

מכרז פומבי מס' 03/2025

מערכות מידע פיננסיות, גביה, ואחרות

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

מבוא

חברת מי רמת הנגב בע"מ (להלן: "מי רמת הנגב" ו/או "התאגיד") הוקמה על ידי מועצה אזורית רמת הנגב, כחברה מקצועית בתחום המים והביוב ביישובי רמת הנגב. מטרת החברה הן, בין היתר, ייצום, תכנון, מימון, הקמה, תפעול ותחזוקה של מערכות מים וביוב ברמת הנגב.

התאגיד הינו חברה בבעלות מלאה של מ.א. רמת הנגב ופועלת כ"ישות" משפטית עצמאית, כלכלית וארגונית נפרדת מהרשות. התאגיד פועל כחברה בע"מ. התאגיד אושר כ"כספק רב כפרי ישובי" על ידי רשות המים. וחלות לגביו כל הוראות הרגולטוריות של רשות המים לרבות אמות המידה לשרות.

מי רמת הנגב פועלת לייצום, תכנון והקמה של פרויקטים בתחום תשתיות הביוב והמים, בין היתר לשם השגת יעדי האזור לקליטת אוכלוסייה חדשה ביישובי המועצה.

מכרז 03/2025 - מערכות מידע פיננסיות, גביה ואחרות עבור תאגיד המים מי רמת הנגב

מי רמת הנגב בע"מ (להלן: "מי רמת הנגב" ו/או "החברה" ו/או "התאגיד"), חברת מים וביוב מיסודה של המועצה האזורית רמת הנגב מזמינה בזאת הצעות מתאגידים (להלן "המציע" ו/או "המשתתף") לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת עבור מי רמת הנגב כמפורט במסמכי המכרז.

ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום מאתר האינטרנט של החברה שכתובתו www.mei-r.co.il החל מיום 06/08/2025. מציעים יידרשו למסור בעת קבלת מסמכי המכרז את פרטיהם האישיים, פרטי ההתקשרות עמם (טלפון, מספר נייד וכתובת מייל) ואת זהות הגורם אותו הם מייצגים.

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) לתיבת המכרזים במשרדי המועצה האזורית רמת הנגב, במעטפות סגורות הנושאות את הציון "מכרז מס' 03/2025" וללא פרטים מזהים נוספים על המעטפה, עד יום 07/09/2025 לא יאוחר משעה 12:00 הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

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

תנאי ניהול המכרז - כללי

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

התאריכים	הפעילות	
יום 19/08/2025_ עד השעה 10:00	מועד אחרון בו התאגיד יקבל שאלות הבהרה מאת המציעים.	1
יום 07/09/2025 עד השעה 12:00	המועד האחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים. ההצעות יוגשו לתיבת המכרזים, שבמשרדי המועצה האזורית רמת הנגב	2
יום 07/09/2025 בשעה 12:15	פתיחת מעטפות	3
29/09/2025 עד 30/09/2025	מועדי הדגמות. מובהר כי התאגיד רשאי שלא לקיים ראיונות עם כלל המציעים, לפי שיקול דעתו הבלעדי.	4
4 חודשים מן המועד האחרון להגשת הצעות.	תוקף ההצעה	5
07/12/2025	תוקף ערבות לקיום הצעה.	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.

מי רמת הנגב 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.

מי רמת הנגב רשאית להאריך את המועדים הקבועים לעיל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. הודעה על הארכת המועדים תפורסם באתר האינטרנט של מי רמת הנגב ו/או תימסר למציעים במסגרת תשובות לשאלות הבהרה.

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.

על המשתתף האחריות הבלעדית לעקוב אחר עדכונים והבהרות למכרז באתר האינטרנט של מי רמת הנגב.

פרק 1

הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

מי רמת הנגב בע"מ (להלן: **"מי רמת הנגב"** ו/או **"תאגיד"**), חברת מים וביוב מיסודה של המועצה האזורית רמת הנגב, מזמינה בזאת הצעות לאספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור מי רמת הנגב, שתשמש לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים של מי רמת הנגב 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" שיחתם בין מי רמת הנגב למציע שיוכרז כזוכה במכרז. במכרז זה ארבעה חלקים, וכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד הימנו:

1.1. **פרק 1: הוראות ותנאי המכרז.**

- נספח א':** פרטים כלליים של המשתתף – 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 פרויקט 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.
- נספח ד':** הצהרת CISO.

1.3. **פרק 3: ההסכם, תנאים כלליים.**

- נספח א':** רמת שירות SLA.
- מספח ב':** דרישות לערבות ביצוע.
- נספח ג':** התאמה לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017.

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 התאגיד ככלי עזר כלשהו בפרשנותם. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לתאגיד. 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. התאגיד יראה 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. בתאגיד מי רמת הנגב פועלות כיום מערכות המחשוב:

4.1. מערכת גביה ופיננסית – מבית היוצר של EPR.

4.2. מערכת הנהלת חשבונות ופיננסית – חשבשבת.

4.3. מערכת ESRI - GIS.

4.4. מערכת קריאות מים של ארד – Citymind.

4.5. מערכת בקרה ושליטה על מתקני המים.

4.6. מערכת קר"מ של חברת ארד.

פירוט השירותים שיידרש הזוכה לספק ומהותם

5. במכרז זה יתבקש הזוכה לספק למי רמת הנגב רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע פיננסיות, גביה ואחרות ממוחשבות, המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה ותחומים פיננסיים ולוגיסטיים אחרים במי רמת הנגב, 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 למי רמת הנגב, בהתייחס לשיקולי עלות ותועלת – Cost / Performance. אין בכוונת מי רמת הנגב לחייב את המשתתף לפתח מערכות חדשות או "להמציא גלגלים". יש בכוונת מי רמת הנגב להתקשר עם המשתתף שיקבל את הניקוד הגבוה ביותר בהתאם לאמות המידה המפורטות בפרק 1 נספח ו' למסמכי המכרז.

לוח זמנים והיערכות לביצוע

6. על הזוכה יהיה להתחיל במתן השירותים מייד עם קבלת צו התחלת עבודה בהתאם לתוכניות העבודה שצרך למכרז ואושרה על ידי מי רמת הנגב, ולספקם במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה 3 שנים ממועד קבלת הנפקת ההודעה בדבר הזכייה. למי רמת הנגב 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 90 ימים קלנדריים מיום חתימה על חוזה ההתקשרות. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים צרוף של רשויות נוספות, תאגידי מים אחרים ותאגידים עירוניים אחרים למי רמת הנגב, במידה ויוחלט על כך, תוך 60 יום מקבלת ההודעה ממי רמת הנגב, כולל ביצוע הסבות נתונים מכל רשות שמי רמת הנגב תקבל לטיפול.

תוכניות עבודה

8. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים לאישור מי רמת הנגב. על התוכנית לכלול:

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

8.2. תוכנית התקנה מפורטת לרבות לוי"ז ומשאבים דרושים.

- 8.3. תוכנית הדרכה מפורטת לרבות לו"ז ומשאבים דרושים.
- 8.4. תוכנית הטמעה מפורטת לרבות לו"ז 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.
- 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 מי רמת הנגב ולשינויים הנדרשים על ידה. יודגש בנוסף כי מי רמת הנגב רשאית לפנות למציעים לעריכת שינויים בתוכנית בשלב ההצעות ואז לאחר ההחלטה בדבר הזוכה במכרז.

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 לשווק, להתקין ולתחזק את המערכות המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י מי רמת הנגב, במסגרת מכרז זה.
- 9.3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 3 תאגידי מים וביוב בישראל.
- 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 4.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2023 - 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. מי רמת הנגב תהא רשאית לא לקבל אישורים או מסמכים אשר מתייחסים לישות משפטית אחרת.

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

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, התאגיד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו 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 אחר הרלוונטי להצעתו, לפי דרישת התאגיד. עם קבלת פנייה כאמור על המציע להשיב לתאגיד ולספק לתאגיד כל נתון ו/או הבהרה ו/או מסמך שדרש התאגיד וזאת בתוך פרק הזמן שקבע התאגיד בפנייתו שאם לא כן עלולה הצעתו להיפסל.

כמו כן, שומר לעצמו התאגיד את הזכות לדרוש מידע נוסף אודות ניסיונו של המציע לביצוע התחייבויותיו על פי מכרז/חוזה זה והתאגיד יהיה רשאי, אך לא חייב, לערוך בדיקות משלו בדבר ניסיונו של המציע. תוצאות הבדיקות הנ"ל, אם בכלל תעשנה, תכללנה במסגרת שיקולי התאגיד לבחירת הזוכה במכרז.

קבלת מסמכי המכרז

11. לצורך הגשת הצעה למכרז ניתן לרכוש את מסמכי המכרז, טלפונית 08-6564179 או 185 וזאת החל מיום 05/08/2025 בין השעות 09:00 ועד 15:00, כנגד תשלום בסך של 1500 ₪ (אלף חמש מאות שקלים חדשים) שלא יוחזרו.
12. מציעים יידרשו למסור בעת קבלת מסמכי המכרז את פרטיהם האישיים, פרטי ההתקשרות עמם (טלפון, מספר נייד וכתובת מייל) ואת זהות הגורם אותו הם מייצגים.
13. מובהר כי הצעה תוגש אך ורק על גבי מסמכים שיימסרו על ידי התאגיד, ולא תתקבל הצעה שתוגש על גבי מסמכים שיורדו מאתר האינטרנט של התאגיד.

הצהרות המציע

14. בעצם הגשת הצעתו המציע מצהיר ומתחייב, כדלקמן:
 - 14.1. הוא מכיר, מקיים ומתחייב לקיים את הדין הישראלי, לרבות כל דרישות הרישום והרישוי החלות על המציעים ו/או הזוכים במכרז.
 - 14.2. 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 מי רמת הנגב 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.
 - 14.3. 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.
 - 14.4. הוא מסכים כי מי רמת הנגב תהיה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ובדרך ובתנאים שיקבעו על ידה, לאפשר למציע שהצעתו מסוייגת (בהסתייגות שאינה עקרונית) או חסרה או פגומה, לתקן ו/או להשלים את הצעתו או להותירה כפי שהיא.

14.5. 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 מי רמת הנגב נמנעה מלחתום על החוזה ו/או מלהוציא צו אספקה/תחילת עבודה.

14.6. הוא אינו רשאי למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהוא מתנאי המכרז. התאגיד רשאי לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המשתתף מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו ו/או בהתאם לשיקול דעת התאגיד לפי סעיף 38 להלן.

14.7. יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לבצע את העבודות נשוא המכרז - הכל כמפורט במסמכי המכרז/החוזה.

14.8. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות ו/או תחזיות שנערכו על ידו ובאחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו, ועל מי רמת הנגב לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה.

הגשת ההצעה

15. "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.

16. הגשת ההצעות

16.1. על המציע להגיש הצעתו **בשני עותקים**, 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 במשרדי המועצה האזורית רמת הנגב לידי קיבוץ משאבי שדה. רמת הנגב, במעטפה סגורה עליהן יצוין אך ורק "**מכרז 03/2025**". פרט לכך לא יצויין על גבי המעטפה כל סימן היכר נוסף. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.

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

16.3. מי רמת הנגב שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופות נוספות, בהודעה אשר תפורסם באתר האינטרנט של מי רמת הנגב לפחות יום אחד לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.

16.4. במועד הגשת ההצעה, ירשם שמו, מספר הטלפון והפקס של המציע, על ידי מי רמת הנגב או מי מטעמה.

17. התמורה ואופן מילוי ההצעה

17.1. 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.**

17.2. 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 התאגיד, כמפורט בסעיף 38 להלן.

17.3. **מסמך המכרז וכל אחד מנספחיו חייבים להיות חתומים כולם בכל עמוד ועמוד בחותמת המציע וחתומה על ידי מורשה החתימה של המציע.**

17.4. 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 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.

18. אופן הגשת ההצעה

- 18.1. 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).
- 18.2. הגשת ההצעה ע"י המציע מהווה אישור לכך כי המציע בחן את כל הפרטים וקיבל את כל המידע והנתונים הדרושים לצורך הגשתה.
- 18.3. הצעת המציע תהיה בתוקף לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. התאגיד יהא רשאי 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 דרישתו של התאגיד, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של התאגיד. לא מילא מציע אחר דרישת התאגיד כאמור יראה המציע כמי שחזר בו מהצעתו ולתאגיד תעמוד הזכות לדרוש את חילוט ערבותו הבנקאית ולמציע האמור לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי התאגיד.
- 18.4. ההצעה תוגש ותפורט ע"ג טופס הצעת המשתתף שבמסמכי המכרז כשהפרטים החסרים ירשמו בה בדיו בכתב יד באותיות ובמספרים ברורים. הטופס יחתם ע"י המשתתף כדן ויישא את תאריך חתימתו.
- 18.5. המשתתף יגיש הצעתו בשני עותקים זהים (מקור והעתק) כאמור בסעיף 18.6 להלן ויחתום על כל דף ודף ממסמכי המכרז בחותמת וחותמת מורשה חתימה.
- 18.6. 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 עניינים עם הפניה בלינק ממוחשב חד חד ערכי לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו. ההצעה תוגש בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד " **מכרז 03/2025** ", והיא תוכנס לתיבת המכרזים בתאגיד.
- 18.7. על המציע לכרוך את הצעתו, **לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר**, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן עניינים הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. בתוכן העניינים יש לציין מיקום מדויק (מספר העמוד בהצעה), של כל מסמך ומסמך הנדרש לצרף להצעה.
- 18.8. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש

בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות, ההבהרות והפרוטוקולים אשר יישלחו למשתתפים, אם ישלחו, או יפורסמו באתר האינטרנט של החברה, כאשר כל עמוד בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע, בראשי תיבות, ובמקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה וחתימת.

18.9. 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.

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

18.11. **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.**

18.12. על המציע להגיש את מסמכי המכרז וצירופותיו במעטפה סגורה ולרשום על גבי המעטפות: "מכרז 03/2025" במסירה ידנית לא יאחר מהמועד הנקוב בטבלת לוח הזמנים בתחילת מסמכי המכרז.

