הסברים בדבר התנהגות בזמן רעידות אדמה
16.4	לינק לאתר פיקוד העורף
16.5	מפת אזורי חרום
16.6	טלפונים ואמצעי קשר לארגוני חרום
16.7	לינקים לאתרים רלוונטיים
16.8	התארגנות למצבי חרום במועצה

מובהר ומודגש כי מבנה זה והתכולה ישתנו לאחר ביצוע איפיון מפורט של האתר עם הזוכה במכרז.

**הספק יעמיד לטובת המועצה איש קשר קבוע לתמיכה, איפיון שינויים ועידכונים, טיפול בתקלות וכל נושא אחר רלוונטי. המועצה תעמיד איש/ת קשר לקבלת פניות תושבים באשר לתפעול האתר, איש הקשר ימצא בקשר ישיר עם איש הקשר של הספק לקבלת מענה לפניות התושבים לנושאים שאיש הקשר לא ידע לפתור.**

**(\*) - הדף, עובר במצב חרום על פי החלטת המועצה בלחיצת כפתור של גורם מוסמך מטעם המועצה לאחר הקשת שם משתמש וסיסמא מיוחדת לעמוד הבית של האתר ובו קישורים לאתרים חשובים, הודעות רצות, לרבות הצגה ועדכון מובנה של תאריך ושעה**

נספח א'

אבטחת מידע

המציע מתחייב בזה ליישם נהלי אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים :

א. חסיון המידע לרבות :

1. מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי הרשות המקומית
2. הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
3. שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
4. הצפנת נתונים בתקשורת
5. FireWall חומת אש
6. מערך הגנה בפני גנבה והפצה של מידע אישי וקינייני ושימוש בהם להתחזות כאתר רישמי
7. מערך התראה בפני גנבה והפצה של מידע אישי וקינייני ושימוש בהם להתחזות כאתר רישמי

ב. זמינות המידע

1. נוהלי גיבויים ושיחזורים
2. מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP
3. הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Hhttps - Hypertext Transfer Protocol Secure
4. Virtual Private Network - VPN
5. תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP – Business Continuity Plan
6. מערך הגנה בפני מתקפת מניעת שרות - Denial-of-service attack – DoS הגנה בפני
7. מערך התראה בפני מתקפת מניעת שרות

ג. שלמות ואמינות המידע

1. עמידה בתקני אבטחת מידע של PCIDSS - Security Standards Council
2. מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך
3. אבטחת כל שכבות המידע לרבות : LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע
4. פרוטוקול התקשורת בממשק העברת הנתונים בין המערכות כולל מנגנון לבקרת שלמות העברת נתונים מלאה ומדוייקת.
5. מערך הגנה עדכני המונע שינוי בלתי מורשה של תכני האתר, חדירה דרך האתר אל מערכות הרשות.
6. מערך התראה בזמן אמת למנהלי המועצה בפני נסיונות שינוי תכנים באתר על ידי גורם בלתי מורשה

ד. מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המציע

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

ו. הגנה בפני לוחמת נזקי סייבר / השחתת והחלפת תכנים , מניעת גישה ושאר מיני בישין.

ז. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון :

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

**בנוסף:**

- (a) גישת משתמשים לקוד צד שרת חסומה.
- (b) מוגבלת גישת משתמשים לשאילתות ישירות לבסיס הנתונים.
- (c) הגדרות המערכת מחייבת:
  - 1. סיסמאות חזקות, אורך סיסמה לא יפחת מ 8 תווים
  - 3. המערכת תאפשר אך ורק סיסמאות המכילות שילוב של אותיות ומספרים
  - 4. המערכת מחייבת החלפת סיסמא כל 90 יום
  - 5. אמצעי ההגנה על המידע והנתונים לרבות מניעת הונאות פנימית (מתוך המערכת)

**נוהל גיבויים:**

- גיבוי לרבות חזרה מלאה ( snapshot ) לגרסאות באופן הבא לפחות
- גיבוי וחזרה מלאה יומית
- שמירת גרסאות ל 14 ימים אחורה
- גיבוי חודשי (שמור חודש בחודשו 12 גרסאות אחורה)
- גיבוי שנתי (שמור מצטבר לאורך כל חיי המערכת בארגון)
- כל עוד המערכת תחת שירות תהא אפשרות לגשת לנתוני המערכת (גם במימד של שנים) לא תהא תוספת על "שמירת מידע" מצטבר
- שמירת הגרסאות חשובה מאוד לצורך גילוי הונאות ובאגים
- בעלות על הנתונים וייצוא הנתונים באופן קל (לרבות מפתוח) למערכת צד ג

**אמצעים נוספים:**

- 1. הפרדת אזורים בין תחנות הקצה לשרתים
- 2. הפרדת אזורים בין השרתים לבין מערכות הגיבוי וההתאוששות מאסון
- 3. הפרדה פיזית ברכיבי התקשורת בין מערכות המחשוב העסקיות לבין התהליכיות לרבות מתגים נפרדים לכל רשת
- 4. מערכת אנטי וירוס
- 5. שרת פרוקסי
- 6. Mail Relay
- 7. נוהל תהליך לבדיקת והכנסת מידע המתקבל מגורמי חוץ לרבות מערכת הלבנה
- 8. מערכת לניטור ובקרת הכנסת התקנים חיצוניים
- 9. שרת בסיס הנתונים ממוקם בסגמנט נפרד, ייעודי, מוגן בתקשורת אך ורק עם שרת האפליקציה
- 10. מתגי תקשורת מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים
- 11. מערכת לניהול משתמשים והרשאות הכוללת מתן הרשאות למשתמשים לרבות: א. קורא: קריאה בלבד, ב. משתתף: הוספת תוכן לספריות, מסמכים ולרשימות קיימות, ג. מנהל תוכן: יצירת ספריות חדשות ומסמכים חדשים ודפים באתר, ד. מנהל: בעל שליטה מלאה באתר ורשאי לשנות ולעדכן הרשאות למשתמשים.
- 12. התחברות ספקים חיצוניים לרשת התקשורת הארגונית תתבצע אך ורק בפרוטוקול מאובטח
- 13. במקרה של הכרח בשימוש בתווך אלחוטי ייושם מנגנון הצפנת תעבורה מבוסס אלגוריתם מסחרי בעל מפתח הצפנה AES256
- 14. שימוש בתשתית סלולר יבוצע תחת APN ייעודי עם הגדרה לשיחות יוצאות בלבד
- 15. תחנות קצה ושרתים מוקשחים: USB סגור באמצעות תוכנה

16. ביצוע גיבויים סדירים בתדירות יומית, שבועית וחודשית. הגיבוי מתבצע הן לנתונים והן לתצורת המערכות. הגיבויים נשמרים באתר מרוחק פיזית.
17. קיום עמדת הלבנה לצורך בדיקת מדיות נתיקות בטרם שימוש במערכת
18. תעוד הכניסות ויציאות של העובדים מאתרים בהם מצויות המערכות, וכן תעוד הכנסת ציוד אל מערכות המאגר והוצאת ציוד מהן
19. קיום מערכת שליטה ובקרה הפועלת 7\*24\*365 לניטור ובקרה הכוללת התראות זמן אמת לצוות אנושי בזמינות מלאה 7\*24\*365 .
20. קיום נוהל לטיפול בארוע אבטחת מידע.
21. הנפקת התראות בדבר ארועי אבטחת מידע ומתקפות סייבר ללקוחות באופן סדיר
22. קיום פעילות הדרכה תקופתית אחת לשנה לפחות לבעלי ההרשאות ולעובדים חדשים.
23. ניתוק אוטומטי של תחנות קצה לאחר פרק זמן של אי-פעילות. פרק הזמן יקבע על ידי הרשות המקומית
24. קיום מנגנון תיעוד אוטומטי המתעד את הגישה למערכות, וכולל את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, תחנת הקצה ממנה בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה. מנגנון הבקרה לא מאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו; מנגנון הבקרה מאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ומפיץ התראות לאחראים. הספק הזוכה במכרז הינו בעל נוהל בדיקה שגרתית של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה, ועורך דוח של הבעיות שהתגלו וצעדים שנקטו בעקבותיהן. נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה נשמרים למשך 24 חודשים לפחות. נתוני התיעוד נשמרים, באופן המבטיח שיהיה ניתן, בכל עת, לצפות בנתונים, לשחזר את הנתונים האמורים למצבם המקורי, להפיק דו"חות בדבר נתונים אלה בכל חתך שהוא. הנתונים מגובים לאתר נפרד ומוצפנים. הנתונים ניתנים לשחזור. הזוכה במכרז מייצע את בעלי ההרשאות במאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה למערכות המאגר.
25. הזוכה במכרז יקיים דיון עם מנמ"ר הרשות המקומית אחת לרבעון לפחות באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכונו של נוהל האבטחה.
26. במקרה של אירוע אבטחה חמור כמוגדר בתקנות, יודיע על כך הזוכה במכרז לרשות המקומית באופן מיידי והרשות המקומית תודיע לרשם באופן מיידי, וכן ידווח לרשם על הצעדים שנקט בעקבות האירוע.
27. השימוש ההתקנים ניידים מוגבל בנהלי אבטחת המידע והנוהל מחייב להגן על המידע המועתק אליהם לרבות הצפנת המידע, על ידי שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
28. הזוכה במכרז מתחייב בזה לעדכן את כל המערכות לרבות מערכות התשתית ובסיסי הנתונים וכל סוג תוכנה שמפעיל עבור הרשות המקומית באופן שוטף על מנת להימנע משימוש במערכות שהיצרן שלהן הפסיק לתמוך בהיבטי האבטחה שלהן.

29. תקשורת נתונים מאובטחת ממאגר המידע בסיסי הנתונים ומערכות הענן לאתרי הקצה, באמצעות האינטרנט מבוצעת תוך כדי שימוש במנגנון הצפנה מקובל כגון [Https](https) או שווה ערך מאושר מראש על ידי הרשות המקומית
30. תקשורת נתונים מאובטחת ממאגר מידע בגישה מרחוק ("חיבור מהבית" למשל), נעשה בערוץ מאובטח כגון VPN או APN הכולל שימוש באמצעים שמזהים את המתקשר, המאמתים את זהותו, ומאבטחים את המידע המוזרם בתיקשורת ובנוסף לכך קיום אמצעי פיזי, הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה, כגון כרטיס חכם .
31. עריכת ביקורת אבטחת מידע על ידי גורם חיצוני בתדירות שלא תפחת מאחת ל-12 חודשים על ידי גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע כדוגמת CISO או שווה ערך מאושר מראש על ידי הרשות המקומית, הביקורת כוללת בקרת עמידת הזוכה במכרז בהוראות התקנות. הסיום הביקורת מוגש דו"ח הכולל את התאמת אמצעי האבטחה לנוהל אבטחת המידע של הזוכה במכרז ולתקנות, ומזהה ליקויים וממליץ אמצעים הדרושים לתיקון המצב העתק הדו"ח מועבר למנמ"ר הרשות המקומית.

## פרק 2: נספח ב'

### הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

**הואיל:** ואני החתומה מטה \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה" ו/או הספק) מציעה למועצה האזורית עמק המעינות (להלן: "מועצה") שירותים, המתבססים על מידע של המועצה ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:

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

**אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי המועצה, כדלקמן:**

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהמועצה, בין מידע מהמועצה או מידע מצד ג'.
2. מונה אצלי בעל תפקיד "ממונה אבטחת מידע" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע ששמו \_\_\_\_\_ והעובד מועסק באופן קבוע כשכיר אצלי. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה אצל הספק ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
3. קבצי המידע של המועצה יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בנליין מאובטח).
4. קיימת אצלנו הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
5. הגישה למערכות הדיגיטל ומחשוב המחזיקות מידע של המועצה, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים והמערכת תחייב החלפת סיסמא לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים.
6. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
7. קוד צד-שרת אינו חשוף למשתמשים.
8. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
9. מופעלת מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
10. מיושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של המועצה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
11. מותקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת תדירות כנגד וירוסים רוגלות, נזקות ולוחמת סייבר.
12. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של המועצה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
13. קיים נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של המועצה כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע במועצה וממונה על אבטחת מאגרי המידע במועצה.
14. מדיה מגנטית או אופטית כני"ל תאוחסן בתאום עם המועצה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
15. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:

- לא יישמרו קבצים של המועצה על הדיסק הקשיח של התחנה.

371770 כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ ולמועצה – Ver1.0 -

אין להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש בכתב ממניב הכנסות בע"מ ומהמועצה

- בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
  - הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
  - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של המועצה מהשרת באמצעות התחנה.
16. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול מחוץ לחוות השרתים עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
17. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
18. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים למועצה או שהם תוצרי עיבוד מנתוני המועצה, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
19. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם המועצה.
20. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות לרבות **תקנות הגנת הפרטיות אבטחת מידע**, תשע"ז-2017 וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, הוראות אבטחת המידע של רמ"ט ועידכוניהם.
21. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המועצה .
22. החברה מתחייבת לאפשר לנציג המועצה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
23. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי המועצה ניאותר למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע ממשד התחבורה/משד הרישוי.
24. בגין הפרת התחייבויות אפצה את המועצה בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
25. אני אשפה את המועצה בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

**ולראייה באנו על החתום**

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

שם המציע

**אישור**

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

עו"ד, \_\_\_\_\_

מ.ר. \_\_\_\_\_

**פרק 2: נספח ג'****הצהרת CISO**

אני \_\_\_\_\_ (שם פרטי) \_\_\_\_\_ (שם משפחה) \_\_\_\_\_ (מת"ז) החתום מטה. בעל הכשרה והסמכה של Chief Information Security Officer (CISO) הוסמכתי על ידי \_\_\_\_\_ (לציין שם מוסד ההכשרה) ומצורפת בזה תעודת ההסמכה שלי וקורות החיים שלי, הינני מצהיר כי בדקתי בחנתי וניסיתי את מערכות המציע \_\_\_\_\_ ואת הפתרונות המוצעים על ידו במסגרת מכרז זה ומצאתי את הפתרונות והמערכות והמנגנונים המוצעים במסגרת המכרז עונים במלואם על הגדרות המכרז בנושאי אבטחת מידע ועונים על כל כללי אבטחת המידע ומניעת נזקות סייבר המקובלים במערכות מסוג זה ובאירגונים ציבוריים וממשלתיים.

