# מכרז פומבי 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM עבור מועצה מקומית סביון

-נובמבר 2026-



חתימת המציע _____

# נוסח פרסום

מועצה מקומית סביון (להלן: "**המועצה**"), מזמינה בזאת הצעות להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM של המועצה, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז ונספחיו (להלן: "**המכרז**").

1. את תנאי המכרז, המסמכים הנלווים ונוסח החוזה עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום ניתן לקבל תמורת סכום של 500 ₪ (חמש מאות ₪ ) (אשר לא יוחזר בכל מקרה), במשרדי הגבייה של המועצה המקומית סביון ברחוב השקמה 8 סביון בין השעות 08:30 - 12:00 ו/או בטלפון 03-7370903. חובה לצרף קבלה של הרכישה למסמכי המכרז.

2. ניתן לעיין במסמכי המכרז בכל עת באתר המועצה שכתובתו: www.savyon.muni.il. תחת הלשונית "מכרזים".

3. את ההצעה על כל נספחיה יש למסור ידנית (בעותק אחד) במעטפת המכרז כשהיא מסודרת בסדר כרונולוגי יחד עם כל מסמכי המכרז, סגורה ונושאת את מספר המכרז ללא סימני זיהוי אחרים עד לתאריך **17/12/2026 בשעה 12:00** לתיבת המכרזים של המועצה.

4. כל אחד מהמציעים רשאי לפנות בשאלות הבהרה עד ליום **3/12/2026 בשעה 12:00**, אל שלמה בן חיים היועץ המקצועי בדוא"ל: shlomo@sbhsa.co.il. תשובות, מענה או התייחסות, ככל שתהיינה כאלה, תפורסמנה **באתר האינטרנט של המועצה בלבד**. באחריות המציעים לעקוב אחר פרסומי המועצה.

5. על מגיש ההצעה לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית בכל תנאי, נתונה לפירעון מידי על פי דרישת המועצה וללא כל הגבלה. הערבות תהיה בנוסח המצורף למסמכי המכרז, בסכום של 25,000 (עשרים וחמישה אלף שקלים) והמציע יהיה הנערב. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 31/03/2027 (כולל). הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנדרש תיפסל על הסף.

6. הוראות המכרז מנוסחות מטעמי נוחות בלשון זכר/ נקבה, אך מתייחסות ל-2 המינים כאחד.

7. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

8. שכר הטרחה בגין השירותים מוגדר בהצעת מחיר כמחירי מקסימום. הצעה שתחרוג מהמחירים הנ"ל תיפסל על הסף!



חתימת המציע _____

9. סיכום לוח הזמנים של המכרז:

| | התהליך | מועד ושעה | הערות |
|---|---|---|---|
| **1.** | מכירת חוברת המכרז | ימים א-ה בין השעות 08:30-12:00 במשרדי המועצה ו/או בטלפון 03-7370903 | עלות רכישה: 500 ₪ *רכישת החוברת הינה חובה ותנאי להשתתפות במכרז |
| **2.** | מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה למכרז | עד ליום 3/12/2026 בשעה 12:00 | בכתב בלבד במסמך וורד לכתובת דוא"ל: shlomo@sbhsa.co.il |
| **3.** | מועד אחרון להגשת הצעות במכרז | עד ליום 17/12/2026 בשעה 12:00 בדיוק הצעות שתוגשנה אחרי המועד הנקוב לא תוכנסנה לתיבת המכרזים ולא תדונה כלל | תיבת המכרזים של המועצה המקומית סביון ברחוב השקמה 8 סביון |
| **4.** | מועד פתיחת מעטפות המכרז | תימסר הודעה לספקים | פתיחת המעטפות תתקיים בחדר הישיבות במועצה |
| **5.** | סכום ותאריך תוקף ערבות מכרז: | ערבות על סך 25,000 ₪. בתוקף עד ליום 31/03/2027 | |

מובהר בזאת, כי הרשות תהא רשאית, בכל עת ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לדחות את המועדים הנקובים בטבלה. הודעה על דחייה תתפרסם באתר האינטרנט של הרשות. על המתעניינים במכרז חלה החובה לעקוב אחר ההודעות המתפרסמות בקשר למכרז באתר ולהתעדכן. על המועדים החדשים, שיקבעו על-ידי מועצה מקומית סביון, אם וככל שיקבעו, יחולו כל ההוראות שחלו על המועדים הקודמים להם, אלא אם נקבע אחרת בכתב מפורשות.

.

**בברכה,**

**מועצה מקומית סביון**



חתימת המציע _____

# <u>מסמך א' – הזמנה להציע הצעות</u>

**כללי**

1.1 **עיון במסמכי המכרז**

1.1.1 תנאי ואופן מתן השירות, התמורה ותנאי תשלומה, וכן יתר תנאי ההתקשרות בין המועצה לבין הזוכה במכרז, מפורטים במסמכי המכרז. ניתן לעיין במסמכי המכרז - קודם לרכישתם - באתר האינטרנט של המועצה בכתובת: www.savyon.muni.il תחת הלשונית "מכרזים".

1.1.2 מובהר, כי רכישת מסמכי המכרז הינה תנאי להגשת ההצעה. חובה על המשתתפים לשלם בגין מסמכי המכרז, תמורת תשלום בסך של **500** ₪ (במילים: חמש מאות שקלים חדשים), אשר לא יוחזרו, חובה לצרף את הקבלה בעת הגשת ההצעה.

1.1.3 מובהר בזה, כי מציע אשר לא ירכוש את מסמכי המכרז כמפורט לעיל, הצעתו תיפסל על הסף ולא תידון בפני ועדת המכרזים.

1.1.4 הקבלה על רכישת מסמכי המכרז תהיה רשומה על שם המציע בלבד. רכישת מסמכי המכרז באמצעות גורם או גוף שאינו המציע במכרז, עשויה להביא לפסילת ההצעה.

1.1.5 מובהר בזה, כי הסך הנ"ל עבור רכישת חוברת המכרז לא יוחזר למציע מכל סיבה שהיא.

1.2 **מועד הגשת ההצעה ומקום הגשתה**

1.2.1 את ההצעה על כל נספחיה יש למסור ידנית (בעותק אחד) במעטפת המכרז כשהיא מסודרת בסדר כרונולוגי יחד עם כל מסמכי המכרז, סגורה ונושאת את מספר המכרז ללא סימני זיהוי אחרים, כאשר עליה מצוין –"**מכרז פומבי מס' 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM של מועצה מקומית סביון**", ולשלשל ידנית לתיבת המכרזים של המועצה ברחוב השיקמה 8 סביון, וזאת **עד ולא יאוחר מיום 17/12/2026 שעה 12:00** בלבד. לא תתקבלנה הצעות לאחר מועד זה מכל סיבה שהיא. משלוח ההצעה בכל דרך אחרת ו/או לאחר המועד הנקוב לעיל תגרום לאי קבלת ההצעה, וממילא לפסילתה.