18.13. כל הצעה שתוגש לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, תיפסל ולא תיכלל במניין ההצעות למכרז.

18.14. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז ויוביל לפסילת ההצעה. באחריות המציע לקבל, במעמד הגשת ההצעה, שובר המאשר את דבר הגשת הצעתו, השעה והמועד בהם הוגשה.

18.15. 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.

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

- 18.16.1. העתק תעודה בדבר רישום התאגיד במרשם המתאים
- 18.16.2. 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.
- 18.16.3. העתק אישור תקף במועד הגשת ההצעה בדבר פטור/ניכוי מס במקור.
- 18.16.4. העתק תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.
- 18.16.5. 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.
- 18.16.6. 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, מס' הטלפון ופרטי איש הקשר אצל אותו מזמין, תאריך ההפעלה וכיו"ב.
- 18.16.7. 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.
- 18.16.8. ערבות בנקאית להצעה כמפורט בתנאי המכרז.

- 18.16.9. 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.
- 18.16.10. על המציע לצרף אישור ר"ח של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בהיקף מחזור העסקים השנתי שנדרש בסעיף 9.6 לעיל.
- 18.16.11. הצעת המציע ומסמכי המכרז חתומים וערוכים בהתאם להוראות לעיל.
- 18.16.12. פירוט של התוכנה, אפיוניה, שם היצרן / המפתח ואת מהות זכויותיו בה וכן לצרף העתק נאמן למקור של הרישיון ו/או ההרשאה שברשותו מאת יצרן התוכנה המתירים לו להתקינה אצל התאגיד עפ"י תנאי מכרז זה. דרישה זאת מתייחסת רק לתוכנות שהמציע כולל אותן בהצעתו אך אינו בעל זכויות היוצרים שלהן.
- 18.16.13. שאר מסמכי המכרז, כשהם חתומים, בכל דף ודף, ע"י המציע.
- 18.16.14. המלצות מתאגדי מים וביוב במדינת ישראל.
- 18.16.15. 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 המוצעת 5. במשרדי התאגיד 6. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ כגון היועצים המשפטיים של התאגיד, משרדי הנהלת החשבונות של התאגיד, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים בתאגיד, טאבלטים של בעלי תפקידים וכד'.
- 18.16.16. 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.
- 18.16.17. תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning.
- 18.16.18. תוכנית רציפות עסקית/שרותית BCP Business Continuity Plan התואמת את התקן הישראלי 1495 חלק 5.
- 18.16.19. טבלה המפרטת את הפרויקטים שניהל מנהל הפרויקט המצויין בסעיף מספר 16 לטבלה בנספח א לפרק 1 במסמכי המכרז, זאת בהסבות תוכנה בתאגיד 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 הפרויקט.
- 18.16.20. 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.
- 18.16.21. הצהרה חתומה על ידי מנכ"ל המציע כי המציע ו/או מי מטעמו נערך לישום "חשבונית ישראל" במערכתיו והינו מתחייב לספק את המערכות המותאמות לתקן מיידי בהתאם להוראות המחייבות בישראל.
- 18.16.22. רישום שם ממונה אבטחת מידע שהינו עובד שכיר קבוע אצל המציע בנספח ג' לפרק מספר 2 במסמכי המכרז.
- 18.16.23. כתב מינוי לממונה אבטחת המידע אצל המציע חתום על ידי מנכ"ל המציע או על ידי יו"ר הדירקטוריון.

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

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

19. חתימות המציע על מסמכי המכרז

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

בדיקות מוקדמות

20. על המציע לבצע כל בדיקה עובדתית או משפטית הנדרשת לדעתו על מנת שיהיה בידו כל המידע הדרוש לו לשם הכנת ההצעה והגשתה. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות שיערוך ו/או כל מידע שייאסף על ידו ואשר יכול להיות רלוונטי למתן הצעתו, ועל מי רמת הנגב ו/או מי מטעמה לא תחול כל אחריות בעניין זה.
21. 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.
22. כל הסתמכות של המציע על מידע כלשהו שנמסר לו ממי רמת הנגב באשר לעבודות ותנאיהן, אם ניתן כזה, נעשה על אחריותו של המציע בלבד והוא לא יהא רשאי להטיל על מי רמת הנגב אחריות כלשהי בעניין זה, היה ויתברר כי מידע זה ו/או חלקו כפי שנמסר לכאורה, איננו מדויק, או איננו נכון.
23. כל משתתף יישא בלעדית בכל העלויות בקשר להשתתפותו במכרז, ובשום מקרה הוא לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלויות אלה, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם הסתיים המכרז ובין אם בוטל. במקרה בו יבוטל המכרז על ידי מי רמת הנגב יוחזרו למשתתפים דמי רכישת מסמכי המכרז.

24. ביטוח

- 24.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות מי רמת הנגב לקיום ביטוחים על ידי הספק שיוזכה במכרז (להלן: "**דרישות הביטוח**" ו/או "**הביטוחים הנדרשים**").
- 24.2. מגיש ההצעה הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף 24 זה לעיל ולהלן.
- 24.3. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות בפרק 3 "החוזה", סעיף 73 "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.
- 24.4. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז וההסכם, ולהפקיד בידי מי רמת הנגב לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתן, את אישור עריכת הביטוחים (פרק 1 נספח ד') בנוסחו המקורי, חתום כדין על ידי המבטח ושאינו מסויג.

- 24.5. בנוסף להמצאת אישור עריכת ביטוחים (פרק 1 נספח ד'), כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת מי רמת הנגב בכתב, ימציא לה גם העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 24.6. 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 ד') עלולים לגרום לפסילת ההצעה. לחילופין, לפי שיקול דעתה הבלעדי של מי רמת הנגב, ככל שייערכו שינויים ו/או הסתייגויות ביחס לאישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד') מי רמת הנגב תהייה רשאית להתעלם מהם ו/או לבקש את תיקונם והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז והחוזה על נספחיהם.
- 24.7. למען הסר ספק מובהר בזה, כי אי המצאת אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד'), חתום כדין על ידי מבטחי המציע (בנוסחו המקורי), מי רמת הנגב תהייה רשאית למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.
- 24.8. 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 מי רמת הנגב רשאית לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של הספק במכרז.
- 24.9. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח יחתמו על ידי המבטחים, אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

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

תוקף ההצעה

26. ההצעה תהיה בתוקף עד ליום 07/12/2025

27. התאגיד יהא רשאי 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 דרישתו של התאגיד, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של התאגיד. לא מילא מציע אחר דרישת התאגיד כאמור יראה המציע כמי שחזר בו מהצעתו ולתאגיד תעמוד הזכות לדרוש את חילוט ערבותו הבנקאית ולמציע האמור לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי התאגיד

ערבות בנקאית

28. כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, חתומה כדין בהתאם לדרישות המפורטות ב**נספח ג' לפרק 1** לתנאי המכרז לטובת החברה, בסך של 25,000 ש"ח (עשרים וחמישה אלף ש"ח) (להלן: "**הערבות**").

29. 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.

30. תוקף הערבות יהיה עד ליום 07/01/2026. 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.

31. 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.

32. 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

33. 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 בכתב בדואר אלקטרוני לידי מר אמיר אלחייק גזבר המועצה amir@rng.org.il עבור מי רמת הנגב בע"מ בקובץ Microsoft Word, לא יאוחר מהמועד הנקוב בטבלה בתחילת מסמכי המכרז. באחריות המציע הפונה לוודא קבלת הדוא"ל בטלפון מספר 08-6564135. משתתף אשר הגיש הצעה למכרז יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה. קובץ שאלות הבהרה יערך באופן הבא בלבד:

מס"ד	שם הכתב/המסמך	מס' עמ'	מס' סעיף	פירוט השאלה/הבהרה	תשובת התאגיד

34. תשובות לפניות כאמור בסעיף 33 לעיל, תפורסמנה באתר האינטרנט של מי רמת הנגב 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. התאגיד יהיה רשאי לא לענות לשאלות או פניות שיגיעו לאחר המועד בנושא המכרז ומסמכיו.

35. מי רמת הנגב לא תהא אחראית לכל פירוש ו/או הסבר ו/או מידע ו/או הבהרה ו/או שינוי אשר ימסרו למשתתפים בעל פה.

36. מי רמת הנגב 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.

37. 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 וממלאים, 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

38. כללי

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

38.1. 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 מי רמת הנגב:

38.1.1. לפסול את הצעת המציע.

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

38.1.3. לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.

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

38.2. ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של מי רמת הנגב.

אם יחליט התאגיד לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 38.1.2, 38.1.3, או 38.1.4 לעיל, והמשתתף יסרב להסכים לכך, רשאית מי רמת הנגב לפסול את ההצעה ו/או לחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המשתתף, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות התאגיד 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 התאגיד.

39. הצעת המחיר

39.1. העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 4 לא תעלה על 10,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 7,500 ₪ לפני מע"מ (להלן: "טווח המחירים המותר"). המשתתף חייב לרשום מחיר על יד כל סעיף בהצעת המחיר כך שהצעתו תעמוד בטווח המחירים המותר. אם המשתתף 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.

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

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

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

פתיחת ההצעות

40. פתיחת הצעות המשתתפים במכרז תתקיים במועד הנקוב בסעיף 3 בטבלת המועדים לעיל במשרדי מי רמת הנגב, או בכל מועד אחר עליו תודיע מי רמת הנגב למשתתפי המכרז.

בחינת ההצעות

41. מי רמת הנגב 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.

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

43. מי רמת הנגב 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.

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

45. למי רמת הנגב הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין משתתפים שונים כראות עיניה. גם במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים או שמי רמת הנגב החליטה לבצע רק חלק מהשירותים, הצעת המחיר שניתנה על ידי המשתתף על פי הפרק הרביעי תחייב את המשתתף לכל דבר ועניין לגבי אותו חלק שעליו לבצע כאמור, והוא לא יהיה זכאי לפיצוי או תשלום כלשהו בגין העובדה שמתן השירותים פוצל בין מספר משתתפים או שהוטל עליו לספק רק חלק מהשירותים. במידה ויבוטל סעיף מהעבודה, הסכום יופחת בהתאם מהתמורה המגיעה לאותו זוכה. כמו כן מובהר ומודגש כי למי רמת הנגב הזכות לבצע את חלקי המכרז השונים בשלבים ולשלם לפי ביצוע של כל סעיף וסעיף בטבלת הצעת המחיר שבסוף מסמכי המכרז.

46. מי רמת הנגב זכאית להקטין או להגדיל, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי, את היקף ההסכם עבור השירותים שאספקתם נמסרה למשתתף, לבטל פרקים וסעיפים שלמים ללא שינוי במחירי הפריטים שנקבעו בהצעתו של המשתתף. מובהר בזאת כי הגדלה או הקטנה בהיקף החוזה לא תגרום לשינוי במחירי היחידה מכל סיבה שהיא.

במסגרת זאת יכולה מי רמת הנגב 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.

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

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

הודעה על הזכייה וההתקשרות

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

מי רמת הנגב תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה במכרז לאחר זכייתו וקודם לחתימת החוזה.

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

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

52. לא המציא הזוכה את (פרק 1 נספח ד') 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 מי רמת הנגב לבטל את הזכייה של המשתתף במכרז, לחלט את הערבות הבנקאית שנתן ולמסור את ביצוע העבודות למשתתף הבא בתור. רק לאחר שנתמלאו כל התנאים המפורטים לעיל, תודיע מי רמת הנגב ליתר המשתתפים, על אי זכייתם במכרז, וכן תצרף להודעתה זו את הערבויות הבנקאיות אשר הומצאו על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז. הערבויות הבנקאיות של המציעים אשר לא זכו במכרז יוחזרו למציעים, בכפוף להוראות המכרז, תוך 60 ימים מיום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז.

49. המציע רשאי לציין מראש אילו חלקים בהצעתו עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו. מציע שציין בהצעתו חלקים העלולים לדעתו לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו, מתחייב שלא לדרוש גילויים של חלקים דומים בהצעותיהם של משתתפים אחרים במכרז והוא מוותר על כל טענה לעניין גילויים של חלקים כנ"ל בהצעות משתתפים אחרים. מציע שלא יציין בהצעתו חלקים העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו מסכים לכך כי במקרה שיתבקש, יהא התאגיד רשאי להעביר את הצעת הזוכה במלואה לעיון מציעים שלא זכו. מובהר, כי אין באמור לגרוע מסמכותה של ועדת המכרזים של התאגיד ליתן כל החלטה בעניין גילוי חלקים של ההצעה, וזאת לפי שיקול דעתה המלא. מובהר כי בהגשת הצעתם למכרז מאשר המציע למי רמת הנגב 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 מי רמת הנגב בכל הנוגע להוראות סעיף זה.

50. זכות העיון בהצעה הזוכה על ידי מציע שהצעתו לא תזכה, כרוכה בתשלום סכום של 500 ₪ בתוספת מע"מ כחוק לתאגיד. הסכום ישולם לתאגיד בטרם יעין המציע בהצעה הזוכה.

