



מכרז פומבי מס' 13/2024

מערכת מידע אחודה

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

נובמבר 2024

מכרז 13/2024 - מערכת מידע עבור תאגיד המים מי הגליל

מי הגליל תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ בע"מ (להלן: "מי הגליל" או "החברה" או "התאגיד"), מיסודן של הישובים דיר אל אסד, דיר חנא, מגיד אל כרום, בענה, עראבה, נחף וסחי'נין מזמין בזאת הצעות לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מידע ממוחשבת אחודה עבור מי הגליל כמפורט במסמכי המכרז.

במסמכי המכרז ניתן לעיין באתר האינטרנט של התאגיד ובמשרדי מי הגליל ברח' אלפול 16, אזור התעשייה, סחי'נין במועדי העבודה הרגילים של מי הגליל.

על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסך של 50,000 ₪, וזאת להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו. את ההצעה כולל כל נספחיה בשני העתקים ובצירוף הערבות הבנקאית יש למסור במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) במשרדי מי הגליל, שברח' אלפול 16, אזור התעשייה, סחי'נין במעטפות סגורות נושאות ציון "מכרז מס' 13/2024" עד יום 24/12/2024 בשעה 14:00 הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

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

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

1. המציע הינו תאגיד הרשום עפ"י דין והעוסק בתחום שירותי טכנולוגית מידע (Information Technology), לתאגידי מים וביוב לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת.
 2. המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של מערכות גביה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשווק, להתקין ולתחזק את המערכת המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י מי הגליל, במסגרת מכרז זה.
 3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל-4 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001 ומתוכם לפחות שני תאגידים מספקים מים לפחות 30,000 מדי מים כל אחד.
 4. המציע או קבלן משנה מטעמו, מספק, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לפחות לשני תאגידי מים וביוב בישראל.
 5. המציע במכרז הינו בעל מוקד תמיכה מקוונת למתן שירותי תמיכה ופתרון תקלות תוכנה, הפועל לפחות חמישה (5) ימים בשבוע: בימי חול - בין השעות 08:00 עד 18:00 לפחות.
 6. למשתתף מחזור עסקים שנתי מעל 4.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2022,2023).
 7. המערכת המוצעת הינה בעלת אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים).
 8. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- פתיחת הצעות המכרז ביום 24/12/2024 בשעה 14:00 או במועד אחר עליו תודיע מי הגליל מראש לרוכשי המכרז.

נסרי סעיף
מנכ"ל התאגיד

פרק 1

הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

מי הגליל (להלן: "מי הגליל"), תאגיד המים והביוב האזורי מיסודן של דיר אל אסד, דיר חנא, מגיד אל כרום, בענה, עראבה, נחף וסחי'נין מזמין בזאת הצעות לאספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מידע ממוחשבת אחודה עבור מי הגליל, שתשמש לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים של מי הגליל כמפורט במסמכי המכרז.

מסמכי המכרז

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

1.1. **פרק 1:** הוראות ותנאי המכרז.

נספח א': פרטים כלליים של המשתתף.
נספח ב': תאגידים ורשויות מקומיות ממליצות.
נספח ג': נוסח ערבות בנקאית.
נספח ד': אישור קיום ביטוח
נספח ה': תצהיר לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים.
נספח ו': הצהרה כי המשתתף אינו קבלן כח אדם
נספח ז': אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה
נספח ח': טופס משוב להדגמת המערכות
נספח ט': פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב
נספח י': תעודת סיום
נספח י"א: התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM

1.2. **פרק 2:** אפיון ותיחום השירותים והמערכות הנדרשות

נספח א': הסבת נתונים.
נספח ב': אבטחת מידע.
נספח ג': הצהרת אבטחת מידע
נספח ד': הצהרת CISO
נספח ה': תרשים תשתיות – מצב קיים

1.3. **פרק 3:** ההסכם, תנאים כלליים.

נספח א': רמת שירות SLA.

1.4. **פרק 4:** הצעת המשתתף.

חלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות
חלק ב': מידת המענה של מפרט המערכות
חלק ג': הצעת המחיר

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

רקע – מצב קיים

3. בתאגיד מי הגליל פועלות כיום מערכות המחשוב:
 - 3.1. גביה, כספים, מבית היוצר של חברת מטרופולינט.
 - 3.2. אוטוקד.
 - 3.3. סיעתא CRM
 - 3.4. שקד – אכיפת גביה – M-GROUP
 - 3.5. גאסטרקאד, בינארית, ניהול משימות מבית היוצר של חברת בינארית.
 - 3.6. תוכנת מס"ב מבית היוצר של מרכז סליקה בנקאי בע"מ.
 - 3.7. תוכנת מיכפל מבית היוצר של חברת מיכפל.
 - 3.8. מימד
 - 3.9. שרות תשלומים אינטרנטי מבית מילגם.
 - 3.10. תשתיות המיחשב ואירוח השרתים מתוחזקות ומנוהלות ע"י חברת אינפורמטיקה.
 - 3.11. אתר האינטרנט של התאגיד מתוחזק על ידי א.ש. בינה.
 - 3.12. תשתיות התקשורת מסופקות ע"י חברת בזק.
 - 3.13. GIS מבית היוצר של סיסטימטיקס.
 - 3.14. קר"מ (קמ"מ) מבית היוצר של ארד דליה
 - 3.15. מוקד תקלות וגביה M-GROUP
 - 3.16. מובהר כי התאגיד מעסיק מנהל גביה שהינו עובד התאגיד, ולצורך שרות לקוחות ומטלות נוספות מופעלים עובדי חברת M-GROUP.

מערכת גביה	25 משתמשים + 4 תחנות במוקד
מערכת פיננסית	6 משתמשים
מערכת מימד	1

פירוט השירותים שיידרש הזוכה לספק ומהותם

4. במכרז זה יתבקש הזוכה לספק למי הגליל רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מידע ממוחשבת, המשמשת לתפעול ממוחשב של תחומי גביה ותחומים פיננסיים ולוגיסטיים אחרים במי הגליל, המפורטים בפרק 2 למסמכי המכרז והכל על פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

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

לוח זמנים והיערכות לביצוע

5. על הזוכה יהיה להתחיל במתן השירותים מייד עם קבלת צו התחלת עבודה בהתאם לתוכניות העבודה שצרך למכרז ואושרה על ידי מי הגליל, ולספקם במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה 3 שנים ממועד חתימה על הסכם. למי הגליל בלבד מוקנית זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להאריך תוקפו של ההסכם בשתי תקופות נוספות בנות 24 חודשים כל אחת או חלק מהן.
6. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים את השלבים המפורטים בסעיף מספר 7 לפרק זה לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט בסעיף 30 לפרק 3 למסמכי המכרז, תוך 120 ימים קלנדריים מיום חתימה על חוזה ההתקשרות. המשתתף יהיה חייב לסיים צרוף של רשויות נוספות למי הגליל, במידה ויוחלט על כך, תוך 90 יום מקבלת הודעה ממי הגליל, כולל ביצוע הסבות נתונים מכל רשות שמי הגליל תקבל לטיפול.

תוכניות עבודה

7. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים לאישור מי הגליל. על התוכנית לכלול:
- 7.1. תוכנית הסבה מפורטת לרבות לוח ומשאבים דרושים התוכנית תגובש בהתאם למוגדר במסמכי מכרז זה ובהתאם לנספח א' לפרק מספר 2 למסמכי מכרז זה.
- 7.2. תוכנית התקנה מפורטת לרבות לוח ומשאבים דרושים
- 7.3. תוכנית הדרכה מפורטת לרבות לוח ומשאבים דרושים
- 7.4. תוכנית הטמעה מפורטת לרבות לוח ומשאבים דרושים
- 7.5. קורות חיים מפורטים של מנהל פרויקט ההקמה וההסבות לרבות שנות ניסיונו המקצועי הרלוונטי, השכלתו, המלצות לקוחות בגינו
- 7.6. כל מסמך אחר הנדרש במסמכי מכרז זה לרבות המסמכים המוגדרים בסעיף מספר 14 לפרק 1 למכרז זה.
- 7.7. תוכנית העבודה כפופה להוראות מסמכי המכרז ולפיכך הוראות מסמכי המכרז גוברות על האמור בתוכנית העבודה. באשר לספק שיזכה במכרז יודגש כי תוכנית העבודה הינה כפופה לאישור מי הגליל ולשינויים הנדרשים על ידה. יודגש בנוסף כי מי הגליל רשאית לפנות למציעים לעריכת שינויים בתוכנית בשלב ההצעות ואז לאחר ההחלטה בדבר הזוכה במכרז.

תנאי סף להשתתפות במכרז ומסמכים שיש לצרף להצעה

8. רשאים להשתתף במכרז אך ורק משתתפים העונים במצטבר, במועד הגשת ההצעה, על דרישות הסף המפורטות להלן:
- 8.1. המציע הינו תאגיד הרשום עפ"י דין והעוסק בתחום שירותי טכנולוגית מידע (Information Technology), לתאגידי מים וביוב לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת.
- 8.2. המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של מערכות גביה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשוק, להתקין ולתחזק את המערכת המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י מי הגליל, במסגרת מכרז זה.
- 8.3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 3 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א- 2001 ומתוכם לפחות שני תאגידי מספקים מים לפחות 30,000 מדי מים כל אחד.

- 8.4. המציע או קבלן משנה מטעמו, מספק, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לתאגיד מים וביוב אחד בישראל לפחות.
- 8.5. המציע במכרז הינו בעל מוקד תמיכה מקוונת למתן שירותי תמיכה ופתרון תקלות תוכנה, הפועל לפחות חמישה (5) ימים בשבוע, בימי חול - בין השעות 08:00 עד 18:00 לפחות.
- 8.6. למשתתף מחזור עסקים שנתי מעל 2.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2022,2023).
- 8.7. המערכת המוצעת הינה בעלת אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים).
- 8.8. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
9. כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף כאמור לעיל, חייבים להתייחס לישות המשפטית אשר מגישה את ההצעה, אלא אם כן צוין מפורשות אחרת. מי הגליל תהא רשאית לא לקבל אישורים או מסמכים אשר מתייחסים לישות משפטית אחרת.
- מובהר בזאת כי האמור בעניין קבלן משנה לנושא CRM אינו בא לגרוע מאחריות כלשהי של המציע לביצוע העבודה בשלמותה ולקיום כל החובות על פי ההסכם והמכרז, בין אם אלו אמורות להיות מבוצעות על ידי קבלן משנה כלשהו ובין אם לאו.
- הגשת ההצעה**
10. "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.
11. מועד הגשת ההצעות
- 11.1. על המציע להגיש הצעתו לתיבת המכרזים אשר במשרדי מי הגליל במסירה ידנית בלבד, במעטפות סגורות הנושאות את הציון " **מכרז 13/2024** " הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל .
- 11.2. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.
- 11.3. מי הגליל 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.
- התמורה ואופן מילוי ההצעה
- 11.4. בגין שירותיו יהא הקבלן זכאי לתמורה המפורטת בפרק 4 למכרז. על המציע למלא את **כל הפרטים** הנדרשים בפרק 4 למסמכי המכרז. **יודגש כי הזוכה לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא בגין תקופת הקמת המערכות. הזכאות לקבלת תמורה תקום לזוכה רק לאחר מועד אישור תעודת הסיום המוגדרת במסמכי מכרז זה.**
- 11.5. הרישום ייעשה **בדיו** בכתב יד והמציע ירשום את התמורה המבוקשת על ידו מול כל סעיף וסעיף. הצעת המחיר כוללת את כל המסים, ההוצאות, התקורות והתשלומים האחרים, ללא יוצא מן הכלל, פרט למס ערך מוסף

12. אופן הגשת ההצעה

- 12.1. על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה **בשני** עותקים: מקור ב- Hard Copy, והעתק על גבי מדיה מגנטית (Disk On Key) מסמך סרוק בקובץ PDF לרבות תוכן עניינים עם הפניה בלינק ממוחשב חד חד ערכי לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו ולינק חזרה לתוכן העניינים. ההצעה תוגש בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד שם המכרז ומספרו, והיא תוכנס לתיבת המכרזים במועצה.
- 12.2. על המציע לכוון את הצעתו, **לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר**, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן עניינים הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. בתוכן העניינים יש לציין מיקום מדויק (מספר העמוד בהצעה), של כל מסמך ומסמך הנדרש לצרף להצעה.
- 12.3. על המציע לצרף להצעתו את חוברת המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות והפרוטוקולים אשר יישלחו למשתתפים, אם ישלחו, **כאשר כל עמוד בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע**.
- 12.4. **מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצירוף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז. אין לצרף מסמכים ו/או מידע אחר.**
- 12.5. מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.
- 12.6. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים כדלקמן:
- 12.6.1. העתק תעודה בדבר רישום התאגיד במרשם המתאים וכן אישור עו"ד או רו"ח ומסמכים בדבר רישום התאגיד כדין (תעודת ההתאגדות, תזכיר ותקנון), זהות בעלי המניות ושיעור אחזקתם בתאגיד.
- 12.6.2. על המציע למלא את כל הפרטים המפורטים **בנספח א' לפרק 1** המצ"ב לרבות האישורים הנדרשים לצרף בהתאם לנספח זה הכוללים אישורים בדבר הסמכה לתקנים.
- 12.6.3. העתק אישור תקף במועד הגשת ההצעה בדבר פטור/ניכוי מס במקור.
- 12.6.4. העתק תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.
- 12.6.5. אישורים בתוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, מפקיד מורשה, רואה חשבון, או יועץ מס כי המציע מנהל ספרים כחוק ומדווח לפקיד השומה ולמע"מ כחוק.
- 12.6.6. על המציע למלא את הפרטים בדבר הגופים המצוינים בסעיפי המכרז, בטבלה המצורפת **כטבלה A לפרק 1** למסמכי המכרז, ולצרף מכתבי המלצה הכוללים אישור בדבר התקופה בה סיפק המציע את השירותים עבור אותו תאגיד, מהות השירות שסופק, שם הממליץ, הגורם שעבורו סופק השירות, מס' הטלפון ופרטי איש הקשר אצל אותו מזמין, תאריך ההפעלה וכיו"ב.
- 12.6.7. אישור עו"ד/רו"ח למורשי החתימה של המציע עפ"י מסמכי הייסוד של התאגיד. אישור זה נדרש **בנוסף** לאימות חתימת המציע בשולי מסמך הצעת המציע במקום המיועד לכך.
- 12.6.8. ערבות בנקאית להצעה כמפורט בתנאי המכרז.
- 12.6.9. על המציע לצרף אישור בר תוקף במועד הגשת הצעתו מאת משרד האוצר לצורך הוכחת היותו בעל אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים.
- 12.6.10. על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בהיקף מחזור העסקים השנתי שנדרש בסעיף 8.6 לעיל.

12.6.11. נוסח הצעת המציע בשני עותקי מקור חתומה על ידו.

12.6.12. פירוט של התוכנה, אפיוניה, שם היצרן / המפתח ואת מהות זכויותיו בה וכן לצרף העתק נאמן למקור של הרישיון ו/או ההרשאה שברשותו מאת יצרן התוכנה המתירים לו להתקינה אצל התאגיד עפ"י תנאי מכרז זה דרישה זאת מתייחסת רק לתוכנות שהמציע כולל אותן בהצעתו אך אינו בעל זכויות היוצרים שלהן

12.6.13. שאר מסמכי המכרז, כשהם חתומים, בכל דף ודף, ע"י המציע.

12.6.14. המלצות מתאגדי מים וביוב במדינת ישראל

12.6.15. נהלי אבטחת מידע והאמצעים לאבטחת מידע הכלולים בתכולת הפתרון המוצע בהתאם לנספח ב' לפרק מספר 2 למסמכי המכרז, זאת לרבות כל שכבות אבטחת המידע ואמצעי אבטחת מידע: 1. במערכות המוצעות 2. בתוך התקשורת 3. במשרדי המציע 4. בחוות השרתים המוצעות 5. במשרדי התאגיד 6. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ כגון היועצים המשפטיים של התאגיד, משרדי הנהלת החשבונות של התאגיד, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים בתאגיד, טאבלטים של בעלי תפקידים וכד'

12.6.16. באם המציע מעוניין לעמוד בתנאי הסף הקבוע בסעיפי מכרז זה באמצעות קבלן משנה, יצרף המציע מסמך המבוסס על הטבלה המצורפת: טבלה A - רשימה בהתאם לסעיף 29 לנספח א' לפרק 1. יש לסמן V בטור המתאים לגבי ניסיונו של קבלן המשנה, וכן מכתבי המלצה. כמו כן ימלא את הפרטים המתאימים בנספח י"א לפרק מספר אחד ויאשרו כנדרש.

12.6.17. הצעה למבחני קבלה למערכת.

12.6.18. תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning.

12.6.19. תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP Business Continuity Plan התואמת את התקן הישראלי 1495 חלק 5.

12.6.20. טבלה המפרטת את הפרויקטים שניהל מנהל הפרוייקט (לתאגיד שמורה הזכות לבקש את החלפתו) המצויין בסעיף מספר 16 לטבלה בנספח א' לפרק 1 במסמכי המכרז, זאת בהסבות תוכנה בתאגיד מים וביוב. הכוללת רשימה מפורטת של פרויקטי הסבת נתונים שניהל שם וטלפון איש קשר בתאגיד ומועד ביצוע הפרויקט.

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

12.6.21.1. באבטחת קוד המקור של המערכות בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש הקוד המוצעות (בתוכנה)

12.6.21.2. בהגנה על בסיסי הנתונים Data Bases בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש בסיסי הנתונים

12.6.21.3. בהגנה על כלי הפיתוח, כלי דליית נתונים BI וכל כלי תוכנה אחר שהספק משתמש בו לצורך פיתוח, תחזוקה ותפעול מערכותיו כגון Oracle, Access, קוגנוס Discoverer, וכד'

12.6.21.4. בתוך התקשורת

12.6.21.5. במשרדי המציע

12.6.21.6. בשרתים המוצעים

12.6.21.7. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים בתאגיד, טאבלטים ו Smart Phones של בעלי תפקידים וכד'

12.6.21.8. הצהרה חתומה על ידי Chief Information Security Officer (CISO), המאשרת כי הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז בכלל ובנספחים ג' ו ד' לפרק 2 למסמכי המכרז. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי גורם הכשרת CISO ואת קורות החיים של המצהיר. מועד חתימת ההצהרה לא מוקדם מ 365 ימים מהמועד האחרון להגשת המכרז.

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

12.6.21.10. הספק בהצעתו האם ביצע בדיקת חוסן בשנה האחרונה ואם כן מה התוצאה

12.6.22. קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט מטעם המציע

12.6.23. פרטים מלאים בדבר הסבות שביצע המציע (ככל שביצע) ממערכת גביה של חברה אחרת למערכת גביה כפי שנמצאת אצל המציע.

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

מובהר בזאת כי על המציע למלא בנספח ג' את העלות המוצעת על ידו לגבי כל רכיב ורכיב המופיע, ואין דיי במתן סכום כולל לביצוע כל רכיבי העבודה.