1.2.2 משלוח המעטפה בדואר או הגשתה בכל דרך אחרת, שאינה הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים, אינם עונים על דרישות המכרז. מציע אשר מעטפתו לא תימצא, מכל סיבה שהיא, בתיבת המכרזים בעת פתיחתה לא תימנה בין ההצעות המשתתפות במכרז.

1.2.3 כל עוד לא נפתחה תיבת המכרזים, המועצה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות. כמו כן, רשאית המועצה לשנות, לעדכן, או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז, במידה שהיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצרכי המועצה.

1.2.4 הגשת ההצעה חתומה מהווה ראיה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

1.3 **אופן הגשת ההצעה**

1.3.1 את מסמכי המכרז וההצעה יש להגיש בעותק אחד, עותק מודפס בגודל A4 בצירוף דגלונים ו/או חוצצים אשר בהם הפניות לנספחים ולמסמכי המכרז ("**מחברת המכרז**"). אין להדפיס דו – צדדי.

1.3.2 תוכן עניינים מפורט והמסמכים להצעה יצורפו בסדר כמפורט להלן:

1.3.2.1 **ראשון** – תוכן עניינים;

1.3.2.2 **שני** – טבלת ריכוז מסמכים למציע (<u>אשר מולאה על ידי המציע</u>);

1.3.2.3 **שלישי** – נספחי המכרז לפי סדר עולה ( מ-1 והלאה), כאשר לאחר מכן יש לצרף את יתר המסמכים אשר נדרשו במכרז **<u>בהתאם לסדר המופיע בטבלת ריכוז המסמכים למציע</u>**;

**<u>הערה</u>**: במחברת המכרז אין לכרוך את הנוסח המקורי של הערבות, טופס הערבות המקורי יוגש יחד עם מחברת המכרז אך לא ייכרך.

1.3.2.4 **רביעי** – חוברת תנאי המכרז (פרק א' למכרז) בצירוף חתימות המציע/מורשי החתימה, על כל עמוד בנפרד בהתאם לדרישות המכרז;

1.3.2.5 **חמישי** – הסכם ההתקשרות (פרק ב' למכרז) חתום על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז;

1.3.2.6 **שישי** – המפרט המקצועי על נספחיו (פרק ג' למכרז) חתומים על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז.

**יש להקפיד הקפדה יתרה על אופן הגשת ההצעה המפורט לעיל. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לקבל הצעות אשר לא תעמדנה בדרישות הצורניות המפורטות לעיל.**

1.3.3 מסמכי המכרז של המציע יוגשו במעטפה חתומה. על המציע לחתום בראשי תיבות בחתימת ידו/מורשי החתימה בצירוף חותמת על כל דף ודף ובכל מקום על מסמכי המכרז, וכן יחתים עו"ד במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וכן יש לצרף את כל המסמכים והאישורים הנדרשים כאשר הם חתומים ומלאים בהתאם לנדרש.

1.3.4 אין לציין על מעטפת המכרז כל סימן אשר יש בו כדי להעיד על זהות המציע.

1.3.5 הצעת המציע, אשר הוגשה, הינה סופית ולא תהיה למציע כל זכות לדרוש הוספת מסמך ו/או מעטפה ו/או שינוי למחיר ההצעה או כל שינוי שהוא וכן לא יהא רשאי לחזור בו מן הצעתו.

### 1.4 הסתייגויות המציע מההצעה

1.4.1 מציע אינו רשאי לשנות את מסמכי המכרז להוסיף להם, למחוק בהם, להסתייג מן האמור בהם או להתנות עליהם בדרך כלשהי.

1.4.2 למען הסר ספק, מובהר בזה כי בכל מקרה של שינוי, השמטה, התניה או תוספת שיעשה המציע במסמכי המכרז או כל הסתייגויות לגביהם בכל דרך וצורה שהיא, תהא המועצה רשאית להפעיל שיקול דעתה ולפעול בכל אחת מן הדרכים להלן: לראות בהסתייגויות כשינוי מהותי במסמכי המכרז המביא לכדי פסילת הצעת המציע; לראות בהסתייגויות כאילו הן מהוות פגם טכני בלבד ו/או פגם אשר נעשה בהיסח הדעת ובתום לב ולדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות, ובלבד שבתיקון כאמור אין כדי לשנות את מחיר ההצעה או פרט מהותי בה.

1.4.3 מובהר בזה כי הגשת ההצעה כמוה כהסכמה מצד המציע לנוסח החוזה ולכל תנאי המכרז.

1.4.4 המציע הזוכה לא יהא רשאי להעביר או להמחות כל זכות או חובה שחלה עליו על פי תנאי החוזה, וזאת ללא קבלת הסכמת המועצה מראש ובכתב.

### 1.5 שאלות והבהרות נוספות

עד יום ג' **3/12/2026 בשעה 12:00** יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות למועצה, באמצעות יועץ המועצה, שלמה בן חיים (טל' 6802111 – 058; דוא"ל: shlomo@sbhsa.co.il), שאלות הבהרה בכתב. העתק השאלות והתשובות יופץ (ללא זהות השואל) לכל רוכשי חוברת המכרז ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

כמו כן יש לציין את פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. יש לוודא קבלת שאלות ההבהרה .

1.5.1 שאלות ההבהרה ישלחו במסמך MS-Word בלבד פתוח לעריכה. בפניה יש לציין את שם ומספר המכרז, פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. השאלות יהיו במבנה שלהלן:

| מס"ד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

1.5.3. המועצה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתייחס או שלא להתייחס לשאלות ההבהרה.

1.5.4. מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילויה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.

1.5.5. עדכונים, הודעות, תשובות לשאלות הבהרה ופרטים לגבי מועד פתיחת תיבת המכרזים, יפורסמו באתר האינטרנט של המועצה.

1.5.6. פרסומי המועצה כאמור יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

1.5.7. חובה על המציעים להתעדכן ולעקוב אחר פרסומים באתר האינטרנט ביחס למכרז.

1.5.8. חובה על המציעים לצרף להצעתם למכרז את תשובות המועצה לשאלות ההבהרה, כשהן חתומות כנדרש בתנאי המכרז.