נספח א' לפרק 1

פרטים כלליים של המשתתף

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
1	שם המשתתף	
2	כתובת	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה אצל הספק	
5	שם איש קשר להגשת המענה	
6	טלפון איש קשר להגשת המענה	
7	כתובת דוא"ל איש קשר להגשת המענה	
8	מספר פקס לתקשורת בנושא המענה למכרז	
9	שם מנהל הפרויקט הסבת המערכת יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט	
10	כתובת אתר האינטרנט של המשתתף	
11	שנת יסוד	
12	שמות מנהלים בכירים	
13	חברת אם	
14	חברות אחיות	
15	חברות בנות	
16	שם מנהל הפרויקט יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט לרבות פרוט שנות עבודתו, תפקידיו, השכלתו, המלצות רלוונטיות. יש לרשום פרויקטי הסבת נתונים שניהל בטבלה B	
17	מספר שנות מתן שירות לתאגידי מים וביוב	
18	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2023	
19	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2024	
20	הערות	
21	מוצרי תוכנה עיקריים של המשתתף : יש לפרט	
22	סה"כ העובדים השכירים אצל המשתתף	
23	מתוכם כמה עובדים העוסקים במערכות ייעודיות לתאגידי מי וביוב	
24	מספר עובדים במוקד התמיכה	
25	מספר אנשי תמיכה והטמעה בשטח	

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
26	אישורים תקפים למועד מתן ההצעה על שם המשתתף באשר להסמכת המערכות מבית היוצר שלו לתקני: א. מערכת איכות מאושרת תו תקן ת"י ISO 9001 – להבטחת איכות בתיכון (design), פיתוח, יצור, התקנה, מתן שרות, ותחזוקה של תוכנה. ב. תו תקן לניהול אבטחת מידע ת"י ISO 27001	
27	מספר תאגידי מים וביוב המקבלים שרות באופן קבוע מהמשתתף	
28	שם המנהל העיסקי מטעם המציע שינהל את הקשר בין התאגיד למציע במקרה בו יוכרז המציע כזוכה במכרז	
29	מספר תאגידי המים והביוב המפעילים לפחות 2 מערכות ליבה מבית היוצר של המשתתף במקביל: גביה, פינסיות - יש להשלים פרטים בטבלה המסומנת A והמצורפת בעמוד הבא	

– טבלה A לפרק 1 –

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

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

ניתן לצרף דפים נוספים

– טבלה B –

רשימה בהתאם לסעיף 16 לנספח א' לפרק 1. יש לרשום שמות תאגידי המים והביוב בהם ניהל מנהל הפרויקט המוצע את פרויקט ההסבה ממערכת גביה ופיננסית של חברה אחרת למערכות של החברה בה עבד :

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

פרק 1: נספח ב'
דרישות לערבות מכרז

להבטחת קיום התחייבויות המציע וחתימה על החוזה עם התאגיד, על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית על שמו, לטובת מי רמת הנגב בע"מ חתומה כדון, של בנק ישראלי, בסך **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 התאגיד.

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 לתאגיד על פי דרישתו בכתב, תוך מספר ימים מוגדר שלא יעלה על 15 יום מתאריך קבלת הדרישה, וזאת מבלי שהתאגיד יהיה חייב לנמק ו/או להוכיח, בכל אופן שהוא, את זכותו 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 כגון פקס וכד'. 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 התאגיד.

הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 07/12/2025.

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

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

תוסף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד**

תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (MM/YY/II)**

מחשבות

פרק 1: נספח ד'

תצהיר

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

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

(יש למלא באמצעות מורשי החתימה מטעם המציע)

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני משמש בתפקיד _____ ב _____ (שם המציע).

2. הנני מוסמך לתת תצהיר זה מטעם המציע.

3. יש לסמן את הסעיף הרלבנטי מבין האמורים להלן:

☐ המציע או בעל זיקה* אליו לא הורשעו** ביותר משתי עבירות***;

☐ המציע או בעל זיקה* אליו הורשעו** ביותר משתי עבירות***, אך במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

*"בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

** "הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02.

*** "עבירה" – עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991. ולענין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

☐ חלופה א' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המציע.

☐ חלופה ב' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

5. למציע שסימן את החלופה ב' בסעיף 4 לעיל – יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:

☐ חלופה (1) – המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ חלופה (2) – המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן. במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור באותה חלופה (2) הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

6. למציע שסימן את החלופה (2) בסעיף 5 לעיל – המציע מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 ימים ממועד התקשרותו עם הראשונה מבין המזמינות (ככל שתהיה התקשרות כאמור).

7. הנני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר/ה **אישור**

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי מר/גב' _____ המוסמך לחתום מטעם המציע, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

תאריך _____ חתימה וחותמת עו"ד _____
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- _____, 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:

- הנני/נו מצהיר/ים כי המשתתף _____ מס' _____ זיהוי.ח.פ.ח.צ.ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") אינו קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.
- אני/נו מתחייב/ים בשם המשתתף לשמור על זכויות עובדים המועסקים ע"י המשתתף, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המשתתף כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים נשוא מכרז 1/2009
- 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 התאגיד באשר לחברה המציעה והתאמת הפתרון המוצע על ידי החברה לדרישות התאגיד ולתפקודו השוטף בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	10
4	ניסיון בהסבות נתונים בתאגידי מים וביוב	10
	סה"כ	100

מובהר למציעים כי מתחייבת קבלת לפחות 75% מהניקוד עבור כל אחד מהסעיפים מספר 2,3,4 בטבלה 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 והתאגיד לא ימשיך 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:

0 המחיר החודשי בגין כל המערכות כפי המפורט בחלק ג' לפרק 4 למסמכי המכרז.

0 הציון יקבע על פי ההצעה הכשרה הזולה ביותר שתקבל ציון מרבי (40), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה:

המחיר הנמוך ביותר שהוצע X 40

המחיר שהציע המציע

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

פרוט הצוות המקצועי:

1. מר אמיר אלחייק – גזבר המועצה

2. גב' שני פיטוסי – סגנית גזבר המועצה

3. גב' אושרית דימנשטיין – מנהלת תפעול בתאגיד

4. מר מקס מינאייב – מנהל חשבונות

5. רו"ח אלון כהן – מנהל חשבונות ראשי

מי רמת הנגב שומרת לעצמה הזכות לשנות את הרכב הצוות המקצועי ומהותו ולצרף יועצים ומשקיפים לצוות המקצועי.

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

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 הטכנווגית של הפתרון המוצע, אבטחת המידע, אמצעי הגנה בפני לוחת סייבר.
- 30 דקות – מערכת הגביה.
- 30 דקות – מערכת פיננסית לוגיסטית.
- 15 דקות – CRM ועמידה באמות המידה לשרות של רשות המים.
- 20 דקות – תיק צרכן, אפליקציה סולרית, טפסים מקוונים ופתרונות דיגיטליים.

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

- סה"כ נקודות בגין התרשמות בגין קבוצת הידידותיות – מקסימום 13.3 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.
-

הדגמת פתרונות למי רמת הנגב תבוצע בתאריכים **29/09/2025, 30/09/2025** שתי הדגמות ביום. בין השעות 10:00 ל 12:00 ובין השעות 13:00 ל 15:00. מי רמת הנגב תהיה רשאית לשנות את מועדי ההדגמות בהודעה מראש. וכן לקבוע מועדים נוספים.

לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לעריכת ההדגמה אשר לא יעלה על 2 שעות. במהלך ההדגמה על המציע להסביר בקצרה את התפיסה הכוללת של מערכתיו ולהדגים הדגמה מוחשית את השימוש במערכות הגביה והפיננסית ב On Line. הצגת המערכות על ידי PowerPoint לא תתאפשר ומציג שיבחר להציג ב PowerPoint הציון שיקבל בדבר שלמות המערכות ובדבר התרשמות יקבל ערך 0 בשתי הקבוצות המוזכרות. בתום עריכת כל מצגת בדבר כל מערכת ליבה, ימלא כל אחד מהמשתתפים את השאלון המצ"ב כנספח ח' לפרק 1, כאשר תוצאותיו ישוכללו לצורך בחירת ההצעה הזוכה.

למען הסר ספק, על המציע להתארגן באופן עצמאי לביצוע ההדגמה לרבות אמצעי מחשוב, ותקשורת. למען הסר ספק מובהר בזאת כי במקרה של כשל בהדגמת המערכות הצוות המקצועי יהיה רשאי לדרג את הצעת המציע בהתאם להדגמתו ואין התאגיד מתחייב לאפשר מועד הצגה נוסף.

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

4.1 5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מי רמת הנגב מהתאמת הפתרון המוצע למי רמת הנגב.

4.2 5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מי רמת הנגב מנציגי המציע, וממנהליו שהופיעו בפני הצוות המקצועי.

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

4. הציון לסעיף מספר 4 יוענק למציעים על סמך:

א. הניסיון של מנהל הפרויקט מטעם המציע בניהול פרויקטי הסבת תוכנת גביה ופיננסיות בתאגידי מים וביוז במדינת ישראל, מתוכנה אחרת לתוכנה של מקום העבודה של מנהל הפרויקט כפי שציון המציע בטבלה B לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לקורות החיים שצרף להצעתו. הניקוד יקבע על פי הפרוט כדלקמן:

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

ב. הניסיון של המציע בניהול פרויקטי הסבת תוכנת גביה ופיננסיות בתאגידי מים וביוב במדינת ישראל, מתוכנה אחרת לתוכנה של המציע כפי שציין 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	0
2	ניסיון של 2 פרויקטים עד כולל 3 פרויקטים	2
3	ניסיון של 4 פרויקטים עד כולל 5 פרויקטים	4
4	ניסיון של 6 פרויקטים עד כולל 9 פרויקטים	6
5	ניסיון של 10 פרויקטים ומעלה	10

פרק 1: נספח ז'

פורמט טופס משוב להדגמת המערכות על ידי מציע

א. פרטים כלליים

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

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

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	
פונקציונאליות	8	קיום BPM משולבת במערכת התפעולית	
	9	קיום CRM משולבת במערכת התפעולית	
	10	הפקת דוחות בדבר מדי המים שיש להחליפם בחיתוכים שונים (גיל, 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	גיל 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	

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
כללי	23	התרשמות כללית מהתוכנה	
	24	התרשמות ממקצועיות המציגים	
	25	התרשמות ממוכוונות המציע לתאגידי המים והביוב בישראל	
	26	התרשמות מהתארגנות המציע להדגמת הפתרון	
	27	התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	
	28	התרשמות מיציבות הפתרון	
	29	התרשמות מאמצעי אבטחת המידע הנכללים בפתרון	
	30	התרשמות מאמצעי הגנה מפני מתקפות סייבר הנכללים בפתרון	
	31	התרשמות מהתארגנות המציע לאיומי סייבר	
	32	התרשמות מהכרת נציגי המציע בנהלי אבטחת מידע לתאגידי מים וביוב	

(יש לדרג כל שורה)

חוות דעת הצוות המקצועי של מי רמת הנגב מהתאמת הפתרון המוצע למי רמת הנגב :

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

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

חוות דעת הצוות המקצועי של מי רמת 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:

א. על סמך הניסיון של מנהל הפרויקט מטעם המציע בניהול פרויקטי הסבת תוכנת גביה ופיננסיות בתאגידי מים וביוב במדינת ישראל, מתוכנה אחרת לתוכנה של מקום העבודה של מנהל הפרויקט כפי שציין המציע בטבלה B לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לקורות החיים שצרף להצעתו וסקירת מנהל פרויקט ההסבה 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	

שם המדרג: _____ שם החברה המדורגת: _____

חותמת המציע

חתימות המציע

ב. 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 המדרג:

שם החברה המדורגת:

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 שממערכותיה 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

המציע: _____

תאריך בדיקת העבודות ע"י הצוות המפורט להלן: _____

תאריך התחלת העבודות: _____.

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

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

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 ד') חתום כדן על ידי חברת הביטוח;

מנכ"ל התאגיד: _____ חתימה _____ תאריך _____

פרק 1 :נספח י

התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM

לכבוד :
מי רמת 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 תאגיד	תאריך
1			
2			

אנו מצהירים בזה כי :

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

כי בחתימתנו על התחייבות זו הוא מוותר בזאת בויתור סופי ומוחלט על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה קיימת ו/או עתידית כלפי מי רמת הנגב ו/או מי מטעמה בקשר עם המכרז נשוא התחייבות זו.

כי ידוע לי שאם תיבחר הצעת המציע כזוכה במכרז יהא רשאי התאגיד במקרה הצורך להיכנס בנעלי הקבלן הראשי הזוכה, לבדו או באמצעות קבלן ראשי אחר, ולחייב אותי להמשיך בביצוע עבודות ה-CRM בהתאם לתנאי ההסכם. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

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

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

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

המוכר/ת/ים לי באופן אישי, ואחרי 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.

_____ תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת

חותמת המציע

חתימות המציע

פרק 2

אפיון ותיחום השירותים, והמערכות הנדרשות במסגרת המכרז

1. רישיון השימוש, שירות, תחזוקה, הדרכה, תמיכת משתמשים וכל פעולה אחרת שעל המשתתף לספק על פי מכרז זה למי רמת הנגב, 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 מהתאגיד.
7. חישוב אוטומטי וחיוב שטחי תעשייה
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. מודול לחישוב ובקרת קריאות מים (לוגית) על פי כללי אמות המידה של רשות המים או כל גוף מוסמך אחר רלוונטי קיים או שיוכרז בעתיד החל ביחס למועצה האזורית ו/או מי רמת הנגב.
11. 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'
12. חישוב והפקת תלושי מים ומשלוח הנתונים לבית הדפוס לרבות משלוח תלושים באימייל עם לינק לתשלום מאובטח מיידי בכרטיס אשראי ובהעברה כספית. צרכנים שאישרו קבלת תלוש במייל לא יודפס עבורם תלוש במעטפת פיזית.
13. 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.
14. מודול חישוב דמי הקמה (היטלי פיתוח) בממשק למערכות ההנדסה במועצה.
15. ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת רישוי ובניה בין הוועדה לתכנון ובניה לבין מערכת הגביה.
16. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת בין מערכת הקר"מ לבין תוכנת מערכת הגביה.
17. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת בין מערכת הגביה בתאגיד לבין מערכת הגביה במועצה
18. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת בין המערכת הפיננסית בתאגיד לבין מערכת הפיננסית במועצה
19. ממשק העברת נתונים דו כיווני למערכת לניהול קריאת מים.
20. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line למערכת GIS שמפעיל או יפעיל בעתיד התאגיד או שיפעיל בעתיד.
21. פתרון מבוסס BPM, לקליטה, ניהול ובקרה של משימות וארועים רוחביים המשלבים פונקציות שונות בתאגיד לאותו ארוע: גביה, הנדסה, תחזוקה
22. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח / מפתח / יפתח הספק בתקופת ההתקשרות עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים של גביה

b. מערכות פיננסיות לוגיסטיות מרכזיות (ליבה)

1. הנהלת חשבונות
2. ניהול תקציב
3. ניהול ערבויות
4. ניהול ביטוחים
5. ניהול מילווה

