

## החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ

מכרז פומבי מס' 30/2026

# מערכות מידע פיננסיות, גבייה ואחרות



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

**מאי 2026**

## מבוא

תאגיד מים כפרי החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ (להלן: "החברה" או "החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ" או "התאגיד") הוקמה על ידי המועצה האזורית שער הנגב. מטרת החברה הן, בין היתר, ייזום, תכנון, מימון, הקמה, תפעול ותחזוקה של מערכות מים וביוב במועצה אזורית שער הנגב.

החברה הינה חברה בבעלות מלאה של המועצה האזורית שער הנגב ופועלת כ"ישות" משפטית עצמאית, כלכלית וארגונית נפרדת מהרשות. החברה פועלת כחברה בע"מ. החברה אושרה כ"כספק כפרי רב-ישובי" על ידי רשות המים. וחלות לגביה כל הוראות הרגולטוריות של רשות המים לרבות אמות המידה לשרות. החברה פועלת בין היתר לייזום, תכנון והקמה של פרויקטים בתחום תשתיות הביוב והמים.

### מכרז 30/2026 - מערכות מידע פיננסיות, גבייה ואחרות עבור החברה

החברה, מזמינה בזאת הצעות מתאגידים (להלן "המציע" ו/או "המשתתף") לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות עבור החברה כמפורט במסמכי המכרז. על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסך של 25,000 ש"ח, וזאת להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו. את ההצעה כולל כל נספחיה בשני העתקים ובצירוף הערבות הבנקאית יש למסור במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) במשרדי החברה לפיתוח שער הנגב, במעטפות סגורות עליהן יצוין "מכרז מס' 30/2026" עד יום 23/06/2026 בשעה 14:00. הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל - תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

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

**מועדים** - להלן טבלת ריכוז מועדים במכרז (כפוף להוראות המכרז):

הפעילות	התאריכים	
מועד אחרון בו החברה תקבל שאלות הבהרה מאת המציעים.	יום 07/06/2026 עד השעה 12:00	1
המועד <b>האחרון</b> להגשת ההצעות לתיבת המכרזים. ההצעות יוגשו לתיבת המכרזים, שבמשרדי מחלקת הרכש במועצה האזורית שער הנגב.	יום 23/06/2026 עד השעה 14:00	2
פתיחת מעטפות- הודעה על מועד פתיחת המעטפות תימסר למשתתפי המכרז בנפרד. קיימת אפשרות כי מעמד הפתיחה ישודר באמצעים אלקטרוניים ZOOM או Microsoft Teams.		3
מועדי הדגמות. מובהר כי החברה רשאית שלא לקיים ראיונות עם כלל המציעים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.	01/07/2026 ו 02/07/2026	4
תוקף ההצעה	3 חודשים מן המועד האחרון להגשת הצעות.	5
תוקף ערבות לקיום הצעה.	23/09/2026	6

במקרה של סתירה בין המועדים הנקובים בטבלה שלעיל לבין מועדים המצוינים במסמכי המכרז, יגברו המועדים

**הנקובים בטבלה.**

מסמכים שימסרו לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, ייפסלו ולא יכללו במניין מסמכי המכרז שיידונו על ידי החברה. החברה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

מובהר בזאת, כי השימוש בלשון "הצעה" נעשה לצרכי הנוחות בלבד, והוא אינו בא להכשיר את מסמכי המכרז שיוגשו ע"י המשתתף כדי "הצעה" עפ"י דיני המכרזים.

החברה רשאית להאריך את המועדים הקבועים לעיל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. הודעה על הארכת המועדים תימסר למציעים במסגרת תשובות לשאלות הבהרה ופרסום בעיתונות.

המשתתף מתבקש לעיין היטב בכל מסמכי המכרז ולהגיש הצעתו על גבי טופס ההצעה, ולהחזיר את מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידו בצירוף כל האישורים המפורטים במסמכי המכרז, הכל בהתאם להוראות המפורטות להלן.

## פרק 1

### הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ (להלן: "החברה" או "החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ"), מזמינה בזאת הצעות לאספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור החברה, שתשמש לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים של החברה כמפורט במסמכי המכרז.

#### מסמכי המכרז

1. מסמך "תנאי ניהול המכרז – כללי" לעיל וכן המסמכים הבאים לרבות מסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד מ"מסמכי המכרז" ויהיו את "החוזה". במכרז זה ארבעה חלקים, וכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו:

1.1. פרק 1: הוראות ותנאי המכרז.

**נספח א':** פרטים כלליים של המשתתף – טבלה A  
**טבלה B:** תאגידי מים וביוב בהם ניהול מנהל הפרויקט הסבות  
**נספח ב':** דרישות לערבות הבנקאית.  
**נספח ג':** אישור קיום ביטוח  
**נספח ד':** תצהיר לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים.  
**נספח ה':** הצהרה כי המשתתף אינו קבלן כח אדם  
**נספח ו':** אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה  
**נספח ז':** טופס משוב להדגמת המערכות  
**נספח ח':** פרוט פרויקטי הסבת נתונים שביצע המציע בתאגידי מים וביוב  
**נספח ט':** תעודת סיום  
**נספח י':** 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 והגנת הפרטיות  
**נספח ד':** הצהרת CISO

1.3. פרק 3: ההסכם, תנאים כלליים.

**נספח א':** רמת שירות SLA.  
**נספח ב':** דרישות לערבות ביצוע  
**נספח ג':** התאמה לתקנות הגנת הפרטיות אבטחת מידע 2017  
**נספח ד':** ביטוח

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. כמו כן, לצורך פרשנות תנאי המכרז, לא יובא בחשבון הכלל של "פרשנות כנגד המנסח", ולפיכך אין לראות בעובדה כי מסמכי המכרז הוכנו על ידי החברה ככלי עזר כלשהו בפרשנותם. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לחברה. מסמכי המכרז מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנה והגשת הצעה למכרז זה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת

3. החברה תראה במשתתף כמי שהצהיר שברשותו נמצאים כל מסמכי המכרז, לרבות המפרטים הטכניים אשר הינם חלק ממסמכי המכרז בהוצאתם האחרונה, קראם והבין את תוכנם, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש לדעת ומתחייב לבצע את עבודתו עפ"י תנאי החוזה אם הצעתו תבחר.

**רקע – מצב קיים**

4. בחברה פועלות כיום מערכות המחשוב הבאות:
  - 4.1. מערכת גביה ופיננסית – חשבשבת
  - 4.2. אגרות ביוב – One City
  - 4.3. מערכת GIS – תוקם בשנת 2027 (הערכה)
  - 4.4. מערכת קריאות מים של ארד – Citymind.
  - 4.5. טרנספורמציה דיגיטלית – Mast

**פירוט השירותים שיידרש הזוכה לספק ומהותם**

5. במכרז זה יתבקש הזוכה לספק לחברה רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע פיננסיות, גביה ואחרות ממוחשבת, המשמשת לתפעול ממוחשב של תחומי גביה ותחומים פיננסיים ולוגיסטיים אחרים בחברה, המפורטים בפרק 2 למסמכי המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן: ה"פרויקט" ו/או ה"עבודות" ו/או ה"שירותים").

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

**לוח זמנים והיערכות לביצוע**

6. על הזוכה יהיה להתחיל במתן השירותים מייד עם קבלת צו התחלת עבודה בהתאם לתוכניות העבודה שצרף למכרז ואושרה על ידי החברה, ולספק במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה 3 שנים ממועד קבלת הנפקת ההודעה בדבר הזכייה. לחברה בלבד מוקנית זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להאריך תוקפו של ההסכם בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת.
7. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים את השלבים המפורטים בסעיף מספר 8 לפרק זה לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט במסמכי המכרז, תוך 60 ימים קלנדריים מיום חתימה על חוזה ההתקשרות. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים צרוף של ישובים נוספים לחברה, במידה ויוחלט על כך, תוך 30 יום מקבלת הודעה מהחברה, כולל ביצוע הסבות נתונים מכל ישוב שהחברה תקבל לטיפול.

**תוכניות עבודה**

8. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים לאישור החברה. על התוכנית לכלול:
  - 8.1. תוכנית הסבה מפורטת לרבות לויז', איפיון מפורט ומשאבים דרושים. התוכנית תגובש בהתאם למוגדר במסמכי מכרז זה ובהתאם לנספח א' לפרק מספר 2 למסמכי מכרז זה.
  - 8.2. תוכנית התקנה מפורטת לרבות לויז' ומשאבים דרושים.
  - 8.3. תוכנית הדרכה מפורטת לרבות לויז' ומשאבים דרושים.
  - 8.4. תוכנית הטמעה מפורטת לרבות לויז' ומשאבים דרושים.
  - 8.5. קורות חיים מפורטים של מנהל פרויקט ההקמה וההסבות לרבות שנות ניסיונו המקצועי הרלוונטי, השכלתו, המלצות לקוחות בגינו.
  - 8.6. כל מסמך אחר הנדרש במסמכי מכרז זה לרבות המסמכים המוגדרים בסעיף מספר 14 לפרק 1 למכרז זה.

עמוד 6 מתוך 96

8.7 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 החברה ולשינויים הנדרשים על ידה. יודגש בנוסף כי החברה רשאית לפנות למציעים לעריכת שינויים בתוכנית בשלב ההצעות ולאחר ההחלטה בדבר הזוכה במכרז זאת ללא כל שינוי במחיר.

### תנאי סף להשתתפות במכרז ומסמכים שיש לצרף להצעה

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

9.1 המציע הינו תאגיד הרשום עפ"י דין והעוסק בתחום שירותי טכנולוגית מידע (Information Technology), לתאגידי מים וביוב, לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת.

9.2 המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של מערכות גביה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשוק, להתקין ולתחזק את המערכות המוצעות על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י החברה, במסגרת מכרז זה.

9.3 המציע מספק, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה והנהלת חשבונות המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 3 תאגידי מים וביוב.

9.4 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 לשני תאגידי מים וביוב בישראל לפחות.

9.5 למשתתף מחזור עסקים שנתי מעל 4,000,000 ₪ (ארבעה מיליון ₪) (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2025 ו- 2024).

9.6 המערכת רשומה במשרד האוצר כבעלת 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).

9.7 המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית כנדרש במסמכי המכרז.

10. על המציע לצרף להצעתו אישורים בכתב המעידים על עמידתו בתנאים המפורטים לעיל. כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף כאמור לעיל, חייבים להתייחס למציע אשר מגיש את ההצעה. החברה תהא רשאית לא לקבל אישורים או מסמכים אשר מתייחסים לישות משפטית אחרת.

מציע אשר לא יצרף להצעתו אישורים המעידים כי הוא עומד בתנאים דלעיל - רשאית החברה לפסול את הצעתו.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים, לאחר הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים, בכל הקשור לניסיונו ויכולתו של המציע, וזאת לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף שפורטו לעיל ו/או להבהיר כל פרט

עמוד 7 מתוך 96

אחר הרלוונטי להצעתו, לפי דרישת החברה. עם קבלת פנייה כאמור על המציע להשיב לחברה ולספק לחברה כל נתון ו/או הבהרה ו/או מסמך שדרשה החברה וזאת בתוך פרק הזמן שקבעה החברה בפנייתה שאם לא כן עלולה הצעתו להיפסל.

כמו כן, שומרת לעצמה החברה את הזכות לדרוש מידע נוסף אודות ניסיונו של המציע לביצוע התחייבויותיו על פי מכרז/חוזה זה והחברה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לערוך בדיקות משלה בדבר ניסיונו של המציע. תוצאות הבדיקות הנ"ל, אם בכלל תעשנה, תכללנה במסגרת שיקולי החברה לבחירת הזוכה במכרז.

### עיון במסמכי המכרז

11. לצורך הגשת הצעה למכרז יש לרכוש את מסמכי המכרז, כנגד תשלום בסך של 1,180 ₪ (אלף מאה ושמונים ש"ח) כולל מע"מ שלא יוחזרו.

ניתן לרכוש את מסמכי המכרז תמורת סך של **1,180** ₪ כולל מע"מ כדין (שלא יוחזרו). את הרכישה ניתן לבצע במשרדי החברה בטלפון: 077-9802234 או בדוא"ל: [halaps@sng.org.il](mailto:halaps@sng.org.il).

ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר האינטרנט של המועצה בכתובת <https://www.sng.org.il/bids>. הבהרות ושינויים למסמכי המכרז יועלו לאתר המועצה וכן ישלחו לרוכשי מסמכי המכרז. באחריות כל מציע לבדוק באתר המועצה אם נעשו שינויים במסמכי המכרז בטרם הגשת הצעתו ולצרף את מסמכי הבהרות/השינויים חתומים להצעתו. לא תשמע טענה כי בעת הגשת הצעה לא היה המציע מודע לשינויים והבהרות שהועלו לאתר המועצה כאמור לפני המועד האחרון להגשת הצעות.

### הצהרות המציע

12. בעצם הגשת הצעתו המציע מצהיר ומתחייב, כדלקמן:

12.1. הוא מכיר מקיים ומתחייב לקיים את הדין הישראלי, לרבות כל דרישות הרישום והרישוי החלות על המציעים ו/או הזוכים במכרז.

12.2. הוא ראה ובדק את כל מסמכי המכרז, ואת כל הנתונים הרלוונטיים, מכל סוג ומין שהוא, בקשר עם המכרז ו/או בקשר עם הצעתו וכי ביצע את כל הבדיקות הרלוונטיות בקשר למכרז באופן עצמאי על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שהסתמך על כל מידע שניתן לו, אם ניתן, על ידי החברה ו/או מי מטעמה, וכי הגיש את הצעתו למכרז על בסיס בדיקותיו אלו, מתוך הבנה והסכמה לכל הוראות המכרז ותנאי ההליך, לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לאופן בו תיבחר ההצעה הזוכה. מציע שהגיש הצעה יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז ו/או לתנאיו ו/או לשירותים ו/או כי הוא הסתמך באופן כלשהו על דבר או מצג שנעשה על ידי החברה ו/או מי מטעמה.

12.3. הוא מביע הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז (על נספחיו), לרבות כל תנאי הסכם השירותים והשיקולים הנלקחים בחשבון בבחירת ההצעה הזוכה, והוא מצהיר ומתחייב כי אין לו ולא תהא לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מכל מין וסוג כנגד ו/או בקשר עם תנאי המכרז ו/או תנאי הסכם השירותים ו/או תנאי השירותים.

12.4. הוא מסכים כי החברה תהיה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ובדרך ובתנאים שיקבעו על ידה, לאפשר למציע שהצעתו מסוייגת או חסרה או פגומה, לתקן ו/או להשלים את הצעתו או להותירה כפי שהיא.

12.5. הוא מצהיר כי 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, גם אם הסתיים המכרז וגם אם בוטל ו/או גם אם החברה נמנעה מלחתום על החוזה ו/או מלהוציא צו אספקה/תחילת עבודה.

עמוד 8 מתוך 96

- 12.6. הוא אינו רשאי למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהוא מתנאי המכרז. החברה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המשתתף מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו ו/או בהתאם לשיקול דעת החברה לפי סעיף 38 להלן.
- 12.7. יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לבצע את העבודות נשוא המכרז - הכל כמפורט במסמכי המכרז/החווזה.
- 12.8. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות ו/או תחזיות שנערכו על ידו ובאחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו, ועל החברה לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה.

#### הגשת הצעה

13. "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 לרבות הערבות הבנקאית וכל מסמכי התשובות וההבהרות שנשלחו למשתתפים במכרז. על מסמכי ההצעה להיות חתומים בחותמת וחתומים המציע. כל המסמכים שיוגשו על ידי המציע יהיו בשפה העברית.

#### 14. הגשת הצעות

- 14.1. כל משתתף יצרף להצעתו את כל המסמכים והאישורים המפורטים, בעותק קשיח (מקור) וכן עותק דיגיטלי שרוק על גבי DOK (דיסק און קי), בהתאם להוראות 18.6 להלן, במסירה ידנית בלבד, לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 2 בטבלת המועדים לעיל (להלן - **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז**), לתיבת המכרזים אשר במחלקת הרכש של המועצה, במעטפה סגורה עליה יהיה כתוב "**מכרז 30/2026**". פרט לכך לא יצויין על גבי המעטפה כל סימן היכר נוסף. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.
- 14.2. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.
- 14.3. החברה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות למכרז לתקופות נוספות, בהודעה אשר תשלח לכל המשתתפים במכרז לפחות יום אחד לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
- 14.4. במועד הגשת ההצעה, ירשם שמו, מספר הטלפון והפקס של המציע, על ידי החברה או מי מטעמה.

#### 15. התמורה ואופן מילוי ההצעה

- 15.1. בגין שירותיו יהא הקבלן זכאי לתמורה המפורטת בפרק 4 למכרז. על המציע למלא את כל הפרטים הנדרשים בפרק 4 למסמכי המכרז. **יודגש כי הזוכה לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא בגין תקופת הקמת המערכות. הזכאות לקבלת תמורה תקום לזוכה רק לאחר מועד אישור תעודת הסיום המוגדרת במסמכי מכרז זה.**
- 15.2. הרישום ייעשה **בדיו** בכתב יד והמציע ירשום את התמורה המבוקשת על ידו מול כל סעיף וסעיף. מחיקות, שינויים או הוספות עשויים להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעת החברה, כמפורט בסעיף 38 להלן.
- 15.3. **מסמך המכרז וכל אחד מנספחיו חייבים להיות חתומים כולם בכל עמוד ועמוד בחותמת המציע וחתומה על ידי מורשה החתימה של המציע.**
- 15.4. המחיר המוצע על ידי המציע במכרז חייב לכלול את התמורה הכוללת המלאה והסופית בגין כל הנדרש במסמכי המכרז, המפורטים, בטופסי המכרז ובנספחיהם, בגין השירותים לרבות, אך לא רק: העבודה ו/או השירותים ו/או המוצרים ו/או התפוקות ו/או החלקים ו/או העזרים ו/או התוכנות ו/או החומרות שינתנו ו/או יסופקו ו/או ימכרו וכן כל שכר עבודה ו/או סוציאליות ו/או פיקוח ו/או ציוד ו/או אמצעים ו/או הובלה ו/או ביטוח ו/או האחריות ו/או אביזרי בטיחות, ביגוד, מלאי, הסעות, וכן כל המיסים, המכסים, האגרות וההיטלים, הישירים והעקיפים התקפים ו/או שיהיו תקפים במהלך תקופת ההתקשרות ובנוסף חומרים, חומרי עזר וכל הוצאה אחרת ישירה או עקיפה הקשורה להספקת הטובין - השירותים ו/או המוצרים ו/או התפוקות נשוא המכרז וכן

עמוד 9 מתוך 96

בנוסף, כל מס, אגרה, היטל או תשלום אשר יחולו על הספק, על פי דין אף אם הוטלו במועד מאוחר למועד עריכת המכרז ו/או ההתקשרות מכוחו והכל אלא אם צוין במפורש ובכתב אחרת. התמורה כוללת את מילוי כל התחייבויות מציע לפי מסמכי המכרז. מובהר במפורש כי לא תשולם תמורה נוספת כלשהי בגין מילוי התחייבות של המציע אלא אם צויין מפורשות כי עבור בתחייבות זו זכאי המציע לתמורה נוספת כלשהי. להסרת ספק התמורה כוללת כל עדכון ו/או שינוי ו/או תוספת שיידרשן במהלך תקופת ההתקשרות לצורך עמידת החברה בהוראות כל דין לרבות כללים ו/או הנחיות שתקבע רשות המים. להסרת ספק, כל עדכון ו/או שינוי כאמור כלול בתמורה.