13. חתימות המציע על מסמכי המכרז

- 13.1. על המציע לחתום על כל מסמך וכל עמוד ממסמכי המכרז.
- 13.2. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.
- 13.3. המציע יצרף להצעתו אישור מטעם **עורך דין** המאשר כי החתומים על מסמכי המכרז הם המורשים כדין לחתום מטעם המציע ולחייבו לכל דבר ועניין.
- 13.4. כמו כן מובהר ומודגש כי רוכש המכרז אינו רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז ובמידה יעשה זאת רשאי התאגיד לא לדון כלל בהצעתו

בדיקות מוקדמות

14. על המציע לבצע כל בדיקה עובדתית או משפטית הנדרשת לדעתו על מנת שיהיה בידו כל המידע הדרוש לו לשם הכנת ההצעה והגשתה. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות שיערוך ו/או כל מידע שייאסף על ידו ואשר יכול להיות רלוונטי למתן הצעתו, ועל מי הגליל לא תחול כל אחריות בעניין זה.
15. הגיש המציע את הצעתו רואים אותה כאילו ביצע את כל הבדיקות המוקדמות ומצא את כל התנאים מתאימים להגשת הצעתו ולמימושה ללא עיכובים או עלויות נוספות.

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

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

18. ביטוח.

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

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

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

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

תוקף ההצעה

20. ההצעה תהיה בתוקף עד ליום **31/03/2025**.

21. מי הגליל תהא רשאית להודיע למשתתפים כי תוקף הצעתם למכרז מוארך לתקופה נוספת אשר לא תעלה על תשעים (90) ימים, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי של מי הגליל.

ערבות בנקאית

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

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

24. תוקף הערבות יהיה עד ליום **31/03/2025**. החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 90 ימים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

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

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

הבהרות ושינויים

27. המשתתף רשאי להפנות שאלות הבהרה בכתב אל החברה או אם ימצא המשתתף במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות, עליו להודיע על כך באימייל Iyad@megalil.co.il לידי מר איאד חניף בקובץ **Microsoft Word**, לא יאוחר מתאריך **02/12/2024** עד השעה 12:00. יש לוודא קבלת המסמך בטלפון **04-8118121**. **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	שם הכתב/המסמך	מס' עמ'	מס' סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה

28. תשובות לפניות כאמור בסעיף 27 לעיל, תשלחנה בכתב, בדואר אלקטרוני ו/או תפורסם באתר האינטרנט של התאגיד, לפי בחירת מי הגליל ועל פי הפרטים שהשאיר כל רוכש מכרז במי הגליל, לכל המשתתפים במכרז. מכתבי התשובה יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה ועל המשתתף יהיה לצרפם ולחתום עליהם. אי קבלת תשובות מצד החברה לא יהווה עילה להארכת מועד להגשת ההצעות. התאגיד יהיה רשאי לא לענות לשאלות או פניות שיגיעו לאחר המועד בנושא המכרז ומסמכיו.

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

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

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

הסתייגויות, השמטות, שינויים**32. כללי**

- אין להכניס כל שינוי, בין בדרך של הוספה, בין בדרך של מחיקה ובין בכל אופן אחר, במסמכי המכרז.
- 32.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המשתתף במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא, רשאית מי הגליל:
- 32.1.1. לפסול את מסמכי המכרז.
- 32.1.2. לראות בהסתייגויות ככאלה שלא נכתבו כלל, ולהתעלם מהן.
- 32.1.3. לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.
- 32.1.4. לדרוש מהמשתתף לתקן את ההסתייגות ובלבד שלא יהיה בתיקון כדי לשנות את מחירי ההצעה ו/או פרט מהותי בה.

- 32.2. ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים של מי הגליל בכפוף להוראות הדין. אם תחליט הועדה לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 33.1.2, 33.1.3 או 33.1.4 לעיל, והמשתתף יסרב להסכים לכך, רשאית מי הגליל לפסול את ההצעה ולחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המשתתף, אם הצעתו היתה אמורה להיות ההצעה הזוכה.

33. הצעת המחיר

- 33.1. המשתתף חייב לרשום מחיר על יד כל סעיף בהצעת המחיר. אם המשתתף לא ירשום מחיר על יד סעיף כלשהוא, יחשב הדבר כאילו כלל את מחיר ביצוע סעיף זה בסעיף אחר, והוא יבצע את הסעיף האמור ללא תשלום נוסף, ותמורתו תחשב כמחולקת בין מחירי סעיפים אחרים שנקב המשתתף.
- 33.2. אם תתגלה בעת בדיקת הצעה, טעות חשבונאית, לרבות שגיאה בסיכום ו/או הכפלה, רשאית מי הגליל או בודק ההצעה לתקנה.
- 33.3. למען הסר ספק התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין אספקת השירותים תשולם על ידי מי הגליל בתשלום חודשי בהתאם למוגדר בחוזה והינה כוללת את כל השירותים המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. **לא תשולם על ידי מי הגליל כל תמורה נוספת לספק כמוגדר בחוזה.**
- 33.4. העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 4 לא תעלה על 22,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 17,000 ₪ לפני מע"מ.

פתיחת ההצעות

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

בחינת ההצעות

35. מי הגליל תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול ו/או לא לקבל ו/או לא להתחשב בהצעה אשר לא תהא תואמת באופן מלא לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
36. בחירת ההצעה הזוכה תתבצע על פי אמות המידה המוגדרות בנספח ז' לפרק 1 למסמכי המכרז.
37. מי הגליל אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כשלהי, והיא רשאית לבטל את המכרז בכל עת אף לאחר שנקבעה הצעה זוכה במכרז, ובלבד שטרם ניתן צו התחלת עבודה וטרם נחתם החוזה והזוכה טרם החל במתן השירותים.
38. בוטל המכרז כאמור לעיל, לא יהיה זכאי אף משתתף, לרבות המשתתף שהוכרז כזוכה, אם הוכרז, לפיצוי או שיפוי כלשהו ממי הגליל בגין כל הוצאה ו/או נזק שנגרמו לו בשל השתתפותו במכרז או כל הוצאה ו/או נזק אחרים בקשר עם השתתפותו במכרז.
39. למי הגליל הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין משתתפים שונים כראות עיניה במועד קביעת הזוכה במכרז או בכל מועד אחר במהלך ההתקשרות. גם במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים או שמי הגליל החליטה לבצע רק חלק מהשירותים, הצעת המחיר שניתנה על ידי המשתתף על פי הפרק הרביעי תחייב את המשתתף לכל דבר ועניין לגבי אותו חלק שעליו לבצע כאמור, והוא לא יהיה זכאי לפיצוי או תשלום כלשהו בגין העובדה שמתן השירותים פוצל בין מספר משתתפים או שהוטל עליו לספק רק חלק מהשירותים. במידה ויבוטל סעיף מהעבודה, הסכום יורד בהתאם. במידה ופוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים, מתחייבים המשתתפים בזה באופן מוחלט וללא סייגים לשתף עולה האחד עם השני, לפתח ממשקי העברת נתונים אוטומטים בין המערכות, לתחזק את הממשקים ולפתח אותם ולתמוך בהם, על פי צרכי התאגיד במסגרת התשלום הנקוב במסמכי מכרז זה ללא תוספת תשלום כלשהיא.
40. מי הגליל זכאית להקטין או להגדיל, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי, את היקף ההסכם עבור השירותים שאספקתם נמסרה למשתתף, לבטל פרקים וסעיפים שלמים ללא שינוי במחירי הפריטים שנקבעו בהצעתו של המשתתף.
41. מי הגליל תהיה רשאית לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או ניתוח מחירי יחידות הנראים לה גבוהים או נמוכים מדי, גם לאחר פתיחת ההצעות, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו. המשתתף יהיה חייב למסור למי הגליל ו/או למומחים מטעמו את כל ההסברים והניתוחים כאמור לעיל, ובמקרה של סירוב, רשאית מי הגליל להסיק מסקנות לפי שיקול דעתה, עד כדי פסילת ההצעה.
42. מי הגליל תהא רשאית לנהל מו"מ עם כלל המשתתפים במכרז בהתאם ובכפוף ללהוראות הדין.
43. בעת הדיון בהצעות, זכאי התאגיד להתחשב בכושרו של המשתתף לביצוע העבודות או ביכולתו לעמוד בתנאי המכרז, כפי שהדבר נובע מאספקת שירותים קודמים על ידי המשתתף עבור התאגיד ו/או בעבור אחרים וכן להתחשב בוותק ובניסיונו במתן שירותים דומים.

הודעה על הזכייה וההתקשרות

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

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

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

47. לא המציא הזוכה אישור על ביטוחים ו/או לא המציא ערבות ביצוע ו/או לא המציא כל מסמך אחר אשר נדרש להמציאו על פי מסמכי המכרז לאחר ההודעה על הזכייה, רשאית מי הגליל לבטל את הזכייה של המשתתף במכרז, לחלט את הערבות הבנקאית שנתן ולמסור את ביצוע העבודות למשתתף הבא בתור. רק לאחר שנתמלאו כל התנאים המפורטים לעיל, תודיע מי הגליל ליתר המשתתפים, על אי זכייתם במכרז, וכן תצרך להודעתה זו את הערבויות הבנקאיות אשר הומצאו על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז. הערבויות הבנקאיות של המציעים אשר לא זכו במכרז יוחזרו למציעים, בכפוף להוראות המכרז, לאחר חתימה על חוזה ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

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

נספח א' לפרק 1

פרטים כלליים של המשתתף

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
1	שם המשתתף	
2	כתובת	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה אצל הספק	
5	שם איש קשר להגשת המענה	
6	טלפון איש קשר להגשת המענה	
7	כתובת דוא"ל איש קשר להגשת המענה	
8	מספר פקס לתקשורת בנושא המענה למכרז	
9	שם מנהל הפרויקט יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט	
10	כתובת אתר האינטרנט של המשתתף	
11	שנת יסוד	
12	שמות מנהלים בכירים	
13	חברת אם	
14	חברות אחיות	
15	חברות בנות	
16	שם מנהל הפרויקט יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט לרבות פרוט שנות עבודתו, תפקידיו, השכלתו, המלצות רלוונטיות. יש לרשום פרויקטי הסבת נתונים שניהל בטבלה B	
17	מספר שנות עבודה בתאגידי מים וביוב	
18	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2023	
19	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2022	
20	הערות	
21	מוצרי תוכנה עיקריים של המשתתף : יש לפרט	
22	סה"כ העובדים השכירים אצל המשתתף	
23	מתוכם כמה עובדים העוסקים במערכות ייעודיות לתאגידיים	
24	מספר עובדים במוקד התמיכה	
25	מספר אנשי תמיכה והטמעה בשטח	

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

– טבלה A לפרק 1 –

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

לסמן V בטור המתאים :

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

ניתן לצרף דפים נוספים

– טבלה B –

רשימה בהתאם לסעיף 16 לנספח א' לפרק 1. יש לרשום שמות התאגידים בהם ניהל מנהל פרויקט ההסבה המוצע את פרויקט הסבת הנתונים (*):

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

(*) – מובהר כי יש לרשום אך ורק פרויקטים של הסבת נתונים ממערכת של חברה אחרת.

נספח ב'

תאגידי מים וביוב ממליצים

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

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

פרק 1: נספח ג'
נוסח ערבות מכרז

לכבוד

מי הגליל – תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ
א.נ.,

הנדון: **כתב ערבות מס'**

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף ש"ח) וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 13/2024 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת אחודה עבור מי הגליל ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל מיד **עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו**, וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **31/03/2025** ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי **31/03/2025** לא תענה.
לאחר יום **31/03/2025** ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

בנק _____

פרק 1 : נספח ד' - אישור ביטוחי הספק**נספח א'**

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה כוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הכוליסה וחריגות. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בכוליסת הביטוח יגבר האמור בכוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מוטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור		המבוטח	אופי העסקה
שם הרי נצרת מפעלי מים ובילוב בע"מ ומי מטעמים וגופים שלובים ("המזמין"/"המבוטח הנוסף")		שם ו/או המזמין	☒ מזמין שירותים ☐ אחר: _____
ת.ז./ח.פ.		ת.ז./ח.פ.	☐ אחר
מען: נצרת		מען	

כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או ספומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה בסיס תמליל "ביט" או שקול	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח		השתתפו ת עצמית	כיסויים נוספים בתוקף
					סכום	מטבע ש"ח	סכום	יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
צד ג'					1,000,000			302 אחי צולבת, 304 הרחב שיפוי, 309 ויתור תחלופי למבקש, 315 מל"ל, 318 המבקש מבטוח, 321 מבטוח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 328 "ראשוניות", 329 רכוש המבקש צד ג, ביטול סייג רשלנות רבתי
אחריות מעבידים					15,000,000			309 ויתור תחלופי למבקש, 319 מבטוח נוסף כמעביד, 328 "ראשוניות",
אחריות מקצועית ו/או חבות מוצר		מועד חתימת החוזה או תחילת פעילות בפועל - המוקדם			4,000,000			301 מסמכים, 302 אחי צולבת, 303 דיבה, 304 הרחב שיפוי, 307 קבלני, 309 ויתור תחלופי למבקש, 321 מבטוח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 325 מרמה, 326 פרטיות, 327 עיכוב, 328 "ראשוניות", 332 גילוי 12 ח', ביטול סייגי חבוינות: רשלנות רבתי; סייגר

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'): נשוא הביטוח: כולל אספקה התקנה ותחזוקה של מחשוב ומערכות מידע.

ביטול/שינוי הפוליסה: שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
חתימת המבטוח:

פרק 1: נספח ה'

תצהיר

לפי סעי' 22' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

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

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

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

חתימה**אישור עו"ד**

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

פרק 1: נספח ו'

הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם,**התשנ"ו-1996**

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

1. הנני/ו מצהיר/ים כי המשתתף _____ מס' _____ זיהוי/ח.פ.ח.צ.ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") איננו קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.

2. אני/ו מתחייב/ים בשם המשתתף לשמור על זכויות עובדים המועסקים ע"י המשתתף, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המשתתף כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים נשוא מכרז 1/2009

3. זהו שמי/נו זו חתימתי/נו ותוכן תצהירי/נו אמת.

אישור עו"ד/רו"ח

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

פרק 1: נספח ז'

אמות מידה (שיקולים) לבחירת ההצעה הזוכה

מס"ד	פירוט	משקל באחוזים
1	המחיר המוצע לחודש לכלל השירותים הנדרשים בהתאם לנוסחה המפורטת בנספח זה	30
2	חוות דעת הצוות המקצועי מהפתרון המוצע ומהצוות המקצועי של המציע על סמך הדגמת הפתרון בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה	40
3	חוות דעת הצוות המקצועי של התאגיד באשר לחברה המציעה והתאמת הפתרון המוצע על ידי החברה לדרישות התאגיד ולתפקודו השוטף בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	20
4	ניסיון מנהל הפרויקט בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	5
	סה"כ	100

פרוט אמות המידה והשקלול:

1. **בסעיף מס 1** גובה הצעתו של המציע יקבע כדלקמן:

- המחיר החודשי בגין כל המערכות כפי המפורט בחלק ג' לפרק 4 למסמכי המכרז.
- הציון יקבע על פי ההצעה הזולה ביותר שתקבל ציון מרבי (30), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה:

$$\frac{\text{המחיר הנמוך ביותר שהוצע}}{30 \quad X \quad \text{המחיר שהציע המציע}}$$

2. **הציון לסעיף מספר 2** יוענק למציעים על סמך הדגמת הפתרון שאליה יזומנו כל המציעים שהגישו הצעות למכרז. הדגמת הפתרון תעשה בפני הצוות המקצועי. אשר ידרג את הפתרון בהתאם לטופס משוב המצורף כנספח ח' לפרק 1 למסמכי המכרז.

פרוט הצוות המקצועי:

- נסרי סעיד – מנכ"ל התאגיד.
 - רו"ח סאמר רבאח – מנהל כספים.
 - רו"ח עו"ד אחמד איכתילאת
 - איאד חניף – מנהל מחלקת צרכנות.
- מי הגליל שומרת לעצמה הזכות לשנות את הרכב הצוות המקצועי ומהותו.
- ההדגמה תיערך לגבי שתי מערכות הליבה: מערכת הגביה, מערכות פיננסיות מרכזיות.
- במהלך ההדגמה על המציע להדגים במיוחד:**

- מודול חישוב הייטלים, אגרות ודמי הקמה בממשק למערכת הגביה
- שילוב כלי BPM במערכות הליבה

- ממשק בין מערכת הקר"מ בתאגיד לבין התוכנות המוצעות
- תפעול כלי BI במערכות הליבה באופן גמיש ידידותי ושאינו מגביל המשתמש
- שילוב כלי CRM במערכות הליבה
- אפליקציה לצרכן ולעובדי התאגיד

כל אחד מחברי הצוות המקצועי ידרג את התרשמותו בטופס המשוב.
הציון הסופי של כל מציג לכל המערכות, בסעיף ההתרשמות יקבע כדלקמן:

- סה"כ נקודות בגין התרשמות בגין קבוצת הידידותיות – מקסימום 10 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת פונקציונאליות – מקסימום 20 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת הכללי - מקסימום 10 נקודות.
- לכל שורה בכל אחת מהקבוצות יינתן משקל שווה באותה קבוצה.
- הציון הכולל לכל שורה יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל אחד מהמשתמשים באותה שורה.

הדגמת פתרונות למי הגליל תבוצע בוועידת חוז"י Video Conversation - בתאריכים 31/12/2024 02/01/2025 שתי הדגמות ביום. הראשונה בין השעות 10:00 ל 12:30 והשנייה בין השעות 13:00 ל 15:30.

לכל אחד מהמציגים יקבע מועד לעריכת ההדגמה אשר לא יעלה על 2.5 שעות. במהלך ההדגמה על המציע להסביר בקצרה את התפיסה הכוללת של מערכתיו ולהדגים הדגמה מוחשית את השימוש במערכות הגביה והפיננסית ב On Line.

בתחילת ההדגמה על המציע לתאר את החברה המציעה, לפרט את הפתרון המוצע, לפרט את רכיבי הפתרון על גבי מצגת ממחושבת לרבות פרוט כל תוכנות התשתית עליהם הוא מסתמך בפתרון המוצע לדוגמא: תוכנות התשתית ל CRM , BI, טפסים מכוונים, AI, BPM, תיק צרכן, אירכוב ואיחזור מסמכים וכד'.

הצגת המערכות על ידי PowerPoint לא תתאפשר ומציג שיבחר להציג ב PowerPoint הציון שיקבל בדבר שלמות המערכות ובדבר התרשמות יקבל ערך 0 בשתי הקבוצות המוזכרות. בתום עריכת כל מצגת בדבר כל מערכת ליבה, ימלא כל אחד מהמשתתפים את השאלון המצ"ב כנספח ח' לפרק 1, כאשר תוצאותיו ישוכללו לצורך בחירת ההצעה הזוכה.

