

# מועצה אזורית גולן

**מכרז מס' 20/2022**

**אספקת ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות  
(Customer Relations Management)  
כולל: רישיונות שימוש, שירות, תחזוקה תמיכת משתמשים ואפליקציה  
ללקוחות ולעובדים**

**תנאי המכרז והוראות כלליות למשתתפים**

- 1. מהות המכרז**
- 1.1 מועצה אזורית גולן (להלן "המועצה" או "המזמינה") מזמינה בזאת ספקים לתת פתרון טכנולוגי מפורט וכן הצעות מחיר ליישום ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות עבור המועצה, וזאת בהתאם לכל תנאי מתנאי המכרז כפי שיפורטו להלן.
- 1.2 את מסמכי המכרז ניתן לרכוש טלפונית במחלקת גביה של מועצה אזורית גולן בטלפון - 04 6969754 בימים א'-ה', בשעות 9:00 עד 15:30, תמורת תשלום בסך של 300 ₪ (שלוש מאות ש"ח) שבכל מקרה לא יוחזר. לאחר התשלום יש לשלוח את הקבלה לכתובת מייל [rechesh@megolan.org.il](mailto:rechesh@megolan.org.il) על מנת לקבל את מסמכי המכרז להגשה.

## מסמכי המכרז

- א. המסמכים המפורטים מטה, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ותנאיו:
- (1) תנאי המכרז והוראות כלליות - מסמך א' (מסמך זה).
  - (2) הגדרת השירות נשוא המכרז - מסמך ב'.
  - (3) נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז - מסמך ג'.
  - (4) דרישות ביטוחיות ונוסח אישור ביטוח - מסמך ד'.
  - (5) טופס ההצעה - מסמך ה'.
  - (6) נוסח ערבות ביצוע - מסמך ו'.
  - (7) הסכם - מסמך ז'.
  - (8) שאלון ניגוד עניינים - מסמך ח'.
  - (9) נספח אבטחת מידע - מסמך ט'.
- ב. כל המסמכים המפורטים לעיל יקראו להלן, ביחד ולחוד - "מסמכי המכרז".

- א. שאלות הבהרה למכרז יוגשו בכתב בלבד עד ליום **07.09.2022** בשעה 12:00 לדוא"ל [rechesh@megolan.org.il](mailto:rechesh@megolan.org.il).
- ב. על המציע לצרף לפנייה את פרטי איש הקשר מטעמו, כולל כתובת דוא"ל ומספר טלפון.
- ג. תשובות לשאלות הבהרה שיוגשו במועד, וכן עדכונים ו/או שינויים שייעשו ביוזמת המועצה, יהיו בכתב ויישלחו בדואר אלקטרוני בלבד לכל המשתתפים שרכשו את מסמכי המכרז והשתתפו במפגש המציעים, לכתובת שצוינה על ידם בפרטי ההתקשרות עימם.
- ד. בדיקת התשובות לשאלות הבהרה הינה באחריות המציעים בלבד.
- ה. גילה המציע סתירות או שגיאות או אי התאמות במסמכים או שיהיה דבר מה לא מובן, יפנה בכתב למועצה במסגרת פרק הזמן שהוקצב לשאלות הבהרה.
- ו. אין המועצה אחראית לתשובות, הסברים או פירושים שניתנו בעל-פה, ואלה לא יחייבו את המועצה.
- ז. המועצה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות בהזמנה להזמנה להציע הצעות, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים, להאריך ו/או לדחות כל מועד, לקבוע מפגש/י מציעים, לבטל את המכרז ו/או לשנותו. השינויים והתיקונים כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יובאו, בכתב, לידיעת כל רוכשי המכרז בדוא"ל לפי הפרטים שנמסרו על-ידי רוכשי מסמכי המכרז, יחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של המועצה לבטל את המכרז בכל עת לרבות לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, והכל מנימוקים סבירים.
- ח. אי קיומו של תנאי כלשהו מהתנאים המפורטים בתנאי המכרז, או אי המצאת מסמך כלשהו מהמסמכים המפורטים לעיל, באופן הנדרש, ייתן למועצה זכות להחליט על פסילתה המיידית של ההצעה.
- ט. מבלי לגרוע מכלליות האמור, שומרת המועצה לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לאחר הגשת ההצעות למכרז, לדרוש מכל אחד מן המציעים ו/או ממי מהם, להשלים מידע חסר ו/או אישורים דקלרטיביים וזאת, בין היתר, לצורך עמידתו של המציע בתנאי הסף. לשם הפעלת שיקול דעתה תהיה המועצה רשאית להיוועץ עם מומחה לפי ראות עיניה וצרכיה.
- י. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במסמך זה, הצעה שלא יצורפו אליה המסמכים הנ"ל, תהיה המועצה רשאית שלא להתחשב בה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, שומרת המועצה לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לאחר הגשת ההצעות למכרז, לדרוש מכל אחד מן המציעים ו/או ממי מהם, להשלים מידע חסר ו/או אישורים דקלרטיביים.
- יא. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי החוזה ידועים ונהירים לו, כי יש לו את כל הידיעות, הכישורים והסגולות המקצועיות והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לספק את השירותים נשוא המכרז - הכול כמפורט במסמכי החוזה. המציע יחתום על כל דף ודף של מסמכי המכרז.
- יב. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כצהרה ואישור, כי המציע סירר באתרים ובמתקנים נשוא המכרז, בחן את המיקום המיועד למתן השירותים ובדק את תנאי השטח לצורך מילוי ההתחייבויות עפ"י ההסכם.
- יג. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו מפרטי המכרז או אי הכרת התנאים במקומות המיועדים למתן השירותים - לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

### 3. הגדרת השירותים נשוא המכרז

- א. השירותים כוללים, בין היתר, את ביצוע הפעולות המפורטות במסמך ב', הן עבור המועצה והן עבור תאגידים מטעמה - החברה הכלכלית ליישוביה הגולן בע"מ (להלן: "חכ"ל") וקולחי גולן בע"מ (להלן: "קולחי") והמרכז הקהילתי גולן בע"מ (יחד ייקראו: "תאגידי המועצה").
- ב. המציע הזוכה יהיה זכאי לקבל ישירות מתאגידי המועצה את התמורה בגין השירותים שיסופקו על ידו לכל אחד מתאגידי אלה, זולת אם תחליט המועצה לפי שיקול דעתה הבלעדי, מעת לעת, כי היא תישא בתשלום במישרין לספק גם ביחס לתאגידי ו/או למי מהם.
- ג. חלוקת התשלום בין המועצה לבין תאגידיה השונים תיקבע על-ידי המועצה והמועצה תהיה רשאית לשנות את החלוקה הפנימית לפי שיקול דעתה הבלעדי, והספק יהיה מנוע מכל טענה לעניין זה כל עוד יקבל הספק את מלוא התמורה המגיעה לו לפי ההסכם מכוח מכרז זה.

### 4. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה תהיה ל- 12 (שנים עשר) חודשים.
- ב. למועצה זכות, על פי שיקול דעתה, להאריך את תוקפו של ההסכם, על כל תנאיו ל- עד 4 תקופות נוספות של עד 12 (שנים עשר) חודשים לכל תקופה. תקופה המצטברת של החוזה לא תעלה על 5 (חמש) שנים. המועצה (ובכלל זה גם תאגידי המועצה או מי מהם) תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להביא הסכם זה לידי סיום מוקדם, בהודעה בכתב שתימסר לספק 30 ימים מראש, וזאת מבלי שלספק תהא כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה בקשר עם הפסקת ההתקשרות כאמור.
- ג. אם עקב נסיבות הקשורות למשבר הקורונה ו/או לכל שביתה ו/או השבתה של פעילות במשק ו/או באזור הגאוגרפי הרלוונטי מכל סיבה שהיא, עלול להיגרם עיכוב, או ייגרם עיכוב במתן השירותים, או יהיה צורך לעכב את מתן השירותים, תהיה המועצה רשאית, בכפוף לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי, לדחות את קבלת השירותים או לבטלם או להורות על ביצוע חלקם בלבד ו/או לקבוע כל הוראה אחרת באשר להמשך מתן השירותים. עיכוב, דחייה, ביטול או צמצום השירותים, כאמור, לא ייחשבו כהפרת תנאי ההתקשרות, וככל שהדבר יתאפשר יידחו בהתאמה המועדים שנקבעו למתן השירותים ו/או ההתחייבויות האחרות.

### 5. הכשירויות הנדרשות מהמציע - תנאי סף

- רשאי להשתתף במכרז יחיד או תאגיד שבמועד האחרון להגשת הצעות הינו:
- א. המציע הינו תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל חמש (5) שנים לפחות לפני הגשת הצעתו למכרז זה, המספק שירותי מערכות CRM ומערכות מידע נוספות לשוק הפרטי ולשוק הציבורי
- ב. על המציע לצרף תעודת רישום תאגיד ועוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף תשל"ו - 1975
- ג. המציע הינו בעל ניסיון באספקת ותחזוקת מערכות ניהול קשרי לקוחות (Customer Relations Management) כולל תכנון, הטמעה והדרכה.
- על המציע לצרף להצעתו פירוט מקומות בהן עשה את התהליך הנ"ל

ד. המציע מספק שירותים דומים לפחות לחמש (5) רשויות מקומיות. בתחום ה CRM. על המציע לפרט על מתן השירותים הדומים לרשויות ולצרף מסמכי המלצה מאותן רשויות על תקופת השירות כאמור

ה. המציע רכש את מסמכי המכרז כאמור בסעיף 1.2 דלעיל. יש לצרף להצעה העתק קבלה על רכישת מסמכי המכרז.

ו. על המציע לצרף להצעתו העתק תעודות, אישורים ואסמכתאות המאשרים עמידתו בכל תנאי הכשירות הנ"ל.

ז. על המערכת להכיל API כתוב לצורך התממשקות מלאה לשני הכיוונים עם תוכנות ומערכות אחרות במועצה. (ביניהם: מערכות הליבה של המועצה, epr.gis, שוע"ל, מרכזיה תדיראן, אתר אינטרנט, תוכנת השכר והנוכחות וכל מערכת אשר נדרשת במכרז הזה כמו גם מערכות עתידיות אשר יהיה בהן צורך במועצה).

#### 6. אישורים והמלצות

א. על המציע לצרף להצעתו אישור בר תוקף בדבר היותו עוסק מורשה.

ב. על המציע לצרף אישור מפקיד השומה או מרואה חשבון בדבר ניהול ספרים כחוק, וכן אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

ג. מציע שהוא חברה בע"מ, יצרף להצעתו העתק תעודת התאגדות של החברה אצל רשם החברות וכן אישור עו"ד או רו"ח בדבר המוסמכים לחייב בחתימתם את החברה.

#### 7. ערבות להשתתפות במכרז

א. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית לפי הנוסח המצורף כמסמך ג', על סך של 3,000 ₪ בתוקף עד ליום 30.11.2022

ב. במידת הצורך, ועל פי דרישת המועצה, מתחייב המציע להאריך תוקפה של הערבות לתקופה נוספת, כפי קביעת המועצה, אך לא יותר מ- 120 ימים נוספים.

ג. המועצה תהא רשאית לחלט ערבות זו, כולה או חלקה, והמציע לא יהא זכאי לדרוש סכום הערבות כולה או מקצתה, אם התקיים בו אחד מאלה:

(1) המציע חזר בו מהצעתו.

(2) סירב המציע, שהצעתו הוכרזה כזוכה, למסור למועצה ערבות ביצוע ו/או אישור ביטוחים ו/או אישור משטרה תקף ועדכני כנדרש לפי חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001 (היות והשירותים יינתנו גם במוסדות חינוך) ו/או כל מסמך נדרש אחר לצורך קיום ההתקשרות.

(3) במסגרת המכרז מסר המציע מידע מטעה או מידע מהותי שאינו מדויק.

(4) המציע פעל במכרז בעורמה או בתכסיסנות.

ד. הערבות תוחזר למציעים שהצעתם לא נתקבלה לאחר שייחתם חוזה עם הזוכה במכרז.

## 8. החלטות המועצה

- א. המועצה רשאית, ללא כל נימוק נוסף, לפסול כל הצעה שתהיה גבוהה מאומדן המכרז, אשר יוגש לוועדת המכרזים.
- ב. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
- ג. המועצה תהא רשאית למסור לביצוע הזוכה את כל השירותים נשוא המכרז, או חלק מהם - הכל לפי ראות עיניה.
- ד. המועצה תהא רשאית להתחשב ביכולתו של המציע ובכושרו לספק את השירותים בטיב מעולה ובמועדים המפורטים במכרז.

## 9. חובת הזוכה במכרז

- א. זכה המציע במכרז, הרי שבתוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המועצה יהא עליו להמציא למועצה את המסמכים הבאים:
- (1) ערבות ביצוע, כמפורט במסמך ו'.
- (2) אישור קיום ביטוחים חתום ע"י חברת הביטוח.
- ב. לא ימלא הזוכה אחר התנאים המפורטים בסעיף (א) לעיל, כולם או חלקם, תהא המועצה רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור בסעיף 8 לעיל.
- סכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנוטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז. בחילוט הערבות הבנקאית כאמור לעיל, לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המועצה כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.

## 10. הגשת הצעות ומועדים

- א. מכרז זה ייערך בשיטת ההנחה ממחירי המקסימום (להלן: "המחירון" או "התעריפים המירביים").
- ב. על המציע לנקוב על גבי טופס ההצעה (מסמך ה') את שיעור ההנחה באחוזים (או בחלקי אחוזים) המוצע על ידו ביחס לכל התעריפים המרביים כאמור. אחוז ההנחה המוצע יחול באופן אחיד על כלל התעריפים המרביים.
- ג. יקבע שיעור הנחה שונה תהיה המועצה רשאית פסול את ההצעה או לקבוע כי שיעור ההנחה יעמוד על השיעור הגבוה ביותר שהוצע (ההצעה הזולה ביותר) על אחד הפריטים הנכללים במחירון לפי ששיקול דעתה הבלעדי.
- ד. אין לנקוב בתוספת על מחירי המחירון, והצעת תוספת על מחירים אלה עלולה להביא לפסילת ההצעה, או על העמדתה בשיעור של 0%, והכל פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.
- ה. על המציע להכניס למעטפה סגורה העתק אחד של חוברת המכרז/חוזה, כולל כל האסמכתאות והאישורים הנדרשים, כשכולם חתומים כדין על ידי מי שמוסמך לחתום עליהם מטעם המציע.
- ו. את מסמכי ההצעה, לרבות תיקונים ו/או עדכונים ותשובות לשאלות ההבהרה שהופצו למציעים עד למועד הגשת המכרז, יש למסור ידנית בתיבת המכרזים, שנמצאת במשרדי

**בחינת ההצעות**

- א. כל המציעים ייבדקו מבחינת יכולתם ליתן השירותים לפי המכרז, ובכלל זה עמידה בכל תנאי הסף במכרז.
- ב. לצורך השוואת ההצעות השונות יינתן לכל אחד מן הרכיבים המפורטים בטבלה המשקל כפי המצוין בציודו של כל רכיב כלהלן:

המשקל	הרכיב	
50%	הצעת מחיר	1.
40%	ניסיון קודם והמלצות	2.
10%	התרשמות כללית	3.

**ההצעה הכספית**

- ג. (1) המציע שהצעתו הכספית תהיה הנמוכה ביותר כלומר ששיעור ההנחה המוצע על-ידו יהא הגבוה ביותר, יזכה לניקוד המרבי ברכיב זה, ויתר המציעים יזכו לניקוד יחסי.
- (2) הצעת תוספת החורגת מעבר לתעריפים המרביים תיפסל או לחילופין תועמד על הסכומים המרביים, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.

**מרכיב האיכות**

- ד. לצורך שקלול רכיב הניסיון הקודם וההמלצות, על המציע לצרף להצעתו המלצות מרשויות מקומיות ו/או תאגידים עירוניים ו/או מוסדות ממשלתיים, בהם ניתנו על ידו שירותים בהיקף דומה לנדרש על פי מכרז זה. הניקוד לסעיף זה יחושב על פי הטבלה המצ"ב. בנוסף המועצה שומרת לעצמה את הזכות לאסוף נתונים בכל נושא המוזכר במפרט ולתקן את הניקוד בהתאם לנתונים שאספה. בכלל זה יהיה הצוות רשאי לצפות בהדגמות המערכת שיציג להן כל מציע. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לאסוף נתונים נוספים בכל נושא הקשור למערכות, לשרות ולביצוע המטלות נשוא המכרז. למען הסר ספק, רשאית המועצה לזמן את המציעים לראיון וכן לאסוף מידע ונתונים רלוונטיים ביחס לניסיון הקודם של המציע גם באופן עצמאי ואקטיבי ובכלל זה אודות עברם וניסיונם של המציעים ו/או של מי מהם ולמציע לא תהיה כל טענה ביחס לפניית המועצה לכל לקוח של המציע שלא צוין על ידו או ביחס לפרויקט שלא צוין על ידו, הן ביחס ללקוחות המציע והן ביחס ללקוחות האחרים או מי מהם.

הרכיב	המשקל המירבי לשקלול	
1. איכות ההצעה והמציע בהתייחס לדרישות כפי שמפורט במכרז	10	
2. איכות השירות וניסיון במקומות אחרים (שביעות רצון ממליצים בדגש על רשויות מקומיות)	20	
3. התרשמות הצוות המקצועי מאיכות המערכת המוצעת ויכולותיה ומתן פתרונות לצרכי המועצה עם התוכנה	10	

התרשמות כללית תיבחן לפי שיקולים של שירותיות, זמינות, הבנת צרכי המערכת, התחברות לשפה הארגונית וכו'.

- א. המועצה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, עד למועד האחרון העדכני להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים, להאריך ו/או לדחות כל מועד, לקבוע מפגש/י מציעים, לבטל את המכרז ו/או לשנותו.
- ב. השינויים והתיקונים כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יובאו בכתב לידיעת כל רוכשי המכרז לפי הפרטים שנמסרו על-ידם, ייחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו.
- ג. לא יתקבל כל שינוי או תיקון שיעשה על-ידי המציע בגוף המסמכים.
- ד. ערך המציע שינוי, תיקון או הסתייגות, מכל מין וסוג שהוא, במסמכי המכרז (למעט השלמת הפרטים הנדרשים ממנו בהצעתו) תהיה המועצה רשאית, מטעם זה בלבד, לפסול את ההצעה או, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבקש מהמציע לתקן את הצעתו. בכל מקרה (גם אם המועצה לא העירה לשינויים כאמור) יחייב את הצדדים הנוסח של מסמכי המכרז, אשר הוכן ע"י המועצה וכפי שנמסר למציעים.
- ה. גילה המציע סתירות או שגיאות או אי התאמות במסמכים, או שסבר שדבר מה במסמכים אינו מובן, יפנה בכתב למועצה במסגרת פרק הזמן לשאלות הבהרה.
- ו. המועצה תהיה רשאית לבקש השלמות ו/או הבהרות לגבי ההצעה, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- ז. המועצה תהיה רשאית להזמין לראיון נציג מטעם מציע כזה או אחר, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- ח. המועצה תהיה רשאית לפי שיקול דעתה, לפצל את הזכייה במכרז בין מספר מציעים ולקבוע עד שני מציעים כזוכים במכרז, וכן תהיה רשאית שלא לבחור בכל מציע שהוא כזוכה במכרז.
- ט. הזכייה במכרז תיכנס לתוקף רק לאחר חתימת המועצה על ההסכם שבין הצדדים.
- י. המועצה תהיה רשאית לבטל הליך זה, מכל נימוק סביר שהוא.
- יא. מובהר בזה, כי מציע שהוכרז כזוכה לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי המועצה, בגין כל עיכוב ו/או הפסקת הליכי המכרז זמנית או לחלוטין אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכי משפט שיינקטו על ידי צדדים שלישיים כלשהם.
- יב. כל מציע ו/או זוכה מצהיר בזה כי לקח אפשרות של עיכובים ו/או הפסקת הליכים כגון אלה בחשבון והוא מוותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המועצה עקב כך.
- יג. המועצה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להכריז כזוכה על מציע, שהצעתו תדורג במקום השני (להלן: "הזוכה שני"), זאת במידה ותחליט המועצה להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז, בשל אי שביעות רצון מתפקודו במהלך ששת החודשים הראשונים להתקשרות עימו (תקופת הניסיון). היה ותחליט המועצה לעשות כן, מתחייב הזוכה השני לחתום על הסכם ההתקשרות תוך 20 יום ממועד ההודעה שנמסרה לו ע"י המועצה.
- כל הכללים והתנאים שבמכרז זה המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את הזוכה השני במידה ויידרש לחתום על ההסכם, לרבות הפקדת ערבות ביצוע כנדרש, עריכת ביטוחים וכיו"ב.
- יד. השירותים כוללים, בין היתר, את ביצוע הפעולות המפורטות במסמך ב', הן עבור המועצה והן עבור תאגידי מטעמה - החברה הכלכלית ליישוביה הגולן בע"מ (להלן: "חכ"ל") וקולחי גולן בע"מ (להלן: "קולח"י") והמרכז הקהילתי גולן בע"מ (יחד ייקראו: "תאגידי המועצה").

- טו. המציע הזוכה יהיה זכאי לקבל ישירות מתאגידי המועצה את התמורה בגין השירותים שיסופקו על ידו לכל אחד מתאגידי אלה, זולת אם תחליט המועצה לפי שיקול דעתה הבלעדי, מעת לעת, כי היא תישא בתשלום במישרין לספק גם ביחס לתאגידי ו/או למי מהם.
- טז. חלוקת התשלום בין המועצה לבין תאגידיה השונים תיקבע על-ידי המועצה והמועצה תהיה רשאית לשנות את החלוקה הפנימית לפי שיקול דעתה הבלעדי, והספק יהיה מנוע מכל טענה לעניין זה כל עוד יקבל הספק את מלוא התמורה המגיעה לו לפי ההסכם מכוח מכרז זה.
- יז. בוטל המכרז או שונה היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהיה למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או טענה, והוא לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג.
- יח. המציע מצהיר כי ידוע לו והוא מאשר, כי קיימת זכות עיון בהצעתו בתנאים הקבועים בדין וכי הוא מוותר על כל טענה בקשר עם מתן זכות עיון כזו על ידי המועצה לצד שלישי, וזאת מבלי לגרוע לעניין סודות מסחריים/מקצועיים. על המציע לציין בהצעתו מהם המסמכים/נתונים המהווים סודות מסחריים/מקצועיים ככל שקיימים, אותם הוא מבקש לא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו, לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מובהר בזאת כי כל החלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה. כן יובהר, כי סימון חלקים בהצעה כסודיים, מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה הינם סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- יט. תנאי המכרז כפופים לתוספת השניה של צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), תשי"ח-1958, ובכל מקרה של סתירה בין תנאים אלה לבין הוראות התוספת השניה, יגברו ויקבעו הוראות התוספת השניה.
- יח. כל האמור במסמכי המכרז בלשון זכר משמעו, לכל דבר וענין, גם בלשון נקבה.