## 16. אופן הגשת ההצעה

- 16.1. בחותמו על ההצעה ובהגשתה מצהיר בזאת המציע כי הוא ראה ובדק את כל המסמכים המהווים חלק ממסמכי המכרז, קרא ולמד את כל המידע והפרטים הכלולים בו וכן כי קיבל על עצמו את כל ההתחייבויות שהוטלו בהם על מציעי הצעות במכרז / זוכים (במידת הרלוונטיות).
- 16.2. הגשת ההצעה ע"י המציע מהווה אישור לכך כי המציע בחן את כל הפרטים וקיבל את כל המידע והנתונים הדרושים לצורך הגשתה.
- 16.3. הצעת המציע תהיה בתוקף לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. החברה תהא רשאית לדרוש מהמשתתפים להאריך את תוקפה של הצעתם למכרז לתקופה נוספת שתקבע על ידה, שלא תעלה על 90 ימים נוספים, והמשתתפים מתחייבים להאריך בהתאמה את תוקף הצעתם ואת תוקף הערבות הבנקאית מיד עם דרישתה של החברה, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. לא מילא מציע אחר דרישת החברה כאמור, יראה המציע כמי שחזר בו מהצעתו ולחברה תעמוד הזכות לדרוש את חילוט ערבותו הבנקאית ולמציע האמור לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.
- 16.4. ההצעה תוגש ותפורט ע"י טופס הצעת המשתתף שבמסמכי המכרז, כשהפרטים החסרים ירשמו בה בדיו בכתב יד באותיות ובמספרים ברורים. הטופס ייחתם ע"י המשתתף כדין ויישא את תאריך חתימתו.
- 16.5. המשתתף יגיש הצעתו בשני עותקים (מקור והעתק) כאמור בסעיף 18.6 להלן ויחתום על כל דף ודף ממסמכי המכרז בחותמת וחתימת מורשה חתימה.
- 16.6. על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה **בשני** עותקים חתומים על ידי המציע (חותמת + חתימת מורשה חתימה): מקור ב Hard Copy, והעתק על גבי מדיה מגנטית (Disk On Key) סרוק בקובץ PDF לרבות תוכן ענייניים עם הפניה בלינק ממוחשב חד-חד ערכי לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו. ההצעה תוגש בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד "מכרז 30/2026", והיא תוכנס לתיבת המכרזים במחלקת הרכש של המועצה.
- 16.7. על המציע לכרוך את הצעתו, **לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר**, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן ענייניים, הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. בתוכן הענייניים יש לציין מיקום מדוייק (מספר העמוד בהצעה), של כל מסמך ומסמך הנדרש לצרף להצעה.
- 16.8. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי 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

עמוד 10 מתוך 96

בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע, בראשי תיבות, ובמקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה וחותמת.

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

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

16.11. **המסמכים הנדרשים להוכחת העמידה בתנאי הסף ושאר המסמכים הנדרשים והמאופיינים במכרז יוגשו בסדר זהה לרישומם במסגרת מסמכי מכרז זה. המשתתף יכלול באחד העמודים הראשונים של הצעתו תוכן עניינים הכולל את כל מסמכי ההצעה לרבות פרוט פרקי ההצעה ומספור העמודים של כל פרק. על מסמכי ההצעה להיות מתומצתים ומקוצרים ככל הניתן.**

16.12. הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר, הניסיון והערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

16.13. בנוסף על כל האמור לעיל על המציע לצרף להצעתו את המסמכים כדלקמן:

- 16.13.1. העתק תעודה בדבר רישום התאגיד במרשם המתאים וכן אישור עו"ד או רו"ח.
- 16.13.2. 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.
- 16.13.3. העתק אישור תקף במועד הגשת ההצעה בדבר פטור/ניכוי מס במקור.
- 16.13.4. העתק תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.
- 16.13.5. 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.
- 16.13.6. על המציע למלא את הפרטים בדבר הגופים המצוינים בסעיף 9.3 לעיל, בטבלה המצורפת בטבלה 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, מסי הטלפון ופרטי איש הקשר אצל אותו מזמין, תאריך ההפעלה וכיו"ב.
- 16.13.7. 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.
- 16.13.8. ערבות בנקאית להצעה כמפורט בתנאי המכרז.
- 16.13.9. על המציע לצרף אישור בר תוקף במועד הגשת הצעתו מאת משרד האוצר לצורך הוכחת היות המערכת בעל אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות לפי הוראות ניהול פנקסים.
- 16.13.10. על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בהיקף מחזור העסקים השנתי שנדרש בסעיף 9.6 לעיל.
- 16.13.11. הצעת המציע ומסמכי המכרז חתומים וערוכים בהתאם להוראות לעיל.
- 16.13.12. 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 החברה עפ"י תנאי מכרז זה דרישה זאת מתייחסת רק לתוכנות שהמציע כולל אותן בהצעתו אך אינו בעל זכויות היוצרים שלהן.

- 16.13.13. שאר מסמכי המכרז, כשהם חתומים, בכל דף ודף, ע"י המציע.
- 16.13.14. המלצות מתאגידי מים וביוב במדינת ישראל.
- 16.13.15. 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. בתווך התקשורת 3. במשרדי המציע 4. בחוות השרתים המוצעות 5. במשרדי החברה 6. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ כגון היועצים המשפטיים של התאגיד, משרדי הנהלת החשבונות של החברה, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים בחברה, טאבלטים של בעלי תפקידים וכד'
- 16.13.16. באם המציע מעוניין לעמוד בתנאי הסף הקבוע בסעיף 9.4 באמצעות קבלן משנה, יצרף המציע מסמך המבוסס על הטבלה המצורפת: כטבלה 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.
- 16.13.17. תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning.
- 16.13.18. תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP Business Continuity Plan התואמת את התקן הישראלי 1495 חלק 5.
- 16.13.19. טבלה המפרטת את הפרויקטים שניהל מנהל הפרוייקט המצויין בסעיף מספר 16 לטבלה בנספח א לפרק 1 במסמכי המכרז, זאת בהסבות תוכנה בתאגידי מים וביוב ממערכת של ספק אחר למערכת המוצעת על ידו. הכוללת רשימה מפורטת של פרויקטי הסבת נתונים העונים לכללים הנ"ל שניהל שם וטלפון איש קשר בתאגיד ומועד ביצוע הפרוייקט.
- 16.13.20. הצהרה חתומה על ידי Chief Information Security Officer (CISO) המאשרת כי הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי גורם הכשרת CISO ואת וקורות החיים של המצהיר.
- 16.13.21. הצהרה חתומה על ידי מנכ"ל המציע כי המציע ו/או מי מטעמו נערך ליישום "חשבונית ישראל" במערכתיו והינו מתחייב לספק את המערכות המותאמות לתקן מייד בהתאם להוראות המחייבות בישראל.
- 16.13.22. רישום שמות ממונה אבטחת מידע ו DPO שהינם עובדים שכירים קבועים אצל המציע בנספח ג' לפרק מספר 2 במסמכי המכרז.
- 16.13.23. כתב מינוי לממונה אבטחת המידע אצל המציע חתום על ידי מנכ"ל המציע או על ידי יו"ר הדירקטוריון.
- 16.13.24. כתב מינוי לממונה הגנת פרטיות אצל המציע חתום על ידי מנכ"ל המציע או על ידי יו"ר הדירקטוריון.
- הצעה שתוגש ללא כל המסמכים כאמור, תהיה החברה רשאית, אך לא חייבת, 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 בהצעת המחיר את העלות המוצעת על ידו לגבי כל רכיב ורכיב המופיע, ואין די במתן סכום כולל לביצוע כל רכיבי העבודה.**

#### 17. חתימות המציע על מסמכי המכרז

- 17.1. על המציע לחתום על כל מסמך וכל עמוד ממסמכי המכרז.
- 17.2. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.

עמוד 12 מתוך 96

- 17.3. המציע יצרף להצעתו אישור מטעם **עורך דין** המאשר כי החתומים על מסמכי המכרז הם המורשים כדין לחתום מטעם המציע ולחייבו לכל דבר ועניין.
- 17.4. כמו כן מובהר ומודגש כי המציע אינו רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז ובמידה יעשה זאת רשאית החברה לא לדון כלל בהצעתו.

### **בדיקות מוקדמות**

18. 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 החברה לא תחול כל אחריות בעניין זה.
19. 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.
20. כל הסתמכות של המציע על מידע כלשהו שנמסר לו מהחברה באשר לעבודות ותנאיהן, אם ניתן כזה, נעשה על אחריותו של המציע בלבד והוא לא יהא רשאי להטיל על החברה אחריות כלשהי בעניין זה, היה ויתברר כי מידע זה ו/או חלקו כפי שנמסר לכאורה, איננו מדויק, או איננו נכון.
21. כל משותף יישא בלעדית בכל העלויות בקשר להשתתפותו במכרז, ובשום מקרה הוא לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלויות אלה, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם הסתיים המכרז ובין אם בוטל. במקרה בו יבוטל המכרז על ידי החברה יוחזרו למשתתפים דמי רכישת מסמכי המכרז.

### **22. ביטוח**

- 22.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה במכרז (להלן: **"דרישות הביטוח"** ו/או **"הביטוחים הנדרשים"**).
- 22.2. מגיש ההצעה הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף 24 זה לעיל ולהלן.
- 22.3. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות בפרק 3 "החווזה", סעיף 75 "ביטוחי הספק" ובנספח ד' לפרק 1 "אישור ביטוחי הספק" ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 22.4. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז וההסכם, ולהפקיד בידי החברה לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתן, את אישור עריכת הביטוחים (פרק 1 נספח ג') בנוסחו המקורי, חתום כדין על ידי המבטח.
- 22.5. בנוסף להמצאת אישור עריכת ביטוחים (פרק 1 נספח ג'), כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת החברה בכתב, ימציא לה גם העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 22.6. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים ביחס לאישור על קיום הביטוחים (פרק 1 נספח ג') עלולים לגרום לפסילת ההצעה. לחילופין, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, ככל שייערכו שינויים ו/או הסתייגויות ביחס לאישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ג') החברה תהייה רשאית להתעלם מהם ו/או לבקש את תיקונם והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז והחווזה על נספחיהם.

עמוד 13 מתוך 96

- 22.7. למען הסר ספק מובהר בזה, כי אי המצאת אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ג'), חתום כדין על ידי מבטחי המציע (בנוסחו המקורי), החברה תהייה רשאית למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.
- 22.8. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 24.7 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד'), כאמור בסעיף 24.7 לעיל, תהייה החברה רשאית לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של הספק במכרז ולחלט את הערבות הבנקאית של הספק.
- 22.9. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים, אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.
23. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בעניין פרט מפרטי המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

### תוקף ההצעה

24. ההצעה תהיה בתוקף עד ליום 23/09/2026

25. החברה תהא רשאית לדרוש מהמשתתפים להאריך את תוקפה של הצעתם למכרז לתקופה נוספת שתקבע על ידו שלא תעלה על 90 ימים נוספים והמשתתפים מתחייבים להאריך בהתאמה את תוקף הצעתם ואת תוקף הערבות הבנקאית מיד עם דרישתה של החברה, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. לא מילא מציע אחר דרישת החברה כאמור יראה המציע כמי שחזר בו מהצעתו ולחברה תעמוד הזכות לדרוש את חילוט ערבותו הבנקאית ולמציע האמור לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.

### ערבות בנקאית

26. כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, חתומה כדין בהתאם לדרישות המפורטות **בנספח ג' לפרק 1** לתנאי המכרז לטובת החברה, בסך של 25,000 ש"ח (עשרים וחמישה אלף ש"ח) (להלן: "הערבות").
27. 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.
28. תוקף הערבות יהיה עד ליום 23/09/2026. החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 90 ימים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות. מציע שלא יאריך ערבותו בהתאם, תחולט ערבותו ותפסל הצעתו.
29. החברה תהא רשאית להגיש את הערבות לפירעון על פי פניה חד צדדית ובלתי מנומקת וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות החברה לפי מסמכי מכרז אלו ולפי כל דין. בכל מקרה של חילוט ערבות כאמור, למציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.
30. 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, שינויים וקביעת הוראות גוברות

עמוד 14 מתוך 96

31. אם ימצא המשתתף במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט כלשהו, עליו להודיע על כך לחברה בקובץ Word, אשר יישלח באימייל ל **rehash@sng.org.il** עם העתק לכתובת מייל **Halapb@sng.org.il** לא יאוחר מהמועד הנקוב בטבלה בתחילת מסמכי המכרז. יש לוודא קבלת אישור קבלת האימייל בדוא"ל חוזר מהחברה לא יאוחר מ 24 שעות משליחתו, אין צורך להתקשר טלפונית לחברה לצורך קבלת אישור הקבלה. **משתתף אשר הגיש הצעה למכרז יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה. קובץ שאלות ההבהרה יערך באופן הבא בלבד:**

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

32. תשובות לפניית כאמור בסעיף 33 לעיל, תפורסמנה באתר האינטרנט של החברה ו/או באתר המועצה. 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. החברה תהיה רשאית לא לענות לשאלות או פניות שיגיעו לאחר המועד בנושא המכרז ומסמכיו.

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

34. החברה רשאית בכל עת, עד המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים ביוזמתה או בתשובה לשאלות משתתפים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח לרוכשי מסמכי המכרז, באופן המפורט בסעיף 34 לעיל, מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולות במסמכי המכרז, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי.

35. 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. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור בהבהרה המאוחרת יותר. במקרה בו נוצרה במסמכי המכרז אי בהירות ו/או סתירה ו/או אי התאמה ביחס להוראות כלשהן במסמכי המכרז תקבע החברה את ההוראה הגוברת (לפי שיקול דעתה ותוך העדפת זכויותיה) וקביעתה כאמור תחייב את המציעים/את הזוכה ללא זכות עוררין.

#### הסתייגויות, השמטות, שינויים

36. כללי

- אין להכניס כל שינוי, בין בדרך של הוספה, בין בדרך של מחיקה ובין בכל אופן אחר, במסמכי המכרז.
- 36.1. 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 (להלן: "ההסתייגות"), רשאית החברה:
- 36.1.1. לפסול את הצעת המציע.
- 36.1.2. לראות בהסתייגויות ככאלה שלא נכתבו כלל, ולהתעלם מהן.

עמוד 15 מתוך 96

36.1.3. לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.

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

36.2. ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של החברה.

אם תחליט החברה לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 36.1.2, 36.1.3, או 36.1.4 לעיל, והמשתתף יסרב להסכים לכך, רשאית החברה לפסול את ההצעה ו/או לחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המשתתף, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות החברה לפי מסמכי מכרז אלו ולפי כל דין. בכל מקרה של חילוט ערבות כאמור למשתתף לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.

### 37. הצעת המחיר

37.1. המחיר החודשי הכולל של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 4 לא תעלה על 16,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ- 11,000 ₪ לפני מע"מ (להלן: "טווח המחירים המותר"). המציע חייב לרשום מחיר על יד כל סעיף בהצעת המחיר כך שהצעתו תעמוד בטווח המחירים המותר. אם המציע לא ירשום מחיר על יד סעיף כלשהוא, יחשב הדבר כאילו מחירו של סעיף זה הוא 0 ₪ (אפס שקלים), והוא יבצע את הסעיף האמור ללא תשלום נוסף.

37.2. הצעה שמחירה הסופי המוצע אינו בטווח המחירים המותר – תיפסל.

37.3. אם תתגלה בעת בדיקת הצעה, טעות חשבונאית, לרבות שגיאה בסיכום ו/או הכפלה, רשאית החברה לפעול בהתאם לשיקול דעתה כאמור בסעיף 38 לעיל.

37.4. למען הסר ספק, התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין אספקת השירותים, תשולם על ידי החברה בתשלום חודשי בהתאם למוגדר בחוזה והינה כוללת את כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז, לרבות אלו המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. לא תשולם על ידי החברה כל תמורה נוספת לספק כמוגדר בחוזה.

### פתיחת ההצעות

38. פתיחת הצעות המשתתפים במכרז תתקיים במועד הנקוב בסעיף 3 בטבלת המועדים לעיל במחלקת הרכש במועצה אזורית שער הנגב. או בכל מועד או מקום אחר עליו תודיע החברה למשתתפי המכרז.

### בחינת ההצעות

39. החברה 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.

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

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

עמוד 16 מתוך 96

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

43. לחברה הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין משתתפים שונים כראות עיניה. גם במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים או שהחברה 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 ובוטל סעיף מהעבודה, הסכום יופחת בהתאם מהתמורה המגיעה לאותו זוכה. כמו כן מובהר ומודגש כי לחברה הזכות לבצע את חלקי המכרז השונים בשלבים ולשלם לפי ביצוע של כל סעיף וסעיף בטבלת הצעת המחיר שבסוף מסמכי המכרז.

44. החברה זכאית להקטין או להגדיל בכל זמן במסגרת קבלת ההחלטה על ההתקשרות ו/או במהלך ההתקשרות, 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. מובהר בזאת כי הגדלה או הקטנה בהיקף החוזה, לרבות הגדלת ההתקשרות באופן של הארכת תקופת ההתקשרות בעד 50%, לא תגרום לשינוי במחירי היחידה מכל סיבה שהיא.

במסגרת זאת יכולה החברה לנקוט בפעולות הבאות:

- להקטין או להגדיל את הכמות בסעיפים שונים (אחד או יותר) ללא מגבלה.
- ו/או לבטל סעיפים מתוך הצעת המחיר.
- ו/או להוסיף סעיפים חדשים ללא הגבלה.
- ו/או לבטל לחלוטין פרקים מתוך הצעת המחיר.
- ו/או להאריך את תקופת ההתקשרות בעד 50%.

45. החברה 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 לחברה ו/או למומחים מטעמו את כל ההסברים והניתוחים כאמור לעיל, ובמקרה של סירוב, רשאית החברה להסיק מסקנות לפי שיקול דעתה, עד כדי פסילת ההצעה.

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

#### הודעה על הזכייה וההתקשרות

47. החברה תודיע לזוכה על הזכייה במכרז, ותזמין את הזוכה למשרדי החברה לקחת עותק של החוזה לצורך החתמתו על ידי בעלי זכות החתימה של הזוכה. במקרה כאמור ישיב הזוכה את החוזה החתום בתוך 7 ימים. החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה במכרז לאחר זכייתו וקודם לחתימת החוזה.

עמוד 17 מתוך 96

48. 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.

49. תוך שבעה (7) ימים ממועד קבלת ההודעה ימציא הזוכה אישור על קיום ביטוחים (פרק 1 נספח ג') וערבות ביצוע בהתאם למפורט בפרק 2 במסמכי המכרז.

50. לא המציא הזוכה את (פרק 1 נספח ג') אישור על קיום הביטוחים 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 החברה 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 החברה 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, תוך 60 ימים מיום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז.