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

3. הציון לסעיף מספר 3 יוענק למציעים על סמך חוות הדעת של הצוות המקצועי בדבר החברה המציעה והתאמת הפתרון המוצע על ידי החברה לדרישות מי הגליל ולתפקודה השוטף. הצוות המקצועי יחוה את דעתו בפרוטוקול מפורט באשר לנושאים הבאים:

- 10 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מי הגליל מהתאמת הפתרון המוצע למי הגליל.
- 10 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מי הגליל מנציגי המציע, מנהליו, ותחומי פעילותו.

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

4 הציון לסעיף מספר 4 יוענק למציעים על סמך הניסיון המקצועי הרלוונטי בניהול פרויקטי הסבות נתונים בתאגידי מים וביוב במדינת ישראל, של מנהל הפרויקט המוצע כפי שציין המציע בסעיף 9 לנספח א לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לקורות החיים שצרף להצעתו. הניקוד יקבע על פי הפרוט כדלקמן:

מס"ד	ניסיון	ציון
1	ניסיון של 0 פרויקטים עד כולל 1 פרויקטים	1
2	ניסיון של 2 פרויקטים עד כולל 3 פרויקטים	2
3	ניסיון של 4 פרויקטים עד כולל 5 פרויקטים	3
4	ניסיון של 6 פרויקטים עד כולל 9 פרויקטים	4
5	ניסיון של 10 פרויקטים ומעלה	5

מובהר ומודגש כי ילקחו בחשבון אך ורק פרויקטים של הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב ממערכת של חברה אחרת למערכת של המציע.

פרק 1: נספח ח'

פורמט טופס משוב להדגמת המערכות על ידי מציע

א. פרטים כלליים

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

ב. הערכת הצופה לפרק התרשמות כללית מהפתרון ומהצוות המקצועי של המציע (בהקשר לסעיף מספר 2 בטבלה שבתחילת נספח ז' לפרק 1)

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
ידידותיות	1	ממשק משתמש נוח	
	2	תפריטים היררכיים	
	3	תהליכים מובנים בתוכנה - מובילה את המשמש	
	4	ידידותיות של כלי ה BI	
	5	Drill Down – חקירה לעומק לקבלת פרוט	
	6	SSO – Single Sign On לכל כלי הניהול לרבות BI, CRM ו BPM	
	7	ממשק משתמש אחיד בשתי המערכות	
		סה"כ לידידותיות (סיכום עי ידי המדרג)	
פונקציונאליות	8	קיום BPM משולבת במערכת התפעולית	
	9	קיום CRM משולבת במערכת התפעולית	
	10	פונקציונאליות של מודול אכיפת הגביה	
	11	ממשק בין תוכנת ניהול הקר"מ לבין מערכת הגביה	
	12	יכולת הורדת, שילוב וניתוח נתונים ממספר עולמות במערכת התפעולית לכלי ה BI	
	13	חיווי אוטומטי בתוכנה באשר לקבלה אישור או דחייה של תשלומי הוראת קבע (הו"ק) באשראי המבוצעים באמצעות שב"א מיידי או זמן קצר לאחר השיגור.	
	14	שילוב מהיר ומלא עם מחולל דוחות – כלי BI המשולב באופן מלא במערכת	
	15	ממשק On Line דו סיטרי אוטומטי למערכת קר"מ	
	16	יכולת יצירת חשבונות מים רטרואקטיבית	
	17	קליטה אוטומטית של נתוני חשבונות בנקים	
	18	אמצעי בקרה ממוחשבים לאישור תיקונים	
	19	שילוב מהיר ומלא עם CRM במערכת	
	20	אירכוב ואיחזור אוטומטי של תלוש המים בכרטיס המשלם של הצרכן	
	21	הלימת ה CRM לאספקת פתרון מלא לאמות המידה לשרות של רשות המים	
	22	קיום AI ו ML משולבים בפתרונות המוצגים	
		סה"כ לפונקציונאלי (סיכום עי ידי המדרג)	

קבוצה	מס יד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
כללי	23	התרשמות כללית מהתוכנה	
	24	התרשמות ממקצועיות המציגים	
	25	התרשמות ממוכונות המציע לתאגידי המים והביוב בישראל	
	26	התרשמות מהתארגנות המציע להדגמת הפתרון	
	27	התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	
	28	התרשמות מיציבות הפתרון	
		סה"כ לכללי (סיכום עי ידי המדרג)	

(יש לדרג כל שורה)

חוות דעת הצוות המקצועי של מי הגליל מהתאמת הפתרון המוצע למי הגליל. (בהקשר לסעיף 3 בטבלה שבראשית נספח ז' לפרק זה.)

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

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

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

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

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

הערות והתרשמות כללית:

פרק 1: נספח ט'

פרוט פרויקטי הקמה ו/או הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב

המציע יפרט את **תאגידי המים והביוב** בהם בוצעה הקמה ו/או אלהם בוצעה הסבת נתונים ממערכת גביה ו/או ממערכת הנהלת חשבונות במהלך שלוש השנים האחרונות ממועד פרסום מכרז זה **ממערכת של חברה אחרת למערכת המציע**.

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

(1) – לציין גביה ו/או הנהלת חשבונות,

(2) – לכתוב שם החברה שממערכותיה בוצעה ההסבה למערכות של המציע

(3) – ניתן ומומלץ לרשום יותר מ 13 תאגידי מים וביוב על ידי צילום עמוד זה וכתירת הפרטים

פרק 1: נספח י'**תעודת סיום**

העבודות: כמוגדר במסמכי המכרז

המציע: _____

תאריך בדיקת העבודות ע"י הצוות המפורט להלן: _____

תאריך התחלת העבודות: _____.

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

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

וכן אישור קיום ביטוחים ;

מנכ"ל התאגיד: _____ חתימה _____ תאריך _____

פרק 1: נספח י"א

התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM (יש למלא בתנאי שקיים קבלן משנה)

לכבוד :

מי הגליל – תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

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

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

אנו מצהירים בזה כי:

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

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

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

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

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

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

פרק 2

אפיון ותיחום השירותים, והמערכות הנדרשות במסגרת המכרז

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

א. מערכת הגביה מים וביוב (ליבה)

1. גבית מים וביוב
2. הפקת לפחות 6 חשבונות מים לשנה לכל צרכן - חשבון דו-חודשי
3. אוכלוסין
4. קופה
5. גיול חובות
6. חישוב קנסות ניטור שפכים
7. אכיפת גביה לרבות עיקולי רכבים ועיקולי בנקים, לרבות ממשק העברת נתונים אוטומטי להוצל"פית זהב
8. חישוב אוטומטי של היטלים ואגרות לרבות מחירון היטלים והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו לרבות חישוב היטל הקמה
9. ביצוע תשלומים במענה קולי IVR, ממוחשב, באמצעות האינטרנט. המונח תשלומים כולל תשלומים קבועים ותשלומים מזדמנים לרבות "מסחר אלקטרוני".
10. מודול לחישוב ובקרת קריאות מים (לוגית) על פי כללי אמות המידה של רשות המים או כל גוף מוסמך אחר רלוונטי קיים או שיוכרז בעתיד.
11. ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת רישוי ובניה בוועדה לתכנון ובניה לבין מערכת הגביה.
12. שירות חשבונית במייל, הכולל איפיון, ניהול, כולל נתונים מי מחובר לשירות, אפשרות צירוף וביטול צרכן, טופס מילוי חכם לצרכן עד לפתרון מלא ובאישור התאגיד
13. ממשק קליטת נתונים אוטומטי ממערכות ניהול אוכלוסין לבסיסי הנתונים התפעוליים של התאגיד.
14. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת בין מערכת הקר"מ שמפעיל התאגיד או שיפעיל בעתיד לבין תוכנת מערכת הגביה.
15. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line למערכת (סיסטמטיק) GIS שמפעיל התאגיד
16. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line למערכת Mast שיפעיל התאגיד
17. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line מאובטח לאתר האינטרנט של התאגיד כך שתתאפשרנה פעולות אינטראקטיביות מקוונות לניהול טפסים, ביצוע תשלומים, ברור יתרות וכד'.
18. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line למערכת ניהול התורים של התאגיד
19. תיק תושב או תושב נט או שו"ע המאפשר ביצוע ברורים ותשלומים באמצעות האינטרנט על ידי לקוחות התאגיד לרבות צפייה בתשלומי עבר, חובות, ביצוע תשלומים מלאים או חלקיים, צריכות מים, מצבי מד, פרוט שעוני המים שהתושב מחוייב לפיהם וכד'. טפסים מקוונים לצורך עדכון נתונים אישיים ואו ביצוע פעולות כמו עדכון אמצעי תשלום, פרטי כתובת, פרטי יצירת קשר, מספר נפשות, בקשה להעברת משלם/בעלות וכל פעולה הדורשת עדכון מובהר בזאת כי על הספק להציג ולהפעיל יישום זה במועד התקנת המערכת או לכל המאוחר במהלך 3 חודשים ממועד ההודעה בדבר הזכיה במכרז. ספק שיוכרז כזוכה במכרז ולא יספק יישום זה במהלך תקופה של 3 חודשים מיום ההודעה על הזכיה במכרז, יופחת התשלום החודשי שיהיה זכאי לו בהתאם להצעה שנבחרה ב- 20% מגובה התשלום החודשי שישלם התאגיד לספק, עד למועד הפעלת יישום זה באופן מלא. הפעלת היישום תבוצע לכל הפחות בהתאם לכללי אמות המידה של הרגולטור.
20. מערכת למשלוח קבלה במסרון/לואטס אפ ולמייל עבור כל תשלום בקופות התאגיד או במסוף ללא כל תשלום נוסף לתשלום החודשי.

21. משלוח מסרון עם הפקת חשבון הכולל מסמך של חשבון תקופתי, מסמך של הודעת חוב וכולל לינק תשלום שוטף ויתרת חוב דרך אתר התשלומים.
22. מערכות ושרותים דיגיטליים רספונסיביים, מונגשים ומאובטחים, לשיפור השרות לצרכן ולעובדי התאגיד לרבות אפליקציה סלולרית, טפסים דיגיטליים, Back Office וכד' בממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת עם מערכות הגביה כדוגמת Must או TicTac או שווה ערך ללא כל תשלום נוסף לתשלום החודשי. לא בגין המערכות ולא בגין הטרינזקציות ולא בגין כל צורת חיוב אחרת. למען הסר ספק, המערכות והשירותים הדיגיטליים מבוצעים ללא כל תשלום נוסף לתשלום החודשי. לא בגין המערכות ולא בגין הטרינזקציות ולא בגין כל צורת חיוב אחרת.
23. מערכת לשליחת שוברי תשלום חשבוניות וחובות מים או אגרות למיניהם עבור התגיד במייל לצרכני התאגיד, הכולל, הכנת הגלופה, עיצוב, הקמת השובר במערכת השוברים במייל, הכנסת כלל נתוני השדות הרלוונטיים למערכת, הקמה מלאה. למען הסר ספק מובהר ומודגש כי כלל המערכת כולל עלות משלוח מבוצעים ללא כל תשלום נוסף לתשלום החודשי. לא בגין המערכות ולא בגין הטרינזקציות ולא בגין כל צורת חיוב אחרת.
24. הדפסת ברקוד על גבי שוברים ידניים עבור תשלום בדואר לתלוש המופק ממסכי הקופה ממערכת התאגיד ללא כל תשלום נוסף לתשלום החודשי.
25. הספק מתחייב לבצע פיתוחים והתאמות תוכנה על פי דרישת התאגיד, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות ללא כל תשלום נוסף לתשלום החודשי.
26. המערכת תכלול מודול תביעות באופן מלא, כולל ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכות הליבה. ניהול התביעות יכלול יכטלת לנהל את כל סוגי התביעות, שלבי התביעות, צרוף תיעוד לכל שלב באופן שניתן יהיה לצפות בתהליכים שהיו ותוצאותיהם, תהליכים עתידיים והמועדים לפעולה מצד התאגיד. שמירה אירכוב ואיחזור של כל המסמכים המשויכים לכל שלב בתביעה. כמו כן ניתן יהיה לתעד באופן מפורט את עלויות המשפט, עלויות הקנסות לפי נושאים.
27. מסוף סליקת אשראי עבור התאגיד.
28. חישוב, הפקה ומשלוח תלושי מים (חשבוניות / תלושים) לתשלום במייל לרבות הפקת ברקוד על גבי התלוש הכולל לינק לאתר ולאפליקצית התשלום הכל על פי הנחיות התאגיד
29. חישוב דמי הקמה ואגרות לרבות מחירון דמי הקמה והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו, לרבות חישוב אוטומטי על ידי התוכנה של היטל הקמה
30. נהול אוכלוסין לרבות עיבוד ועידכון נתונים תקופתי – מת"מ או שו"ע
31. פתרון מבוסס BPM, לקליטה, ניהול ובקרה של ארועים רוחביים המשלבים פונקציות שונות בתאגיד לאותו ארוע: גביה, הנדסה, תחזוקה
32. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים הנ"ל
33. מודול של אתר/אפליקציה לסריקה, איחסון וצפייה בניירת+גרמושקות ותיקי דמי הקמה
34. הגדרת דוחות על בסיס קבוע עבור הפקת דוחות הנדרשים להגשה לרשות המים כדוגמת דוח אספקה וצריכה שנתי ודוח כמות מוכרת וכל דוח אחר הנדרש גם עבור התאגיד
35. מודול ניהול מלאי לצורך שליטה במלאי מדי מים ואביזרים
36. פיתוחים בהתאם להתקדמות טכנולוגית עתידיים ללא כל תשלום נוסף

ב. מערכות פיננסיות מרכזיות (ליבה)

1. הנהלת חשבונות
 2. ניהול תקציב
 3. ניהול ערבויות
 4. טיפול אוטומטי בחשבונות ישראל
 5. ניהול מילווה, (הלוואות ולוחות סילוקין).
 6. מסחר אלקטרוני: תוכנה למכירת שירותים ומוצרים על גבי האינטרנט בהטמעת לינק לאתר האינטרנט של התאגיד כולל מערכת ניהול להגדרת ותאור המוצרים והשירותים, המחיר שלהם התמונה שלהם, לרבות ביצוע תשלום מאובטח בתקן PCIDSS, משלוח אישור הזמנה אוטומטית, הפקת חשבונית מס קבלה אוטומטית ומשלוח של המסמכים לצרכן באופן אוטומטי. הקמת ותחזוקת ממשק אוטומטי דו כיווני בזמן אמת למערכת הפיננסית של התאגיד ולמערכת הגביה
 7. ממשק אוטומטי ומלא לחשבונית ישראל.
 8. התאמת בנקים, כרטיסי אשראי וכרטיסי חשבונות.
 9. רכש לוגיסטיקה – קטלוג מחסנים מלאי לרבות אינוונטאר מדי מים לרבות תוכנה אינטרנטית רספונסיבית, מאובטחת ומונגשת למובייל לאישור הזמנות ולאישור חשבוניות לתשלום על פי תחנות שיקבעו על ידי התאגיד
 10. שרות ואחזקה לרבות הנפקת פקודות עבודה ומעקב ובקרה אחר ביצוען.
 11. ניהול פרויקטים כולל אישור חשבונות ממחושב והעברתו לתשלום במערכת על ידי אפליקציה מותאמת מונגשת מאובטחת ורספונסיבית
 12. ניהול מכרזים וחוזים.
 13. ניהול הכנסות.
 14. פורטל ספקים באינטרנט.
 15. מחולל דוחות ומסמכים שכולל סנכרון עם יתרות תקציביות.
 16. שונות
- ניהול, שליטה, הדפסה ובקרת המחאות - תוכנה וחומרה (6 - אביזרי קצה)
- ג. CRM – ניהול פניות ציבור - במערכות כך שניתן יהיה לספק מענה אוטומטי מלא לדרישות המאופיינות באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שמפורסמות ומעודכנות מפעם לפעם. כמו כן, כדי שניתן יהיה לפתוח פקודת עבודה במערכת ולשגרה באמצעות המערכות לגורם התפעולי המבצע לרבות משלוח משוב ודיווחים בדבר מידת הביצוע. ולרבות שליחת הודעת SMS מהמערכת באופן אוטומטי בהתאם להגדרת התאגיד, חבילת מסרים התאגיד רשאי, בהתאם להחלטתו הבלעדית, לרכוש מספק צד ג' או מהספק שיבחר במכרז. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי המערכת ה CRM מערכת ניהול תורים. איפיון המערכת בהתאם לנספח ה' לפרק זה. וכמו כן על ה CRM לספק מענה ותעוד לתהליכי עבודה עם ההנדסה לרבות תעוד הטיפול בדמי הקמה.
- ד. BPM – ניהול תהליכים עסקיים - במערכות כך שניתן יהיה להגדיר תהליכים עסקיים חוצי ארגון, לפתוח ארועים, להגדיר Work Flow לעקב אחרי קידום התהליך בפונקציות השונות המטפלות בו, להגדיר תהליכי עבודה מקבילים או עוקבים, להציף באופן אוטומטי התראות כאשר התהליך אינו מתקדם בהתאם לחוקים שנקבעו מראש, לסגור תהליכים וארועים ולתעד באופן אוטומטי וידני כל שלב ושלב בתהליך
- ה. BI - כדוגמת מחולל הדוחות Power BI, הכולל בין היתר איסוף וניתוח נתונים, הפקת דוחות על כל נתון המאוחסן במערכת בכל פורמט נדרש על ידי התאגיד. כלי תוכנה המאפשר דליית נתונים בלתי מוגבלת מכל נתון המאוחסן במערכת בכל חתך מבוקש הן באופן טקסטואלי והן באופן גרפי
- ו. AI - Artificial intelligence – שילוב אינטגרטיבי של יכולות AI במערכות שיספק הספק הזוכה לא יאחר משנה מיום הודעת הזכייה וזאת לרבות: Chatbots, ניתוח התנהגות לקוחות, ניתוח יכולת

עובדים וקבלנים, תכנון תזמון תחזוקה, הקטנת הזמן הנדרש לסגירת חודש באמצעות אוטומציה של תהליכים ידניים החוזרים על עצמם, תכנון תחזית על בסיס נתוני עבר. ביצוע תחזית מדויקת יותר היכולה לתמוך בתהליך התכנון העסקי כולל שינויים עונתיים, המלצות להמשך כתיבת טקסט אוטומטי וכד'.

ז. ML - Machine Learning – שילוב אלגוריתמים המאפשרים לתוכנה ללמוד מתוך דוגמאות, ופועלים במגוון משימות חישוביות בהן התכנות הקלאסי אינו אפשרי. משולבים במערכת ERP עם מערכת ה AI לשיפור הפונקציונאליות של התהליכים העסקיים ולמיצוי המידע הנמצא בבסיס הנתונים לצורך תכנון עסקי וקבלת החלטות.