1.5.9. מודגש, כי לא תתקבל כל טענה מצד מציע כלשהו במכרז, כי הסתמך בהכנת הצעתו למכרז זה והגשתה למועצה, על תשובות שניתנו בעל פה על ידי גורם כלשהו במועצה. מובהר בזאת, כי מלבד תשובות אשר ניתנו בכתב על ידי המועצה, לא יהיה בתשובות בעל פה כאמור, כדי לחייב את המועצה כלל וכלל.

1.6 **אחריות והחזר הוצאות**

1.6.1 המועצה אינה נושאת בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם השתתפותו במכרז, לרבות בשל אי בחירת הצעתו כזוכה במכרז.

1.6.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל ההוצאות מכל סוג שהוא הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז והוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז תחולנה על המשתתף במכרז, אשר לא יהא זכאי לקבלת החזר הוצאות מכל סוג שהוא בגין ההשתתפות במכרז.

1.7 **הוראות בעניין ביטוחי המציע**

1.7.1 תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי הזוכה במכרז (להלן: "**דרישות הביטוח**").

1.7.2 הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח בהתאם לתנאים המפורטים במסגרת ההסכם וטופס הסכמה לעריכת ביטוח נספח ב' (2) למכרז.

1.7.3 על המציע להביא לידיעת מבטחיו ולקבל את חתימתם והסכמתם מראש לדרישות הביטוח על גבי נספח ב' (2) - **טופס ההסכמה לעריכת ביטוח**. מציע שלא יחתים את המבטח על נספח ב' (2), מורשית המועצה לפסול את הצעתו. **יש לצרף את טופס ההסכמה חתום על ידי המבטח למסמכי ההצעה ולהגישו כבר בשלב הגשת ההצעה**.

1.7.4 המציע מתחייב לבצע את כל הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז, לרבות האמור בנספחי ההסכם בקשר לביטוחי הזוכה במכרז, ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר מ- 7 ימים מקבלת מכתב הזכיה וכתנאי לחתימת ההסכם ותחילת ביצוע העבודות, את אישור עריכת ביטוחי הקבלן בפועל, כשהוא תואם לטופס ההסכמה שאושר באמצעות הזכייה על ידי המזמינה ונחתם לצורכי הגשת ההצעה על ידי המבטחת שלו מראש (בכפוף לשינויים שבוצעו, אם בוצעו במהלך הליך שאלות ההבהרה).

1.7.5 בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב הזוכה במכרז, כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.

1.7.6 מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות והוראות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך במסמכי המכרז בלבד.

1.7.7 לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות ולהוראות הביטוח ועל טופס אישור הביטוחים בפועל, שייחתם על ידי המבטחת להיות תואם לטופס ההסכמה שאושר כקביל ביטוחית על ידי יועצי הביטוח של המועצה, לפי הפחות מחמיר בין האישורים שהוגשו על ידי המציעים ואושרו כקבילים.

1.7.8 מובהר, כי שינויים שלא אושרו ביחס לביטוחי הקבלן בהליך ההבהרות, אשר יומצאו על ידי הזוכה בעת הגשת ההצעה, בטופס ההסכמה לעריכת ביטוח ו/או לאחר מתן הודעת זכייתו במסגרת החלפת אישור ההסכמה באישור ביטוחים בפועל, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ולנקיטת מלוא הסנקציות הקיימות ע"פ מכרז זה בגין הפרת החוזה על ידי המציע או על ידי המבטחת מטעמו. אין בכך כדי לגרוע משיקול דעתה של המועצה להקל בדרישות הביטוחיות, אם אף אחד מהמציעים לא הציג אישור הסכמה לביטוח זהה לאישור המקורי שנדרש במכרז ו/או בהתאם לשאלות ההבהרה ובלבד שהקלה זו תחול באופן שיווני על כלל המציעים במידה ויזכו במכרז על פי שאר נתוני הצעתם, שאינם קשורים להיבט הביטוחי.

1.7.9 למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת מסמך אישור עריכת ביטוחי הקבלן באופן תואם ומותאם לטופס ההסכמה לעריכת ביטוח שאושר במסגרת הזכייה במכרז ו/או אי המצאת יתר האישורים הנדרשים במסמכי המכרז בקשר לאחריות ולביטוחי הזוכה, יהא המזמין רשאי לפסול את הצעת המציע הזוכה ו/או למנוע מאת הזוכה את תחילת ביצוע עבודות בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.

1.7.10 מובהר בזה, כי המצאת אישורי ונספחי הביטוח המפורטים לעיל ולהלן חתומים כנדרש מהווה תנאי יסודי לקיומו של ההסכם (מסמך ב) על נספחיו.

2. **מסמכי המכרז**

2.1 להזמנה זו מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנה המסמכים הבאים (הזמנה זו והמסמכים המצורפים לה יכונו "**מסמכי המכרז**"):

2.1.1 **<u>פרק א' – תנאי המכרז ונספחיו;</u>**

**נספח 1** הצהרת משתתף במכרז

**נספח 2** ערבות הצעה למכרז

**נספח 3** תצהיר בדבר העדר קרבה והתחייבות למניעת ניגוד עניינים

**נספח 4** התחייבות לתשלום שכר מינימום והעסקת עובדים

כדין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976

**נספח 5** תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין לפי חוק עסקאות

גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976

**נספח 6** תצהיר העדר הרשעות של המציע ועובדיו

**נספח 7** נוסח המלצה

**נספח 8** אישור עורך דין על פרטים בדבר המציע כתאגיד

**נספח 9** טופס מינוי מנהל פרוייקט מטעם המציע

**נספח 10** תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף וניסיון עבר

**נספח 11** אישור רואה חשבון

**נספח 12 אבטחת מידע והגנת הפרטיות**

2.1.2 **<u>פרק ב' – הסכם התקשרות עם הקבלן;</u>**

**ב' 1** - ערבות ביצוע;

**ב' 2** – הסכמה לעריכת ביטוחים;

**ב' 3** – שמירת סודיות

2.1.3 **<u>פרק ג' – כתב כמויות והצעת המציע;</u>**

3. **פרטי ההזמנה – כללי**

מועצה מקומית סביון ("המועצה") מזמינה בזאת הצעות מחיר להקמה, תחזוקה ושדרוג שלאתר האינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM של המועצה, לרבות שירותי הקמה, הטמעה, הסבה, תחזוקה, תמיכה, אחריות וממשקים, הכול בהתאם למסמכי המכרז ולצרכי המועצה ("העבודות").