49. המציע רשאי לציין מראש אילו חלקים בהצעתו עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו. מציע שלא יציין בהצעתו חלקים העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו מסכים לכך כי במקרה שיתבקש, תהא החברה רשאית להעביר את הצעת הזוכה במלואה לעיון מציעים שלא זכו. מובהר, כי אין מן האמור לגרוע מסמכותה של ועדת המכרזים של החברה ליתן כל החלטה בעניין גילוי חלקים של ההצעה, וזאת לפי שיקול דעתה המלא. מובהר כי בהגשת הצעה למכרז, מאשר המציע לחברה לעיין בהצעתו על כל חלקיה ולמסרה לצורך קביעת הזוכה במכרז ליועצים מטעמה. המציע מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה בכל הנוגע להוראות סעיף זה.

**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	שם מנהל הפרויקט הסבת המערכת. יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט	
9	כתובת אתר האינטרנט של המשתתף	
10	שנת יסוד	
11	שמות מנהלים בכירים	
12	חברת אם	
13	חברות אחיות	
14	חברות בנות	
15	שם מנהל הפרויקט יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט לרבות פרוט שנות עבודתו, תפקידיו, השכלתו, המלצות רלוונטיות. <b>יש לרשום פרויקטי הסבת נתונים שניהל בטבלה B</b>	
16	מספר שנות עבודה בתאגידי מים וביוב	
17	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2024	
18	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2025	
19	הערות	
20	מוצרי תוכנה עיקריים של המשתתף : יש לפרט	
21	סה"כ העובדים השכירים אצל המשתתף	
22	מתוכם כמה עובדים העוסקים במערכות ייעודיות לתאגידי מי וביוב	
23	מספר עובדים במוקד התמיכה	
24	מספר אנשי תמיכה והטמעה בשטח	

עמוד 19 מתוך 96

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
25	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	
26	מספר תאגידי מים וביוב המקבלים שרות באופן קבוע מהמשתתף	
27	מספר ספקי מים כפריים רב ישוביים המקבלים שרות באופן קבוע מהמשתתף	
28	שם המנהל העיסקי מטעם המציע שינהל את הקשר בין החברה למציע במקרה בו יוכרז המציע כזוכה במכרז	
29	מספר התאגידי מים וביוב המפעילים לפחות 2 מערכות ליבה מבית היוצר של המשתתף במקביל: גביה, פיננסיות - יש להשלים פרטים בטבלה המסומנת A והמצורפת בעמוד הבא	

**– טבלה A לפרק 1 –**

רשימה בהתאם לסעיפים 26 ו-27 לנספח א' לפרק 1. יש לרשום את כל התאגידי המים והביוב הכפופים להנחיות רשות המים להם מספק המציע מערכות ויש לסמן V בטור המתאים :

מספר מס"ד	שם התאגיד	מערכות גביה	מערכות פיננסיות	מספר טלפון של מנהל / חשב התאגיד	מספר טלפון של מנהל / חשב התאגיד	מס טלפון	מספר טלפון	מספר טלפון	מספר טלפון
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 8 לנספח א' לפרק 1. יש לרשום שמות התאגידי מים וביוב בהם ניהל מנהל הפרויקט המוצע את פרויקט ההסבה ממערכת גביה ופיננסית של חברה אחרת למערכות של החברה בה עבד :

מספר טלפון קווי של הנהלת התאגיד	שם איש קשר	שנת ביצוע פרויקט ההסבה	מערכות פיננסיות	מערכות גביה	שם התאגיד	מס"ד
						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

**פרק 1: נספח ב'****דרישות לערבות מכרז**

להבטחת קיום התחייבויות המציע וחתימה על החוזה עם החברה, על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית על שמו, לטובת **החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ** חתומה כדן, של בנק ישראלי, **בגובה של 25,000 ש"ח** (במילים: עשרים וחמישה אלף ש"ח).

הערבות נועדה למילוי תנאי המכרז ולחתימת החוזה והמצאת ערבות ביצוע ע"י המציע תוך התקופה שנקבעה ע"י החברה.

הערבות הנ"ל תעמוד בדרישות הבאות:

הערבות תהיה מוחלטת ולא תכלול אפשרות של הבנק לבטלה בתקופה הנ"ל. הערבות תכלול התחייבות של הבנק לשלם את דמי הערבות לחברה על פי דרישתה בכתב, תוך מספר ימים מוגדר שלא יעלה על 15 יום מתאריך קבלת הדרישה, וזאת מבלי שהחברה תהיה חייבת לנמק ו/או להוכיח, בכל אופן שהוא, את זכותה לקבלת הסכום שצוין בדרישה ו/או לפנות תחילה אל המציע. ניתן לציין בערבות כי היא אינה ניתנת להסבה או להעברה. ניתן לציין בערבות כי רק דרישה שתגיע בפועל לסניף הבנק הרלוונטי תחייב וכי לא ניתן לממשה באמצעים אחרים. ניתן לציין בערבות כי הדרישה לחילוטה שתגיע לבנק חייבת להיות מסמך דרישה מקורי.

צירוף ערבות כנ"ל להצעה על פי תנאים לעיל הוא תנאי מהותי ויסודי לעצם השתתפות המציע במכרז. בכל מקרה של חילוט ערבות כאמור, למציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.

הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 23/09/2026.

במידה והחברה תדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם למכרז, מתחייב המציע, מיד עם קבלת דרישת החברה לכך, להאריך בהתאמה את הערבות הבנקאית לאותה התקופה. מציע שלא יאריך ערבותו בהתאם, תחולט ערבותו ו/או תפסל הצעתו.

**פרק 1 : נספח ג' - אישור ביטוחי הספק**

תאריך הנפקת האישור :		אישור קיום ביטוחים		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.				
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור
שם : החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ	שם : מועצה אזורית שער הנגב ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות עירוניות ו/או גופי סמך רשמיים ו/או נבחריהן ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם ו/או יושבי המועצה	שם : _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____
ת.ז.ח.פ. : 511824807				
מען : ת.ד. חוף אשקלון 78100				

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	מטבע	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		ת. סיום	ת. תחילה	נוסח ומהדורת פוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
		למקרה	לתקופה				
,307,304,302,321,315,309,329,328,322	₪	1,000,000	1,000,000			ביט	צד ג'
,319,309,350,328	₪	20,000,000	20,000,000			ביט	אחריות מעבידים
,303,301,309,321,325,332,326,327,12 חודשים,339	₪	4,000,000	4,000,000				אחריות מקצועית
309,302,12) 332,328 חודשים,347	₪	4,000,000	4,000,000			ביט	חבות מוצר

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

**043 מחשוב**

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

חתימת האישור  
המבטח :

## פרק 1: נספח ד'

**תצהיר**

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

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

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

1. אני נציג \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה"), אני מכהן כ- \_\_\_\_\_ בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.
2. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, 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' \_\_\_\_\_ מר \_\_\_\_\_ 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 ה'

**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- \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, 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 30/2026

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

**אישור עו"ד/רו"ח**

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

## פרק 1: נספח ו'

**אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה**

מס"ד	פירוט	משקל באחוזים
1	העלות המוצעת לחודש לכלל השירותים הנדרשים בהתאם לנוסחא המפורטת בנספח זה	40
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 החברה באשר למציע והתאמת הפתרון המוצע על ידו לדרישות החברה ולתפקודו השוטף בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	10
4	ניסיון בהסבות נתונים בתאגידי מים וביוב	10
	<b>ס ה " כ</b>	100

מובהר למציעים כי מתחייבת קבלת לפחות 75% מהניקוד עבור כל אחד מהסעיפים מספר 2,3,4 לעיל (חוות הדעת מהפתרון המוצע, מהחברה המציעה ומניסיון מנהל הפרויקט), קרי לפחות 45 נקודות לסעיפים אלה. הצעה שהניקוד שלה לסעיף זה יפחת מ 45 נקודות תפסל והחברה לא תמשיך לדון בה כלל.

מובהר ומודגש כי על המציע לקבל לפחות 75% מכל אחד מהסעיף 2,3,4 בנפרד. דהיינו לדוגמא לפחות ניקוד של 30.0 מסעיף 2 וכך הלאה.

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 (40), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה:

40 X

המחיר הנמוך ביותר שהוצע

המחיר שהציע המציע

2. **הציון לסעיף מספר 2** יוענק למציעים על סמך הדגמת הפתרון שתבצע ב Video Conferencing בפני הצוות המקצועי.

הצוות המקצועי ידרג את הפתרון בהתאם לטופס משוב המצורף כנספח ח' לפרק 1 למסמכי המכרז. ההדגמה תיערך לגבי שתי מערכות הליבה: מערכת הגביה, מערכות פיננסיות מרכזיות.

**במהלך ההדגמה על המציע להדגים במיוחד:**

- א. התאמת המערכות המוצעות לדרישות אמות המידה לשרות של רשות המים
- ב. שילוב כלי BPM במערכות הליבה – יש להדגים תהליך עיסקי מנוהל ומבוקר על ידי מערכת BPM לרבות הדגמת שינוי ב On-Line בכללי היישום והבקרה של התהליך.

עמוד 27 מתוך 96

- ג. תפעול כלי BI במערכות הליבה באופן גמיש ידידותי ושאינו מגביל המשתמש
- ד. שילוב כלי CRM במערכות הליבה - יש להציג ריכוז פניות ומענה + מיזוג הפניות ממוקד תשלומים/בירוורים ותקלות.
- ה. יכולות AI ו ML של המערכת המוצגת
- ו. פקודות עבודה וממשקים בין המחלקות
- ז. תיק צרכן
- ח. לוח בקרה למנהלים

#### על המציע לכלול בצוות המדגים מטעמו:

- מנכ"ל המציע או מנהל בכיר מטעמו
- מומחה ישום גביה
- מומחה ישום מערכות פיננסיות ולוגיסטיות
- מומחה ישום CRM

#### סדר הזמנים להדגמה:

- 15 דקות – הצגת החברה המציעה, תחומי פעילות, לקוחותיה
- 5 דקות – סקירת התשתית הטכנולוגית של הפתרון המוצע, אבטחת המידע, הגנה על הפרטיות, אמצעי הגנה מפני איומי סייבר
- 30 דקות – מערכת הגביה
- 30 דקות – מערכת פיננסית לוגיסטית
- 15 דקות – CRM ועמידה באמות המידה לשרות של רשות המים
- 20 דקות – תיק צרכן, AI, ממשק תשלומים מצד הצרכן

כל אחד מהמשתתפים ידרג את התרשמותו בטופס המשוב.

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

- סה"כ נקודות בגין התרשמות בגין קבוצת הידידותיות – מקסימום 13.3 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת פונקציונאליות – מקסימום 13.3 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת הכללי - מקסימום 13.3 נקודות.
- לכל שורה בכל אחת מהקבוצות יינתן משקל שווה באותה קבוצה, אשר יקבע כדלקמן: 13.3 חלקי מספר השורות בקבוצה.
- הציון הכולל לכל שורה יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל אחד מהמשתמשים באותה שורה.
- מובהר ומודגש כי במידה ותוגש רק הצעה אחת החברה תהיה רשאית שלא לבצע את הדגמת המערכת לצורך קביעת האיכות וועדת המכרזים תוכל להכריז על ההצעה שהוגשה כזוכה.

הדגמת פתרונות לחברה לפיתוח שער הנגב בע"מ תבוצע בתאריכים **01/07/2026**, **02/07/2026** שתי הדגמות ביום. בין השעות 10:00 ל 12:00 ובין השעות 13:00 ל 15:00. החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ תהיה רשאית לשנות את מועדי ההדגמות בהודעה מראש וכן לקבוע מועדים נוספים או שלא לקיים את ההדגמות כלל.

לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לעריכת ההדגמה אשר לא יעלה על 2 שעות. במהלך ההדגמה על המציע להסביר בקצרה את התפיסה הכוללת של מערכותיו ולהדגים הדגמה מוחשית את השימוש במערכות הגביה והפיננסית ב On Line. הצגת המערכות על ידי PowerPoint לא תתאפשר ומצייג שיבחר להציג ב PowerPoint הציון שיקבל בדבר שלמות המערכות

עמוד 28 מתוך 96

ובדבר התרשמות יקבל ערך 0 בשתי הקבוצות המוזכרות. בתום עריכת כל מצגת בדבר כל מערכת ליבה, ימלאו חברי הצוות המקצועי את השאלון המצ"ב כנספח ח' לפרק 1, כאשר תוצאותיו ישוקללו לצורך בחירת ההצעה הזוכה.

**למען הסר ספק, על המציע להתארגן באופן עצמאי לביצוע ההדגמה לרבות אמצעי מחשוב, ותקשורת. למען הסר ספק מובהר בזאת כי במקרה של כשל בהדגמת המערכות הצוות המקצועי יהיה רשאי לדרג את הצעת המציע בהתאם להדגמתו ואין החברה מתחייבת 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 החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ ולתפקודה השוטף. הצוות המקצועי יחוה את דעתו בפרוטוקול מפורט באשר לנושאים הבאים:

**4.1 5 נקודות** – חוות דעת הצוות המקצועי של החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ מהתאמת הפתרון המוצע להחברה לפיתוח שער הנגב בע"מ.

**4.2 5 נקודות** – חוות דעת הצוות המקצועי של החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ מנציגי המציע, וממנהליו שהופיעו בפני הצוות המקצועי.

כל חבר בצוות המקצועי של החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ 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. מובהר בזאת כי במידה ויהיה במכרז זה מציע יחיד, רשאית החברה להעריך את הציון בסעיפים 2 ו 3 לאמות המידה על פי התרשמות מהחומרים אשר יגיש המציע וללא צורך בראיון ו/או הדגמות באמצעות היוועדות חזותית.

5. הניסיון של המציע בניהול פרויקטי הסבת תוכנת גביה ופיננסיות בתאגידי מים וביוב במדינת ישראל, מתוכנה אחרת לתוכנה של המציע כפי שצוין המציע בטבלה בנספח ח' לפרק זה ובהתאם לסקירת מנהלי המציע במהלך ההדגמה. 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	3
3	ניסיון של 4 פרויקטים עד כולל 5 פרויקטים	5
4	ניסיון של 6 פרויקטים עד כולל 9 פרויקטים	7
5	ניסיון של 10 פרויקטים ומעלה	10

פרוט הצוות המקצועי:

1. מנכ"ל החברה – אביב כהן
2. גזבר המועצה האזורית שער הנגב – אלעד שניר
3. מנהלת הפיתוח הכלכלי בחברה – הגב' ירדן סופר

עמוד 29 מתוך 96

החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ שומרת לעצמה הזכות לשנות את הרכב הצוות המקצועי ומהותו ולצרף יועצים ומשקיפים לצוות המקצועי.

## פרק 1: נספח ז'

**פורמט טופס משוב להדגמת המערכות על ידי מציע**

## א. פרטים כללים

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

## ב. הערכת הצופה לפרק התרשמות כללית מהפתרון ומהצוות המקצועי של המציע

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
ידידותיות	1	ממשק משתמש נוח בתוכנות התפעוליות	
	2	ממשק משתמש מעוצב באפליקציה הסלולרית המוצעת	
	3	תהליכים מובנים בתוכנה - מובילה את המשמש	
	4	ידידותיות של כלי ה BI	
	5	הידידותיות של פתרונות ה AI ו ה ML של המערכת	
	6	SSO – Single Sign On לכל כלי הניהול לרבות BI, CRM ו BPM	
	7	ממשק משתמש אחיד במערכות התפעוליות, ב CRM וב BPM	
		סה"כ	
פונקציונאליות	8	קיום BPM משולבת במערכת התפעולית	
	9	קיום CRM משולבת במערכת התפעולית	
	10	הפקת דוחות בדבר מדי המים שיש להחליפם בחיתוכים שונים (גיול, קוטר וכ"ד)	
	11	הפונקציונאליות של האפליקציה הסלולרית המוצעת	
	12	יכולת הורדת, שילוב וניתוח נתונים ממספר עולמות במערכת התפעולית לכלי ה BI	
	13	יכולות ה AI וה ML של המערכת	
	14	שילוב מהיר ומלא עם מחולל דוחות – כלי BI המשולב באופן מלא במערכת	
	15	ממשק On Line דו כיווני אוטומטי למערכת קר"מ	
	16	יכולת יצירת חשבונות מים רטרואקטיבית	
	17	קליטה אוטומטית של נתוני חשבונות בנקים	
	18	גיול חובות	
	19	שילוב מהיר ומלא עם CRM במערכת	
	20	אירכוב ואיחזור אוטומטי של תלוש המים בכרטיס המשלם של הצרכן	
	21	הלימת ה CRM לאספקת פתרון מלא לאמות המידה לשרות של רשות המים	
	22	לוח בקרה למנהלים כמפורט במסמכי המכרז	
	23	מערכות דיגיטל כמפורט במסמכי המכרז	
		סה"כ	

עמוד 30 מתוך 96

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
כללי	24	התרשמות כללית מהתוכנה	
	25	התרשמות ממקצועיות המציגים	
	26	התרשמות ממוכוונות המציע לתאגידי המים והביוב בישראל	
	27	התרשמות מהתארגנות המציע להדגמת הפתרון	
	28	התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	
	29	התרשמות מיציבות הפתרון	
	30	התרשמות מאמצעי אבטחת המידע הנכללים בפתרון	
	31	התרשמות מאמצעי הגנה מפני מתקפות סייבר הנכללים בפתרון	
	32	התרשמות מהתארגנות המציע לאיומי סייבר ו - DR	
	33	התרשמות מהכרת נציגי המציע בנהלי אבטחת מידע לתאגידי מים וביוב	
	סה"כ		

**(יש לדרג כל שורה)**

חוות דעת הצוות המקצועי של החברה לפיתוח שער הנגב מהתאמת הפתרון המוצע:

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 החברה לפיתוח שער הנגב 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**דרוג הסבות נתונים: בעמוד הבא**

שם החברה המדורגת: \_\_\_\_\_

שם המדרג: \_\_\_\_\_

חותמת המציע

חתימות המציע

עמוד 31 מתוך 96

א. על סמך הניסיון של המציע בניהול פרויקטי הסבת תוכנת גביה ופיננסיות בתאגידי מים וביוב במדינת ישראל, מתוכנה אחרת לתוכנה של המציע כפי שציין המציע בנספח ח' לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לסקירת מנהלי המציע במהלך ההדגמה בפני הצוות המקצועי. הניקוד יקבע על פי הפרוט כדלקמן:

מס"ד	ניסיון	דרוג	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	

הערות והתרשמות כללית:

---



---



---



---



---



---



---



---

שם החברה המדורגת: \_\_\_\_\_

שם המדרג: \_\_\_\_\_

## פרק 1: נספח ח'

**פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב**

המציע יפרט את תאגידי המים והביוב 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 שממערכתיה בוצעה ההסבה למערכות של המציע  
 (3) – ניתן ומומלץ לרשום יותר מ 13 תאגידי מים וביוב על ידי צילום עמוד זה וכתיבת הפרטים

**פרק 1: נספח ט'**

**תעודת סיום**

העבודות: כמוגדר במסמכי המכרז

המזיע: \_\_\_\_\_

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.

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

תעודת סיום זאת ניתנת למערכת: \_\_\_\_\_ (יש לרשום: גביה או פיננסיות וכד' בהתאם לטבלת הצעת המחיר המוגדרת בסוף מסמכי המכרז).