ח. מודלים לשוניים גדולים (LLMs) - מודלים של למידת מכונה המסוגלים להבין וליצור טקסט בשפה אנושית. הם פועלים על ידי ניתוח מאגרי נתונים ענקיים של שפה

ט. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומי הסעיפים הנ"ל (סעיף א' עד סעיף ט' כולל) ובנושאים הנ"ל. למען הסר ספק, על הספק הזוכה להודיע מראש לפני ביצוע כל שינוי ולהודיע לאחר ביצוע השינוי לתאגיד

3. תשתיות תקשורת, איחסון, וחיבורי משתמשים:

3.1 פירוט הסניפים: סח'נין, עראבה, דיר חנא, נאחף, דיר אל אסד – בענה, מג'ד אל כרום.

3.2 חיבור 34 משתמשים.

3.3 חיבורי SSL VPN ו APN – לא מוגבל

3.4 נפח איחסון מידע בשרתי המציע – לא מוגבל

3.5 תשתיות ורישיונות לתוכנות CRM – או BPM - לא מוגבל

3.6 קו תקשורת נתונים מאובטח IPVPN סימטרי 100/100 לפחות בסח'נין, כולל נתב מתאים ושירות שהספק הזוכה יספק לתאגיד. לתאגיד שמורה הזכות לבטל את הקו הנ"ל והספק לא יקבל כל תשלום עבור שירות.

3.7 קו תקשורת גיבוי מאובטח IPVPN 2/10 בסח'נין, הכולל נתב מתאים ושירות שהספק הזוכה יספק לתאגיד. השרות כולל מעבר אוטומטי לקו הגיבוי כאשר הקו הראשי נופל והתראה למנהל האחראי בתאגיד בדבר התקלה. לתאגיד שמורה הזכות לבטל את הקו הנ"ל והספק לא יקבל כל תשלום עבור שירות.

3.8 הספק יאפשר גישה לחוות השרתים שלו באמצעות ממשק פיזי נפרד (לפי דרישת התאגיד)

3.9 קו התקשורת הראשי וקו הגיבוי יהיו משני ספקי תקשורת שונים או לחלופין שני הקוים יהיו תוואים שונים או בשתי טכנולוגיות תוואי שונות.

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

א. הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות לרבות נתונים היסטוריים ונתנועות כספיות והתקנת המערכות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיביים על גבי נתונים שהוסבו מהמערכות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני המערכת הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית במערכת החדשה ללא כל צורך בתפעול המערכת הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בורות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת

כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גרסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות התאגיד

ב. שירותי גיבוי בחוות שרתים של המציע ובאחריותו המלאה. והספק יגבה בתדירות של לפחות אחת ל-24 שעות את כל בסיסי הנתונים וסיפריות התוכנה לרבות שרתי איכסון של תמונות ומסמכים סרוקים, בשרתי הספק. שרתי התקנה, הגדרה System Admin. ושרתי Data Base Admin. יסופקו על ידי הספק ללא תוספת עלות וכחלק בלתי נפרד מהתשלום החודשי בגין השימוש במערכות המוגדרות במכרז זה.

ג. פיתוחים בהתאם להתקדמות הטכנולוגית עתידית

ד. סריקת מסמכים ומערכת ניהול מסמכים לכל העמדות

ה. באחריותו המלאה של הספק לרכוש, להתקין, לשדרג מפעם לפעם ולתחזק את כל התוכנות ובסיסי הנתונים לצורך הפעלתם המלאה והמהירה של פתרונות התוכנה שלו. מבוחר בזאת כי התאגיד יספק חומרה ותקשורת בלבד ולא יעמיד לספק ולא ישלם לספק כל תשלום אחר עבור רכישת תוכנות, השימוש בהן או עבור עידכונם.

ו. הורדת נתונים, לאחר קבלת הרשאות מתאימות, מהמערכות הקיימות והסבתן למערכת המשתתף עד לכדי פעילות תקינה, כולל כל הנתונים ההיסטוריים המצויים במערכת הקיימת.

ז. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט מטעמו אשר יהווה איש קשר ומנהל פרוייקט, להלן PM, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו בתקופת הקמת הפרויקט. איש קשר זה יוצמד לתאגיד למשך ששת חודשי הפעילות הראשונים לפחות בתדירות יום יומית (כל יום) ויהיה האחראי מטעם הספק שיבחר לכל תהליכי העבודה מול התאגיד, לרבות ניהול ההסבות, ההתקנות, ההדרכות, ההטמעה, תיקון התקלות והליווי השוטף של התאגיד. רפרנט זה יהיה נוכח במשרדי התאגיד בתקופת ההתקנה והסבת הנתונים במידה ותדרש בתדירות יום יומית. עם סיום ההסבה ועד קבלת תעודת הסיום יהיה נוכח במשרדי התאגיד לפחות בתדירות של פעם בכל שבוע.

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

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

י. הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת

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

יב. נוכחות מלאה במשרדי התאגיד למשך שלושה ימי עבודה מלאים וקבועים של מנהל פרוייקט ההסבה וההטמעה מיום קבלת ההודעה בדבר הזכיה ועד קבלת תעודת הסיום.

יג. נוכחות מלאה רצופה של שני אנשי הדרכה והטמעה בכל אחת ממערכת ליבה (גביה ופיננסיות) ממועד ביצוע הסבת הנתונים עד מועד קבלת תעודת הסיום.

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

- טו. שינויים ושיפורים על פי הנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ו/או ממי הגליל. הכל בהתאם למוגדר בחוזה הנכלל במסמכי מכרז זה.
- טז. הסבת מספרי משלם למספר תעודת זהות על פי פניית מי הגליל.
- יז. שרותי Help Desk - מרכז תמיכה מרוחק טלפוני למענה למשתמשי המערכת בכל שעות העבודה המקובלות במי הגליל. שרותי ה Help Desk יינתנו ממוקד יעודי לתאגידי מים ו/או מגזר מוניציפאלי על ידי אנשי מקצוע שהינם בעלי ידע וניסיון מקצועי בתמיכה, הדרכה ופתרון תקלות תוכנה, חומרה ותקשורת. למען הסר ספק יובהר בזאת כי פתרון תמיכה המבוסס על פתיחת פניית שרות על ידי שימוש בטפסי מידע מקוונים או באמצעות שליחת הודעה בדואר אלקטרוני אינם מתקבלים על ידי התאגיד כמענה הולם לסעיף זה. על המציע להעמיד לרשות אנשי התאגיד ומנהליו אנשי מקצוע תמיכה והדרכה במוקד תמיכה טלפוני מאויש בכל שעות העבודה של התאגיד. ככל שנוצרת בעיה ו/או תקלה ו/או חוסר ידע בתפעול המערכת ובהפקת נתונים יסייעו אנשי התמיכה של המציע ממרכז התמיכה של המציע לאנשי התאגיד לבצע הנדרש בזמן אמת במועד הפניה הטלפונית. תוכן הפניה תוקלד על ידי אנשי ה Help Desk של המציע. איבחון וטיפול ראשוני של הפניה יעשה במועד ההתקשרות הראשונה על ידי איש Help Desk בעל ידע וניסיון בתחום התוכן של מהות הפניה דהינו מערכות גביה או מערכות פיננסיות או CRM.
- יח. Up Time (זמן פעולה רציף) רציף של המערכות 7X24 – זמינות מלאה לביצוע טרנזקציות ועריכת עיבודים במשך כל ימי השנה בכל השעות היממה.
- יט. שרותי תמיכה והדרכה באתר הלקוח במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל.
- כ. תשתיות טכנולוגיות לתפעול ותחזוקת המערכות.
- כא. שרותי תמיכה ו Help Desk טלפוני לתשתיות התקשורת כולל שרותי אבחון, תיקון ופתרון תקלות תקשורת מרחביות Wide Area Network להלן "WAN" ומקומיות Local Area Network להלן "LAN".
- כב. כל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות.
- כג. יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל..." על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות ללקוח.
- כד. מתן גישה מאובטחת למערכות הלקוח לרבות מערכות מבית היוצר של המשתתף או מבית היוצר של חברות אחרות ללא הגבלה על ידי ערוץ מאובטח (VPN ו APN) על גבי תשתית האינטרנט מכל מקום ובכל זמן ממחשבים ניידים ונייחים.
- כה. גישה מאובטחת למערכת מאביזרי קצה שונים לרבות טלפונים חכמים ומחשבי טאבלט מבוססים מערכות הפעלה שונות לרבות אפל, Google ו Microsoft.
- כו. הטמעת נהלי עבודה לתפעול המערכות הממוחשבות באופן מייטבי.
- כז. חתימה אלקטרונית מאובטחת ומאושרת.
- כח. שליחת ממסרי SMS, הודעות דאר אלקטרוני, פקסים וכל אמצעי תקשורת אחר מהתוכנה באמצעות כל מפעיל שרותי תקשורת שעליו יחליט התאגיד. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הזוכה במכרז לא יהיה רשאי לחייב את התאגיד לשלוח ממסרים אלה באמצעות גורם כלשהוא והתאגיד יהיה רשאי להתקשר עם כל מפעיל תקשורת לצורך שליחת הממסרים. הפקת הממסרים תהא בהתאם להגדרות התאגיד בחתכים ובתנאים שונים על פי הגדרות מזדמנות ומתוזמנות.

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

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

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

- א. מערכת מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
- ב. מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי - GUI - Graphical User Interface או ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer
- ג. מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI ידידותי למשתמש משולב במערכת SSO המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל כולל אפשרות להגדרת דוחות, עיצוב דוחות, סינון וסיכום נתונים וכל פונקציונאליות אחרת שמאפשר המחולל בכל גרסאותיו.
- ד. יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- ה. יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- ו. יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- ז. יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- ח. על המערכת לכלול אמצעי ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי לשליטת המשתמש בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.
- ט. כלי מובנה במערכת SSO להגדרת, תפעול ובקרה של תהליכים עסקיים - BPM - מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים למי הגליל כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').
- י. המערכת תפעל כאמור על פי כללי אמות המידה, החוק, ההנחיות וכל הוראה מוסמכת אחרת, ברם המערכת תאפשר למפעיל בעל הרשאות גבוהות (מנהל) להגדיר שינויים בכללי העבודה ולבצע ולממש פעולות אלה - גמישות.

- יא. אירכוב מסמכים אינטגרלי במערכת ושיוכם לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office.
- יב. יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.
- יג. על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה, ומהות השינוי שבוצע.
- יד. על המערכת לכלול יכולת להגדרת תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות. ההרשאות ינתנו על פי מדרג הררכי על פי החלטת התאגיד.
- טו. על המערכת לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
- טז. על המערכת לכלול כלי מובנה (SSO) Business Intelligence להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהמערכות התפעוליות.
- יז. על מסכי המערכת להיות מעוצבים באופן אינטואיטיבי, על מנת להוביל את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.
- יח. **DashBoard** – לוח בקרה למנהלים תצוגת נתונים גרפית המתעדכנת ב-On Line (ללא צורך ברענון) של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של מי הגליל כדוגמת: כמות התשלומים בגביה והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'.
 יט. אפשרות להדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בגביה בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. על התוכנית המדפיסה לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.
- כ. המערכת תכלול אפשרות לגביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי ה-IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב-On Line.
- כא. בכל מסך במערכת יוצג לוגו מי הגליל בתוספת שמה, ושמות הרשויות המייסדות.
- כב. על המערכת המוצעת לעמוד בדרישות PCI Security Standards Council DSS
- כג. עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השס"ט 2009 לרבות הפקת אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
- כד. עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיסים לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך 6 לפברואר 2011
- כה. קליטת נתונים מקבצי Excel או כל קובץ סטנדרטי אחר למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי
- כו. קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המיס של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח
- כז. מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה המפורסמות מפעם לפעם על ידי רשות המיס של מדינת ישראל לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המיס והביוב(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה), התשע"א 2011.

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

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

8. **הזוכה במכרז יתקין, יפעיל ויתחזק במסגרת הצעתו שרתי תוכנה ובסיסי נתונים בחוות השרתים של הזוכה במכרז. ובנוסף, יערוך כאמור גיבוי מרוחק באתר חליפי, ומגנון DRP.**

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

10. **מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות לרבות גרסאות הנתונים למעט התוכנה הינם רכוש הבלעדי של מי הגליל. הזוכה יאפשר למי הגליל לקבל נתונים אלה ללא דיחוי, מיד עם דרישתה הראשונה.** הזוכה לא יהא רשאי לעכב בידיו נתונים ומידע בשום מקרה ובשום תנאי, לרבות במקרה של טענות בדבר הפרת ההסכם ע"י מי הגליל ו/או אי תשלום התמורה ע"י מי הגליל ו/או מחלוקת עם מי הגליל בכל נושא שהוא!

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

12. הספק מצהיר בזה כי הינו מוגדר כמפעל חיוני מכח חוק שירות עבודה בשעת-חירום, תשכ"ז-1967 ובמידה ואינו מוגדר ככזה מתחייב בזאת לפעול והשיג הכרה כמפעל חיוני לא יאוחר מ 6 חודשים מיום ההודעה בדבר הזכיה במכרז.

13. על הספק שיבחר להתקין את מערכותיו ולספק את שירותיו למשרדי מי הגליל השונים לרבות:

א. משרדי קבלת קהל בסניין – 18 עמדות

ב. משרדי הנהלת מי הגליל בעראבה - 3 עמדות

ג. שלוחה קדמית של משרדי קבלת קהל בדיר-חנא – 2 עמדה

- ד. שלוחה קדמית של משרדי קבלת קהל בנחף – 2 עמדה
- ה. שלוחה קדמית של משרדי קבלת קהל בדיר אל אסד - בענה – 2 עמדה
- ו. שלוחה קדמית של משרדי קבלת קהל במגיד אל כרום – 2 עמדה

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

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

- א. הפתרונות אשר יינתנו על ידי המשתתף על פי מכרז זה אמורים לעבוד על תחנות קצה המסופקות על ידי מי הגליל כאמור.
- ב. במידה ולצורך תפעול הפתרונות של המשתתף יש צורך בציוד קצה נוסף או אחר, על המשתתף לפרט באופן ברור איזה ציוד נוסף או אחר צריכה לרכוש מי הגליל על מנת להפעיל את הפתרון של המשתתף.
- ג. כל ציוד אשר לא צוין באופן מפורש על ידי המשתתף כאמור, ייחשב כציוד אשר יסופק על ידו למי הגליל ללא כל תוספת מחיר, אם יידרש לצורך תפעול הפתרונות המוצעים.

פרק 2: נספח א'**נוהל הסבת נתונים**

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

א. הגדרות:

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

ב. שלבי עבודה (לוח זמנים בהתאם למוגדר במסמכי המכרז):**a. הסבת טסט**

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

b. הסבת אמת

1. להעביר את כל הנתונים מהסבת הטסט להסבת האמת.
2. לקלוט נתוני קריאות מים
3. לבצע הדרכות, התקנות, הטמעות לעובדי התאגיד ומנהליו
4. לבצע ליווי צמוד ורצוף לעובדי התאגיד ומנהליו בישום המערכת עד לקבלת תעודת סיום כמוגדר במסמכי מכרז זה. זאת לרבות תהליכי עבודה, BPM, משימות, CRM, BI, אכיפה, דוחות, התאמות וכל נושא רלוונטי אחר.
5. לבצע את כל התאומים וההגדרות המתאימות לעבודה שוטפת מול גורמי חוץ כגון: בנקים, מס"ב, מוקדים חיצוניים, אתר תשלומים באינטרנט, IVR, חברות סליקה, דאר, וכל גורם רלוונטי אחר
6. ללוות באופן צמוד לפחות שני סבבים של הפקת תלושי תשלום ללקוחות התאגיד
7. נוכחות של מנהל הפרויקט במשרדי התאגיד בתדירות קבועה של לפחות 2 ימים מלאים וקבועים ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה ועד מועד קבלת תעודת הסיום.
8. השתתפות קבועה של מנהל בכיר מטעם הזוכה במכרז ביחד עם מנהל פרויקט ההסבה בפגישה חודשית קבועה – מעקב סטטוס הסבה – בהשתתפות מנהלי התאגיד והמפקח.
9. הזוכה במכרז מתחייב בזה כי במקרה בו נכשלה הסבת הנתונים יחזיר את כל הנתונים לתאגיד ויפצה אותו בגין הנזק שנגרם לתאגיד בשל כישלון ההסבה.

פרק 2: נספח ב'**אבטחת מידע**

המציע יכלול בהצעתו נהלי אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים:

א. חסיון המידע לרבות:

- מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי העירייה
- הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
- אימות דו שלבי כולל משלוח אוטומטי של סמ"ס או אימייל עם קוד רנדומלי
- שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- הצפנת נתונים בתקשורת
- FireWall_חומת אש

ב. זמינות המידע

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

ג. שלמות ואמינות המידע

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

ד. מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המציע**ה. הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / סוסים טרויינים /****ו. הגנה בפני לוחמת סייבר****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

נספח ג' לפרק 2**הצהרת מחויבות לאבטחת מידע**

הואיל: ואני החתומה מטה (להלן: "**החברה**") מספקת למי הגליל – תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ (להלן: "**התאגיד**") שירותים, המתבססים על מידע של התאגיד ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:

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

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי התאגיד, כדלקמן:

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

- בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
 - הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
 - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא אם כן יאושר על ידי מורשי החתמיה של התאגיד בכתב ומראש.
15. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
16. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
17. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
18. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
19. החברה מצהירה בזה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות **חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981**, תיקוניו ותקנותיו, על פי נספח ב' לפרק 2 למכרז זה, על פי נוהלי אבטחת המידע של מי שקמה, על פי נהלי רשות המים או כל רגולטור אחר הקיים או שיהיה קים בעתיד. ולרבות פעולה בהתאם לתיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות 2024.
20. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
21. החברה מתחייבת לשלוח לתאגיד דוחות ניטור בנושאי אנומליה ואבטחת מידע ברמה שבועית.
22. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
23. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי התאגיד ניאותה למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע מגורמים חיצוניים.
24. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
25. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

_____ תאריך	_____ שם החברה
<u>אישור</u>	
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.	

נספח ד' לפרק 2**הצהרת CISO**

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

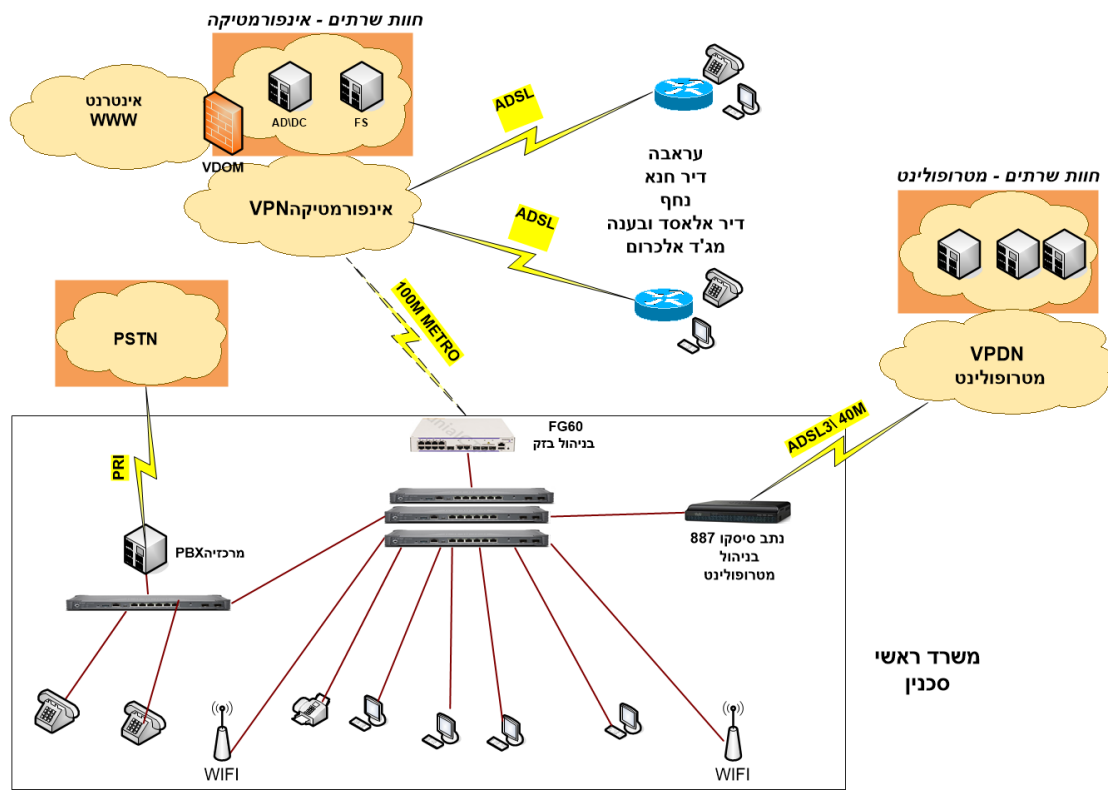
 תאריך

 שם ה CISO

אישור

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

נספח ה': תרשים תשתיות – מצב קיים



פרק 3

החוזה

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב י ן :

מי הגליל בע"מ

ח.פ. _____

(להלן – "מי הגליל")

-מצד אחד-

לבין :

ח.פ. _____

מרחוב _____, עיר _____

טל: _____; פקס: _____

ע"י מורשי חתימה מטעמה:

1. שם: _____ ת.ז. _____

2. שם: _____ ת.ז. _____

(להלן: "הספק")

(להלן – "הספק")

-מצד שני-

והואיל: ומי הגליל פרסמה מכרז מס' 13/2024 למערכת מידע אחודה לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים במי הגליל.