---

 תאריך

---

 שם ה CISO
**אישור**

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

עו"ד, \_\_\_\_\_

מ.ר. \_\_\_\_\_

### פרק 3

#### החוזה, תנאים כלליים

בין: מועצה אזורית עמק המעינות

פקס: \_\_\_\_\_

(להלן – המועצה )  
-מצד אחד-

לבין: \_\_\_\_\_

רח' \_\_\_\_\_  
פקס: \_\_\_\_\_

(להלן - הספק)  
-מצד שני-

הואיל והמועצה פרסמה מכרז מס. 24-2024 לאתר אינטרנט, ונוכחות ברשתות חברתיות עבור המועצה וגופי הסמך שלה.

והואיל והספק הגיש הצעתו למכרז, והסכים לקבל על עצמו מתן השירותים נשוא המכרז למועצה, בהתאם להסכם זה.

והואיל וועדת המכרזים של המועצה בהחלטתה מתאריך \_\_\_\_\_ המליצה על הצעת הספק, וראש המועצה אישר למסור לידי הספק את מתן השירותים נשוא ההסכם.

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

##### **המבוא**

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

##### **הגדרות ומשמעותן**

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

מועצה אזורית עמק המעינות לרבות החברה הכלכלית שלה ותאגידים אחרים.

**המנהל** מזכ"לית המועצה או מי מטעמה, האחראי מטעמה על ביצוע השירותים, מתן הוראות ופיקוח שוטף על מתן השירותים על ידי הספק, ומשמש כאיש קשר בין המועצה לספק.

**המכרז** מכרז מס. 24-2024 שפורסם על ידי המועצה, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו במסמכי המכרז.

**הספק** לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת אישור המועצה), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.

**השירותים** תמיכה ותחזוקה של אתר אינטרנט, ונוכחות ברשתות חברתיות לרבות: פיתוח, התקנתן, הגדרת הפרמטרים הדרושים להפעלתן, יישום, הסבת נתונים, ביצוע הדרכות והטמעות, מתן תמיכה, מתן שירותי תחזוקה איתור, אבחון, ותיקון תקלות במערכות, וכל הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות.

**המערכות** מערכות לתפעול ממוחשב מלא מקצה לקצה של אתר אינטרנט, ונוכחות ברשתות חברתיות, כמפורט במסמכי המכרז, על כל מרכיביהן לרבות מערכות תוכנה, איחסון המידע, אבטחתו, שמירתו, תוכנות תשתית, תקשורת, וכל שינוי או התאמה בהם, בהתאם לקבוע בהסכם זה.

**המחשבים** מחשבים, טלפונים סלולרים, מחשבי טאבלט וכל הציוד ההיקפי הנלווה למחשבים, לרבות כוננים, צגים, מקלדות, מדפסות, עכברים, ציוד חומרה, תקשורת וכל הנדרש להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז.

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

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

**ההסכם** הסכם זה, וכל מסמכי המכרז כפי שפורסמו ונמסרו על ידי המועצה .

**כח עליון** רשימת המקרים המנויים להלן: מלחמה, פלישת אויב, קרבות עם כוחות מזוינים של כוחות אויב (בין שהוכרזה מלחמה ובין שלא), אסון טבע, מצב מיוחד. למען הספר ספק מובהר בזאת כי גיוס מילואים, שביתות והשבתות אינם נחשבים ככוח עליון.

**התחייבויות הצדדים**

3. **המועצה** מוסרת בזאת לידי הספק, והספק מקבל על עצמו, אספקה, שרות ואחריות וזאת בהתאם ובכפוף לתנאי הסכם זה.

**הצהרות והתחייבויות הספק**

4. הספק מצהיר, כי קרא את ההסכם, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות המפורטים בו, כי חתימתו על הסכם זה נותנת תוקף לכל יתר מסמכי המכרז, לרבות המפרט, הפרסום בעיתון, טופס הזמנת הצעות, הוראות למציע, מסמך המענה לשאלות והבהרות, וכתב התחייבות כולם ייחשבו לחלק בלתי נפרד מהסכם זה, וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצעם במקצועיות ולשביעות רצונה המלאה של המועצה, וכי כל המצגים שעשה למועצה במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים. הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.
5. הספק מצהיר ומתחייב, כי יש לו את הידע המקצועי, הניסיון, היכולת, המשאבים, הכישורים, המיומנות, הציוד, והעובדים המקצועיים, וכל הנדרש על מנת לספק את השירותים לשביעות רצונה של המועצה, ובהתאם להסכם.
6. הספק מתחייב, כי ברשותו כל הרישיונות, ההיתרים, האישורים וההרשאות הנדרשים לשם מתן השירותים על פי ההסכם.
7. הספק מתחייב כי כל פעולה הקשורה במתן השירותים על פי מסמכי ההסכם ואשר ביצועה מחייב קבלת רישיון ו/או היתר ו/או מילוי תנאי אחר על פי כל דין תבוצע רק לאחר קבלת אותו רישיון ו/או היתר ו/או מילוי אותו תנאי. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
8. הספק מצהיר, כי הוא מודע לצרכיה הכלליים והמיוחדים של המועצה, וכי השירותים תואמים צרכים אלו, ומסוגלים ליתן להם מענה מעולה. עוד מצהיר הספק כי ידוע לו כי מתן השירותים ופעולתן הרציפה והתקינה של המערכות, חיוני ביותר לתפקודה השוטף של המועצה ומוסדותיה. הספק מתחייב בזה לספק את השירותים גם במקרים של כוח עליון וגם בזמן חרום / מלחמה / מצב מיוחד / אסון טבע / מצב מל"ח / או כל מצב מיוחד אחר. הספק מצהיר כי הוא מודע לכך כי השרותים נשוא הסכם זה הינם שרותים חיוניים לתפקודה השוטף של המועצה וכי היא תלויה בשרותים אלה באספקת השרותים שהיא מחוייבת לספק לתושביה ולפיכך הוא מתחייב לספק שרותים אלה גם במצבי כוח עליון. **סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.**
9. הספק מצהיר ומאשר, כי הינו מורשה לפתח, להתקין, לתחזק, לתמוך ולהטמיע את המערכות וכי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ו/או אחרת המונעת מהספק לקיים הוראות הסכם זה. עוד מצהיר הספק, כי אין בהתקשרות על פי הסכם זה משום פגיעה בכל זכות יוצרים ו/או סודות מסחר ו/או זכויות קניין רוחני ו/או זכויות פטנט ו/או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהוא. **הספק מתחייב בזה לפתח, להתקין ולתחזק ממשקי העברת נתונים אוטומטיים בזמן אמת דו סטריים בין המערכות לבין מערכות הפועלות כבר במועצה או שיפעלו בה בעתיד לרבות מערכת המוקד העירונית ומערכת הגביה וזאת במסגרת התמורה המוגדרת בהסכם זה וללא תמורה נוספת.**
10. הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהמועצה לא תישא בכל אחריות נזיקית ו/או חוזית להפרות כאמור מצידו וכי יידרש לפצותה ו/או לשפותה על כל נזק שייגרם לה בגין הפרות כאמור מצידו.

11. הספק מתחייב בזה לאבטח את המערכות והנתונים בהתאם לכללי אבטחת מידע הנהוגים במוסדות פיננסיים וממשלתיים במדינת ישראל. כמו כן מתחייב הספק לנקוט בכל הפעולות הדרושות ולהשתמש בכל האמצעים הסבירים במטרה למנוע הצלחת: התקפות סייבר, חשיפת פרטים, שינוי נתונים, חדירה לרשתות תקשורת, מניעת שרות וכל תופעה אחרת הפוגעת אבטחת המידע, צינעת הפרט ומניעת השרות מהרשות המקומית, תושביה, אורחיה ומבקריה הפיזיים והוירטואליים. כמו כן מתחייב בזה הספק לפעול בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ולתקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986.

#### הצהרות והתחייבויות המועצה

12. המועצה מתחייבת לשתף פעולה עם הספק ולסייע כמיטב יכולתה בכל ענין הקשור עם ביצוע השירותים על פי הקבוע בהסכם, להעמיד לרשותו את כל המידע והנתונים הדרושים לצורך אספקת השרותים, בתוך זמן סביר ובהקדם האפשרי.

13. למען הסר ספק יודגש, כי המועצה תהיה רשאית לרכוש מערכות נוספות אשר אינן מוגדרות במסמכי המכרז, והספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת.

#### הקמת המערכות

14. הספק מתחייב לספק למועצה את השירותים המפורטים במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, לתת שירותי פיתוח, תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות, ביצוע תיקונים, ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.

15. הספק מתחייב בזה לבצע הסבת נתונים מאתר האינטרנט הקיים של המועצה לאתר החדש ללא לתוספת לתמורה הנקובה במסמכי המכרז וכמו כן לבצע התקנות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי המועצה, לרבות ביצוע אפיון של המערכת (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, ביצוע התאמות, אינטגרציה, וכל הדרוש להפעלה מלאה ותקינה של המערכות מקצה לקצה).

#### תקופת הרצה

16. עם חתימת ההסכם יתחיל הספק לספק את השירותים למועצה ולמוסדותיה.

17. לא יאוחר מ 60 יום מחתימת החוזה יבצע הספק סקר ראשון בדבר שביעות רצון של עובדי המועצה, מנהליה ותושביה מאספקת השירותים על ידו. תוכן הסקר יתואם ויאושר מראש על ידי המנהל.

18. על סמך הסקר ינפיק הספק דו"ח המפרט את מידת שביעות הרצון כפי שעולה מהסקר יפרט את מסקנותיו ואת הטעון שיפור.

19. ממצאי הסקר יובאו לדיון ולקבלת החלטות אצל המנהל.

20. דרש המנהל ביצוע תיקונים ושיפורים כאמור, הם יבוצעו על ידי הספק לאלתר.

21. לא יאוחר מ 120 יום מחתימת החוזה יבצע הספק סקר שביעות רצון נוסף לבחינת ביצוע השיפורים כפי שהוגדרו. ממצאי סקר זה גם הם יובאו לדיון אצל המנהל. וכך הלאה עד לקבלת תוצאות סקר שביעות רצון שישביעו את רצונו של המנהל.
22. במהלך ביצוע ההרצה, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת השירותים ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים בשרותים, ואת המועד הנדרש לביצוע.
23. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב, ובין הצדדים יתואם מועד חדש לביצוע הרצה. לאחר ביצוע ההרצה הנוספת, יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.
24. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 26 לעיל.
25. הודיע המנהל כי השירותים מסופקים לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור - **תעודת סיום**. על הספק לסיים את השלבים המפורטים לעיל לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט בסעיף זה, לא יאוחר מ 120 ימים מהיום בו נמסר למציע כי הוא זכה במכרז. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו תיחשב להפרה יסודית.
26. החל ממועד קבלת תעודת סיום, ועד לתום שלוש שנים או יותר בהתאם לתקופות נוספות אם יאושרו (להלן - **תקופת האחריות**), מתחייב הספק לתקן על חשבונו (למעט אספקת חומרה) כל תקלה במערכות ללא כל תוספת תשלום.