6. תזרים מזומנים
7. שונות
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
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 התאגיד
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. אפליקציה לקשר עם התושב מבוססת מערכת הפעלה Apple OS ו Google Android ו Microsoft Windows, רספונסיבית, מונגשת, שתאפשר לתושבים לצפות בדבר נתונים המתייחסים לתושב, לערוך ברורים, לשגר פניות ולבצע תשלומים באופן מאובטח וזאת בגרפיקה בהתאם לאיפיוני ודרישות התאגיד. על האפליקציה לעבוד מטלפונים חכמים Smart Phone וממחשבי לוח Tablet. על האפליקציה לאפשר תשלום אוטומטי על ידי QR Code.
2. טפסים מקוונים, מאובטחים, רספונסיביים, מונגשים למילוי על ידי התושב, ועל ידי עובדי התאגיד, ספקיו וכל גורם רלוונטי אחר, המשתמש מזוהה בשם משתמש וסיסמא, המערכת מבצעת הלבשת פרטים רלוונטיים באופן אוטומטי לטופס, כחלק מתהליך עיסקי מבוסס BPM. התושב מקבל אישור במייל וב SMS בדבר קליטת הטופס בתאגיד והמערכת מזניקה תהליכים עיסקיים רלוונטיים לקידום פניית התושב ותעדכן באופן אוטומטי את התושב בדבר קידום וסיום הטיפול בפנייתו על פי השלבים שיגדיר התאגיד. המערכת כוללת מודול משרד אחורי לבקרת הטפסים שנקלטו ולבקרת המשך הטיפול בהם ולקליטתם המבוקרת במערכות התפעוליות של התאגיד. כ 20 טפסים. התושב ממלא את הטופס, המערכת מאפשרת לתושב לצרף מסמכים, תמונות וכל סוג קובץ אחר, המערכת מאפשרת לתושב חתימה אלקטרונית על גבי הטופס. המערכת כוללת מודול משרד אחורי בעזרתו מתבצעת בקרה על המידע המגיע בטפסים. המערכת כוללת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים, המערכת שולחת לפונה אישור אוטומטי בדבר קבלת הודעתו. המערכת מאפשרת לפונה לתקן את הטופס ולשגר לבדיקה חוזרת. לאחר אישור תקינות הטופס, הטופס נקלט ומצורף באופן אוטומטי לרשומה הרלוונטית במערכת הרלוונטית ותהליך עיסקי מבוסס BPM מנהל את המשך הטיפול בפניה. וזאת לרבות משלוח הודעות אוטומטיות על ידי המערכת לפונה בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו בסמס, אימייל או כל אמצעי רלוונטי אחר. המערכת מבוססת SLA יחודי לכל תהליך עיסקי כולל הצגת צווארי בקבוק והתקדמות התהליכים. נוסח ההודעות שיונפקו מהמערכת יקבעו על ידי התאגיד. למערכת קיימת גישה לכל המערכות, הנתונים הקבצים, הטבלאות, השדות ולכל סוג מידע אחר. מערכת הטפסים המקוונים מאפשרת למשתמש בתאגיד להפיץ את הטופס בהודעת SMS או ווטסאפ או אימייל או אחרת בצרוף לינק למילוי מהיר על ידי הנמען, להקפיץ, כאמור תהליך עבודה מבוקר מנוהל על ידי מערכת משרד אחורי, לעדכן את הפונה באופן אוטומטי בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו. המערכת מנהלת את תהליך אישור טופס, ע"י גורמים שונים על פי החלטת התאגיד. ולבסוף שולחת לו הודעה בדבר סיום הטיפול בפנייתו כמו גם שולחת אליו פניה לסקר שביעות רצון בטופס מקוון, ללמוד על שביעות רצונו מהתהליך ולקבל מהפונה משוב והמלצות לשיפור. מערכת הטפסים המקוונים מאפשרת ומחייבת ממשק אינטרנטי לתקשורת רציפה דו-כיוונית עם הפונה. המערכת כוללת ממשק API אוטומטי דו

כיווני בזמן אמת למערכות התפעוליות והאחרות של התאגיד. המערכת שומרת, מתעדת ומציגה, את כל הסטוריית תהליכי העבודה בכל פניה לרבות ניהול תהליך הייתר בניה על פי הנחיות התאגיד והועדה לתכנון ובניה.

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

4. מסחר אלקטרוני: מערכת אינטרנטית מונגשת מאובטחת ורספונסיבית המאפשרת מכירת שירותים ומוצרים לרבות מערכת הזנה וניהול תוכן, ניהול קטגוריות של מוצרים, תשלום הצרכן בכרטיס אשראי בפרוטוקול PCIDSS.

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

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

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

h. AI ו ML

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

א. הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות, במידה ותוצאות המכרז יחייבו החלפת ספק מערכות, לרבות נתונים היסטוריים ותנועות כספיות והתקנת המערכות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים 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 התאגיד

- ב. הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות בישובים חדשים אם יצורפו לתאגיד בעתיד, לרבות נתונים היסטוריים ותנועות כספיות והתקנת המערכות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיבים על גבי נתונים שהוסבו מהמערכות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני המערכת הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית במערכת ללא כל צורך בתפעול המערכת הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בוררות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גרסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות 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 וסיפוריות התוכנה לרבות שירותי איחסון של תמונות ומסמכים סרוקים, בשרתי הספק. שירותי התקנה, הגדרה System Admin. ושירותי Data Base Admin. יסופקו על ידי הספק ללא תוספת עלות וכחלק בלתי נפרד מהתשלום החודשי בגין השימוש במערכות המוגדרות במכרז זה.
- ד. סריקת מסמכים לכל העמדות
- ה. באחריותו המלאה של הספק לרכוש, להתקין, לשדרג מפעם לפעם ולתחזק את כל התוכנות ובסיסי הנתונים לצורך הפעלתם המלאה והמהירה של פתרונות התוכנה שלו. מובהר בזאת כי התאגיד יספק חומרה ותקשורת בלבד ולא יעמיד לספק ולא ישלם לספק כל תשלום אחר עבור רכישת תוכנות, השימוש בהן או עבור עידכונים.
- ו. הורדת נתונים, לאחר קבלת הרשאות מתאימות, מהמערכות הקיימות, במידה ויוחלט על ספק אחר מזה המספק שרות בעת עריכת המכרז, והסבתן למערכת המשתתף עד לכדי פעילות תקינה, כולל כל הנתונים ההיסטוריים המצויים במערכת הקיימת, קבצי אקסאל, קבצי PDF, תמונות, קבצי אופיס וכל סוג קובץ אחר.
- ז. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט מטעמו אשר יהווה איש קשר ומנהל פרוייקט, להלן PM, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו בתקופת הקמת הפרויקט. איש קשר זה יוצמד לתאגיד למשך כל תקופת הקמת הפרויקט עד לקבלת תעודת הסיום כמוגדר במסמכי המכרז, ויהיה האחראי מטעם הספק שיבחר לכל תהליכי העבודה מול התאגיד, לרבות ניהול ההסבות, ההתקנות, ההדרכות, ההטמעה, תיקון התקלות והליווי השוטף של התאגיד. רפרנט זה יהיה נוכח במשרדי התאגיד בתקופת ההתקנה והסבת הנתונים בתדירות יום יומית.
- ח. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט, איש מקצוע, מומחה יישום בתחומי הגביה והמערכות הפיננסיות מטעמו אשר יהווה איש קשר להלן PMO, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו במהלך כל תקופת ההתקשרות. ה PMO יגיע למשרדי התאגיד בתדירות של פעמיים בחודש לפחות או יותר וזאת על פי פניית התאגיד לצורך הדרכה, הטמעה, עידכונים, איבחון חסרים, קידום נושאים שהטיפול בהם לא עלה יפה בשגרת הטיפול היומיומית
- ט. הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות מי רמת הנגב
- י. הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת
- יא. הטמעה וליווי המשתמשים לעבודה מלאה למימוש תפקודי מלא ברכיבי המערכת עד לכדי בקיאות ומיומנות מלאה של המשתמשים ברכיבי התוכנה השונים המוגדרים במכרז זה. רמת בקיאות ומיומנות זאת תוגדר ותקבע על ידי מנהל המערכת כפי שיקבע על ידי מי רמת הנגב להלן "המנהל".
- יב. נוכחות פעמיים בשבוע ליום עבודה מלא במשרדי התאגיד 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.
- טו. שינויים ושיפורים על פי הנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ו/או ממי רמת הנגב. הכל בהתאם למוגדר בחוזה הנכלל במסמכי מכרז זה.
- טז. הסבת מספרי משלם למספר תעודת זהות על פי פניית מי רמת הנגב.
- יז. שרותי Help Desk - מרכז תמיכה מרוחק טלפוני למענה למשתמשי המערכת **בכל שעות העבודה המקובלות במי רמת הנגב**. 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 התאגיד כמענה הולם לסעיף זה. על המציע להעמיד לרשות אנשי התאגיד ומנהליו אנשי מקצוע תמיכה והדרכה במוקד תמיכה טלפוני מאויש בכל שעות העבודה של התאגיד. ככל שנוצרת בעיה ו/או תקלה ו/או חוסר ידע בתפעול המערכת ובהפקת נתונים יסייעו אנשי התמיכה של המציע ממרכז התמיכה של המציע לאנשי התאגיד לבצע הנדרש בזמן אמת במועד הפניה הטלפונית. תוכן הפניה תוקלד על ידי אנשי ה Help Desk של המציע. איבחון וטיפול ראשוני של הפניה יעשה במועד ההתקשרות הראשונה על ידי איש ה Help Desk בעל ידע וניסיון בתחום התוכן של מהות הפניה דהינו מערכות גביה או מערכות פיננסיות או CRM.
- יח. Up Time (זמן פעולה רציף) רציף של המערכות 7X24 – זמינות מלאה לביצוע טרנזקציות ועריכת עיבודים במשך כל ימי השנה בכל השעות היממה. מובהר בזה כי מספר העיבודים ונפחם אינו מוגבל והתאגיד יוכל לבצע כל עיבוד שיחפוץ ללא מגבלה וללא תשלום נוסף.
- יט. שרותי תמיכה והדרכה באתר הלקוח במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל.
- כ. תשתיות טכנולוגיות לתפעול ותחזוקת המערכות.
- כא. שרותי תמיכה ו Help Desk טלפוני לתשתיות התקשורת כולל שרותי אבחון, תיקון ופתרון תקלות תקשורת מרחביות Wide Area Network להלן "WAN" ומקומיות Local Area Network להלן "LAN".
- כב. כל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלת התקינה והמלאה של המערכות לרבות קישריות לתחנות עבודה מרוחקות באתרים שונים לרבות מחסן התאגיד, מנהלי התאגיד, עובדי, מרכזי תמיכה ושרות חיצוניים : Call Center , Help Desk , מוקד חיצוני וכד'.
- כג. יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל..." על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות ללקוח.
- כד. מתן גישה מאובטחת למערכות הלקוח לרבות מערכות מבית היוצר של המשתתף או מבית היוצר של חברות אחרות ללא הגבלה על ידי ערוץ מאובטח (VPN ו APN) על גבי תשתית האינטרנט מכל מקום ובכל זמן ממחשבים ניידים ונייחים.
- כה. גישה מאובטחת למערכת מאביזרי קצה שונים לרבות טלפונים חכמים ומחשבי טאבלט מבוססים מערכות הפעלה שונות לרבות אפל, Google ו Microsoft.
- כו. הטמעת נהלי עבודה לתפעול המערכות הממוחשבות באופן מייטבי.
- כז. חתימה אלקטרונית מאובטחת ומאושרת.
- כח. שליחת ממסרי SMS, הודעות דאר אלקטרוני, פקסים וכל אמצעי תקשורת אחר מהתוכנה באמצעות כל מפעיל שרותי תקשורת שעליו יחליט התאגיד. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הזוכה במכרז לא

יהיה רשאי לחייב את התאגיד לשלוח ממסרים אלה באמצעות גורם כלשהוא והתאגיד יהיה רשאי להתקשר עם כל מפעיל תקשורת לצורך שליחת הממסרים. הפקת הממסרים תהא בהתאם להגדרות התאגיד בחתכים ובתנאים שונים על פי הגדרות מזדמנות ומתוזמנות.

3. על הפתרון לפעול ב - ERP - Enterprise Resources Planning על גבי Data Base . על המערכות לכלול את כל תתי המערכות הדרושות למי רמת הנגב 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 סלולרית לתושב, ומערכות אחרות שמי רמת הנגב תתקין בעתיד, ללא תוספת עלות למחיר שהציע.

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

- a. מערכת מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
- b. מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי - GUI - Graphical User Interface או ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer
- c. יכולות AI ו ML
- d. מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI ידיוותי 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.
- e. יכולת מהירה וידיוותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- f. יכולת מהירה וידיוותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- g. יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- h. יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- i. על המערכת לכלול אמצעי ידיוותי 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').
- j. כלי מובנה במערכת SSO להגדרת, תפעול ובקרה של תהליכים עסקיים - BPM - מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים למי רמת הנגב כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').
- k. המערכת תפעל כאמור על פי כללי אמות המידה, החוק, ההנחיות וכל הוראה מוסמכת אחרת, ברם המערכת תאפשר למפעיל בעל הרשאות גבוהות (מנהל) להגדיר שינויים בכללי העבודה ולבצע ולממש פעולות אלה - גמישות.
- l. אירכוב מסמכים אינטגרלי במערכת ושיכום של כל המסמכים באופן אוטומטי על ידי התוכנה לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office. האירכוב יכלול טפסים יעודיים של התאגיד לרבות לוגו וגרפיקה של התאגיד. האירכוב יכלול יכולת

- לארכב מסמכים, תמונות וקבצים מסוגים שונים המאוחסנים בתיקיות שונות בעמדות עבודה ובשרתי התאגיד השונים.
- m. יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.
- n. על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה, ומהות השינוי שבוצע.
- o. על המערכת לכלול יכולת להגדרת תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות. ההרשאות ינתנו על פי מדרג היררכי על פי החלטת התאגיד.
- p. על המערכת לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
- q. על המערכת לכלול כלי מובנה (SSO) Business Intelligence להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהמערכות התפעוליות.
- r. על מסכי המערכת להיות מעוצבים באופן אינטואיטיבי, על מנת להוביל את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.
- s. **DashBoard** – לוח בקרה למנהלים תצוגת נתונים גרפית המתעדכנת ב-On Line (ללא צורך ברענון) של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של מי רמת הנגב כדוגמת: כמות התשלומים בגביה והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'.
t. אפשרות להדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בגביה בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. על התוכנית המדפסה לאפשר למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.
- u. 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.
- v. בכל מסך במערכת יוצג לוגו מי רמת הנגב בתוספת שמה, ושמות הרשויות המייסדות.
- w. על המערכת המוצעת לעמוד בדרישות PCI Security Standards Council DSS
- x. 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 כיום התאגיד הינו מלכ"ר לצרכי מע"מ. אם וככל שמעמד התאגיד ישונה והתאגיד יהיה עוסק יחוייב הספק להתאים את המערכות לסטאטוס החדש וזאת ללא עלות נוספת מצד התאגיד.
- y. עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיס לספקים מקומיים ולתאגידי מיס מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך 6 לפברואר 2011
- z. קליטת נתונים מקבצי Excel או כל קובץ סטנדרטי אחר למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי
- aa. קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המיס של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח. הקליטה ישירות למערכת תחת אותו צרכן ספציפי ולא במערכת נוספת/מקבילה.
- bb. שרותי הדיגיטל ואיחסון יסופקו ללא מגבלת נפח.
- cc. מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה המפורסמות מפעם לפעם על ידי רשות המיס של מדינת ישראל ולכל דין החל ביחס למועצה האזורית ו/או מי רמת הנגב לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המיס והביוב(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל

החברה לתת לצרכניה, 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.