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

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

והואיל: והספק הגיש הצעה, השתתף במכרז וזכה במכרז;

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

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

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

לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

הגדרות ומשמעות

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. –

מי הגליל

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

חתימות המציע

חותמת המציע

- כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ – Ver 20.0

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

המנהל	המנכ"ל ו/או מנהל במי הגליל או מי שימונה על ידו, האחראי מטעמו על ביצוע השירותים, מתן הוראות ופיקוח שוטף על מתן השירותים על ידי הספק, ומשמש כאיש קשר בין מי הגליל לספק.
המכרז	מכרז מס' 13/2024 שפורסם על ידי מי הגליל, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו בפרק 1 למסמכי המכרז.
רגולטור	גורם המוסמך להפעיל / להסדיר רגולציה באמצעות חוקים, תקנות, צווים והנחיות למיניהם במדינת ישראל על ידי הרשויות המוסמכות במישור החקיקתי על ידי הרשות המחוקקת, במישור הביצועי על ידי הרשות המבצעת קרי משרדי הממשלה ורשויות שונות הפועלות מכח סמכות שהוענקה להם על ידי הרשות המחוקקת או המבצעת.
הספק	לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, שליחיו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת אישור מי הגליל), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.
השירותים	שימוש במערכות, התקנתן, הגדרת הפרמטרים הדרושים להפעלתן, יישום, הסבת נתונים, ביצוע הדרכות והטמעות, מתן תמיכה, מתן שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, וכל הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות, במהלך כל תקופת ההסכם.
המערכות	מערכות לתפעול ממוחשב של פעילויות מי הגליל, כמפורט במסמכי המכרז, על כל מרכיביהן שרתים ותוכנה, לרבות תוכנות תשתית, וכל שינוי או התאמה בהם, בהתאם לקבוע בהסכם זה.
המחשבים	מחשבים וכל הציוד ההיקפי הנלווה למחשבים, לרבות כוננים, מדפסות, מקלדות, 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 על נספחיו, וכל מסמכי המכרז כפי שפורסמו ונמסרו על ידי מי הגליל.

התחייבויות הצדדים

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

הצהרות והתחייבויות הספק

4. הספק מצהיר, כי קרא את ההסכם, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות המפורטים בו, וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצעם, **לרבות ביצוע הסבות הנתונים לרבות כל הנתונים ההיסטוריים, במידה וידרש לכך, עמידה בלוח הזמנים הנדרש להקמת המערכת ולתפעולה השוטף כמפורט בסעיף 5 לפרק 1 למסמכי המכרז** במקצועיות ולשביעות רצונו המלא של מי הגליל, הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ - PCN874 - הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים, וכי כל המצגים שנתן למי הגליל במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים וכי ביכולתו ובאפשרותו לצרף ולבצע הסבות נתונים של כל רשות מקומית שמי הגליל יחליט לצרף. כמו כן מצהיר הספק כי לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר למערכות הספק (במידה ומי הגליל יחליט על מעבר כזה) וכי המערכות המסופקות על ידו מספקות לפחות את כל היכולות של המערכות המקבילות בהן עבד מי הגליל. **הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.**

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

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

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

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

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

הצהרות והתחייבויות מי הגליל

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

הקמת המערכות

14. הספק מתחייב לספק למי הגליל את המערכות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, לבצע הסבת הנתונים הדרושה מהמערכת הקיימת ומרשויות נוספות שיצטרפו למי הגליל בעתיד, לבצע הדרכות לעובדי מי הגליל, לספק תמיכה והטמעה באתר הלקוחה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג המערכות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.
15. הספק מתחייב לבצע הסבות והתקנות לרבות הסבות נתונים הסטורים ותנועות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי מי הגליל, לרבות ביצוע אפיון של המערכת (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכת), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות.
16. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבת נתונים לרבות נתונים הסטורים ותנועות למערכות במידה ונדרשת הסבה כזאת. הספק מתחייב בזאת לפעול לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות גביה, מים, פיננסיות וכל שאר המערכות, כולל נתונים היסטוריים מבלי להזדקק לסיוע חיצוני. למען הסר ספק, הספק הינו האחראי הבלעדי לכל תהליך הסבת הנתונים בשלמותם, כולל נתונים היסטוריים, למערכותיו. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבות נתונים לרשויות נוספות אם תחליט לצרפן מי הגליל ללא תשלום בעבור ביצוע ההסבה למעט תוספת התמורה החודשית שרשאי הספק לקבל בגין הגדלת הכמות כמוגדר במסמכי המכרז.
17. לוח זמנים לאספקת המערכות, הסבת הנתונים, ההדרכה וההטמעה, יקבע על פי תוכניות העבודה אשר צורפו על ידי הספק להצעתו ולאחר תיקון ואישורן על ידי מי הגליל. למרות האמור בסעיף זה הספק מתחייב לסיים ההסבות, ההתקנות, ההדרכות וההטמעות תוך 30 ימים קלדריים ממועד חתימת הסכם זה.
18. הספק מתחייב להעביר לידי מי הגליל מדריך למשתמש, הכולל תיק תפעול והוראות הפעלה (להלן - **התיעוד**), בשני עותקים בשפה העברית. מי הגליל רשאית ליצור עותקים נוספים מהתיעוד, חלקו או כולו, אך ורק לצורך שימוש הפנימי.

מסירת המערכות

19. עם סיום התקנת כל המערכות, יודיע על כך הספק למנהל בכתב, ויתואם בין הצדדים מועד לעריכת מבחני בדיקה למערכות (להלן - **המבחנים**).
20. המנהל ו/או מי מטעמו, ישתתף בביצוע המבחנים, ויהיה רשאי, בהתייעצות עם הספק, להוסיף על המבחנים שהוצעו על ידי הספק מבחנים הנראים לו חיוניים להבטחת התאמה מירבית של המערכות לצרכי מי הגליל, וכן רשאי המנהל להציע שינויים באופן ביצוע המבחנים.
21. במהלך ביצוע המבחנים, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת המערכות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים במערכות, ואת המועד הנדרש לביצוען.
22. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב. בין הצדדים יתואם מועד לעריכת מבחן נוסף לבדיקת תיקון הליקויים, ובסיומו יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.
23. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 23 לעיל.
24. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו וכי המערכות עמדו בהצלחה במבחנים, יבצע הספק הדרכות והטמעות לעובדי מי הגליל בהפעלת המערכות, ככל הנדרש, ובתאום מראש עם המנהל.
25. בסיום ביצוע ההדרכות לעובדי מי הגליל לשביעות רצונו של המנהל, תבצע מי הגליל, בתיאום עם הספק, ובנוכחות נציגיו, הרצה למערכת במהלך 90 ימים, לבדיקת תקינות המערכות ועבודתן באופן רציף וללא תקלות.
26. במהלך ביצוע ההרצה, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת המערכות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים במערכות, ואת המועד הנדרש לביצוען, למעט תיקון תקלות אשר הוגדרו על ידי המנהל כתקלות קלות אשר אינן פוגעות בפעילות התקינה, הרציפה והמלאה של המערכת (כגון שגיאות כתיב, שגיאות בשדות שאינן בעלות חשיבות להבנת הנושא המוצג), אשר הספק רשאי, בכפוף לקבלת הסכמת המנהל, לדחות את תיקון, עד לא יאוחר מ- 30 יום לאחר סיום ההרצה.
27. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב, ובין הצדדים יתואם מועד חדש לביצוע הרצה למערכות. לאחר ביצוע ההרצה הנוספת, יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.
28. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 28 לעיל.
29. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור לקבלת המערכות שהותקנו על ידי הספק כאמור בהסכם זה, על ידי מי הגליל (להלן - **תעודת סיום**).
- על הספק לסיים את השלבים המפורטים לעיל לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט בסעיף זה, תוך 120 ימים מהיום בו נמסר לספק כי הוא זכה במכרז.

אחריות הספק למערכות

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

מתן שירותי תחזוקה

32. לאורך כל תקופת ההסכם, מתחייב הספק לספק את השירותים על פי הדרישות הקבועות **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 3.
33. למען הסר ספק מובהר, כי מתן השירותים על ידי הספק יבוצע בהתאם לצרכים בפועל, וללא הגבלת מספר הקריאות החודשיות או הגבלת שעות העבודה הנדרשות בכל קריאה.

פיצוי מוסכם

34. במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים בנספח א' לפרק 3 למסמכי המכרז, ישלם הספק למי הגליל פיצוי מוסכם בגין הפרת ההסכם, וזאת ללא צורך בהוכחת נזק, בהתאם לכללים המוגדרים להלן:
- 34.1. עבור חריגה של תקלה אחת מהכללים המפורטים ב SLA - 0 ש"ח
- 34.2. עבור חריגה של למעלה מתקלה אחת - פיצוי מוסכם כולל בגין התקלה הראשונה
- 34.3. חריגה של פחות משעתיים - מזמן המשך הטיפול בתקלה לא תחשב כחריגה
- 34.4. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית - פיצוי מוסכם בגובה 30% מהתשלום החודשי הכולל של מי הגליל לספק
- 34.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה - פיצוי מוסכם בגובה 20% מהתשלום החודשי הכולל של מי הגליל לספק
- 34.6. עבור חריגה של יותר מ 5% מרמת הביצועים - פיצוי מוסכם של 30% מהתשלום החודשי הכולל של מי הגליל לספק
- 34.7. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז את הפיצוי המוסכם מהתשלום החודשי המגיע לספק
- 34.8. דוגמא לחישוב גובה הפיצוי המוסכם: תקלה קריטית שנכנסה לחריגה ואורך זמן החריגה הינו 11 שעות עבודה והתשלום החודשי של מי הגליל לספק הינו 18,000 ₪ גובה הקנס שהקנס שיושת הינו 10,800 ₪ (חריגה של מעל 2 יחידות זמן).

הצדדים מצהירים, כי שיעורי הפיצוי המוסכם המפורטים לעיל נקבעו לאחר הערכה זהירה של נזקים, והם מוותרים על כל טענה שסכום פיצוי זה נקבע ללא יחס סביר לנזק הנגרם עקב הפרת ההסכם.

מתן השירותים

35. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את המערכות באופן שיאפשר למי הגליל תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות לבצע עדכון רצוף של המערכות, לתקן תקלות שיתגלו בהן ולשמור על הקדמה הטכנולוגית.
36. הספק ימנה מי מטעמו, להלן מנהל לקוח, אשר הינו בעל כישורים מוכחים בתחום הניהולי והטכנולוגי של השירותים נשוא ההסכם, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים למי הגליל, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם מי הגליל.
37. הספק מתחייב להפעיל על חשבונו את כל הציוד, כח האדם בהיקפים הנדרשים, וכל יתר הדרוש לביצוע השירותים על פי ההסכם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת. יודגש, כי כח האדם יהיה מיומן ובעל ניסיון רלבנטי בביצוע פרויקטים דומים ב- 24 החודשים שקדמו לחתימת ההסכם. הספק מתחייב להחליף כל עובד אשר נותן שירותים מטעמו למי הגליל, לרבות האחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך ממי הגליל.
38. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע עבודות התאמה, הפיתוח, השינויים, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי מי הגליל, אלא אם הורתה מי הגליל אחרת.
39. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של מי הגליל במהלך מתן השירותים. בכל מקרה של צורך בהפרעה או הפסקת שירותים זמנית מתחייב הספק להודיע מראש למנהל, לתאם מועד נוח ולקבל אישורו בכתב מראש להפסקת השרות כאמור. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם, והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
40. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות ו/או דרישות המנהל, אך אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו על פי הפרק שכותרותו נזיקין לגוף ורכוש להלן.
41. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור בפרק 2 סעיף 7 באשר לנושאי **גיבוי ואבטחת מידע**. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי מי הגליל.
42. הצדדים מתחייבים לפעול למימוש **חוק הגנת הפרטיות** כמוגדר בפרק 2 סעיף 9 למסמכי המכרז.

עדכונים ושינויים במערכות

43. הספק יתקין עדכונים של המערכות ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי המערכת בהתאם לקיים בשוק, וזאת במהלך כל תקופת ההסכם, **וזאת ללא כל תוספת תשלום**. ההתקנה תעשה לאחר שהספק הודיע למנהל על עדכון, מהדורה או גרסה חדשה של מערכת וקיבל הסכמתו של המנהל לעדכון, ולאחר שנבדקו השלכות ההתקנה ודרישות החומרה והתוכנה הכרוכות בהתקנה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל כדי לחייב את מי הגליל להזמין מהספק את העדכונים, הגרסאות והמהדורות החדשות, ולמי הגליל יהיה שיקול דעת בלעדי אם להתקין אותם.

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

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

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

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

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

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

תקופת ההסכם

48. תקופת ההסכם הינה למשך 3 שנים ממועד חתימה על הסכם (להלן - **תקופת ההסכם**).

49. למי הגליל נתונה אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות נוספות, בנות 24 חודשים כל אחת או כל חלק מהן (להלן - **התקופה המוארכת**), וזאת על ידי מתן הודעה בכתב לספק, לא יאוחר מ- 30 יום לפני תום תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת, לפי העניין.

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

קניין רוחני

51. הספק הינו בעל זכויות הקניין במערכות ובכל החומר והתיעוד שהועברו על ידו למי הגליל במסגרת הסכם זה, והוא מעניק למי הגליל זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת.
52. מי הגליל הינה בעלת זכויות הקניין הרוחני של נתוני ותוצרי המערכות, על כל מרכיביהם, לרבות העדכונים והגרסאות שלהם, והיא הבעלים והמנהלת הבלעדית של מאגר המידע.
53. למען הסר ספק מובהר, כי הספק רשאי להכין יישומים דומים או להשתמש בידע, בהוראות מחשב, ברעיונות או מושגים שנכללו במערכות או בתוצרים שהוכנו במסגרת הסכם זה, ככל שימצא לנכון, כמו גם יצירת יצירות דומות עבור אחרים, והכל בכפוף להתחייבויותיו ולשמירה על סודיות כמפורט להלן.

סודיות

54. הספק מודע לכך כי מי הגליל כגוף ציבורי כפופה לכללי הגנת הפרטיות ולכן הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והמידע מכל מין וסוג, אשר יגיע לידיו בין בעל פה ובין בכתב, בין בצורה ישירה ובין עקיפה, השייך או הנוגע בכל צורה ואופן לפעילות מי הגליל, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאיהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע למי הגליל ו/או לתושבים בתחומה (להלן - **המידע**).
- סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
55. עוד מתחייב הספק, לא לגלות את המידע לאחרים ולא לאפשר גילוי על ידי אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, למעט לצורך קיום הוראות הסכם זה, וזאת הן בתקופת הסכם זה והן לאחר סיומו, מכל סיבה שהיא, ללא הגבלה בזמן והכל למעט מידע שיש חובה לגלותו על פי הדין, מידע אשר הפך להיות נחלת הכלל או מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין.
- סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
56. עוד מתחייב הספק להחתים את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע, על התחייבות סודיות כאמור בסעיפים 55 ו- 54 לעיל.

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

דו"חות ותשלומים

58. החל מהחודש בו ניתנה לספק תעודת סיום על ידי המנהל, יגיש הספק למי הגליל אחת לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל למי הגליל בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון אשר יכלול את הסעיפים הבאים:
- 58.1. הסכום החודשי הקבוע שעל מי הגליל לשלם בגין רשיון השימוש במערכות, כמפורט בהצעת המחיר בחלק ג' לפרק 4 במסמכי המכרז - "תשלום חודשי קבוע".