**חיים רוקח, ראש המועצה**  
**מועצה אזורית גולן**



# מועצה אזורית גולן

מכרז מס' 20/2022

## אספקת ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות

הגדרת השירות נשוא המכרז

### 1.1. המערכות הקיימות במועצה ואמורות להשתף ביבוא נתונים:

- CRM – Ctconnect, מקומי (בחלק מהישובים במועצה)
- אתר – פיונט
- אפליקציה – Ctconnect
- טפסים דיגיטליים – Ctconnect
- מערכת ניהול ארגונית – EPR
- ניהול עסקים – רמה
- ניהול זהויות – AD (מספר משתמשים – 250)
- תקשורת, ניהול שרתים – אברא
- שרת דוא"ל – Exchange
- טלפוניה דיגיטלית – מרכזיה AONIX של תדיראן – יושבת במועצה
- משאבי אנוש – אוטומציה, הנעד,
- הסעות ותחבורה ציבורית – YIT
- מערכת GIS – ESRI
- ביטחון – שוע"ל
- קולות קוראים – מרכבה
- ייעוץ וטיפול - טמיר

### 1. אבטחת מידע וכלי מערכת

#### 1.1 מבוא

**תפקיד:** ניהול תשתיות המערכת, גיבויים והתאוששות, מניעת אסונות ו/או שימוש לרעה.

**תיאור:** המערכת תרשום ותנהל את המשתמשים במערכות המופעלות אצל המזמין. המערכת תעקוב אחר השימוש בנתונים בבסיסי המידע אצל המזמין. המערכת תכלול אמצעים ונהלים לגבוי ושחזור מערכות המידע. על המערכת לעמוד בכל תקנות הגנת הפרטיות.

**כלים:** מנגנוני גיבוי והתאוששות, מסד מידע של מורשים במערכת, מסכי עבודה לניהול משתמשים, מסכי ניטור מקוונים, מנגנון מעקב אחר תהליכים, שימוש במערכות, שימוש בנתונים והתראה על חריגות בפעילות המערכות והתקשורת.

**תוצרים:** גיבויים, נהלים, התראות מקוונות, דוחות ניהול ומעקב, התראות מעקב אחר הוצאת נתונים משרתי המזמין או הספק.

**סוגיות מיוחדות:** המציע יספק כלים לצוות התמיכה לניהול המערכת ולסייע למשתמשי הקצה, תקנות הגנת הפרטיות והגנות סייבר.

## 1.2 תיאור הסביבה הטכנולוגית

המזמין מעוניין לקבל שרות של מערכת מידע המפורטות במכרז זה באמצעות חוות שרתים של הספק (שירותי ענן), כך שכל החומרה התשתיתית תותקן בחוות שרתים של המציע או צד ג' מול המציע לרבות בסיס הנתונים, מערכות הפעלה, רישוי, אחסון וכדומה. על המציע לתאר ולפרט במסגרת המענה בפרק "מידע על הספק, על השירותים ועל המערכת המוצעת" את פתרון ה"ענן" המוצע על ידו. המענה יכלול מידע על המערכת המוצעת כולל תשתיות חומרה, בסיסי נתונים, תוכנות תשתית, אבטחת מידע, גיבוי והתאוששות (DR). כמו כן, על המציע לתאר ולפרט במסגרת המענה את סוג ונפח קווי התקשורת הנדרשים לצורך עבודה תקינה וזמני התגובה הנדרשים. למען הסר ספק, יודגש כי כל המתואר על ידי המציע יהווה התחייבות של המציע לספק את המתואר עם הכרזתו כספק זוכה ליישום המכרז.

### 1.3 המציע יכלול בהצעתו אמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים:

- 1.3.1 אחסון המידע לרבות:
  - 1.3.1.1 מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי המועצה
  - 1.3.1.2 הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה.
  - 1.3.1.3 שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם.
  - 1.3.1.4 הצפנת נתונים בתקשורת.
  - 1.3.1.5 FireWall (חומת אש).
- 1.3.2 זמינות המידע:
  - 1.3.2.1 נהלי גיבויים ושחזורים.
  - 1.3.2.2 מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP
  - 1.3.2.3 הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Https
  - 1.3.2.4 Hypertext Transfer Protocol Secure
  - 1.3.2.5 VPN - Virtual Private Network
  - 1.3.2.6 תוכנית רציפות עסקית/שרותית. BCP – Business Continuity Plan
- 1.3.3 שלמות ואמינות המידע:
  - 1.3.3.1 עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון PCI - Security Standards Council
  - 1.3.3.2 מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך.
  - 1.3.3.3 אבטחת כל שכבות המידע לרבות, LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע.
  - 1.3.4 מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המציע.
  - 1.3.5 הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / כופרות / סוסים טרויינים וכו'.
  - 1.3.6 הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון:
    - 1.3.6.1 Access Control Systems
    - 1.3.6.2 Telecommunication and network security
    - 1.3.6.3 Security Management Practice
    - 1.3.6.4 Applications and Systems Development
    - 1.3.6.5 Cryptography
    - 1.3.6.6 Security Architecture and Models

. Operational Security 1.3.6.7

. BCP & DRP 1.3.6.8

. Law Investigation and Ethics 1.3.6.9

. Physical Security 1.3.6.10

1.3.7 כללי :

1.3.7.1 לא תתאפשר גישת משתמשים לקוד צד שרת.

1.3.7.2 גישת משתמשים לשאילתות ישירות לבסיס הנתונים מוגבלת.

1.3.7.3 הגדרות המערכת מחייבת :

1.3.7.4 שימוש סיסמאות חזקות ומורכבות.

1.3.7.4.1 אורך סיסמה לא יפחת מ 8 תווים.

1.3.7.4.2 המערכת תאפשר אך ורק סיסמאות המכילות שילוב של אותיות ומספרים.

1.3.7.4.3 המערכת מחייבת החלפת סיסמא כל 90 יום.

#### 1.4 פירוט דרישות מינימאליות לציודי המציע :

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה תשתיות ואבטחת מידע (27)	האם הדרישה קיימת?	
			קיימת	לא קיימת
1.4.1	כללי	מערכת האבטחה היא כללית לכל המערכות.		
1.4.2	כללי	המערכת תכלול מסך קונסול למנהל מאגר המידע.		
1.4.3	כללי	המערכת תאפשר קביעת מדיניות אבטחה לקבוצות משתמשים, משתמשים יחידים, תחנות, רכיבים (צורב, USB וכדומה), מערכות, מחיצות וקבצים. (לציודי המציע)		
1.4.4	כללי	המערכות של הספק משתמשות בתקן OWASP או במקביל שיאושר על ידי המועצה		
1.4.5	כללי	מערכות הספק לא יחשפו הודעות שגיאה אפליקטיביות .		
1.4.6	ניטור	המערכת תדווח על התנהגות חריגה במגוון אמצעים : הודעה מתפרצת, SMS, דואל, טלפון. (למציע)		
1.4.7	ניטור	המערכת תדווח על ניסיון לגשת למערכת הרישום (registry) של שרת או תחנה ולאמצעי המדיה שלה (צורב, USB וכדומה). (למציע)		
1.4.8	ניטור	המערכת תבקר את הפעילות במערך התקשורת (קווים, נתבים ומתגים) ותתריע על אירועים חריגים.		
1.4.9	ניטור	המערכת תקיים "נתיב בקרה" שתשמור גרסאות קודמות של נתונים לאחר עדכון. כמו כן, המערכת תאגור את הנתונים הבאים על בצוע העדכון : זיהוי המעדכן, התחנה ממנה בוצע העדכון, תאריך ושעה, ערך קודם.		
1.4.10	ניטור	המערכת תאפשר יצירת דוחות והצלבת מידע על מנת לאתר שימוש לרעה במערכת. תהיה אפשרות להפיק דוחות אלה לגיליון אקסל.		

## 1. השירותים והמערכות הנדרשים :

מועצה אזורית גולן מבקשת לקבל את השירותים והמערכות הבאות :

- 1.1. אפיון, אספקה והתקנה של מערכת CRM לכלל מחלקות /אגפי וגופי הסמך של המועצה.
- 1.2. אפליקציה לעובדים "אפליקציית שטח".
- 1.3. אפליקציה ללקוחות (תושבים, עסקים, אורחים, דורשי מידע וכו)
- 1.4. הסבת כל המידע הקיים במערכות הקיימות למערכות המוצעות לרבות מבחני קבלה ותיקוף המידע.
- 1.5. שירותי הטמעה מקצועיים של מערכת הCRM בכלל המערכות לרבות בחינת תהליכים נקודתיים ותהליכים חוצי ארגון.
- 1.6. שירותי ייעוץ ארגוני להטמעת מערכת הCRM בכלל מחלקות /אגפי וגופי הסמך של המועצה
- 1.7. ממשקים דו כיוונים לכלל מרכיבי ההצעה והמערכות התפעוליות של המועצה לרבות מוקד עירוני חינוך, גבייה, הנדסה, גזרות, מרכזיות טלפוניה, שו"ל, יחידה סביבתית, תאגיד הביוב וכ"ו. המציע יציין את הממשקים הקיימים לו כיום וכלולים בהצעתו.

## 2. דרישות כלליות מכלל המערכות :

על המערכות המוצעות במכרז זה יש לעמוד בכל דרישות מכרז זה לרבות כלל המפרטים המתוארים במסמך ב' (מפרט טכני) . אם במועד ההגשה ואם בתוך תקופה של 3 חודשים מיום הודעת הזכייה וכמו כן בדרישות הבאות :

- 2.1. תמיכה מלאה במובייל.
- 2.2. תמיכה בלפחות 3 גרסאות מערכות הפעלה לאחור.(גרסאות ישנות של אנדרואיד וIOS)
- 2.3. ממשק לשליחת SMS מכל המודולים במערכת למערכות SMS חיצוניות.
- 2.4. קלות שימוש ואינטואיטיביות למשתמש.
- 2.5. ייצוא מידע (מעובד או גולמי) מכל טבלה / מסך / טופס ל Excel.
- 2.6. ממשקים מאובטחים למערכות סליקת כרטיסי אשראי או מערכות תפעוליות קיימות במועצה.
- 2.7. אישור עמידה בתקן ישראלי 27001 - מערכת ניהול אבטחת מידע או בתקן מקביל בינלאומי (Standard Management Security Information - 27001 iso).
- 2.8. עמידה במבחני חדירה בתקופה של 6 חודשים בטרם פורסם המכרז.
- 2.9. עמידה בכל החוקים והתקנות הרלוונטיים למערכות מהסוג המבוקש לרבות חוק הגנת הפרטיות, תקנות הגנת הפרטיות, חוק הספאם. הספק מתחייב לבצע את כל ההתאמות הנדרשות לחוקים ו/או תקנות עתידיים ככול שיידרש במסגרת מכרז זה.

## 3. דרישות כלליות ושירותים מצופים מהמטמיע

- 3.1. דיווח למנמ"ר המועצה ברמה יומית, שבועית וחודשית, תוך כדי התהליך ולאחריו.
- 3.2. בניית תוכנית הטמעה ביחד עם מנמ"ר המועצה ופורום הטכנולוגיות, הכוללות לזו, שלבים, בקורות ומעקב.

- 3.3. מעקב אחר התקדמות הפרויקט.
- 3.4. תאום פגישות עם הצוות המקצועי ועם כול מי שנדרש.
- 3.5. כתיבת מדריכים וביצוע תיעוד של הפגישות והתהליכים.
- 3.6. הנחייה וליווי המחלקות/האגפים וגופי הסמך בתהליך ההטמעה
- 3.7. מענה לשאלות העובדים
- 3.8. הכרת מערכת ה CRM המוצעת בצורה מלאה לכלל המשתמשים בה
- 3.9. מאפיינים אישיותיים נדרשים :
  - 3.9.1. שירותיות.
  - 3.9.2. יכולת הקשבה.
  - 3.9.3. יכולת ניתוח אירועים.
  - 3.9.4. יכולת הובלת תהליכים חוצי ארגון.
  - 3.9.5. יכולת שכנוע .
  - 3.9.6. יצירתיות.
  - 3.9.7. יכולת ביצוע הדרכות פרונטליות ומרחוק.
  - 3.9.8. יכולת ניתוח צרכים ומתן פתרונות .
  - 3.9.9. ייצוגיות.
  - 3.9.10. יכולות ורבוליות בשפה העברית.
  - 3.9.11. יכולת ניסוח בכתב ובעל פה.

#### 4. שלבי היישום

- 4.1. חתימה על חוזה והפקדת כל המסמכים הנדרשים במכרז זה על פי חוק.
- 4.2. ישיבת התנעה בתוך 7 ימים מיום החתימה.
- 4.3. הגשת תוכנית עבודה על ידי המציע והצגתה בפני פורום טכנולוגי של המועצה.
- 4.4. המערכת תוטמע בצורה הדרגתית ובהתאם לסדר העדיפות והצרכים של המועצה. לאחר כל תת שלב בהטמעה (דהיינו- הטמעה במספר אגפים/מחלקות), תתבצע מדידת ההצלחה וניתוח סיכונים על פי מדדי ההצלחה, יוסקו מסקנות , ובהתאם לכך, תורחב ההטמעה לאגפים/מחלקות/גופי סמך נוספים. ההטמעה תתבצע בשלב הראשון לאגפים הבאים: הנדסה, תפעול ומוקד הרשות. לאחר השלב הראשון ובהתאם למדדי ההצלחה, נתקדם בשאר האגפים והמחלקות :תאגיד הביוב, גביה כספים וגזברות, יחידה סביבתית, בטחון, תחבורה, איכות הסביבה ורישוי עסקים, ייעוץ וטיפול, חינוך, מרכז קהילתי, משאבי אנוש, וניהול לשכות מנכ"ל וראש המועצה , וכל אגף / מחלקה או זרוע של המועצה, וכן ימומשו ממשקים אל מערכות המידע הקיימות במועצה. קיום ישיבות סטאטוס שבועיות בכול התהליך.
- 4.5. לוחות זמנים ייקבעו על ידי מנמ"ר המועצה. הספק מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים המועצה תקבע.
- 4.6. עם כניסת המערכת לתפעול, ולאחר הדרכת משתמשי הקצה, יערך הספק בליווי בעלי התפקידים השונים בתפעול השוטף של המערכת. הספק יקצה, בהתאם לתכנון מוקדם, מומחי יישום מטעמו, אשר עסקו בתהליך פיתוח המערכת עבור המועצה ומכירים את המערכת.

4.7. התאמת נהלי עבודה למשתמשי המערכת. נהלי העבודה מעגנים את מהלך העבודה השוטף עם המערכות הקיימות (ככל שקיימות). הספק יתאים את נהלי העבודה כך שיתאמו את תהליכי העבודה ואופן השימוש במערכת החדשה.

## 5. דרישות טכנולוגיות מינימליות מהמערכות המוצעות.

### 5.1. שפות תכנות ושיטות תכנות

על המערכות המוצעות לעשות שימוש בשפות ועקרונות פיתוח תוכנה חדישות לרבות תכנות מונגש, תיעוד בקוד ומחוצה לו, שימוש בבסיס נתונים מהגרסה החדשה ביותר של היצרן או מגרסה קודמת הנתמכת על ידי יצרן בסיס הנתונים. במידה ומבוצע שימוש בבסיס נתונים ישן יותר, יודיע הספק במעמד הגשת המענה על תאריך השדרוג המתוכנן וההשלכות הצפויות על המועצה ממהלך זה.

### 5.2. מערכת תהליכית

על המערכת ללוות את המשתמש בשלבי העבודה לרבות הודעות שגיאה, הבלטת נתונים נדרשים וכו'.

### 5.3. גמישות

מחלקות, אגפים וגופי הסמך של המועצה, מאופיינים בשונות רבה הן בתהליכי העבודה והן ביכולות הטכנולוגיות. על המערכת להיות גמישה במטרה לענות על כל תהליכי העבודה של המועצה לרבות שוני בתהליכים זהים באגפים שונים.

### 5.4. אבטחת מידע

המערכות המוצעות עלולות להכיל נתונים רגישים ואף סודיים ולכן עליהן לעמוד בחוק הגנת הפרטיות וכמו כן בתקנות והפסיקות הרלוונטיות, בכל רמות המערכות (פיתוח, ביצוע, סביבת בדיקות, חוות שרתים, גישה מרחוק וכו') על הספק הזוכה להציג מסמכים המעידים על עמידת הפתרונות המוצעים בדרישות אבטחת המידע, התקנות והחוקים.

### 5.5. אחזור מידע ובקרה

המערכות צריכה להכיל יכולות אחזור מידע ברמות שונות על פי דרישה ובאופן יזום.

### 5.6. יכולות מעקב

לאור מורכבות ורגישות המידע, המערכות שנמצאות במועצה וכן אגפי המועצה, על המערכות להכיל מנגנון הרשאות ברמת שדה מידע וכמו כן לבצע רישום ומעקב (LOGS) אחר כלל הפעולות המבוצעות במערכות, בין הפרטים שיש לשמור: סוג פעולה, מעקב ביצוע פעילויות, משתמש מבצע ו/או מעורב, מעקב לוחות זמנים לביצוע פעילות, תהליך ותהליכי משנה, מעקב חריגות בלוחות זמנים (כמו בתהליכים שע"פ החוק נדרש לבצע בתוך מספר ימים מוגדר), מעקב אחר משאבים מוגדרים וכדומה.

### 5.7. אינטגרציה

המערכות הנדרשות במכרז זה מורכבת ממספר מודולים ומרכיבים שונים. ההתייחסות במכרז זה הינה לפתרון אינטגרטיבי כולל אשר מחבר בין כלל המערכות והמודולים המוצעים וכמו כן התממשקות דו כיוונית לכלל המערכות התפעוליות הקיימות ו/או אשר יותקנו בעתיד במועצה לרבות מערכות שונות שנדרשות במכרז זה ויסופקו על ידי המציעים שונים.

### 5.8. רישוי

המערכות המוצעות מיועדות לשימוש כלל עובדי הרשות והלקוחות ולכן לא יהיו מוגבלות ברישיונות שימוש מכל סוג שהוא. משמע – רישוי ללא הגבלה וללא תוספת תשלום עתידית.

### 5.9. אפשרות לביצוע פעולה על מספר ישויות במקביל

על המערכות המוצעות לאפשר ביצוע פעולות יזומות ואוטומטיות על מספר ישויות שונות בו זמנית כגון מתן הרשאות, הפצת מידע, ניתוח פעולות והשוואת נתונים וכ"ו.

#### 5.10 מערכת המידע

המערכת, לרבות כלל המודולים, יוצגו בצורה אחודה, בעלות ממשק משתמש אחיד הכולל הצגת כלל הרכיבים (לחצנים, פקדים, אזורי הצגת תוכן וכדומה) בצורה רציפה. המשתמש ייכנס למערכת באמצעות לחיצה על לינק יחיד על שולחן העבודה, הזדהות ראשית (שם משתמש, סיסמה) וממנה יקבל תפריט של המודולים המורשים לצפייה על פי הרשאה. לא תתאפשר עבודה על מספר מערכות מידע נפרדות שאינן תחת מעטפת אחידה.

#### 5.11 תשאול ותחקור מידע

5.11.1 המשתמש יוכל לבצע תשאול במערכת (drill down) באמצעות לחיצות על מידע קיים

וקבלת נתונים מפורטים יותר על דרישות המשתמש.

5.11.2 רמת התשאול תהיה עד לרמת הפרט הנמוכה ביותר הקיימת במערכת באותו מסך.

5.11.3 המשתמש יוכל להפיק דוחות על כל שדה בDB של המערכת ללא מגבלה באופן אוטומטי -

דוחות אוטומטים קבועים המופקים בזמנים קבועים או בצורה יזומה על ידי המשתמש .

#### 5.12 ייצוא מידע

המערכת תאפשר ייצוא מידע לתבניות של אופיס (אקסל וורד, אקסל וכו) ופורמט PDF.

#### 5.13 חיפוש מידע

המערכת תאפשר למשתמש לבצע חיפוש טקסטואליים ונומרי בתוך ישויות המידע השונות על פי המודול הרלוונטי מתוך חלונית חיפוש טקסטואלית בפורמט google כאשר סדר התוצאות לפי הרלוונטיות של התוצאות המוצגות. כל תוצאה תכיל אפשרות מעבר ישירה למסמך / לתוצאה המבוקשת.

#### 5.14 העתקת מידע

המערכת תאפשר שימוש בפונקציות העתק/גזור והדבק של נתונים מכל מסך הקלדה או השלמת מידע.

#### 5.15 השלמה אוטומטית

המערכת תשמור על אחידות בהקלדת מידע ותאפשר השלמה אוטומטית של נתונים (כגון - כתובות, מספרי תיקים, טלפונים וכדומה) מתוך אותה טבלת אב. המערכת לא תאפשר הקלדה של נתונים לא קיימים אלא במקרים חריגים (כמו שדה הערות משתמש) על מנת לשמור על שלמות הנתונים.

#### 5.16 מאגרי מידע

מאגרי המידע ירוכזו בקבצי / טבלאות אב ראשיים להם יוגדרו אינדקסים לתשאול, חיפוש וקישור מידע למודולים השונים במערכת המידע. המערכת תוקם כך שהמשתמש לא יידרש "להקליד" או "להקים מחדש" או "לשכפל" ישות קיימת במערכת. במידה וקיימים מאפיינים שונים לישות מידע (כגון מספר כתובות מגורים למשלם השונות זו מזו) קובץ האב יכיל את הכתובות השונות ויאפשר למשתמש לטייב את המידע עם המשלם תוך אבחנה בישויות בן של ישות אב (בני משפחה וכ"ו).

#### 5.17 הדפסת מידע

הדפסת מידע למדפסת תאפשר זיהוי מקור. הדפסת המידע תכיל שדות זיהוי משתמש, מסוף, תאריך הדפסה ומקור המידע (זיהוי טופס, דוח, מסך). שימוש בטכניקת הדפסה screen print פסולה מעיקרה ואינה מאפשרת מעקב אחר אוטנטיות של מקור המידע.

#### 5.18 שילוב נתוני מיקום גיאוגרפיים GIS

המערכת תכיל ממשק מובנה דו כיווני למערכת ה GIS של המועצה, שיאפשר למשתמש להתמצא בנתוני מיקום (כתובת) ולהציג כתובת מדויקת (רחוב, בית) על מפה שתוצג על גבי המסך או בחלונית נפרדת. נתוני מיקום יוצגו הן עבור שטח השיפוט המועצתי והן עבור אזורים אחרים בארץ.

5.19. העברת מידע למערכת הדוא"ל ומערכת ניהול משימות והאירועים של המשתמש

המערכות המוצעות מחויבות באינטגרציה מושלמת עם מערכות הדוא"ל ומערכת ניהול המשימות של המועצה (לדוגמא : Monday) קביעת הפגישות והתזכורות הארגוניות במערכת outlook Microsoft office 365/. נדרש מהמערכת להעביר משימות, בקשות לאישורים ותזכורות מעל רמת עדיפות מסוימת שתקבע, למערכת הדוא"ל ו/או למערכת ניהול המשימות, תוך אפשרות הצגת מידע רלוונטי הקשור למשימה או לתזכורת כגון שדות תיאור, וכדומה לרבות לינק לישות הספציפית במערכת שתאפשר למשתמש לגשת בצורה ישירה לטיפול.