#### מתן שירותי תחזוקה

27. לאורך כל תקופת ההסכם, מתחייב הספק לספק את השירותים על פי הדרישות הקבועות **בנספח א' לפרק 3** - "רמת שירות SLA", ולהיענות לכל קריאה, ולספק שירותי תחזוקה שוטפת, הדרכה ותמיכה טלפונית, ותיקון תקלות במערכות, במהירות האפשרית, לא יאוחר מהמועדים הקבועים בנספח א' לפרק 2.
28. מוסכם על הצדדים כי החלטתו של המנהל בכל ויכוח או אי הבנה בקשר לכל דבר ועניין הנוגע ו/או הנובע מהשירות והכלול בו, לרבות לעניין פיתוח נוסף וטיב השירות, תהיה מכרעת והספק לא יהיה רשאי לערער עליה.
29. מערכות הפיתוח והשרות של הספק תהיינה זמינות בכל עת לכל אורך תקופת ההסכם. כל הפסקה יזומה של השירות לצורך תחזוקה תתואם עם המועצה .
30. למען הסר ספק מובהר, כי מתן השירותים על ידי הספק לרבות הדרכות, יבוצע בהתאם לצרכים בפועל, וללא הגבלת מספר הקריאות החודשיות או הגבלת שעות העבודה הנדרשות בכל קריאה.
- 371770 כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ ולמועצה - Ver1.0  
אין להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש בכתב ממניב הכנסות בע"מ ומהמועצה

31. שירות התמיכה יתקיים בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 כפי שיהיו מעת לעת. שירותי תמיכה וטיפול בפניות בנושא חירום ינתנו במהלך כל ימות השבוע ובכל שעה (24/7) למען הסר ספק מובהר כי השירות יתקיים גם במועדים הבאים: אחד במאי, יום השואה והגבורה, יום כיפור, פורים, תשעה באב, ימי חול המועד של חגי ישראל, חגי העדות הנוצריות והמוסלמיות וכל זאת ללא תוספת תשלום.
32. הספק מתחייב להעסיק מספר מספיק של עובדים וציוד על מנת שהשירות יתבצע לפי מגבלת השעות הקבועה בהסכם.
33. מוסכם על הצדדים כי השירותים מהווים שירות ציבורי חיוני לניהול המועצה. כל הפסקה או עיכוב במתן שירותים אלו מעבר לזמן סביר מהווה פגיעה ממשית ברשות המקומית ומהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

### קנסות

34. במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים בנספח א' לפרק 3 למסמכי המכרז, ישלם הספק למועצה קנסות בהתאם לכללים המוגדרים להלן:
- 34.1. עבור חריגה של תקלה אחת מהכללים המפורטים ב SLA - לא יושת קנס
- 34.2. עבור חריגה של למעלה מתקלה אחת - יושת קנס כולל בגין התקלה הראשונה
- 34.3. חריגה של פחות משעתיים - מזמן המשך הטיפול בתקלה לא תחשב כחריגה
- 34.4. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית - יושת קנס בגובה 30% מהתשלום החודשי של המועצה לספק מחולק ב 36 בגין כל יחידת זמן.
- 34.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה - יושת קנס בגובה 20% מהתשלום החודשי של המועצה לספק מחולק ב 36 בגין כל יחידת זמן.
- 34.6. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז הקנס מהתשלום החודשי המגיע לספק
- 34.7. דוגמא לחישוב גובה הקנס: תקלה קריטית שנכנסה לחריגה ואורך זמן החריגה הינו 11 שעות עבודה והתשלום הכולל של המועצה לספק הינו 4,000 ₪ שח לחודש גובה הקנס שהקנס שיושת הינו 1,200 ₪. (חריגה של מעל 2 יחידות זמן).
- 34.8. המנהל יהיה רשאי לקבוע אם יושת קנס בגין חריגה.
- 34.9. במקרה של אי זמינות השרותים והמערכות כתוצאה מכח עליון או מצב מיוחד או מלחמה או מצב חרום תהא רשאית המועצה להשית על הספק קנס בגובה 50,000 ש"ח.
- 34.10. בכל במקרה של אי עמידה בכללי ה SLA לרבות זמן הצגת דף החורג מ 4 שניות יושת קנס של 300 ₪ לכל חודש.

### מתן השירותים

35. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את השירותים באופן שיאפשר למועצה תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות ביצע עדכון רצוף של מערכות התשתית, לתקן תקלות שיתגלו בהן.

36. הספק ימנה מי מטעמו, אשר הינו בעל כישורים מוכחים בתחום הניהולי והטכנולוגי של השירותים נשוא ההסכם, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים למועצה, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם המועצה.
37. הספק מתחייב לספק על חשבונו את כל הציוד, כח האדם בהיקפים הנדרשים, וכל יתר הדרוש לביצוע השירותים על פי ההסכם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת. יודגש, כי כח האדם יהיה מיומן ובעל ניסיון רלבנטי בביצוע פרויקטים דומים ב- 24 החודשים שקדמו לחתימת ההסכם. הספק מתחייב להחליף כל עובד אשר נותן שירותים מטעמו למועצה, לרבות האחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה מנומקת בכתב לכך המועצה.
38. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות השירות, פגישות עבודה, ההדרכה וההטמעה יהיו במשרדי המועצה, אלא אם תורה המועצה אחרת.
39. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של המועצה במהלך מתן השירותים.
40. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות ו/או דרישות המנהל, אך אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו על פי הפרק שכותרו נזיקין לגוף ורכוש להלן.
41. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור בפרק 2 למסמכי המכרז באשר לנושאי **אבטחת מידע** וגיבוי:
- 41.1. הספק מתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת לעמוד בכל המחויבויות הרגולטוריות באשר לאבטחת מידע וזאת לרבות מענה מלא לכל דרישות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 וכל תקנה או הוראה אחרת.
- 41.2. הספק מתחייב בזה לנקוט בכל פעולות ואמצעים למניעת נזקי לוחמת סייבר.
- 41.3. הספק יהיה רשאי לעבד את המידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
- 41.4. הספק יהיה רשאי לגשת אך ורק למידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
- 41.5. הספק יהיה רשאי לעבד את הנתונים ולערוך חישובים בדבר הנתונים אך אין הספק רשאי לבצע עידכון ו/או שינוי ו/או מחיקת נתונים כל שהם שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי המועצה אלא אם כן קיבל הספק הרשאה בכתב מהרשות המקומית חתומה על ידי מורשי החתימה של הרשות המקומית ומאושרת על ידי עורך דין או רואה חשבון מוסמכים.
- 41.6. הספק מתחייב בזאת לדווח בתדירות של אחת לשנה ולא יאוחר מהיום הראשון לחודש פברואר כל שנה קלדרית, למועצה בדבר אופן ביצוע חובותיו על פי מכרז זה ועל פי התקנות להגנת הפרטיות.
- 41.7. הספק מתחייב בזה להודיע למורשי החתימה במועצה, למנכ"ל המועצה ולמנמ"ר המועצה באופן מיידי ובכתב על כל ארוע אבטחת מידע או נגע סייבר שמערכותיו של הספק וקבצי הנתונים של הספק נחשפו אליו.
- 41.8. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי המועצה.
- 41.9. הספק יאפשר למנמ"ר המועצה או כל גורם אחר שתמנה המועצה לערוך ביקורת ובקרה אצל הספק בדבר מימוש אבטחת המידע, התגוננות הסייבר והגנת הפרטיות בכל זמן. הספק ישתף פעולה עם ביקורת זאת, יספק מענה לשאלות בכתב ובעל פה ויאפשר לנציגה המוסמכים של המועצה לבקר במתקניו ולבצע בדיקות לרבות בדיקת חדירות Pen Test למערכות הספק, מתקניו, ולקבצי הנתונים של המועצה המאוחסנים אצל הספק.

**עדכונים ושינויים במערכות**

42. הספק יתקין עדכונים של המערכות ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי המערכת בהתאם לקיים בשוק, וזאת במהלך כל תקופת ההסכם, וזאת ללא כל תוספת תשלום. התקנת העדכון תהא לאחר תאום עם המנהל.
43. הספק רשאי לבצע עדכונים במערכות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי המועצה, וזאת בתיאום עם המועצה, ומבלי שהמועצה תחויב בתשלום כל תמורה בגינם.
44. לאורך כל תקופת ההסכם, רשאית המועצה להגיש לספק בקשה בכתב לביצוע שינויים במערכות. הספק יבדוק את הדרישה, לרבות האם היא תואמת את התפישה הכוללת של המערכות, ויודיע למועצה תשובתו בכתב, בצירוף הנימוקים להחלטתו, בתוך 15 ימים מקבלת הבקשה.
- 44.1. תאמו השינויים את התפישה הכללית של המערכת, יבצע הספק את השינויים המבוקשים בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים, והמועצה לא תחויב בתשלום כל תמורה בגין ביצועם.
- 44.2. במקרה בו השינויים המבוקשים אינם תואמים את התפישה הכוללת של המערכות, יסכמו הצדדים באופן נפרד על אופן ביצוע השינויים ואת התמורה בגינם.
- 44.3. מובהר ומודגש כי בכוונת המועצה להפעיל שרותי פרסונליזציה דיגיטלית לתושבים. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להרחיב את ההתקשרות עם הזוכה במכרז עד 50% מעל לסכום זכייתו במכרז עבור תשלום הפיתוח החד הפעמי ועבור תשלום התחזוקה החודשי והכל על פי החלטת המועצה באים לבצע זאת או שלא לבצע והאם לבצע זאת עם הזוכה במכרז או אם גוף אחר. בכל מקרה מתחייב הזוכה במכרז לשתף פעולה ולפתח ממשקי העברת נתונים דו כיווניים בזמן אמת בין הפתרונות המוגדרים במכרז לבין פתרונות הפרסונליזציה שיוגדרו בעתיד.
45. במידת הצורך, יעביר הספק הדרכות לעובדי המועצה, לצורך הטמעת השינויים שבוצעו במערכות. יודגש, כי ביצוע ההדרכות הינו חלק מהשירותים בהם מחויב הספק על פי הסכם זה, למעט במקרה בו בוצעו השינויים בהתאם לקבוע בסעיף 43.2, שאז התמורה בגין ביצוע ההדרכות תסוכם בין הצדדים.
46. מובהר ומוסכם בזאת, כי הרשות לא תבצע בעצמה או על ידי צד שלישי כלשהו כל שינוי במערכות או בחלק מהן, וכי ביצוע שינויים במערכות יבוצעו אך ורק באמצעות הספק, בהתאם לאמור בסעיף 43 לעיל.

**תקופת ההסכם**

47. תקופת ההסכם הינה מיום \_\_\_\_\_ ועד יום \_\_\_\_\_ (תום 3 שנים ממועד קבלת תעודת הסיום (להלן - **תקופת ההסכם**)). למועצה בלבד שמורה הזכות להאריך את תוקפו של הסכם זה לעד שתי תקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת. בכל מקרה לא תחרוג תקופת ההתקשרות מ 5 שנים בסך הכל.
48. למרות האמור לעיל, זכותה של המועצה לפי שיקול דעתה המוחלט וללא תשלום כל פיצוי מכל מין שהוא לספק, לבטל את החוזה עם צד ב' בכל עת במשך ששת חודשי השירות הראשוניים (להלן - "תקופת הניסיון"), מבלי שתצטרך לנמק החלטתה, ובלבד שתתן לספק הודעה מקודמת בכתב של 30 יום.
49. זכותה של המועצה לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להביא לסיומה של ההתקשרות נשוא המכרז בהודעה מראש של 60 יום מראש.
50. בוטל.

**קניין רוחני**

51. הספק מצהיר ומאשר בזה כי הינו בעל זכויות הקניין או הרשאה מבעל זכויות היוצרים במערכות ובכל החומר והתיעוד שהועברו על ידו למועצה במסגרת הסכם זה, והוא מעניק למועצה זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ואף לאחר סיום ההסכם. הספק מאשר בזאת באופן חד משמעי כי ישפה את המועצה באופן מיידי בכל מקרה שיתברר כי נגרמה פגיעה או הפרה של זכויות קניין השייכות לצד שלישי

52. המועצה הינה בעלת זכויות הקניין הרוחני בנתוני המערכות, תוצרי המערכות, על כל מרכיביהם, והיא הבעלים והמנהלת הבלעדית של מאגר המידע.

**סודיות**

.53

53.1. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והמידע מכל מין וסוג, אשר יגיע לידיו בין בעל פה ובין בכתב, בין בצורה ישירה ובין עקיפה, השייך או הנוגע בכל צורה ואופן לפעילות המועצה, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאיהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע למועצה ו/או לתושבים בתחומה (להלן - המידע). באחריות הספק לשמור על תקינות השירות שמירת הסודיות, וכן קביעה משותפת עם המועצה בדבר הליכי הפיקוח והבקרה על שירותי הספק בהקשר לאבטחת מידע ושמירה על חוק הגנת הפרטיות. הספק יפעל בהתאם לחוק חוק הגנת הפרטיות כמחזיק במאגרי מידע של המועצה ויבטיח כי אפשרות הגישה לכל מאגר תהיה נתונה רק למי שהורשו לכך במפורש בינו לבין המועצה בנוהלי העבודה שהוסכמו עם המועצה. כמו כן יפעלו הספק והמועצה כפי שנקבע בתקנות הגנת הפרטיות למינוי "מנהל המאגר" שיפעל לאבטחת מאגרי המידע, כגון "קביעת סדרי ניהול של מאגר מידע, והוראות לאיסוף, לסימון, לאימות, לעיבוד ולהפצה של המידע... סדרים וכללים כאמור יחולו גם על הספק וגם על המועצה כמו כן יסדירו הנהלים כי על מנהל המאגר לדאוג גם למתן הרשאות גישה למאגרי המידע והטלת הגבלות על מורשי הגישה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

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

סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

53.3. עוד מתחייב הספק להחתים את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע, על התחייבות סודיות כנהוג אצל הספק.

53.4. עוד מתחייב הספק, לא לגלות את המידע לאחרים ולא לאפשר גילוי על ידי אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, למעט לצורך קיום הוראות הסכם זה, וזאת הן בתקופת הסכם זה והן לאחר סיומו,

מכל סיבה שהיא, ללא הגבלה בזמן והכל למעט מידע שיש חובה לגלותו על פי הדין, מידע אשר הפך להיות נחלת הכלל או מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין.

סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם

### איסור על ניגוד עניינים

54. הספק מצהיר כי הוא ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו ידאגו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים וישמרו אמונים למועצה במשך כל תקופת ההסכם ולאחריה בקשר עם השירותים נשוא ההתקשרות. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים, ימסור נותן השירות למועצה גילוי מלא על כך.

55. הספק יקפיד על מילוי מסמכים ומתן הצהרות, והכל לפי נוהל לבדיקה ולמניעה של חשש לניגוד עניינים בהעסקת יועצים חיצוניים ברשויות המקומיות. [http://www.moin.gov.il/ChozreiMancal/201102\\_8.pdf](http://www.moin.gov.il/ChozreiMancal/201102_8.pdf). טרם תחילת ההתקשרות יחתום הספק על השאלון והתצהיר כתנאי לתחילת העבודה לפי הסכם זה. נמצא כי הספק עלול להימצא בניגוד עניינים לפי הוראות הנוהל ו/או כי קיבל טובת הנאה בקשר להסכם, תהיה המועצה רשאית להפסיק ההתקשרות מבלי שייחשב הפרת ההסכם.