3.1 ידוע למציע כי המועצה רשאית לשנות את היקף ביצוע העבודות בכל שלב לאחר ההתקשרות, ואף לבטל את העבודות כולן או מקצתן, ולבצע את העבודות בעצמה, ואין בזכייתו של המציע כדי לחייב את המועצה להזמין ממנו את מלוא היקף העבודות, או מקצתן, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה ובהתאם לצרכיה ולקבלן לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין זאת.

3.2 מובהר בזה כי הקבלן מתחייב לבצע את העבודות בהתאם לתנאים המפורטים במסמך הדרישות המקצועיות במפרט הטכני, על נספחיו, וכן בהתאם למסמכים המצורפים למכרז זה, לרבות חוזה ההתקשרות, ובמסגרת המועדים שנקבעו לעניינים אלה על פי לוח הזמנים אשר יימסר לקבלן על ידי המועצה.

3.3 על אף האמור, המועצה תהא רשאית גם לאחר קביעת הזוכה במכרז, לחזור בה מן ההזמנה ולא להתקשר עם אף אחד מן המציעים לרבות המציע אשר הצעתו נקבעה כזוכה במכרז, ולא לחתום על החוזה כלל. הודעה על החלטה כאמור והנימוקים לה יימסרו למציע, מוקדם ככל האפשר בנסיבות העניין.

4. **תנאים מקדימים להזמנה ומתן השירותים על ידי הקבלן**

הקבלן יבצע את העבודות לפי תיאורם במכרז זה, כמפורט בהזמנה לעיל ובהתאם לחוזה ההתקשרות המפרט המקצועי וכתבי הכמויות, ומתחייב למלא אחר הוראות המועצה ו/או מי שהוסמך על ידה בכל הנוגע לאופן ביצוע העבודות נשוא מכרז זה וכן יהא כפוף לתנאים כדלקמן:

4.1. אישור תקציבי - מובהר בזה כי תנאי להתקשרות המועצה עם המציע הזוכה ו/או קבלת שירות ביחס לביצוע העבודות בהיקף כלשהו הינו קיומו של תקציב ייעודי לפרויקט נשוא מכרז זה והעדר מגבלות תקציביות כלשהן וכן קבלת חתימות כל מורשי החתימה של המועצה (ראש מועצה, גזברית וחשב מלווה) בצירוף חותמת המועצה. **לקבלן ו/או למציע לא תהיה כל דרישה או טענה נגד המועצה בגין אי הזמנת העבודות ו/או התקשרות בהיקף כלשהו עקב אי קיום הרשאה תקציבית או ביטולה.**

5. **<u>תנאי סף</u>**

**- רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים בעצמם על כל התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>. יודגש כי אי עמידה באחד מתנאי הסף, יכול לגרום לפסילת ההצעה בהתאם להוראות כל דין.**

**- על המציע בעצמו (אלא אם נאמר במפורש אחרת) לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים להלן:**

5.1. **תנאי סף מקצועיים–**

5.1.1. המציע בעל ניסיון מוכח שצבר בין השנים 2018 עד 2025 (כולל) בהקמה תפעול ומתן שירות של אתרי אינטרנט ואפליקציה עירונית עבור לפחות 3 רשויות מקומיות וזאת במשך שנתיים רצופות לפחות אצל כל מזמין. חובה על המציע לצרף קישורים לאתרי אינטרנט שהוקמו ותוחזקו על ידו.

5.1.2. המציע בעצמו בעל ניסיון מוכח שצבר בין השנים 2018 עד 2025 (כולל) בהקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM, אפליקציה לתושב, פורטל ארגוני ואזור אישי לתושב, עבור לפחות 3 רשויות מקומיות. "ניסיון מוכח" משמע ניסיון של המציע כקבלן ראשי בהתקשרות ישירה מול המזמין. על המציע לצרף פירוט התקשרויות בהתאם לנוסח המצורף למכרז.

6. **מסמכים שיש לצרף להצעה**

על המציע לצרף להצעה את כל המסמכים והאישורים המוכיחים באופן ברור את העמידה בדרישות הסף וכן, בנוסף, המציע יצרף את המסמכים והאישורים הבאים:

6.1. **<u>המציע הינו חברה בע"מ הרשומה בישראל, ו/או שותפות רשומה בישראל ו/או יחיד.</u>**

6.2. מידה והמציע הינו חברה בע"מ, יש לצרף להצעה:

6.2.1. תמצית דו"ח רשם החברות מעודכן סמוך למועד הגשת ההצעה במכרז.

6.3. ככל שהמציע הינו חברה בע"מ או שותפות, אישור עו"ד כמצורף **בנספח 8**:

6.3.1. כי ביצוע העבודות וההתקשרות בחוזה זה לצורך ביצוען הינם במסגרת סמכויות התאגיד ו/או השותפות;

6.3.2. שמות המנהלים של התאגיד ו/או השותפות;

6.3.3. שמות האנשים אשר חתימתם מחייבת את התאגיד ו/או השותפות;

6.4. במידה שהמציע הינו יחיד, יש לצרף להצעה צילום נאמן למקור של תעודת הזהות.

6.5. **קבלה בגין רכישת מסמכי המכרז**

בידי המציע **<u>קבלה/אישור</u>** עבור רכישת מסמכי המכרז. <u>על המציע לצרפה למסמכי המכרז</u>.

6.6. **לצורך הוכחת תנאי סף בדבר ניסיון המציע, יצהיר המציע על הנדרש במסגרת נספח 10 למסמכי המכרז. כמו כן, על המציע לצרף לפחות 3 המלצות בכתב מרשויות מקומיות שביחס אליהן הוצג ניסיון לצורך עמידה בתנאי הסף, בדבר ניסיון קודם ומוכח ביחס לביצוע עבודות כדוגמת אלה הנדרשות במכרז זה, בהתאם לנוסח המפורט בנספח 7 למסמכי המכרז או בנוסח דומה הכולל את כלל הפרטים המהותיים. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש השלמת מסמכי המלצות בנוסח הנדרש אף לאחר מועד הגשת ההצעות.**

6.7. המציע, ואם הוא תאגיד - באמצעות בעל השליטה בו, או מורשי החתימה מטעמו, ימציא תצהיר בדבר היעדר כתבי אישום, הרשעות בעבירות שיש עמן קלון ו/או עבירות פיסקאליות ובכל עבירות אשר יש קשר בינן, ישיר או עקיף, למתן השירותים ו/או עבודות כדוגמת נשוא מכרז זה, בהתאם לנוסח התצהיר **בנספח 6** למסמכי המכרז. <u>למען הסר ספק יובהר, כי התצהיר יתייחס למציע, לרבות עובדיו והמועסקים על ידו בעת הגשת ההצעה</u>.