5.20. שיתוף מידע ארגוני

המערכת תאפשר בכפוף למגבלות אבטחת מידע לשתף מידע בין עמיתים לאותה מחלקה / אגף / יחידת סמך הקשור בישות מידענית ספציפית, והמערכת תתעד את התכתובות לרבות תיעוד מועד, שם הכותב ותוכן הערה. התכתובת "תוצמד" לאותה ישות כחלק ממאפייניה.



## מענה המציע למפרט הטכני

יש לציין בטבלאות שלהלן התייחסות לכל אחת מהדרישות, ככול וקיימות דרישות אשר אינן קיימות ו/או קיימות חלקית במערכות המוצעות, מתחייב המציע להשלים את פיתוחן בתוך 60 ימים מיום החתימה על ההסכם.

2. מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM מועצתית לכלל מחלקות, אגפי וגופי הסמך של המועצה

2.1 מצב קיים :

- 2.1.1 במועצה קיימות מספר מערכות לניהול קשרי לקוחות אשר אינן מחוברות אחת לשנייה .
  - 2.1.2 לא קיימים ריכוז כלל הנתונים על הלקוחות במקום אחד.
  - 2.1.3 לא ניתן לספק שירות לתושב במקום אחד לכלל נושאי השירות עימו ועליו לעבור מספר גורמים בכדי ללקט את כל המידע הרלוונטי עבורו.
  - 2.1.4 לא ניתן לחזות בהתפתחות מגמות.
  - 2.1.5 אין התממשקות בין מערכות ה CRM למערכות תפעוליות אחרות.
- 2.2 תפקיד :
- 2.2.1 ניהול כלל הקשר של המועצה עם תושבים, עסקים, אורחים, גופי סמך, וכל בעל עניין אחר להלן "לקוחות".
  - 2.2.2 ריכוז כלל המידע הקיים ברשות על לקוחותיה במקום אחד.
  - 2.2.3 ניהול קל ויעיל של הקשר עם הלקוחות.
  - 2.2.4 מתן מענה 360 לתושב ללא קשר לדרך פנייתו או לנציג השרות העונה לו (תחת מגבלות הרשאות וחשיפת מידע אגרגטיבי )
  - 2.2.5 להוות מערכת לניהול קשר פרואקטיבי עם הלקוחות
  - 2.2.6 להוות כלי לקבלת החלטות בעבור הנהלת המועצה ועובדיה
  - 2.2.7 לאפשר ניתוח מגמות ותהליכים המתרחשים במועצה ולהתריע על כך בצורה ברורה.
  - 2.2.8 להציג בצורה גרפית וכמו כן על גבי מפה את המידע המרוכז במערכת
  - 2.2.9 לשמש כלי ניהול למשימות חוצות ארגון.
  - 2.2.10 להוות מרכז ידע ומידע לעובדי הרשות והלקוחות.
  - 2.2.11 התממשקות דו כיוונית לכלל מרכיבי ההצעה וכמו כן למערכות המידע במועצה.

## השירותים והמערכות הנדרשים :

1. איפיון אספקה והתקנה של מערכת CRM לכלל מחלקות /אגפי וגופי הסמך של המועצה האזורית.
2. הסבת כל המידע הקיים במערכות הקיימות למערכות המוצעות לרבות מבחני קבלה ותיקוף המידע.

מפרט טכני – מערכת CRM				
מס'ד		נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת		
			המערכת תכלול מנגנון לשליחת הודעות PUSH למשתמשי האפליקציה אם בצורה ישירה ואם באמצעות התממשקות למערכת ניהול האפליקציה.	
			המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר עד ל 15 שדות מותאמים אישית סביב פונקציה הפונה	
			המערכת תאפשר להוסיף את סוגי השדות הבאים : 3.1 . טקסט חופשי, כן/לא, קובץ, תיבת בחירה, תיבת בחירה מרובה 3.2 . המערכת תאפשר הגדרה לצפייה על בסיס פרופיל משתמשים 3.3 . המערכת תאפשר חיבור של השדות הנ"ל לטפסים מקוונים. 3.4 . המערכת תאפשר הוספת סננים לשדות אלו להגדרות התפוצה.	
			המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר עוד 10 שדות מותאמים לנושא – אשר יוצגו בזמן פתיחת קריאה	
			5.1. המערכת תאפשר לתת שמות לשדות 5.2. המערכת תאפשר הגדרה למחלקה /נושא מסויים /תת נושא 5.3. המערכת תאפשר הגדרה לחיבור לגורם מטפל 5.4. המערכת תאפשר קביעה האם זה שדה חובה 5.5. המערכת תאפשר להוסיף שדות אלו לסינון בחיפוש קריאות.	

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.	כללי - חיווי מערכת	6.
			זיהוי פניות זהות - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה - הזיהוי יתבצע עפ"י מיקום המפגע, נושא המפגע, ושעת הדיווח.	כללי - חיווי מערכת	7.
			חיווי לגבי צפיית המטפלים בפנייה - המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפנייה.	כללי - חיווי מערכת	
			חיווי לגבי צופים נוספים בפרטי הפנייה - המערכת תציג חיווי בזמן אמת של משתמשים נוספים הצופים בפניה באותו הזמן - לצורך הימנעות מטיפול כפול. החווי יוצג בצורת חלונית תפה המציגה את שמות הצופים בפניה	כללי - חיווי מערכת	
			חיווי פניות נכנסות - המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת.	כללי - חיווי מערכת	
			חיווי לגבי פידבק מהפונה - בכל מקרה בו הגיע פידבק לגבי פנייה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפנייה לגביה הוחזר הפידבק.	כללי - חיווי מערכת	
			לגבי פניות חורגות מ-sla - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה-SLA שלהם - החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו	כללי - חיווי מערכת	
			חיווי לגבי פניות מפוצלות - המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפנייה - החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה.	כללי - חיווי מערכת	

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
						קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת
				כללי - חיווי מערכת	חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויכות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה.			
				כללי - חיווי מערכת	חיווי לגבי דחיפות הפנייה – המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפנייה			
			8.	כללי - חיווי מערכת	חיווי פניות פתוחות על גבי מפה – המערכת תציג על גבי מפה (open map) חיווי של כל הפניות שטרם נסגרו, כל פניה תוצג כנקודה על גבי המפה – לחיצה על הנקודה תפתח את פרטי הפנייה. כמו כן הנקודות יצבעו בצבעים שונים בהתאם לצבע הסטטוס של הפנייה. כמו כן תאפשר המערכת לבצע סינון מותאם אישי על הפניות המוצגות במפה.			
				כללי - חיווי מערכת	המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפנייה.			
			9.	כללי .	המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות. המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים :			
			10.	הגדרת שדות לתצוגה	שדות מוצגים בשורות הפנייה- המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן			
			11.	הגדרת שדות רחובות	המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחבות –כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים : 11.1 שם הרחוב 11.2 שייך לשכונה 11.3 מאפיני רחוב – יצוגו כפריט מידע למוקדנים 11.4 שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים			

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>לרחובות</p> <p>11.5. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפינים לכל שכונה לצורך חיווי למוקדן</p>		
			<p>המערכת תאפשר להגדיר את שמות המנהלים אגפים, מחלקות</p> <p>12.1. המערכת תאפשר להגדיר עץ מינהלים, אגפים מחלקות ונושאי טיפול ומטפלים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל רמה ארגונית ונושא ותת נושא.</p> <p>12.1.1. שיוך למינהל.</p> <p>12.1.2. שיוך לאגף.</p> <p>12.1.3. שיוך למחלקה/נושא ראשי</p> <p>12.1.4. קביעת SLA ברמה , ימים שעות דקות</p> <p>12.1.5. קביעה כנושא רגיל/חירום/פנימי</p> <p>12.1.6. שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים ) לנושא</p> <p>12.1.7. הגדרת משימות לנושא (אופציונלי לבחירה)</p>	הגדרות שדות עץ ארגוני	12.
			<p>הקמת תשריטי שיחה לכל מינהל, אגף, מחלקה, נושא כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים.</p>	הגדרות והקמת תשריטי שיחה	13.
			<p>הגדרות הנחיות תשריטי שיחה לנושא כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים.</p> <p>14.1. הגדרות מיילים ומסרונים.</p> <p>14.2. הגדרת שעות עבודה מיוחדת לנושא – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל.</p> <p>14.3. הגדרת דחיפות לנושא.</p> <p>14.4. הגדרת משימות לנושאים – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה), אותם ניתן לשייך לנושא מסויים.</p> <p>14.5. הגדרת דחיפויות – אפשרות להגדרת סוגי</p>		14.

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>דחיפויות אותם ניתן לשייך לנושא, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים:</p> <p>14.5.1. שם</p> <p>14.5.2. צבע</p> <p>14.5.3. חשיבות בסדר ההצגה</p>		
			<p>15.1. המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים:</p> <p>15.1.1. שם</p> <p>15.1.2. צבע</p> <p>15.1.3. הודעה מותאמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי)</p> <p>15.2. אפשרות להצמדת סקר להודעה</p> <p>15.3. קביעת סוג הסטטוס – סגור/פתוח/רדום/המשך טיפול/הועבר לגורם חיצוני וכ"ו</p> <p>15.4. אפשרות שיוך הסטטוס רק לגורמים מטפלים מסוימים</p> <p>15.5. אפשרות שיוך הסטטוס רק למשתמשים מסוימים</p> <p>15.6. אפשרות לשיוך הסטטוס לפי רמות הרשאה.</p>	הגדרות סטטוסים	15.
			<p>המערכת תאפשר להגדיר מקורות שונים לפנייה כאשר לכל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:</p> <p>16.1. שם</p> <p>16.2. נושא</p> <p>16.3. חיבור לטפסים חיצוניים</p> <p>16.4. אפשרות להגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור זה</p> <p>16.5. הגדרת שעות חריגות - אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש - הגדרת שעת התחלה ושעת סיום.</p>	הגדרות מקור פנייה	16.
			<p>המערכת תאפשר להגדיר אין ספור פונים וסוגי פניות</p>	הגדרת פונים ופניות	17.
			<p>המערכת תאפשר הגדרת אין ספור מסודות ואתרים, כאשר לכל מוסד או אתר ניתן לקבוע</p>	הגדרות ומסודות אתרים	18.

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
קיימת			לא קיימת					
קיימת באופן חלקי			לא קיימת					
					<p>לפחות את הפרמטרים הבאים:</p> <p>18.1. שם</p> <p>18.2. סמל מוסד</p> <p>18.3. נושא</p> <p>18.4. רחוב</p> <p>18.5. מס בית</p> <p>18.6. טלפון</p> <p>18.7. איש קשר</p> <p>18.8. מיקום (קו אורך וקו רוחב).</p> <p>18.9. סוג(משרד, מקלט, בית ספר וכו)</p> <p>18.10. מאפינים מורחבים על פי החלטת העירייה.</p>			
			19.	תשובות אוטומטיות	<p>המערכת תאפשר הגדרה ושליחת תשובות מובנות בעת שיחה בווטסאפ או כתבית הודעות sms על פי סוגי ארוע,פניה,מגדר וכ"ו.</p>			
			20.	הגדרת משתמשים	<p>המערכת תאפשר להקים ולנהל משתמשים מסוגים שונים כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:</p> <p>20.1. שם משתמש</p> <p>20.2. סיסמא</p> <p>20.3. שם פרטי</p> <p>20.4. שם משפחה</p> <p>20.5. קבוצת הרשאות</p> <p>20.6. טלפון</p> <p>20.7. דוא"ל תפקיד</p> <p>20.8. נושאים באחריות</p> <p>20.9. שכונות באחריות – בחלוקה לנושאים</p> <p>20.10. רחובות באחריות – בחלוקה לנושאים</p> <p>20.11. ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פניה</p>			
			21.	הגדרת פרופילי משתמש	<p>הגדרת פרופילים – המערכת תאפשר להגדיר אין ספור פרופילים שונים כאשר לכל פרופיל ניתן להגדיר מגוון רחב מאוד של מודולים והרשאות במערכת – כאשר לכל פרופיל ניתן לשייך למשתמשים.</p>			
			22.	הגדרת שעות פעילות	<p>המערכת תאפשר להגדיר ימים ושעות פעילות לכל מינהל,אגף ומחלקה ולכל משמרת.</p>			
			23.	ניהול הגדרות כלליות	<p>המערכת תכיל מנגנון ניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולות המערכת לכל המשתמשים.</p>			

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
.24	איחוד פונים	<p>המערכת תזהה באופן אוטומטי כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים :</p> <p>23.1 טלפון נייד</p> <p>23.2 שם פרטי + שם משפחה + שם רחוב</p> <p>23.3 כתובת .</p> <p>23.4 שם פרטי + שם משפחה</p> <p>23.5 בכל אחת מאופציות הללו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.</p>						
.25	פתיחת באמצעות טלפונית	<p>פניה טלפונית ישירה לעירייה באמצעות שיחה טלפונית (לא בהכרח 106 אלא לכל המחלקות כפי שייקבע על ידי העירייה) , זיהוי מהיר של הפונה באמצעות מאפייני חיפוש או באמצעות זיהוי מספר הטלפון ממנו מבוצעת השיחה והקפצת נתוני הפונה השמורים במערכת או באמצעות הקלדה מהירה של הפנייה .</p>	פנייה שיחת					
.26	פתיחת באמצעות דוא"ל	<p>קבלת פנייה באמצעות תיבות דוא"ל ייעודיות אשר ישמשו את המחלקות השונות על פי החלטת המועצה (פנייה בדוא"ל מסוים תשוויד למחלקה ספציפית או מספר מחלקות ) תיאור הפנייה יכנס למערכת כפנייה, לרבות תעוד המייל וכל התכתובות עם הפונה המערכת תשמור גם את הקבצים שצורפו למייל .</p>	פנייה קבלת					
.27	פתיחת באמצעות פקס	<p>המערכת תאפשר פתיחת פנייה בוטומטית באמצעות Fax2Mail</p>	פנייה באמצעות פקס					
.28	פתיחת באמצעות חברתיות	<p>הקמת טופס פנייה מקוון עבור הרשתות החברתיות – הטופס יכיל לכל הפחות את פרטי הפונה ומהות הפנייה . עם שליחת הטופס הפרטים ייקלטו במערכת באופן אוטומטי לרבות תמיכה בקבצים מצורפים.</p>	פנייה רשתות חברתיות					
.29	פתיחת באמצעות אפליקציות לתושב	<p>אפשרות פתיחת קריאה באמצעות טופס מקוון באפליקציה כולל אפשרות של צילום ו/או הוספה של תמונות</p>	פנייה אפליקציות מובייל					



מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		ומסמכים. הפניה תפתח קריאה ישירה במערכת.						
.30	פתיחת באמצעות אפליקצית שטח-לעובד	פנייה			ממשק מלא לאפליקציה לביצוע כלל הפעולות המופיעות במפרט CRM ואפליקציה			
.31	אתר המועצה				קבלת פנייה מאתר המועצה באמצעות טופס מקוון, כולל הוספת תמונות / מסמכים – הפנייה תפתח קריאה ישירה במערכת.			
.32	פתיחת באמצעות מערכות צד ג'	פנייה			ממשק חיבור של המערכת למערכות צד המאפשרות פתיחת קריאה ו/או קבלת נתונים חוזרים. המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הקריאה באמצעות ממשק API דו כיווני.			
.33	פתיחת באמצעות מקוונים	פנייה			המערכת תתממשק באופן מלא לטפסים מקוונים חכמים אותם ניתן להקים מהמערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים, פניה מהטופס תפתח קריאה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל.			
.34	פתיחת באמצעות ווטסאפ	פנייה			אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות פנייה למספר הווטסאפ של המוקד ו/או המחלקה הרלוונטי, המערכת תאפשר למוקדנים להתכתב אל מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחת פנייה כקריאה במערכת או כפניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תכיל מערכת בתשובות מובנות ואוטומטיות בעת השיחה אל מול הפונה. חיבור המערכת לוואצפ כולל במחיר לרבות כל עלות שיידרש הזוכה לשלם בעבור חיבור זה			
.35	פתיחת באמצעות ווטסאפ	פנייה			המערכת תאפשר להגדיר שעות פעילות לערוץ ווטסאפ, קבלת הודעות, שעות פעילות, הפסקת פעילות וחזרה אוטומטית על פי הגדרות המנהל.			
.36	פתיחת באמצעות מסנגר של פייסבוק	פנייה			אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות שימוש במסנגר של פייסבוק המערכת תאפשר			

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		למוקדנים להתכתב אל מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחה הפנייה כקריאה במערכת או כפניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה						
.37	ממשק הטלפונייה למערכות	<p>המערכת תתמוך בכמות בלתי מוגבלת של שלוחות טלפונים ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה :</p> <p>36.1 הקפצת חלון-בעת כניסת שיחה לשלוחה הספציפית יוצגו פרטי הפונה באמצעות מסך קופץ (במידה ולא קיים מספר הטלפון במערכת המערכת לא פתחת כל חלון עד לביצוע פעולות על ידי המוקדן) הכולל את פרטי הפנייה האחרונה וכמו כן, פניות לא סגורות</p> <p>36.2 תמיכה בהקלטת שיחות כך שהשיחה המוקלטת תשוידך לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה חיוג ישיר מהמערכת לכל מספר טלפון באמצעות לחיצה על מספר הטלפון של הפונה .</p>						
.38	Voice to Text	36.3 המערכת תתממשק למערכת voice To Text לבחירת המועצה ותאפשר פתיחת פניות בצורה אוטומטית						
.39	תהליך פתיחת פנייה חדשה	זיהוי הפונה : במידה והפונה קיים במערכת ניתן יהיה לזהות את הפונה באמצעות מספר פרמטרים (מספר טלפון, שם פרטי, שם משפחה, כתובת מגורים וכ"ו) הזיהוי יתבצע באמצעות פרמטר אחד או יותר, לאחר הקלדת הפרמטר יוצגו כל הפונים הרשלוונטים הקיימים במערכת – בחירה בתוצאה תפתח את חלון פרטי פנייה קיימת או חדשה ותשייך את						

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		פנייה זו לפונה.						
40.	IVR	<p>זיהו משתמש באמצעות IVR</p> <p>39.1 לחיצה על פתיחת קריאה בחלון תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפנייה לפונה.</p> <p>39.2 המערכת תאפשר פתיחת קריאה גם לפונה אנונימי.</p> <p>במידה ולא נמצא הפונה במערכת יפתח דף להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמור את פרטיו במערכת.</p>						
41.	תהליך פתיחת פנייה חדשה	<p>מסך פרטי פנייה/אירוע יכללו לפחות את הפרטים הבאים:</p> <p>40.2 תיאור הפנייה – הקלדת תאור הפנייה.</p> <p>40.3 סוג הפנייה – שיוך הפנייה לסוגים שונים – בהתאם להגדרות מנהל המערכת</p> <p>40.4 מקור הפניה – שיוך מקור הפנייה – עדכון אוטומטי או ידני.</p> <p>40.5 אתר/מוסד – אפשרות לשיוך הפנייה לאתר/מוסד.</p> <p>40.6 רחוב – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה, בעת בחירה של הרחוב ישוייך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב</p> <p>40.7 מספר בית</p> <p>40.8 אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הקריאה.</p> <p>40.9 שיוך הפנייה לנושא (עד 3 רמות), בהתאם לבחירה של שיוך הפנייה תהייה אפשרות להצגת, הנחיות למוקדן כולל משימות.</p> <p>40.10 שיוך המטפלים לפנייה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך נושאי הטיפול</p> <p>39.3 הגדרת הפצת הקריאה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כבריית מחדל את</p>						

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			אפשרות הפצת פתיחת הקריאה למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מיל / sms /push)		
			<p>טופס פתיחת הקריאה יכול אפשרויות מתקדמות נוספות עפ"י הפרוט הבא :</p> <p>41.1 פיצול הקריאה – בעת פתיחת הקריאה ובמידה והטיפול בקריאה דורש התערבות של יותר ממחלקה אחת או יותר , תהיה אפשרות לפצל את הקריאה הנ"ל לכל המחלקת המטפלות כאשר כל פיצול יאפשר את בחירת הנושאים וכן המטפלים.</p> <p>41.2 הפיצול יתאפשר בצורה רוחבית (כל המחלקות מטפלות במקביל בקריאה) – או בצורה טורית שבה הטיפול יעבור למחלקה הבאה רק לאחר סגירת הטיפול ע"י המחלקה הראשונה וכך הלאה.</p> <p>41.3 אפשרות להוספת מסמכים, קבצים או תמונות לפנייה</p> <p>41.4 אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום המפגע על גבי מפה</p> <p>41.5 אפשרות של עריכת פרטים בפנייה.</p> <p>40.11 פיצול הטיפול בפנייה יבוצע תחת אותה פנייה ולא ייפתחו פניות נוספות על הפנייה המקורית.(תתי פנייה)</p>	תהליך פתיחת פנייה חדשה	42
			<p>מסך הטיפול בקריאה יציג את הנתונים הבאים :</p> <p>42.1 פרטי הפונה.</p> <p>42.2 פרטי הפניה הכוללים , תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגע, תיאור המפגע</p> <p>42.3 אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לקריאה – צפו / לא צפו בפרטי הפנייה.</p> <p>42.4 דוח שורות טיפול (היסטוריית טיפול) המציג את כל תהליך הטיפול בקריאה הכוללים את</p>	ניהול ממשק הקריאה	43

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		<p>הנתונים הבאים :</p> <p>42.5 הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה, כולל ע"י גורם שולח, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפנייה.</p> <p>42.6 תיאור שינויים שנערכו בפנייה עם אפשרות להצגה של השינויים שנעשו (לרבות הצגת "לפניו אחרי" שינוי)</p> <p>42.7 תיאור דרכי הטיפול.</p> <p>41.6 סטטוס הטיפול בקריאה.</p>						
.44	ממשק הקריאה	ניהול			<p>נושאים נוספים המוצגים בדף הפניה :</p> <p>43.1 אפשרות להדפסת הפנייה</p> <p>43.2 אפשרות לשליחת סקר לפונה בשיוך לפנייה – הסקר ישלח בהודעת sms לפונה, כאשר תוצאות הסקר יוצגו בדף הפנייה</p> <p>43.3 אפשרות לשליחת פרטי הפנייה במייל כקובץ PDF.</p> <p>43.4 אפשרות לשליחה sms לפונה עם בקשה להשלמת פרטים ואפשרות לצילום והחזרה של תמונה מסמך ישירות לעמוד.</p> <p>43.5 אפשרות לשליחה הודעת sms למטפל בפנייה.</p> <p>42.8</p>			
.45	ממשק הקריאה	ניהול			<p>הקפצת מטפל –</p> <p>44.1 אפשרות להקפצת מטפל (מחוץ לשעות העבודה) – לטיפול בקריאה כולל רישום ההקפצה בדוח.</p> <p>44.2 אפשרות להוספת פונה נוסף לקריאה</p> <p>44.3 אפשרות לשכפול הפנייה</p> <p>44.4 אפשרות להחלפה מהירה של מטפל לקריאה</p> <p>44.5 אפשרות לעריכה של פרטי הפנייה בהתאם להרשאות.</p>			