### איסור התחייבות בשם המועצה

56.

56.1. מוסכם כי הספק אינו רשאי, אלא אם קיבל הרשאה מפורשת לכך בכתב ומראש, לשאת ולתת ו/או להתחייב בשם המועצה, לרבות אך לא רק, התחייבות אשר יש בה כדי להטיל חבות כלשהי על המועצה.

56.2. היה והמועצה תחויב בתשלום כלשהו בגין כל התחייבות, אותה התחייב הספק בשם המועצה, מתחייב הספק לשפות את המועצה לפי דרישתה הראשונה בכתב בגין כל נזק, ישיר או עקיף, אשר נגרם למועצה בגין דרישה ו/או טענה ו/או תביעה שתוגש כנגדה בשל האמור לעיל.

56.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה, תהיה המועצה זכאית לקזז את הסכום שהספק יידרש לשפותה בגינו מתוך כל תשלום שיגיע ממנה לספק.

### דו"חות ותשלומים

57. לאחר המועד בו ניתנה לספק תעודת סיום על ידי המנהל, יגיש הספק למועצה חשבון אשר יכלול את הסכום שעל המועצה לשלם בגין מילוי כל התחייבויותיו של הספק על פי מסמכי המכרז ומתן השירותים למועצה כנדרש במסמכי המכרז אשר יהיה בסכום המפורט בהצעת המחיר בפרק 4 במסמכי המכרז בעמודה "עלות בש"ח לפני מע"מ". למען הסר ספק מובהר בזאת כי המועצה **תשלם לספק תשלום בדבר השירותים אך ורק לאחר קבלת תעודת הסיום**. לפני מועד זה לא יהא הספק רשאי לקבלת תמורה כלשהיא עבור שירותיו.

58. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 21 ימים ממועד הגשתו.

59. תוך 45 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי גזבר המועצה, תשלם המועצה לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי המועצה חשבונית מס כדין. איחור של עד 90 יום לא יהווה הפרת ההסכם.

התמורה תעודכן אחת לשנה בלבד בהתאם לשכר הממוצע במגזר הציבורי. הבסיס לחישוב יהיה השכר הממוצע במגזר הציבורי הידוע ביום 22.09.2024 והוא זה שיהווה הבסיס לצורך ההצמדה. להלן קישור לאתר משרד הפנים בו מתפרסם חישוב שיעור ההצמדה בארנונה ובכלל זה גם השכר הממוצע שיהיה ידוע ביום <https://www.gov.il/he/pages/tax?chapterIndex=9>. ההצמדה לתוספת היוקר במגזר הציבורי בהתאם להסכמי השכר במגזר הציבורי תתבצע אחת ל - 12 חודשים וללא הפרשים בגין העבר

60. למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה כוללת את כל הכרוך ו/או הקשור ו/או הנובע ממתן השירותים על פי ההסכם, לרבות אספקה, אחריות, שרות, ביצוע תיקונים במסגרת תקופת האחריות, תמיכה טלפונית, ביצוע עדכונים וכדומה או כל נושא אחר המוגדר במסגרת מסמכי המכרז.

### נזיקין לגוף או לרכוש

61. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה ולפצות בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, תוך כדי ו/או אגב ביצוע השירותים, לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות המועצה וכל הפועלים מטעמה או עברה.

62. הספק מתחייב לגרום לשחרורה של המועצה מכל דרישה ו/או תביעה שתוגש נגדה בקשר לכל נזק, אובדן או קלקול אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה.

63. בכל מקרה בו המועצה תידרש ו/או תתבע לשלם לצד שלישי פיצוי כלשהוא, מתחייב הספק לשלם את התשלום ו/או לפצות את המועצה בכל תשלום שהיא תחויב בו וישולם על ידה בצירוף כל ההוצאות שנגרמו לה עקב הדרישה ו/או התביעה.

64. הספק מתחייב לגרום לשחרורה של המועצה מכל דרישה ו/או תביעה שתוגש נגדה בקשר לכל נזק, אובדן או קלקול אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה.

### העדר יחסי עבודה

65. מוסכם בין הצדדים, כי עובדי הספק ימצאו תחת פיקוחו, השגחתו, ביקורתו ואחריותו של הספק בלבד. הספק בלבד, ישא בכל ההוצאות הכרוכות והקשורות במתן השירותים על פי מסמכי ההסכם על ידי עובדיו ו/או קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת הסכמת המועצה מראש ובכתב) וכל מי שבא מטעמו, לרבות תשלום שכרם, זכויות סוציאליות ותשלומים והפרשות אחרים כנדרש על פי דין וכמקובל בתחום זה. הספק מתחייב, כי לעובדים שיועסקו על ידו ישולם לפחות שכר המינימום שייקבע, מפעם לפעם בחוק, לרבות הזכויות הסוציאליות שתשלומן נדרש על פי הוראות כל דין, וכי לדרישת המועצה ימציא לה אשור ר"ח בעניין.

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

67. היה ולמרות האמור לעיל, יתבע הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו את המועצה, ופסק דין חלוט יקבע קיומם של יחסי עבודה בין הצדדים, מתחייב הספק לשפות ולפצות את המועצה בגין כל סכום בו תחויב לשלם על פי פסק הדין (לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד הקשורות לתביעה כאמור).

### ערבות ביצוע

68. עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי המועצה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 35,000 ₪, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי ההסכם.

נוסח הערבות הבנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם יהיה באותו נוסח המפורט בנספח ג' לפרק 1 למסמכי המכרז (להלן - **ערבות הביצוע**).

69. ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 60 יום מתום תקופת הסכם.

70. סעיפים 69 ו-70 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

### ביטוחים

71. מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים, על חשבונו, החל ממועד חתימת ההסכם ובמשך כל תקופת ההסכם כל עוד קיימת לספק אחריות ע"פ דין, באמצעות חברת ביטוח מורשית ובעלת מוניטין, את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח (להלן - "אישור עריכת ביטוחי הספק"), המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד הימנו ומסומן כנספח ב', על כל תנאיו ולעניין ביטוח חבויות משולב (אחריות מקצועית וחבות המוצר), כל עוד קיימת לו חבות על פי דין ו/או 7 שנים מתום העבודות עפ"י ההסכם.

72. ללא כל דרישה מצד המועצה, מתחייב הספק, תוך 14 ימים מיום חתימת ההסכם ו/או לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים, לפי המוקדם, להמציא לידי המועצה את אישור עריכת ביטוחי הספק, כשהוא חתום על-ידי מבטחו ואינו מסויג הספק מצהיר, כי ידוע לו, כי המצאת אישור עריכת ביטוחי הספק כשהוא חתום על ידי המבטח הינו תנאי מתלה ומקדמי למתן השירותים על ידו, ואולם אי המצאתו לא תגרע מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. מוסכם כי אין בהמצאת האישורים ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם, כדי להוות אישור בדבר התאמתם של הביטוחים למוסכם, טיבם, תוקפם, היקפם או העדרם ו/או כדי לגרוע מאחריותו של הספק או כדי להטיל אחריות כלשהי על המועצה ו/או על מי מטעמה.

73. בתום תוקף אישור עריכת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהמציא לידי המועצה את אישור עריכת ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, וזאת מידי תקופת ביטוח, עד לתום התקופה בה התחייב הספק לערוך ביטוח כאמור בסעיף 72 לעיל.

74. הספק מתחייב למלא אחר כל תנאי הביטוחים, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, ולחדש מעת לעת, לפי הצורך, באופן שיהיו בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, לא 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.

75. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לספק, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מצומצם או מבטל, כאמור בסיפא לאישור עריכת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוחי הספק חדש, בתום מועד צמצום או ביטול הביטוח כאמור.

76. 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 המועצה ו/או מי מטעמה בגין כל נזק שהספק אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. תשלום תגמולי ביטוח כלשהם לא תהיה בו אלא כדי להפחית מסכום השיפוי ו/או הפיצוי לו יהיו זכאים המועצה ו/או מי מטעמה בגין נזק או הפסד.

77. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מן האמור באישור עריכת ביטוחי הספק, הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המועצה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.

78. הספק מצהיר בזאת כי הוא עורך ביטוח "כל הסיכונים" לרכוש הספק ו/או מי מטעמו המשמש לביצוע השירותים בקשר עם הסכם זה, בערכו המלא. הספק פוטר בזאת בשמו ובשם מבטחו את המועצה עובדיה, נבחריה וגופים בשליטתה בגין נזק בין אם ערך ביטוח במלואו או בחלקו או אם לא ערך כלל, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

79. סעיפים 71 עד 79 הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

### ביטול ההסכם

80. המועצה רשאית לבטל את ההסכם מכל סיבה שהיא על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 30 יום מראש.  
81. המועצה רשאית לבטל מיידית את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים וזאת מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי הוראות הסכם זה, ואלה המקרים:

81.1. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי ההסכם ולא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על כך מראש ובכתב תוך הזמן שנקבע בהתראה לרבות אך לא רק בתקופת ההרצה.

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

81.3. הספק הפר אחת או יותר מהוראות הסכם זה הפרה יסודית.

81.4. הוגשה בקשה למינוי מפרק או כונס נכסים או נאמן לספק, ו/או מונה לספק מפרק או כונס נכסים או נאמן ו/או הוטל עיקול על איזה מנכסי הספק, לרבות על התמורה המגיע לו על פי הסכם זה אשר לא בוטל תוך 21 יום, ו/או קיים חשש סביר כי בשל קשיים כלכליים לא יוכל הספק להמשיך וליתן למועצה שרות כנדרש בהסכם זה.

### הסבת ההסכם

82. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, אלא אם ניתנה לכך הסכמת המועצה בכתב ומראש.

סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

83. נתנה המועצה את הסכמתה בהתאם לאמור בסעיף 83 לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי ההסכם, והספק ישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של נותני השירותים, באי כוחם ועובדיהם.

### סיום התקשרות

84. עם סיום תקופת ההסכם מתחייב הספק להעביר לידי המועצה את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר למועצה לרבות סיסמות וקודי גישה, וכן לאפשר למועצה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התייעוד המצויים בידי הספק ולשתף פעולה ככל הנדרש עם המועצה לצורך כך. למען הסר ספק סיום תקופת ההסכם הכוונה לכל מקרה בו הסתיימה ההתקשרות בין הספק לבין המועצה מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול

ההסכם על ידי מי מהצדדים. למען הסר ספק מובהר כי אין לספק כל זכות עכבון בכל מידע ו/או מסמך ו/או ציוד ו/או כל רכוש אחר של המועצה שהגיע לידיו במישרין או בעקיפין בקשר עם הסכם זה.

85. המידע והידע המצוינים בסעיף הקודם כוללים את כל הנתונים הגולמיים, התמונות, הטקסטים, נתוני הגיבויים ופורמט הגיבוי, מסמכים סרוקים, אינדקסים, טבלאות משתמשים, הרשאות, וכל סוגיה הנתונים כולל טבלאות המפרטות את מבנה הנתונים.

86. הספק כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת המידע כאמור לעיל.

87. הספק לא יהיה רשאי לחסום בפני המועצה גישה לנתונים ו/או מידע המונעים המועצה להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות המועצה.

### כתובות הצדדים

88. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו כקבוע ברישת ההסכם.

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

### סמכות שיפוט ייחודית

90. לבתי משפט במחוז הצפון תהא סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין העולה מהסכם זה.

### כללי:

91. מוסכם בזאת כי חתימת מורשי המועצה על הסכם זה נעשית מתוקף תפקידם ואינה מטילה עליהם כל אחריות אישית ליישום הסכם זה.

92. הסכם זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו ע"י אחרון מורשי החתימה של 2 הצדדים ובכפוף לצירוף כל האישורים הנדרשים כפי שפורטו בהסכם זה.

93. אישור תקציבי

א. נתקיימו בחוזה זה כל התנאים וניתנו כל האישורים הדרושים על פי כל דין.

ב. ההוצאה הכספית לביצוע של חוזה זה מתוקצבת מסעיף \_\_\_\_\_ כתקציב רגיל / מאושרת מתקציב בלתי רגיל מס' \_\_\_\_\_.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

\_\_\_\_\_ (הספק (חתימות + חותמת)

\_\_\_\_\_ (מועצה אזורית עמק המעינות (חתימות + חותמת)

### אישור

ח.פ. \_\_\_\_\_ אני הח"מ עו"ד / רו"ח \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ המשמש כעו"ד / רו"ח של התאגיד \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ התייצבו בפני ה"ה:

1. \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם התאגיד הנ"ל ולאחר שזיהיתי אותם על פי תעודות זהות הנ"ל, חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
חתימה + חותמת עו"ד / רו"ח

### אישור

הריני מאשרת נוסח החוזה בהנחה שהעובדות בו נכונות ובכפוף לאישור תקציבי.