6.8. המציע ימציא אישור רו"ח כי אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל וכן כי לא קיימת אזהרה על המשך קיומה של החברה כ"עסק חי", בהתאם לנוסח **בנספח 11** למסמכי המכרז.

6.9. כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, אשר יצורפו להצעה:

6.9.1. אישור תקף מפקיד השומה, מרואה-חשבון או מיועץ מס על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, המעיד כי המציע מנהל פנקסי חשבונות והרשימות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.

6.9.2. אישור על ניכוי מס במקור ו/או פטור מכך.

6.9.3. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה.

6.10. המשתתף הינו ישות משפטית אחת בלבד, אשר רכשה את מסמכי המכרז.

6.11. יש לצרף הצהרת המציע בהתאם **לנספח 1** למסמכי המכרז, בו מצהיר המציע בין היתר כי קרא את כל תנאי מסמכי המכרז, לרבות החוזה על נספחיו, המפרטים הטכניים והדרישות המקצועיות, הבין את האמור בהם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל תנאי המכרז על נספחיו, וכי אין כל מניעה חוקית במתן השירותים ו/או אספקת הציוד על ידו.

6.12. המציע יצרף להצעתו תצהיר התחייבות לשמירת זכויות עובדים ותצהירים המאושרים על ידי עורך דין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 וחוק שכר מינימום, התשמ"ז -1987, **בנוסחים המפורטים בנספחים: 4, 5 למסמכי המכרז.**

6.13. על המציע לחתום על הצהרה בדבר העדר קרבה אסורה לעובד הרשות או לחבר מועצה וכן לחתום על התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים בהתאם לנוסח המפורט **בנספח 3** ולצרף אותה להצעתו.

6.14. על המציע לחתום על טופס מינוי מנהל פרויקט בנוסח המפורט **בנספח 9**.

6.15. על המציע לחתום על הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות המפורט **בנספח 12.**

6.16. יש להגיש את כל המסמכים הנ"ל וכן <u>יתר המסמכים, הנספחים והאישורים אשר הינם</u> חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז חתומים ומלאים כנדרש, יחד עם הצעתו של המציע המשתתף במכרז ועם כל מסמכי המכרז, לרבות הסכם ההתקשרות, הכל בהתאם לסדר המפורט בטבלת ריכוז המסמכים למציע המצורפת **כנספח 13** כאשר הם חתומים ע"י הספק בכל עמוד בנפרד, מאושרים ומאומתים כדין בהתאם לנדרש. **יודגש - יש להקפיד על אופן הגשת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 1.3.1 לעיל.**

## 7. ערבות ההצעה – ערבות השתתפות בהליך

7.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת לפקודת המועצה, בסך 25,000 ₪ (במילים: "עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים בלבד") בנוסח המפורט בנספח 2 למסמכי המכרז.

7.2. תוקף הערבות עד ליום **31/03/2027** (כולל) ויחולו עליה התנאים המפורטים בסעיף 7 להלן. המועצה תהא רשאית להאריך את המועד להגשת ההצעות ולדרוש את הארכת תוקף הערבות בהתאם לנדרש, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

7.3. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית מקורית בנוסח שנקבע בנספח כאמור - תיפסל על הסף.

7.4. הערבות תהיה ע"ש המציע בלבד. לא תתקבלנה ערבויות ע"ש מי שלא הגיש את ההצעה למכרז.

7.5. ככל שהמועצה תחליט על שינוי לוחות הזמנים הנוגעים למכרז זה, היא תהיה רשאית לדרוש מעת לעת את הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופה או לתקופות נוספות ככל שיידרש עד לחתימת הסכם התקשרות עם המציע-הזוכה והמציעים יהיו חייבים לעשות כן, על חשבונם. מציע שלא יאריך את הערבות בהתאם לדרישת המועצה, הצעתו לא תשתתף עוד בהמשך הליכי המכרז, ולא תהיה לו כל טענה או תביעה כלפי המועצה בגין ו/או בקשר לכך.

7.6. המועצה תהא רשאית להציג את הערבות הבנקאית לפירעון ולחלט את הסכום הנקוב בה (או כל חלק ממנו), מבלי שתצטרך לנמק בקשתה או לבסס דרישתה או לפנות קודם לכן אל המציע, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל מקום שבו המציע חזר בו מהצעתו ו/או לא קיים את תנאי המכרז בדייקנות ובשלמות ו/או סירב למלא אחר הדרישות ממנו בעקבות זכייתו במכרז, לרבות ההוראות בדבר חתימת החוזה ו/או שלא עמד במלוא התחייבויותיו בהתאם להצעה ולהוראות מסמכי המכרז ו/או שסטה בכל דרך אחרת מהוראות המכרז. מובהר, כי אין בזכויות המועצה כמפורט לעיל, בכדי לגרוע מכל סעד אחר אשר עומד לרשות המועצה בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין.

7.7. מובהר, כי אין בזכויות המועצה כמפורט בסעיף זה, בכדי לגרוע מכל סעד אחר, אשר עומד לרשות המועצה בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין. המועצה תהא רשאית לפעול ולתבוע את נזקיה, בנוסף ומעבר למימוש הערבות כאמור.

7.8. המועצה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית, מבלי שתצטרך לנמק בקשתה או לבסס דרישתה או לפנות קודם לכן אל המציע, וזאת על ידי הצגת כתב הערבות בפני הבנק לרבות באמצעות הפקסימיליה.

7.9. מציע אשר ערבותו הוחזרה לו, לא יוכל לערער על זכייה של אחר במכרז (לרבות בפני בית המשפט), אלא אם כן המציא לרשות, במצורף לבקשתו לערער את ערבות הצעתו.

**8. העדר יחסי עובד מעביד**

8.1. המציע מודע לכך כי אין בזכייה במכרז זה לרבות בחתימה על הסכם ההתקשרות כדי ליצור בינו ו/או עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו לבין המועצה ו/או מי מטעמה, יחסי עובד מעביד או יחסי שותפות, וכי כל העובדים אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע התחייבויותיו נשוא מכרז זה יהיו וייחשבו כעובדיו בלבד ולא יהיו בינם לבין המועצה יחסי עובד מעביד, מכל מין וסוג שהוא.

8.2. הקבלן מתחייב לביטוח, בטחון ובטיחות העובדים בכפוף לנספח הביטוח והנזיקין המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז זה, לרבות הנהגת כללי בטיחות ותנאים לשמירת בריאות ובטיחות העובדים ורווחתם כדרוש בכל חיקוק, ובאין דרישה כזו כפי שיידרש על ידי המפקח על העבודה במובן חוק ארגון הפיקוח על העבודה תשי"ד-1954.