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?			
קיימת			לא קיימת						
קיימת באופן חלקי			לא קיימת						
			46.	ממשק הקריאה ניהול	סגירת הפנייה – אפשרות לתיאור אופן הטיפול, כולל אפשרות להוספת תמונות /מסמכים, אפשרות לבחירת סטטוס, מתן אפשרות של שליחת הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק sms) או אפשרות של עריכת ההודעה באופן אוטומטי או ידני.				
			47.	פתיחת "מרובה באמצעות ייבוא מקבצים (XLSX/XLS/CSV) פנייה	המערכת תאפשר : 46.1 הגדרת כל עמודה בטבלה לאיזה שדה המידע ייכנס במערכת, (אין פורמט קבוע לקובץ ממנו מייבאים שדות לתוך המערכת). 46.2 ייבוא של עד 500 פונים מקובץ לרבות פרטיהם האישיים ושיוך כל נתון לשדה אחר במערכת. 46.3 ייבוא מקובץ עד 500 פונים מקובץ ופתיחה לכולם פנייה אחת לרבות תמונות/קבצים רלוונטיים, על פי החלטת המשתמש.				
			48.	מידור מידע	על המערכת לבצע מידור מידע מלא ברמות הרשאה וגישה שונים ולאפשר פניות למחלקות שונות (שייקבעו בהמשך) או פניות בעלות אופי המחייב שמירה על צנעת הפרט לא יוצגו פירטיהן למוקדנים או המטפלים או כל גורם אחר שאינו של המחלקה הרלוונטית (לדוגמא פניות בנושא רווחה) ולא יוצגו פרטי פנייה קודמים אלא נתונים כלליים שאינם חושפים מידע על הפונה(יוגדר ביחד עם הזוכה איזה מידע ואילו מחלקות לרבות תהליכי עבודה).				
			49.	מערכת ניהול ידע ומידע	המערכת תאפשר להעלות מידע שונים ברמות שונות ותחת קיטלוג של נושאים ו/או תתי נושאים ו/או תגיות. 48.1 מערכת המידע תהיה זמינה				

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>מכל חלון במערכת.</p> <p>48.2 המערכת תאפשר להגיע למידע בחיפוש מהיר</p> <p>48.3 המערכת תאפשר הצגת מיידעים בפורמטים שונים , כולל מסמכים, קבצים שונים, תמונות וסרטונים שונים.</p> <p>48.4 המערכת תאפשר לערוך את אופן הצגת המיידעים , טבלאות, קישורים וכו.</p> <p>עדכון מרכז המידע יתבצע באמצעות הרשאות מתאימות</p>		
			<p>הגדרת אזורים במערכת כאשר לכל אזור תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים :</p> <p>49.1 שם האזור</p> <p>49.2 שיוך למחלקה / אגף/מוקדן/ משתמש</p> <p>49.3 שיוך רחובות / שכונות הנמצאים תחת אזור זה כאשר לכל רחוב ניתן להגדיר את מספרי הבתים שבאחריות המחלקה החל ממספרים זוגיים או אי זוגיים, דרך טווח מספרים, ועד פרוט מספרים.</p> <p>48.5</p>	מערכת שיבוצים	.50
			<p>המערכת תאפשר להגדיר משמרות לכל מחלקה/עובד – כאשר בכל משמרת יש להגדיר שעת התחלה ושעת סיום</p>	הגדרת משמרות	.51
			<p>המערכת תאפשר להגדיר לוח שיבוצים אשר יגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם לאזור ולמשמרת, כך שבעת בחירה של נושא בפתיחת הקריאה המערכת תתחשב באזור הקריאה, שעת הקריאה, יום הקריאה והשכונה ניתן יהיה לשבץ יותר מגורם מטפל אחד בכל שיבוץ שכזה. כמו כן השיבוץ יהיה לפי שבוע ויום בשבוע.</p> <p>49.4 המערכת תאפשר שכפול שיבוץ של שבוע מסוים לשבוע שאחריו</p>	לוח שיבוצים	.52

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>49.5 ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים:</p> <p>49.5.1 שם המטפל</p> <p>49.5.2 תאריך התחלת החופשה</p> <p>49.5.3 תאריך סיום החופשה</p> <p>49.5.4 סיבת החופשה</p> <p>49.5.5 מחליף</p> <p>כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה</p>	לוח שיבוצים	.53
			<p>על המערכת להכיל מודול תרחישים אוטומטיים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. מודול זה יאפשר הגדרת אפשרויות טיפול אוטומטיות המוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאשר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות</p>	מודול תרחישים	.54
			<p>המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל:</p> <p>49.6 הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה.</p> <p>49.7 הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה.</p> <p>49.8 הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספיציפי (עד 3 רמות)</p> <p>49.9 הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול</p> <p>49.10 העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול.</p>	מודול תרחישים	.55



מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		49.11 הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול. 49.12 אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול. אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.						
50	מודול אוטומטים תהליכים	50.1 מודל זה יאפשר להגדיר לנושאים מסויימים על פי החלטת הערייה ו/או החלטת המוקדן, תהליך אוטומאטי כך שבעת בחירה בנושא זה המערכת תגדיר באופן אוטמאטי את אופן פתיחת הקריאה והגורמים המטפלים.						
51	מודול אוטומטים תהליכים	51.1 המערכת תאפשר להגדיר לנושא (עד 3 רמות מטה) , את הגדרת פתיחת הקריאה ל פי הפרמטרים הבאים : 51.1.1 תיאור הקריאה 51.1.2 סוג הפיצול הגדרת הפיצול						
52	מודול אוטומטים תהליכים	52.1.1 המערכת תבצע פיצול פניות אוטומטיות למספר גורמים במחלקות שונות בצורה רוחבית או טורית , בהתאם לתרחישים מוגדרים מראש, לדוגמא – בולען בכביש בו נדרש תיאום בין מספר גורמים, כמו תשתיות, שיטור, הנדסה וכדומה						
53	מודול אוטומטים תהליכים	בעת פיצול תור לפניות – המערכת תעביר אוטומטית מגורם מטפל אחד למשנהו רק לאחר שהגורם הראשון יסיים את הטיפול וזאת ללא התערבות נוספת בפניה.						
54	מודול אוטומטים תהליכים	המערכת תאשר בעת בניית תהליך להגדיר האם התיאור של הפניה יועתק מהפניה הראשית או שעל המוקדן להזין תיאור נקודתי ספציפית לכל פיצול שמוגדר בתהליך.						

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>המערכת תאפשר ביצוע הגדרות לתרחישים אוטומטים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. פונקציה זו תאפשר להגדיר לנושא אפשריות טיפול מוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאר לכל בחירה כזו קיימות הגדרות פעולה אוטומטיות.</p>	מודול תרחישים	55
			<p>המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל:</p> <p>56.1 הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה.</p> <p>56.2 הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה.</p> <p>56.3 הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספיציפי (עד 3 רמות)</p> <p>56.4 הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול</p> <p>56.5 העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול</p> <p>56.6 הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>56.7 אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.</p>	מודול תרחישים	56
			<p>מודל זה יאפשר להקים סקרים ושאלונים ללא הגבלה כל שהיא במערכת, כאשר לכל סקר יוגדרו שאלות הסקר והתשובות לכל שאלה.</p> <p>57.1 כמו כן תהיה אפשרות</p>	מודול סקרים ושאלונים	57

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		לנתח באופן מפורט את פרטי הסקר						
58	מודול ושאלונים	סקרים			<p>לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את השדות הבאים :</p> <p>58.1 שם הסקר</p> <p>58.2 שיוך שאלות לסקר</p> <p>58.3 שיוך תשובות אפשריות לכל סקר</p> <p>58.4 אפשריות הצבעה (בחירה בין אצבעה פר פונה – כלומר כל פונה יכול להצביע לסקר זה פעם אחת בלבד, הצבעה פר פניה – ניתן להצביע לסקר זה עבור כל פניה)</p>			
59	מודול ושאלונים	סקרים			<p>59.1 את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאול טלפוני והקלדת הבחירה ע"י המוקדן.</p> <p>59.2 ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת הקריאה.</p> <p>59.3 במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה.</p> <p>59.4 תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפנייה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית</p>			
60	מודול ושאלונים	סקרים			<p>למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא:</p> <p>60.1 צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה.</p> <p>60.2 אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון, שכונה, אזור, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו,</p>			
61	מודול ושאלונים	סקרים			<p>המערכת תאפשר להציג את המצבעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו, (הצגה של פרטי המצבעים אשר הצביעו</p>			

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		תשובה מסוימת באחת השאלות), בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר, וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו						
62	מערכת הפצה	מערכת זו תאפשר : 62.1 הפצת הודעות sms או סקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים על פי בחירת המנהל. טעינת רשימת נמענים מטבלת אקסל בעל שדות משתנים						
63	מערכת הפצה	63.1 המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms 63.2 המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ 63.3 המערכת תאפשר הפצה לאנשים נבחרים מתוך רשימה 63.4 המערכת תאפשר לעקוב אחר הודעות שנשלחו 63.5 המערכת תאפשר לשלוח הודעת sms לתושבים הרשומים במערכת בחתכים הבאים : 63.5.1 רחוב 63.5.2 שכונה 63.5.3 אזור 63.5.4 חתכים מתוך פרמטרים הקיימים במערכת. 63.6 המערכת תאפשר להגדיר הודעות מובנות . 63.7 המערכת תאפשר להרכיב הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו') 63.8 המערכת תאפשר לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה.						
64	מערכת הפצה	64.1 על המערכת לאפשר ממשק דו כיווני למערכות הפצה של צד ג' (בתמיכה ב API)						
65	מערכת מקוונים	טפסים			על המערכת לאפשר הקמת טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם			

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			למערכת כפניות ללא הגבלה כל שהיא.		
			<p>מערכת הטפסים תאפשר להקים טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים, כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל לפחות את האפשרויות הבאות:</p> <p>66.1 שדה כותרת – מתן כותרת לטופס כולו או עבור נושאים שונים במקרה בו הטופס מחולק למספר נושאים</p> <p>66.2 שדה טקסט – שדה לעדכון טקסט (שם משפחה, פרט, וכו)</p> <p>66.3 שדה ספרות – שדה לקליטה של ספרות בלבד.</p> <p>66.4 שדה דוא"ל – שדה להקלדת דוא"ל בלבד</p> <p>66.5 שדה תאריך – שדה להקלדת תאריך בלב (אפשרות לבחירת התאריך מתוך לוח שנה קופץ)</p> <p>66.6 שדה שעה – שדה להקלדה של שעה בלבד.</p> <p>66.7 שדה רשימה – שדה לבחירה של ערך מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס</p> <p>66.8 שדה בחירה – שדה של בחירה אחת מתוך מספר אפשרויות</p> <p>66.9 שדה בחירה מרובה – בחירה של מספר אפשרויות מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס</p> <p>66.10 שדה פיסקה – מאפשר הצגה של פיסקאות טקסט בטופס</p> <p>66.11 שדה חתימה – מאפשר לחתום על הטופס באמצעות העכבר או האצבע בגלישה מהסלולר</p> <p>66.12 שדה טבלה – מאפשר להציג טבלאות בטופס</p> <p>66.13 שדה קובץ – מאפשר להוסיף קבצים להעלאה דרך הטופס</p> <p>66.14 מערכת לניהול תנאים בתוך הטופס.</p>	מערכת טפסים מקוונים.	66

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		<p>66.15 אפשרות לעיצוב הטופס</p> <p>66.16 אפשרות לחיבור הטופס לאתר העירוני.</p> <p>66.17 אפשרות לעריכה של תבנית הטופס לצורך הטמעת הנתונים המתקבלים בתבנית.</p> <p>66.18 אפשרות להגדרת הנמענים אפשרות ליצוא הנתונים לקובץ אקסל וכמו כן צפייה בנתונים דרך המערכת</p>						
67	מערכת מקוונים	<p>המערכת תאפשר את הפעולות הבאות :</p> <p>67.1 המערכת תאפשר להציב (תצוגה, מילוי, שליחה וכ"ו) כל טופס באתר העירוני.</p> <p>67.2 המערכת תאפשר חיבור טופס למערכת ותאפשר להגדיר את הנושא (עד 3 רמות) אליו משוייך הטופס.</p> <p>67.3 בעת שליחת הטופס יקבל השולח מס פניה בהתאם לפנייה שנפתחה במערכת.</p> <p>67.4 הצגת סיכום הטופס לאחר לחיצת שלח</p> <p>67.5 שליחת הטופס בפורט pdf במייל לממלא, בתבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופעים בטופס.</p> <p>67.6 הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפנייה, אשר תנותב לגורם המטפל עפ"י הנושא אליו שויך הטופס</p> <p>67.7 נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפנייה כשדות נפרדים.</p> <p>67.8 המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפנייה.</p> <p>67.9 המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס)</p> <p>67.10 עם סגירת הקריאה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.</p>	טפסים					

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
68	מודול מגמות	68.1 המערכת תאפשר לזהות מגמות של בעיות ולקבל התראה בהתאם לקריטריונים שנקבעו						
69		המערכת תאפשר הגדרה של סוג ההתראה אותה המערכת תשלח (לכל ישות דיווח על פי הגדרות שונות) 69.1 הגדרת התרחישים להתראה ייקבעו עפ"י הפרמטרים הבאים 69.2 טווח ימים לבדיקה 69.3 נושא, נושא משנה, תת נושא 69.4 שכוונת רחובות 69.5 כמות מפגעים מינאמלית להתראה 69.6 טווח מינמאלי להתראה בין פנייה לפנייה 69.7 מיקום 69.8 מייל לקבלת ההתראה 69.9 על פי מספרי בתים. 69.10 על פי תאריכים מוגדרים על ידי משתמש						
70	מודול מכתבים	המערכת תאפשר שליחה של מכתבים רשמיים דרך המייל						
71	מודול מכתבים	משתמש מערכת יהיה בעל הרשאות לשליחה של מכתבים כחלק מתהליך הטיפול /סגירה של הפנייה. המערכת תכיל לפחות את המאפיינים הבאים : 71.1 הקמת כמות בלתי מוגבלת של תבניות מכתבים. 71.2 כל תבנית תוכל להיות משוייכת על פי הרשאה ו/או נושא ו/או מטפל. 71.3 המערכת תאפשר עריכה של כל תבנית ברמת הפנייה 71.4 המערכת תאפשר הטמעה של תגיות מפרטי הפנייה בתוך המכתב 71.5 ארכוב המכתב שנשלח בתוך הפנייה המערכת תאפשר שילוב של מכתבים כחלק מתהליכי BPM של המערכת						
72	מערכת דוחות	72.1 מערכת זו תאפשר הפקה והצגת של מגוון רחב של						

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			דוחות קבועים ומשתנים על פי חתכים שונים, לרבות דוחות מתוזמני תאריך /יום /שעה.		
			בכל אחת מאפשריות הדוחות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות : 73.1 יצוא לקובץ אקסל 73.2 שמירת הדוח 73.3 תזמון הדוח ושליחתו לגורמים נבחרים אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF	מערכת דוחות	73
			דוחות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות על פי הפרמטרים הבאים : 74.1 סטטוס 74.2 שכונה 74.3 רחוב 74.4 דחיפות 74.5 מינהל 74.6 אגף 74.7 מחלקה 74.8 נושא 74.9 נושא משנה 74.10 מוקדן 74.11 גורם מטפל 74.12 פונים 74.13 פונים כולל מטפלים 74.14 מוסדות 74.15 מקורות 74.16 סוגי פניות 74.17 משימות 74.18 אפשרויות טיפול.	מערכת דוחות	74
			המערכת תכיל לפחות את הדוחות הקבועים הבאים : 75.1 דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות 75.2 דוח חריגה בזמנים בהתפלגות מנהלים, אגפים, מחלקות תתי מחלקות, נושאים, לנושאי משנה וכו. 75.3 דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים. 75.4 בכל אחד מהדוחות יוצגו התוצאות הן בצורה	מערכת דוחות	75





מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		77.13 המערכת תאפשר שמירה של הדוח .						
78	דוחות חודשיים	78.1 המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות חודשית ושנתית (מתחילת השנה) של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכמו כן בהשוואה לחודשים קודמים 78.2 המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים.						
79	דוח שעות חריגות	79.1 המערכת תאפשר הפקת דוח של שעות חריגות ושעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה הפורמליות. 79.2 הדוח יכלול את כל הפרוט הקיים במערכת ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה, גורם מאשר הקפצה . 79.3 הדוח יהיה ניתן לשליחה במייל או להדפסה ברמת העובד.						
80	אזור אישי לתושבים/עובדים	80.1 המערכת תכלול אזור אישי לתושבים לצורך מעקב אחר פניות למוקד ולעובדים לטובת ממשקי עבודה ומידע						
81	אזור אישי לתושבים/עובדים	81.1 המערכת תתממשק לאזור אישי באתר העירוני וכמו כן תהיה משולבת באתר בו לא קיים באתר העירוני אזור אישי. המועצתי. כניסה לאזור האישי תתבצע ע"י הקלדת מספר הטלפון בכניסה וקבלת קוד חד פעמי לצורך כניסה לאזור 81.2 באזור האישי יוצגו כל הפניות אותן ביצע הפונה אל מול הרשות. בפרטי הפניות תופיע מהות הפנייה סטטוס הפנייה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת להמחשה), אופן הטיפול בפנייה על פי בחירת מנהל המערכת. 81.3 במקרה בהם נשלחה תמונה ע"י הפונה תוצג התמונה/מסמך בפרטי						

מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?					
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
		הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול על פי בחירת מנהל המערכת. עובדי המועצה יראו באזור האישי את כל המידע האישי שמנהלי המערכת יחליטו להציג לרבות נתוני טיפול/פניו וכו.						
82	מודול חרום	המערכת תאפשר מעבר למצב חירום – ההפעלה תתבצע ע"י מנהל המערכת בלחיצת כפתור 82.1						
83	מודול חרום	תצוגת המערכת והפונציונאליות של המערכת בכלל תישמר במצב חרום יתווספו למערכת : 83.1 חיווי של כותרת ראשית בצבע אדום (או כל צבע שהעירייה תבחר) 83.2 לנושאים הקבועים במערכת יתווספו נושאים המוגדרים כנושאי חירום. 83.3 פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות. 83.4 התממשקות דו כיוונית למערכת שועל ניהול יומן ארועים למכלולים השונים והשולחן המרכזי.						
84	מודול לחצני מצוקה	84.1 מודל זה יתממשק עם האפליקציית העירונית כאפליקציה לשעת חירום עפ"י הרשאות שהוגדרו במערכת.						
85	ניהול הודעות קבוצתיות אישיות	המערכת תאפשר למנהל המערכת או כל בעל הרשאה מתאימה – להפיץ הודעות מערכת						
86	ניהול הודעות קבוצתיות אישיות	86.1 המערכת תאפשר להגדיר הודעות מערכת ברמת הפרט, קבוצה או כללית 86.2 הודעות המערכת תקפוץ למרכז המסך בעת כניסה למערכת ותיסגר רק בסגירה ידנית של המשתמש המערכת תאפשר צפייה בהיסטורית ההודעות אשר פרוסמו						

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			87.1 בפניות בהם העירייה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר העירייה ליידע באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או פקס ו/או ברשתות החברתיות ו/או מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו ע"י העירייה ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי). חשוב: המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות – הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו	יידוע לקוח בהתקדמות טיפול	87
			מודול BPM לניהול תהליכי עבודה מורכבים לרוחב העירייה יאפשר להגדיר תהליך מתגלגל הבנוי משלבים שונים כאשר כל שלב מוגדר כמשימה בפני עצמו, הקשר בין השלבים השונים יהיה לניארי תוך אפשרות לדלג על שלבים שונים וכן אפשרות לחזרה אחורה לשלבים מוקדים יותר בתהליך.	מודול BPM ניהול תהליכים	88
			המערכת תאפשר לשייך תהליך, לרמת מנהל, ונושא ו/או נושא משנה. כמו כן תאפשר לשייך את התהליך למקור פנייה.	מודול BPM ניהול תהליכים	89
			המערכת תאפשר העברת פניות ו/או בקשות ו/או משימות בין משתמשים/ מטפלים במערכת בתוך המחלקות/אגפים/מנהלים וכמו כן בין מנהלים/אגפים/מחלקות על פי הרשאות ועל פי נהלי העירייה.	מודול BPM ניהול תהליכים	90

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>המערכת תאפשר טיפול מתקדם לא רק בפניות פנימיות אלא גם בטפסים מקוונים של הרשות, לצורך כך המערכת תאפשרת החזרת טפסים לתיקון הממלא במידת הצורך.</p> <p>91.1 בעת החזרת טופס לתיקון הממלא, המערכת תאפשר "להרדים" את הפניה לפרק זמן מוגדר מראש לצורך אספקת זמן לתיקון הטופס ולמניעת חריגה מזמני התקן.</p> <p>91.2 בעת החזרת הטופס לתיקון המערכת תאפשר למטפל להחליט אילו שדות יהיו פתוחים לתיקון התושב ואלו יישארו סגורים.</p> <p>91.3 בעת החזרת הטופס לתיקון בידי התושב ניתן להגדיר שרק כאשר הפונה מחזיר את התיקון ולא בתאריך קבוע, הפניה תיפתח מחדש להמשך טיפול הגורם המטפל.</p> <p>91.4 בעת הטיפול בפניות במערכת יהיה ניתן להגדיר הודעות מותאמות אישית היוצאות לפונה ע"פ השלבים והפעולות השונות המבוצעות בעת תהליך הטיפול.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	91
			<p>את שליחת ההודעות היוצאות מהתהליך ניתן להגדיר בדרכים הבאות : SMS, במייל עם תוכן מוגדר מראש או במכתב על נייר רשמי של הרשות המכיל מידע מתוך הפניה ונותן למטפל אפשרות לערוך אותו.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	92
			<p>93.1 המערכת תאפשר הגדרת שלבים שונים בטיפול בפניה כך שבכל שלב ניתן להגדיר מטפלים שונים שיכולים לטפל בה.</p> <p>93.2 המודול יאפשר תנועה של פנייה בצורה דו כיוונית (קבלה פל פנייה והחזרתה לשולח) לדוגמא מטפל שקיבל פניה בצורה לא תקינה/חסרים פרטים יוכל</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	93