תאריך: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
היועץ המשפטי – מועצה אזורית עמק המעיינות

**פרק 3: נספח א'  
(סעיף 33 להסכם)  
רמת שרות SLA**

**1. רמות השירות**

- 1.1 כל תקלה תסווג לאחת מ- 4 הרמות הבאות:
  - 1.1.1 **קריטית:** תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: אי זמינות אתר האינטרנט, אי זמינות אי זמינות מערכת ניהול התוכן, חוסר אפשרות גלישה לאתר האינטרנט למרבית עמדות הקצה וכד'.
    - 1.1.2 **חמורה:** תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי הפתרון שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת לדוגמא שרת ה SQL.
    - 1.1.3 **רגילה:** תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.
    - 1.1.4 **אחרת:** כל תקלה אחרת המדווחת על בעיה.
  - 1.2 התקלות יסווגו ע"י המנהל ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף 1.1 הנ"ל.
  - 1.3 הספק ייענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות כאמור לעיל בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונו של המנהל.
  - 1.4 טיפול הספק בסוג תקלה קריטית וחמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל שעות מעבר לשעות העבודה המקובלות
  - 1.5 להלן פירוט זמני התגובה מעת מתן הקריאה על ידי הרשות ועד לתחילת הטיפול בה:

חלון שירות		
ימים (מ- עד-)	עד שעה	משעה
ראשון – חמישי	17:00	8:00

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

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

- 1.6 השבתות המערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של הרשות המקומית.
- 1.7 לתקלות קריטיות וחמורות מתחייב הספק לתת פתרון ולהחזיר לשרות על ידי מעקף זמני או פתרון קבוע תוך 24 שעות לכל היותר מפתיחת קריאת השרות.
- 1.8 הספק ינהל רישום כל התקלות בתוכנת CRM לרבות תיעוד שם הפונה, מועד הפניה, פרוט המענה לפניה, פרוט הטיפול בפניה, פרטי סגירת הפניה.
- 1.9 הספק ידווח לרשות בדו"ח מבוסס גיליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול המערכת, משך הטיפול בתקלה, ואחת ליום על מצבת התקלות הקריטיות והחמורות.

**2. קריאת שירות וטיפול בתקלות**

- 2.1 קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של המציע: (1) בימים א' עד ה' החל משעה 08:00 עד השעה 17:00 הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.
- 2.2 אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתר הרשות יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת הרשות וכמפורט בהצעת המציע. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתו המפורשת של הרשות, נציג תמיכה מטעם המציע יצא לשרות באתר הרשות להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא הצליחו להיפתר במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3 המציע יענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.
- 2.4 הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות חמורות, רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם המציע לטפל ולתחזק את מערכת השרות ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5 הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם המציע, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר השרות, ככל שידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6 המציע אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המציע והרשות תקבל מס. זיהוי לכל קריאת השרות שנפתחה.

**3. ביצועים**

- 3.1. הספק מתחייב לוודא שהמערכת מספקת למשתמש זמן תגובה אופטימאלי. ביצועי המערכת ימדדו על ידי מדידת זמן תגובה משיגור טרנזקציה ועד לקבלת מענה מהמערכת. מהירות טעינת דף לא תעלה על 6 שניות
- 3.2. העלאת / טעינת דף אינטרנט עד להצגתו המלאה למשתמש לא עולה על 4 שניות ממועד הפניה לחיצה במקלדת המשתמש.

**פרק 3: נספח ב'**

(סעיף 75 להסכם)

**נספח ביטוח**

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

**"המבוטח"** - \_\_\_\_\_.**"מבקש האישור"** - מועצה אזורית עמק המעינות ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך בשליטתם ו/או וועדי היישובים ו/או האגודות ו/או הקיבוצים ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם.**"השירותים"** - הקמה ותחזוקה של אתר אינטרנט, אפליקציה סלולרית וניהול פניות התושבים.מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים, את הביטוחים המפורטים בסעיף 0 להלן (להלן: **"ביטוחי המבוטח"**).ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 2019-1-6 (להלן: **"אישור ביטוחי המבוטח"**).

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 0 לעיל.

בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, 30 יום לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה בביטוח.

מובהר כי אי המצאת אישור על קיום ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות סעיף ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור על עריכת ביטוחי המבוטח כמפורט לעיל. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.

**מוסכם בזאת כי התחייבויות המבוטח לעריכת ביטוחים הינן בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה, אף אם יחולו על הצדדים הוראות בדבר המצאת אישור קיום ביטוחים במתכונות תמציתיות בהתאם להוראות המפקח על הביטוח או כל הוראה אחרת בעניין זה. לאור האמור, מוסכם כי נוסח אישורי הביטוח המצ"ב לנספח ביטוח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב ולא מהווים פגיעה בהתחייבויות החוזיות של המבוטח לעריכת ביטוחים בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה. כן מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור יהא רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישורי הביטוח המצ"ב בנוסח אישורי ביטוח חלופיים, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה כאמור.**

על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כך מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.

בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור ביטוחי המבוטח לבין האמור בסעיף ביטוח זה, על המבוטח לגרום לשינוי ביטוחי המבוטח על מנת להתאימם להוראות סעיף ביטוח זה.

מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור בסעיף ביטוח זה, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור

בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוח שהוצא על ידי המבוטח.

ככל שלדעת המבוטח קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי המבוטח ו/או לערוך ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחי המבוטח, רשאי המבוטח לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבון המבוטח. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח, ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות המבוטח לתחלוף כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מטעם מבקש האישור, למעט כלפי אדם שגרם לנזק בזדון. בכל ביטוח חבות נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח יורחב שם המבוטח לכלול את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

המבוטח פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח, את מבקש האישור ואת הבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי המבוטח ו/או על-ידי מי מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים, במפורש לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לכלול בהסכמי ההתקשרות עם סעיפי ביטוח הולמים ביחס לסוג והיקף פעילותם ו/או לכלול את קבלני המשנה בביטוחי המבוטח בהתאמה כאמור.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המבוטח נושא באחריות כלפי מבקש האישור ביחס לשירותים, בין אם בוצעו באמצעות המבוטח ובין אם בוצעו באמצעות קבלני משנה מטעם המבוטח, והמבוטח ישא באחריות לשפות ו/או לפצות את מבקש האישור בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם בשל השירותים שבוצעו על-ידי קבלן המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה בביטוחי המבוטח ו/או בביטוחי קבלני המשנה מטעם המבוטח ובין אם לאו.

מוסכם בזאת כי היה ותועלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצד הקבלנים ו/או קבלני משנה ו/או מי מטעמם, באחריות המבוטח לשפות את מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם, לרבות ההוצאות המשפטיות.

ביטוחי המבוטח:

#### ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

המבוטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל פגיעה ו/או נזק העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו בקשר עם השירותים.

הביטוח לא יהיה כפוף לכל הגבלה בדבר חבות בגין וכלפי קבלנים קבלני משנה ועובדיהם וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף. למען הסר ספק, מבקש האישור, עובדי מבקש האישור ורכוש מבקש האישור ייחשבו במפורש לצד שלישי.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

גבול אחריות: 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

#### ביטוח אחריות מעבידים

המבוטח את חבות המבוטח על-פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ס - 1980, בשל פגיעה גופנית ו/או מחלה העלולה להיגרם למי מעובדי המבוטח תוך כדי ו/או עקב השירותים.

הביטוח לא יכלול מגבלה בדבר עבודות בגובה ובעומק, שעות עבודה ומנוחה וכן בדבר העסקת נוער.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור היה ויקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה כלשהי כי מבקש האישור נושא בחובות מעביד כלשהו כלפי מי מעובדי המבוטח.

גבול אחריות: 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

#### ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)

המבוטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין (1) פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שנגרם עקב מוצרים שיוצרו ו/או סופקו ו/או טופלו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או הותאמו על ידי המבוטח (להלן: "המוצרים") (2) טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעם המבוטח.

הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור (1) בכל הקשור במוצרים ו/או פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש עקב השירותים (2) עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח, אך לא תביעת מבקש האישור כנגד המבוטח.

הביטוח לא יכלול כל הגבלה בדבר אי יושר או מעילה באמון מצד עובדי המבוטח, אבדן מסמכים, הוצאת דיבה ו/או לשון הרע, השמצה וחריגה מסמכות ונזק כספי או פיננסי.

הביטוח כולל הרחבת סייבר לנזקי צד ג' המכסה נזק פיננסי טהור כתוצאה מאירועי סייבר שגרם לדליפת מידע של צדדים שלישיים, פגיעות אישיות בצדדים שלישיים, (השמצה, הוצאת דיבה, פגיעה

במוניטין, הפרת זכויות יוצרים, פריצה למערכות מידע, הפרת סודיות ושימוש לרעה במידע) והחדרת וירוסים למחשבי צד ג'.

הביטוח יכלול תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח בתנאי כי לא נערך על ידי המבוטח ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל כמתחייב מסעיף זה, ובמידה והביטול או השינוי בתנאי הביטוח לא נבע מאי תשלום או מרמה של המבוטח.

גבול אחריות משולב: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.

שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.

הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

המבטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.

הפרה של איזה מההוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית.

**פרק 3 נספח ב' 1 - אישור ביטוחי המבוטח**

תאריך הנפקת האישור :		<b>אישור קיום ביטוחים</b>		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.				
<b>מבקש האישור הראשי</b>	<b>גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור</b>	<b>המבוטח/המועמד לביטוח</b>	<b>אופי העסקה והעיסוק המבוטח</b>	<b>מעמד מבקש האישור</b>
שם : מועצה אזורית עמק המעיינות	שם : תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך בשליטתם ו/או וועדי היישובים ו/או האגודות ו/או הקיבוצים ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם.	שם : _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____
ת.ז.ח.פ. : 500224563	ת.ז.ח.פ. : _____	ת.ז.ח.פ. : _____	העיסוק המבוטח : הקמה ותחזוקה של אתר אינטרנט, אפליקציה סולרית וניהול פניות התושבים	
מען : _____	מען : _____	מען : _____		
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי : חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה ו/או מזמין השירותים.				

כיסויים						
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	
					לתקופה	למקרה
צד ג'		ביט			2,000,000	2,000,000
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	20,000,000
אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר		ביט			4,000,000	4,000,000
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	מטבע					
	ש"ח					302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 329
	ש"ח					309, 319, 328, 350
	ש"ח					301, 303, 309, 321, 325, 326, 327, 332, 328, 332, 339, 347

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג') :  
043

ביטול/שינוי הפוליסה  
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור  
המבטח :

## פרק 4 הצעת המציע

### חלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד ובדיו את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע בדבר מידת התאמת הפתרון של הספק לאפיון הנדרש. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכות המלאות אצל המועצה, כפי שהן מותקנת אצל לקוחות אחרים, אף אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכות או לדרישות תשלום נוספות מצד המציע.

בהגשת הצעתו מתחייב המציע להגדיר, לבצע, לתכנת, לתחזק ולהפעיל ממשקי העברת נתונים, במידה ואינם קיימים למערכות אחרות ללא תוספת עלות מעבר לתמורה המוגדרת במסמכי מכרז זה.

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת מבוססת בסיס נתונים ומערכת ניהול תוכן ידידותית ומתקדמת המאפשרת ניהול התוכן על ידי משתמש בלתי מנוסה ומיצובו באתר האינטרנט. המאפשרת למנהל התוכן של הרשות המקומית למצב תכנים, תמונות סרטונים באופן גמיש וידידותי למשתמש כמו גם לשנות את עץ המבנה של האתר. וכל זאת ללא צורך בידע טכנולוגי ו/או מיומנות מיוחדת. ממשק גרפי פשוט.			
2	מסכי המערכת מעוצבים באופן אינטואיטיבי כך שמובילים את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.			
3	<b>DashBoard</b> – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתוני שימוש סיכומיים מאתר האינטרנט כדוגמת: כמות הכניסות לאתר האינטרנט, זמן שהיה ממוצע באתר, כמות המשתמשים במודולים האינטראקטיביים במערכת, וכד' על פי הגדרת המועצה.			
4	ממשקי העברת נתונים אוטומטים עם תוכנת המוקד, תוכנה לניהול פניות התושבים, התוכנה לרציפות תפקודית ועוד, ללא צורך בפניה למרכז התמיכה של הספק המאפשרים עצמאות מלאה למועצה בידידותיות ובקלות			
5	תאימות מלאה לסייר רשת: Explorer גירסא 9 ומעלה לרבות הגירסא המעודכנת ביותר לרבות Edge			
6	תאימות מלאה לסייר רשת Chrome גירסא 30 לרבות הגירסא המעודכנת ביותר			
7	תאימות מלאה לסייר רשת: Safari			
8	תאימות מלאה לצפיה ופעולה על ידי PDA ו Smart Phone מבוססי מ"ה Android של Google			
9	תאימות מלאה לצפיה ופעולה על ידי PDA ו Smart Phones מבוססי מ"ה Apple OS			
10	תאימות מלאה לצפיה ופעולה למחשבי טאבלט ולטלפונים חכמים מבוססי מ"ה Microsoft Mobile			