**9. הליך השלמת פרטים ובירור פרטים**

9.1. המועצה תהא רשאית לדרוש מכל אחד מן המציעים, לאחר שלב הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע ו/או אישורים ו/או מסמכים חסרים, תוך זמן נקוב, לרבות ובין היתר, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי סף, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. על המציע יהא להשלים את החסר והנדרש במסגרת הזמן אשר הוקצב לו. אי עמידה במועד אשר יוקצב למציע עלולה להביא לפסילת ההצעה.

9.2. לפני בחירת הזוכה במכרז וכחלק מהליך בחירתו המועצה תהיה רשאית להזמין את המציעים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כולם או מקצתם, לצורך בירור פרטים בדבר הצעתם, לרבות קבלת הסברים ביחס למסמכים או מידע אשר הוגשו בהצעת המציע, הרלוונטיים לצורך קבלת החלטה ביחס לטיב הצעת המציע לרבות הוכחת יכולת עמידתו של המציע בתנאי הסף.

9.3. על אף האמור לעיל, אין המועצה מתחייבת לקבל הצעה חסרה במסמכים או המידע הנדרש למסמכי המכרז, ו/או לאפשר למשתתפים מתן הבהרות או השלמות, וכן אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הכספית הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא והמועצה רשאית לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא.

**10. מפרט טכני**

10.1. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי היקף ביצוע העבודות, כמצוין במסמכי המכרז ובמפרט הטכני - הינו לצורכי אומדן וכי המועצה תהא רשאית להפחית או להגדיל מהיקפם ; שינוי בהיקף כאמור לא יהווה עילה לקבלן לשינוי גובה התמורה אשר המציע התחייב בהצעתו.

**למען הסר ספק המפורט במפרט הטכני הינן דרישות המועצה לגבי המערכת הנדרשת ועל המציע לעמוד בדרישות אלו.**

10.2. מובהר בזאת כי אם כל ההצעות הכשרות אשר הוגשו למכרז ימצאו מרעות עם המועצה לעומת המחיר המקסימלי בכתב הכמויות בשיעור כלשהו, תהא ועדת המכרזים רשאית להורות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, על ביטול המכרז וזאת בכפוף לאישור ראש העיר.

11 **בחינת ההצעות - שקלול ההצעות וקביעת ההצעה הטובה ביותר**

בחינת ההצעות במכרז ובחירת הזוכה תיעשה בשלבים שלהלן :

11.1. **<u>שלב א' – בחינת עמידה בתנאי הסף:</u>**

11.1.1. תבחן עמידה בתנאי הסף כפי שהוגדרו לעיל. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף, תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים.

11.1.2. מציע שהצעתו נפסלה בשלב כלשהו יקבל הודעה על כך בסיום המכרז (לאחר בחירת הזוכה), על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה. יובהר, כי המציע מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

11.1.3. מובהר בזאת, כי רק הצעות אשר נמצאו ככשירות ועומדות בתנאי הסף יעברו לשלב ב', כמפורט להלן.

11.2. **<u>שלב ב' – בחינת רכיב איכות ורכיב כספי ומתן ניקוד:</u>**

11.2.1. הערכת האיכות תבוצע ע"י ועדה מקצועית שהרכבה הינו: **נציגי שירות לתושב, בקרת נתונים, דיגיטל, מחשוב, דוברות, מנהל מחלקת חינוך ו/או מי מטעמם ו/או כל נציג אחר על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה. גזברית, מנכ"ל ויועץ כמשקיפים** (להלן: "**הועדה המקצועית**"). כל חבר ועדה מקצועית ידרג את ההצעות באופן עצמאי לפי טופס הדירוג ואמות המידה המפורסמות במכרז. ניקוד האיכות הסופי יהיה ממוצע הניקוד של חברי הוועדה שהשתתפו בבחינה. שינוי בהרכב הוועדה לפני תחילת ניקוד ההצעות יתועד בפרוטוקול וייעשה מטעמים מקצועיים או תפעוליים בלבד, ללא שינוי באמות המידה, במשקלן או בשיטת החישוב.

11.2.2. הוועדה תראיין את המציעים ותנקד יחדיו כל הצעה על פי אמות מידה המפורטות להלן:

| מס' | סעיף | אחוז השקלול |
|---|---|---|
| 1 | רכיב המחיר יחושב על בסיס המחיר הכולל המשוקלל של ההצעה בהתאם לנספח ג' ולנוסחת החישוב המפורטת בסעיף 12.3. | 30% |

| | | |
|---|---|---|
| | ההצעה בעלת המחיר הכולל המשוקלל הנמוך ביותר תקבל 30 נקודות; יתר ההצעות יקבלו ניקוד יחסי לפי הנוסחה: (המחיר הכולל המשוקלל הנמוך ביותר חלקי המחיר הכולל המשוקלל של ההצעה הנבחנת) כפול 30. מציע לא יציע מחיר העולה על מחיר המקסימום, ככל שנקבע בנספח ג'. | |
| 2 | דירוג הפתרון המוצע על פי הטופס המצורף | 70% |

11.2.3. בעת קביעת הציון המשוקלל, המועצה רשאית שלא להתחשב במסמכים שלא יהיו מפורטים ו/או ברורים דיים, לצורך הוכחת עמידתו של המציע בפרמטר לגביו צורף המסמך.

## <u>טופס דירוג פתרון המציע</u>

**פרטים כללים**

שם החברה המציגה: _____ תאריך: _____

שם המדרג: _____ תפקידו: _____

| מס סידורי | קיים/ לא קיים (ימולא על ידי המציע) | תכונה | מקסימום ניקוד לסעיף | ניקוד לסעיף (ימולא על ידי המועצה) |
|---|---|---|---|---|
| .1 | | דוחות מנהלים ודוחות בקרה | 3 נק' | |
| .2 | | צירוף מסמכים למערכת (PDF, EXCEL, WORD, וקבצי וידאו) | 3 נק' | |
| .3 | | דוח השוואת קטגוריות לניתוח מגמות | 3 נק' | |
| .4 | | ממשקים למערכות המועצה | 3 נק' | |
| .5 | | סגירת פניות מהשטח – כולל בקרה על עובדי השטח | 3 נק' | |
| .6 | | יכולת הגדרת לוח עבודה שנתי כולל חגים והגדרה של שינוי זמני עבודה | 3 נק' | |