וכן אישור קיום ביטוחים (פרק 1 נספח ג') חתום כדין על ידי חברת הביטוח;

מנכ"ל המזיע: \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

## פרק 1: נספח י

**התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM**

לכבוד :

החברה לפיתוח שער הנגב 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	תאריך
1			
2			

אנו מצהירים בזה כי:

קראנו, הבנו, ואנו מסכימים לכל האמור, הנדרש והמפורט במכרז וכי אנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים ודרישות המכרז לרבות אלו הנוגעים לאספקת השירותים המבוקשים במכרז בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמימון, לשביעות רצון החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ (להלן: "החברה") המכרז ונציגי החברה, ובמועדים אשר ייקבעו על ידם, והכל בכפוף להוראות המכרז.

בחתימתנו על התחייבות זו אנחנו מוותרים בזאת בויתור סופי ומוחלט על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה קיימת ו/או עתידית כלפי החברה ו/או מי מטעמה בקשר עם המכרז נשוא התחייבות זו. ידוע לנו שאם תיבחר הצעת המציע כזוכה במכרז יהא רשאית החברה במקרה הצורך להיכנס בנעלי הקבלן הראשי הזוכה, לבדו או באמצעות קבלן ראשי אחר, ולחייב אותי להמשיך בביצוע עבודות ה-CRM בהתאם לתנאי ההסכם. אלו שמותינו, להלן חתימתנו ותוכן תצהירנו דלעיל אמת.

שם מורשה/י החתימה של המציע	ת.ז.	חתימה וחותמת	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 שהזהרתיו/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.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

## פרק 2

### אפיון ותיחום השירותים, והמערכות הנדרשות במסגרת המכרז

1. רישיון השימוש, שירות, תחזוקה, הדרכה, תמיכת משתמשים וכל פעולה אחרת שעל המשתתף לספק על פי מכרז זה להחברה לפיתוח שער הנגב בע"מ (להלן: "החברה"), הינו ביחס למערכות המידע הממוחשבות הבאות, ללא תוספת מחיר למחיר שהוצע במכרז זה:

#### a. מערכת הגביה - מים וביוב (ליבה)

1. גבית מים וביוב
2. אוכלוסין
3. קופה
4. גיול חובות
5. אכיפת גביה לרבות עיקולי רכבים ועיקולי בנקים
6. ביצוע תשלומים במענה קולי IVR, ממוחשב, ובאמצעות האינטרנט. בכפוף להזמנה מהחברה.
7. חישוב אוטומטי וחיוב שטחי תעשיה
8. פתרון אוטומטי מלא לישום חשבונית ישראל
9. חישוב היטלים ואגרות לרבות מחירון היטלים והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו.
10. חישוב ובקרת קריאות מים (לוגית) על פי כללי אמות המידה של רשות המים או כל גוף מוסמך אחר רלוונטי קיים או שיוכרו בעתיד החל ביחס למועצה האזורית ו/או לחברה לרבות תעריפי חורף קיץ שונים.
11. חיוב חלק מהלקוחות – חודשי וחלק לדוחות דו חודשי על פי החלטת החברה.
12. פיצול בין חיובי מים לחיובי ביוב (במחיר אחד).
13. ממשק העברת נתונים אוטומטי, דו כיווני, בזמן אמת, בין מערכת הגביה והקופה לבין המערכת הפיננסית, לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, התאמות, הו"ק מס"ב, שב"א, וכד'.
14. חישוב והפקת תלושי מים ומשלוח הנתונים לבית הדפוס לרבות משלוח תלושים באימייל ובמסרים מיידים עם לינק לתשלום מאובטח מייד, בכרטיס אשראי ובהעברה כספית. צרכנים שאישרו קבלת תלוש במייל לא יודפס עבורם תלוש במעטפת פיזית.
15. מסופי סליקת כרטיסי אשראי, לרבות תשלום חד פעמי עבור: פתיחת המסופי בשב"א, התקנה והדרכה, פתיחת כרטיסים מוחלפים והתחברות לכספת חברת האשראי ותשלום חודשי קבוע בגין מערכת סליקה בממשק לתוכנה המוצעת, לניהול וחיוב הוראות קבע ולכרטיסים מוחלפים לרבות החלפה אוטומטית בין כרטיס ישן לחדש ולרבות מעקב וניהול בקרה והפקת דוחות.
16. מודול חישוב דמי הקמה (היטלי פיתוח) בממשק למערכות ההנדסה במועצה.
17. ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת רישוי ובניה בין הוועדה לתכנון ובניה לבין מערכת הגביה.
18. ממשק העברת נתונים אוטומטי, דו כיווני, בזמן אמת, בין מערכת הקר"מ לבין תוכנת מערכת הגביה.
19. ממשק העברת נתונים אוטומטי, דו כיווני, בזמן אמת, בין מערכת הדיגיטל והקשר לצרכן שתפעיל החברה לבין מערכת הגביה בחברה.
20. ממשק העברת נתונים אוטומטי, דו כיווני, בזמן אמת, בין מערכת הגביה בחברה לבין מערכת הגביה במועצה.
21. ממשק העברת נתונים אוטומטי, דו כיווני, בזמן אמת, בין המערכת הפיננסית בחברה לבין מערכת הפיננסית במועצה.
22. ממשק העברת נתונים אוטומטי, דו כיווני, בזמן אמת, בין המערכת ה CRM המוצעת במכרז זה לבין מערכת א.ש. בינה CRM המופעלת במועצה במועצה.
23. ממשק העברת נתונים דו כיווני למערכת לניהול קריאת מים.
24. ממשק העברת נתונים דו כיווני, אוטומטי, On Line, למערכת GIS שמפעילה או תפעיל בעתיד החברה.
25. פתרון מבוסס **BPM**, לקליטה, ניהול ובקרה של משימות וארועים רוחביים המשלבים פונקציות שונות בחברה לאותו ארוע: גביה, הנדסה, תחזוקה.
26. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני מבוסס API לתוכנת Mast שמפעילה המועצה.
27. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרודורה או כל שינוי אחר שפיתח / מפתח / יפתח הספק בתקופת ההתקשרות עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של גביה

**b. מערכות פיננסיות לוגיסטית מרכזיות (ליבה)**

1. הנהלת חשבונות
2. ניהול תקציב
3. ניהול ערבויות
4. ניהול ביטוחים
5. ניהול מילואות
6. תזרים מזומנים
7. שונות (היסטוריה – ממערכת קודמת)
8. התאמת בנקים
9. פתרון אוטומטי מלא לישום חשבונית ישראל
10. קליטת והתאמת כרטיסי אשראי
11. התאמות ספקים גדולים כגון בזק, חברת חשמל, סלולר, וכד
12. רכש (ניהול הזמנות)
13. לוגיסטיקה – קטלוג מחסנים מלאי לרבות אינוונטאר מדי מים
14. ניהול פרויקטים
15. ניהול מכרזים וחוזים
16. ניהול הכנסות
17. קליטת פקודת שכר מתוכנת השכר של המועצה - חילן
18. ניהול ציוד קבוע ופחת
19. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח / מפתח / יפתח הספק בתקופת ההתקשרות עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של מערכות פיננסיות

**c. שרות ואחזקה: כמפורט בפרק מספר 4****d. שרותי דיגיטל:**

1. תיק צרכן או תושב נט או שו"ע הכולל פורטל שרותים דיגיטלי, המאפשר ביצוע ברורים ותשלומים באמצעות האינטרנט על ידי לקוחות החברה, צפייה בתשלומי עבר, חובות, ביצוע תשלומים מלאים או חלקיים, צריכות מים, מצבי מד, פרוט שעוני המים שהתושב מחוייב לפיהם וכד'. מובהר בזאת כי על הספק להציג ולהפעיל יישום זה במועד התקנת המערכת או לכל המאוחר במהלך 3 חודשים ממועד ההודעה בדבר הזכיה במכרז. ספק שיוכרז כזוכה במכרז ולא יספק יישום זה במהלך תקופה של 3 חודשים מיום ההודעה על הזכיה במכרז, יופחת התשלום החודשי שיהיה זכאי לו בהתאם להצעה שנבחרה ב- 20% מגובה התשלום החודשי שתשלם החברה לספק, עד למועד הפעלת יישום זה באופן מלא. תיק התושב מוגש, מאובטח ורספונסיבי. השרות כולל ממשק למערכת ניהול תורים שמפעילה או תפעיל החברה בעזרתו יכול הצרכן להזמין תור לקבלת קהל לחברה מראש.

**e. 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 לפיתוח פקודת עבודה במערכת ולשגרה באמצעות המערכות לגורם התפעולי המבצע לרבות משלוח משוב ודיווחים בדבר מידת הביצוע, לרבות שליחת הודעת SMS מהמערכת באופן אוטומטי בהתאם להגדרת החברה. החברה **רשאית**, בהתאם להחלטתה הבלעדית, לרכוש חבילת מסרים מספק צד ג' או מהספק שיבחר במכרז. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי המערכת ה CRM למערכת ניהול התורים הקיימת בחברה (כיום Call Flow) או זאת שתפעיל החברה בעתיד.

**f. BPM** – ניהול תהליכים עיסקיים - במערכות כך שניתן יהיה להגדיר תהליכים עיסקיים חוצי ארגון, לפיתוח ארועים, להגדיר Work Flow, לעקוב אחר 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.

עמוד 37 מתוך 96

- g. BI** – איסוף וניתוח נתונים, הפקת דוחות על כל נתון המאוחסן במערכת בכל פורמט נדרש על ידי החברה. כלי תוכנה המאפשר דליית נתונים בלתי מוגבלת מכל נתון המאוחסן במערכת בכל חתך מבוקש הן באופן טקסטואלי והן באופן גרפי.
- h. חדשנות: AI ו ML** - קיום ושילוב יכולות AI ו-ML במכרז בתחומי גביה, פיננסים, לוגיסטיקה ורכש, נועד להפוך את המערכת מ"מערכת רישום" (System of Record) ל"מערכת תובנה וחיווי" (System of Foresight). המטרה היא להפחית משימות ידניות, לשפר את מהירות הטיפול ולמזער טעויות אנוש, מה שמוביל לחיסכון משמעותי במשאבי החברה. וזאת לרבות: אוטומציה חכמה (Intelligent Automation), יכולת לזהות דפוסים ולבצע אוטומציה של משימות חוזרות ועתירות נתונים, כגון סיווג וניתוב אוטומטי של חשבוניות ודרישות רכש, אוטומציה של תהליכי תשלום ואישור (RPA). עיבוד שפה טבעית (NLP): שימוש ב-NLP או LLMs (מודלי שפה גדולים) לאינטראקציה ידידותית עם המערכת, ניתוח מסמכים משפטיים וחוזים, ופישוט תהליכי תאימות (Compliance). אופטימיזציה לוגיסטית: שימוש ב-ML לאופטימיזציה של ניהול המלאי, חיזוי תקציבי ותזרים מזומנים: בניית מודלים לחיזוי מדויק יותר של הוצאות והכנסות (ארנונה, אגרות), תזרים מזומנים ותקציבים, כדי לסייע בתכנון פיננסי. זיהוי חריגים והונאות (Anomaly Detection): שימוש ב-ML לניטור מתמיד של עסקאות ותנועות מלאי, וזיהוי חריגות, שגיאות או ניסיונות הונאה בזמן אמת בתהליכי הרכש והכספים. תכנון אדפטיבי: יכולת המערכת "ללמוד" ולהתאים את עצמה לשינויים בהתנהגות ספקים, שינויים רגולטוריים או דפוסי ביקוש, ולעדכן בהתאם את תחזיות המלאי והקיבולת. טכנולוגיות OCR (זיהוי תווים אופטי), IDP (עיבוד מסמכים חכם) ו-NLP (עיבוד שפה טבעית) הפיכת קבצי טקסט סרוקים לקבצים חכמים, המאפשרים ביצוע חיפוש בתוכן. IDP (Intelligent Document Processing) קליטה אוטומטית מבוקרת של מסמכים כגון חשבוניות וקבלות למערכת כנתונים טקסטואליים (אותיות, מספרים, סימנים וכד'). **מובהר ומודגש כי ככל שהספק יכלול וייספק מרכיבים חדשניים אלה המוגדרים בסעיף II זה וככל שהחברה תזמין מהספק שיבחר במכרז שימוש בכל אמצעים טכנולוגיים אלה, תשלם החברה תוספת של 10% מהתשלום ההחודשי החל מיום השימוש התקין בחברה באמצעים אלה ואך ורק לאחר קבלת אישור חתום על ידי מורשי החתימה בחברה לפיתוח שער הנגב. זאת בניגוד לשאר סעיפי הפרק אשר יסופקו על ידי הספק הנבחר במסגרת התשלום החודשי שיקבע במסגרת המכרז.**

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

- א.** הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות, במידה ותוצאות המכרז יחייבו החלפת ספק מערכות, לרבות נתונים היסטוריים, תנועות כספיות, התקנת 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, בוררות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות החברה.
- ב.** הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות בישובים חדשים אם יצורפו לחברה בעתיד, לרבות נתונים היסטוריים ותנועות 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 ללא כל צורך בתפעול המערכת הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בוררות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר

עמוד 38 מתוך 96

- בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות הישוב המצורף.
- ג. שמירת ועיבוד הנתונים בענן של הספק לרבות שירותי גיבוי בחוות השרתים של המציע ובאחריותו המלאה. כך שהפתרון יופעל על גבי חומרה (שרת) של הספק, והספק יגבה בתדירות של לפחות אחת ל 24 שעות את כל בסיסי הנתונים וסיפירות התוכנה לרבות שירותי איכסון של תמונות ומסמכים סרוקים, בשרתי הספק. שרותי התקנה, הגדרת System Admin ושרותי Data Base Admin יסופקו על ידי הספק ללא תוספת עלות וכחלק בלתי נפרד מהתשלום החודשי בגין השימוש במערכות המוגדרות במכרז זה.
- ד. סריקת מסמכים לכל העמדות ישירות למערכת וללא צורך בפעולת העלאה מעמדת הקצה.
- ה. באחריותו המלאה של הספק לרכוש, להתקין, לשדרג מפעם לפעם, ולתחזק את כל התוכנות ובסיסי הנתונים לצורך הפעלתם המלאה והמהירה של פתרונות התוכנה שלו. מובהר בזאת, כי החברה תספק חומרה ותקשורת בלבד ולא תעמיד לספק ולא תשלם לספק כל תשלום אחר עבור רכישת תוכנות, השימוש בהן או עבור עידכונם.
- ו. הורדת נתונים, לאחר קבלת הרשאות מתאימות, מהמערכות הקיימות, במידה ויוחלט על ספק אחר מזה המספק שרות בעת עריכת המכרז, והסבתן למערכת המשתתף עד לכדי פעילות תקינה, כולל כל הנתונים ההיסטוריים המצויים במערכת הקיימת, קבצי אקסל, קבצי PDF, תמונות, קבצי אופיס וכל סוג קובץ אחר.
- ז. הזוכה במכרז יעמיד לרשות החברה רפרנט מטעמו אשר יהווה איש קשר ומנהל פרוייקט, להלן PM, לריכוז כל הנושאים של החברה מולה בתקופת הקמת הפרויקט. איש קשר זה יוצמד לחברה למשך כל תקופת הקמת הפרויקט עד לקבלת תעודת הסיום כמוגדר במסמכי המכרז, ויהיה האחראי מטעם הספק שיבחר לכל תהליכי העבודה מול החברה, לרבות ניהול ההסבות, ההתקנות, ההדרכות, ההטמעה, תיקון התקלות והליווי השוטף של החברה. רפרנט זה יהיה נוכח במשרדי החברה בתקופת ההתקנה והסבת הנתונים בתדירות יום יומית.
- ח. הזוכה במכרז יעמיד לרשות החברה רפרנט, איש מקצוע, מומחה יישום בתחומי הגביה והמערכות הפיננסיות מטעמו אשר יהווה איש קשר להלן PMO, לריכוז כל הנושאים של החברה מולו במהלך כל תקופת ההתקשרות. ה- PMO יגיע למשרדי החברה בתדירות של פעמיים בחודש לפחות או יותר וזאת על פי פניית החברה לצורך הדרכה, הטמעה, עידכונים, איבחון חסרים וקידום נושאים שהטיפול בהם לא עלה יפה בשגרת הטיפול היומיומית.
- ט. הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות החברה.
- 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 החברה להלן "המנהל".
- יב. נוכחות פעמיים בשבוע ליום עבודה מלא במשרדי החברה של מנהל פרוייקט ההסבה וההטמעה מיום ביצוע ההסבה ועד קבלת תעודת הסיום.
- יג. נוכחות מלאה רצופה של איש 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.

עמוד 39 מתוך 96

- טו. שינויים ושיפורים על פי הנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ו/או מהחברה. הכל בהתאם למוגדר בחוזה הנכלל במסמכי מכרז זה.
- טז. הסבת מספרי משלם למספר תעודת זהות על פי פניית החברה.
- יז. שרותי Help Desk - מרכז תמיכה מרוחק טלפוני למענה למשתמשי המערכת **בכל שעות העבודה המקובלות בחברה**. שרותי ה Help Desk יינתנו ממוקד יעודי לתאגידי מים ו/או מגזר מוניציפאלי על ידי אנשי מקצוע דוברי עברית 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 החברה כמענה הולם לסעיף זה. על המציע להעמיד לרשות אנשי החברה ומנהליו אנשי מקצוע, תמיכה והדרכה במוקד תמיכה טלפוני מאוייש בכל שעות העבודה של החברה. ככל שנוצרת בעיה ו/או תקלה ו/או חוסר ידע בתפעול המערכת ובהפקת נתונים, יסייעו אנשי התמיכה של המציע ממרכז התמיכה של המציע לאנשי החברה 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, דהיינו מערכות גביה, 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. מובהר בזה כי מספר העיבודים ונפחם אינו מוגבל, והחברה תוכל לבצע כל עיבוד שתחפוץ ללא מגבלה וללא תשלום נוסף.
- יט. שרותי תמיכה והדרכה באתר הלקוח במידת הצורך, ועל פי דרישת המנהל.
- כ. תשתיות טכנולוגיות לתפעול ותחזוקת המערכות.
- כא. שרותי תמיכה ו Help Desk טלפוני לתשתיות התקשורת כולל שרותי אבחון, תיקון ופתרון תקלות תקשורת מרחביות Wide Area Network להלן "WAN" ומקומיות Local Area Network להלן "LAN".
- כב. כל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות לרבות קישוריות לתחנות עבודה מרוחקות באתרים שונים לרבות מחסן החברה, מנהלי החברה, עובדיה, מרכזי תמיכה ושרותי חיצוניים: Call Center, Help Desk, מוקד חיצוני וכד'.
- כג. יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל...", על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות ללקוח.
- כד. מתן גישה מאובטחת למערכות הלקוח לרבות מערכות מבית היוצר של המשתתף או מבית היוצר של חברות אחרות, ללא הגבלה על ידי ערוץ מאובטח (VPN ו APN), על גבי תשתית האינטרנט, מכל מקום ובכל זמן ממחשבים ניידים ונייחים.
- כה. גישה מאובטחת למערכת 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 מיטבי.
- כז. חתימה אלקטרונית מאובטחת ומאושרת.
- כח. שליחת ממסרי SMS, הודעות דואר אלקטרוני וכל אמצעי תקשורת אחר מהתוכנה באמצעות כל מפעיל שרותי תקשורת שעליו תחליט החברה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הזוכה במכרז לא יהיה רשאי לחייב את החברה לשלוח ממסרים אלה באמצעות גורם כלשהוא, והחברה תהיה רשאית להתקשר עם כל מפעיל תקשורת לצורך שליחת הממסרים. הפקת הממסרים תהא בהתאם להגדרות החברה בחתכים ובתנאים שונים על פי הגדרות מזדמנות ומתוזמנות.