- 58.2. למען הסר ספק יובהר כי התשלום החודשי הקבוע כולל את האפשרות להפקת כל הדו"חות וכל הקבצים וכל העברות המידע הנדרשים הן בשוטף והן באופן חד פעמי והספק לא יקבל כל תשלום נוסף בגין הפקת דוחות, קבצים, אבטחת מידע וכיו"ב.
- 58.3. מובהר ומודגש בזאת כי מי הגליל ישלמו את התשלום הראשון אך ורק לאחר אישור תעודת הסיום. בטרם אישור זה לא יהיה זכאי הספק לכל תמורה שהיא.
- 58.4. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירף התאגיד רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף למערכת, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי, באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.
- 58.5. עבור טרנזקציות תשלומים במוקד החיצוני ישלם התאגיד לפי 1.75 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום באינטרנט. ו 2.5 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום ב IVR.
59. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 14 ימים ממועד הגשתו.
60. תוך 60 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי המנהל, תשלם מי הגליל לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי מי הגליל חשבונית מס כדין.
61. על אף האמור בסעיף 61 לעיל, איחור של עד 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום בסעיף 61 לעיל, לא יחשב כהפרת ההסכם ולא יהא בו בכדי להטיל על מי הגליל חובת תשלום פיצוי ו/או ריבית ו/או תשלומי פיגורים מכל סוג ומין שהוא.
62. בוטל
63. חשבון שישולם ו/או יאושר, לא ישחרר את הספק בשום אופן מאחריותו ולא יגרע מזכות מי הגליל להעלות טענות בגין רשלנות, ביצוע לקוי, מרמה וכיו"ב. הספק יישאר אחראי בגין כל פגם בתקינות העבודה בין שנתגלה פגם כאמור לפני אישור החשבון החודשי או אחריו, ובין אם נגרם על ידי עובדיו, קבלני משנה או ע"י כל אדם אחר אשר עובד או עבד עבורו או היה כפוף להוראותיו בעבודה.
64. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבונות ואישורם, מועדי התשלום ודרך העברתם, תחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי כל תשלום, במקרה בו הופסקה העסקתו של הספק טרם סיום ביצוע העבודות ביחס לתשלום היחסי המגיע לו ע"פ ההסכם, או מכוח כל עילה וזכות אחרים מכוח ההסכם או דין.
65. מובהר בזאת, כי התמורה הנקובה בהצעת המחיר (פרק 4 לתנאי המכרז) הינה סופית ומוחלטת ולא תעודכן במקרים של התייקרויות עד לשיעור של 10% ממועד תחילת ההסכם. במקרה של שינוי במדד המחירים לצרכן העולה על 10% ממועד תחילת ההסכם יחושב השינוי באופן יחסי לשינוי (מדד דצמבר 2024 - 2025 שפורסם ב- 15/1/2025 או בסמוך לכך). במקרה של הפעלת הסעיף יאושר לזוכה הצמדה של 50% מעליית המדד.
66. מועד תחילת תשלום התמורה יהא 60 ימים קלנדריים מהמועד בו יצא חיוב ראשון לתושבים מתוך המערכת.
67. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירפה מי הגליל רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף למערכת, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי, באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.
68. מובהר ומוסכם כמפורט כי תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, בשער החליפין של המטבע, בשכר עבודה, במסים, תשלומים ומחירי חומרים אשר על הספק לספק עפ"י ההסכם לא ישנו את המחירים בהם נקב הספק בהצעתו, למעט מדד המחירים לצרכן כמפורט בסעיף 65 לעיל.

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

נזיקין לגוף או לרכוש

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

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

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

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

ביטוחים

75. מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, מתחייב הספק לפני מועד החתימה על חוזה זה ו/או לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (לפי המוקדם משניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא חוזה זה את הביטוחים המפורטים בסעיף ביטוחים זה ולהלן, באמצעות חברת ביטוח מורשית כדין בישראל (להלן: "ביטוחי הספק" או "הביטוחים"):

א. אחריות כלפי צד שלישי;

ב. חבות מעבידים;

ג. אחריות מקצועית;

76. הספק מתחייב, לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי מי הגליל אישור בדבר עריכת הביטוחים כנ"ל בהתאם לנוסח המפורט בפרק 1 כנספח ד' (להלן: "אישור ביטוחי הספק"), המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה, כשהוא חתום כדין על ידי המבטח (נוסח מקורי).

76.1 המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע בהתחייבויות הספק על פי חוזה זה.

76.2 המצאת אישורי ביטוחי הספק (נספח ד') הינה תנאי יסודי בחוזה זה.

77. ביטוחי הספק יורחבו לשפות, בין היתר, את חבות הספק בגין וכלפי קבלנים וקבלני משנה, לרבות כלפי מי הגליל, עובדיה ו/או מנהליה, בגין כל מעשה ו/או מחדל רשלני של הספק (להלן: "יחידה המבוטח").

78. על הספק להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם השירותים נשוא חוזה זה, במשך כל התקופה בה יהיה חוזה זה בתוקף. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, את ביטוח אחריות מקצועית, על הספק להחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם חוזה זה.

79. הספק מתחייב כי בכל ביטוחי הרכוש של הספק (אם וככל שייערכו) יכללו ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי מי הגליל ו/או מנהליה ו/או עובדיה ובלבד שהאמור בדבר הויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
80. פוליסת ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 1 לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח ד') תורחב לשפות את מי הגליל, היה ותוטל עליה אחריות למעשה ו/או למחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו, בכפיפות לסעיף "אחריות צולבת", על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
81. פוליסת חבות מעבידים, הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 2 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק (נספח ד') תורחב לשפות את מי הגליל, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי תוך כדי ו/או עקב עבודתם (להלן: "מקרה ביטוח"), כי הינה נושאת בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק.
82. למרות האמור בסעיף 80, לעיל מוסכם כי הספק רשאי שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים כאמור בסעיף (2) לאישור עריכת הביטוח, במלואו או בחלקו, אולם הפטור כאמור בסעיף 89 להלן יחול כאילו נערך הביטוח במלואו. הספק מתחייב כי במידה ויעסיק עובדים לצורך מתן השירותים נשוא החוזה, יערוך הספק את הביטוח כמתחייב מן האמור בסעיפים 75 ב' ו- 81, לעיל ובסעיף (2) לאישור עריכת הביטוח (נספח ד') וימציא למי הגליל אישור כנדרש בהתאם לאמור בחוזה.
83. פוליסת אחריות מקצועית, הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 3 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק (נספח ד') תורחב לשפות את מי הגליל בגין אחריות, אשר עלולה להיות מוטלת עליה עקב מעשה ו/או מחדל רשלני מצד הספק וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי מי הגליל.
84. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחים הנ"ל, מתחייב הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים ו/או המשלימים ולגרום לכך כי:
- 84.1.1 בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים אשר יערוך הספק (במידה ויערוך) מעבר למצוין לעיל ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף כלפי מי הגליל ו/או מי מטעמה ובלבד שהאמור בדבר הויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 84.1.2 בביטוחי אחריות נוספים ו/או משלימים, שיערוך הספק, לגרום לכך, כי הביטוח יורחב לשפות את מי הגליל בכפיפות לסעיף אחריות צולבת, לפי העניין.
85. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי גבולות האחריות המתחייבים מן האמור בחוזה זה ובאישור עריכת ביטוחי הספק (נספח ד'), הינם בדבר דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לחבויות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מי הגליל בכל הקשור לגבולות האחריות המינימאליים כאמור.
86. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לצמצם את היקפם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח למי הגליל הודעה בכתב בדואר רשום 60 (שישים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו, כי לא יהיה תוקף לצמצום ו/או לביטול ו/או לשינוי לרעה שכאלו לגבי מי הגליל אם לא נשלחה הודעה כאמור ובטרם חלוף 60 (שישים) הימים ממועד משלוח ההודעה.
87. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע למי הגליל, כי איזה מביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישור ביטוחי הספק (נספח ד') עומד להיות מצומצם ו/או משונה לרעה ו/או מבוטל, כאמור בסעיף 86 לעיל, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא למי הגליל אישור עריכת ביטוח חדש, בתוך לא יאוחר מאשר 30 (שלושים) יום לפני מועד הצמצום או השינוי לרעה או הביטול של הביטוח הקודם, כאמור.
88. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי מי הגליל וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי מי הגליל, לרבות כל טענה ו/או זכות, המפורטים בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981, לרבות כל טענה של "ביטוח כפל" כלפי מי הגליל וכלפי מבטחיהם.

89. הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד מי הגליל בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות, על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישור ביטוחי הספק (נספח ד'), והוא פוטר בזאת את מי הגליל מכל אחריות לנזק כאמור, אולם, הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.
90. הספק מתחייב לשלם את פרמיות הביטוח בגין הפוליסות המפורטות בסעיף זה (ביטוחים) לרבות באישור ביטוחי הספק, וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונן, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים בקשר עם חוזה זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב הספק כי את ביטוח אחריות מקצועית יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם חוזה זה.
91. הספק מתחייב להודיע למי הגליל מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוחי אחריות המקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או ביטוח חבות מעבידים. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם מי הגליל ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר מי הגליל החליטה להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויותיה של מי הגליל על פי ביטוחי הספק.
92. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את מי הגליל באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרת תנאי מתנאי מי מהפוליסות על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.
93. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות, כי הפרה בתום לב של תנאי מתנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק, לרבות, אך לא רק, אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה, אשר נעשו בתום לב על ידי הספק, לא תפגענה בזכויות מי הגליל על פי ביטוחים אלו.
94. לא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים ממועד תום ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח כאמור בסעיף 76 לעיל, בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור ביטוחי הספק, במועדים הנקובים, מדי תום תקופת ביטוח וכל עוד חוזה זה בתוקף.
95. הספק מצהיר, כי ידוע לו שהמצאת "אישור ביטוחי הספק" (נספח ד'), הינו תנאי מתלה ומקדים לתחילת מתן השירותים ומי הגליל תהיה רשאית למנוע מהספק את תחילת מתן השירותים כאמור במקרה שהאישור, כאמור, לא הומצא במועד המוסכם כנדרש.
96. מוסכם בזה במפורש, כי אין בעריכת ו/או אי עריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או אי המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם על ידי מי הגליל ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על מי הגליל ו/או על מי מטעמה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם אחריותו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
97. בהקשר לאמור בסעיף 96 לעיל, מובהר כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי הספק כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מהתחייבויותיו על פי חוזה זה.
98. למען הסר ספק מובהר כי המצאת או אי המצאת אישור ביטוחי הספק כאמור בסעיפים 76 ו- 94 לעיל במועד, לא תפגע בהתחייבויות הספק על פי חוזה זה.
99. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הספק להמציא למי הגליל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קבלת דרישה בכתב ממי הגליל, העתקים מפוליסות הביטוח לגבי אותם הביטוחים, אשר התחייב לקיימם ו/או החלים עליו על פי חוזה זה ו/או על פי דין ו/או על פי החלטתו בקשר עם מתן השירותים ואשר אינם נכללים בנספח "אישור ביטוחי הספק" (נספח ד'), וכמו כן, מתחייב הספק לתקן את פוליסות הביטוח על פי דרישות מי הגליל, כדי להתאימן להוראות חוזה זה.
100. מי הגליל רשאית (אך לא חייבת) לבדוק את אישורי הביטוח ו/או את פוליסות הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו נשוא חוזה זה.

101. הספק מצהיר ומתחייב, כי זכות הביקורת של מי הגליל ביחס לאישורי הביטוח ולפוליסות וזכותה לבדוק את הפוליסות ולהורות על תיקון כמפורט לעיל, אינה מטילה על מי הגליל ו/או מי מטעמה כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח והפוליסות כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי חוזה זה.

102. היה והספק לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם לסעיף זה (ביטוח), כולם או חלקם, הרי שמבלי להטיל על מי הגליל חבות כלשהי בקשר לכך, תהא מי הגליל רשאית לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולנכות כל סכום שיהא כרוך בכך מכל תשלום המגיע לספק ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, בתנאי שמי הגליל הודיעה על כך לספק לפחות 14 (ארבעה-עשר) ימים מראש. כל פיגור בתשלום כאמור לעיל יישא ריבית בשיעור כפי שתהיה מקובלת באותה עת בבנק בגין חריגות בלתי מאושרות בחשבונות דביטוריים.

103. בנוסף ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק יהיה אחראי לשפות את מי הגליל באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם לה עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרת תנאי מתנאי מי מהפוליסות על ידי הספק.

104. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי מי הגליל תהייה רשאית לקזז כל סכום לו היא זכאית על פי תנאי סעיף זה (סעיף ביטוח) מהתמורה העומדת לזכות הספק.

105. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בחוזה זה לעיל, מתחייב הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוק הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו במתן השירותים נשוא חוזה זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת חוזה זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוק הנ"ל.

106. מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות החוזה בדבר אחריותו הבלעדית של הספק לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בחוזה זה ו/או על פי הדין.

סעיפים 75-78 הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

העדר יחסי עבודה

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

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

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

איסור הסבה

110. הספק אינו רשאי להסב לאחר חוזה זה או כל חלק ממנו וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מחוזה זה, אלא בהסכמת המזמינה בכתב ומראש, ובתנאים שתקבע.
111. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע העבודות כולם או מקצתם, אלא בהסכמת המזמינה בכתב ומראש.
112. הספק יעביר את ביצוע העבודה או חלק ממנה לקבלן משנה רק אם וכאשר יקבל את אישור המזמינה בכתב להעברת העבודה (או חלקה) לקבלן משנה ולזהותו של קבלן המשנה, ובכפוף לתנאים שבאישור זה. מבלי לגרוע מהאמור, יצוין כי הספק יהיה רשאי להעסיק ספק משנה בתחום המערכת הפיננסית בלבד.
113. במתן הסכמה כאמור מטעם המזמינה להעסיק קבלן משנה אין כדי לפטור את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי חוזה זה ולפי דין, והקבלן ישא באחריות מלאה לכל מעשה של מבצעי העבודות (לרבות קבלני משנה אשר זהותם אושרה על ידי המזמינה), באי כוחם ועובדיהם.

ערבות ביצוע

114. עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי מי הגליל ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 100,000 ש"ח, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי ההסכם.
- נוסח הערבות הבנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם יהיה בנוסח המפורט בנספח ב' להסכם זה (להלן - **ערבות הביצוע**).
115. ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 60 יום מתום תקופת הסכם. הוארך ההסכם מטעם כלשהו, מתחייב הספק להאריך את ערבות הביצוע לתקופה נוספת, כפי שתורה לו מי הגליל. לא עשה כן הספק תהא מי הגליל רשאית לחלט את הערבות ולהחזיק בכסף שחולט כערבות ביצוע.
- היה וחולטה הערבות, ובתום תקופת ההסכם זכאי הספק לקבל לידיו את הכספים שחולטו כולם או חלקם, יהיה זכאי להשבת הכספים שחולטו כאמור בערכם הנומינאלי בלבד.
116. סעיפים 114-115 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביטול ההסכם

117. מי הגליל רשאית לבטל את ההסכם מכל סיבה שהיא על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 60 יום מראש.
118. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 117 לעיל, מי הגליל רשאית לבטל מיידית את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים וזאת מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי הוראות הסכם זה, ואלה המקרים:
- 118.1. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי ההסכם ולא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על כך מראש ובכתב תוך הזמן שנקבע בהתראה.
- 118.2. מי הגליל התריעה בפני הספק כי השירותים המבוצעים על ידו, כולם או מקצתם, אינם לשביעות רצונה, והספק לא נקט מיד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור מתן השירותים לשביעות רצונה של מי הגליל.
- 118.3. בוצע שינוי במבנה החברה של הספק או הוגשה בקשה לפירוק מרצון ו/או למינוי מפרק או כונס נכסים או נאמן לספק, ו/או מונה לספק מפרק או כונס נכסים או נאמן ו/או הוטל עיקול על איזה מנכסי הספק, לרבות על התמורה המגיעה לו על פי הסכם זה אשר לא בוטל תוך 21 יום, ו/או קיים חשש סביר כי בשל קשיים כלכליים ו/או ארגוניים לא יוכל הספק להמשיך וליתן למי הגליל שרות כנדרש בהסכם זה.
- 118.4. הוכח להנחת דעתה של מי הגליל כי הספק הסתלק מביצוע החוזה ו/או כי אין ביכולתו לעמוד במחויבויותיו באופן הפוגע בשרות הציבור ו/או בטובת מי הגליל.

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

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

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

מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 86 לעיל משום רשימה סגורה.

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

הסבת ההסכם

120. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, אלא אם ניתנה לכך הסכמת מי הגליל בכתב ומראש. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

121. נתנה מי הגליל את הסכמתה בהתאם לאמור בסעיף 88 לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי ההסכם, והספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של נותני השירותים, באי כוחם ועובדיהם.

סיום התקשרות

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

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

124. הספק מסכים כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל בסעיפים 90-91.

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

כתובות הצדדים

חותמת המציע

חתימות המציע

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

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מי הגליל

נספח א'

רמת שירות SLA1. רמות השירות

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

1.1.1. קריטית:

תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: קבלת קהל, הפקת תלושי מים וביוב, הפקת מאזנים תקופתיים. באופן שבו נמנע ממי הגליל לספק שירותים.

1.1.2. חמורה:

תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי התוכנה שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי הקצה של מי הגליל להשתמש במודול המושבת.

1.1.3. רגילה:

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

1.1.4. אחרת:

כל תקלה אחרת המדווחת על בעיה.

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

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

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

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

חלון שירות		
משעה	עד שעה	ימים (מ- עד-)
8:00	18:00	ראשון – חמישי
8:00	13:00	שישי/ ערבי חג

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

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

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

2. קריאת שירות וטיפול בתקלות

- 2.1. קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של הספק: (1) בימים א' עד ה' החל משעה 08:00 עד השעה 18:00; (2) בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00. הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.
- 2.2. אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתרי מי הגליל יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת מי הגליל. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתה המפורשת של מי הגליל, נציג תמיכה מטעם הספק יצא לשרות באתר מי הגליל להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא באו לידי פתרון במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3. הספק 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 הספק לטפל ולתחזק את מערכת מי הגליל ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם הספק, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר מי הגליל, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6. הספק אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות – CRM המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המשתתף ומי הגליל תקבל מס. זיהוי ייחודי לכל קריאת השרות שנפתחה.
- 2.7. הספק מתחייב בזה לשלוח לתאגיד דוחות ניטור בנושא תקלות תשתיות תקשורת ומיחשוב בחוות השרתים בתדירות של אחת לחודש קלנדרי לפחות כל חודש.

3. ביצועים

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

4. שביעות רצון לקוחות

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

נספח ב'
נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

מי הגליל תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 100,000 ש"ח (במילים: מאה אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 13/2024 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת אחודה עבור מי הגליל ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

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

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

במכתבנו זה:

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

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש דצמבר שנת 2024 שפורסם ביום ה' ה' 15 לינואר 2025 או בסמוך לכך. יהיו הפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

פרק 4

הצעת המשתתףחלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות10. אפיונים טכנולוגיים

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה בכתב יד את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע בדבר מידת התאמת הפתרון של הספק לאפיון הטכנולוגי הנדרש. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת המלאה אצל מי הגליל, כפי שהיא מותקנת אצל תאגידי מים וביוב אחרים שהם לקוחותיו של הספק אף אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של המערכת או לדרישות תשלום נוספות מצד המשתתף. כל האמור במפרטים הבאים נכלל במסגרת התשלום המוצעת במכרז והזוכה במכרז לא יהיה זכאי לדרוש פשלום נוספים בשל מה שמוגדר כאן או לא מוגדר כאן.