חותמת המציע

חתימות המציע

גירסא - Ver 8.0

11	מערכות מאובטחות בפרוטוקול תקשורת מאובטח https		
12	הגנת FireWall למערכות ולנתונים בחוות השרתים של המציע		
13	הפעלת מנגנוני אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם לנספח א לפרק מספר 2 למסמכי מכרז זה.		
14	אתר האינטרנט מפותח ומורץ בהתאם לתקן הישראלי ת"י 5568 (מכון התקנים הישראלי) "קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט", על כל חלקיו, לרבות הקבצים המועלים אליו.		
15	אתר האינטרנט מבוסס HTML5		
16	אתר רספונסיבי אוטומטי לכל הפלטפורמות ואביזרי הקצה		
17	אתר מוקשח		
18	האתר עומד בכל הגדרות פרק 2 ופרק 4 למסמכי המכרז		
19	תאימות מלאה לסייר רשת Firefox גירסא 3.6 לרבות הגירסא המעודכנת ביותר		
20	תאימות מלאה לסייר רשת Opera לרבות הגירסא המעודכנת ביותר		
21	תמיכה ב Flash		
22	האתר מתומך ומאפשר Search Engine Optimization		
23	האתר מאפשר ותומך Google Analytics,		
24	המערכת המוצעת כוללת Dash Board למנהלי המועצה המציג באופן אוטומטי ויזואלי תוצאות אנליטיקה וסטטיסטיקות שימוש באתר בין השאר על סמך תוצאות מ Google Analytics ומכלי בקרה אחרים. המערכת מנתחת ומפיקה סטטיסטיקות שימוש באתר, מדידת האפקטיביות של האתר, מדידת פופולריות של כל אחד מדפי האתר וכמה זמן הצופים צפו בכל דף, פילוח משתמשי האתר, כמות מספרית של תנועת הגולשים באתר, התפלגות מקורות ובקשות, לפי תקופה דרשת. המערכת עומדת בדרישות הגנת הפרטיות ולא אוספת מידע אישי על הגולשים.		
25	גישה לשרת מרשת האינטרנט ברוחב פס בלתי מוגבל Unlimited		
26	המערכת כוללת איזור ממודר (אינטראנט) שהכניסה שלו מוגבלת בשם משתמש וסיסמא וגולשים חיצוניים לא מורשים להכנס אליו ולצפות בתכניו		
27	המערכת מאפשרת ומנהלת פרסום תכנים לרבות תאריך תפוגה / תוקף שבהגיע תאריך זה התוכן אינו מוצג יותר באתר האינטרנט ועובר באופן אוטומטי לארכיון האתר שהגישה אליו הינה למנהלי האתר מהמועצה. מנגנון החיפוש לא יציג תוצאות תכנים שתוקפם פג.		
28	הזנה פשוטה ויזוידית של טכנים מקבצי Word הכוללים פרוטוקולים, סיכומי ישיבות, והודעות.		
29	מנוע חיפוש שמאפשר חיפוש באתר על-פי מילה או על-פי מספר מילים, תוך תמיכה בכללים מורפולוגיים בסיסיים. תוצאות החיפוש מתקבלות מכל המידע שהתעדכן באתר וממסמכים (כולל excel, word, pdf, power point, txt). קיימת אפשרות לחיפוש מתקדם לפי שדות מפתח, שפה וסוגי מסמכים. יכולת השלמה אוטומטית בעת חיפוש ברשימה.		
30	מערכת ניהול תוכן המאפשרת דיוור של מידע ישירות לתושב בהתאמה אישית על פי תחומי עניין שמגדיר התושב, הדיוור יתאפשר באמצעות מייל, ווצאפ, SMS, הודעת דחיפה PUSH לפי הגדרת המועצה		

מס.	מערכת	פרטים	מענה המציע ( הקף בעיגול את המתאים )
.1	<u>אתר אינטרנט</u>	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		שפת פיתוח	
.2	<u>מערכת לניהול תוכן</u>	טכנולוגיה	
		בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
.3	<u>מערכת סנכרון תכנים בין אתר האינטרנט, תוכנת המוקד והאפליקציה הסלולרית</u>	טכנולוגיה	
		ממשקים	
.4	<u>אפליקציה סלולרית</u>	טכנולוגיה	
		ממשקים	
		בסיס נתונים	
.5	<u>מערכת CRM ומוקד מוניציפלי לניהול פניות התושבים</u>	טכנולוגיה	
		ממשקים	
		בסיס נתונים	
		תוכנת תשתית	

### חלק ב': מפרט מערכות

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע על הפונקציונאליות של המערכת המוצעת על ידי המציע. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת המלאה אצל המועצה, כפי שהיא מותקנת אצל לקוחות אחרים, אף אם לא הוגדרו מלא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המציע. על הספק להתקין ולבצע שאר הפעולות והשירותים המפורטים בפרק מספר 2 למסמכי ההליך ללא קשר למפרט המערכות הרשום מטה. עוד יובהר ויודגש כי הספק חייב לספק למועצה מערכת הכוללת את כל הפונקציונאליות של המערכת הקיימת ברשויות מקומיות אחרות כיום בהגשת הצעתו מתחייב הספק שהמועצה לא תחסר ולא תפגע ולא תינזק משימוש במערכות שהציע הספק ובמידה ויתגלה חוסר כלשהוא יתקנו וישלימו הספק תוך 7 ימים מפניית המועצה.

### מערכת אתר אינטרנט

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	פלטפורמה טכנולוגית מותאמת המאפשרת שילוב של דפי HTML סטאטיים ומודולים דינאמיים מבוססי Data Base המאפשרים למשתמש למצב מידע באתר האינטרנט באופן עצמאי			
2	מפה אינטראקטיבית של שטחי המועצה והישובים במועצה כולל קשר לישויות טקסטואליות המתארות מקומות ביישובים וקישור לאתר האינטרנט של ישויות אלה לרבות מקומות אירוח, צימרים, מלונות, אתרי תיירות ונופש, מוסדות ציבור וכל סוג אחר שתבחר המועצה			
3	מודול אינטראקטיבי המאפשר הזנת תמונות על ידי משתמש במועצה ומיצובן באתר כאשר בסמוך אליהם תאור ובאור מילולי של מהות התמונה, היכן צולמה, מתי צולמה ועל ידי מי צולמה			
4	מודול אינטראקטיבי המאפשר הזנת חדשות בזמן אמת על ידי משתמש הקצה המועצה			
5	אבטחת האתר על ידי חומת אש – Fire Wall ואמצאי הגנה ואבטחת מידע נוספים שימנעו פעילויות סייבר			
6	דף בית Home Page מעוצב כולל Flash, הספק יציג למועצה לפחות 2 סקיצות ראשוניות לקבלת אישור ויתקן אותן על פי הנחיות המועצה עד לשביעות רצונה המלא וקבלת אישורה בכתב.			
7	יומן אירועים מבוסס מודול אינטראקטיבי לפרסום כל פרטי האירועים הרלוונטיים, מקומם על גבי מפת המועצה, הצגתם בלוח האירועים של המועצה באתר האינטרנט באופן אוטומטי. היומן יתממשק ויוזן באופן אוטומטי ממערכת האתר לרכישת כרטיסים smarticket			
8	אפשרות לפתיחת פניות למוקד המועצה ומעקב אחר התקדמות הטיפול בממשק On-Line לתוכנת המוקד שתתפעל המועצה במסגרת פניה לקבלת הצעות נוספת המפורסמת בימים אלה. באחריות הספק שיבחר להגדיר, לפתח ולתחזק ממשקי On Line לתוכנה שתבחר רישום פנימי של מדד יעילות כל מחלקה וכל עובד, תוך כמה זמן ניתן מענה ומטופל.			
9	קידום האתר במנועי חיפוש כדוגמת Google, מיצוב מילות מפתח מתאימות בדפי האתר וקידום הופעתו. הגדרת כותרות מתאימות לכל דף באתר לצורך קידומו.			

חותמת המציע

חתימות המציע

גירסא - Ver 8.0

10	דבר ראש המועצה כולל תמונה ואפשרות לעידכון המסר על ידי נציג מוסמך של המועצה		
11	מנגנון מינויים המאפשר רישום מקוון חד פעמי ודחיפת מידע לתושב על סמך איפיוני התעניינות של התושב (רשימות תפוצה)		
12	אפשרות להורדה ומילוי של טפסים On-Line מאתר האינטרנט של המועצה כולל קבלת אישור מהמערכת בדבר קבלתם ברשות המקומית .		
13	קישוריות מלאה למודול תיק תושב כולל אפשרות צפיה במידע וביצוע פעולות כגון תשלומים , פנייה למועצה , וכד		
14	אתר המפותח בהתאם לסטנדרטים של נגישות לבעלי מוגבלויות (Accessibility), לרבות קבצי PDF מצורפים		
15	אתר הכולל שילוב טכנולוגיות RSS - Really Simple Syndication		
16	מנוע חיפוש : ביצוע חיפוש באתר על פי מילה או מספר מילים. תוצאות החיפוש מתקבלות מהמודולים הדינאמיים, מדפי html וממסמכים מצורפים (כולל word ,excell ,pdf ,power-point ,txt		
17	הודעות דובר המועצה כולל קישור לארועים, תמונות, מודעות וכד'		
18	מודול המאפשר הזנה ומיצוב של פרטי בעלי תפקידים במועצה כולל חברי מליאה, מנהלים, עובדים, ועדות, נותני שרות ואמצעי קשר אליהם כולל כתובת דואל. שיוך בעלי תפקידים אלה לקבוצות ומנגנון מובנה לחיפוש בעלי תפקידים בהתאם לפרמטרים שנקבעו מראש		
19	מידע על מסלולי טיולים ואטרקציות תיירותיות כולל צימרים בתחומי המועצה כולל הפניה למפה אינטראקטיבית המסמנת את מיקומם, פרטים טקסטואליים על אתרים אלה כולל מספרי טלפון ולינק לאתר האינטרנט שלהם		
20	תאור גרפי ומילולי של המבנה הארגוני במועצה כולל תאור סל השרותים ופונקציות הפועלות לשרות התושב		
21			
22	חוגים ופעילויות: הצגת לוח חוגים ופעילויות המועצה באתר האינטרנט כולל עלות, מדריך, מיקום, הרשמה לחוגים אלה ואפשרות לתשלום עבור החוגים באמצעות כרטיס אשראי לקופת המועצה המתנהלת במערכת הגביה באופן אוטומטי כולל הפקת קבלה On The Fly. ממשק העברת נתונים אוטומטי בזמן אמת זו סיטרי לתוכנת החוגים של החברה למתנסיים		
23	לוח קח תן / מודעות התושבים המתפרסמות לאחר מודרציה של מנהל האתר		
24	מכרזים: מודול אינטראקטיבי המאפשר לפרסם את מכרזי המועצה והצעות המחיר שפונה לקבל, פרטי המכרז, עלותו, תאריך ההגשה האחרון, שם איש קשר, אפשרות להורדת מסמכי המכרז מהאתר, תאריך תפוגה אוטומטי להפסקת הצגת המכרז באתר האינטרנט, אפשרות לפרסום זוכה המכרז במידה והמועצה מעוניינת בכך, אפשרות לשלם עבור המכרז באמצעות האינטרנט במנגנון מאובטח, לקבל קבלה עם חתימה דיגיטלית באימייל		
25	סקרים: אפשרות הזנה של עד 5 תשובות לכל שאלה. הצגה אינטראקטיבית של תוצאות הסקר On the Fly בגרף עמודות לכל מצביע תוצאות באחוזים כולל מספר מצביעים עדכני. מנגנון למניעת הצבעות כפולות		

26	מודול אינטראקטיבי המאפשר למנהלי המועצה לקבל מידע On Line בממשק ידידותי למשתמש ונוח וקל לשימוש המדווח על פרמטרים משמעותיים לדיווח כמויות השימוש באתר כגון כמה ביקורים באתר במוצע לתקופה, מהיכן מבקרי האתר, עמה זמן נשארו המבקרים באתר, באיזה דפים התמקדו וכד'
27	עיתון וירטואלי: הצגת כתבות במראה של כתבה בעיתון (2 טורים) ובחלוקה לפי נושאים. הזנת תקציר, מחבר, תמונה, קישור... כולל ארכיון
28	פרוטוקולים: הצגת פרוטוקולי ישיבות של מליאת המועצה ושל ועדות המועצה על פי בחירת המועצה.
29	פרסומות: הצגת פרסומת מתחלפת לפי סדר עדיפות. קישור פרסומת לדף בתוך אתר או לאתר חיצוני. אפשרות להזנת Flash.
30	קישורים חיצוניים לאתרי אינטרנט אחרים שלתושבים ולמועצה יש עניין בהם
31	שאלות ותשובות FAQ: הצגת שאלות ותשובות שגורות לפי חלוקה לנושאים שונים אודות פעילויות הקשורות לרשות.
33	אמנות ותרבות: מתן במה לפרסום שירים, סיפורים, תמונות וסרטונים קצרים של התושבים, מנגנון Upload המאפשר העלאת תכנים על ידי התושבים, ופירסום באתר לאחר מודרציה של נציג המועצה
34	הצגת פרטים אודות עסקים קיימים במועצה בחלוקה לפי נושאים. ניתן להציג תיאור, דרכי התקשרות, לוגו, תמונה, קישור לאתר העסק, קישור לדוא"ל, מפת אזורי תעשייה ומיקום מפעלים ועסקים באזור התעשייה, כולל יכולת הזנה באמצעות ממשק העברת נתונים בזמן אמת דו כיווני אוטומטי למערכת רישוי עסקים ולוח עסקים מאתר 'מעברים מעיינות כנרת'
35	שידורי On-Line - Streaming Media או Off-Line מהאתר כדוגמת שידורי ישיבות המועצה, שידורי מצלמות שידורי אירועים רשותיים מרכזיים, סרטוני תדמית וכד'
36	דף צור קשר כללי למנהל האתר כולל אפשרות למשוב בדבר הפונקציונאליות של האתר
37	סקר אקראי קבוע לאיסוף חוות דעת ממשתמשי האתר בדבר הפונקציונאליות שלו, העברת ממצאי הסקר אחר לחודש באופן מרוכז ומפורט לראש המועצה, לסגנו ולמנהל. אתר האינטרנט
38	הזוכה במכרז יגבש מדיניות פרטיות ותנאי שימוש ויפרסם תכנים אלה באתר לאחר אישור המועצה והיועץ המשפטי שלה.
39	קיום אזור אישי ומרחב אישי לתושבים, הכולל ממשק עם מערכת ניהול המסמכים שתופעל במועצה בעתיד וממשק עם המערכת התפעולית הקיימת במועצה או זאת שתופעל בעתיד וממשק עם מערכת ניהול פניות התושבים ויצירת ממשק לכל מערכת אחרת שידרש למשך ממנה מידע.
40	בדף הבית בנוסף לתפריט נשאל הגולש באופן אוטומטי עם גישתו לדף מי אתה? תושב, תייר, עסקים. ובהתאם לתשובתו, מוצגת השאלה הבאה: "מה אתה צריך?" ובהתאם לתשובה נפתח דף עם המידע הרלבנטי או טופס דיגיטלי.
41	דיוור של מידע ישירות לתושב בהתאמה אישית על פי תחומי עניין שמגדיר התושב
42	הגדרת אזור מיוחד לעובדי המועצה שהכניסה אליו מותנה בשם משתמש וסיסמא ובו טספסים מקוונים, הודעות לעובדים ופונקציונאליות נוספת