עמוד 40 מתוך 96

3. על הפתרון לפעול ב - ERP - Enterprise Resources Planning על גבי Data Base. על המערכות לכלול את כל תתי המערכות הדרושות לחברה במועד פרסום המכרז ו/או תתי מערכות והאפיונים האחרים שיוגדרו על ידי הרגולטור בתקופת החוזה. המשתתף מתחייב בהגשת הצעתו לאפשר, לסייע, להגדיר ולהוסיף שורות קוד מתאימות (Application Programming Interface - API) לקיום ממשקי העברת נתונים On Line מהמערכות המוצעות על ידו למערכות הנדסה, GIS, מערכות משרדיות, מוקד המועצה, אפליקציה סולרית לתושב, ומערכות אחרות שהחברה תתקין בעתיד, ללא תוספת עלות למחיר שהציע.
4. על המערכות שיספק המשתתף להיות מושתתות על הטכנולוגיות המתקדמות הבאות (ללא תוספת עלות), כמפורט להלן:
- a. מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי – GUI - Graphical User Interface או ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer
- b. יכולות AI ו ML
- c. מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI ידידותי למשתמש, משולב במערכת SSO המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים, כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות, לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל, כולל אפשרות להגדרת דוחות, עיצוב דוחות, סינון וסיכום נתונים וכל פונקציונאליות אחרת שמאפשר המחולל בכל גרסאותיו.
- d. יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- e. יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- f. יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- g. יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- h. על המערכת לכלול אמצעי ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי לשליטת המשתמש בהפקת דוחות, כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.
- i. כלי מובנה במערכת SSO להגדרת, תפעול ובקרה של תהליכים עסקיים – BPM - מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים לחברה, כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').
- j. המערכת תפעל כאמור על פי כללי אמות המידה, החוק, ההנחיות וכל הוראה מוסמכת אחרת. ברם, המערכת תאפשר למפעיל בעל הרשאות גבוהות (מנהל) להגדיר שינויים בכללי העבודה, וכן לבצע ולממש פעולות אלה.
- k. אירכוב מסמכים אינטגרלי במערכת ושיוכם של כל המסמכים באופן אוטומטי על ידי התוכנה לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office. האירכוב יכלול טפסים יעודיים של החברה, לרבות לוגו וגרפיקה של החברה. האירכוב יכלול לארכוב מסמכים, תמונות וקבצים מסוגים שונים המאוכסנים בתיקיות שונות, בעמדות עבודה ובשרתי החברה השונים.
- l. יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא - מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.

עמוד 41 מתוך 96

- m. על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה, ומהות השינוי שבוצע.
- n. על המערכת לכלול יכולת להגדרת תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות. ההרשאות ינתנו על פי מדרג הררכי על פי החלטת החברה.
- o. על המערכת לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
- p. על המערכת לכלול כלי מובנה Business Intelligence (SSO) להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהמערכות התפעוליות.
- q. על מסכי המערכת להיות מעוצבים באופן אינטואיטיבי, על מנת להוביל את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.
- r. **Dashboard** – לוח בקרה למנהלים תצוגת נתונים גרפית המתעדכנת ב-On Line (ללא צורך ברענון) של נתונים מספריים וסיכומים מהמערכות התפעוליות של החברה, כדוגמת: כמות התשלומים בגביה והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'.  
s. אפשרות להדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בגביה בפורמט הדומה למוצג במסך, כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. על התוכנית המדפיסה לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.  
t. המערכת תכלול אפשרות לגביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי ה-IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב-On Line.  
u. בכל מסך במערכת יוצג לוגו החברה בתוספת שמה, ושם המועצה האזורית החברה לפיתוח שער הנגב.  
v. על המערכת המוצעת לעמוד בדרישות PCI Security Standards Council DSS.  
w. עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השס"ט 2009, לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח, לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו. ידוע לספק כי החברה לפיתוח שער הנגב הינה חברה בע"מ.  
x. עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיסים לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך 6 לפברואר 2011.  
y. קליטת נתונים מקבצי Excel או כל קובץ סטנדרטי אחר למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי.  
z. קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות החברה שיתקבל מקוראי המונים בשטח. הקליטה תבצע ישירות למערכת, תחת אותו צרכן ספציפי, ולא במערכת נוספת/מקבילה.  
aa. שרותי הדיגיטל ואיחסון יסופקו ללא מגבלת נפח.  
bb. מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה המפורסמות מפעם לפעם על ידי רשות המיסים של מדינת ישראל ולכל דין החל ביחס למועצה האזורית ו/או לחברה, לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המים והביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה), התשע"א 2011. הצגת נתוני קנסות בהתאם לדין, לפי נושאים/התפלגות בחיתוכים שונים עפ"י דרישה.

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

עמוד 42 מתוך 96

5. על המשתתף לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה לחברה. 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 החברה. 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, וכל זאת בהתאם לכללי ה SLA המוגדר כנספח לחוזה במסמכי המכרז.
6. הזוכה במכרז יתקין, יפעיל ויתחזק במסגרת הצעתו שרתי תוכנה ובסיסי נתונים בחוות השרתים של הזוכה במכרז או בענן חיצוני מאובטח ובנוסף, יערוך כאמור גיבוי יומי מרוחק באתר חליפי, ומגוון DRP.
7. באחריות המשתתף לבצע גיבוי נתוני החברה באתר מרוחק לפחות אחת ליום. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להלן "DRP" בהתאם לתוכניות המקובלות בארגונים פיננסיים בישראל. באחריות המשתתף להחזיר מערכת המידע לתפעול מלא בהתאם ל SLA ולפצות את החברה במידה ולא עמד בכך בהתאם לתנאי המכרז. על הספק הזוכה להעביר לידי החברה אחת לרבעון, במדיה דיגיטלית, עותק מגיבוי כל נתוני המערכת בפורמט העברת נתונים סטנדרטי, כדוגמת אקסל או ASCII לרבות טבלת פרוש מבנה הנתונים, הקבצים, הרשומות והשדות.
8. מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות לרבות גרסאות הנתונים למעט התוכנה הינם רכוש הבלעדי של החברה. משתתף במכרז יאפשר לחברה לקבל נתונים אלה ללא דיחוי, מיד עם דרישתה הראשונה. משתתף במכרז לא יהא רשאי לעכב בידיו נתונים ומידע בשום מקרה ובשום תנאי.
9. מובהר בזאת כי על הספק שיבחר לפעול במשותף עם החברה ליישום חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו. על הספק ליישם במערכתיו את הנחיות החוק והתקנות ולפעול במשותף עם החברה ליישומם המלא.
10. על הספק שייבחר במכרז להתקין את מערכתיו ולספק את שרותיו למשרדי החברה.
11. מובהר בזאת כי יתכן שמשרדי החברה יועברו לכתובת אחרת מהנ"ל ועל הזוכה במכרז יהיה לספק את שרותיו ולבצע את ההגדרות המתאימות להעברה, זאת ללא תשלום נוסף למוגדר במסמכי מכרז זה.
12. האמצעים, ציוד העזר והתשתיות שהחברה תספק 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 החברה
5	תחזוקה שוטפת ותקינות ציוד הקצה

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

עמוד 43 מתוך 96

- 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 החברה 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 לחברה ללא כל תוספת מחיר, אם יידרש לצורך תפעול הפתרונות המוצעים.

13. מובהר בזאת כי מערכתיו של הספק שיבחר יעמדו ויפסקו פתרון אוטומטי מלא להוראות כל דין התקפות בכל עת והמעודכנות מפעם לפעם לרבות כל הכללים הרגולטורים הבאים :

א. כללי תעריפי המים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), תש"ע 2009

[https://www.nevo.co.il/law\\_html/law01/500\\_252.htm](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/500_252.htm)

ב. כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד 2014

<https://www.sviva.gov.il/InfoServices/ReservoirInfo/doclib/water-and-streams/maim51.pdf>

ג. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א 2011

[https://www.nevo.co.il/law\\_html/law01/500\\_559.htm](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/500_559.htm)

ד. כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו 2016

<https://www.hagihon.co.il/SystemFiles/nefashot2016.pdf>

ה. כללי המים (תעריפי מים שמספקים ספקים מקומיים), תשנ"ד 1994

[https://www.nevo.co.il/law\\_html/law01/235\\_071.htm](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/235_071.htm)

ו. כללי המים והביוב (תשלומים בעד שירותי מים וביוב במועצות איזוריות), תשע"ח 2017

[https://www.nevo.co.il/law\\_html/law01/501\\_747.htm](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/501_747.htm)

ז. אסדרת המגזר הכפרי

[https://www.gov.il/he/pages/legislation\\_regulation\\_of\\_the\\_rural\\_sector01](https://www.gov.il/he/pages/legislation_regulation_of_the_rural_sector01)

וכל העידכונים הקיימים והעתידיים של כללים אלה ורגולציה אחרת מתחייבת.

**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 בחברה 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 שהפעילה החברה לפני המכרז.
- **הסבת נתונים:** הורדת הנתונים מהמערכות הקיימות הפועלות בחברה והעברתם למערכות הספק הזוכה במכרז באופן תקין ומלא כך שהחברה תוכל להפעיל את כל המערכות והשרותים באופן זהה למערכות והשרותים הקודמים.
- **מערכות קיימות:** מערכות המידע הממוחשבות אותן מפעילה החברה 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 החברה באשר לכל הנתונים האפשריים להורדה.
2. להודיע באופן מיידי לחברה בדבר אותם נתונים שאין ביכולתו להוריד ולסייע לחברה לקבל נתונים אלה מהחברה המפעילה את המערכות.
3. לבצע בקרת תשתיות טכנולוגיות בחברה לרבות: חומרה, תוכנה ותקשורת להתאמתן למערכות המציע ולהודיע לחברה 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 לחברה בכתב כי כל הנתונים הוסבו בהצלחה מלאה.
7. לסייע לחברה 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 החברה 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 החברה ומנהליה.
4. לבצע ליווי צמוד ורצוף לעובדי החברה ומנהליה בישום המערכת עד לקבלת תעודת סיום כמוגדר במסמכי מכרז זה. זאת לרבות תהליכי עבודה, BPM, משימות, BI, CRM, אכיפה, דוחות, התאמות וכל נושא רלוונטי אחר.
5. לבצע את כל התיאומים 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 החברה.
7. נוכחות קבועה יום יומית של מנהל הפרויקט במשרדי החברה ממועד תחילת תהליך הסבת האמת ועד מועד קבלת תעודת הסיום.
8. השתתפות קבועה של מנהל בכיר מטעם הזוכה במכרז ביחד עם מנהל פרויקט ההסבה בפגישה חודשית קבועה – מעקב סטטוס הסבה – בהשתתפות מנהלי החברה והמפקח.
9. הזוכה במכרז מתחייב בזה כי במקרה בו נכשלה הסבת הנתונים יחזיר את כל הנתונים לחברה ויפצה אותה בגין הנזק שנגרם לחברה בשל כישלון ההסבה.

מובהר ומודגש בזה כי מנהל הפרויקט מטעם הזוכה במכרז הינו האחראי לביצוע וניהול כל התהליכים הקשורים למעבר החברה מספק קיים לספק חדש, במקרה שתוצאות המכרז יקבעו החלפת ספק, גם אם אינם קשורים במישרין לתוכנה המסופקת. הזוכה במכרז נושא באחריות כוללת וחד משמעית באשר לכל תהליכי העבודה שהפעילה החברה בטרם המעבר שיפעלו בתקינות לאחר המעבר במידה ותוצאות המכרז כוללות החלפת ספק.

**פרק 2: נספח ב'****אבטחת מידע**

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

א. חסיון המידע לרבות:

- מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי החברה
- הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה.
- TFA אימות דו-שלבי, כולל משלוח הודעת אימות אוטומטית בסמס או אימייל למשתמש.
- שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם.
- הצפנת נתונים בתקשורת.
- FireWall - חומת אש אירגונית כולל תעבורה נתונים מוצפנת SSL. בקרת דיווחים וניטורים ממערכת זאת על ידי גורם מוסמך
- FireWall על כל מחשב נייד או או ניח Personal Firewall (באחריות החברה)

ב. זמינות המידע

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

ג. שלמות ואמינות המידע

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

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

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

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

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

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

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

**הואיל:** ואני החתומה מטה (להלן: "**החברה**") מספקת לחברה לפיתוח שער הנגב בע"מ – תאגיד מים וביוב בע"מ (להלן: "**התאגיד**") שירותים, המתבססים על מידע של התאגיד ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים: **והואיל:** וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של התאגיד ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

**אי לכך, אני מתחייב 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. מונה בחברה אחראי לאבטחת המידע ששמו \_\_\_\_\_ שעליו מוטלת האחריות לאבטחת המידע ולמניעת נוזקות סייבר.
3. מונה בחברה Data Protection Officer DPO - ממונה/קצין הגנת הפרטיות ששמו \_\_\_\_\_ שעליו מוטלת האחריות להגנת הפרטיות על פי תיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות.
4. קבצי המידע של התאגיד יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת מופרדת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות. חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של התאגיד.
5. מקוימת הפרדה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches .
6. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של התאגיד, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות חזקות 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. לכניסה מרחוק שלא מ IP קבוע ומורשה יתחייב ביצוע אוטנטיקציה כפולה 2FA הכוללת חובה לקבלת קוד אימות לאימייל מוגדר מראש או מספר סלולרי ותחייב שימוש בפרוטוקול תקשורת נתונים מאובטח כדוגמת VPN או אחר מאושר מראש על ידי אנשי אבטחת המידע של הלקוח.
7. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל התאגיד או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
8. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
9. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
10. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בתאגיד מחייבים זאת.
11. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
12. 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.
13. 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.
14. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
15. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
  - לא יישמרו קבצים של החברה 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 החתימה של התאגיד בכתב ומראש.
16. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
  17. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
  18. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
  19. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
  20. החברה מצהירה כי היא פועלת ותפעל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת ותנקוט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע 2017) ולרבות תיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות. החברה מצהירה כי ידועה לה שבהתאם לחוקים ולתקנות היא מוגדרת כמחזיקת המאגרים, והיא מתחייבת לנקוט את כל הפעולות הנדרשות מתקנות אלה ומהוראות רגולטוריות אחרות לאבטחת המידע והגנת הפרטיות.
  21. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
  22. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה והגנת הפרטיות בכל עת.
  23. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותיי, החברה 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	<b>אישור</b>	שם החברה
<p>אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ התייצבו בפניי ה"ה _____ ת.ז. _____</p> <p>ו _____ ת.ז. _____ שהינם מורשי החתימה של חברת _____ בע"מ</p> <p>ולאחר שהסברתי להם את מהות ההתחייבות חתמו בפניי על מסמך זה.</p>		
עו"ד	מ.ר.	

פרק 2: נספח ד'

הצהרת CISO

אני \_\_\_\_\_ (שם פרטי) \_\_\_\_\_ (שם משפחה) \_\_\_\_\_ (מת"ז) החתום  
מטה. בעל הכשרה והסמכה של Chief Information Security Officer (CISO) הוסמכתי על  
ידי \_\_\_\_\_ (לציין שם מוסד ההכשרה) ומצורפת בזה תעודת ההסמכה שלי וקורות החיים  
שלי. אני מצהיר בזאת כי בדקתי בחנתי וניסיתי את מערכות המציע \_\_\_\_\_ ואת הפתרונות  
המוצעים על ידו ומצאתי את הפתרונות והמערכות והמנגנונים המוצעים עונים במלואם על הגדרות  
אבטחת מידע, מניעת 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. \_\_\_\_\_

### פרק 3

#### החוזה

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

**בין:** החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ  
ח.פ. 511824807  
מכתובת ד.ג. 78100 חוף אשקלון

(להלן – "החברה")  
-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-

**הואיל:** והספק הגיש הצעה במכרז מס' 30/2026 שערכה החברה (להלן: "המכרז") למערכת מידע פיננסיות, גביה ואחרות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים בחברה.

**והואיל:** וברצון הצדדים לקבוע את התנאים, העקרונות והנהלים אשר יחולו על ההתקשרות נשוא הסכם זה;

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

##### **1. המבוא**

- 1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו ויתפרש כהוראה מהוראותיו.
- 1.2. הכותרות בהסכם זה הינן לנוחיות בלבד ולא תהווה כלי לפרשנות ההסכם.
- 1.3. לצרכי הסכם זה תחייבנה את הצדדים ההגדרות המפורטות במסמכי המכרז אלא אם כן נקבע במפורש אחרת או הקשר בין הדברים מחייב אחרת. למען הסר ספק מודגש כי כל חלקי המכרז כפי שפורסם על ידי החברה לרבות כל תיקון ו/או שינוי ו/או הבהרות שנערכו בהתאם לאמור במסמכים אלה (להלן בהסכם זה: "דרישות המכרז" ו/או "מסמכי המכרז") וכל מסמכי הצעת הספק (להלן בחוזה זה "הצעת הספק") שהוגשו לחברה הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה והוראה מהוראותיו.

##### **הגדרות ומשמעותן**

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

##### **החברה לפיתוח שער הנגב**

**החברה/** שער החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ ו/או מי מטעמה שמונה על ידו לצרכי הסכם זה, כולו או חלקו שיקרא להלן "החברה"

	<b>המנהל</b>
המנכ"ל ו/או מנהל בחברה או מי שימונה על ידו. מכרז מס' 30/2026 שפורסם על ידי החברה, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו בפרק 1 למסמכי המכרז.	<b>המכרז</b>
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.	<b>רגולטור</b>
לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, שליחיו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת אישור החברה), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.	<b>הספק</b>
העבודות וההתחייבויות נשוא המכרז כפי שתוארו בכל מסמכי המכרז לרבות 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.	<b>השירותים</b>
מערכות לתפעול ממוחשב של פעילויות החברה, כמפורט במסמכי המכרז, על כל מרכיביהן שרתים ותוכנה, לרבות תוכנות תשתית, וכל שינוי או התאמה בהם, בהתאם לקבוע בהסכם זה.	<b>המערכות</b>
מחשבים וכל הציוד ההיקפי הנלווה למחשבים, לרבות כוננים, מדפסות, מקלדות, עכברים, ציוד חומרה, תקשורת וכל הנדרש להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז	<b>המחשבים</b>
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.	<b>מערכות תשתית</b>
תוכנות אשר אינן מיוצרות על ידי הספק, והכרחיות להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז ומסמכי הספק.	<b>תוכנות תשתית</b>
הסכם זה על נספחיו, וכל מסמכי המכרז לרבות הצעת הספק.	<b>ההסכם/החוזה</b>

## ההתקשרות

3. ההתקשרות נשוא הסכם זה הנה לביצוע השירותים כפי שהוגדרו בהסכם זה, זאת בהתאם ובכפוף לתנאי הסכם זה. הספק יבצע את השירותים במיומנות ובמקצועיות נאותה, בהתאם לכל דין ודרישותיהן של הרשויות המוסמכות ולפי הכללים וההוראות אשר יקבעו על ידיהן בכל הקשור לשירותים נשוא הסכם זה.

## הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר, מתחייב ומאשר כי:

4. בדק את כל המצגים ו/או הנתונים ו/או הפרטים ו/או התנאים הנוגעים לביצוע השירותים לרבות הוראות הדין החלות על מתן השירותים וכל דבר העשוי להשפיע על ביצועם.

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 החברה, הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ - PCN874 (אם וככל שהדבר יידרש) - הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים, וכי כל המצגים שנתן לחברה במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים וכי ביכולתו ובאפשרותו לצרף ולבצע הסבות נתונים של כל רשות מקומית שהחברה תחליט לצרף. כמו כן מצהיר ומתחייב הספק כי לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר למערכות הספק (במידה והחברה תחליט על מעבר כזה) וכי המערכות המסופקות על ידו מספקות לפחות את כל היכולות של המערכות המקבילות בהן עבדה החברה. הספק מצהיר בזה כי המערכות מספקות מענה אוטומטי מלא לדרישות הרגולציה לרבות מענה אוטומטי מלא לאיפיוני אמות המידה לשרות של רשות המים וכל רגולציה או הנחייה מחייבת אחרת מכל סוג שהוא הקיימת במועד פירסום המכרז או שתפורסם במועד כל שהוא במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות פסק דין של בית משפט. **הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.**

5. כי יש לו את הידע המקצועי, הניסיון, היכולת, המשאבים, הכישורים, המיומנות, הציוד, והעובדים המקצועיים, וכל הנדרש על מנת לספק פתרון מלא לחברה ואת כל השירותים לשביעות רצונה של החברה, ובהתאם להסכם.

6. כי הוא יישא באחריות הבלעדית לביצוע הוראות הסכם זה לרבות בדבר טיב ואיכות השלמת השירותים וההתחייבויות לפי הסכם זה.

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

8. כי יקיים את כל הוראות הדין הנוגעות להעסקת עובדים ויישא בעצמו בכל הוצאה ו/או תשלום הכרוך בכך.

9. כי יש בידיו כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976.

10. 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 וקבלת הרישיון ומילוי התנאי הם באחריות ועל חשבון הספק וכלולים בתמורה לפי הסכם זה.

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

כי יפעל בהתאם לכל דין ודרישותיהן של הרשויות המוסמכות הממשלתיות והמקומיות, לפי הוראות הרגולטור ולפי הכללים וההוראות אשר יקבעו על ידיהן בכל הקשור לשירותים נשוא הסכם זה ולהסרת ספק, כל זאת ללא תוספת תמורה.

11. כי הוא מודע לצרכיו הכלליים והמיוחדים של החברה, 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 החברה.
12. כי לא יבצע פעולות או יקבל החלטות שיש בהן כדי להטיל על החברה התחייבויות כלשהן אלא לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מהחברה.
13. כי המערכות הינן פרי פיתוחו 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 קניין רוחני ו/או זכויות פטנט ו/או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהוא.

#### **הצהרות והתחייבויות החברה**

14. החברה מתחייבת לשתף פעולה עם הספק ולסייע כמיטב יכולתו בכל ענין הקשור עם ביצוע השירותים על פי הקבוע בהסכם.
15. החברה מתחייבת, כי השימוש במערכות יעשה אך ורק על ידי עובדי החברה ו/או מי שהוסמך על ידם ו/או עובדי חברות הגביה שיופעלו במסגרת החברה.
16. למען הסר ספק יודגש, כי החברה תהיה רשאית 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.
17. הספק מתחייב לפעול, לסייע ולערוך ההתאמות והשינויים הדרושים ללא תשלום נוסף של החברה במערכות בכדי לאפשר ממשקי העברת נתונים ב On Line זו כיווניים בין המערכות שיספק לבין המערכות שהחברה משתמשת בהן ו/או שתרכוש החברה מצדדים שלישיים כמפורט בסעיף זה.

#### **הקמת המערכות**

18. הספק מתחייב לספק לחברה את המערכות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, לבצע הסבת הנתונים הדרושה מהמערכת הקיימת ומרשויות נוספות שיצטרפו לחברה בעתיד, לבצע הדרכות מלאות לעובדי החברה ו/או מי מטעמם, לספק תמיכה והטמעה באתר החברה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג המערכות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.
19. הספק מתחייב לבצע הסבות מלאות והתקנות לרבות הסבות נתונים הסטורים ותנועות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי החברה. לרבות ביצוע אפיון של המערכת (כולל איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכת), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות הקיימות לחדשות וזאת בהתאם לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

20. 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 החברה בהודעה בכתב לספק לצרפן, הכל ללא תשלום בעבור ביצוע ההסבה למעט תוספת התמורה החודשית שרשאי הספק לקבל בגין הגדלת הכמות כמוגדר במסמכי המכרז.

21. לוח זמנים לאספקת המערכות, הסבת הנתונים, ההדרכה וההטמעה, יקבע על פי תוכניות העבודה אשר צורפו על ידי הספק להצעתו ולאחר תיקון ואישורן על ידי החברה. למרות האמור בסעיף זה הספק מתחייב לסיים ההסבות, ההתקנות, ההדרכות וההטמעות תוך 60 ימים קלנדריים ממועד חתימת הסכם זה (להלן: **"תקופת הביניים"**).

22. במקרה בו יפר הספק את התחייבויותיו בתקופת הביניים, שמיום ההודעה על זכייתו במכרז ועד לקבלת תעודת סיום בדבר התקנה והטמעה סופית של המערכות, הדבר יהווה הפרה יסודית של החוזה ולחברה תהא הזכות לבטל ההסכם, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הקיימת לחברה עפ"י כל דין ו/או ההסכם, לרבות הזכות לקבלת פיצויים בגין הפרת ההסכם, ובכלל זה זכותה של החברה לחלט את סכום הערבות הבנקאית שנמסרה לידה כבטחון לביצוע החוזה ע"י הספק בדמות פיצוי קבוע ומוסכם מראש ללא הצורך בהוכחת כל נזק. כמו כן, מוסכם כי ככל ששך נזקי החברה עקב הפרת ההסכם ע"י הספק יעלו על סכום הערבות הבנקאית, החברה תהא רשאית לתבוע מן הספק מלוא נזקיה ברי הפיצוי עפ"י כל דין ו/או ההסכם.

#### **מסירת המערכות**

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

24. 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 החברה, וכן רשאי המנהל להציע שינויים באופן ביצוע המבחנים.

25. 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 כפי שיקבע על ידי המנהל.

26. תוך המועד שיקבע המנהל 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.

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

28. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו וכי המערכות עמדו בהצלחה במבחנים, יבצע הספק הדרכות והטמעות לעובדי החברה /או מי מטעמה בהפעלת המערכות, ככל הנדרש, ובתאום מראש עם המנהל.

29. בסיום ביצוע ההדרכות לעובדי החברה ו/או ומי מטעמה לשביעות רצונו של המנהל, תבצע החברה, בתיאום עם הספק, ובנוכחות נציגיו, הרצה למערכת במהלך 90 ימים, לבדיקת תקינות המערכות ועבודתן באופן רציף וללא תקלות.

30. 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 לביצוע, 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.

31. תוך המועד שיקבע המנהל 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.

32. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 31 לעיל.

33. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור לקבלת המערכות שהותקנו על ידי הספק כאמור בהסכם זה, על ידי החברה (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.

מובהר כי המועדים אשר יקבעו על ידי המנהל לביצוע התיקונים הנזכרים לעיל מחייבים את הספק. עוד מובהר כי אין בקיום ו/או אי קיום פעולות על פי סמכויות המנהל ו/או החברה ו/או מי מטעמם כמפורט לעיל כדי להטיל על המנהל ו/או החברה ו/או מי מטעמם אחריות כלשהי. הספק יישא באחריות הבלעדית לביצוע הוראות הסכם זה לרבות בדבר טיב ואיכות השלמת השירותים וההתחייבויות לפי הסכם.

#### **אחריות הספק למערכות**

34. החל ממועד סיום התקנת המערכות באופן סופי וקבלת תעודת סיום, ועד לתום תקופת ההסכם (להלן - **תקופת האחריות**), מתחייב הספק לתקן על חשבונו, מיד עם דרישת המנהל, 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, באופן מידי וללא שיהוי.

35. 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**

36. 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.

37. 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

38. בנוסף ומבלי לגרוע מכל זכויות החברה לפי דין ו/או הסכם זה, במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים בנספח א' לפרק 3 למסמכי המכרז, ישלם הספק לחברה פיצוי מוסכם בגין הפרת ההסכם, וזאת ללא צורך בהוכחת נזק, בהתאם לכללים המוגדרים להלן:

38.1. עבור חריגה של תקלה אחת מכל סוג תקלה בשנה מהכללים המפורטים ב SLA – 1,000 ₪.

38.2. עבור כל חריגה מעבר לתקלה אחת ללא התחשבות בסוג התקלה יפעל הנוהל המפורט בסעיפים 34.3 עד 34.5:

38.3. עבור חריגה של למעלה מתקלה רגילה אחת בשנה - פיצוי מוסכם בגובה 2,000 ש"ח מהתשלום החודשי הכולל לרבות בגין התקלה הראשונה.

38.4. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית בשנה - פיצוי מוסכם בגובה 6,000 ש"ח מהתשלום החודשי הכולל של החברה לספק.

38.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה בשנה - פיצוי מוסכם בגובה 4,000 ש"ח מהתשלום החודשי הכולל של החברה לספק.

38.6. עבור חריגה של מרמת הביצועים כמוגדר בסעיף 3.1 ב SLA - פיצוי מוסכם של 250 ₪ על כל חריגה.

38.7. עבור חריגה של מרמת הביצועים כמוגדר בסעיף 3.2 ב SLA - פיצוי מוסכם של 2500 ₪.

38.8. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז את הפיצוי המוסכם מהתשלום החודשי המגיע לספק. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של החברה לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת.

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

39. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את המערכות באופן שיאפשר לחברה תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות לבצע עדכון רצוף של המערכות, לתקן תקלות שיתגלו בהן ולשמור על הקדמה הטכנולוגית.

40. 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 לחברה, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם החברה.

41. 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 לחברה, לרבות מנהל הלקוח והאחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך מהחברה.

42. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע עבודות ההטמעה, ההדרכה, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי החברה, אלא אם הורתה החברה אחרת.

43. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של החברה במהלך מתן השירותים. בכל מקרה של צורך בהפרעה או הפסקת שרותים 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.

44. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות ו/או דרישות המנהל, אך אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו על פי הפרק שכותרתו נזיקין לגוף ורכוש להלן.

45. 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 החברה.

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

#### עדכונים ושינויים במערכות

47. 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 על ידי הספק השלכות ההתקנה ודרישות החומרה והתוכנה הכרוכות בהתקנה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל כדי לחייב את החברה להזמין מהספק את העדכונים, הגרסאות והמהדורות החדשות, ולחברה יהיה שיקול דעת בלעדי אם להתקין אותם.

48. לאורך כל תקופת ההסכם, רשאית החברה 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 לחברה תשובתו בכתב, בצירוף הנימוקים להחלטתו, בתוך 15 ימים מקבלת הבקשה.

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

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

49. הספק רשאי לבצע שינויים במערכות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי החברה, וזאת בתיאום עם החברה, בכפוף לאישור מראש ובכתב מאת המנהל ומבלי שהחברה תחויב בתשלום כל תמורה בגינם.

50. במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל, יעביר הספק הדרכות לעובדי החברה, לצורך הטמעת השינויים שבוצעו במערכות. יודגש, כי ביצוע ההדרכות הינו חלק מהשירותים בהם מחויב הספק על פי הסכם זה וזאת ללא כל תוספת תשלום, למעט במקרה בו בוצעו השינויים בהתאם לקבוע בסעיף 48.2, שאז התמורה בגין ביצוע ההדרכות תסוכם בין הצדדים.

51. מובהר ומוסכם בזאת, כי החברה 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 לעיל.

#### **תקופת ההסכם**

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

53. לחברה נתונה אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות נוספות, בנות 12 חודשים כל אחת (להלן - **התקופה המוארכת**). מובהר כי מימוש האופציה יעשה באופן אוטומטית אלא אם החברה נתנה הודעה בכתב לספק על סיום ההסכם 30 יום לפני תום תקופת ההסכם או התקופה המוארכת. בנוסף, במהלך התקופה המוארכת עומדת לחברה הזכות לקצר את ההתקשורת לפי הסכם זה בהתראה בכתב בת 60 ימים. הודיעה החברה על אי מימוש אופציה להארכה או קצרה את תקופת ההתקשורת כנ"ל, לא תהינה לספק כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה מלבד התמורה המגיעה לספק עד לסיום ההתקשרות. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של החברה לבטל את ההתקשרות מחמת הפרתה היסודית על ידי הספק.

54. מומשה האופציה כאמור לעיל, יחולו כל תנאי הסכם זה על התקופה המוארכת, למעט סעיף 53 לעיל.

#### **קניין רוחני**

55. הספק הינו בעל זכויות קניין במערכות ובתיעוד שהועברו על ידו לחברה, והוא מעניק לחברה זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת.

56. החברה הינה בעלת זכויות קניין הרוחני של נתוני ותוצרי המערכות, על כל מרכיביהם, לרבות העדכונים והגרסאות שלהם, והיא הבעלים והמנהלת הבלעדית של מאגר המידע.

57. 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, אבטחת מידע, הגנת הפרטיות ומניעת נזקות סייבר**

58. הספק מודע לכך כי החברה כגוף ציבורי כפופה להוראות הדין לרבות כללי חוק הגנת הפרטיות 1981 ותקנותיו ולכן הספק ו/או מי מטעמו מתחייב לפעול בהתאם לכל דין לרבות לחוק הנ"ל ולתקנותיו ובנוסף לכך 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 החברה, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאייהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע לחברה ו/או לתושבים בתחומה (להלן - **המידע**). הספק מתחייב בזה לקיים בקפדנות את כל כללי אבטחת המידע המוגדרים במסמכי מכרז זה לרבות נספחיו. **הצדדים מסכימים בזה כי החברה הינה בעל המאגר. הצדדים מסכימים בזה כי הספק הוא מחזיק המאגר וספק מיקור החוץ של החברה. הספק מתחייב בזה כי קיום כל הוראות הדין לרבות אלו המחייבות את החברה כבעלת המאגר הינן באחריותו הבלעדית וזאת גם בשמה של החברה, ללא כל תוספת תשלום וכי מונה אצל הספק ממונה על אבטחת מידע בעל אחריות הכלל כמוגדר בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) 2017 בחוק**

**הגנת הפרטיות, בתיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות ובכל הוראה רגולטורית אחרת. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

59. 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.

60. עוד מתחייב הספק להחתים כל גורם מטעמו לרבות את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע, על התחייבות סודיות בנוסח כאמור בסעיפים 58 ו- 59 לעיל.

61. החברה מתחייבת לא להעביר או לגלות לצד שלישי, במישרין או בעקיפין, סודות מקצועיים ומסחריים של הספק ובלבד שהספק הודיע לחברה מראש ובכתב שהם סוד מסחרי, הם אכן היו סוד מסחרי שאינו נחלת הכלל והחברה אישרה מראש ובכתב שהם סוד מסחרי כאמור.

#### **דו"חות ותשלומים**

62. החל מהחודש בו הפעיל הספק את המערכות שהוזמנו לשביעות רצון החברה, יגיש הספק לחברה אחת לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל לחברה בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון אשר יכלול את הסעיפים הבאים:

62.1. הסכום החודשי הקבוע שעל החברה לשלם בגין רשיון השימוש במערכות, בגין השרותים שניתנו בפועל וכן בגין עמידת הספק בכל התחייבויותיו במלואן ובמועדן, כמפורט בהצעת המחיר בחלק ג' לפרק 4 במסמכי המכרז - "תשלום חודשי קבוע".

62.2. 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.

62.3. מובהר ומודגש בזאת כי החברה תשלם את התשלום הראשון אך ורק לאחר אישור תעודת הסיום. בטרם אישור זה לא יהיה זכאי הספק לכל תמורה שהיא.

62.4. עבור טרנזקציות תשלומים תשלם החברה בהתאם לטבלה Z בחלק ג' לפרק 4 במסמכי המכרז. מובהר ומודגש כי הפעלת שרותי תשלומים אוטומטיים כמודגש בסעיף זה אינה מחייבת את החברה והפעלת שרותים אלה והתשלום עבורם כפופה להנחייה בכתב של מורשי החתימה של החברה.

62.5. הסכום לתשלום יוצמד פעם אחת בשנה לפי 50% מעליית מדד המחירים לצרכן, החל משנת ההתקשרות השניה. לצורך חישוב השינוי בסכום לתשלום (ביחס לסכום לתשלום הנומינאלי ללא הפרשי הצמדה כלשהם) מדד הבסיס יהיה מדד יוני 2026 שיפורסם ב 15 ליולי 2026 או בסמוך לכך והמדד הקובע יהיה המדד הידוע בחודש ינואר של תחילת שנת ההתקשרות הרלוונטית. הסכם לתשלום יוגדל או יוקטן בשיעור של מחצית מהשינוי במדד כאמור.

63. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 14 ימים ממועד הגשתו.

64. תוך 45 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי המנהל, תשלם החברה לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי החברה חשבונית מס כדין.

65. על אף האמור בסעיף 60 לעיל, איחור של עד 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום בסעיף 60 לעיל, לא יחשב כהפרת ההסכם ולא יהא בו בכדי להטיל על החברה חובת תשלום פיצוי ו/או ריבית ו/או תשלומי פיגורים מכל סוג ומין שהוא.

66. חשבון שישולם ו/או יאושר, לא ישחרר את הספק בשום אופן מאחריותו ולא יגרע מזכות החברה להעלות טענות לרבות 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.

67. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבונות ואישורם, מועדי התשלום ודרך העברתם, תחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי כל תשלום, במקרה בו הופסקה העסקתו של הספק טרם סיום ביצוע העבודות ביחס לתשלום היחסי המגיע לו ע"פ ההסכם, או מכוח כל עילה וזכות אחרים מכוח הסכם או דין.

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 68 לעיל.

למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה כוללת את מילוי כל התחייבויות הספק לפי כלל מסמכי המכרז לרבות 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 כי ישולם בנוסף על התמורה. מובהר במפורש כי לא תשולם תמורה נוספת כלשהי בגין מילוי התחייבות של הספק אלא אם צויין מפורשות כי עבור התחייבות זו זכאי הספק לתמורה נוספת כלשהי. להסרת ספק, התמורה כוללת כל עדכון ו/או שינוי ו/או תוספת שיידרשן במהלך תקופת ההתקשרות לצורך עמידת החברה בהוראות כל דין לרבות כללים ו/או הנחיות שתקבע רשות המים. להסרת ספק, כל עדכון ו/או שינוי כאמור כלול בתמורה.

### נזיקין לגוף או לרכוש

69. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה ולפצות את החברה בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, בגוף ו/או ברכוש, אשר ייגרם לחברה, עובדיה ו/או כל הפועלים מטעמה או עבורה ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות עובדי הספק ו/או מי מטעמם, בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה. כל זכויות החברה בנוגע לקיזוז הנזקים נשמרות במלואן. מבלי לגרוע מהאמור לעיל המתכנן אחראי כלפי צד שלישי לנזקים שייגרמו בקשר עם שירותיו.