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			להחזירה לגורם השולח לצורך טיפול חוזר והשלמת הפרטים. לרבות צרוף קבצים מסוגים שונים (מסמך, צילום, סרטון וכ"ו) 93.3 המערכת תאפשר הגדרת זמני תקן שונים לכל שלב ושלב בתהליך על פי הגדרת הרשות.		
			המערכת תאפשר למטפל לבחור בכל שלב בזמן הטיפול למי הוא רוצה/צריך להעביר את המשך הטיפול בפניה. נהמערכת תאפשר למטפל לדלג על שלבי טיפול מסויימים במידה והם לא נדרשים בפניה ספציפית.	מודול BPM ניהול תהליכים	94
			95.1 המערכת תאפשר הקמת אין ספור תבניות למסמכים רשמיים על פי מנהלים/אגפים/מחלקות בסיום תהליך הטיפול המערכת תאפשר הפקת מסמך PDF רשמי של הרשות, בו ירוכז כל החומר וכל המידע והפעולות שנאספו במהלך הטיפול בפניה, ולהפיקו ולשלוח אותו אל התושב אוטומטית במייל.	מודול BPM ניהול תהליכים	95
			96.1 המערכת תאפשר להקים לכל תהליך מספר בלתי מוגבל של שלבים .	מודול BPM ניהול תהליכים	96
			המודול יאפשר הגדרת שם ייחודי לשלב, וכן תיאור תפקידו של השלב בתהליך.	מודול BPM ניהול תהליכים	97
			המודול יאפשר להגדיר לפחות 14 שדות שונים למילוי ע"י המטפל .	מודול BPM ניהול תהליכים	98
			הגדרת תהליך תאפשר להגדיר סוג לשדה מבין האפשרויות הבאות לפחות : 99.1 טקסט פשוט 99.2 שדה בחירה (כן/לא) 99.3 תיבת בחירה 99.4 תיבת בחירה לערכים מרובים 99.5 תיבת קובץ – להוספת קובץ 99.6 תיבת תאריך	מודול BPM ניהול תהליכים	99

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			99.7 תיבת חתימה 99.8 תיבת סימון 99.9 תיבת מיקום אוטמאטי תיבת קובץ מוגדר – תיבה זו תאפשר להציג קישור לקובץ. שיוצג		
			100.1 המערכת תאפשר להגדיר למטפל מגוון אפשרויות בחירה אשר מתוכם נדרש המטפל לבחור לצורך עדכון התהליך.	מודול BPM ניהול תהליכים	100
			המערכת תאפשר להגדיר מספר אפשרויות טיפול ללא הגבלה כאשר לכל אפשרות טיפול ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים: 101.1 שם שורת הטיפול – מציג את שם האפשרות 101.2 הודעה לתושב – מציג את שורת טקסט אשר תוצג לתשובה באזור האישי בעת בחירה באפשרות זו 101.3 אפשרות לצירוף הערות שרשם המטפל, גם באזור האישי 101.4 אפשרות להגדיר שורת טיפול זאת בעבור משתמשים ספציפים 101.5 אפשרות להגדיר שורת טיפול זאת בעבור בעלי הרשאות ספציפיים 101.6 אפשרות לשנות את סטטוס התהליך בעת בחירה באפשרות זו 101.7 אפשרות להעברה של המשך הטיפול למחלקה אחרת/נושא/נושא משנה 101.8 אפשרות שליחה של הודעת SMS / דוא"ל מותאם אישית 101.9 אפשרות לשליחה של שדות הדורשים תיקון חזרה לפונה (פעיל במקרה בו התהליך התחיל מטופס מקוון 101.10 אפשרות לביצוע תיקון/החלפה של הגורמים המטפלים. 101.11 ביטול האפשרות לשליחה של דוא"ל/sms במידה והוגדרו כחלק	מודול BPM ניהול תהליכים	101

מפרט טכני – מערכת CRM

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>מהתהליך.</p> <p>101.12 אפשרות לקבוע התראה למטפל בתהליך זה על סיום הזמן המוגדר לטיפול באפשרות זו.</p> <p>101.13 אפשרות לשנות את תיאור הטיפול של התהליך</p> <p>101.14 אפשרות לשינוי השלב בתהליך – אפשרות לעבור מאחד השלבים הבאים או שלבים אחרה</p> <p>101.15 אפשרות לקבוע כי נדרשת הוספת תמונה כחובה בשלב זה.</p> <p>101.16 אפשרות לארכוב של מכתב ושליחתו לפונה (המכתב יבחר מתוך שבלונות המכתבים הקיימת במערכת)</p> <p>101.17 אפשרות לצרף קובץ PDF שנוצר בעקבות פתיחת הקריאה מטופס מקוון.</p> <p>101.18 אפשרות להניע בקשה לצירוף קבצים מהפונה – הפונה יקבל הודעת SMS שבה הוא נדרש לצרף צילום של מסמכים, לאחר קבלת הקצים ניתן לקבוע כי התהליך יעבור לשלב אחר, וכן אפשרות לשנות את הסטטוס של הבקשה.</p> <p>101.19 העברת התהליך למטפלים מוגדרים העברת התהליך למחלקה / נושא שהוגדרו מראש.</p>		
			<p>102.1 המודול יאפשר להגדיר כחלק מתהליך הטיפול יצירה של מסמך בפורמט PDF אשר יורכב מנתונים הנאספים במהלך התהליך כגון חתימות, מסמכים, הערות וכו', כך שבסופו של התהליך יוצג מסמך PDF אשר מאפיין את התהליך או כטופס אישור הכולל את חתימות הגורמים המטפלים.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	102
			<p>מודל האחזקה יאפשר להגדיר את כל הפריטים עליהם הרשות אחראית לביצוע פעולות אחזקה שוטפות ואת הפרטים הבאים</p>	מודול תחזוקה	103



מפרט טכני – מערכת CRM

מס"ד				נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?		
קיימת			לא קיימת					
קיימת באופן חלקי			לא קיימת					
					לפחות מיקום מספר סידורי, יצרן, דגם, ושדות פתוחים לעריכה חופשית על פי החלטת המשתמש.			
			104	מודול תחזוקה	המודול יאפשר לקבל כרטיס פריט בו יתועדו כל הפעולות היזומות שבוצעו ויבוצעו בפריט, כמו כן את כלל הפרטים והמידע שהוזנו בעבור פריט זה.			
			105	מודול תחזוקה	המודול יאפשר הגדרת פעולות תחזוקה שונות בהפרשי זמן שונים לכלל פריט/קבוצת פריטים על פי החלטת המפעיל.			
			106	מודול תחזוקה	מודול התחזוקה יאפשר לבנות תוכנית עבודה מסודרת עבור כל פריט /קבוצת פריטים אשר יאפשר למטפלים או גורמי חוץ, לעקוב ולראות אילו פניות תחזוקה אמורות להיפתח בפרקי זמן עתידיים ואילו נפתחו בעבר ואופן הטיפול והביצוע			
			107	מודול תחזוקה	המודול יכיל אפשרות של צפייה על פריט בודד או מספר פריטים /קבוצת פריטים על פי החלטת המטפל על גבי מפה .			
			108	מודול תחזוקה	המערכת תאפשר פתיחה של פניות תחזוקה עתידיות לצורך טיפול יזום ע"פ החלטת הרשות או מי מטעמה. ויופיעו בתוכנית העבודה לפריט			
			109	ממשקים למערכות אחרות	<b>הזוכה אחראי על צידו בפיתוח כלל הממשקים הדו כיווניים אשר נדרשים במכרז זה או יידרשו בעתיד לחיבור מערכות נוספות, הצעת המחיר שהגיש מגלמת את התמורה בעבור פיתוח ממשקים אלו. לא תינתן תמורה נוספת בעבור פיתוח הממשקים</b>			
			110	ניהול משימות ופרויקטים	פרויקטים ומשימות חוצי ארגון של רכש, בינוי הנדסה ותפעול, שיוך מסמכים, מיללים, גורם מלווה, העברת התקציב חיבור למערכת ניהול הפרויקטים במועצה			
			111	טפסים ולמנהל לעובד	ניהול עובד על פרטיו, דרג ניהול, מחלקות, תפקיד, אישורי חתימה, מה אוהב, משפחה, ניהול הרשאות למערכות מחשוב			

מפרט טכני – מערכת CRM				
מס"ד		נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת		
			כחלק מהגדרות העובד במערכות ומתן הרשאות	
			כרטיס תושב על כל פרטיו, ניהול פניה, מעקב ותזכורות עם התחייבות ל SLA, בניית טפסים תחום - תרבות/ספורט/גביה וכו'	112
			פצת הודעות באמצעות SMS לקבוצות אנשים פניה חכמה טלפונית של התושב באמצעות BOT וקישור אוטומטי לגורם המטפל הרלוונטי. בשעת חירום משלוח הודעות לכל הקיבוצים במקביל	113
			קישור למפה, נעיצה של מיקום מדויק בפתחת קריאה	114
			סקרים הבודקים דעת קהל בנוגע באתר/עיתון/פייסבוק. ביצוע סקר שוק כדי להבין מה עובד, מה לא עובד. רלוונטי או אפקטיבי.	115
			ניהול אנשי קשר תושבים/לא תושבים/מוסדות שילטון. נתונים - תחומי עניין, גיל, מגדר, טלפונים, מיילים, SMS	116

### 3. אפליקציה ללקוחות ולעובדי הרשות כחלק ממערכת ה CRM המועצתית.

#### 3.1 מצב קיים :

3.1.1 למועצה קיימת אפליקציה

3.1.2 האפליקציה אינה מספקת את כלל צרכי המועצה.

3.1.3 אין התממשקות מלאה בין האפליקציה לאתר המועצתי.

3.1.4 לא קיים אזור אישי ללקוח.

#### 3.2 תפקיד :

3.2.1 להוות מקום לריכוז המידע והידע עבור הלקוחות.

- 3.2.2 להוות מקום ביצוע פעולות עבור הלקוחות.
- 3.2.3 לרכז תחת אזור אישי ללקוח את כל המידע הרלוונטי עבורו
- 3.2.4 להוות פלטפורמה שיווקית ופרסומית לפעולות המועצה.
- 3.2.5 להוות חלק בלתי נפרד ממערכת ה-CRM.
- 3.2.6 התממשקות מלאה לאתר המועצתי.

### 3.3 מפרט מינימום לאפליקציות :

מפרט טכני – אפליקציה					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<u>האפליקציה תהווה נדבח נוסף למערכת ה-CRM ותהיה בסנכרון מלא עם מערכת ה-CRM ואתר המועצה וכן מערכות הליבה של המועצה (EPR לדוגמא) הזוכה אחראי על צידו בפיתוח כלל הממשקים הנדרשים והצעת המחיר שהגיש מגלמת את התמורה בעבור פיתוח ממשקים אלו. לא תינתן תמורה נוספת בעבור פיתוח הממשקים.</u>	<u>כללי</u>	117
			<u>האפליקציה תעוצב ותמותג על פי הנחיות המועצה, עד 4 סבבי עיצוב.</u>	<u>כללי</u>	118
			<u>האפליקציה תוגש ותאושר בחנויות האפליקציות השונות על ידי הספק ובאחריותו.</u>	<u>כללי</u>	119
			<u>בכניסה הראשונה לאפליקציה, יתבקש המשתמש לבצע רישום ובניית פרופיל. הכוללת</u>	<u>אפליקציית לקוח</u>	120

מפרט טכני – אפליקציה

האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<u>פרטים אישיים ותחומי עניין בהם הוא מעוניין לקבל מידע בדחיפה.</u>		
			<u>עם סיום הרישום יתבקש המשתמש לסמן ב V את תקנון השימוש לרבות העברת מידע וכו כפי שיוגדר על ידי המועצה.</u>	אפליקצייה לקוח	121
			<u>מנגנון הרישום יאסוף בין היתר את הפרטים הבאים :</u> 122.1 <u>שם פרטי ושם משפחה</u> 122.2 <u>שם משתמש.</u> 122.3 <u>מספר טלפון.</u> 122.4 <u>כתובת דוא"ל,</u> 122.5 <u>כתובת מגורים</u>	אפליקצייה לקוח	122
			<u>מנגנון הרישום יסייע למשתמש לאפשר הרשאות לאפליקציה כגון גישה לנתוני מיקום, קבלת הודעות push בשגרה ובחירום וכ"ו. המידע יישמר ב CRM כדרכי התקשרות מועדפים על הלקוח.</u>	אפליקצייה לקוח	123
			<u>האפליקציה תאפשר הזדהות באמצעות מנגנוני צד שלישי 3rd party authentication כגון Google, Facebook ו Apple-</u>	אפליקצייה לקוח	124
			<u>האפליקציה תציג את הודעות ה push שנשלחו ממערכת ה CRM אם באמצעות ממשק ובאם באמצעות ממשק</u>	אפליקצייה לקוח	125

**מפרט טכני – אפליקציה**

<u>האם הדרישה קיימת?</u>			<u>פירוט הדרישה</u>	<u>נושא</u>	<u>מס"ד</u>
<u>לא קיימת</u>	<u>קיימת באופן חלקי</u>	<u>קיימת</u>			
			<u>למערכת ניהול האפליקציה</u>		
			<u>האפליקציה תכיל מודול "ניהול ידע" אשר יבוצע באמצעות ה CRM ויכיל את המידע שהמועצה תחליט לפרסם.</u>	<u>אפליקצייה לקוח</u>	126
			<u>האפליקציה תציג מסכי עזרה למשתמש ושאלות נפוצות(FAQ)</u>	<u>אפליקצייה לקוח</u>	127
			<u>האפליקציה תהווה מרכז הידע והמידע עבור הלקוחות באמצעות אזור אישי ותאפשר בין היתר:</u> 128.1 <u>פתיחת פנייה למוקדי ו/או מחלקות/אגפי/גופי סמך של המועצה השונים(לרבות כל הפרטים הנדרשים והמיקום)</u> 128.2 <u>תרכז את כל התכתובות עם המועצה.</u> 128.3 <u>תאפשר קבלת הודעות PUSH כאמור.</u> 128.4 <u>תשמש לביצוע פרסומים והודעות ממוקדות לפלחי אוכלוסייה שונים.</u> 128.5 <u>ביצוע פעולות ותשלומים.</u> 128.6 <u>אזור אישי מסונכרן עם האתר המועצתי</u> 128.7 <u>האפליקציה תסונכרן לכל מערכות המידע במועצה וככול והמועצה תחליט (צד מציע נכלל בעלות ההצעה)</u>	<u>אפליקצייה לקוח</u>	128

**מפרט טכני – אפליקציה**

<u>האם הדרישה קיימת?</u>			<u>פירוט הדרישה</u>	<u>נושא</u>	<u>מס"ד</u>
<u>לא קיימת</u>	<u>קיימת באופן חלקי</u>	<u>קיימת</u>			
			<u>האפליקצייה תאפשר לעובדים לנהל את כל מחזור החיים של הקריאות והמשימות.</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	129
			<u>אפליקציית השטח לא תהיה מוגבלת בכמות המשתמשים</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	130
			<u>פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגירסת ה desktop (נלקחים מ AD).</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	131
			<u>האפליקציה תתמוך ios, אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה)</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	132
			<u>מסך אפליקציה הראשי – יכיל את פתיחת קריאה.</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	133
			<u>מסך אפליקציה הראשי – יכיל את פניות/משימות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עבורו ושטרם נסגרו. במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים:</u>  134.1 <u>חיפוש וסינון פניות</u>  134.2 <u>צפייה בתמונות שצורפו לקריאה</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	134

מפרט טכני – אפליקציה

האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>134.3 <u>אפשרות לחיוג לפונה בצורה ישירה (בהרשאה בלבד)</u></p> <p>134.4 <u>צפייה בפרטים מורחבים של הפנייה.</u></p> <p>134.5 <u>ניווט למקום המפגע באמצעות waze</u></p>		
			<p><u>טיפול בקריאה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות :</u></p> <p>135.1 <u>אפשרות להקלדת אופן הטיפול</u></p> <p>135.2 <u>אפשרות להוספת תמונה מהשטח</u></p> <p>135.3 <u>אפשרות לבחירת הסטטוס</u></p> <p>135.4 <u>אפשרות להפניית הפניה לגורם מטפל אחר (בהרשאה בלבד)</u></p> <p>135.5 <u>אפשרות להחזרת הפנייה למוקד.</u></p>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	135
			<p>136.1 <u>התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה sla- . ניתן לטפל בקריאות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות.</u></p> <p>136.2 <u>הודעות אישיות – מציג את רשימת ההודעות אישיות שנשלחו ע"י המנהלים.</u></p>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	136
			<p><u>דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו</u></p>	<u>אפליקצית שטח לעובדי</u>	137

**מפרט טכני – אפליקציה**

<u>האם הדרישה קיימת?</u>			<u>פירוט הדרישה</u>	<u>נושא</u>	<u>מס"ד</u>
<u>לא קיימת</u>	<u>קיימת באופן חלקי</u>	<u>קיימת</u>			
			<p><u>יופיעו הפרטים הבאים :</u></p> <p>137.1 <u>הקלדת מיקום המפגע (אוטומאטי או ידני)</u></p> <p>137.2 <u>פרטי הדיווח</u></p> <p>137.3 <u>שיוך הדיווח לנושאים המתאימים</u></p> <p>137.4 <u>אפשרות לשיתוף הפנייה עם גורמים מטפלים נוספים</u></p> <p>137.5 <u>אפשרות להוספת תמונות</u></p> <p>137.6 <u>אפשרות לסמן סגירת הפנייה עם פתיחתה.</u></p>	<u>המועצה</u>	
			<u>פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	138
			<u>דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	139
			<u>האפליקציה תכיל אזור אישי אשר יכיל את כל הידע המידע והקשר של העובד אל מול המועצה לרבות מידע ממערכות גוף שלישי לבחירת המועצה.</u>	<u>אפליקצית שטח לעובדי המועצה</u>	140
			<u>מודל זה יאפשר למנהל המערכת להגדיר משתמשים בפרופיל "ייעודי" אשר כל משתמש ישוייך למוסד מסויים ובו פרטי המוסד</u> <u>(גו, משרד וכו) לטובת הצגת</u>	<u>אפליקציה- לחצן מצוקה</u>	141



**מפרט טכני – אפליקציה**

<u>האם הדרישה קיימת?</u>			<u>פירוט הדרישה</u>	<u>נושא</u>	<u>מס"ד</u>
<u>לא קיימת</u>	<u>קיימת באופן חלקי</u>	<u>קיימת</u>			
			<u>מיקום ושיוך לבניין ספציפי .</u>		
			<u>האפליקציה תכיל אופציות לשליחת קריאת מצוקה אשר תציג במוקד חלון קופץ יחד עם צליל אזעקה המציג את פרטי המשתמש הייעודי או מיקום של כל שאר העובדים מבוסס מיקום GPS , קריאה זו תפתח קריאה בדחיפות עליונה כולל ניתוב הפניה לגורם המטפל .</u>	<u>אפליקציה- לחצן מצוקה</u>	142
			<u>משתמש מסוג "ייעודי" יכנס לאפליקציית השטח אשר תציג מסך הכולל את הלחצנים הבאים</u>  <u>143.1 פתיחת קריאה – יאפשר לשלוח פניה רגילה למוקד , כולל אפשרות להוספת תמונות</u>  <u>143.2 קריאת מצוקה –</u>  <u>143.3 דיווח על יציאה לטיול – אפשרות לדיווח יציאה עם הילדים מחוץ לגן/בית הספר – כאשר נדרשים להקליד פרטים על שעת היציאה שעת החזרה , כמות הילדים , מטרת היציאה. – דיווח זה יפתח במוקד קריאה הכוללת את הפרטים הנ"ל</u>  <u>143.4 כפתור חזרה מטיול – לחיצה על לחצן זה תסגור את הקריאה הפתוחה במערכת לגבי יציאה לטיול.</u>	<u>אפליקציה- לחצן מצוקה</u>	143
			<u>פתיחת קריאה באמצעות האפליקציה תשמור את</u>	<u>אפליקציית לקוח</u>	144

מפרט טכני – אפליקציה					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<u>מיקום המשתמש במידה וניתן לאפליקציה הרשאות מיקום במידה ואין מיקום האפליקציה תאפשר הכנסת כתובת. האפליקציה תאפשר שדות סגורים ללא טקסט חופשי ושדות להכנסת טקסט חופשי האפליקציה תאפשר השלמת מילים אוטומטית.</u>	ועובד	
			<u>בשינוי סטאטוס או סגירת קריאה ע"י המוקד, המשתמש יקבל עדכון לאזור האישי באפליקציה ובאותו ערוץ תקשורת שבו השתמש מייל/SMS בוואטסאפ FaceBook וכ"ן</u>	אפליקצייה לקוח ועובד	145
			<u>אפליקצית השטח תציג למשתמש תוכן ופעולות לביצוע עפ"י הרשאות המשתמש ולפי המשימות המוקצות לאותו משתמש.</u>	אפליקצייה לקוח ועובד	146
			<u>האפליקציה תתממשק באופן מלא ואוטומטי עם אתר האינטרנט, האזור האישי, מערכת ה CRM והמערכות התפעוליות של המועצה</u>	אפליקצייה לקוח ועובד	147

## הסכם רמת שרות SLA - חלק בלתי-נפרד מהמפרט הטכני

נספח זה מתייחס לשני מקרים של רמת שרות:

- רמת שרות שוטפת - תקלה או השבתה של השירות.
- רמת שרות בהקמת המערכת - תקלה או כישלון בהסבת הנתונים והטמעת המערכת
- העברת נתונים תוך 30 יום.

## 1. רמת שרות שוטפת

**מטרה:** להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה לצורכי ניהול המערכות המפורטות בפרק ב' - מפרט טכני.  
הסכם רמת שרות זה הינו חלק בלתי-נפרד מההסכם עם הספק.  
אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

### 1.1. הגדרות:

- 1.1.1. "מערכת" כל אחת מהמערכות ו/או המודולים המוצעים במכרז זה על ידי המציע.
- 1.1.2. "תחזוקת מערכת מתוכננת" כל פעולה אשר מבצע הספק לצורך טיפול במערכות המוצעות ואשר עלולת לגרום להפסקת עבודה, תבוצע מעבר לשעות העבודה ובאישור מנמ"ר המועצה.
- 1.1.3. "תקלה" – כל אירוע ו/או פעולה ו/או שינוי אשר מונע מהמשתמש שימוש תקין לרבות זמני תגובה ארוכים מהמצופה, השבתת של שרות או מערכת לרבות השבתת חלקית ו/או פונקציה מתוך כלל התקלות יסווגו לפי חומרת העניין על ידי המועצה, להלן החלוקה :
- 1.1.3.1. תקלה רגילה – מניעת שימוש מלא או חלקי במערכת למשתמש בודד
- 1.1.3.2. תקלה חמורה - מניעת שימוש מלא או חלקי במערכת מיותר ממשתמש אחד ועד 10 משתמשים.
- 1.1.3.3. תקלה קריטית- תקלה אשר מונעת שימוש מלא במערכת של כלל המשתמשים במערכת ומקורה בספק .
- 1.1.4. "השבתת שרות" כל הפסקת שרות מכל סיבה שהיא אשר אינה "תחזוקת מערכת מתוכננת" ו/או תקלה קריטית ונגרמה כתוצאה מגורם חוץ שאינו הספק או שלוחותיו.
- 1.1.5. "חריגה מזמן טיפול" – משך הזמן מעבר לזמן שהוגדר לטיפול בסוג תקלה ספציפי.
- 1.1.6. "דרכי פתיחת קריאת שרות" – כלל עובדי הרשות רשאים לפתוח קריאות שרות ו/או תמיכה טכנית ו/או תקלה באמצעות שיחה טלפונית ו/או דוא"ל .
- 1.1.7. "ימי מתן שרות ותמיכה" – שרותי תמיכה ו/או השרות ינתנו בימי א-ה בין השעות 08:00-17:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00.