5. על המשתתף לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה למי רמת הנגב. המשתתף, בכפוף לזכייתו במכרז יהיה אחראי ליישומה ותקינותה של המערכת על כל מרכיביה: תוכנה ותקשורת תוך כדי עמידה ברמת השירות Service Level Agreement להלן "SLA" כפי המפורט במסמכי המכרז למעט תחנות קצה ורשת תקשורת מקומית LAN שיסופקו על ידי מי רמת הנגב. 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 ובנוסף, יערוך כאמור גיבוי יומי מרוחק באתר חליפי, ומגוון DRP.**

7. באחריות המשתתף לבצע גיבוי נתוני מי רמת הנגב 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 מי רמת הנגב במידה ולא עמד בכך בהתאם לתנאי המכרז. על הספק הזוכה להעביר לידי מי רמת הנגב אחת לרבעון במדיה דיגיטלית עותק מגיבוי כל נתוני המערכת בפורמט העברת נתונים סטנדרטי כדוגמת אקסאל או ASCII לרבות טבלת פרוש מבנה הנתונים, הקבצים, הרשומות והשדות.

8. **מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות לרבות גרסאות הנתונים למעט התוכנה הינם רכוש הבלעדי של מי רמת הנגב. משתתף במכרז יאפשר למי רמת הנגב 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 מי רמת הנגב ליישום חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו. על הספק ליישם במערכותיו את הנחיות החוק והתקנות ולפעול במשותף עם מי רמת הנגב ליישומה המלא.

10. על הספק שיבחר להתקין את מערכותיו ולספק את שירותיו למשרדי מי רמת הנגב

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

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

מס"ד	פירוט
1	רשת תקשורת מקומית - LAN.
2	מחשבים אישיים מבוססי מערכת הפעלה Microsoft Windows
3	מדפסות אישיות ומחלקתיות
4	הזנת נתונים תפעוליים על ידי אנשי מי רמת הנגב
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 מי רמת הנגב כאמור.

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

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

13. מובהר בזאת כי מערכותיו של הספק שיבחר יעמדו בהוראות כל דין התקפות בכל עת 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

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

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

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

ז. אסדרת המגזר הכפרי

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

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

a. הסבת טסט

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

b. הסבת אמת

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

מובהר ומודגש בזה כי מנהל הפרויקט מטעם הזוכה במכרז הינו האחראי לביצוע וניהול כל התהליכים הקשורים למעבר התאגיד מספק קיים לספק חדש, במקרה שתוצאות המכרז יקבעו החלפת ספק, גם אם אינם קשורים במיישרין לתוכנה המסופקת. הזוכה במכרז נושא באחריות כוללת וחד משמעית באשר לכל תהליכי העבודה שהפעיל התאגיד 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 התאגיד.
- 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 התאגיד).

ב. זמינות המידע

- נוהלי גיבויים ושיחזורים.
- מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP.
- הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Hypertext - Https.
- Transfer Protocol Secure.
- Virtual Private Network - VPN.
- תוכנית רציפות 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 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):

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

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

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

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

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי התאגיד, כדלקמן:

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

- לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא אם כן יאושר על ידי מורשי החתמיה של התאגיד בכתב ומראש.

15. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
16. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
17. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
18. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
19. **החברה מצהירה כי היא פועלת ותפעל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת ותנקוט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז - 2017. החברה מצהירה כי ידוע לה שסיווג מאגר המידע של התאגיד בהתאם לתקנות אלה הינו ברמת אבטחה בינונית. והוא מתחייב לנקוט את כל הפעולות הנדרשות מתקנות אלה ומהוראות רגולטוריות אחרות לאבטחת המידע.**
20. החברה מתחייבת להחתיים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
21. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
22. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי התאגיד ניאות למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע מגורמים חיצוניים.
23. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
24. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

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

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 _____

ב ין:

מי רמת הנגב בע"מ

ח.פ.

כתובת:

טל: _____; פקס: _____

כתובת דואר אלקטרוני: _____

ע"י מורשי חתימה מטעמה:

1. שם: _____ ת.ז. _____

2. שם: _____ ת.ז. _____

לבין:

ח.פ.

מרחוב _____, עיר _____

טל: _____; פקס: _____

כתובת דואר אלקטרוני: _____

ע"י מורשי חתימה מטעמה:

1. שם: _____ ת.ז. _____

2. שם: _____ ת.ז. _____

(להלן: "הספק")

(להלן – "מי רמת הנגב")

-מצד אחד-

(להלן – "הספק")

-מצד שני-

הואיל: והספק הגיש הצעה במכרז מס' 03/2025 שערכה מי רמת הנגב (להלן: "המכרז") למערכת מידע פיננסיות, גביה ואחרות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים במי רמת הנגב.

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 מי רמת הנגב 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 למי רמת הנגב 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. –

מי רמת הנגב**/תאגיד**

מי רמת הנגב בע"מ ו/או מי מטעמה שמונה על ידה לצרכי הסכם זה, כולו או חלקו שיקרא להלן "התאגיד" או "החברה".

המנהל

המנכ"ל ו/או מנהל במי רמת הנגב או מי שימונה על ידו.

המכרז

מכרז מס' 03/2025 שפורסם על ידי מי רמת הנגב, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו בפרק 1 למסמכי המכרז.

רגולטור

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

הספק

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

השירותים

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.

המערכות

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

המחשבים

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

מערכות תשתית

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

תוכנות תשתית

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

ההסכם/החוזה

הסכם זה על נספחיו, וכל מסמכי המכרז לרבות הצעת הספק.

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 לקיים ולבצע, **לרבות ביצוע הסבות הנתונים לרבות כל הנתונים ההיסטוריים, במידה וידרש לכך, עמידה בלוח הזמנים הנדרש להקמת המערכת ולתפעולה השוטף כמפורט בסעיף 5 לפרק 1 למסמכי המכרז** במקצועיות ולשביעות רצונו המלא של מי רמת הנגב, הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ - PCN874 (אם וככל שהדבר יידרש) - הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים, וכי כל המצגים שנתן למי רמת הנגב במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים וכי ביכולתו ובאפשרותו לצרף ולבצע הסבות נתונים של כל רשות מקומית שמי רמת הנגב תחליט לצרף. כמו כן מצהיר ומתחייב הספק כי לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר למערכות הספק (במידה ומי רמת הנגב תחליט על מעבר כזה) וכי המערכות המסופקות על ידו מספקות לפחות את כל היכולות של המערכות המקבילות בהן עבד מי רמת הנגב. 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 למי רמת הנגב ואת כל השירותים לשביעות רצונה של מי רמת הנגב, ובהתאם להסכם.

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

6. כי ברשותו כל הרישיונות, ההיתרים, האישורים וההרשאות הנדרשים לשם מתן השירותים על פי ההסכם. כי יקיים את כל הוראות הדין הנוגעות להעסקת עובדים ויישא בעצמו בכל הוצאה ו/או תשלום הכרוך בכך. כי יש בידיו כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976.

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

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.

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

כי לא יבצע פעולות או יקבל החלטות שיש בהן כדי להטיל על מי רמת הנגב התחייבויות כלשהן אלא לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממי רמת הנגב.

9. 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 מזהיר 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 מי רמת הנגב

10. מי רמת הנגב מתחייבת לשתף פעולה עם הספק ולסייע כמיטב יכולתה בכל ענין הקשור עם ביצוע השירותים על פי הקבוע בהסכם.

11. מי רמת הנגב מתחייבת, כי השימוש במערכות יעשה אך ורק על ידי עובדי מי רמת הנגב ו/או מי שהוסמך על ידם ו/או עובדי חברות הגביה שיופעלו במסגרת מי רמת הנגב.

12. למען הסר ספק יודגש, כי מי רמת הנגב 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.

13. הספק מתחייב לפעול, לסייע ולערוך ההתאמות והשינויים הדרושים ללא תשלום נוסף של מי רמת הנגב במערכות בכדי לאפשר ממשקי העברת נתונים ב On Line דו כיווניים בין המערכות שישפך לבין המערכות שמי רמת הנגב משתמשת בהן ו/או שתרכוש מי רמת הנגב מצדדים שלישיים כמפורט בסעיף זה.

הקמת המערכות

14. הספק מתחייב לספק למי רמת הנגב את המערכות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, לבצע הסבת הנתונים הדרושה מהמערכת הקיימת ומרשויות נוספות שיצטרפו למי רמת הנגב בעתיד, לבצע הדרכות לעובדי מי רמת הנגב ו/או מי מטעם, לספק תמיכה והטמעה באתר מי רמת הנגב, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג המערכות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.

15. הספק מתחייב לבצע הסבות והתקנות לרבות הסבות נתונים הסטורים ותנועות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי מי רמת הנגב, לרבות ביצוע אפיון של המערכת (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכת), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות.

16. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבת נתונים לרבות נתונים הסטורים ותנועות למערכות במידה ונדרשת הסבה כזאת. הספק מתחייב בזאת לפעול לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות גביה, מים, פיננסיות וכל שאר המערכות, כולל נתונים היסטוריים מבלי להזדקק לסיוע חיצוני. למען הסר ספק, הספק הינו האחראי הבלעדי לכל תהליך הסבת הנתונים בשלמותם, כולל נתונים היסטוריים, למערכותיו. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבות נתונים לרשויות נוספות אם תחליט מי רמת הנגב בהודעה בכתב לספק לצרפן, הכל ללא תשלום בעבור ביצוע ההסבה למעט תוספת התמורה החודשית שרשאי הספק לקבל בגין הגדלת הכמות כמוגדר במסמכי המכרז.

רמת הנגב

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

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

מסירת המערכות

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

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

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

22. 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.

23. דרש המנהל ביצוע תיקונים נוספים כאמור, יבוצעו התיקונים על ידי הספק ויחול האמור בסעיף 22 לעיל.

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

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

26. במהלך ביצוע ההרצה, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת המערכות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים במערכות, ואת המועד הנדרש לביצוען, למעט תיקון תקלות אשר הוגדרו על ידי המנהל כתקלות קלות אשר אינן פוגעות בפעילות התקינה, הרציפה והמלאה של

המערכת (כגון שגיאות כתיב, שגיאות בשדות שאינן בעלות חשיבות להבנת הנושא המוצג), אשר הספק רשאי, בכפוף לקבלת הסכמת המנהל, לדחות את תיקונו, עד לא יאוחר מ- 30 יום לאחר סיום ההרצה.

27. 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.

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

29. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור לקבלת המערכות שהותקנו על ידי הספק כאמור בהסכם זה, על ידי מי רמת הנגב (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 מי רמת הנגב ו/או מי מטעמם כמפורט לעיל כדי להטיל על המנהל ו/או מי רמת הנגב 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

30. 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.

31. למען הסר ספק יובהר, כי במקרה בו תוארך תקופת ההסכם על פי הקבוע בהסכם, תוארך גם תקופת האחריות הקבועה בסעיף זה, בהתאמה.

מתן שירותי תחזוקה

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

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

פיצוי מוסכם

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

34.1. עבור חריגה של תקלה אחת מכל סוג תקלה בשנה מהכללים המפורטים ב SLA - 0 ₪.

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

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

34.4. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית בשנה - פיצוי מוסכם בגובה 6,000 ש"ח מהתשלום החודשי הכולל של מי רמת הנגב לספק.

34.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה בשנה - פיצוי מוסכם בגובה 4,000 ש"ח מהתשלום החודשי הכולל של מי רמת הנגב לספק.

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

34.7. עבור חריגה של מרמת הביצועים כמוגדר בסעיף 3.2 ב SLA - פיצוי מוסכם של 2,500 ₪ .

34.8. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז את הפיצוי המוסכם מהתשלום החודשי המגיע לספק. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של מי רמת הנגב 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

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

36. הספק ימנה עובד מטעמו (להלן "מנהל לקוח") אשר הינו בעל כישורים מוכחים בתחום הניהולי והטכנולוגי של השירותים נשוא ההסכם, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים למי רמת הנגב, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם מי רמת הנגב.

37. הספק מתחייב להפעיל על חשבונו את כל הציוד, כח האדם בהיקפים הנדרשים, וכל יתר הדרוש לביצוע השירותים על פי ההסכם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת. יודגש, כי כח האדם יהיה מיומן ובעל ניסיון רלבנטי בביצוע פרויקטים דומים ב- 24 החודשים שקדמו לחתימת ההסכם. הספק מתחייב להחליף כל עובד אשר נותן שירותים מטעמו למי רמת הנגב, לרבות מנהל הלקוח והאחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך ממי רמת הנגב.

38. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע עבודות ההטמעה, ההדרכה, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי מי רמת הנגב, אלא אם הורתה מי רמת הנגב אחרת.

39. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של מי רמת הנגב במהלך מתן השירותים. בכל מקרה של צורך בהפרעה או הפסקת שירותים זמנית מתחייב הספק להודיע מראש למנהל, לתאם מועד נוח ולקבל אישורו בכתב מראש להפסקת השרות כאמור. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם, והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

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

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

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

עדכונים ושינויים במערכות

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

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

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

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

45. הספק רשאי לבצע שינויים במערכות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי מי רמת הנגב, וזאת בתיאום עם מי רמת הנגב, בכפוף לאישור מראש ובכתב מאת המנהל ומבלי שמי רמת הנגב תחויב בתשלום כל תמורה בגינם.

46. במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל, יעביר הספק הדרכות לעובדי מי רמת הנגב, 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 44.2, שאז התמורה בגין ביצוע ההדרכות תסוכם בין הצדדים.

47. מובהר ומוסכם בזאת, כי מי רמת הנגב 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

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

49. למי רמת הנגב בלבד מוקנית זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להאריך תוקפו של ההסכם ובלבד שתקופת ההסכם הכוללת לא תעלה על 60 חודשים, הכל כמוגדר בסעיפי ההסכם (להלן - **התקופה המוארכת**). מובהר כי מימוש האופציה יעשה באופן אוטומטי אלא אם מי רמת הנגב נתנה הודעה בכתב לספק על סיום ההסכם 30 יום לפני תום תקופת ההסכם או התקופה המוארכת.

50. מומשה האופציה כאמור לעיל, יחולו כל תנאי הסכם זה על התקופה המוארכת, למעט סעיף 49 לעיל.

קניין רוחני

51. הספק הינו בעל זכויות הקניין במערכות ובתיעוד שהועברו על ידו למי רמת הנגב, והוא מעניק למי רמת הנגב זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת.

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

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

סודיות, אבטחת מידע, הגנת הפרטיות ומניעת נזקות סייבר

54. הספק מודע לכך כי מי רמת הנגב כגוף ציבורי כפופה להוראות הדין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 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 מי רמת הנגב, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאיהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע למי רמת הנגב 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 התאגיד הינו בעל המאגר. הצדדים מסכימים בזה כי הספק הוא מחזיק המאגר וספק מיקור החוץ של התאגיד. הספק מתחייב בזה כי קיום כל הוראות הדין לרבות אלו המחייבות את מי רמת הנגב כבעל המאגר הינן באחריותו הבלעדית של הספק וזאת גם בשמה של מי רמת הנגב, ללא כל תוספת תשלום וכי מונה אצל הספק ממונה על אבטחת מידע בעל אחריות הכלל כמוגדר בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז - 2017 או כל הוראה רגולטורית אחרת. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

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

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

57. מי רמת הנגב מתחייבת לא להעביר או לגלות לצד שלישי, במישרין או בעקיפין, סודות מקצועיים ומסחריים של הספק ובלבד שהספק הודיע למי רמת הנגב מראש ובכתב שהם סוד מסחרי, ואם אכן היו סוד מסחרי שאינו נחלת הכלל ומי רמת הנגב אישרה מראש ובכתב שהם סוד מסחרי כאמור.

דו"חות ותשלומים

58. החל מהחודש בו הפעיל הספק את המערכות שהוזמנו לשביעות רצון התאגיד, יגיש הספק למי רמת הנגב אחד לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל למי רמת הנגב בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון אשר יכלול את הסעיפים הבאים:
- 58.1. הסכום החודשי הקבוע שעל מי רמת הנגב 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".
- 58.2. למען הסר ספק יובהר כי התשלום החודשי הקבוע כולל את האפשרות להפקת כל הדו"חות וכל הקבצים וכל העברות המידע הנדרשים הן בשוטף והן באופן חד פעמי והספק לא יקבל כל תשלום נוסף בגין הפקת דוחות, קבצים, אבטחת מידע וכיו"ב.
- 58.3. מובהר ומודגש בזאת כי מי רמת הנגב ישלמו את התשלום הראשון אך ורק לאחר אישור תעודת הסיום. בטרם אישור זה לא יהיה זכאי הספק לכל תמורה שהיא.
- 58.4. עבור טרנזקציות תשלומים ישלם התאגיד בהתאם לטבלה Z בחלק ג' לפרק 4 במסמכי המכרז. מובהר ומודגש כי הפעלת שרותי תשלומים אוטומטיים כמוגדר בסעיף זה אינה מחייבת את התאגיד והפעלת שרותים אלה והתשלום עבורם כפופה להנחייה בכתב של מורשי החתימה של התאגיד.
- 58.5. הסכום לתשלום יוצמד פעם אחת בשנה לפי 50% מעליית מדד המחירים לצרכן, החל משנת ההתקשרות השנייה ביחס למדד ינואר 2025 שיפורסם ב 15 לפברואר 2025 או בסמוך לכך.
59. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 14 ימים ממועד הגשתו.
60. תוך 45 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי המנהל, תשלם מי רמת הנגב לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי מי רמת הנגב חשבונית מס כדין.
61. על אף האמור בסעיף 60 לעיל, איחור של עד 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום בסעיף 60 לעיל, לא יחשב כהפרת ההסכם ואולם יחולו הוראות חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז - 2017.
62. חשבון שישולם ו/או יאושר, לא ישחרר את הספק בשום אופן מאחריותו ולא יגרע מזכות מי רמת הנגב 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.
63. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבונית ואישור, 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.
64. מובהר בזאת, כי התמורה הנקובה בהצעת המחיר (פרק 4 לתנאי המכרז) הינה סופית ומוחלטת ולא תעודכן במקרים של התייקרויות עד לשיעור של 10% ביחס למדד הידוע במועד תחילת ההסכם. במקרה של שינוי במדד המחירים לצרכן העולה על 10% ביחס למדד הידוע במועד תחילת ההסכם יתווספו לתמורה, ממועד ההגעה לעליית מדד של 10% ומעלה כאמור, הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן כך שמדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד תחילת ההסכם והמדד הקובע יהיה המדד הידוע במועד תשלום החשבון הרלוונטי.
65. 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 64 לעיל.

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

נזיקין לגוף או לרכוש

67. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה ולפצות את מי רמת הנגב בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, בגוף ו/או ברכוש, אשר ייגרם למי רמת הנגב, 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 מי רמת הנגב בנוגע לקיזוז הנזקים נשמרות במלואן. מבלי לגרוע מהאמור לעיל המתכנן אחראי כלפי צד שלישי לנזקים שייגרמו בקשר עם שירותיו.

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

שום הוראה מהוראות הסכם זה אין בה ולא תתפרש כמטילה אחריות כלשהי על מי רמת הנגב 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.

69. בכל מקרה בו מי רמת הנגב תידרש ו/או תתבע לשלם לצד שלישי פיצוי כלשהו, מתחייב הספק לשלם את התשלום ו/או לפצות את מי רמת הנגב 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.

70. 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.

71. אין באמור בסעיפים 68-71 לעיל כדי לגרוע מזכות מי רמת הנגב על פי כל דין ו/או על פי הסכם זה לכל תרופה ו/או סעד אחרים. אישור מי רמת הנגב או מי מטעמה, הקשור בשירותים, אינו משחרר את הספק מאחריותו וחובותיו לפי כל דין ולפי חוזה זה, ואין בכך כדי להטיל על מי רמת הנגב או מי מטעמה אחריות כלשהי.

72. ביטוחי הספק

72.1. מבלי לגרוע מאחריותו של הספק ו/או מהתחייבויותיו על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או על חשבונו ו/או על אחריותו, במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא חוזה זה וכל עוד חוזה זה הינו בתוקף את הביטוחים המפורטים לעיל ולהלן באמצעות חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הספק" או "הביטוחים"):

72.2. ביטוחי הספק:

72.2.1 אחריות כלפי צד שלישי.

72.2.2 חבות מעבידים.

72.2.3 אחריות מקצועית.

72.2.4 סיכוני סייבר ואבטחת מידע.

72.3. הספק מתחייב, לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי מי רמת הנגב בע"מ (להלן: "התאגיד") אישור בדבר עריכת הביטוחים כנ"ל בהתאם לנוסח המצורף לחוזה זה כפרק 1 נספח ד' (להלן: "אישור ביטוחי הספק"), המהווה חלק בלתי נפרד ממנו, בנוסחו המקורי כשהוא חתום כדין על ידי המבטח:

72.3.1 מוסכם בזה כי המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע ו/או לא תגרע מהתחייבויות הספק על פי חוזה זה.

72.3.2 מוסכם בזה על הספק כי המצאת אישורי ביטוחי הספק (נספח 1א') הינה תנאי יסודי בחוזה זה וללא המצאת אישורי ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד') לא יוכל להתחיל במתן השירותים.

72.4. ביטוחי הספק יורחבו לפצות ו/או לשפות את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב בגין אחריותם למעשה ו/או מחדל רשלני של הספק.

72.5. הספק מתחייב כי ביטוחי הרכוש של הספק (במידה וייערכו) יכללו ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או כלפי המועצה האזורית רמת נגב ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

72.6. פוליסת ביטוח האחריות כלפי צד שלישי הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 1 לנספח אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד') תורחב לכלול את מי רמת הנגב בע"מ ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב (להלן: "יחיד המבוטח") כמבוטחים נוספים היה ותוטל על מי מהם אחריות למעשה ו/או מחדל של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או הבאים מטעמו בכפוף לסעיף "אחריות צולבת" על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

72.7. פוליסת חבות מעבידים הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 2 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד') תורחב לכלול את מי רמת הנגב בע"מ ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב היה וייקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי (להלן: "מקרה ביטוח") למי מהעובדים המועסקים על ידי הספק תוך כדי ו/או עקב עבודתם, כי הינם נושאים בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק ו/או לעניין חבות הספק כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידו.

72.8. פוליסת אחריות מקצועית הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 3 לנספח אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד') תורחב לכלול את מי רמת הנגב בע"מ ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב היה וייקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי (להלן: "מקרה ביטוח") למי מהעובדים המועסקים על ידי הספק תוך כדי ו/או עקב עבודתם, כי הינם נושאים בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק ו/או לעניין חבות הספק כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידו.

72.9. למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בחוזה זה ובאישור עריכת ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד'), הינם דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לחבויות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי

מי רמת הנגב בע"מ ו/או מי מטעמו ו/או המועצה האזורית רמת נגב בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המינימאליים כאמור.

72.10. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח לתאגיד הודעה בכתב בדואר רשום 60 (שישים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב אם לא נשלחה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 60 (שישים) הימים ממועד משלוח ההודעה.

72.11. כל פעם שמבטחו של הספק יודיע לתאגיד כי איזה מבין ביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישורי ביטוח הספק (פרק 1 נספח ד') עומד להיות מבוטל או משונה לרעה, כאמור בסעיף 72.10 לעיל, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא לתאגיד אישור עריכת ביטוח חדש לפני מועד הביטול או השינוי לרעה של הביטוח הקודם, כאמור לעיל.

72.12. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי התאגיד וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי התאגיד. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981 ולרבות כל טענת "ביטוח כפל" כלפי התאגיד וכלפי מבטחיו.

72.13. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד התאגיד בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי בגינו על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישורי ביטוח הספק (פרק 1 נספח ד'), והוא פוטר בזאת את התאגיד מכל אחריות לנזק כאמור (לרבות בגין ההשתתפות העצמית המוטלת על הספק). אולם מוסכם בזה כי הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.

72.14. הספק מתחייב לשלם את דמי הביטוח בגין הפוליסות המפורטות בסעיף 72 זה (ביטוחי הספק) לרבות באישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד'), וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונן, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים בקשר עם חוזה זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב הספק כי את ביטוח חבות המוצר יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימות אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם חוזה זה, על נספחיו.

72.15. הספק מתחייב להודיע לתאגיד מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח אחריות מקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים וביטוח סיכוני סייבר ואבטחת מידע. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם התאגיד ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר התאגיד יחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות התאגיד על פי ביטוחי הספק.

72.16. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מאי קיום ו/או הפרת תנאי מתנאי איזו מהפוליסות על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.

72.17. נוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור יקבע בפוליסות כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק, לרבות, אך לא מוגבל, אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה שנעשו בתום לב על ידי הספק, לא יפגעו בזכויות התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ו/או המועצה האזורית רמת נגב לקבלת שיפוי ו/או פיצוי על פי ביטוחים אלו.

72.18. לא יאוחר מ- 14 (ארבע עשר) ימים לפני מועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח (פרק 1 נספח ד'), בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד'), במועדים הנקובים, מדי תקופת ביטוח וכל עוד הינו מחויב בעריכת הביטוחים בהתאם לאמור בחוזה זה על נספחיו.

72.19. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור ביטוחי הספק (פרק 1 נספח ד') כאמור, הינה תנאי מתלה ומקדים לתחילת ו/או המשך מתן השירותים והתאגיד יהיה רשאי למנוע מן הספק את תחילת ו/או המשך מתן השירותים כאמור במקרה שהאישור ו/או ההצהרה, כאמור, לא הומצאו במועד המוסכם כנדרש.

72.20. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם על ידי התאגיד ו/או מי מטעמו ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על התאגיד או על מי מטעמו ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין. או כדי להטיל אחריות כלשהי על התאגיד ו/או על מי מהבאים מטעמו.

72.21. התאגיד רשאי (אך לא חייב) לבדוק את אישורי הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק, יבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו על פי הוראות חוזה זה (אחריות וביטוח).

72.22. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של התאגיד ביחס לאישורי הביטוח וזכותו לבדוק את אישורי הביטוח ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על התאגיד או על מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.

72.23. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי התאגיד יהיה רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי על פי תנאי חוזה זה (לרבות סעיף 72 זה "ביטוחי הספק") מהתמורה העומדת לזכות הספק בקשר עם ההתקשרות נשוא חוזה זה ובתנאי שהודיע על כך לספק, בכתב, 7 (שבעה) ימים מראש.