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

שום הוראה מהוראות הסכם זה אין בה ולא תתפרש כמטילה אחריות כלשהי על החברה ו/או מי מטעמה באופן שיש בו לחייבם בפיצויים בעד אובדן, נזק או הפסד כלשהם, העלול להיגרם לגופו או לרכושו של הספק עובדיו ושל כל אדם אחר, הפועל מזמן לזמן בשמו או מטעמו, או של כל צד שלישי, מחמת פעולה, רשלנות, מחדל, מקרה אסון או סיבה אחרת הקשורה או הנובעת מביצוע הסכם זה או מאופן ביצועו. הספק לבדו ישא באחריות לתוצאות כל מקרה מהמקרים המפורטים לעיל.

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

72. מוסכם בין הצדדים כי הספק הינו האחראי הבלעדי 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.

73. אין באמור בסעיפים 70-73 לעיל כדי לגרוע מזכות החברה על פי כל דין ו/או על פי הסכם זה לכל תרופה ו/או סעד אחרים. אישור החברה או מי מטעמה, הקשור בשירותים, אינו משחרר את הספק מאחריותו וחובותיו לפי כל דין ולפי חוזה זה, ואין בכך כדי להטיל על החברה או מי מטעמה אחריות כלשהי.

#### 74. ביטוחי הספק בהתאם לנספח הביטוח המצורף להסכם זה

##### העדר יחסי עבודה

75. 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 החברה 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.

77. 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 החברה 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 החברה ועובדיה, על כל הכרוך והנובע מכך.

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

##### איסור הסבה

79. 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 החברה בכתב ומראש, ובתנאים שתקבע.

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

81. הספק יעביר את ביצוע העבודה או חלק ממנה לקבלן משנה רק אם וכאשר יקבל את אישור החברה בכתב להעברת העבודה (או חלקה) לקבלן משנה ולזהותו של קבלן המשנה, ובכפוף לתנאים שבאישור זה. מבלי לגרוע

מהאמור, יצויין כי הספק יהיה רשאי להעסיק ספק משנה בתחום המערכת הפיננסית, ה CRM וכל מערכת אחרת שמסמכי המכרז או החברה אישרו לספק בכתב לכלול במסגרת הפתרון שלו.

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

#### **ערבות ביצוע**

83. עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי החברה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 125,000 ש"ח, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי ההסכם. נוסח הערבות הבנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם יהיה בנוסח המפורט בנספח ב' להסכם זה (להלן - **ערבות הביצוע**).

84. 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 החברה. לא עשה כן הספק תהא החברה 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.

85. סעיפים: 4-9, 14-29, 30-33, 35-37, 40-43, 54-57, 68-71, 76-77, 80-81 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם. בנוסף, כל הפרה שלא תוקנה בתוך 30 ימים מדרישת החברה בכתב תהיה אף היא הפרה יסודית של ההסכם זה.

#### **ביטול ההסכם**

86. החברה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, בכל עת וללא צורך לנמק את החלטתה, לבטל את ההסכם מכל סיבה שהיא על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 60 יום מראש. לספק לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה למעט ביחס ליתרת התמורה בגין השירותים אשר בוצעו עד אותו שלב, ככל שמגיעה לו לפי הוראות ההסכם זה.

87. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 85 לעיל, האירועים הבאים יחשבו, כל אחד בנפרד, כהפרה יסודית של החוזה ויזכו את החברה בכל הסעדים והתרופות המוקנים לה על פי ההסכם זה ועל פי כל דין לרבות סיום ההתקשרות לפי ההסכם זה בכל עת וללא הודעה מוקדמת :

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

87.2. החברה 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 החברה.

87.3. 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 ההסכם זה אשר לא בוטל תוך 21 יום, ו/או קיים חשש סביר כי בשל קשיים כלכליים ו/או ארגוניים לא יוכל הספק להמשיך וליתן לחברה שרות כנדרש בהסכם זה.

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

- 87.5. כשיש בידי החברה 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.
- 87.6. 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.
- 87.7. 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 לחברה עובדה מהותית אשר, לדעת החברה, היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.

מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 87 לעיל משום רשימה סגורה.

88. בוטל ההסכם כאמור לעיל, תשלם החברה לספק את התמורה המגיעה לו עד למועד ביטול ההסכם, וזאת לסילוק גמור ומוחלט של כל המגיע לו, ובניכוי כל סכום שהספק חייב לחברה על פי הסכם זה או כל הסכם או התחייבות אחרת או על פי כל דין. הספק מוותר בזאת, בוותר סופי ומוחלט על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר עם סיום ההתקשרות כאמור למעט בדבר תשלום בגין שירותים שביצע בפועל, ככל שמגיע לו לפי הוראות הסכם זה.

### **סיום התקשרות**

89. עם סיום תקופת ההסכם מתחייב הספק להעביר לידי החברה את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר לחברה וזאת לרבות כל הנתונים, הקבצים, התמונות וכל מידע אחר וזאת על גבי מדיה מגנטית בפורמט בטנדרטי של העברת נתונים כגון ASCII או אקסל לרבות באור מבנה הנתונים, וכן לאפשר לחברה 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 החברה מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים. ככל שהספק לא יבצע את המפורט בסעיף זה, החברה תהיה רשאית, בנוסף לכל זכות העומדת לה לפי הסכם זה ו/או כל דין, לחלט את הערבות הבנקאית ובמקרה כזה לספק לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה.
90. 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.
91. הספק מסכים כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל בסעיפים 86-87.
92. הספק לא יחסום בפני החברה גישה לנתונים ו/או מידע לרבות המונעים מהחברה להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות החברה.

### **כתובות הצדדים**

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

94. 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 נשלחה במייל או נמסרה ביד תחשב ככזו שנתקבלה מיד עם שליחתה או מסירתה, לפי העניין.

### **ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

הספק

---

החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ

## נספח א' לחוזה המכרז

### רמת שרות SLA

#### 1. רמות השירות

- 1.1 כל תקלה תסווג לאחת מ- 4 הרמות הבאות:
- 1.1.1 **קריטית:**
- תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: קבלת קהל, הפקת תלושי מים וביוב, הפקת מאזנים תקופתיים, צפיה בנתונים על ידי מוקדים חיצוניים, באופן שבו נמנע מהחברה 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 החברה 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 החברה ועד לתחילת הטיפול בה:

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

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

הגדרת חריגות בסיום טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
			סוג תקלה
		תוך שעות	
		2	קריטית
		4	חמורה
		6	רגילה
		18	אחרת

- 1.6. השבתות המערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של החברה.
- 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 לחברה 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 החברה יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת של החברה. במקרה הצורך ו/או לפי דרישת המפורשת של החברה, נציג תמיכה מטעם הספק יצא לשרות באתר החברה להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא באו לידי פתרון במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3. הספק ייענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.
- 2.4. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם הספק לטפל ולתחזק את מערכת החברה ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית וחמורה יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם הספק, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר החברה, ככל שידרש 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 והחברה תקבל מס. זיהוי ייחודי לכל קריאת השרות שנפתחה. החברה תקבל לפחות אחת לחודש או בתדירות גבוהה יותר על פי דרישה דיווח מפורט על כל הקריאות שנפתחו וסטטוס הטיפול בקריאות אלה.

### **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 שלא יעלה על 3 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 סינכריות 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. במסגרת הדו"ח על הספק להוכיח עמידה של לפחות 95% מהטרנזקציות במסגרת של 3 שניות.

### **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' לחוזה המכרז**  
**נוסח ערבות ביצוע והוראות ביחס לערבות**

לכבוד

החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 125,000 ש"ח (במילים: מאה אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 30/2026 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ 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 החברה לפיתוח שער הנגב 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 המחירים 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 יוני שנת 2026 שפורסם ביום ה-15 ליולי 2026 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.

**הוראות כלליות הנוגעות לערבות הביצוע:**

מובהר בזאת כי כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבות ו/או חידושה, תחולנה על הספק בלבד.

הערבות תשמש כבטחון למילוי מדויק של כל הוראות החוזה ע"י הספק. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תשמש הערבות להבטחת ולכיסוי של:

- א. כל נזק ו/או הפסד העלול להיגרם לחברה עקב ו/או בקשר עם כל הפרה או אי מילוי של תנאי כלשהו מתנאי החוזה, וכן לתשלום פיצויים שהחברה זכאית להם לדעתה לפי החוזה.
- ב. כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהחברה הוציאה ו/או עלולה להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה.
- ג. החזרת כל הפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.
- ד. למילוי מדויק של כל התחייבויות הספק בתקופת ההסכם.

חותמת המציע

חתימות המציע

- כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ – Ver 3.0

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

בכל מקרה כאמור תהא החברה רשאית לגבות את סכום הערבות, כולה או מקצתה, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו בגין הנזקים, ההפסדים, ההוצאות והתשלומים כאמור.

הוגדל שכר החוזה כתוצאה משינויים ו/או תוספות באישור החברה, יהיה חייב הספק, עם קבלת הוראות שינויים כנ"ל, להשלים את הערבות לקיום החוזה בהתאם לדרישות החברה. לא פעל הספק כאמור, תהיה החברה רשאית, לשם השלמת הערבות לעכב מתוך שכר החוזה, או מכל שיעור ממנו, או מהכספים המגיעים לספק מהחברה, לפי שיקול דעתה, את הסכום הדרוש להשלמת הערבות ולנהוג בו כערבות לכל דבר. במקרה כאמור לקבלן לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.

בכל מקרה של מימוש הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלים באופן מיידי את סכום הערבות לסכומה המקורי כאמור לעיל.

סכום הערבות שנגבה ע"י החברה ייחפך לקניינה הגמור והמוחלט מבלי שתהיה לספק זכות כלשהי לבוא כלפי החברה בטענות ומענות כלשהן בקשר לכך.

אין בהוצאת הערבות ע"י הספק בכדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות החברה כנגד הספק על פי כל דין ו/או על פי חוזה זה, בגין הפרת התחייבויותיו על פי חוזה זה.

## נספח ג' לחוזה המכרז

### נספח התאמה לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017

1. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור בפרק 2 למסמכי המכרז באשר לנושאי **אבטחת מידע** וגיבוי:
  - 1.1. הספק מתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת לעמוד בכל המחוייבויות הרגולטוריות באשר לאבטחת מידע וזאת לרבות מענה מלא בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 וכל תקנה או הוראה אחרת.
  - 1.2. הספק מתחייב בזה לנקוט בכל פעולות ואמצעים למניעת נזקי לוחמת סייבר.
  - 1.3. הספק יהיה רשאי לעבד את המידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
  - 1.4. הספק יהיה רשאי לגשת אך ורק למידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
  - 1.5. הספק יהיה רשאי לעבד את הנתונים ולערוך חישובים בדבר הנתונים, אך אין הספק רשאי לבצע עידכון ו/או שינוי ו/או מחיקת נתונים שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי החברה, אלא אם כן קיבל הספק הרשאה בכתב מהחברה חתומה על ידי מורשי החתימה של החברה ומאושרת על ידי עורך דין או רואה חשבון מוסמכים.
  - 1.6. הספק מתחייב בזאת לדווח בתדירות של אחת לשנה ולא יאוחר מהיום הראשון לחודש פברואר כל שנה קלדרית, לחברה בדבר אופן ביצוע חובותיו על פי מכרז זה ועל פי התקנות להגנת הפרטיות.
  - 1.7. הספק מתחייב בזה להודיע למורשי החתימה בחברה, למנכ"ל החברה ולמנמ"ר המועצה באופן מיידי ובכתב על כל ארוע אבטחת מידע או נגע סייבר שמערכותיו של הספק וקבצי הנתונים של הספק נחשפו אליו.
  - 1.8. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי החברה.
  - 1.9. הספק יאפשר למנמ"ר המועצה או כל גורם אחר שתמנה החברה, לערוך ביקורת ובקרה אצל הספק בדבר מימוש אבטחת המידע, התגוננות הסייבר והגנת הפרטיות בכל זמן. הספק ישתף פעולה עם ביקורת זאת, יספק מענה לשאלות בכתב ובעל פה ויאפשר לנציגיה המוסמכים של החברה לבקר במתקניו ולבצע בדיקות, לרבות בדיקות חדירות Pen Test למערכות הספק, מתקניו, ולקבצי הנתונים של החברה המאוחסנים אצל הספק.
2. עוד מתחייב הספק להחתים את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע או שתאושר גישתם למידע, על הצהרת סודיות הכוללת:
  - 2.1. התחייבות לשמירת כל כללי אבטחת המידע המוגדרים במכרז זה.
  - 2.2. התחייבות להשתמש במידע אך ורק לפי כללי מכרז זה.
3. לאחר 12 חודשים מסיום ההתקשרות הספק ישמיד את כל הנתונים ממערכותיו וימחק אותם וזאת אך רק לאחר שיקבל לכך הוראה בכתב חתומה על ידי מורשי החתימה של החברה ומאושרת על ידי עו"ד או רו"ח בעלי הסמכה במדינת ישראל. לאחר סיום מחיקת הנתונים ישלח הספק אישור חתום על ידי מורשי החתימה של הספק כי כל הנתונים נמחקו והושמדו.
4. מוסכם על הצדדים כי הספק הינו מחזיק המאגר וגורם מיקור החוץ בהקשר לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 והחברה הינה בעל המאגר.

## נספח ד' לחוזה המכרז – ביטוח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" – \_\_\_\_\_

"מבקש האישור" – החברה לפיתוח שער הנגב ו/או המועצה האזורית שער הנגב ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשמיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם  
"השירותים" – אספקה ותחזוקה של מערכות מידע פיננסיות, גבייה ואחרות.

- מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוחי חבות המוצר וביטוח אחריות מקצועית למשך כל תקופת חבותו החוקית, את הביטוחים המפורטים בסעיף 16 להלן (להלן: "ביטוחי המבוטח").
- ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, בנוסח המצורף להסכם **כנספח ג'**, כשהוא חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 6-1-2019 (להלן: "אישור ביטוחי המבוטח").
- לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
- בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, 30 יום לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה בביטוח.
- מובהר כי אי המצאת אישור על קיום ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות סעיף ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור על עריכת ביטוחי המבוטח כמפורט לעיל. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.
- מוסכם בזאת כי התחייבויות המבוטח לעריכת ביטוחים הינן בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה, אף אם יחולו על הצדדים הוראות בדבר המצאת אישור קיום ביטוחים במתכונות תמציתיות בהתאם להוראות המפקח על הביטוח או כל הוראה אחרת בעניין זה. לאור האמור, מוסכם כי נוסח אישורי הביטוח המצ"ב לנספח ביטוח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב ולא מהווים פגיעה בהתחייבויות החוזיות של המבוטח לעריכת ביטוחים בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה. כן מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור יהא רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישורי הביטוח המצ"ב בנוסח אישורי ביטוח חלופיים, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה כאמור.**
- על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.
- מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.
- בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור ביטוחי המבוטח לבין האמור בסעיף ביטוח זה, על המבוטח לגרום לשינוי ביטוחי המבוטח על מנת להתאימם להוראות סעיף ביטוח זה.
- מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור בסעיף ביטוח זה, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוח שהוצא על ידי המבוטח.

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

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

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

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

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

16. ביטוחי המבוטח:

#### 16.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

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

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

iv. גבול אחריות: 1,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

#### 16.2. ביטוח אחריות מעבידים

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

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

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

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

#### 16.3. ביטוחי חבות המוצר ואחריות מקצועית (ניתן להציג כביטוח משולב)

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

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

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

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

- xiii. הביטוח כולל הרחבת סייבר לנזקי צד ג' המכסה נזק פיננסי טהור כתוצאה מאירועי סייבר שגרם לדליפת מידע של צדדים שלישיים, פגיעות אישיות בצדדים שלישיים, (השמצה, הוצאת דיבה, פגיעה במוניטין, הפרת זכויות יוצרים, פריצה למערכות מידע, הפרת סודיות ושימוש לרעה במידע) והחדרת וירוסים למחשבי צד ג'.
- xiv. הביטוח יכלול תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח בתנאי כי לא נערך על ידי המבוטח ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל כמתחייב מסעיף זה, ובמידה והביטוח או השינוי בתנאי הביטוח לא נבע מאי תשלום או מרמה של המבוטח.
- xv. גבול אחריות (ניתן להציג כגבול אחריות משולב): 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

17. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם :

- 17.1. הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.
- 17.2. שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.
- 17.3. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.
- 17.4. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.
- 17.5. המבטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.
18. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.
19. הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית.

## פרק 4

הצעת המשתתףחלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות10. אפיונים טכנולוגיים

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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת מבוססת בסיס נתונים אחד טבלאי Relational Data Base			
2	ממשק משתמש גרפי – GUI - Graphical User Interface ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer			
3	מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI משולב במערכת SSO ידיותי 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 פורמט PDF			
8	כלי ידיותי 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 להחברה לפיתוח שער הנגב 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 המידע 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	<b>DashBoard</b> – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של החברה לפיתוח שער הנגב 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 פורמט הדומה למוצג במסך כולל ביאור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. התוכנית			

		המדפיסה מאפשרת למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.	
18		גביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב On Line.	
19		מערכת CRM משולבת במערכת לרבות SSO	
20		מערכות גביה, פיננסית, לוגיסטית מבוססת בסיס נתונים אחד וקבצי נתונים משותפים <b>ללא צורך בממשקי</b> העברת נתונים בין המערכות	
21		עמידה בתקן PCI DSS - Security Standards Council	
22		עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השסי"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגור 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 החברה כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח	
26		מערכות הספק ופתרונותיו המוצעים במסגרת מכרז זה מספקים מענה מלא לכל דרישות הדין, 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	

## 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	
6.	ML AI	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת הקצה	Android ו IOS
		ספק משנה של המערכת	

(\* ) הקף בעיגול את המתאים

## חלק ב': מפרט מערכות

על הספק לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה היא לספק מידע על הפונקציונאליות של המערכת המוצעת על ידי המשתתף. למען הסר ספק, על הספק להתקין את המערכת המלאה אצל החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ, 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 או חלק ממנה, לפי בחירת המפעיל			
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	ביצוע מהיר, וידידותי למשתמש של חיובים הן פרטניים והן רוחביים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד לביצוע החיוב הכולל בקרות			
9	עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
10	הפקה אוטומטית של הנתונים הנדרשים בדוחות הרבעוניים לרשות המיס בפורמט המדויק כפי שנדרש יצוא הקובץ בפורמט התואם את הדרישות לגיליון Excel			
11	נירמול קבצים - הספק יבצע ללא תשלום נוסף הסבת מספרי משלם למספר מוביל – מת"ז בקבצי החברה לפיתוח שער הנגב במידה ולא בוצעה הסבה כזאת בתאום עם החברה לפיתוח שער הנגב תוך 60 יום מפניה בכתב.			
12	אפשרות לשליחה מאובטחת של חשבונות מיס וביוב באמצעות אימייל באינטרנט ותשלום החשבון במנגנון קישור מידי.			
13	חישוב ריבית על חוב לקוח בהתאם לריבית פיגורים חשכ"ל או בהתאם לריבית אחרת. ביצוע חישוב הריבית על ידי התוכנה באון ליין.			
14	הזנת נתוני הריביות לטבלה המתאימה באחריות הספק.			
15	חישוב הצמדה לזכות לקוח בהתאם להנחיות אמות המידע. ביצוע חישוב הריבית על ידי התוכנה.			
16	הזנת נתוני מדדי ההצמדה לטבלה המתאימה באחריות הספק.			
17	התוכנה מאפשרת תעריפים שונים לצרכנים שמשלמים רק ביוב לבין לקוחות שמשלמים מיס + ביוב לבין לקוחות שמשלמים רק מיס.			