### מחולל טפסים מקוונים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קיום מחולל טפסים המאפשר הקמת טפסים מקוונים (שירותים) באופן עצמאי על-ידי הרשות			
2	אפשרות ליצירת טפסים ללא הגבלה באופן עצמאי, לרבות יכולת להעלות קבצים			
3	על כל טופס באתר חלים כל הסטנדרטים המחייבים של שכבת התצוגה, ובכלל זה נגישות ושימושיות			
4	ניתן להגדיר שדות לפי דרישה, כולל אפשרות להגדרת תלות בין השדות			
5	מגבלת תווים – אפשרות להגדרת מגבלת תווים לשדות			
6	חובת מילוי – אפשרות להגדרת שדות כחובה/רשות			
7	בדיקות תקינות וסבירות מול מאגרי הנתונים של המועצה ויכולת ליצור סדרת ערכים אפשריים לשדה			
8	שליחת המידע שהוזן בטופס לתפוצה מוגדרת של גורמים ברשות באמצעות מערכת ה CRM, מערכות פנימיות אחרות או דואר אלקטרוני			
9	הגדרת נוסח הודעה אוטומטית שתשלח לשולח הטופס לאחר שליחת הטופס באימייל ובמסר מיידי, במידת הצורך עם פלט PDF של הטופס שמילא.			
10	שמירת המידע במערכת			
11	אפשרות למילוי מתמשך של טופס			
12	אפשרות הדפסת הטופס למילוי ידני ואפשרות הדפסה או שמירת הטופס המלא כ – pdf			
13	צרוף קבצים מכל סוג שהוא לטופס			
14	מערכת משרד אחורי לביקורת המידע בטפסים וניהול הטיפול ומעקב הטיפול בטפסים			

### תשלום מקוון

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הצגת מהות השרותים (קטלוג)			
2	תאור השרות			
3	מחיר השרות			
4	בחירת כמות השרות			
5	ביצוע חישוב סה"כ השרותים			
6	תשלום מאובטח PeiDss בכרטיס אשראי ו/או אפליקצית תשלום לבחירת הרשות			
7	הצגת ושליחת קבלה אוטומטית במייל			
8	ממשק העברת נתונים אוטומטי לקופת המועצה המתנהלת בתוכנת הגביה או בתוכנת הנהלת החשבונות			

חותמת המציע

חתימות המציע

גירסה - Ver 8.0

**שרותים מקוונים**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הצגת מידע באתר האינטרנט מהמערכות התפעוליות (תשלומים, רישום לחינוך, מוקד וכל מידע נוסף שניתן להציג)			
2	הצגת מידע אישי תוך שימוש באמצעי אבטחת מידע הולמים לאחר בקרה כי למשתמש קיימת זכות לצפות במידע			
3	סליקה של תשלומים לרשות המקומית באמצעות כרטיסי אשראי, במערכת העומדת בתקן PCI/DSS, וב אפליקציית תשלום			
4	מנוע חיפוש שמאפשר חיפוש באתר על-פי מילה או על-פי מספר מילים, תוך תמיכה בכללים מורפולוגיים בסיסיים. תוצאות החיפוש מתקבלות מכל המידע שהתעדכן באתר וממסמכים (כולל excel, word, pdf, power point, txt). קיימת אפשרות לחיפוש מתקדם לפי שדות מפתח, שפה וסוגי מסמכים			
5	ניתן להוסיף אפשרות להצעות חיפוש לפי המילים הרלוונטיות. כמו-כן, ניתן ליישם בתוצאות החיפוש, קבלת תוצאות במבנה RSS			
6	יכולת השלמה אוטומטית בעת חיפוש ברשימה			

**אפליקציות סלולריות**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	דיווח מסמארטפונים על מפגעים בישוב ופתיחה אוטומטית של פניית שרות במוקד 106 של הרשות לרבות צילום המפגע ושיגור התמונה לגורם הרלוונטי ברשות בצירוף נ"צ.			
2	מערכת משרד אחורי המאפשרת ניתוב אוטומטי של הפניה לגורם הרלוונטי ברשות לפי סוג הפניה, שיגור אוטומטי של מספר הפניה לתושב באמצעות האפליקציה לרבות הודעה שהפניה התקבלה, נרשמה ומועברת לטיפול, זמן טיפול, התראות, אסקלציות, הנפקת הודעה לאפליקציה של המשתמש כי הטיפול בפניה הסתיים.			
3	מעקב אחרי דיווחים קודמים שלי			
4	אפליקציה לעובדים בשטח לדיווח על טיפול וסגירת פניות			
5	סטטיסטיקות בדבר זמן הטיפול בפניות, סוגיהן ופריסתן הגאוגרפית			
6	התראות בזמן אמת באימיילים, בדחיפה (PUSH) וב SMS למנהלים ברשות המקומית בדבר עיכוב בטיפול בפניה בזמן אמת			
7	סינכרון אוטומטי בזמן אמת לתוכנת המוקד המופעלת במועצה			
8	סינכרון אוטומטי של מידע מבסיס הנתונים של אתר האינטרנט לאפליקציה לרבות כתובות אימייל של בעלי תפקידים, מספרי טלפון, מחלקות וכד'			
9	ביצוע כל סוגי תשלומי תושבים לחיובי הרשות המקומית באופן מאובטח לרבות תשלומי: ארנונה תקופתי, ארנונה שנתית, תשלומי חינוך, ביטוח תאונות, תשלומי חינוך, תשלומי שלטים, תשלומי שמירה ואבטחה, תשלומי חניה, דוח פיקוח, אגרת רישוי עסקים, אגרת מידע.			
10	חיוג למחלקות המועצה בהתאם לספר טלפונים המוגדר בבסיס הנתונים של האפליקציה המסונכרן לבסיס הנתונים של אתר האינטרנט			
11	איתור כתובות אוטומטי – קישור לישום GIS למפת הישוב ולאתרים המרכזיים ברשות המקומית			
12	מודול המאפשר מישלוח דיווח אנונימי לרשות.			
13	שליחת הודעות Push בדחיפה, בזמן אמת מהרשות באמצעות האפליקציה לתושב ולמבקר בישוב			
14	עדכון פרטים אישיים באמצעות האפליקציה לבסיס הנתונים של המערכות התפעוליות של המועצה לאחר בקרה של אנשי ומערכת המשרד האחורי, אפשרות לצרף מסמכים, תמונות וקבצים אחרים לצורך אסמכתא לעידכון.			
15	קביעת תור לקבלת קהל במחלקות השונות של המועצה לרבות תהליך מקדים לקביעת התור שכולל מידע ו/או הפניה לטפסים מקוונים.			
16	הצגת מפת הישובים באפליקציה לרבות מיקום אתרים מרכזיים בכל ישוב: מוסדות תרבות, מזכירות, חינוך, ספורט, תיירות וכד'. לרבות ממשק Google Maps ול Waze לצורך ניווט ומרחק למיקום המבוקש. הצגת השכבות על גבי google maps. הצגת נקודות עניין ברשות על-גבי מפה אינטראקטיבית. יכולת סינון של נקודות העניין על-גבי המפה לפי אזורים, ישובים ותחומי עניין.			
17	קישור לדפי Facebook קישור לדפי Instagram קישור לערוצי Youtube			

			18	הטמעת דפי HTML מתוך אתר המועצה באפליקציה לדוגמא דפי עדכון תחזית מזג האוויר, ימי פינוי אשפה לפי ישובים
			19	קישור לדפי אתר האינטרנט של הרשות
			20	לחצן מצוקה הכולל איתור אוטומטי של המנוי על ידי GPS
			21	כרטיס תושב דיגיטלי –יעודי באפליקציה המקנה הטבות והנחות לתושבים
			22	אפשרות לקריאת העיתון המקומי באמצעות האפליקציה
			23	אפליקציה סלולרית לבעלי תפקידים במועצה לעדכון בדבר הטיפול בפניות ומפגעים
			24	מובהר כי אפליקציה זאת תהיה האפליקציה היחידה של המועצה ותספק מענה כולל לצרכי הקשר בין המועצה לבין התושבים
			25	האפליקציה הינה רספונסיבית לכל סוגי מערכות ההפעלה הנפוצות לטלפונים חכמים, טאבלטים לרבות Google Android ו iSO Apple
			26	האפליקציה מאובטחת ומוקשחת

**מערכת CRM לניהול פניות התושבים**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1.	מערכת CRM המבוססת על פלטפורמה סטנדרטית, מודולארית, פתוחה,			
2.	ממשק משתמש מבוסס גלשן רשת Browser כגון Microsoft Safari Chrom Edge			
3.	מחולל דוחות אחיד ידיותי למשתמש מבוסס כלי IB משולב במערכת המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.			
4.	יכולת מהירה וידיותית למשתמש להורדת נתונים מכל סוג שהוא מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel			
5.	יכולת מהירה וידיותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word			
6.	יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים) לרבות הצגה גרפית של הנתונים.			
7.	יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ פורמט PDF			
8.	המערכת מובילה את המשתמש לדוגמה סרגל המוביל את המשתמש בשלבי פתיחת הפניה והטיפול בה			
9.	בניית תפעול ובקרה על תהליכים עסקיים - BPM מובנים במערכות ה CRM המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים. אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד') ומשוב למשתמש הקצה בסיום כל שלב.			
10.	רב ערוציות – המערכת מאפשרת איתור וקליטה אוטומטית של פניות ותלונות ממגוון ערוצים לרבות פייסבוק, טוויטר, אימיילים, וכל סוג רלוונטי אחר.			
11.	ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך רשימת הפניות חקירה לעומק של פניה ספציפית ומתוך דוחות מסכמים למנהלים עד לרמת הפניה הספציפית.			
12.	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סיטרי בזמן אמת לאתר האינטרנט של המועצה			
13.	יכולת לבניית תפריט מותאם משתמש והגדרת סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.			
14.	הקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.			
15.	כלי Business Intelligence להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידיותית מהמערכות התפעוליות משולב במערכת. הכלי מאפשר הפקת כל נתון המאוחסן במערכת והפקת כל דו"ח המשלב נתונים אלה			

חותמת המציע

חתימות המציע

גירסא - Ver 8.0

			באופן עצמאי על ידי משתמש הקצה ללא צורך בתמיכה תפעולית של מרכז התמיכה של המציע. ויכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים.
			16. מסכי המערכת מעוצבים באופן אינטואיטיבי כך שמובילים את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.
			17. הדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור. על התוכניות המדפיסות לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים בטרם הדפסה.
			18. הסבת הנתונים ההיסטוריים מהמערכות הקיימות כך שלמועצה תהיה אפשרות מלאה לאחזר נתונים בדבר פניות קודמות של התושבים או כל מידע אחר.
			19. שיתוף וסינכרון נתונים אוטומטי מידי דו כיווני בין מערכת ה CRM המוצעת לבין מערכת הגביה
			20. ממשק אוטומטי בזמן אמת למערכות מחשוב הקימות במועצה בו זמנית באופן אוטומטי.
			21. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאפליקציה הסלולרית של המועצה לתושבים ולעובדים
			22. ממשק העברת נתונים אוטומטי On-Line דו כיווני בזמן אמת ל Microsoft Exchange & Outlook
			23. המערכת כוללת מאגר ידע נלמד ותהא בעלת יכולת לימוד עצמית (מערכת מומחה) הכוללת הנחיות למפעילי המערכת בדבר סדר פעולות שיש לנקוט באירועים מסוגים שונים.
			24. המערכת כוללת בסיס נתונים והגדרות לזמני ביצוע על פי נושאים (SLA) המערכת מתריעה למבצעי המשימות ולאחראים עליהם בדבר אי עמידה בזמני ה-SLA. המערכת מחשבת ומציגה למפעיליה מועד צפי לסיום הטיפול בפניה.
			25. המערכת מפותחת ופועלת על פי סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע לרבות הצפנת נתונים ותקשורת, מנגנון המחייב את המשתמש להחליף סיסמה בפרק זמן קבוע פרמטריאלי במערכת
			26. המערכת מאפשרת שילוב מידע ותקבל מידע מהמבנה הארגוני של המועצה כמוגדר ב Active directory
			27. מענה מלא לאיפיון, תיכנות וביצוע ממשקי העברת נתונים דו סטריים בזמן אמת בין מערכת ה CRM המוצעת לבין המערכות המותקנות במועצה או שיותקנו בעתיד.