## 2. זמני פתרון תקלות ושרות על פי סוג תקלה והקנסות באי עמידה בלוחות

### הזמנים :

קנס בגין כל אחור בשרות	סיום טיפול לתקלה שנפתחה מעבר לשעה 13:00	סיום טיפול לתקלה שנפתחה לפני השעה 13:00	תחילת טיפול בתקלה	רגילה
200 ₪ לכל יום איחור	ביום העבודה העוקב מיום פתיחת הקריאה	ביום פתיחת הקריאה	בתוך 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה	
200 ₪ לכל שעה מעבר ליום הטיפול	ביום פתיחת הקריאה	בתוך ארבע שעות מרגע פתיחת הקריאה	בתוך שעתיים מרגע פתיחת הקריאה	קריטית
2000 ₪ לכל	בתוך 4 שעות מרגע	בתוך שעתיים	בתוך חצי שעה	משביתה

שעה מעבר 44 השעות הראשונות	פתיחת הקריאה.	מרגע פתיחת הקריאה	מרגע פתיחת הקריאה	
מעבר ליום השבתה 20,000 עבור כל יום איחור.	ללא הפסקה עד לפתרון הבעיה	ללא הפסקה עד לפתרון הבעיה	מיידי עם היוודא ההשבתה	השבתת שרות
100 ש' לכל שעת איחור	ביום העבודה העוקב מיום פתיחת התקלה	פתיחת הקריאה	בתוך 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה	תמיכה טכנית
500 ש' לכל יום איחור	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	הדרכה פרונטלית/בהשתלטות מרחוק

**סיווג התקלה יבוצע על ידי מנמ"ר המועצה ו/או מי מטעמו על פי שיקול דעתו הבלעדי ועל הספק להתאים את המענה לתקלה על פי הסיווג רמת השרות המוגדרת לתקלה שהוגדרו על ידי המועצה.**

### **3. כללי :**

- 3.1. תקלות מסוג "השבתת שרות" ו/או "תקלה משביתה" ו/או "תקלה קריטית" מתחייב הספק לספק מענה גם מעבר לשעות השעות הרגילות באמצעות מספר טלפון נייד שיינתן **למנמ"ר המועצה** או מי מטעמו.
- 3.2. במידה והספק מודע לאחת התקלות המופיעות בסעיף 3.1 מתחייב הספק ליזום פנייה **למנמ"ר המועצה** או מי מטעמו ויעדכנו בדבר התקלה ולוחות הזמנים לפתרון.
- 3.3. אחת לחודש יספק הספק למועצה דוח ממערכת ניהול הקריאות שלו בפורמט אקסל אשר מתעד את כלל הפניות/התקלות/הקריאות שבוצעו בחודש החולף, לפחות בעל השדות הבאים : תאריך פתיחה, גורם, פותח, גורם מטפל, משך טיפול, סטטוס טיפול, תקלה חוזרת
- 3.4. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני: 3 דקות.
- 3.5. הזוכה יישא באחריות הכוללת לתחזוקה, שרות ותמיכה לרבות הציוד אקטיבי, ציודי הקצה השונים הכלולים בהצעתו.
- 3.6. השרות והאחריות יכללו את כל רמות השרות והתחזוקה ללא תוספת תשלום.
- 3.7. הזוכה יחליף על חשבונו כל רכיב אשר נדרש להחליפו במסגרת ההתקשרות לרבות רכיבי תקשורת, תוכנה, רישוי, שרתים וכ"ו בכדי לעמוד בדרישות מכרז זה.
- 3.8. הזוכה מתחייב לעמוד בדרישות מפרט השירות וה SLA .
- 3.9. אי עמידה/חריגה מדרישות מרמת השרות הנדרשים רשאית המועצה לדרוש פיצוי על פי המפורט בטבלה בסעיף 2

### **4. רמת שרות בהקמה, הסבה והטמעת המערכות**

**מטרה:** להבטיח את ביצוע התקנה, הסבת נתונים, הדרכה וליווי המערכות נשוא מכרז זה בהתאם למבחני הקבלה, לוחות הזמנים ודרישות איכות אחרות שנקבעו במסמכי המכרז.

**תוצר סופי:** מערכות מותקנות ומתפקדות במועצה המספקות את השירותים הנדרשים במכרז זה כאשר המשתמשים יודעים לתפעל מערכות אלה באופן עצמאי.

**ביטול ההתקשרות:** כישלון בהתקנת והפעלת המערכת הוא הפרה יסודית של ההסכם. פיגור בלוח זמנים באספקת המערכות, התקנת המערכת ו/או הסבת הנתונים של 14 יום הוא הפרה יסודית של ההסכם.

**פיצוי מוסכם:** בלי לפגוע באמור בשאר מסמכי המכרז, המועצה תהיה זכאית לתוספת פיצוי עבור כל יום איחור בהפעלת השירות להוסיף סכום הפיצוי היומי. בנוסף המועצה תהיה זכאית לפיצוי בגין כל נזק שיגרם לה כתוצאה מהיעדר הפעלת המערכת של צד ב' בהסכם (כגון, אובדן הכנסות, פגיעה במוניטין, חזרה למערכת הישנה והפעלתה). בטבלה למטה שיעורי הפיצוי המוסכם:

## **הגדרות:**

**פיגור בהפעלת מערכת -** כל תקופת זמן מעבר ל- 60 ימים מיום החתימה על ההסכם בו לא הושלמו הפיתוחים הנדרשים ו/או המערכת לא זמינה לעבודה מלאה ו/או עבודה חלקית למועצה.

**השבתת המערכת -** הפסקת השירות של המערכת החדשה לאחר הפעלתה.

**החזרת המערכת הישנה -** הפעלת המערכת הישנה (הקיימת לפני זכיית הזכיין) לעבודה וחיבור המשתמשים חזרה לשירות של המערכת הישנה.

**ליווי משתמשים -** נוכחות מומחי יישום / מדריכי יישום באתר בו המשתמשים מפעילים את המערכת. מטרת ליווי המשתמשים לפתור בעיות בשטח, לזהות קשיים בהפעלת המערכת ולספק הדרכה אישית למשתמשים.

**5. טבלה 3: פיצוי מוסכם עבור ליקויים בהקמה הסבה והטמעת המערכת -**

**גם למערכת הקיימת**

נושא	הפיצוי המוסכם
פיגור בהפעלת מערכת	1. פיצוי מידי של 1000 ₪ ליום לכל יום עד היום החמישי, מעבר לכך 5000 ₪ לכל יום (מהיום השישי). 2. בנוסף פיצוי של הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של הספק הזוכה.
השבתת המועצה	1. פיצוי מידי של 5000 ₪ ליום 2. בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של צד ב'. 3. פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם למועצה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השירות).
אי הצלחת התקנה ו/או ההסבה ו/או הטמעה והחזרת המערכת הישנה לעבודה	1. פיצוי מידי של 1000 ₪ לכל יום. 2. ישלם לספק של המערכת הקודמת את כל העלויות הכרוכות בקליטת הנתונים והפעלה מחדש של המערכת הקודמת. 3. בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת (ישנה) לעלות המערכת החדשה של צד ב'. 4. פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם למועצה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השירות).
פיגור בבצוע הדרכה	קבע צד ב' מועד להדרכה ולא קיים את ההדרכה ישלם צד ב' פיצוי בסך 1000 ₪ למועצה על כל מקרה.
דחיית בצוע הדרכה	קבע צד ב' מועד להדרכה ודחה אותו פעמיים או דחה את המועד מעבר ל-7 ימים ישלם צד ב' פיצוי בסך 1000 ₪ למועצה על כל מקרה.
ליווי המשתמשים	קבעו המועצה וצד ב' כמות מומחים / מדריכי יישום לליווי המשתמשים וקבעו תקופת הרצת המערכת וצד ב' לא סיפק את מספר המדריכים שנקבע, ישלם צד ב' פיצוי בסך 1000 ₪ למועצה על כל מדריך שחסר בכל יום שהמדריך חסר.
פיתוחים והתחייבות החברה	קבע צד המציע והמועצה ביחד זמן לפיתוח והטמעת יישום ואו פריט מתוך המפרט הטכני ולא עמד בו ישלם צד המציע פיצוי בסך 5000 ₪ לכל יום עיכוב שנקבע

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

## 6. הדרכה והטמעה

1. הספק במסגרת הטמעת המערכת שלו ידאג לליווי והדרכת פרונטלית למשתמשים עד שהם יוכלו להפעיל את המערכת באופן עצמאי ובאישור הרשות לאורך כל תקופת ההסכם.
2. הספק יגיש לרשות, את תוכניתו להטמעת המערכות כולל הדרכה וליווי העובדים . בתכנית ההטמעה וההדרכה הספק יפרט באילו סוגי ואופני הדרכה ישתמש : פרונטלי בחדר הדרכה, פרטני וכ"ו , למען הסר ספק , הספק מתחייב להעמיד לרשות המועצה מדריכים מקצועיים אשר ילוו ויטמיעו את המערכות במשרדי המועצה ולאורך כל תקופת ההתקשרות ואשר עומדים בתנאי הסף המפורטים במכרז זה .
3. ליווי של עובד מסתיים בנקודת הזמן בה העובד מסוגל לבצע את מטלותיו בשגרה ללא עזרה של מדריך או עובד תמיכה לאורך כל תקופת ההסכם.
4. למען הסר ספק, תכנית ההדרכה אינה פוטרת את הספק מהחובה לספק שרותי מוקד תמיכה (helpdesk).

## 7. הסבת הנתונים והטמעת המערכת .

- המועצה רואה במעבר חלק ומהיר למערכות החדשות חשיבות עליונה.  
יעדי הסבת הנתונים והתקנת היישומים הינם :
- 7.1. פרק הזמן להקמת המערכת החדשה תעמוד על 30 יום מיום קבלת הוראת תחילת עבודה מהמועצה . והשלמת כל הפיתוחים הנדרשים על פי מכרז זה 60 ימים.
  - 7.2. מינימום הפרעה לעבודה השוטפת
  - 7.2.1. הסבת הנתונים תבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א',
  - 7.2.2. התקנת היישומים יתבצעו מחוץ לשעות העבודה הרגילות של המועצה.
  - 7.3. מהימנות הנתונים לאחר הסבה.
  - 7.3.1. מנמ"ר המועצה או מי מטעמו יערוך מבחני קבלה לבדיקת שלמות מאגרי המידע ומהימנות הנתונים,
  - 7.3.2. הספק יבצע הסבת נתונים לצורך בדיקה של המועצה ושל מנמ"ר המועצה או מי מטעמו .
  - 7.3.3. עם אישור ההסבה הספק יתאם עם מנמ"ר המועצה או מי מטעמו את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת,
  - 7.3.4. הסבת הנתונים תבצע רק באישור מנמ"ר המועצה או מי מטעמו שבדק את נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.
- מבלי לגרוע מהאמור הסבת הנתונים ותקינותם חלים אך ורק על הספק וכי המועצה רשאית אך לא חייבת לבצע את הבדיקות לאחר הסבת הנתונים וכל האחריות חלה על הספק בלבד.**
- 7.4. אינטגרציה מלאה של רכיבי ההצעה :
  - 7.4.1. לאחר הסבת הנתונים הספק יציג למנמ"ר המועצה או מי מטעמו את המערכות הפועלות על הנתונים המוסבים של המועצה.
  - 7.4.2. האינטגרציה תיבדק על פי אמות מידה שמנמ"ר המועצה או מי מטעמו יקבע. בדיקות אלה יבדקו את הדרישות הנוגעות לנושאים אינטגרציה וממשקים המופיעים במפרט הטכני.
  - 7.4.3. האינטגרציה בין המערכות שבהצעת המציע ולמערכות הקיימות במועצה תפעל בהתאם למפורט במפרט הטכני (פרק ב') ולוחות הזמנים להפעלתן ייקבעו על ידי מנמ"ר המועצה או מי מטעמו.

7.5. הדרכה של המשתמשים :

7.5.1. **מנמ"ר המועצה** או מי מטעמו יחד עם הספק ירכיב תכנית הדרכה למשתמשים במערכת,

7.5.2. הדרכת העובדים תתבצע במקביל להתקנת המערכת/ות.

7.5.3. תתקיים הדרכה מאומצת ביום ה' לפני סוף השבוע של הסבת הנתונים וביום א' אחריו.

7.5.4. לאחר הסבת הנתונים ומעבר לעבודה במערכת החדשה הספק ילווה את המשתמשים בעבודתם עם המערכת עד למצב שהמשתמשים מפעילים את המערכת באופן עצמאי (תקופת ההרצה). המנהל יקבע מתי המשתמש מתפקד באופן עצמאי.

7.5.5. הספק ידאג למדריכים מיומנים באתרי המועצה בכמות מספקת כדי לענות על כל שאלות המשתמשים.

7.6. תכנית ההדרכה תכלול את כל העובדים במערכת החדשה או שיש להם קשר אליה.

7.6.1. הדרכה תתקיים באחד המתקנים של המועצה,

7.6.2. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבונו של הספק,

7.6.3. **מנמ"ר המועצה** או מי מטעמו יהיה ראשי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי המועצה.

**אם הספק יכשל באחד או יותר מהשלבנים של ההסבה, התקנה או ההטמעה של המערכות או יפגור בלוח הזמנים, כישלון או פיגור זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והמועצה תהיה רשאית לבטל את ההסכם ולהתקשר עם ספק אחר, וזאת מבלי לגרוע מכל הסעדים השמורים למועצה על פי דין.**

למען הסר ספק, ההסבה וההטמעה כלולים במחיר השנתי ולא תשולם תוספת כלשהי בגין שירותים אלה.



מסמך ג'

**נוסח ערבות מכרז****לכבוד  
מועצה אזורית גולן**הנדון: **ערבות בנקאית מס'**

1. על-פי בקשת \_\_\_\_\_ מס' זיהוי \_\_\_\_\_ (להלן: "**המבקש**") הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 3,000 ₪ (במילים: שלושת אלפים ש"ח) המגיע או עשוי להגיע לכם מהמבקש בקשר עם הצעתו למכרז מס' 20/2022 למתן שירותי אספקה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום עד לגובה סכום הערבות, תוך לא יאוחר משבעה ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם או לדרוש תחילה תשלום מהמבקש, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.
3. ערבות זו תישאר בתוקף עד ליום 12.9.2022 (כולל) ולאחר מכן תהיה בטלה ומבוטלת. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל אצלנו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנקוב ברישא של סעיף זה.
4. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל אופן שהוא.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_ : **בנק**  
 \_\_\_\_\_ : **סניף**  
 \_\_\_\_\_ : **כתובת**



## מועצה אזורית גולן

מכרז מס' 20/2022

## שירותי אספקה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות

## טופס הצעת מחיר

לכבוד

מועצה אזורית גולן

1. אני הח"מ, לאחר שקראתי בעיון את כל מסמכי המכרז, המפרט, טופס החוזה על נספחיו ותנאיו, ביקרתי באתרים בהם יינתנו השירותים, בחנתי ובדקתי אותם, את סביבתם ודרכי הגישה אליהם, וכן לאחר שהבנתי את השיטה והתנאים שלפיהם אצטרך לספק את השירותים ולקבל את התמורה ובהתאם לכל הנ"ל, הנני מגיש את הצעתי זו ומתחייב בזה להוציא לפועל את השירותים המפורטים במסמכי המכרז והחוזה ובנספחיו במחיר שהצעתי להלן, לשביעות רצונכם המלאה. ידוע לי כי התמורה המרבית, עבור מתן כלל השירותים, עומדת ע"ס של –
2. מחירון השירותים הנדרשים:

שם רכיב	תיאור רכיב	מחירון מקסימלי ללא מע"מ
הקמת מערכת	הקמת המערכת – תשלום חד פעמי	₪ 32,000
תשלום חודשי	רישוי, אירוח ותחזוקה כולל ווטסאפ	₪ 6,500

והיה כי השירות הנדרש איננו מופיע בטבלת השירותים, ואיננו נגזר מאחריות השירות, אז יציע הקבלן למועצה את המחיר שהוא מבקש תמורת השירות המבוקש. המחיר כפוף לאישור הצעת מחיר מהקבלן בכתב על-ידי המועצה.

כאשר אני מציע % \_\_\_\_\_ (במילים: \_\_\_\_\_ אחוזים) הנחה ביחס לכל התעריפים המרביים הנ"ל.

3. ידוע לי כי שיעור ההנחה המוצע חייב להיות אחיד לכל הרכיבים, וכי אם יקבע שיעור הנחה שונה תהיה המועצה רשאית פסול את ההצעה או לקבוע כי שיעור ההנחה יעמוד על השיעור הגבוה ביותר שהוצע (ההצעה הזולה ביותר) על אחד הפריטים הנכללים ברשימה לפי ששיקול דעתה הבלעדי, ואהיה מנוע מכל טענה לענין זה הן ביחס להצעתי והן ביחס להצעת מציעים אחרים.
4. ידוע לי כי אין לנקוב בתוספת על מחירי המחירון, והצעת תוספת על מחירים אלה עלולה להביא לפסילת ההצעה, או על העמדתה בשיעור של 0%, והכל פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.
5. אני מצהיר כי בהצעת המחיר נלקחו בחשבון כל העלויות הרלוונטיות בקשר עם מתן השירותים, לרבות, אך לא רק, כלל העלויות הכרוכות בהעסקת כוח אדם (במישרין או בכל דרך אחרת).
6. אני מצהיר בזה כי הבנתי את כל האמור במסמכי המכרז, לרבות המפורט במפרט ונספחיו ביחס לסוג השירותים הנדרשים, והגשתי את הצעתי בהתאם. כן אני מסכים לכל האמור

- במסמכי המכרז ולא אציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואני מוותר על טענות כאמור.
7. אני מצהיר כי אני עומד בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז וכי הצעתי זו עונה על כל הדרישות המופיעות במסמכי המכרז.
8. הצעתי זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי.
9. אני מסכים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתי זו ובקבלתה על ידכם כחוזה מחייב ביני וביניכם.
10. להבטחת קיום הצעתי אני מוסר ערבות בנקאית ע"ס 3,000 ₪ שתהא בתוקף עד ליום **29.11.2022**, ואני מסכים מראש שתהיו רשאים לדרוש ממני להאריכה ב- 120 יום נוספים, ובאם לא אענה לדרישתכם או במידה והצעתי תתקבל ואחזור ממנה, תהיו רשאים לחלט הערבות.
11. היה והצעתי תתקבל אני מתחייב כי תוך 7 ימים ממועד הודעתכם, אחתום על כל הנדרש לקיום החוזה, אמציא לכם אישור ביטוחים, ואפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה.
- 12.
- א. אני מתחייב להיות זמין למתן השירותים החל מהתאריך הנקוב בחוזה או שייקבע על ידכם להתחלת מתן השירותים.
- ב. במקרה ולא אוכל להתחיל לספק השירותים עד לתאריך כאמור, הריני מסכים כי תחלטו לטובתכם את הערבות שאפקיד בידכם עם חתימת החוזה בינינו.
- 13.
- א. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת בתום לב וללא כל הסכם או קשר עם אנשים או גופים אחרים המגישים הצעות לביצוע אותן עבודות.
- ב. עוד הנני מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן שלא להציע ו/או לתת ו/או לקבל במישרין ו/או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע במישרין ו/או בעקיפין על ההחלטה במכרז.
14. ידוע לי כי אם התעורר חשד סביר כי המציע ו/או מי מטעמו פעל בניגוד לאמור בסעיף 13 לעיל, שומרת לעצמה המועצה את הזכות, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לא לשתפו בהליך ו/או לא לקבל את הצעתו ו/או לבטל בכל זמן שהוא את זכייתו ו/או לבטל בכל זמן שהוא את החוזה/ההזמנה הנובעים מהליך ההתקשרות.
15. הנני מצהיר שהצעה זו מוגשת אך ורק בשם המציע, ועל-ידי מורשי החתימה שלו הרשאים לחתום כדין על הצעה זו בשם המציע ולחייבו, ושלא קיימות כל הגבלות המונעות בעד המציע לחתום על ההצעה לביצוע העבודה ועל החוזה.
16. הריני לאשר כי כל הפרטים המופיעים בהצעת המציע הינם אמת וכי הנני מסכים לכל התנאים והפרטים המפורטים בתנאי המכרז על כל נספחיו ומצהיר כי אני עומד בכל תנאי המכרז, לרבות בתנאי הסף.

בכבוד רב,

חתימה + חותמת

שם המציע (נא לציין שם מלא): \_\_\_\_\_

מספר ת.ז./ח.פ.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ פקסימיליה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מסמך ו'

לכבוד

מועצה אזורית גולןהנדון: ערבות בנקאית מספר

על-פי בקשת: \_\_\_\_\_ מס' זהות \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך כולל של 6,000 ₪ (ששת אלפים שקלים חדשים) (להלן הסכום הנ"ל), שיגיע לכם מאת המבקש בגין הסכם מכוח מכרז 20/2022 לאספקת ותחזוקת מערכת לניהול קשרי לקוחות.

הסכום הנ"ל צמוד למדד הידוע במועד חתימת כתב ערבות זה כפי שמתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "הלשכה"), באופן הבא:

- א. המדד היסודי - המדד הידוע במועד חתימת כתב ערבות זה.
- ב. המדד החדש - המדד הידוע בעת התשלום.
- ג. אם יתברר בעת התשלום כי המדד החדש גבוה מהמדד היסודי, יחושב סכום הערבות כשהוא מוגדל בשיעור זהה לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד היסודי. אם יתברר בעת התשלום כי המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, יחושב סכום הערבות כשהוא מוקטן בשיעור זהה לשיעור ירידת המדד החדש לעומת המדד היסודי. אם יתברר בעת התשלום כי המדד החדש שווה למדד היסודי, תשולם קרן הערבות בלבד.

לפי דרישתכם הראשונה, לא יאוחר משלושה ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו, אנו נשלם כל סכום עד לסכום הערבות, בתוספת הפרשי התנודות במדד, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_ (כולל) בלבד, ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת; כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך ברישא לסעיף זה.

בכבוד רב,

בנק.....

**הסכם**

שנערך ונחתם בגולן ביום \_\_\_\_\_

<b>בין:</b>	<b>מועצה אזורית גולן</b>	<b>להלן - "המועצה"</b> <b>מצד אחד</b>
<b>לבין:</b>	_____	<b>להלן - "הספק" ו/או "הקבלן"</b> <b>מצד שני</b>
<b>הואיל</b>	והמועצה מעוניינת לקבל שירותי אספקת ותחזוקת מערכת לניהול קשרי לקוחות, כמפורט במסמך ב';	
<b>והואיל</b>	והמועצה פרסמה מכרז מס' <u>20/2022</u> לקבלת הצעות ממציעים המעוניינים להעניק למועצה, כנותן שירות קבלני, שירותי אספקה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות (להלן: " <b>המכרז</b> "), הכל בכפוף ובהתאם לתנאי המכרז ולתנאיו של הסכם זה (להלן: " <b>השירות</b> ");	
<b>והואיל</b>	והספק הציג עצמו כמי שיש לו ידע, כישורים, ניסיון, רישיונות, היתרים, אמצעים וכח האדם הדרוש לביצוע השירות המבוקש, והגיש הצעתו למכרז;	
<b>והואיל</b>	והמועצה קיבלה את הצעתו של הספק והחליטה להתקשר עמו ולהפקיד בידיו, למשך תקופת ההתקשרות, את ביצוע השירותים המבוקשים;	

**אי לזאת הוסכם בין הצדדים כדלקמן:****מבוא ונותרת**

1.
  - א. המבוא להסכם זה וכלל מסמכי המכרז ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות בין הצדדים.
  - ב. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות ההסכם.