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 להחברה לפיתוח שער הנגב 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 החברה לפיתוח שער הנגב			
8	ממשק On Line לחברות האשראי לבדיקת ולידיות כרטיס אשראי			
9	ממשק לקורא המחאות וכרטיסים מגנטיים			
10	אפשרות אוטומטית לפריסת תשלומים			
11	אפשרות לביצוע פעולות הקופה השונות: תשלומים, העברה בנקאית, החזרים ע"י כל אחד מהפקידים כאשר הנתונים נרשמים בקופה אחת עם רצף אחד של מספרי קבלות.			
12	קליטת חיובים אוטומטים ממערכות יוצרות חיוב חיצוניות			
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 תהא 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 גביתם 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 החברה לפיתוח שער הנגב
			26 מגנוט שוברי התשלום המופקים בזמן אמת בהחברה לפיתוח שער הנגב
			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 החברה

			33	חיוב ריבית אוטומטי ללקוח המבקש לשלם בהמחאות דחויות בהתאם לריבית חשב כללי תקפה למועד התשלום בהתאם לכללי אמות המידה.
			34	עידכון שעור הריבית התקף לביצוע תשלומים מעותדים באחריות ובביצוע ספק התוכנה.
			35	עמידה בתקן EMV

מס'ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פעולות אכיפת גביה ומעקב אחר החייבים בהתאם לסרגל אכיפה שיקבע על ידי החברה			
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 ביצוע עיקולי חשבונות בנקים באופן אוטומטי (טרנזקציה אחת גורמת לעיקול כל חשבונות הנישום בכל הבנקים), משרד התחבורה – לצורך ביצוע עיקולי רכבים (עיקול ברישום), חברות האשראי, הנהלת בתי משפט וכל גורם רלוונטי אחר לרבות רשם המקרקעין.			
7	תמיכה בהפעלת מספר אמצעי אכיפה, על ציר הזמן ובמקביל ותיעוד אמצעי האכיפה במערכת.			
8	שליפת קובץ חייבים ממערכת מקור עפ"י קריטריונים			
9	ממשק לעדכון מערכות המקור, בגינן 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, הדין והכללים ובהתאם לפקודת המיסים גביה, כללי אמות המידה ובהתאם לכל דין וחוק החל ו/או יחול על החברה.			

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע חישוב מים וביוב – דו חודשי, כולל הקצבה לגינה וכולל התייחסות למונים משותפים ואזוריים ולבית משותף.			
2	רישום החישוב המפורט (כולל הקצבות) במצב החשבון.			
3	ביצוע תיקוני חיוב – ידניים / אוטומטיים ורטרואקטיביים על פי הצורך.			
4	רישום כל הנתונים בכרטיסי התושבים לפי זיהוי מים.			
5	רישום ברור ומסודר של כל השינויים / היסטוריית השינויים שנעשו בכרטיסים.			
6	אפשרות מחיקת משלמים שגויים, במידה ולא קבלו תנועות כספיות. כמו-כן, אפשרות לאיחוד כרטיסים שנפתחו בטעות בנפרד לכרטיס משלם אחד.			
7	רישום חופשי של הערות במצב החשבון עצמו ו/או במקומות נוספים.			
8	גמישות בעדכון נתוני משלם / בעל ללא צורך לבצע החלפות מיותרות של משלמים.			
9	הוצאת דוחות לפי סוגי פעולה, טווח תאריכים ועוד (כגון: כל החלפת מד שנעשו במערכת מ: 01.01.2009 עד: 31.12.2009).			
10	גמישות בהעברות בין סעיפים / חשבונות / משלמים ברמת השורה גם בתנועות חובה וגם בתנועות זכות.			
11	דוחות בחתכים של גדלים / סוגים / ובעיקר לפי ישובים/אזורים.			
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 ותיעוד 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 כיווני אוטומטי למערכת קריאת מים.
			25 חישוב תשלום בגין מים וביוב על פי הגדרות הרגולטור וחוקי העזר של המועצה האזורית/חברה
			26 חישוב דמי הקמה
			27 הפקת דוחות מודפסים ובקבצי נתונים לקוראי המים
			28 פתרון מלא ואוטומטי לגביית היטל בצורת ובקרה בגין תשלום ההיטל על ידי הנישומים
			29 סגירת כרטיס נכס, כאשר לנכס לא משוייך מד מים ולא צבורים חובות
			30 ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line למערכת קרי"מ
			31 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 לצרכנייה), התשע"א 2011
			32 מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בעניין חיוב לפי הערכת צריכה
			33 מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא מד המים
			34 מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא הפרשי מדידה וצריכה משותפת
			35 מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא נזילה בצנרת המים
			36 מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא התקנת מד מים נוסף
			37 מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא החלפת צרכן בנכס
			38 הפקת התראות אוטומטיות מהמערכת לאנשי החברה ולצרכנים בדבר תום ניצול הקצאת המים
			39 ביצוע חשבון רטרואקטיבי של הקצבה אוטומטית במקרה של שינוי הקצבת מים באמצע השנה
			40 אפשרות לחיוב בעל הנכס ולא המשלם הפעיל בגין צריכת מים
			41 העברה אוטומטית של תנועות ממשלם למשלם על ידי סימון המשלמים ולא על ידי הקלדה ידנית

			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 לגינון ציבורי של המועצה האזורית באמצעות התוכנה עצמה, ללא צורך בחישוב ידני של תעריפי הקצבה ויתרת הקצבה מדי תקופה	43

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. שכול פקודת זיכוי), בהתאם להרשאת המשתמש.			
9	טיפול בפקודת זיכוי - יצירת פקודת זיכוי ישירה או כנגד חשבונית מרכש/חוזים. אפשרות לשכפול פקודה.			
10	מגוון שאליות ודו"חות על פקודות, תנועות ויתרות לפי תאריכי רישום וערך.			
12	פילוח הוצאות תפעול לפי הפרמטרים הבאים: ישובים \ סעיף תקציבי \ תחנות ביוב \ קו \ שוחה			
13	הפקת הודעות חיוב מתוך פקודות יומן וזיכוי – הוצאת מכתבים ללקוחות על קיזוז.			
14	ניהול יתרות לכרטיסי אב (חודשיות ושנתיות) המתעדכנות מעדכון תנועות בהנה"ח.			
15	אפשרות לחסימת עדכון תנועות בשנים קודמות ו/או בתקופות שבוצעה להן נעילת דוח.			
16	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.			

			17	טיפול במערך התשלומים/ תשלומים מעותדים - הצגת תשלומים מעותדים לפי ספק, תאריך תשלום. אישור תנועות לתשלום (פרטני/קיבוצי). קיבוץ מספר תשלומים מעותדים לתשלום אחד
			18	תמיכה בסוגים שונים של תשלומים (בכל צורות התשלום): תשלום כנגד שורות זיכוי, תשלום מייד, החזר מס ומקדמה והקטנת התשלום כנגד קיזוזים וכנגד מקדמות ששולמו.
			19	אפשרות לתשלום לממחה או למעקל במקום לספק, (בהמחאה, מס"ב...) כולל ניהול היתרות לתשלום לכל ממחה ומעקל.
			20	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 ויצירת קבצים למס"ב.
			21	פריסת תשלומים ואיחוד פריסה.
			22	מנגנון לביצוע ואכיפה של תשלומים לבנק ייעודי לנושא
			23	טיפול בתשלום על פי חשבונית עסקה תוך כדי מעקב אחר קבלת חשבונית מס
			24	אפשרות קיזוז תשלום ברישום מול חוב במערכת הגביה תוך התאמה ורישום אוטומטי בשתי המערכות לאחר קבלת הרשאת מנהל
			25	רישום תשלומים שונים להחברה לפיתוח שער הנגב כגון אגרות והיטלים
			26	הודעות אוטומטיות לספקים בדוא"ל בדבר ביצוע תשלום באמצעות מס"ב
			27	חיווי חזותי בולט במערכת כאשר מבוצע תשלום לספק בעל חוב במערכת הגביה בכפוף לקיום מספר מזהה מקביל בשתי המערכות
			28	טיפול בחשבוניות זיכוי/קיזוז - הוספה, עדכון, יצירת פקודת יומן מחשבונית. יצירת הודעות ומכתבים מהודעות חיוב.
			29	הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ, PCN874, הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים.

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 היחידות הארגוניות בהחברה לפיתוח שער הנגב			

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.			

			ניהול ביטוחים לספקים על סוגי הביטוחים השונים. מקושר לחוזים ולהנה"ח. בקרה והתראות כאשר פג תוקף ביטוח	5
--	--	--	---	---

ד. 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 המים 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 כדין, חישוב המע"מ והנפקת דוחות כנדרש על ידי רשויות המס. לרבות הפקת העתק חשבונית קבלה לשוברי תשלום.			
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.			

ה. 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.			

ו. 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			

			טיפול בחשבוניות- כמותית - ישירה או כנגד הזמנה.	14
			הצגת חשבוניות לפי הזמנה, לפי ספקים, לפי תאריך וכד'.	15
			ניהול דרישות פנימיות בין המחלקות – מפתיחות, דרך אישורן ועד לניתובן לטיפול הקניין או לניפוק ממחסן.	16
			ניהול הקשר בין דרישות והבקשות להצעת מחיר וההזמנות כנגדן	17
			הפניית דרישות לגורמים המחליטים, עפ"י קריטריונים מוגדרים (סכום דרישה, וכד') ולפי הרשאות משתמש.	18
			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.	19
			עדכון הצעות מחיר של הספקים במערכת, כולל עדכון פרטי הספק והמחיר המוצע והשוואת הצעות.	20
			בחירת הספק/ים הזוכה/ים ועדכון הקטלוג בפרטי ההצעה הזוכה	21
			כאשר נקלטת חשבונית המכסה את כל הזמנה. ההזמנה נסגרת באופן אוטומטי	22

## ז. 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 בקולחי החברה לפיתוח שער הנגב. 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, חיוב מול מלאי			
5	ניהול פרטי אחריות, תחזוקה ושירות לצורך מעקב אחר חוזה השירות מול הספק			
6	הפקת דוחות ושאליות לפריטים בדבר, תנועות, ניפוקים והעברות.			
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 להחברה לפיתוח שער הנגב מהיבטים תקציביים
10			חישוב ערך מלאי לרבות פחת בהתאם להנחיות הרגולטור

ה. ניהול פרויקטים ותקציבים בלתי רגילים (תבריי"ם)

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".			
10	ניהול פרויקטים הכולל צירוף סיכומי פגישות, חשבונות, פיקוח וצירוף הסכמים.			

ט. 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 תתבצע 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 וערביות. בקרה על ערביות, ביטוחים והתחייבויות לחוזה.			
7	ניהול תקציב הפרויקט			

י. 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 בהחברה לפיתוח שער הנגב (בקשה למימון), דרך תיעוד ההתחייבות של מקור המימון לסיוע במימון ובקשה לתקבול בפועל, ועד תיעוד קבלת התקבול בפועל ויצירת פקודת היומן 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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פניות תפעוליות של לקוחות החברה לפיתוח שער הנגב ובקרה בדבר הטיפול בהן הפועלת בהתאם לתפיסת CRM			
2	ניהול תהליכי עבודה היוצר משימות למטפלים הרלוונטיים ב החברה לפיתוח שער הנגב			
3	מעקב והתראות אוטומטיות מהתוכנה בדבר אי עמידה בלוח הקצוב למשימה בהתאם לאמנת שרות בסיסית			
4	משלוח אישור ללקוח בדבר קבלת פנייתו ובדבר סיום הטיפול בה במסמך מודפס, SMS, או בדוא"ל. התשובה במסרון לא תהיה אוטומטית, ניתן לשנות את המלל בהתאם להחלטת המפעיל			
5	אסקלציה של פניות שטרם טופלו בזמן לגורמי הנהלה בהחברה לפיתוח שער הנגב בהתראות "קופצות" ובאימיילים אדומים			
6	קישור כל פניות הלקוחות לתיק לקוח המתעד את כל פניות הלקוח, מענה החברה לפיתוח שער הנגב ותהליך הטיפול וסגירת הפניה			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות			
8	ממשק On-Line לאתר האינטרנט של החברה לפיתוח שער הנגב לצורך קבלת פניות שנפתחו באתר, מעקב אחר הטיפול בפניה ועדכון סטאטוס הטיפול באתר האינטרנט			
9	עמידה אוטומטית מלאה לרבות בקרה אינהרנטית באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שפורסמו ומעודכנות מזמן לזמן			
10	עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידיותי 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 החברה האינטראקטיבית - GIS - לצורך זיהוי אתר האירוע באופן אוטומטי. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני למוקד המועצה ולאפליקציה			
13	תיעוד התקשרות עם תושבים, ללא מגבלה			

			14	ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת של המערכת לדוא"ל, על מנת ליצר מהלכים שיווקיים, העברת מסרים או המשך טיפול במייל שנשלח, ליצירת תזכורות לנושאים פתוחים. לדוגמא-הנפקת הודעות שיווקיות או הפסקת מים רק לשוב מסוים
--	--	--	----	---

#### י. ד. שרות ואחזקה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול אחזקה בנכסים, מתקנים, מכשירים, מכונות וציוד.			
2	הגדרת סוג הטיפול, תדירות הטיפול, תזמון הטיפול בכל נכס או מתקן או מכשיר או לרבות פרטים אודות נושאי הבדיקה הרלוונטיים לכל רכיב ורכיב.			
3	קבלת התראה במייל וב SMS בדבר תזמון הטיפול או הבדיקה הנדרשת או הביקורת הנדרשת לביצוע הן בתדירות קבועה והן בתדירות המבוססת על תאריך טיפול אחרון			
4	הפקת דוח תכנון טיפולים או בדיקות או ביקורות המציג תכנית עבודה תקופתית – שבועית חודשית רבעונית שנתית לטיפול בדיקות ביקורות קבועים ומאפשר מעקב בזמן אמת אחר טיפולים שלא בוצעו כמתוכנן. קבלת התראות באימייל וב SMS בדבר טיפולים ופעולות שלא בוצעו בזמן			
5	רישום וניהול מעקב אחר קריאות שירות לרבות פתיחת הקריאה, שיגורה באופן אוטומטי לגורם המטפל באימייל וב SMS וזאת לרבות פרוט הציוד הנדרש לתיקון, קבלת עיכון מהגורם המטפל בדבר אופן הטיפול בפניה לרבות מלל ותמונות, סגירת הפניה ודיווח אוטומטי לפונה באימייל וב SMS בדבר סיום הטיפול בפנייתו לרבות תאור ותמונה. פניה לפונה לדרג את שביעות רצונו מהטיפול על גבי טופס מקוון קצר.			
6	הפקת ניתוח פניות שהתקבלו וניתוח נתוני הטפסים בדבר שביעות רצון הלקוחות			
7	ניהול שירות שטח גישה מאובטחת למערכת מטלפונים חכמים ומטאבלטים, רספונסיבי			
8	אפליקציה לאיש השרות בשטח לדווח את פרוט השרות			
9	ניהול מלאי חלפים			

למען הסר ספק, לכל המערכות: אפשרות להפקת דוחות מובנים סטנדרטיים להחברה לפיתוח שער הנגב בע"מ 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) – קצה רישיונות שימוש בתוכנה	עלות חודשית לחודש קלנדארי מלא לפני מע"מ (3)
1.	מערכת גביה ממוחשבת כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז ולרבות משלוח תלושי תשלום במייל, ביצוע התשלום, הפקת קבלה חשבונית מס ואירכוב אוטומטי של התלוש במערכת ולרבות שליחת מסמכים ותלושי תשלום במייל, חישוב וחיוב אגרה הונית, מסופי סליקה וחישוב דמי הקמה וכל המפורט במסמכי המכרז	כ 600 מדי מים ו 740 ביוב	5	
2	מערכת פיננסית לוגיסטית כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז כולל רכש	ללא הגבלה	5	
3	CRM BI BPM AI ML – ניהול בקרה ושליטה מבוזרת באמות מידה לשרות וניהול פניות ציבור הכל כמפורט כמפורט במסמכי המכרז	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
3א	מערכת ניהול אוכלוסין פנימית		1	
3ב	מודול שרות ואחזקה כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז		3	
3ה'	תשתיות טכנולוגיות לתפעול המערכת בהתאם למפורט בפרק מס' 2 למסמכי המכרז			
4	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 16,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ - 11,000 ₪ 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 של מספר מוני המים בלבד" יכולים להשתנות בסדר גודל של עד 15% במהלך תקופת החוזה מבלי שתהא הורדת או תוספת מחיר. במידה ויהיה שינוי של מעל 15% בהיקף השירותים, תשונה התמורה בהתאם כך שתשולם תמורה נוספת אך ורק על התוספת שמעל 15%. לדוגמא במידה והחברה תגדיל את כמות מוני המים ב 20%, תשולם תוספת של 5% לתשלום החודשי כפי שנקבע בחוזה עם הזוכה במכרז.

(2) כמות העמדות המפורטת בעמודה זו "מספר עמדות קצה" יכולה להשתנות מבלי שהמשתתף יהיה זכאי להורדה או תוספת במחיר. המציע יעמיד לרשות החברה רישיונות נוספים למוגדר בטבלה לצורך תפעול עמדות מידע ועידכון במקד שרות חיצוני אותו תבחר החברה.

בעמודת "עלות חודשית לפני מע"מ" יפרט המשתתף את התמורה שתשלם לו החברה לפיתוח שער הנגב עבור כל השירותים שעליו לספק להחברה לפיתוח שער הנגב על פי מסמכי המכרז, לרבות הסבת הנתונים מהמערכות הקיימות למערכת החדשה. למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה המפורטת בעמודה זו כוללת את כל האפיונים המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז ובכללם שרותי אירוח בחוות השרתים של המציע (או לחילופין כפי שהוגדר בפרק 2 למסמכי המכרז בחדר השרתים של קולחי החברה לפיתוח שער הנגב) לרבות 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. החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ לא תשלם בנוסף/בנפרד על שירותים שעל הספק לספק לחברה לפיתוח שער הנגב בע"מ המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. מודגש ומובהר בזה כי החברה לפיתוח שער הנגב בע"מ רשאית להתקשר עם הספק רק על חלק מהמערכות המפורטות ולשלם רק בעד המערכות בגינן התקשרה עם המשתתף.

חתימת המציע + חותמת במקרה תאגיד

תאריך

שם המציע: \_\_\_\_\_ מס' הזיהוי: \_\_\_\_\_  
 כתובת המציע: \_\_\_\_\_  
 טל': \_\_\_\_\_ פקס': \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
 איש קשר: \_\_\_\_\_ טל' נייד: \_\_\_\_\_