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

			נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של מי הגליל כדוגמת: כמות תשלומי לקוחות והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'
17			הדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. התוכנית המדפסה מאפשרת למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.
18			גביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב On Line.
19			מערכת CRM משולבת אחודה במערכת לרבות SSO
20			מערכות גביה, פיננסית, לוגיסטית אחודה מבוססת בסיס נתונים אחד וקבצי נתונים משותפים ללא צורך בממשקי העברת נתונים בין המערכות
21			עמידה בתקן PCI DSS - Security Standards Council
22			עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השס"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
23			עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיס לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך ה 6 לפברואר 2011
24			קליטת נתונים מקבצי Excel למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי
25			קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח
26			מערכות הספק ופירוטותיו המוצעים במסגרת מכרז זה מספקים מענה מלא לכל דרישות החוק והרגולטור לרבות מענה מלא לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המים והביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011
27			הפקת דוחות ממודול ה BI ללא מגבלה של עולמות (נושאים) נתונים
28			מנגנון ומנוע חיפוש פנימי הפועל על כל המידע הנומרי והאלפא נומרי במערכת
29			טפסים מקוונים אינטראקטיביים למילוי על ידי הצרכן, חתימה אלקטרונית מאושרת, מאובטחת ומוסמכת על ידי גורם מאשר על פי החוק והתקנות, שיגור הטפסים לתאגיד וקבלת אישור לצרכן בדבר קליטתם והמשך הטיפול בהם. הטפסים יפותחו בטכנולוגיה מתקדמת כדוגמת HTML 5 ישולבו בהם באופן אוטומטי נתונים ממערכות המידע של התאגיד לאחר הזדהות וסיסמא של הצרכן. הטפסים יהיו רספונסיביים לצפיה ומילוי בכל טכנולוגית קצה : Windows, Android, IOS וישולבו באפליקציה ובאתר האינטרנט של התאגיד. הטפסים מזניקים תהליכי BPM באופן אוטומטי. המערכת כוללת מערכת משרד אחורי לקבלת הפניות, בקרתן, הטיפול בהן וסגירתם
30			פיתוחים בהתאם להתקדמות הטכנולוגית עתידית

2. תאור טכנולוגיות

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

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

(*) הקף בעיגול את המתאים

חלק ב': מפרט מערכות

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

1. מערכת הגביה**א. גביה כללי**

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

ב. אוכלוסין

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

ג. קופה

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

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

			תקפה למועד התשלום בהתאם לכללי אמות המידה.	
			עידכון שעור הריבית התקף לביצוע תשלומים מעותדים באחריות ובביצוע ספק התוכנה.	34

ד. אכיפת גביה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פעולות אכיפת גביה ומעקב אחר החייבים בהתאם לסרגל אכיפה שיקבע על ידי התאגיד			
2	טיפול בנושאי גביית החובות לרבות מים, ביוב, אגרות, היטלים ותשלומי חובה אחרים.			
3	אפשרות לשחזר קבלות ולהציג נתוני חיוב (כגון: צריכת מים וכד') מתוך מצב החשבון של הנישום.			
4	קשר בין מערכת הגבייה ואכיפה לבין הבנק וחברות אשראי לצורך ביצוע עיקול לחייבים עיקול ברישום, עיקול בפועל, וכמו גם הסרת העיקולים.			
5	גמישות להגדרת מסלולי אכיפה שונים וכן ביצוע הליכי אכיפה במקביל			
6	ממשקים ממוחשבים לגורמים חיצוניים לצורך ביצוע הליכי אכיפה כגון: בנקים – לצורך בצוע עיקולי חשבונות בנקים באופן אוטומטי (טרנזקציה אחת גורמת לעיקול כל חשבונות הנישום בכל הבנקים), משרד התחבורה – לצורך ביצוע עיקולי רכבים (עיקול ברישום), חברות האשראי, הנהלת בתי משפט וכל גורם רלוונטי אחר לרבות רשם המקרקעין.			
7	תמיכה בהפעלת מספר אמצעי אכיפה, על ציר הזמן ובמקביל ותיעוד אמצעי האכיפה במערכת.			
8	שליפת קובץ חייבים ממערכת מקור עפ"י קריטריונים			
9	ממשק לעדכון מערכות המקור, בגינת ביצוע אכיפה			
10	שמירת מידע היסטורי על שלבי האכיפה			
11	עדכון אוטומטי של יתרת חוב ממערכת המקור			
12	קבלת מידע על חייב/נכס/חוב במסכי מערכת המקור			
13	הפקת מכתבים על ידי המערכת			
14	הפרדה בנתוני החובות בין קרן לריבית ומתן אפשרות תשלום נפרדת בגינם			
15	אפשרות להגדרת פרמטר סיכוי גביית החוב במטרה להבדיל בין חובות ניתנים לאכיפה לחובות המיועדים למחיקה (מסופקים)			
16	הופעה אוטומטית של חיווי במסכי מערכת הגביה בדבר נישום שמתנהל מולו תהליך אכיפה במערכת אכיפת הגביה			
17	הופעה אוטומטית ב On Line של תשלומי חייב בגביה			
18	קליטת נתונים מגורמי חוץ כגון עורכי דין ובתי משפט			
19	ניהול תהליכי אכיפה באופן אוטומטי לרבות התראות, פיקוח ובקרה על ידי המערכת.			
20	הגדרת תהליך אכיפה סטנדרטי רב שלבי לרבות ניתוק מים, תיעוד כל תהליכי האכיפה באופן אוטומטי על ידי המערכת			
21	המערכת פועלת בהתאם לכל הוראות החוק וההדן / הכללים ובהתאם לפקודת המיסים גביה, כללי אמות המידה ובהתאם לכל דין וחוק החל ואו יחול על התאגיד.			

ה. מים וביוב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע חישוב מים וביוב – דו חודשי כולל הקצבה לגינה כולל התייחסות למונים משותפים ואזורים ולבית משותף.			
2	רישום החישוב המפורט (כולל הקצבות) במצב החשבון.			
3	ביצוע תיקוני חיוב – ידניים / אוטומטיים ורטוראקטיביים על פי הצורך.			
4	רישום כל הנתונים בכרטיסי התושבים לפי זיהוי מים.			
5	רישום ברור ומסודר של כל השינויים / היסטוריית השינויים שנעשו בכרטיסים.			
6	אפשרות מחיקת משלמים שגויים, במידה ולא קבלו תנועות כספיות. כמו-כן, אפשרות לאיחוד כרטיסים שנפתחו בטעות בנפרד לכרטיס משלם אחד.			
7	רישום חופשי של הערות במצב החשבון עצמו ו/או במקומות נוספים.			
8	גמישות בעדכון נתוני משלם / בעל ללא צורך לבצע החלפות מיותרות של משלמים.			
9	הוצאת דוחות לפי סוגי פעולה, טווח תאריכים ועוד (כגון: כל החלפת מד שנעשו במערכת מ: 01.01.2009 עד : 31.12.2009).			
10	גמישות בהעברות בין סעיפים / חשבונות / משלמים ברמת השורה גם בתנועות חובה וגם בתנועות זכות.			
11	דוחות בחתכים של גדלים / סוגים / ובעיקר לפי ישובים/אזורים.			
12	מחולל דוחות – מאפשר הפקת דוחות המשלבים בין נתונים שונים			
13	ביצוע בדיקות לוגיות והתראת חריגים			
14	הפקת דוחות תקופתיים לרשות המים על פי הפורמט המדויק שמכתיבה הרשות			
15	חיוב אזור / שכונה / ישוב בהיטל ביוב באמצעות תהליך מובנה במערכת (כולל איתור האוכלוסייה הרלבנטית, משלוח ההודעות, מעקב אחר שינויים והשגות חיוב הכרטיסים ואכיפת התשלומים) וחיובי ריביות המותאמים לכל ישוב.			
16	חיוב תושב בודד בהיטל ביוב במעמד קבלת התנאים להיתר בנייה, בתאום עם הועדה לתכנון ובנייה – קישור המערכת למערכת הממוחשבת של הועדה לתכנון ובנייה			
17	משלוח הודעות ושמירתן במערכת ללא אפשרות לשינוי הנתונים.			
18	רישום ותייעוד תהליך החלפת מד מים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד			

19	הפקת דוחות פחת מים לפי דרישה כולל הפרדה לאזור / שכונה/רחוב/ שעונים מרכזיים		
20	תיעוד תיקוני מדידות מים כולל חישוב הזיכוי/ חיוב הנובע מתיקון המדידה		
21	הפקת שובר תשלום ממוגנט בגין תשלום מים וביוב כולל גרף שימוש השוואתי לתקופות קודמות לאחר אישור הרשות		
22	תיעוד הקשר עם המשלמים והפעולות שנעשו וממשק ב On Line לתוכנת CRM		
23	כניסה לקבלת שירותים מוגבלים לחברות חיצוניות שמספקות שרותי Call Center		
24	ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי למערכת קריאת מים.		
25	חישוב תשלום בגין מים וביוב על פי הגדרות הרגולטור וחוקי העזר של הרשות המקומית/תאגיד		
26	הפקת דוחות מודפסים ובקבצי נתונים לקוראי המים		
27	פתרון מלא ואוטומטי לגביית היטל בצורת ובקרה בגין תשלום ההיטל על ידי הנישומים		
28	סגירת כרטיס נכס, כאשר לנכס לא משוייך מד מים ולא צבורים חובות		
29	ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכת קר"מ		
30	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה שפרסמה רשות המים של מדינת ישראל (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011		
31	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בעניין חיוב לפי הערכת צריכה		
32	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא מד המים		
33	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא הפרשי מדידה וצריכה משותפת		
34	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא נזילה בצנרת המים		
35	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא התקנת מד מים נוסף		
36	מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא החלפת צרכן בנכס		
37	הפקת התראות אוטומטיות מהמערכת לאנשי התאגיד ולצרכנים בדבר תום ניצול הקצאת המים		
38	ביצוע חשבון רטרואקטיבי של הקצבה אוטומטית במקרה של שינוי הקצבת מים באמצע השנה		
39	אפשרות לחיוב בעל הנכס ולא המשלם הפעיל בגין צריכת מים		

			40	העברה אוטומטית של תנועות ממשלם למשלם על ידי סימון המשלמים ולא על ידי הקלדה ידנית
			41	תיעוד אוטומטי של שם המשתמש יוצר ההערה במערכת לרבות מועד יצירת ההערה, עמדת הקצה ממנה הוקלדה ההערה, תיעוד עריכת ההערה וכד'
			42	מעקב אחר הקצבה לגיוון ציבורי של הרשות המקומית באמצעות התוכנה עצמה. ללא צורך בחישוב ידני של תעריפי הקצבה ויתרת הקצבה מדי תקופה

2. מערכות פיננסיות מרכזיות**א. הנהלת חשבונות:**

על המערכת לפעול על פי כללי חשבונאות מקובלים במדינת ישראל: בהתאם להוראות ניהול ספרים של רשות המיסים במשרד האוצר, בהתאם להנחיות משרדי הממשלה הרלוונטיים. על המשתתף להציג אישור משרד האוצר לרישום התוכנה במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות במשרד האוצר. אישור הרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים). **על המערכת לפעול בהתאם להנחיות מס הכנסה ומע"מ לדיווח מקוון. המערכת צריכה לאפשר הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ, PCN 874, הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים.**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון של כרטיסי אב מסוגים שונים (ספק, חו"ז, בנק, ניכויים, מעבר וכד'), תוך תיעוד השינויים.			
2	ניהול עיקולים והמחאות זכות			
3	ממשק ישיר למערכת שע"מ לקבלת ניכוי מס לספקים.			
4	ניהול כרטיסי תקציב רגיל (שנתי) ותב"ר, כולל אפשרות לפריסת סכום התקציב על פני השנה			
5	אפשרות לעדכון פרטני של כרטיס אב ולעדכונים קיבוציים.			
6	שאליות ודוחות לכרטיסי אב כולל אינדקס (רשימת) חשבונות			
7	טיפול בפקודות יומן, זיכוי, קיזוז ותשלום לפי הרשאות. טיפול פרטני בפקודה או בעדכון קיבוצי מתוך רצף פקודות.			
8	יצירת פקודות – ידנית, ע"י קליטה מקובץ, ממערכות חיצוניות (כגון גביה, שכר, לוגיסטית-מתעודות). אפשרות לייזום מהיר של פקודה בהנהלת חשבונות (פקודת יומן קבועה. שכפול פקודת זיכוי), בהתאם להרשאת המשתמש.			
9	טיפול בפקודת זיכוי - יצירת פקודת זיכוי ישירה או כנגד חשבונית מרכז/חוזים. אפשרות לשכפול פקודה.			
10	מגוון שאליות ודו"חות על פקודות, תנועות ויתרות לפי תאריכי רישום וערך.			
11	הפקת הודעות חיוב מתוך פקודות יומן וזיכוי – הוצאת מכתבים ללקוחות על קיזוז.			
12	ניהול יתרות לכרטיסי אב (חודשיות ושנתיות) המתעדכנות מעדכון תנועות בהנה"ח.			
13	אפשרות לחסימת עדכון תנועות בשנים קודמות ו/או בתקופות שבוצעה להן נעילת דווח.			
14	ניהול והצגה של יתרות, תקציב ושריון לפי פרקים וסעיפים. הצגת דו"ח כספי מפורט ומרוכז, לפי מספר חשבון, מחלקות וכד', כולל פרטי תקציב (חודשי/שנתי) ביצוע ואחוז ביצוע.			

15	טיפול במערך התשלומים/ תשלומים מעותדים - הצגת תשלומים מעותדים לפי ספק, תאריך תשלום. אישור תנועות לתשלום (פרטני/קיבוצי). קיבוץ מספר תשלומים מעותדים לתשלום אחד		
16	תמיכה בסוגים שונים של תשלומים (בכל צורות התשלום): תשלום כנגד שורות זיכוי, תשלום מידי, החזר מס ומקדמה. הקטנת התשלום כנגד קיזוזים וכנגד מקדמות ששולמו.		
17	אפשרות לתשלום לממחה או למעקל במקום לספק, (בהמחאה, מס"ב...) כולל ניהול היתרות לתשלום לכל ממחה ומעקל.		
18	ביצוע תשלום בדרכים הבאות: הפקת המחאה במקוון או באצווה לקבוצת ספקים. המחאה רגילה או ממוגנטת, תשלום שטר חוב, העברה בנקאית או תשלום באמצעות מס"ב. יצירת קבצים למס"ב.		
19	פריסת תשלומים ואיחוד פריסה.		
20	מנגנון לביצוע ואכיפה של תשלומים לבנק ייעודי לנושא		
21	טיפול בתשלום על פי חשבונית עסקה תוך כדי מעקב אחר קבלת חשבונית מס		
22	אפשרות קיזוז תשלום ברישום מול חוב במערכת הגביה תוך התאמה ורישום אוטומטי בשתי המערכות לאחר קבלת הרשאת מנהל		
23	רישום תשלומים שונים למי הגליל כגון אגרות והיטלים		
24	הודעות אוטומטיות לספקים בדוא"ל או בפקס בדבר ביצוע תשלום באמצעות מס"ב		
25	חיווי חזותי בולט במערכת כאשר מבוצע תשלום לספק בעל חוב במערכת הגביה בכפוף לקיום מספר מזהה מקביל בשתי המערכות		
26	פורטל ספקים המציג לספקים הרשומים במערכת ושקיבלו הרשאה מראש להציג מידע עדכני מתוך המערכת התפעולית לגבי נתוני ברשות כדוגמא: יתרות, ניכויים שנתיים, פרטי חשבוניות, תשלומים מעותדים		
27	טיפול בחשבוניות זיכוי/קיזוז - הוספה, עדכון, יצירת פקודת יומן מחשבונית. יצירת הודעות ומכתבים מהודעות חיוב.		
28	הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ, PCN874, הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים		
29	הפרדה ברישום ודיווח של הכנסות והוצאות לפי ישובים שונים המשתייכים למי הגליל		

ב. ניהול תקציב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול כרטיסי תקציב שנתיים ורב שנתיים.			
2	בניית הצעות תקציב (מספר לא מוגבל של גרסאות) על סמך נתוני שנים קודמות, תוך אפשרות לחסימה של עדכון תקציב מעל למסגרת תקציב שהוגדרה למחלקה / נושא. אפשרות להורדת קבצי הצעת תקציב לגיליון חישובים אלקטרוני.			
3	בדיקת חריגה תקציבית ברמת הסעיף או קבוצת סעיפים כולל אפשרות להתרעה / חסימה על פי פרמטרים מוגדרים מראש הניתנים להגדרה ועדכון בהרשאת מנהל.			
4	עדכון שינויים בתקציב והעברות תקציב בין סעיפים, עפ"י הרשאות תוך כדי תיעוד במערכת.			
5	העברת סעיפי התקציב לשנה הבאה תוך כדי בקורות.			
6	עדכון אוטומטי לאחר הרשאת מנהל לתקציב בהנה"ח עבור הצעת התקציב שאושרה.			
7	הפקת דו"חות להצגה ולהשוואה של גרסאות תקציב			
8	אפשרות להורדת קבצי הצעת תקציב לגיליון חישובים אלקטרוני			
9	אפשרות לעדכון הצעת תקציב מגיליון החישובים האלקטרוני והזנתו למערכת הפיננסית כתקציב מאושר בפורמט מוגדר מראש			
10	אפשרות לביצוע סימולציות על נתוני התקציב בסגנון What If.			
11	דוחות בקרה תקציבית - תקציב מול ביצוע ושריון ברמת מי הגליל וברמת היחידות הארגוניות במי הגליל			

ג. ניהול ערבויות, ביטוחים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול ערבויות לספקים על פי סוגי הערבויות השונים.			
2	הפקת מכתבים מוגדרים מראש כגון פניה לחידוש ערבות, לחילוט ערבות, להערכת תוקף ערבות וכד.			
3	בקרה והתראות בטרם פג תוקף הערבות.			
4	העברת נתונים אוטומטית לחוזים ולהנה"ח.			
5	ניהול ביטוחים לספקים על סוגי הביטוחים השונים. מקושר לחוזים ולהנה"ח. בקרה והתראות כאשר פג תוקף ביטוח			

ד. תזרים מזומנים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	תזרים הכנסות מול הוצאות על בסיס הנתונים מהמערכת התפעולית.			
2	הצגת צפי מחושב של היתרות בחשבונות הבנקים השונים.			
3	בניית תחזית מזומנים שנתית על בסיס תנועות היסטוריות.			
4	אפשרות להוספת תנועות ידניות.			