**הצהרות והתחייבויות הספק**

2. הספק מאשר, מצהיר ומתחייב כדלקמן:
  - א. אין כל מניעה ו/או מגבלה משפטית, עובדתית או אחרת להתקשרותו בהסכם זה ולנטילת כל ההתחייבויות לפיו;
  - ב. הוא בעל הידע, הניסיון, המומחיות, המיומנות המקצועית, כוח האדם, המשאבים והכישורים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים על פי הסכם זה, ובכלל זה הספק, וכן עובדיו ונציגיו אשר יספקו למועצה את השירותים, הינם בעלי

אישור כשירות כהגדרתו בתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (ממונים על הבטיחות), תשנ"ו-1996 (להלן: "התקנות");

ג. הוא יפעל במתן השירותים על פי הסכם זה ביעילות וברמה גבוהה של מקצועיות, תוך שמירה על האינטרסים של המועצה, והוא יקדיש לשם כך את מלוא הזמן, המאמצים, המשאבים, כוח האדם, הידע, הניסיון, המומחיות, המיומנות המקצועית והכישורים הנדרשים;

ד. הוא יעמוד בקשר רציף עם המועצה, ידווח לה על פעילותו ומתן השירותים על-ידו, הכל בהתאם להנחיות המועצה בדבר אופן הדיווח, תוכנו ומועדיו, כפי שתיתנה מעת לעת, ינהל רישומים מדויקים של כל דבר וענין בקשר עם מתן השירותים על ידו ויעמיד רישומים אלה לעיון המועצה עם דרישתה הראשונה;

ה. הוא יפעל בהתאם להוראות כל דין בכל דבר וענין הקשור לביצוע השירותים;

ו. אין לו כל ניגוד עניינים בקשר עם מילוי כל התחייבויותיו בהסכם זה, לרבות מתן השירותים למועצה, והוא מתחייב שלא לעשות כל פעולה ו/או לא ליטול על עצמו כל התחייבות אשר עשויה להעמיד אותו בניגוד עניינים כאמור, וכן להודיע למועצה באופן מידי בדבר כל ניגוד עניינים כזה, באם ייווצר בעתיד.

### 3. תמיכה ושירות

5.1. הספק מתחייב לבצע את השירות בהתאם להוראות הקבועות במפרט המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו וביתר מסמכי המכרז.

5.2. **כחלק בלתי נפרד משירותי הספק, עליו יהיה לבצע עדכוני נתונים במערכת, לרבות קליטת נתונים חדשים בהתאם לדרישת המועצה מעת לעת וכנגד תשלום ע"פ ביצוע בפועל, כמפורט במפרט.**

5.3. מובהר כי על השירות יחולו הוראות הביצוע הבאות:

5.3.1. הדרכת העובדים תתבצע במקביל להתקנת המערכת. כן תתבצע הדרכה חוזרת במקרה של התחלפות עובדים.

5.3.2. אי עמידה בלוחות הזמנים של ההסכם יזכו את המועצה בקבלת פיצוי מוסכם בסך של 1,500 ₪ לכל יום איחור.

5.3.3. מערכות המידע של הספק תהיינה זמינות בכל עת לכל אורך תקופת ההסכם וגם אחריה עד להחלפת המערכות. כל הפסקה יזומה של השרות לצורך תחזוקה תתואם עם הרשות.

5.3.4. שירות התמיכה יתקיים במהלך כל ימי העבודה של המועצה ובמשך כל שעות העבודה כפי שיעודכנו מעת לעת.

5.3.5. הספק מתחייב לספק מספר מתאים של עובדים וציוד, על מנת שהשירות יתבצע בתוך מגבלת השעות האמורה לעיל.

5.4. בכל מחלוקת או אי הבנה בעניין הנוגע ו/או הנובע לסוגיית השירות הניתן ע"י הספק, לרבות לעניין טיב השירות, ומה כלול בו, החלטתו של המנהל תהיה המכרעת והסופית, ואין הספק רשאי לערער עליה.

5.5. מוסכם על הצדדים כי שירותי מערכות המידע מהווים שירות ציבורי חיוני לניהול המועצה. כל הפסקה או עיכוב במתן שירותים אלה מעל זמן סביר מהווה פגיעה ממשית במועצה והינה הפרה יסודית של הסכם זה. לוח הזמנים לתגובה של הספק למועצה מפורט ב"הסכם רמת שרות SLA" - חלק בלתי נפרד מהמפרט הטכני.

### לוחות זמנים ותדירות השירותים



.4

לוחות הזמנים המחייבים הם כמפורט במסמך ב' "הגדרת השירותים" התמורה

.5

א. בתמורה למתן השירותים ולמילוי כל התחייבויותיו בהתאם להסכם זה, יקבל הספק מהמועצה: סכום חד פעמי של \_\_\_\_\_ ש"ח (כולל מע"מ עבור ההקמה והטמעת המערכת במועצה עד להטמעה מלאה כפי הצעתו למכרז של הספק).

ב. תשלום חודשי בסך קבוע של \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ לחודש, כפי הצעתו של הספק למכרז (החלת שיעור ההנחה שהוצע על ידו על סך של 6,500 ₪ לפני מע"מ) וזאת כנגד חשבונית שיוציא הספק למועצה, כמפורט להלן.

ג. עד ליום ה- 5 לכל חודש קלנדארי יגיש הספק למועצה דו"ח פעולות בחודש שקדם עם חשבון מפורט בו יכללו אך ורק סכומים בהתאם להוראות הסכם זה; לדו"ח יצורפו החשבונית החודשית וכן פירוט של כל הפעולות ו/או השירותים שניתנו על-ידי הספק למועצה, במשך החודש הקלנדארי הקודם בנינו הוגש החשבון לתשלום.

ד. מוסכם על הצדדים כי התשלום יבוצע בתנאי שוטף + 45.

ה. מיד עם קבלת התמורה, יעביר הספק למועצה חשבונית מס כחוק בגין תשלום התמורה.

ו. נסתיים הסכם זה, מכל סיבה שהיא, טרם שהושלם חודש מלא של שירותים על פי ההסכם, ישולם לספק חלק יחסי מן החודש בנינו ניתנו השירותים.

ז. מובהר בזאת, כי התמורה מהווה תמורה מלאה, סופית ומוחלטת עבור מתן השירותים על-ידי הספק ומילוי מלוא התחייבויותיו על-פי ההסכם, ועבור כל ההוצאות שתחולנה על הספק בקשר עם קיום התחייבויותיו כאמור בהסכם זה, לרבות כל תשלום, מס, היטל, אגרה, והוצאות או תשלומים מכל סוג שהוא, ובפרט הוצאות נסיעה לאתרים שונים בהם פועלת המועצה ו/או מועסקים עובדיה ו/או לכל יעד אחר הנדרש לצורך מילוי התחייבויות הספק לפי הסכם זה.

#### תקופת ההסכם ותוקפו

.6

א. הסכם זה ייכנס לתוקף במועד החתימה עליו ויהיה תקף למשך תקופה של 36 (שלושים ושישה) חודשים שתחילתה ביום החתימה על ההסכם על-ידי המועצה (להלן - "תקופת ההסכם").

ב. למועצה זכות להאריך את תוקפו של ההסכם, על כל תנאיו עד ל- 4 תקופות נוספות של עד 12 (שנים עשר) חודשים לכל תקופה. תקופה המצטברת של החוזה לא תעלה על 60 (שישים) חודשים.

ג. המועצה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להביא הסכם זה לידי סיום מוקדם, בהודעה בכתב שתימסר לספק 30 ימים מראש, וזאת מבלי שלספק תהא כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה בקשר עם הפסקת ההתקשרות כאמור.

ד. מבלי לגרוע מהאמור, המועצה תהא רשאית להביא את ההסכם לסיום מיידי במקרה של הפרת ההסכם ו/או עקב התנהגות בלתי הולמת מצד הספק ו/או בכל אחד מהמקרים הבאים:

(1) תוגש לבית המשפט בקשה למתן צו פירוק או פשיטת רגל כנגד הספק.

- (2) יינתן בגין חובות הספק ו/או לגבי נכסיו או כל חלק מהם צו למינוי כונס נכסים קבוע או זמני ו/או עיקול ו/או עיקול זמני, והצו או העיקול לא הוסרו תוך 30 ימים.
- (3) החלו הליכי פירוק מרצון של הספק.
- (4) תחול הידרדרות רצינית במצבו הכספי של הספק שיש בה, לדעת המועצה, כדי למנוע ממנה מלמלא את תפקידו.
- (5) השליטה בספק תועבר לאחר או לאחרים שאינם בעלי השליטה במועד חתימת הסכם זה ("שליטה" - כמשמעותה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968).
- (6) הספק הפר תנאי מתנאי הסכם זה ולא תיקן את ההפרה תוך 15 (חמישה עשר) יום מיום דרישתה של המועצה לתיקון ההפרה.
- (7) הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר בלי שניתנה לכך הסכמת המועצה מראש ובכתב.
- (8) במקרה בו המועצה תיזדרש על ידי משרד הפנים ו/או גורם מוסמך אחר לסיים לאלתר את ההתקשרות עם הספק ו/או תיווצר מניעות חוקית לביצועו של הסכם זה.
- (9) נמצא כי עולה חשש ממשי כי הספק ו/או מי מטעמו פעל כנגד המועצה ו/או מעל בתפקידו ו/או פעל בניגוד עניינים.

ה. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי סיום מוקדם, בהודעה בכתב שתימסר למועצה 60 ימים מראש, מבלי שלמועצה תהא כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה בקשר עם הפסקת ההתקשרות כאמור.

ו. אם עקב נסיבות הקשורות למשבר הקורונה ו/או לכל שביתה ו/או השבתה של פעילות במשק ו/או באזור הגאוגרפי הרלוונטי מכל סיבה שהיא, עלול להיגרם עיכוב, או ייגרם עיכוב במתן השירותים, או יהיה צורך לעכב את מתן השירותים, תהיה המועצה רשאית, בכפוף לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי, לדחות את קבלת השירותים או לבטלם או להורות על ביצוע חלקם בלבד ו/או לקבוע כל הוראה אחרת באשר להמשך מתן השירותים. עיכוב, דחייה, ביטול או צמצום השירותים, כאמור, לא ייחשבו כהפרת תנאי ההתקשרות, וככל שהדבר יתאפשר יידחו בהתאמה המועדים שנקבעו למתן השירותים ו/או ההתחייבויות האחרות.

### העדר יחסי עבודה

7.

א. מוסכם ומוצהר כי הספק יספק למועצה את השירותים על פי הסכם זה כקבלן עצמאי, וכי אין בהסכם זה כדי ליצור בין המועצה לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו, יחסי עובד מעביד.

ב. הספק יישא בכל התשלומים לעובדיו המתחייבים מהעסקתם על-ידו ויקיים כל חובותיו כלפיהם כמעביד, והמועצה לא תהא אחראית להם בכל דרך ואופן שהם. מובהר ומוסכם כי הספק אחראי כלפי עצמו וכלפי עובדיו גם בכל הקשור לבטיחותם ולאחריותם המקצועית, וידאג לקיומם של ביטוחים מתאימים לכיסוי כל מעשה ו/או מחדל ו/או נזק בקשר עם מכלול התחייבויותיו בהסכם זה.

ג. להסרת ספק, גובה התמורה בהסכם זה נקבעה אך ורק בהתחשב בעובדה כי הספק הינו קבלן עצמאי, ומוסכם על הצדדים כי לא תשולם לספק כל תוספת בגין כל רכיב שהוא, מלבד התמורה כמפורט לעיל.

ד. התמורה כאמור לעיל מהווה תשלום מלא וסופי בגין שירותי הספק והיא כוללת בחובה את כל הסכומים המגיעים או עשויים להגיע מהמועצה לספק ולמי מעובדיו ו/או נציגיו, לרבות כל תגמול שהוא, ו/או תשלום בגין זכויות סוציאליות ו/או פיצויי פיטורין, באם אי פעם ולמרות האמור לעיל ייפסק כי הספק ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו זכאי להם. הספק יהיה מנוע מלטעון כי על המועצה לשלם לו

ו/או למי מעובדיו ו/או נציגיו סכומים נוספים כלשהם מכל עילה שהיא בגין הזמנת השירותים עפ"י הסכם זה.

ה. אם על אף האמור ייקבע על-ידי רשות מוסמכת כי בין המועצה לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו התקיימו יחסי עובד-מעביד, כי אז ישפה ו/או יפצה הספק את המועצה בגין כל הוצאה ו/או תשלום אותו תידרש המועצה לשלם בקשר עם קביעה זו.

ו. הספק מתחייב לשלם עבור עצמו, ככל קבלן עצמאי, תשלומים לביטוח לאומי ולכל רשות שלטונית מוסמכת ולהמציא למועצה אישורים לתשלומים הנ"ל הנעשים על ידו ועבורו.

### אחריות וביטוח

8.

א. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, חבלה, או נזק, איזה שהוא בלי יוצא מן הכלל שייגרמו למועצה ו/או לעובדיה ו/או לרכוש, בשל מעשה או מחדל רשלני של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מישהו מטעמו בקשר, ובכל הנוגע במישרין או בעקיפין, לעבודות המבוצעות ע"י הספק בכפיפות להסכם זה ו/או מעשה או מחדל רשלני של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מישהו מטעמו והקשור במישרין או בעקיפין בביצוע התחייבויות הספק על פי ההסכם כאמור.

ב. הספק ישפה ויפצה את המועצה ו/או את הניזוקים לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לו (ה) (הס), כולל נזקים אשר ייגרמו ע"י הספק ו/או מי מטעמו לגופו (ס) ו/או לרכושו (ס) של כל אדם, חברה, תאגיד, רשות מקומית, רשות ממשלתית, רשות ציבורית, קואופרטיב, או שותפות, ולרכוש השייך למדינה תוך ועקב ביצוע העבודות כמוגדר בהסכם.

הספק ישפה ויפצה את המועצה ו/או הניזוק (ים) לפי המקרה בכל דמי הנזק שיגיע לו (ה). הספק משחרר לחלוטין ומראש את המועצה, עובדיה, שלוחיה ומי מטעמה מכל אחריות וחבות בגין כל תאונה, חבלה, או נזק שנגרם עקב ותוך מתן שירותי האבטחה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש בכל עילה שהיא. הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי פסק דין או פשרה לעובד או לכל אדם הנמצא בשרותו כתוצאה מתאונה או נזק כלשהו, תוך כדי ועקב העבודות המבוצעות על ידו ו/או ממעשה או מחדל רשלני הקשור, במישרין או בעקיפין בביצוע התחייבויות הספק על פי ההסכם.

ג. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי לרבות כלפי כל עובד או אדם אחר המועסק בשרותו לנזקים שייגרמו להם, תוך ועקב מתן השירות על פי הסכם זה, וכן לנזקים שיגרמו ממעשה או מחדל רשלני של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מישהו מטעמם והקשורים במישרין או בעקיפין בביצוע התחייבויות של הספק על פי ההסכם, אם תתבע המועצה, שלוחיה ו/או מישהו מטעמה, על נזק שנגרם כתוצאה מן האמור לעיל, יהיה על הספק לסלק את התביעה כנגדה או לשלם כל סכום שיפסק לחובתה ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט, בפשרה, או ע"י בורר - הכל על פי העניין, לרבות כל ההוצאות שהוציאה המועצה, כולל הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ד. דרישות והוראות הביטוח ואישור עריכת הביטוח מצורפים כנספח ד' והם יצורפו כשהם חתומים על-ידי הספק.

ה. בנוסף, אף מוסכם במפורש כי המועצה תהא זכאית לעכב כל תשלום לספק, על פי שיקול דעתה הבלעדי, באם לא יומצא האישור על קיום ביטוחים כאמור.

**ערבות ביצוע**

.9

- א. להבטחת קיום התחייבויות הספק על פי הסכם זה, מתחייב הספק להמציא למועצה ערבות בנקאית (ערבות ביצוע) חתומה לפקודת המועצה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 6,000 ₪ (במילים: ששת אלפים שקלים חדשים), בנוסח המפורט במסמך ו'.
- ב. הערבות תעמוד בתוקפה למשך כל תקופת ההתקשרות, והיא תוארך 21 יום לפחות לפני תחילת תקופת האופציה (ככל שתמומש).
- ג. המועצה רשאית לחלט את הערבות שבידה ולהחזיק בסכום שחולט כערובה להבטחת מילוי התחייבויות הספק כלפי המועצה על פי ההסכם.
- ד. המועצה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי או הופרו תנאים בהסכם זה ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת. המועצה תהיה רשאית לחלט את הערבות כאמור, גם אם תוקפה של הערבות עתיד לפקוע בסמוך למועד החילוט, אם סברה כי יש צורך בכך נוכח הפרה קיימת, מסתברת או צפויה של הסכם זה מצד הספק.
- ה. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות המועצה עקב ובגין ההפרה.
- ו. למען הסר ספק מודגש בזאת, כי כל ההוצאות הכרוכות במתן הערבות ו/או בחידושה, תחולנה על הספק בלבד.

**סודיות**

.10

- א. בהסכם זה, "מידע": כל מידע ו/או ידע ו/או פרטים הקשורים בפעילות המועצה ו/או אודות המועצה שהגיעו ו/או שיגיעו לידי הספק או ימסרו לו או למי מטעמו במסגרת ההתקשרות עם המועצה, בעל פה ובכתב ובכל דרך שהיא, לרבות אך לא רק - מדיניות המועצה, דרכי עבודתה, החלטות פנימיות שלה, שיטות עבודה הנהוגות או המתהוות בה, נתונים טכניים מקצועיים ואחרים, עובדי המועצה, מתקני המועצה, תושבי המועצה לרבות מצבם האישי, בין קיימים ובין עתידיים, בין שהם ידועים לאחרים ובין אם לאו; וכל ידע ו/או מידע הקשורים בתחום פעילות המועצה בין מידע הקיים בעת עריכת ההסכם ובין כל מידע עתידי.
- ב. הספק מצהיר ומתחייב כי במשך תקופת ההתקשרות, וכן לאחריה למשך תקופה בלתי מוגבלת, ללא קשר לטעם לסיום ההתקשרות, הוא ישמור בסודיות מוחלטת כל מידע, לא יגלה כל מידע הקשור למועצה, אשר הגיע אליו במהלך תקופת ההתקשרות עמו ו/או כתוצאה ממנה, אלא אם יחויב לגלותו על פי הדין, ולא יעשה כל שימוש במידע בנוגע למועצה, בין עבור עצמו ובין עבור אחרים, בתמורה או שלא בתמורה, לכל מטרה שאיננה בהקשר של מתן השירותים למועצה ובהתאם להוראות הסכם זה.
- ג. הספק מתחייב שלא לחשוף את המידע או איזה חלק ממנו ולא לאפשר כל גישה אל המידע או חלק ממנו, לכל צד שלישי שהוא, אלא לצורך מתן השירותים וביצוע התחייבויותיו על-פי ההסכם, ולאחר קבלת הסכמתה של המועצה מראש ובכתב. מבלי לגרוע מהאמור, מתחייב הספק שלא להעתיק ו/או לפרסם את המידע או איזה חלק הימנו בכל צורה או אופן (לרבות באמצעות צילום ו/או הדפסה, ו/או שמירתו ו/או הפצתו באמצעות כל סוג של מדיה) אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי ההסכם, ושלא להתיר לכל אדם ו/או גורם אחר להעתיק ו/או לפרסם את המידע כאמור.
- ד. הספק מתחייב לנקוט בכל האמצעים המתאימים על מנת למנוע את גילוי הבלתי מורשה של המידע, לרבות על ידי מי מטעמו ו/או צד שלישי אחר, בין במישרין ובין בעקיפין. מבלי לגרוע מהאמור, ככל שהספק מסתייע בעובדים או בקבלני

משנה או בכל מי מטעמו, בין בהסכמת המועצה ובין שלא בהסכמתה (ומבלי לגרוע מהוראות ההסכם בעניין זה), מתחייב הספק לקבל מהם התחייבויות זהות לטובת המועצה לשמירת סודיות מוחלטת של המידע, וזאת קודם לתחילת עבודתם עבורו. כן מתחייב הספק להקפיד על אכיפת התחייבויות אלה ולהנחות את עובדיו ו/או נציגיו כאמור למלא בקפדנות אחריותו, והוא יהיה אחראי כלפי המועצה בקשר עם הפרת הסכם זה על-ידי מי מהם, מבלי לגרוע מהתחייבותם האישית והישירה.

### אבטחת מידע

.11

- א. הספק מצהיר ומתחייב, כי כל תוכנות המחשב ואמצעי המחשוב בהם הוא משתמש במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה הינן מקוריות וכי הוא מחזיק בזכות לעשות בהן שימוש.
- ב. הספק מתחייב להחזיק במידע תוך הקפדה על אמצעי זהירות ואבטחת מידע מירביים, למנוע אובדן המידע והשחתתו, ולמנוע העברת המידע לידי צד שלישי כלשהו.
- ג. עוד מתחייב הספק, להקפיד על אבטחת מידע כנדרש בהתאם למפורט בנספח \_\_\_\_\_ להסכם זה.

### קיזוז ועכבון

12. מבלי לגרוע מכל הוראה בהסכם זה ובדין, תהיה המועצה רשאית לקזז מכל תשלום המגיע לספק מהמועצה כל סכום שייפסק כי היא חייבת לו. אין בהוראת הקיזוז כדי לפטור את הספק מהתחייבותו להשבת החוב, ככל שסכום הקיזוז לא יספק או אם לא יבוצע מסיבה כלשהי.
13. עבור עיכוב במתן מענה לשירות על פי דרישות SLA המפורטות בסעיפים 1.9 + 1.10 במסמך ב' יקוזז תשלום הטבלה.
14. מוסכם ומוצהר בזאת כי אין, ולא תהא, לספק זכות קיזוז או עכבון כלשהי כלפי המועצה.

### ניגוד עניינים

.15

- א. הספק מצהיר כי הוא ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו ידאגו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים והם ישמרו אמונים למועצה במשך כל תקופת ההסכם ולאחריה בקשר עם השירותים נשוא ההתקשרות.
- ב. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים, ימסור הספק למועצה גילוי מלא על כך.
- ג. הספק יקפיד על מילוי מסמכים ומתן הצהרות, והכל לפי נוהל לבדיקה ולמניעה של חשש לניגוד עניינים בהעסקת יועצים חיצוניים ברשויות המקומיות [http://www.moin.gov.il/ChozreiMancal/201102\\_8.pdf](http://www.moin.gov.il/ChozreiMancal/201102_8.pdf). טרם תחילת ההתקשרות יחתום הספק על השאלון והתצהיר המצורפים כמסמך ח', כתנאי לתחילת מתן השירותים.
- ד. נמצא כי הספק עלול להימצא בניגוד עניינים לפי הוראות הנוהל, תהיה המועצה רשאית להפסיק ההתקשרות מבלי שהדבר ייחשב כהפרת ההסכם.
- ה. הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו יהיו מנועים מקבלת כל טובת הנאה בקשר ישיר או עקיף לשירותים הניתנים על פי הסכם זה.