| מס סידורי | קיים/ לא קיים (ימולא על ידי המציע) | תכונה | מקסימום ניקוד לסעיף | ניקוד לסעיף (ימולא על ידי המוועצה) |
|---|---|---|---|---|
| .7 | | פניות יזומות לתושבים (תושבים חדשים, לפי שכונות, רחובות, ועוד) | 3 נק' | |
| .8 | | בניית אסקלציה מובנית על פי היררכיה אירגונית לפניות | 3 נק' | |
| .9 | | יכולת בניית טפסים מקוונים על ידי מנהל המערכת | 3 נק' | |
| .10 | ידידותיות למשתמש | ממשק משתמש נוח<br>ניווט בין מסכים<br>עיצוב ידידותי<br>הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה מפני פעולות הרסניות<br>מנגנון איתור מידע, מנוע חיפוש (כולל חקירה לעומק) מתוך מסכי מידע וקבצים<br>שכבות תפריטים בהירות<br>העלאת מקרא | 10 | |
| .11 | פונקציונאליות | קונספט גרפי<br>נגישות מלאה לפי החוק<br>ניהול העלאת מסמכים<br>ניהול פניות הציבור<br>בניית טפסים דינאמיים | 10 | |
| .12 | כללי | התרשמות כללית מאפיון ועיצוב UX/UI | 5 | |

| מס סידורי | קיים/ לא קיים (ימולא על ידי המציע) | תכונה | מקסימום ניקוד לסעיף | ניקוד לסעיף (ימולא על ידי המועצה) |
|---|---|---|---|---|
| **.13** | | התרשמות מהמציע –<br>א.מקצועיות<br>ב. התרשמות מפרויקטים דומים<br>ג. התרשמות מהצוות המוצע לפרויקט | עד 6 נק' לכל סעיף, מקס' 18 נק' | |
| | | **סה"כ ניקוד** | **70 נק'** | |

## על המציע לקבל מינימום 56 נקודות על מנת לעבור משלב האיכות לשלב בחינת המחיר

11.3. **<u>שלב ג'</u>** –בחינת הצעת המחיר למציעים **שעברו את הניקוד המינימלי הנדרש של שלב ב' – שלב האיכות**.

11.4. <u>שלב ד'- **חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות**</u>

11.4.1. חישוב הציון הסופי ייערך על ידי חיבור הציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת האיכות והציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת ההצעה הכספית.

11.4.2. ההצעות תדורגנה בהתאם לגובה הציון הסופי.

11.4.3. המלצות הועדה המקצועית יעברו לדיון בפני ועדת המכרזים אשר תהא רשאית לאמץ את המלצות הועדה המקצועית ו/או לנקד באופן עצמאי בהתאם לקריטריונים שלעיל.

11.4.4. מציע אשר דורג במקום הראשון ועדת המכרזים תמליץ על זכייתו בפני ראש העיר.

11.4.5. מודגש, כי ועדת המכרזים רשאית להכריז על **<u>המציע אשר דורג במקום השני כ"כשיר שני"</u>** ויחולו לגביו ההוראות שלהלן:

11.4.5.1. הצעת הכשיר השני, תעמוד בתוקפה למשך 6 חודשים ממועד ההכרזה על הזוכה והכשיר השני. במידת הצורך, אם יתבקש על ידי המועצה ויהא מוכן לכך, יאריך את תוקף הצעתו לתקופה נוספת.

11.4.5.2. ה"כשיר השני" יוכרז כזוכה במכרז זה אם עד תום 6 חודשים ממועד ההכרזה על הזוכה והכשיר השני, הזוכה הראשון יחזור בו מהצעתו או שלא

ייחתם עמו חוזה או שיספק את השירותים שלא לשביעות רצון המועצה ו/או שיבוטל החוזה שנחתם עמו, מכל סיבה שהיא.

11.4.5.3. לכשיר השני לא תהיה כל עילת תביעה כלפי המועצה אם לא תתקשר עמו במהלך תקופה זו, לרבות הארכותיה. התקשרות עם הכשיר השני נתונה לשיקול דעת המועצה בלבד והיא תהא רשאית שלא לפנות לכשיר השני אלא לפרסם מכרז חדש/נוסף.

12. **בחינת הצעת המחיר**

12.1 מוסכם ומפורש כי הצעת המחיר של המציע אינה מהווה התחייבות מצד המועצה להזמין העבודות או את השירותים נושא המכרז בהיקף כלשהו ובכלל.

12.2 המועצה רשאית להפחית עד 20 נקודות מניקוד האיכות של מציע בשל ניסיון עבר שלילי, רק בהתקיים אחד או יותר מן המקרים הבאים בחמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות: (א) התקשרות קודמת עם המועצה או עם גוף ציבורי אחר הופסקה עקב הפרה יסודית של המציע, לאחר שניתנה לו התראה בכתב והזדמנות סבירה לתקן; (ב) נרשמו לפחות שני דוחות ליקויים מהותיים בכתב, הנוגעים לשירותים דומים, אשר לא תוקנו במועדים שנקבעו; (ג) נקבע בהליך מחייב כי המציע הפר התחייבות מהותית בקשר לשירותים דומים; או (ד) הוכח למועצה, על יסוד אסמכתאות בכתב, כי המציע מסר מידע מהותי בלתי נכון ביחס לניסיונו. הפחתת הניקוד תהיה מדורגת: עד 5 נקודות לכל אירוע מתועד, ועד 20 נקודות במצטבר. לפני קבלת החלטה תימסר למציע הודעה בכתב הכוללת את התשתית העובדתית ותינתן לו אפשרות להשיב בכתב בתוך 7 ימים. החלטת המועצה תהיה מנומקת ותתועד בפרוטוקול.

12.3 חישוב ציון הצעת המחיר יתקבל כסכום הנקודות שתקבל ההצעה כמפורט להלן:

הצעת המחיר הטובה ביותר (ההצעה הזולה ביותר) תקבל את מלוא הניקוד לרכיב המחיר (30 נקודות) ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי אליה, יקבלו ציון באמצעות חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר במחיר ההצעה הנבחנת בהתאם לנוסחה שלהלן:

$P_{Min}$ – המחיר הכולל המשוקלל הנמוך ביותר מבין ההצעות הכשרות, בהתאם לכל רכיבי המחיר בנספח ג'.

$P_{Bid}$ – המחיר הכולל המשוקלל של ההצעה הנבחנת, בהתאם לכל רכיבי המחיר בנספח ג'.

$$\left\{\left[\left(\frac{P_{Min}}{P_{Bid}}\right) * 30\right]\right\}$$

## 13. התקשרות עם הזוכה

### 13.1 משא ומתן עם הזוכה

13.1.1 הכרזה על הזוכה תהא בכפוף להמצאת כל המסמכים הדרושים לצורך הוכחת יכולתו של הזוכה לעמוד בתנאי ההתקשרות כמפורט לעיל. ואולם, אף אם נבחרה הצעתו של מציע כזוכה במכרז בהחלטה סופית ופורמלית של ועדת המכרזים, תהא המועצה רשאית לנהל עם המציע משא ומתן ביחס לפרטי הצעתו, בכפוף לדין.