72.24. מוסכם בזה על התאגיד כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על ידי התאגיד, יושב לספק הסכום המעוכב, בניכוי הוצאות שנגרמו לתאגיד (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.

72.25. מוסכם בזה במפורש כי האחריות הבלעדית לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על התאגיד ו/או המועצה ו/או על מי מטעמם.

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

72.27. מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף 72 זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות החוזה בדבר אחריותו הבלעדית של הספק לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בחוזה זה ו/או על פי הדין.

72.28. מובהר, כי הוראות סעיף 72 זה (ביטוחי הספק) הן מעיקרי החוזה, והפרתן מהווה הפרה יסודית של החוזה.

העדר יחסי עבודה

73. מוסכם בין הצדדים, כי עובדי הספק ימצאו תחת פיקוחו, השגחתו, ביקורתו ואחריותו של הספק בלבד. הספק בלבד, יישא בכל ההוצאות הכרוכות והקשורות במתן השירותים על פי מסמכי ההסכם על ידי עובדיו ו/או קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת הסכמת מי רמת הנגב 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.

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

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

איסור הסבה

76. 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 מי רמת הנגב בכתב ומראש, ובתנאים שתקבע.

77. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע העבודות כולם או מקצתם, אלא בהסכמת מי רמת הנגב בכתב ומראש.

78. הספק יעביר את ביצוע העבודה או חלק ממנה לקבלן משנה רק אם וכאשר יקבל את אישור מי רמת הנגב בכתב להעברת העבודה (או חלקה) לקבלן משנה ולזהותו של קבלן המשנה, ובכפוף לתנאים שבאישור זה. מבלי לגרוע מהאמור, יצוין כי הספק יהיה רשאי להעסיק ספק משנה בתחום המערכת הפיננסית, ה CRM וכל מערכת אחרת שמסמכי המכרז או התאגיד אישרו לספק בכתב לכלול במסגרת הפתרון שלו.

79. במתן הסכמה כאמור מטעם מי רמת הנגב 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

80. עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי מי רמת הנגב 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**).

81. ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 60 יום מתום תקופת הסכם. הוארך ההסכם מטעם כלשהו, מתחייב הספק להאריך את ערבות הביצוע לתקופה נוספת, כפי שתורה לו מי רמת הנגב. לא עשה כן הספק תהא מי רמת הנגב 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.

82. סעיפים: 9-4, 29-14, 33-30, 37-35, 43-40, 57-54, 71-68, 77-76, 81-80 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביטול ההסכם

83. מי רמת הנגב 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 מי רמת הנגב למעט ביחס ליתרת התמורה בגין השירותים אשר בוצעו עד אותו שלב, ככל שמגיעה לו לפי הוראות הסכם זה.

84. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 83 לעיל, האירועים הבאים יחשבו, כל אחד בנפרד, כהפרה יסודית של החוזה ויזכו את מי רמת הנגב בכל הסעדים והתרופות המוקנים לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין לרבות סיום ההתקשרות לפי הסכם זה בכל עת וללא הודעה מוקדמת :

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

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

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

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

84.5. כשיש בידי מי רמת הנגב 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.

84.6. 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.

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

מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 84 לעיל משום רשימה סגורה.

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

סיום התקשרות

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

87. המידע והידע המצויים 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

88. הספק מסכים כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל בסעיפים 86-87
89. הספק לא יחסום בפני מי רמת הנגב גישה לנתונים ו/או מידע לרבות המונעים ממי רמת הנגב להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות מי רמת הנגב .

כתובות הצדדים

90. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו כקבוע ברישה להסכם.
91. כל הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו בדואר רשום, תחשב ככזאת שנתקבלה לידי הצד הנשגר בתוך חמישה (5) ימי עסקים, מרגע המסירה למשלוח רשום בבית הדואר. כל הודעה אשר שוגרה בפקס' או בדואר אלקטרוני או נמסרה ביד תחשב ככזו שנתקבלה מיד עם שידורה או מסירתה, לפי העניין.
- ולראיה באו הצדדים על החתום:**

הספק

מי רמת הנגב

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 ממי רמת הנגב לספק שירותים.

1.1.2 חמורה:

תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי התוכנה שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי הקצה של מי רמת הנגב 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 לפתרון המלא.

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

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

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

תחילת טיפול מזמן קבלת קריאה

לפי סיווג הקריאה

קריטית	חמורה	רגילה	מאוחר
מידית עם קבלת הקריאה	לכל המאוחר תוך ארבע שעות מקבלת קריאה	לכל המאוחר במהלך יום אחד מקבלת הקריאה	שני עבודה

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 מי רמת הנגב .
- 1.7. לתקלות קריטיות וחמורות מתחייב הספק לתת פתרון ולהחזיר לשרות על ידי מעקף זמני או פתרון קבוע תוך 24 שעות לכל היותר מפתחת קריאת השרות.
- 1.8. הספק ידווח למי רמת הנגב בדו"ח מבוסס גיליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול המערכת, ואחת ליום על מצבת התקלות הקריטיות והחמורות.

2. קריאת שירות וטיפול בתקלות

- 2.1. קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של הספק: (1) בימים א' עד ה' החל משעה 08:00 עד השעה 18:00 ; (2) בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00 . הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.
- 2.2. אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתרי מי רמת הנגב יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת מי רמת הנגב . במקרה הצורך ו/או לפי דרישתה המפורשת של מי רמת הנגב , נציג תמיכה מטעם הספק יצא לשרות באתר מי רמת הנגב . להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא באו לידי פתרון במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3. הספק יענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.
- 2.4. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם הספק לטפל ולתחזק את מערכת מי רמת הנגב 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 מי רמת הנגב , ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6. הספק אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות – CRM המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המשתתף ומי רמת הנגב תקבל מס. זיהוי ייחודי לכל קריאת השרות שנפתחה. מי רמת הנגב יקבל 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 סינטטיות במרווחי זמן קבועים מראש. על המודול לתעד באופן אוטומטי את זמן התגובה ולהפיק דוחות מפורטים ומרוכזים שוטפים ודוח חריגים סטטיסטי תקופתי. באחריות הספק להעביר דוח תקופתי סטטיסטי ניהולי כל רבעון למנהל. 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
מי רמת הנגב בע"מ
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "הספק") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 125,000 ש"ח (במילים: מאה ועשרים וחמש אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם חוזה לפי מכרז פומבי 03/2025 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור מי רמת הנגב ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

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

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

במכתבו זה :

"המדד" - משמעו מדד 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 **ינואר שנת 2025 שפורסם ביום ה 15 לפברואר 2025 או בסמוך לכך**. יהיו הפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

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 לתאגיד עקב ו/או בקשר עם כל הפרה או אי מילוי של תנאי כלשהו מתנאי החוזה, וכן לתשלום פיצויים שהתאגיד זכאי להם לדעתו לפי החוזה.
- ב. כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהתאגיד הוציא ו/או עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה.
- ג. להחזרת כל ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.
- ד. למילוי מדויק של כל התחייבויות הספק בתקופת ההסכם.

בכל מקרה כאמור יהא התאגיד רשאי 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 התאגיד, יהיה חייב הספק, עם קבלת הוראות שינויים כנ"ל, להשלים את הערבות לקיום החוזה בהתאם לדרישות התאגיד. לא פעל הספק כאמור, יהיה התאגיד רשאי, לשם השלמת הערבות לעכב מתוך שכר החוזה, או מכל שיעור ממנו, או מהכספים המגיעים לספק מהתאגיד, לפי שיקול דעתו, את הסכום הדרוש להשלמת הערבות ולנהוג בו כערבות לכל דבר. במקרה כאמור לקבלן לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי התאגיד.

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 התאגיד ייהפך לקניינו הגמור והמוחלט מבלי שתהיה לספק זכות כלשהי לבוא כלפי התאגיד בטענות ומענות כלשהן בקשר לכך.

אין בהוצאת הערבות ע"י הספק בכדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות התאגיד 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 לדרישות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 וכל תקנה או הוראה חוקית 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 כל שהם שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי החברה אלא אם כן קיבל הספק הרשאה בכתב ממי רמת הנגב חתומה על ידי מורשי החתימה של הרשות המקומית 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 החברה 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 החברה 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 לנציגה המוסמכים של החברה לבקר במתקניו ולבצע בדיקות לרבות בדיקת 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.

רמלה ניהול

פרק 4

הצעת המשתתףחלק א': פירוט טכנולוגיות המערכות10. אפיונים טכנולוגיים

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

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 משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer			
3	מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI משולב במערכת SSO וידידותי למשתמש המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.			
4	יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel			
5	יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word			
6	יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).			
7	יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF			
8	כלי ידידותי ואינטואיטיבי למשתמש לשליטה בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת וכד').			
9	בניית תפעול ובקרה על תהליכים עסקיים על ידי כלי BPM מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים לתאגיד מי רמת 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	DashBoard – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של מי רמת 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 בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. התוכנית			

			המדפסה מאפשרת למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.
18			גביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב On Line.
19			מערכת CRM משולבת במערכת לרבות SSO
20			מערכות גביה, פיננסית, לוגיסטית מבוססת בסיס נתונים אחד וקבצי נתונים משותפים ללא צורך בממשקי העברת נתונים בין המערכות
21			עמידה בתקן PCI DSS - Security Standards Council
22			עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית, השס"ט- 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
23			עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיס לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך 6 לפברואר 2011
24			קליטת נתונים מקבצי Excel למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי
25			קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח
26			מערכות הספק ופתרונותיו המוצעים במסגרת מכרז זה מספקים מענה מלא לכל דרישות 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
29			מחולל טפסים מקוונים אינטרנטיים רספונסיביים מונגשים מאובטחים המשולבים באתר האינטרנט של התאגיד, ובפורטל הפנימי של התאגיד (אינטראנט) לשימוש עובדי התאגיד ומנהליו, וזאת לאחר הזדהות התושב, הספק, העובד או כל גורם אחר המערכת מטמיעה בשדות הטפסים את כל פרטי התושב והגורם הרלוונטי שאישר התאגיד לכלול בטפסים וזאת באופן אוטומטי. הגורם ממלא את הטופס, המערכת מאפשרת לגורם לצרף מסמכים, תמונות וכל סוג קובץ אחר, המערכת מאפשרת לגורם חתימה אלקטרונית על גבי הטופס. המערכת כוללת מודול משרד אחורי בעזרתו מתבצעת בקרה על המידע המגיע בטפסים. המערכת שולחת לגורם אישור אוטומטי בדבר קבלת הודעתו. לאחר אישור תקינות הטופס, הטופס נקלט ומצורף באופן אוטומטי לרשומה הרלוונטית במערכת הרלוונטית ותהליך עיסקי מבוסס BPM מנהל את המשך הטיפול בפניה. וזאת לרבות משלוח הודעות אוטומטיות על ידי המערכת לפונה בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו בסמס, אימייל או כל אמצעי רלוונטי אחר. הפונה מקבל באופן אוטומטי מהמערכת מידע בדבר חוסר במסמכים, בנתונים, או צורך בתשלום. כאמור תהליך עבודה מבוקר מנוהל על ידי מערכת משרד אחורי, מעדכן את הפונה באופן אוטומטי בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו. המערכת מנהלת את תהליך אישור טופס, ע"י גורמים שונים על פי החלטת התאגיד. ולבסוף שולחת לו הודעה בדבר סיום הטיפול בפנייתו כמו גם שולחת אליו פניה לסקר בטופס מקוון, ללמוד על שביעות רצונו מהתהליך ולקבל מהפונה משוב והמלצות לשיפור. מערכת הטפסים המקוונים מאפשרת ומחייבת ממשק אינטרנטי לתקשורת רציפה דו-כיוונית עם הפונה. המערכת כוללת ממשק API אוטומטי דו כיווני בזמן אמת למערכות התפעוליות והאחרות של התאגיד. המערכת שומרת, מתעדת ומציגה, את כל הסטוריית תהליכי העבודה בכל פניה.

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.	אפליקציה סלולרית	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 בכתב יד את מידת המענה שמספקות מערכותיו באות V. מטרת מפרט זה לספק מידע על הפונקציונאליות של המערכת המוצעת על ידי המשתתף. למען הסר ספק על הספק להתקין את המערכת מלאה אצל מי רמת הנגב, 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 בקורות			
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 מי רמת הנגב במידה ולא בוצעה הסבה כזאת בתאום עם מי רמת הנגב תוך 60 יום מפניה בכתב.			
12	אפשרות לשליחה מאובטחת של חשבונות מיס וביוב באמצעות אימייל באינטרנט ותשלום החשבון במנגנון קישור מיידי.			
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 למי רמת 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 מי רמת 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 גבייתם במערכת הגביה המרכזית.		
23	בדיקת ולידיות חשבון בנק כולל קבלת התראה בדבר חשבון מוגבל.		
24	הפקת דו"ח הפקדה יומי לבנק ולהנהלת החשבונות		
25	הפקת קבלה מקור והעתק ברורה ומעוצבת באישור מראש של מי רמת הנגב		
26	מגנוט שוברי התשלום המופקים בזמן אמת במי רמת 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 התאגיד		
33	חיוב ריבית אוטומטי ללקוח המבקש לשלם בהמחאות דחיות 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			

רמת הנגב

ד. אכיפת גביה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פעולות אכיפת גביה ומעקב אחר החייבים בהתאם לסרגל אכיפה שיקבע על ידי התאגיד			
2	טיפול בנושאי גביית החובות לרבות מים, ביוב, אגרות, היטלים ותשלומי חובה אחרים.			
3	אפשרות לשחזר קבלות ולהציג נתוני חיוב (כגון: צריכת מים וכד') מתוך מצב החשבון של הנישום.			
4	קשר בין מערכת הגבייה ואכיפה לבין הבנק וחברות אשראי לצורך ביצוע עיקול לחייבים עיקול ברישום, עיקול בפועל, וכמו גם הסרת העיקולים.			
5	גמישות להגדרת מסלולי אכיפה שונים וכן ביצוע הליכי אכיפה במקביל			
6	ממשקים ממוחשבים לגורמים חיצוניים לצורך ביצוע הליכי אכיפה כגון: בנקים – לצורך 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	שלפת קובץ חייבים ממערכת מקור עפ"י קריטריונים			
9	ממשק לעדכון מערכות המקור, בגיין 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 התאגיד.			