**שונות**

16. א. השירותים כוללים, בין היתר, את ביצוע הפעולות המפורטות במסמך ב', הן עבור המועצה והן עבור תאגידים מטעמה - החברה הכלכלית ליישוביה הגולן בע"מ (להלן: "חכ"ל") וקולחי גולן בע"מ (להלן: "קולחי") והמרכז הקהילתי גולן בע"מ (יחד ייקראו: "תאגידי המועצה").
- ב. המציע הזוכה יהיה זכאי לקבל ישירות מתאגידי המועצה את התמורה בגין השירותים שיסופקו על ידו לכל אחד מתאגידי אלה, זולת אם תחליט המועצה לפי שיקול דעתה הבלעדי, מעת לעת, כי היא תישא בתשלום במישרין לספק גם ביחס לתאגידי ו/או למי מהם.
- ג. חלוקת התשלום בין המועצה לבין תאגידיה השונים תיקבע על-ידי המועצה והמועצה תהיה רשאית לשנות את החלוקה הפנימית לפי שיקול דעתה הבלעדי, והספק יהיה מנוע מכל טענה לעניין זה כל עוד יקבל הספק את מלוא התמורה המגיעה לו לפי ההסכם מכוח מכרז זה.
17. היות והשירותים יינתנו, בין השאר, גם במוסדות חינוך, ימסור הספק למועצה אישור משטרה תקף ועדכני כנדרש לפי חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001, שלו ושל כל מי שיפעל מטעמו במסגרת מתן השירותים. על הספק לעדכן את המועצה ביחס לכל עובד חדש ו/או נוסף אשר עתיד לקחת חלק במתן השירותים למועצה ולהמנע מלהציע לכל עובד כל עבודה בתחומי מוסד חינוכי טרם שקיבל את אישור המשטרה המתאים.
18. כל כניסה של הקבלן הזוכה לאחד מהמבנים/ישובים תיעשה לאחר תיאום מראש מול מנהל הקהילה ואיש הקשר במועצה.
19. בין הספק למועצה לא יתקיימו יחסי סוכנות ו/או שליחות, והספק ו/או כל מי מטעמו לא יהיו רשאים ו/או מוסמכים ו/או מורשים לעשות כל מעשה ו/או מחדל שיש בהם כדי לחייב את המועצה כלפי צדדים שלישיים ללא אישור המועצה מראש ובכתב.
20. הספק לא יהיה רשאי להמחות, להעביר או להסב את זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, במישרין או בעקיפין, לאחר ו/או לבצע את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה, כולן או חלקן, באמצעות אחרים, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי הסכם זה בכל הקשר או מצב שהוא ו/או לבצע כל העברה או הסבה בדרך אחרת, במישרין או בעקיפין, אלא אם כן תינתן הסכמתה של המועצה לכך בכתב ומראש, לרבות ובפרט הסכמה מצד המועצה לזהותו של הנעבר.
21. הספק מצהיר באופן מפורש, כי המועצה לבדה הינה בעלת כל זכויות היוצרים והקניין הרוחני בכל ידע ומידע שהצטבר ו/או יצטבר בידי הספק ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו המועסקים על ידו במתן השירותים למועצה, בין שהושג ו/או יושג על ידי הספק ו/או באמצעותו, ובין בכל עת ובכל דרך אחרת שהיא, בין במישרין ובין בעקיפין, במועד שלפני חתימת הסכם זה ובכל עת לאחריו. המידע, בין שהינו נחלת הכלל ובין אם לאו, הינו בבעלותה הבלעדית כקניינה הפרטי בלבד של המועצה, ואין לספק ו/או לעובדיו ו/או לנציגיו המועסקים על ידו כל חלק או זכות במידע או באיזה חלק ממנו.
22. עם הפסקת ההתקשרות ו/או פקיעתה ו/או סיום ההסכם מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להשיב לידי המועצה כל חומר, מידע, רכוש, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לו ו/או יגיע לרשותו ו/או לרשות מי מעובדיו ו/או נציגיו בקשר עם מתן השירותים, ויהיה עליו להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה מאת המועצה.
23. הוראות הסכם זה משקפות את כל המוסכם בין הצדדים והן באות במקום ומבטלות כל משא ומתן, סיכום, הבנה, התחייבות, הסכם ו/או הסכמה אשר נעשו (אם נעשו) בין בכתב ובין בע"פ, בין במפורש ובין מכללא ו/או בהתנהגות קודם לחתימת הסכם זה.

24. שינוי להסכם זה או ויתור על זכות על פיו יהיו בעלי תוקף מחייב רק אם ייערכו בכתב ויחתמו כדין על ידי הצדדים.
25. כתובות הצדדים לצורך ביצועו של ההסכם הינן כנקוב במבוא להסכם, וכל הודעה שתשוגר על ידי צד לצד האחר תעשה בכתב ותישלח בדואר רשום, בפקסימיליה או תימסר ביד על פי מעני הצדדים הנקובים במבוא להסכם זה, אלא אם מסר מי מהצדדים לצד האחר הודעה על שינוי במענו. הודעה כאמור תחשב כאילו הגיעה לצד הנשגר במוקדם שבין המועדים הבאים: אם נמסרה ביד או נשלחה בפקסימיליה – עם מסירתה או שיגורה בפועל, כפי שהמועד אושר בהודעת המכשיר ממנו שוגרה; אם נשלחה בדואר רשום – כעבור 3 ימי עסקים מעת שיגורה בדואר רשום.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

הספק

---

מועצה אזורית גולן

מסמך חי

שאלון ניגוד עניינים



מסמך ט'**אבטחת מידע****דרישות אבטחת מידע ממחזיק מאגר מידע**

למען הסדר הטוב אנו מעלים על הכתב את דרישות הרשות לאבטחת מאגרי המידע מגורם חיצוני, המתקשר עם הרשות לצורך מתן שירות הכרוך במתן גישה למאגרי מידע (להלן ספק השירות), כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן החוק).

1. הגדרת איש קשר ייעודי מטעם הספק לכל נושאי אבטחת מידע, גם אם הספק אינו מחויב לכך על פי דין.
2. איסור שימוש במידע לכל מטרה שאינה מוגדרת במפורש על ידי הרשות (המועצה).
3. חל איסור למסור, להעביר, לעבד או להשתמש במידע לכל מטרה שאינה מוגדרת על ידי הרשות בצורה מפורשת ומתועדת. על ספק השירות, לבהיר את השימושים המותרים לעובדיו, על פי התפקיד והצורך בלבד.
4. אין ספק השירות רשאי לתת הרשאות גישה אל הנתונים לכל אדם, בין הוא עובד של הספק ובין של הרשות או מי מטעמה, ללא אישור מפורש ובכתב מהרשות החתום על ידי מנהל המאגר, או מנהל אשר יוגדר על ידי הרשות לעניין זה והספק אבטחת המידע של הרשות, למעט תפקידי ניהול טכניים של המערכת.
5. בסיום תקופת ההתקשרות, על ספק השירות למסור את כל הנתונים שבחזקתו לרשות. לאחר מכן, עליו למחוק את כל הנתונים מכל מדיה אשר נמצאת בחזקתו, כולל גיבויים ומידע מודפס במידה וניתן טכנולוגית, אשר הגיעו לידיהו במסגרת ההסכם או ההתקשרות אשר הסתיימו, ולדווח על כך לרשות, בכפוף לדרישות הדין. במידה ונדרש לשמור את המידע במערכות הספק מעבר לשנה, ידווח הספק לרשות על מחיקת המידע.
6. ספק השירות יבצע את תכנית הגנה על המידע בכל המערכות, על פי תכנית ההגנה על המידע, אשר תקבע על ידי רשות ו/או בשיתוף עמה. ספק השירות מתחייב ליישם את תכנית ההגנה על המידע, בכל מקרה, אחת לתקופה, כפי שיידרש על ידי רשות, תיבחן מחדש תכנית ההגנה על המידע ותועדכן בהתאם לצורך. התוכנית כוללת את הסעיפים הבאים אך אינה מוגבלת להם:
  - i. הזדהות: כל תהליכי זיהוי המשתמשים יועברו בצורה מוצפנת, תוך שימוש בשם משתמש אישי בלבד. הסיסמאות יהיו על פי מדיניות הסיסמאות שתקבע הרשות. במקרה של עזיבת עובד, ספק השירות מחויב לדווח על כך לרשות לצורך סגירת חשבון המשתמש. משתמש בעל הרשאות ניהול, מחויב ב 2 אמצעי זיהוי לפחות ( Multi Factor Authentication) יש לסגור חיבורים של משתמשים ללא שימוש (session time out) לאחר 15 עד 30 דקות.
  - ii. אבטחה פיזית: על ספק השירות לדאוג להגבלת הגישה הפיזית לכל תחנות הקצה, השרתים, עמדות הפריקה וציוד האחסנה, הנמצאים ברשותו, ולאפשר גישה אליהם רק לעובדים הנדרשים לגשת לאותו הציוד לצורך עבודתם. על העובדים לעבור הדרכת אבטחת מידע ולחתום על טופס סודיות, בטרם יקבלו גישה למערכת. על ספק השירות לתעד את רשימת העובדים אשר עברו את ההדרכה ואת תאריך ההדרכה.
  - iii. במידה והרשות בחרה לנהל את המערכת מתוך חצרות הספק במודל ענן, הספק יעביר לאבטחת המידע של רשות תרשים רשת מעודכן של סביבת העבודה בדגש על הרכיבים הנמצאים ברשותו. התרשים יכלול את תחנות הקצה, רכיבי הרשת, רכיבי אבטחת המידע ומערכות האחסון המשמשות את המערכת. התרשים יתאר את היצרנים מערכות ההפעלה בשימוש. על כל שינויי הקשור בתרשים זה, ספק השירות יעביר עדכון לרשות ברמה שנתית ובכל מקרה בו נעשה שינוי מהותי.
  - iv. כמו כן ספק השירות יעביר לרשות מסמך מדיניות אבטחה המפרט את מנגנוני הבקרה ואופן ניהול הגישה וההגנה למערכות שלו. הרשות תאשר ותעביר הנחיות לביצוע תיקונים נדרשים. רק אחרי אישור הרשות יועברו הנתונים לספק ספק השירות.
  - v. על ספק השירות לדאוג להתקנה של עדכוני אבטחה קריטיים על כל מערכות המחשוב שברשותו ובאחריותו. אין להשתמש בציוד, תוכנה, או חומרה אשר אינן נתמכות ומעודכנות על ידי היצרן, אלא אם כן העביר הספק לרשות תכנית מתוחמת בזמן לשדרוג המערכות..

- .vi. במחשבים ניידים המהם ניתן לגשת לנתוני המערכת, תוגדר הצפנה מלאה של הדיסק, המשתמשים יונחו לא לשמור מידע מן המאגר על המחשב המקומי ובכל גישה לנתוני המאגר תידרש הזהות הכוללת 2 אמצעי זיהוי לפחות.
- .vii. מעבר הנתונים ברשת: כל הנתונים המועברים בין מערכות המחשוב השונות, יוצפנו טרם העברתם בתווך התקשורת. השימוש בהצפנה יעשה רק בהצפנה המאושרת על ידי רשות. ההצפנה תבוצע גם ברשתות אל-חוטיות וגם ברשתות חוטיות.
- .viii. ספק השירות יקצה לפחות שני טלפונים של עובדים בעלי הרשאות, עבור טיפול, במקרה של אירוע אבטחה בתיאום עם אבטחת המידע של רשות.
- .ix. בקרה ותיעוד: המערכת תייצר לוגים אשר ישמרו מחוץ לשרתי המערכת, הכוללים את תאריך ושעת הגישה, בידי מי בוצעה, הפעולה בוצעה ומהיכן היא בוצעה. הנתונים יישמרו בצורה בטוחה למשך שנתיים, עם גישה המוגבלת לאנשי אבטחת המידע בלבד בדגש על שמירת הפרטיות. הרשות תהיה רשאית לדרוש את הלוגים בכל שלב, ולבקר את התנהלות ספק השירות בהתאם לדרישות החוק ודרישות מסמך זה.
- .x. גישה מרחוק: כל גישה אל הנתונים המגיעה מחוץ לרשת הרשות, תבוצע בצורה מוצפנת הכוללת הזדהות של 2 אמצעי זיהוי לפחות. כל גישה מרחוק דורשת אישור מפורש של מנהל המאגר, או מנהל אשר יוגדר על ידי הרשות לעניין זה והספק אבטחת המידע של הרשות
- .xi. על ספק השירות להעביר תכנית גיבויים לנתונים המצויים ברשותו, הכוללת תכנית שיחזור שנתי לנתונים במידת הצורך. כל מקרה של שיחזור נתונים יבוצע רק לאחר אישור מפורש ובכתב, מרשות על הספק לבצע בקרה על הגיבוי ולדווח לרשות במקרה של תקלה..
7. לא יבוצעו עבודות פיתוח על מערכת הייצור (Production) אלא על מערכות ייעודיות לצורך הפיתוח (להלן סביבת פיתוח). סביבת הפיתוח תהיה נפרדת ממערכת הייצור. רק לאחר סיום הבדיקות בסביבת הפיתוח, יהיה שינוי גרסה במערכת הייצור כל עדכון של מערכת הייצור מחייב תיאום ואישור של הרשות ולאחר ווידא להעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.
8. בכל מקרה של כתיבת קוד על ידי הספק, על הספק לעמוד בדרישות של פיתוח מאובטח.
9. ככלל, שימוש בנתונים ממערכת האמת לצורך פיתוח, יבוצע לאחר שינויי נתוני האמת (Scrambling) כך שלא ניתן יהיה לזהות או להצליב את הנתונים עם אדם אמתי בנותני מערכת הפיתוח. חריגה מכלל זה, תחייב אישור של מנהל אבטחת המידע של הרשות.
10. הספק יגדיר מדיניות סיסמאות למערכת וכן למחשבים המשמשים לגישה אליה הכוללת לכל הפחות: 7 תווים לסיסמה, החלפת סיסמה אחת ל-180 יום, היסטוריית סיסמאות 10 דורות, מורכבות סיסמא.
11. הספק יתקין תוכנת הגנה מסחרית על כל מחשב ושרת המשמש לתפעול המערכת.
12. הספק ידריך אחת לשנתיים לפחות את עובדיו הבאים במגע עם המידע על חובותיהם כלפי הרשות ונתונים במערכותיה.
13. באם הספק יעביר השירות ו/או המידע ו/או התשתיות ו/או חלק מהם לצד שלישי, יידע הרשות בכתב, 30 יום לאחר השלמת התהליך באם מדובר בשירות רוחבי לכלל לקוחות הספק, ובמקרה בו מדובר בשירות ייעודי לרשות, יבקש אישורה מראש.
14. הספק אחראי לחייב להחתיים את כל ספקי המשנה שלו הנוגעים לביצוע ההתקשרות לעמוד בתנאיה.

בכבוד רב,

שם מלא \_\_\_\_\_

ממונה אבטחת המידע { שם הרשות } \_\_\_\_\_

דואל: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

אנו מאשרים את הסכמתנו: \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת חברת הספק

### דרישות אבטחת מידע מספק מחזיק מאגר מידע

- א. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") חלות הן על בעל מאגר מידע, מועצה אזורית \_\_\_\_\_ (להלן גם "הרשות"), והן על מחזיק מאגר מידע. להלן קישור לתקנות:
- ב. [https://iapp.org/media/pdf/resource\\_center/Israeli-data-sec-regs-2017.pdf](https://iapp.org/media/pdf/resource_center/Israeli-data-sec-regs-2017.pdf)
- ג. אחראי אבטחת המידע רשאי להחמיר או להקל באחד או יותר מהסעיפים הבאים לפי שיקול דעתו, ובהתאם למידע הקיים או מעובד על ידו אצל הספק.
- ד. בהתאם להוראות התקנות, מחזיק מאגר מידע נדרש לדווח לרשות, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע. על כן, נודה לקבלת תגובתכם האם הנכם עומדים בהוראות תקנות אבטחת המידע המפורטות במכתב זה ובאיזה אופן.
- ה. דרישות תקנות אבטחת המידע הן כדלקמן:

#### 1. הנחיות כלליות:

- 1.1. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
- 1.2. הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו, אשר יבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לרשות.
- 1.3. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.
- 1.4. הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכל בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.
- 1.5. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-24 חודשים לכל הפחות.
- 1.6. החתמת עובדי הספק על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הרשות, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק לרשות ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 1.7. התחייבות הספק לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או שימוש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 1.8. התחייבות הספק לאפשר לנציגי הרשות לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
- 1.9. התקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לרשות.
- 1.10. הספק יוודא הפקדת קוד מקור של המערכת ברשות או אצל נאמן.
- 1.11. הרשות תוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 1.12. הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת הרשות.
- 1.13. המערכת תהיה מותקנת על שרתי הרשות או מבוססת ענן או בחצרי הספק.
- 1.14. יש לוודא כי למערכת API המאפשר ממשק למערכות ליבה פנים ארגוניות,

## דוגמת CRM, EPR וכד'. .

### 2. תיעוד בלוג:

- 2.1. חותמת זמן ברמת שניות
- 2.2. מזהה משתמש (כגון IP, UID)
- 2.3. נסיונות גישה
- 2.4. נעילות משתמש
- 2.5. פעולות עדכון ע"י המשתמשים, כולל שמירת ערך קודם.
- 2.6. העלאות תכנים
- 2.7. ייצור והורדת קובץ
- 2.8. גישה מרחוק
- 2.9. שינויים במערך ההרשאות
- 2.10. אירועי אבטחת מידע
- 2.11. שמירת הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
- 2.12. קיום נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן.
- 2.13. תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.
- 2.14. דיווח למנהל אבטחת המידע ברשות במקרה של אירוע אבטחת מידע.

### 3. אבטחה פיזית וסביבתית:

- 3.1. הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.
- 3.2. הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן.
- 3.3. הספק יערוך ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידתו בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.
- 3.4. הספק ישמור את המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.5. הספק יגביל/ ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.
- 3.6. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.
- 3.7. בגישה מרחוק באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש גם באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה.

### 4. גיבויים

- 4.1. בסיס הנתונים יגובה לפחות פעם ביום באופן שיאפשר שחזור מלא בעת הצורך.
- 4.2. ביצוע שחזור רבעוני יזום ודיווח לרשות.

4.3. ניסוי DR מלא אחת לשנה.

4.4. יש לשמור גיבויים באופן מאובטח למשך 24 חודשים לפחות, ולכל תקופת השירות.

#### 5. ניהול כח אדם:

5.1. הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.

5.2. הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק") ותקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי הרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.

5.3. הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות למאגרי המידע של הרשות בנושא מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי הרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.

#### 6. פיתוח מאובטח:

6.1. הספק יוכיח שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע של הרשות.

6.2. הספק יוכיח שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.

6.3. לפני כל פיתוח הספק יעביר מסמך אפיון מערכת לאישור של מנהל אבטחת מידע וסייבר של הרשות.

6.4. פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.

6.5. ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.

6.6. מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.

#### 7. הגנה אפליקטיבית:

7.1. שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום אם המערכת בענן או על גבי האינטרנט.

7.2. באם מדובר במערכת עם ממשק WEB, מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).

7.3. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט, תוך עדיפות לרשימה סגורה של ערכים (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA).

7.4. וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.

7.5. אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.

7.6. במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון exe ו/או php.

7.7. הפרדה, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.

7.8. שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד.

7.9. במידה ויש צורך בגישה למערכת מחוץ לסביבה הארגונית או ממכשיר סלולרי, יש

להקפיד על אמצעי הגנה ושימוש בשיטות הצפנה מקובלות להגנה על המידע (זיהוי אישי, הצפנת תווך הגישה, ניטור פעולות בגישה מרחוק, חוק FW ייעודי עבור ספק המבצע תחזוקה במערכת).

#### 8. בקרת גישה:

8.1. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.

8.2. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות (גם אם המערכת תנוהל מקומית).

8.3. נקיטת אמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הרשות אל הספק (לכל הפחות - Firewall-IPS, הצפנת TLS1.2).

#### 9. הזדהות והרשאות:

9.1. מתן הרשאות גישה למאגרי המידע ולמערכות המאגרים, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד ומידור גישה/עדכון ברמת שדה.

9.2. רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו ובעלי ההרשאות הממלאים תפקידים אלה ויכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה לפחות, או עפ"י דרישת הרשות.

9.3. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.

9.4. ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.

9.5. אופן הזיהוי של משתמש ניהול (Admin) יכלול שם משתמש וסיסמא, וישלב מזהה נוסף - OTP, כתובת IP קבועה, או שדה אחר.

9.6. שימוש במדיניות סיסמאות:

9.6.1. אורך סיסמא מינימלי – 7 תווים.

9.6.2. מורכבות סיסמא - שימוש באותיות וספרות.

9.6.3. ניתן להשתמש ב-OTP.

9.6.4. ניתן לקשר ל-AD.

9.6.5. אכיפת החלפת סיסמא ראשונית.

9.6.6. שימוש בקאפציה לאחר 2 נסיונות גישה שגויים.

9.6.7. חסימת משתמש לאחר 5 ניסיונות גישה שגויים.

9.6.8. חסימת משתמש שלא הזדהה 180 ימים.

9.6.9. חסימת הרשאות תוחלפנה כל 180 ימים לפחות.

9.6.10. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.

9.6.11. מניעת השלמה אוטומטית של הסיסמא.

9.7. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

9.8. ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל ההרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.

**10. אירועי אבטחת מידע:**

- 10.1. קביעת הוראות בנוהל האבטחה של הספק לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנמ"ר הרשות ולמנהל אבטחת המידע על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.
- 10.2. יש לדאוג למענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.
- 10.3. הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 10.4. הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נוהל האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

**11. דרישות במקרה של פעילות בענן:**

- 11.1. שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 11.2. שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 11.3. ממשק ניהול בגישה מהרשות בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
- 11.4. במקרה של ניהול בענן- מימוש IPS.
- 11.5. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS 1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע ברשות.

**12. אבטחת תשתיות:**

- 12.1. הפרדת סביבות:
- 12.1.1. סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 12.1.2. העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
- 12.1.3. לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
- 12.2. ביצוע עדכוני אבטחה שוטפים למערכות. עדכוני אבטחת מידע CRITICAL בשרתים ברמה רבעונית.
- 12.3. בסיס נתונים ייעודי לרשות - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של הרשות לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 12.4. הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות הרשות.
- 12.5. ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לרשות לפי דרישתה.
- 12.6. זמינות מרבית – יידוע על כל השבתה של המערכת.
- 12.7. שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
- 12.8. הספק יספק לרשות יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.