ה. שונות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	טיפול בשכר מרצים. כולל חיוב הספק במע"מ במקור, ניכוי מס כחוק, תוך רישום מלא בכרטיסים המתאימים באופן אוטומטי.			
2	הצגת יתרות ממערך הגבייה			
4	דוחות של תנועות, יתרות (לפי חשבון, מאזן וכד'), דוחות ניכוי מס במקור.			
5	דוחות לרשות המיס ולמשרד הפנים (רבעוני ושנתי) עפ"י דרישות בפורמטים המתאימים כולל הורדה לגיליון חישובים אלקטרוני.			
6	חישוב ריבית ליתרות חו"ז - יומי, חודשי, שנתי			
7	ניהול שנת כספים עם חודש תחילה וסוף שנה דינאמיים לצרכים שונים			
8	אפשרות לדווח מוקד תמחירי (מוקד מיון) בתנועות בהנה"ח וקבלת שאילתות ודוחות לפעילות כספית לפי מוקדי מיון			
9	אפשרות להנפקת חשבוניות מס וחשבונות עסקה ישירות ממערכת הנהלת החשבונות תוך כדי רישום כדן, הפרדת המע"מ והנפקת דוחות כנדרש על ידי רשויות המס.			
10	יצירת קובץ והנפקת דו"חות למס הכנסה הכולל פירוט סך כל הניכויים שהופרשו למס הכנסה בגין תשלום לספקים.			
11	הנפקת אישורים לספקים בדבר ביצוע ניכוי מס.			

ו. התאמות בנקים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קליטת דפי בנק מקובץ או ידנית, ביצוע התאמות בנק ממוחשבות ידנית או אוטומטית, העברת יתרות			
2	התאמת סכומים מפוצלים עם יצירת פקודת יומן בגובה ההפרש			
3	ניהול והצגה של יתרות רישום וערך לבנק, יתרה לתאריך.			
4	ביצוע התאמת בנק לתקופות קודמות.			
5	שאליות ודוחות להצגה של מותאמים ובלתי מותאמים.			
6	התאמת כרטיסי אשראי - קליטת קובץ משב"א וביצוע פיצול והתאמה .			
7	ממשק מול חברות האשראי – התאמות			

ז. רכש

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	עדכון השריון התקציבי בעקבות הטיפול בישויות הרכש (דרישה, הזמנה וחשבונית) ובקרה תקציבית שוטפת/חודשית.			
2	רישום והצגת היסטוריית בדרישות, הזמנות וחשבוניות.			
3	העברת "ישויות" ושריון תקציבי לשנת הכספים הבאה			
4	דוחות ושאליות להצגת רצף של דרישות/הזמנות/ חשבוניות כגון – חשבוניות לפי ספק, חשבוניות לפי הזמנות.			
5	הדפסה של דרישה, הזמנה וחשבונית מהמערכת.			
6	עדכון המלאי מתוך תהליכי הרכש.			
7	ניהול מסגרת תקציב מחלקתית והפקת הזמנות עד לגובה המסגרת המאושרת.			
8	הוספה ועדכון של הזמנה ישירה, הזמנה כנגד דרישה והזמנת עבודה (אפשרות לעדכון הזמנה בהתאם לסטאטוס ההזמנה).			
9	הצגת הזמנות - פרטי הזמנה בודדת, רצף הזמנות			
10	אישור הזמנות - הזמנה בודדת, אישור קיבוצי			
11	יצירת תעודת משלוח כנגד הזמנה ועדכון המלאי באמצעות יצירת תעודת כניסה. אפשרות להחלטה האם כנגד הזמנה תיווצר תעודת משלוח או חשבונית.			
12	אפשרות להגדרת תהליך הטיפול ברכש, כגון גורמים מורשים לעדכון, גורמים מאשרים (כולל סכום האישור המותר, וסדר האישור) וכד'.			
13	טיפול בחשבונית כנגד הזמנה – יצירת חשבונית מהזמנה, כולל אפשרות ליצירת שורות חשבונית			

			כנגד חלק משורת הזמנה. הצגה, טיפול, עדכון, אישור, פתיחה, ביטול של החשבונית	
14			טיפול בחשבוניות- כמותית - ישירה או כנגד הזמנה.	
15			הצגת חשבוניות לפי הזמנה, לפי ספקים, לפי תאריך וכד'.	
16			ניהול דרישות פנימיות בין המחלקות – מפתחת, דרך אישורן ועד לניתובן לטיפול הקניין או לניפוק ממחסן.	
17			ניהול הקשר בין דרישות והבקשות להצעת מחיר וההזמנות כנגדן	
18			הפניית דרישות לגורמים המחליטים, עפ"י קריטריונים מוגדרים (סכום דרישה, וכד') ולפי הרשאות משתמש.	
19			יצירה של בקשות להצעת מחיר מדרישה, מקטלוג או ידנית על ידי בחירה של פריטים. משלוח הפניה להצעות ישירות מתוך המערכת לפקס או למייל של הספק.	
20			עדכון הצעות מחיר של הספקים במערכת, כולל עדכון פרטי הספק והמחיר המוצע והשוואת הצעות.	
21			בחירת הספק/ים הזוכה/ים ועדכון הקטלוג בפרטי ההצעה הזוכה	

ה. לוגיסטיקה - קטלוג מחסנים מלאי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קטלוג פריטים לרבות מדי מים לסוגיהם, כולל מחירון: זיהוי פריט עפ"י מספר קטלוגי, איתור פריט על פי שם הפריט או חלקו, ניהול פריטים עפ"י קבוצות, סיווג פריטים: כמותי, מתכלה או אינוונטר עם מספר טבוע.			
2	רישום ומעקב אחר תנועות הפריטים בין האתרים והלקוחות השונים במי הגליל. ניהול מלאי- כניסה, ניפוק, העברה, החזרה למחסן, השאלה, החזרה לספק, אובדן/בלאי.			
3	ניהול יתרות אינוונטר - מעקב אחר יתרות פרטי האינוונטר אצל הלקוחות ובאתרים השונים ותנועות הפריטים. ניהול רמות מלאי לפי נקודת הזמנה, מינימום ומקסימום, כולל התראות והמלצות לרכש.			
4	ניהול מחסנים, כולל ניהול מיקומים במחסן			
5	ניהול פרטי אחריות, תחזוקה ושירות לצורך מעקב אחר חוזה השירות מול הספק			
6	הפקת דוחות ושאלות לפריטים בדבר, תנועות, ניפוקים, העברות.			
7	תמיכה ממוחשבת בביצוע ספירות מלאי - ספירה מלאה למחסן, ספירה מדגמית או ספירה לפי מיקום (ספירת פריטים במיקום רצוי). אפשרות להורדת קבצים וטעינת קבצים ממערכות חיצוניות המנהלות ספירה. ניהול			

			יתרות פריטים בספירה. תמיכה בניהול ספירות מלאי באמצעות מסופון.
8			הפקת מדבקות ברקוד מול פריטים בתעודת כניסה, בקטלוג, ביתרות ובספירת מלאי.
9			קשר On Line בין המערכת הלוגיסטית למערכת הגביה כך שכל החלפת מד מים תרשם בשתי המערכות במקביל ללא כל צורך בהקלדה כפולה לרבות מספר המד, מועד ההחלפה, עלות ההחלפה ללקוח, סיבת ההחלפה וכל פרט רלוונטי אחר לרבות התייחסות לעלות ההחלפה למי הגליל מהיבטים תקציביים
10			חישוב ערך מלאי לרבות פחת בהתאם להנחיות הרגולטור

ט. ניהול פרויקטים ותקציבים בלתי רגילים (תבר"ס)

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון פרויקט, הגדרת שלבי הפרויקט. שיוך הפרויקט לגורמי מיון/נושאים לצורך הצגת מצב כספי של קבוצת פרויקטים. דיווח הכנסות והוצאות לתב"ר לפי פרקים. הפקת סיכומים שנתיים /דו"ח כספי מצטבר רב שנתי לתב"ר. דוחות לרגולטור			
2	הנפקת טופס תב"ר מתאים להגדרת משרדי הממשלה המתאימים.			
3	תכנון ותקצוב הפרויקט - מצד ההכנסות וההוצאות.			
4	ניהול חוזים והתקשרויות לביצוע הפרויקט.			
5	מעקב אחר הוצאות לפרויקט (שריון וביצוע).			
6	הצגה של סיכומים/ נתוני תקציב וביצוע לפרויקט/תב"ר (הכנסות והוצאות) לפי סעיפים ולפי פרקים.			
7	הצגת נתונים כספיים לשלבי הפרויקט			
8	שאלות/דוחות: סיכומים לפרויקט (שנתיים, לפי סעיפים), סיכום פרויקטים לפי נושאים, הקצאות לפרויקטים, הצגת שינויי תקציב, נתוני אישור/ שינוי (חוזים, חשבונות), שריון מפורט/מרוכז לחוזה, רשימת חוזים/חשבונות, חשבונות לחוזה.			
9	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סטרי לתוכנות ניהול מכרזים לרבות "דקל" ו"בינארית".			

י. ניהול מכרזים וחוזים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול תהליך יציאה למכרז.			
2	ניהול חוזים שונים (קבלן, מתכנן, שירות וכו'). שריון לפי מועדים ופריסת שריון (עדכון של צפי ההוצאות על ציר הזמן). ניהול קיזוזים לחוזה. אפשרות לדווח חוזה מפורט (כל סעיפי החוזה) או "מקוצר" (ברמה של פרק/תת פרק). ניהול התייקרות ועדכון הצמדות. הגדלת שריון עקב דווח הוצאות בצ"מ (בלתי צפויות מראש). יצירה ושחרור של עכבונות ופיקדונות טיב עבודה.			
3	טיפול בחוזה קבלן עם מסגרת (אפשרות לדווח סכום המסגרת ותאריך הסיום המתוכנן). בקליטה של חוזה קבלני כנגד מסגרת תבצע בקרה שאין חריגה מהמסגרת שהוגדרה.			
4	ניהול חשבונות מצטברים ושוטפים : שחרור שריון ויצירת ביצוע באישור חשבון. בקרת חריגה מחוזה ומתקציב.			
5	קישור מקוון של המערכת הפיננסית למערכת הנדסית לניהול מכרזים וחוזים.			
6	קישור המכרז והחוזה למערכת ביטוחים וערבויות. בקרה על ערבויות, ביטוחים והתחייבויות לחוזה.			
7	ניהול תקציב הפרויקט			

יא. ניהול הכנסות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מעקב אחר ההכנסות ממקורות המימון, מקורות תקציביים: החל מפניה למקורות המימון בבקשה לסיוע במימון הפרויקטים במי הגליל (בקשה למימון), דרך תיעוד ההתחייבות של מקור המימון לסיוע במימון ובקשה לתקבול בפועל, ועד תיעוד קבלת התקבול בפועל ויצירת פקודת היום במערכת.			
2	ניהול מקורות מימון			
3	ניהול והצגה של יתרות של הכנסות צפויות. שאילתות ודוחות לבקרה אחר הכנסות (לפי סעיף תקציבי, מקור מימון ונושא)			

יב. ניהול ערבויות וביטוחים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול ערבויות לספקים על פי סוגי הערבויות השונים.			
2	הפקת מכתבים מוגדרים מראש כגון פניה לחידוש ערבות, לחילוט ערבות, להערכת תוקף ערבות וכד.			

3	בקרה והתראות בטרם פג תוקף הערבות.		
4	העברת נתונים אוטומטית לחוזים ולהנה"ח.		
5	ניהול ביטוחים לספקים על סוגי הביטוחים השונים. מקושר לחוזים ולהנה"ח. בקרה והתראות כאשר פג תוקף ביטוח		

יג. מערכת ניהול: - CRM מבוזר לתאגיד אזורי ,

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פניות של לקוחות מי הגליל ובקרה בדבר הטיפול בהן הפועלת בהתאם לתפיסת CRM בפונקציות השונות של התאגיד לרבות הנדסה ותחזוקה			
2	ניהול תהליכי עבודה היוצר משימות למטפלים הרלוונטיים במי הגלי			
3	מעקב והתראות אוטומטיות מהתוכנה בדבר אי עמידה בלוח הקצוב למשימה בהתאם לאמנת שרות בסיסית			
4	משלוח מסמך אישור ללקוח בדבר קבלת פנייתו ובדבר סיום הטיפול בה במסך מודפס או בדוא"ל			
5	אסקלציה של פניות שטרם טופלו בזמן לגורמי הנהלה במי הגליל בהתראות "קופצות" ובאימיילים אדומים			
6	קישור כל פניות הלקוחות לתיק לקוח המתעד את כל פניות הלקוח, מענה מי הגליל ותהליך הטיפול וסגירת הפניה			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות			
8	ממשק On-Line לאתר האינטרנט של מי הגליל לצורך קבלת פניות שנפתחו באתר, מעקב אחר הטיפול בפניה ועדכון סטאטוס הטיפול באתר האינטרנט			
9	עמידה אוטומטית מלאה באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שפורסמו ומעודכנות מזמן לזמן			
10	עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
11	ממשק On-Line למערכות תקשורת מבוססות IPTELPHONY לצורך זיהוי אוטומטי של התושב המתקשר			
12	ממשק On-Line למפת מי הגליל האינטראקטיבית - GIS - לצורך זיהוי אתר האירוע באופן אוטומטי			
13	קבלה אוטומטית וניהול הפניות ממספר מקורות וואטסאפ, שיחות, מיילים, אינסטגרם וכד'			

יד. ניהול שליטה, הדפסה ובקרה בדבר המחאות חומרה ותוכנה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הדפסת כל שדות ההמחאה על גבי פורמט פרהפרינטד על ידי חומרה יעודית שירכוש התאגיד בנפרד			
2	אימות פרטי המחאות נקלטות בתאגיד			
3	קליטת כל שדות המידע של ההמחאה ורישומם במערכות			
4	סריקת ההמחאות משני צידיהן ושמירת התמונה באופן אוטומטי במערכות			
5	שליחת מידע להחתמה בגב ההמחאה			
6	הכנה אוטומטית של קובץ הפקדות לפי הפורמט הנדרש על ידי הבנקים השונים			
7	ביצוע השוואה אוטומטית בין כמויות ההמחאות שנקלטו במקומות הגביה השונים לבין ריכוז ההמחאות בקופה הראשית כפי שהגיעו באופן פיזי.			
8	ממשק לסורק המחאות ומדפסת יעודית לנושא			
9	הדפסת פרטי ההמחאות על גבי טופס ההמחה של הלקוח			

טו. אפליקציות סלולריות (לצרכן ולעובדי התאגיד)

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	דיווח מסמארטפונים על מפגעים בישוב ופתיחה אוטומטית של פניית שרות במוקד שרות הלקוחות של התאגיד לרבות צילום המפע ושיגור התמונה לתאגיד.			
2	מערכת תוכנה המאפשרת ניתוב אוטומטי של הפניה לגורם הרלוונטי בתאגיד לפי סוג הפניה, שיגור אוטומטי של מספר הפניה לתושב באמצעות האפליקציה לרבות הודעה שהפניה התקבלה, נרשמה ומועברת לטיפול, זמן טיפול, התראות, אסקלציות, הנפקת הודעה לאפליקציה של המשתמש כי הטיפול בפניה הסתיים.			
3	מעקב אחרי דיווחים קודמים שלי			
4	אפליקציה לעובדים בשטח לדיווח על טיפול וסגירת פניות לרבות צילום ותיעוד בטקסט של המפגע לפני ואחרי התיקון. איש השטח יקבל משימה בממשק העברת נתונים אוטומטי ממערכת ה CRM יפתח את המשימה, יצלם, ירשום הערות ויסיגור המשימה לרבות משלוח דיווח סגירה חזרה לפותח המשימה			
5	סטטיסטיקות בדבר זמן הטיפול בפניות, סוגיהן ופריסתן הגאוגרפית			
6	התראות בזמן אמת באימיילים ו SMS למנהלים בתאגיד בדבר עיכוב בטיפול בפניה בזמן אמת			
7	סינכרון אוטומטי בזמן אמת לתוכנת ה CRM המופעלת בתאגיד			
8	סינכרון אוטומטי של מידע מבסיס הנתונים של אתר האינטרנט לאפליקציה לרבות כתובות אימייל של בעלי תפקידים, מספרי טלפון, מחלקות וכד'			
9	ביצוע תשלומי תושבים לחיובי התאגיד באופן מאובטח			

10	חיוג לתאגיד בהתאם לספר טלפונים המוגדר בבסיס הנתונים של האפליקציה המסונכרן לבסיס הנתונים של אתר האינטרנט		
11	איתור כתובות אוטומטי – קישור לישום GIS למפת הישוב ולאתרים המרכזיים בישוב		
12	מודול המאפשר מישלוח דיווח אנונימי לתאגיד.		
13	שליחת הודעות Push בדחיפה, בזמן אמת מהתאגיד באמצעות האפליקציה לתושב ולמבקר בישוב		
14	עדכון פרטים אישיים באמצעות האפליקציה לבסיס הנתונים		
15	קביעת תור לקבלת קהל בתאגיד		
16	הצגת מפת הישוב באפליקציה לרבות מיקום אתרים מרכזיים בישוב: משרדי התאגיד, בית העירייה, חינוך, ספורט, תיירות וכד.		
17	קישור לדף ה Facebook של התאגיד		
18	קישור לערוץ Youtube של התאגיד		
19	קישור לדף Instagram של התאגיד		
20	קישור לדפי אתר האינטרנט של התאגיד		
21	מודול תוכנה מרכזי לתאגיד המרכז את כל הטרגטיות לאפליקציה ומהאפליקציה ומאפשר שליטה, בקרה התראות למנהלים, לעובדים, ללקוחות וריכוזי נתונים בדבר שימושים וטרנזקציות באפליקציה		
22	ועוד על פי איפיון התאגיד		

י.ה. מודול ניהול רכוש קבוע ופחת (כבר קיים בחלק מהתוכנות)

י.ו. מודול הלוואות וניהול תחזיות (קיים כבר בחלק מהתוכנות).

י.ז. מחולל דוחות

י.ח. מערכת BI

למזמין קיימת הזכות לקבל מאת הזוכה עד 2 מודולים ללא תשלום ואשר אינם מופיעים ברישמת המודולים הנ"ל.

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

חלק ג': הצעת המחיר

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

מס. סידורי	המערכת	היקף כמותי (1)	מספר עמדות קצה (2)	עלות חודשית לחודש קלנדארי מלא לפני מע"מ (3)
1.	מערכת גביה ממוחשבת כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	כ 32,000 מדי מים	25 בתאגיד 4 במוקד	
2	מערכת פיננסית לוגיסטית כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	6	
3	CRM – ניהול בקרה ושליטה מבזרת באמות מידה לשירות וניהול פניות ציבור כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
3א	מערכת ניהול אוכלוסין לרבות עיבוד הנתונים ועידכונים תקופתיים לכל אוכלוסיות ישובי התאגיד		1	
4	אפליקציה סולרית ולעובדי התאגיד		1	
5	קוו תקשורת נתונים סימטרי עיסקי מאובטח ברוחב פס של לפחות 100/100 MBPS ובנוסף קוו תקשורת גיבוי מאובטח IPVPN 2/10 הכולל נתב מתאים ושירות הכולל מעבר אוטומטי לקו הגבוי כאשר הקו הראשי נופל והתראה למנהל האחראי בתאגיד בדבר התקלה. רוחב הפס בהתאם לעמידה בכללי ה SLA		1	1750
	סה"כ עלות לפני מע"מ			

מובהר ומודגש כי העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 4 לא תעלה על 22,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 17,000 ₪ לפני מע"מ.
על הסכומים המפורטים לעיל יתווסף מע"מ כשיעורו עפ"י דין כנגד המצאת חשבונית מס מאת הספק הזוכה.

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

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

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