ה. מים וביוב

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

2. מערכות פיננסיות מרכזיות

א. הנהלת חשבונות:

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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון של כרטיסי אב מסוגים שונים (ספק, חו"ז, בנק, ניכויים, מעבר וכד'), תוך תיעוד השינויים.			
2	ניהול עיקולים והמחאות זכות.			
3	ממשק ישיר למערכת שע"מ לקבלת ניכוי מס לספקים.			
4	ניהול כרטיסי תקציב רגיל (שנתי) ותב"ר, כולל אפשרות לפריסת סכום התקציב על פני השנה.			
5	אפשרות לעדכון פרטני של כרטיס אב ולעדכונים קיבוציים.			
6	שאלות ודוחות לכרטיסי אב כולל אינדקס (רשימת) חשבונות.			
7	טיפול בפקודות יומן, זיכוי, קיזוז ותשלום לפי הרשאות. טיפול פרטני בפקודה או בעדכון קיבוצי מתוך רצף פקודות.			
8	יצירת פקודות – ידנית, ע"י קליטה מקובץ, ממערכות חיצוניות (כגון גביה, שכר, לוגיסטית- מתעודות). אפשרות לייזום מהיר של פקודה בהנהלת חשבונות (פקודת יומן קבועה. שכפול פקודת זיכוי), בהתאם להרשאת המשתמש.			
9	טיפול בפקודות זיכוי - יצירת פקודת זיכוי ישירה או כנגד חשבונית מרכש/חוזים. אפשרות לשכפול פקודה.			
10	מגוון שאלות 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 דווח.			
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 מיידי, החזר מס ומקדמה. הקטנת 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. יצירת 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 למי רמת הנגב כגון אגרות והיטלים.
26			הודעות אוטומטיות לספקים בדוא"ל או בפקס 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 מי רמת הנגב וברמת היחידות הארגוניות במי רמת 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.			
5	ניהול ביטוחים לספקים על סוגי הביטוחים השונים. מקושר לחוזים ולהנה"ח. בקרה			

			והתראות כאשר פג תוקף ביטוח.
--	--	--	-----------------------------

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	שאלות 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 ושאלות להצגת רצף של דרישות/הזמנות/ חשבוניות כגון – חשבוניות לפי ספק, חשבוניות לפי הזמנות.			
5	הדפסה של דרישה, הזמנה וחשבונית מהמערכת.			
6	עדכון המלאי מתוך תהליכי הרכש.			
7	ניהול מסגרת תקציב מחלקתית והפקת הזמנות עד לגובה המסגרת המאושרת.			
8	הוספה ועדכון של הזמנה ישירה, הזמנה כנגד דרישה והזמנת עבודה (אפשרות לעדכון הזמנה בהתאם לסטאטוס ההזמנה).			
9	הצגת הזמנות - פרטי הזמנה בודדת, רצף הזמנות.			
10	אישור הזמנות - הזמנה בודדת, אישור קיבוצי.			
11	יצירת תעודת משלוח כנגד הזמנה ועדכון המלאי באמצעות יצירת תעודת כניסה. אפשרות להחלטה האם כנגד הזמנה תיווצר תעודת משלוח או חשבונית.			
12	אפשרות להגדרת תהליך הטיפול ברכש, כגון גורמים מורשים לעדכון, גורמים מאשרים (כולל סכום האישור המותר, וסדר האישור) וכד'.			
13	טיפול בחשבונית כנגד הזמנה – יצירת חשבונית מהזמנה, כולל אפשרות ליצירת שורות חשבונית כנגד חלק משורת הזמנה. הצגה, טיפול, עדכון, אישור, פתיחה, ביטול של החשבונית.			

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

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 במי רמת 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 ושאלות לפריטים בדבר, תנועות, ניפוקים, העברות.			
7	תמיכה ממוחשבת בביצוע ספירות מלאי - ספירה מלאה למחסן, ספירה מדגמית או ספירה לפי מיקום (ספירת פריטים במיקום רצוי). אפשרות להורדת קבצים וטעינת קבצים			

			ממערכות חיצוניות המנהלות ספירה. ניהול יתרות פריטים בספירה. תמיכה בניהול ספירות מלאי באמצעות מסופון.
8			הפקת מדבקות ברקוד מול פריטים בתעודת כניסה, בקטלוג, ביתרות ובספירת מלאי.
9			קשר On Line בין המערכת הלוגיסטית למערכת הגביה כך שכל החלפת מד מים תרשם בשתי המערכות במקביל ללא כל צורך בהקלדה כפולה לרבות מספר המד, מועד ההחלפה, עלות ההחלפה ללקוח, סיבת ההחלפה וכל פרט רלוונטי אחר לרבות התייחסות לעלות ההחלפה למי רמת 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 וערבויות. בקרה על ערבויות, 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 במי רמת 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 מי רמת הנגב ובקרה בדבר הטיפול בהן הפועלת בהתאם לתפיסת CRM.			
2	ניהול תהליכי עבודה היוצר משימות למטפלים הרלוונטיים במי רמת 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 במי רמת הנגב בהתראות "קופצות" ובאימילים אדומים.			
6	קישור כל פניות הלקוחות לתיק לקוח המתעד את כל פניות הלקוח, מענה מי רמת הנגב ותהליך הטיפול וסגירת הפניה.			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות.			
8	ממשק On-Line לאתר האינטרנט של מי רמת 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 ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
11	ממשק On-Line למערכות תקשורת מבוססות IPTELPHONY לצורך זיהוי אוטומטי של התושב המתקשר.			
12	ממשק On-Line למפת מי רמת הנגב 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.		

יד. 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 ותיקון, קבלת עידכון 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.			

טו. שרותי דיגיטל

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכות רספונסיביות מאובטחות אינטרנטיות לקשר בין הצרכנים לתאגיד על ידי אביזרי קצה: סמרטפונים, טאבלטים, מחשבי PC, אתר אינטרנט ופלטפורמות אחרות.			
2	רספונסיביות אוטומטית מלאה למערכות הפעלה נפוצות לרבות אנדרואיד, iOS, Windows.			
3	ביצוע תשלומים מקוונים קבועים ומזדמנים לתאגיד. התשלומים נקלטים בזמן אמת למערכת הגביה של התאגיד, הצרכן אינו נדרש להקליד את פרטיו לאחר הזדהות פעם ראשונה בכניסה למערכת, המערכת מזהה את התושב והוא מתבקש להקליד רק עבור מה הוא משלם וכמה הוא משלם ואת פרטי כרטיס האשראי או כל אמצעי תשלום רלוונטי אחר כדוגמת PayPal או כל שרות			

			תשלומים אחר רלוונטי. לאחר ביצוע התשלום הצרכן מקבל חשבונית קבלה באופן אוטומטי. במידה והתשלום מתבצע על ידי כרטיס אשראי מתבצעת בזמן ביצוע התשלום בדיקה אוטומטית של וולידיות הכרטיס.
4			זימון תורים לקבלת קהל בתאגיד לרבות ממשק למערכת היומנים המשרדית המופעלת בתאגיד לקביעת פגישה עם בעלי תפקידים שונים.
5			החלפת משלמים.
6			טפסים מקוונים מאובטחים לרבות הלבשת פרטי הלקוח על ידי המערכת באופן אוטומטי לאחר הזדהות על ידי שם משתמש וסיסמא לרבות צרוף תמונות וקבצים מסוגים שונים לטופס לרבות חתימה דיגיטלית, הטפסים כוללים החלפת משלמים, החלפת מחזיקים, עדכון מספר נפשות, הכרה בגין נזילה ועוד.
7			הצרכן מקבל את חשבון המים לישום בכפוף לכך שהוא מסכים ונרשם לשרות.
8			אפליקציה לאיש השרות בשטח לדווח את פרוט השרות.
9			הצרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו הן במועד השאילתא (בכפוף לכל שבתאגיד מותקנת מערכת קר"מ ובנוסף יכול לצפות בנתוני צריכה הסטוריים הן אלפטנומריים והן גרפיים נוכחיים והבשוואה לחודשים קודמים ולשנים קודמות.
10			הצרכן יכול לקבל התראות באמצעות האפליקציה, בדבר חריגה בצריכת מים בכפוף להסכמתו לקבל התראות מהאפליקציה ובכפוף לכך שהתאגיד מפעיל מערכת קר"מ.
11			הצרכן יכול לעדכן את פרטיו האישים בתאגיד.
12			כל הטפסים והנתונים המתקבלים באמצעות שרותי הדיגיטל מועברים למערכת משרד אחורי לבקרה וטיוב בטרם קליטת האוטומטית במערכות התפעוליות של התאגיד.
13			ניתן להוריד את האפליקציות מחנות גוגל, חנות אפל, מיקרוסופט וכד'.
14			הצרכן יכול לצלם את קריאת המונה ולשגרה באמצעות הישום לתאגיד.
15			הצרכן יכול לפתוח קריאת שרות באמצעות הישום בתאגיד לרבות תאור הפניה, צרוף קבצים מסוגים שונים, תמונות וכד'.
16			ביצוע שיחת צ'ט On Line עם נציג שרות של התאגיד וכאשר השרות לא זמין השיחה מתבצעת באופן אוטומטי עם צ'ט בוט.
17			הישום כולל Dash Board למנהלים המרכז באופן גרפי את נתוני השרות בתאגיד לרבות כמות הממתינים לקבלת קהל בסניף/ים, כמות הצרכנים שקיבלו שרות, כמה מים מכר התאגיד, כמות הפניות במשרד האחורי לפי סיווגים, כמות הפניות שעברו את מדדי השרות באמות המידה, כמות הטרוזקציות בשרותי הדיגיטל בתאגיד, הכנסות התאגיד בקופות פיזיות ובדיגיטל ועוד על פי דרישת התאגיד, פילוח ממצאי סקרי שביעות רצון הצרכנים משרות הלקוחות בתאגיד.
18			סקר יזום הנשלח לצרכן באופן אוטומטי ב SMS או WhatsApp ובהודעה בישום, לאחר שהצרכן ביצע פניה לשרות והטיפול בפניה הסתיים וובהודעה מתבקש הצרכן לספק משוב בדבר שביעות רצון משרותי התאגיד בקבלת קהל הפיזית ובאמצעים הדיגיטליים.

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

חלק ג': הצעת המחיר

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

מס. סידורי	המערכת	היקף כמותי (1)	מספר עמדות קצה (2)	עלות חודשית לחודש קלנדארי מלא לפני מע"מ (3)
1.	מערכת גביה ממוחשבת כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז ולרבות משלוח תלושי תשלום במייל, ביצוע התשלום, הפקת קבלה חשבונית מס ואירכוב אוטומטי של התלוש במערכת ולרבות שליחת מסמכים ותלושי תשלום במייל, מסופי סליקה וחישוב דמי הקמה.	כ 1,700 מדימים	5	
2	מערכת פיננסית לוגיסטית כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז כולל רכש.	ללא הגבלה	2 הנה"ש 3 הנהלה	
3	CRM – ניהול בקרה ושליטה מבוצרת באמות מידה לשרות וניהול פניות ציבור כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז.	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
3א	מערכת ניהול אוכלוסין פנימית.		1	
3ב	מודול שרות ואחזקה כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז.		3	
3ד'	שרותי דיגיטל לגביה, ולפיננסיות כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז.			
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 10,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 7,500 ₪ 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 לכך שתשולם תמורה נוספת אך ורק על התוספת שמעל 15%. לדוגמא במידה ויגדל או יקטן המספר הכמותי של מוני המים של התאגיד ב 20%, תשולם תוספת או הפחתה בהתאמה 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 התאגיד עמדות נוספות למוגדר בטבלה לצורך תפעול עמדות מידע ועידכון במוקד שרות חיצוני אותו יבחר התאגיד.

(4) בעמודת "עלות חודשית לפני מע"מ" יפרט המשתתף את התמורה שתשלם לו מי רמת הנגב עבור כל השירותים שעליו לספק למי רמת 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 מי רמת הנגב) גיבוי , תוכנה, תקשורת, תמיכה, תחזוקה, הדרכה, הסבת מספר משלם למס' ת"ז במידת הצורך, הטמעה הדרכה, וכל שאר השירותים המפורטים בפרק מס 2 למסמכי מכרז זה. מי רמת הנגב לא תשלם בנוסף/בנפרד על שירותים שעל הספק לספק למי רמת הנגב המוגדרים בפרק 2

למסמכי המכרז. מודגש ומובהר בזה כי מי רמת הנגב רשאית להתקשר עם הספק רק על חלק מהמערכות המפורטות ולשלם רק בעד המערכות בגין התקשרה עם המשתתף.
(5) בנוסף לני"ל מוצעים השירותים כדלקמן (טבלה Z) בבעמוד הבא :

מס. סידורי	שרות	עלות טרנזקציה בש"ח לפני מע"מ (3)
1.	פעולת תשלום במענה טלפוני אוטומטי (IVR)	2.0
2.	פעולת תשלום בגין שלם צלם	2.5
3.	פעולת תשלום באינטרנט	2.0

מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי ככל שיידרשו ע"י התאגיד השירותים הנוספים המפורטים בטבלה Z, או חלק משרותים אלה, התשלום בגין שירותים אלו יהיה ע"פ המחיר הנקוב בטבלה Z, בצירוף מע"מ כחוק. התשלום יעשה רק כנגד ביצוע בפועל ולאחר קבלת דו"ח מפורט ומאושר בדבר הכמויות הרלבנטיות. הספק הזוכה יצרף דו"ח חודשי המפרט את הפעולות שבוצעו באותו חודש וכל דו"ח או פירוט אחר שיידרש ע"י מי רמת הנגב לעניין זה. למען הסר ספק, תשלום זה הינו קבוע כמפורט בטבלה Z והמציעים לא נדרשים לנקוב במחיר כלשהו לשירות זה.

חתימת המציע + חותמת במקרה תאגיד

תאריך

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