**מערכת מוקד לניהול פניות התושבים משולבת ומבוססת ואינהרנטית למערכת ה CRM**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	פיתרון ה CRM המשמש כתוכנה לניהול מוקד פניות תושבים מוניציפלי שהפונקציונליות שלו אינה פחותה מהפתרון הנוכחי הפועל במועצה			
2	בסיס הנתונים כולל את הפרטים הבאים, כמפורט בסעיפים הבאים :			
3	מספר פניה חד-חד ערכי מוקצה סידרתית אוטומטית על ידי המערכת			
4	סטטוס פניה			
5	מקור הפניה			
6	תאריך הפניה			
7	שעת הפניה			
8	סוג הפניה			
9	דחיפות			
10	תמונת האירוע			
11	שם קולט הפניה במוקד			
12	תאריך ושעת העברת הפניה לטיפול הגורם המטפל			
13	מיקום האירוע בקורדינטות GPS במידה ונתקבל			
14	<b>פרטי הפונה</b> : שם הפונה, מספר תעודת זהות, תוארו, לרבות טלפון בבית וטלפון נייד, טלפון בעבודה, כתובת דוא"ל, כתובת פיזית, ישוב, כינוי בפייסבוק והערות לפונה, אפשרות לציין פניה באמצעות מייצג לרבות: שם המייצג, תוארו ותפקידו.			
15	<b>פרטי הפניה</b> : מיקום האירוע לרבות רחוב, שכונה, אזור, ישוב, תחום מספרי הבתים, כתובת פיזית של פרטי האירוע, אתר האירוע, הערות לאיתור, מועד לביצוע מעקב טיפול בפניה, קישור לפניות קודמות באותו נושא/אירוע. נושא ראשי לפניה, נושא משני לפניה.			
16	<b>הפניית הפניה לטיפול</b> : גורם מטפל, סיווג נושאי לטיפול, תת סיווג נושאי לטיפול, צפי לסיום ביצוע בהתייחס למדדי המוקד, פונקציונר מטפל – שם ותפקיד, שם מנהל אחראי, שם אגף, שם מחלקה, שם מדור, מועד סגירת הפניה, שם הפונקציה שסגרה את הפניה, מהות הטיפול			
17	טקסט חופשי, שדה באורך בלתי מוגבל			
18	סיווג הפניות מגורמים חיצוניים, פנימיים, תושבים, אורחים וכדומה			
19	איתור פניות ע"י כל אחד מהשדות המופיעים בפניה			
20	בסיס נתונים הכולל את כל שמות עובדי המועצה וקבלניה הרלוונטיים, הפונקציות הארגוניות, תפקידים, פרטי קשר לאנשי הקשר והפונקציות השונות			
21	בסיס נתונים הכולל תיאור של כל אירועי המועצה והישובים (תרבות, חינוך, ספורט ואחרים) מיקומם, מועדם, אנשי הקשר במועצה ובישוב, מספר משתתפים צפוי, היכן ניתן לרכוש כרטיסים עבורם, תוכן האירוע וכל פרט רלוונטי אחר			
22	דוחות בפורמט קבוע שיוגדרו במהלך האיפיון המפורט והחתכים שלהם לא יהיו פחותים מהמערכת שהמועצה משתמשת בה כיום וזאת לרבות דוחות תקופתיים, דוחות תפעוליים, דוחות למנהלים הכוללים ניתוח ותצוגה גרפית של הפניות וטיפולן בפורמט שלא יפחת מהקיים כיום בתוכנה הנוכחית			

23		<p>מחולל דוחות מבוסס כלי BI המאפשר הפקת כל דוח מכל נתון הנמצא במערכת, לרבות דוחות מפורטים, דוחות מנהלים, גרפים וכל יכולת ניתוח ותצוגה אחרת לרבות DashBoard המאפשר הצגה אינטראקטיבית בזמן אמת ללא צורך ברענון המסך, למנהלים בדבר פעולות המוקד. BI יאפשר הפקה אוטומטית של דוחות ושליחתם באופן אוטומטי לפונקציות שונות ברשות וזאת לרבות הפצת דוח פניות פתוחות על פי חתך אגפי שישלח באופן אוטומטי לכל מנהלי האגפים על מנת לקדם טיפול בפניות פתוחות, בנוסף תתאפשר יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים</p> <p>אחת לרבעון מנפיקה המערכת דוח סטטיסטי הכולל נתונים אלפאנומריים וגרפיים בהתייחסות לפרמטרים הבאים: כמות הפניות שהתקבלו על פי אגפים ועל פי מהות הפניה, ניתוח משך הזמן שנדרש לטיפול בפניות ממועד רישום הפניה ועד לסגירתה, אחוז פניות שטופלו בהתאם לצפי הביצוע ועוד...</p>
24		<p>מענה מלא לכל הגדרות מסמכי המכרז לתפעול מערכת ה CRM לרבות כל הסעיפים המוגדרים בפרק 2 ולרבות כל תיעוד השיחות עם הפונה בהקשר לפנייתו. התיעוד יכלול תאריך השיחה, שם הרושם, תמצית השיחה והפעולה שנעשתה בעקבות השיחה</p>
25		<p>שאליות המאפשרות איתור כל פניה ו/או פניות על פי כל פרמטר המאוחסן במערכת</p>
26		<p>קליטה אוטומטית של כל הפניות מכל סוג פניה רלוונטי לרבות האפליקציה הסלולרית המופעלת במועצה, אתר האינטרנט, דפי פייסבוק, מיילים, שיחות טלפון, פקסים, דואר, מוקדים חיצוניים וכל מדיה או אופן פניה אחר וצירופם לרשות הפניה.</p>
27		<p>שיגור אוטומטי של עדכוני סטטוס הטיפול בפניה בכל אמצעי המדיה הרלוונטיים לרבות SMS האפליקציה הסלולרית המופעלת במועצה, אתר האינטרנט, דפי פייסבוק, מיילים, שיחות טלפון, פקסים, דואר, מוקדים חיצוניים וכל מדיה או אופן פניה אחר וזאת לרבות הפקת מכתבים אוטומטיים לפונים</p>
28		<p>אסקלציה של תהליך הטיפול בפניות לרבות הפקת התראות אוטומטיות לגורמים השונים במועצה באשר לפניות שטופלו ולא טופלו בהתאם לאיפיון המפורט שיבוצע. ההתראות יופצו במייל, כהתראות קופצות במערכת, בSMS, דוחות, מערכת מסרים פנימית שתותקן במועצה</p>
29		<p>ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סטרי בזמן אמת לתוכנת השועל והרציפות התפקודית הקיימת במועצה או שתופעל בעתיד במועצה</p>
30		<p>ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לתוכנת הGIS הפועלת (סיסטמטיקס) ו/או שתפעל במועצה</p>
31		<p>ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת לאפליקציה הסלולרית הפועלת במועצה וזאת לרבות קבלת פניות באופן אוטומטי מהאפליקציה ושליחת עדכונים אוטומטית (על פי קריטריונים והנחיות שייקבעו) אל האפליקציה ולרבות קבלת עדכונים מעובדי המועצה השונים המטפלים בפניות וסוגרים אותן</p>
32		<p>בעת קבלת פניה טלפונית במוקד יוצגו למוקדן באופן אוטומטי על ידי ה CRM פרטי הפונה לרבות שמו, כתובתו, תמונתו במידה ונמצאת וכל פרט רלווטי אחר כפי שייקבע באיפיון המפורט וזאת על ידי ממשק ה CRM למאגרי הנתונים של המועצה בדבר זהות תושביה</p>
33		<p>פתרון ה CRM יאפשר הפצת הודעות לתושבי המועצה ולעובדי המועצה על פי פילוח מידע שונים באמצעי המדיה השונים לרבות SMSים, מיילים, מכתבים, פקסים וכל מדיה רלוונטית אחרת</p>
34		<p>משלוח אוטומטי של משוב לפונה בדבר התקדמות הטיפול בפניה וסגירתה</p>
35		<p>משלוח אוטומטי של סקר שביעות רצון של הפונה מאופן הטיפול בפניה, הכולל דף נחיתה, בהתאם לאפיון מפורט שיבוצע עם המועצה, שמירת ממצאי סקר</p>

			שביעות הרצון בבסיס הנתונים של ה CRM וניתוח נתוני שביעות הרצון בהתאם לכל פרמטר מתבקש. המשוב יכלול פרמטרים קבועים כגון דירוג שביעות הרצון בין 1 ל 5 וגם אפשרות למשוב בטקסט חופשי של הפונה.
36			משוב של המוקדן המטפל בפניה להתייחסות הפונה לטיפול בפניה, שמירת משוב נגדי זה בבסיס הנתונים של המערכת וניתוחו בהתאם לכל פרמטר מתבקש
37			המוקד מספק מענה לכל פונקציות המועצה, החברה הכלכלית, המתנ"ס התאגידים, והמוסדות המוניציפליים
38			מערכת ה CRM כוללת בסיס נתונים של רשימת הכוננים לכל פונקציה ופונקציה במועצה לרבות מספרי הטלפון הניידים שלהם ולרבות מועדי הכוננות הפעילה שלהם, המערכת מקשרת כל כונן לפניה רלוונטית על פי סוג הפניה ומועד הפניה. המחלקות אשר מאיישות כוננויות הינן: גינון, חשמל, ביטחון, רווחה ואחרות לרבות כונני חורף
39			המערכת כוללת בסיס נתונים הכולל את עובדי המועצה, שיוכם הארגוני וההיררכיה הארגונית ומנתחת נתונים בהתאם למבנה זה
40			המערכת מופעלת באופן מבוזר בכ180 תחנות עבודה במועצה ופונקציונרים במועצה לרבות עובדיה ומנהליה יקבלו פניות מהמוקד, יעדכנו את מהות הטיפול בפניות וידווחו השלמת הטיפול בפניה על ידי סגירתה באופן ממוחשב במערכת לרבות תאור מפורט של הטיפול בפניה והמענה שניתן
41			ממשק העברת נתונים On-Line דו כיווני למערכת לחצני המצוקה במידה ותותקן בבתי הספר וגני הילדים ובבתי נזקקים
42			הפקת והפצת הודעות חירום אוטומטיות על פי קריטריונים שייקבעו מראש באפיון המפורט, לבעלי תפקידים מרכזיים במועצה לרבות ראש המועצה, סגניו, מזכיר, דובר ומנהלי אגפים ויחידות רלוונטיים על ידי משלוח SMSים, וואטסאפים, מיילים או כל סוג הודעה אחרת
43			אלגוריתמים פנימיים מאפשרים שיוך פניה לגורם מטפל רלוונטי על פי הגדרות ופרמטרים מוגדרים לדוגמה: אזורי ניהול נושאים (גינן, ניקיון וכדומה).
44			המערכת מתריעה באופן אוטומטי בדבר פניות כפולות המתייחסות לאותו מפגע ו/או אירוע.
45			המערכת מאפשרת הפרדה בין שלבי טיפול שונים בפניה וזמנים קצובים לטיפול בכל שלב. לדוגמה: שלב אבחון הבעיה על ידי עובד המועצה, שלב תיקון המפגע על ידי קבלן חיצוני. כמו כן תאפשר המערכת להפעיל מספר גורמים במקביל בדבר אותה פניה ולערוך בקרה נפרדת על ביצוע כל אחד מהשלבים.
46			המערכת מאפשרת שרשור משימות כך שגורם מטפל יוכל להעביר את המשימה לגורם המטפל הבא.
47			המערכת מאתרת כפילויות של פניות לפי פרמטרים שייקבעו מראש לדוגמה כתובת האירוע, מועד האירוע, נושא האירוע וכדומה.
48			המערכת מספקת מענה מלא לאיפיונים המוגדרים בפרק מספר 2 ובפרק מספר 4 למסמכי מכרז זה.
49			שליחת הודעה "חיפשו אותך" ישירות לדוא"ל כולל הפניה לכתובת ופרטי הפונה.

### חלק ג' - הצעת המחיר:

תמורת השירותים שיספק המציע על פי המפורט בכל מסמכי המכרז והתחייבויותיו, תשלם המועצה למציע את הסכום הבא:

מס"ד	המערכת	מחיר חודשי בש"ח לפני מע"מ (טור D)
1	מחיר חודשי עבור כל הסעיפים כולל כל הפתרונות, השירותים והאפיונים המוגדרים בפרקים מספר 2 ומספר 4 ושאר מסמכי המכרז כולל הקמה. המחיר המוצע כולל את כל ההוצאות מכל סוג שהוא הקשורות בשירות ובכלל זה למשל כוח אדם, נסיעות, מסים, אגרות, הוצאות משרדיות וכו'	

**המחיר החודשי לא יעלה על 11,700 ₪ ולא יפחת מ 9,100 ₪. לפני מע"מ**

### הערות:

(1) המציע יפרט את התמורה שתשלם לו המועצה עבור כל השירותים שעליו לספק למועצה על פי מסמכי המכרז, לרבות כל האפיונים המוגדרים בפרק 2 ובפרק 4 למסמכי המכרז וכל שאר האפיונים המוגדרים בכל מסמכי המכרז. המועצה לא תשלם בנוסף/בנפרד על שירותים שעל הספק לספק למועצה המוגדרים בפרק 2 או בפרקים אחרים למסמכי המכרז. מובהר ומודגש כי המועצה לא תשלם על טרנזקציות מכל סוג שהוא והתשלום היחיד שתשלם המועצה הוא התשלום המוצע בטור D בשורות B C

חותמת המציע

חתימות המציע

- גירסא - Ver 8.0