13.1.2 על אף האמור, המועצה תהא רשאית גם לאחר קביעת הזוכה במכרז, לחזור בה מן ההזמנה ולא להתקשר עם אף אחד מן המציעים לרבות המציע אשר הצעתו נקבעה כזוכה במכרז, ולא לחתום על החוזה כלל. הודעה על החלטה כאמור והנימוקים לה יימסרו למציע, מוקדם ככל האפשר בנסיבות העניין.

13.1.3 מובהר בזה, ככל שחזרה בה המועצה מההזמנה נשוא המכרז דנן לא תישא המועצה בכל אחריות להוצאה או לנזק שנגרמו ו/או שייגרמו למציע הזוכה או למי מן המציעים בקשר עם קביעתו כזוכה במכרז ו/או בקשר עם השתתפותו במכרז, לפי העניין והמציע מוותר בזאת על כל טענה בדבר פיצוי או שיפוי או החזר כספים כלשהם.

### 13.2 התחייבות והמצאת אישורים מטעם הזוכה

13.2.1 מציע אשר יקבל הודעת זכייה במכרז יידרש לחתום חוזה (בנוסח המצורף בפרק ב' למסמכי המכרז) ולהמציא את יתר המסמכים הדרושים, לצורך זכייתו במכרז תוך שבוע ימים מהיום בו נודע לו על זכייתו, לרבות:

13.2.1.1 ערבות ביצוע כמפורט **בנספח ב' 1** להסכם ההתקשרות.

13.2.1.2 אישור קיום ביטוחים כמפורט **בנספח ב' 2** להסכם ההתקשרות.

13.2.1.3 הסכם התקשרות.

### 13.3 ערבות לקיום החוזה

13.3.1 כתנאי נוסף לחתימה על החוזה, ימציא הקבלן למועצה ערבות בנקאית אוטונומית לטובת המועצה, כמפורט להלן:

ערבות ביצוע להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט עירוני ומערכת CRM של המועצה על סך של 50,000 ₪ (במילים: "**חמישים אלף שקלים חדשים**"). הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כאשר המדד הבסיסי לעניין זה הינו המדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז ובנוסח זהה לערבות אשר צורפה **כנספח ב' 2**.

13.3.2 ערבות הביצוע תהא בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות בתוספת שלושה חודשים ממועד סיום ההתקשרות המשוער. ככל שתחליט המועצה על הארכה או דחיית תוקף ההתקשרות, מתחייב הקבלן להאריך את תוקף הערבות עד לשלושה חודשים נוספים מתום התקופה המוארכת הנדחית.

13.3.3 ועדת המכרזים תהא רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לה על פי דין, להורות על חילוט סכום הערבות, כולו או חלקו, לפי שיקול דעתה הבלעדי ככל שהפר המציע את החוזה או תנאי מתנאיו, לרבות אי עמידה בסד הזמנים אשר הוקצב לו לביצוע העבודות. המציע לא יהיה רשאי להתנגד לחילוט סכום הערבות האמור.

13.3.4 סכום ערבות הביצוע אשר חולט על ידי המועצה ייהפך לקניינה המוחלט של המועצה, בלי שתהא למציע זכות כלשהי לבוא כלפי המועצה בטענות כלשהן בקשר לכך. חילוט הערבות אינו ממצה את זכויות המועצה להיפרע מהקבלן ולהשלים את הפיצוי בגין נזקיה בדרכים נוספות, לרבות הגשת תביעה.

13.3.5 הוצאות ביחס לערבות הביצוע וכן כל הוצאה שהיא, תהיינה על חשבון המציע הזוכה בלבד.

## 14. עיון בהצעת הזוכה

14.1 המועצה תהא רשאית להעמיד לעיון המציעים, על פי בקשה שתוגש בכתב, את ההצעה הזוכה במכרז. **מציע אשר סבור שהצעתו כוללת נושאים אשר יש בהם סוד מסחרי או מקצועי יציין את אותם נושאים במפורש בהצעתו, ינמק את טענתו באופן מפורט והמועצה תשקול את עמדתה אם וכאשר יתעורר הצורך בכך.**

14.2 סימון נושא או נושאים בהצעתו כסוד מסחרי או מקצועי בידי מציע מהווה הסכמה מצד אותו מציע לראות נושא זה או נושאים אלו כסוד מסחרי או מקצועי גם בהצעות המציעים האחרים למכרז זה.

## 15. שינויים בהיקף ההתקשרות

15.1 מובהר בזה כי היקף העבודות הנדרשות במכרז זה, כמפורט במפרט הטכני בדרישות המקצועיות ובכתב הכמויות, הנו על פי אומדן והערכה בלבד ואין בכך משום התחייבות של המועצה להזמין את מלוא היקף העבודות כולן או מקצתן ובהיקף כלשהו, המועצה תהיה רשאית להקטין את היקף ביצוע העבודות, כולן או חלקן, לפי צרכיה ו/או מגבלותיה. הגדלת היקף השירותים או הוספת שירותים שלא נכללו במפרט ובכתב הכמויות תיעשה רק בהזמנה או בהוראת שינוי בכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של המועצה, ותבוצע בהתאם למחירי המכרז או בהתאם למחיר שיאושר מראש ובכתב. לעניין זה לא תהיה למציע ו/או לקבלן כל תביעה ו/או כל דרישה ו/או כל טענה מסוג כל שהוא.

15.2 למען הסר ספק, ההתקשרות היא בין המועצה למציע הזוכה בלבד. המציע הזוכה יהיה רשאי להסתייע בקבלני משנה לביצוע חלקים מוגדרים מן השירותים, בכפוף לקבלת אישור מוקדם ובכתב של המועצה לכל קבלן משנה ולכל תחום פעילותו. אישור כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה והבלעדית של המציע הזוכה לכל התחייבויותיו לפי המכרז וההסכם.

15.3 מובהר ומודגש, כי הרשות בידי המועצה לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה, ולהזמין את העבודות כולן או חלקן, ולבצען גם בעצמה ו/או בכל דרך שתמצא לנכון.

16. **ניהול ופיקוח**

16.1 המועצה רשאית בכל זמן שהוא לבדוק ולהשגיח על מתן השירות וביצוע העבודות על ידי הקבלן וכן לבדוק את מידת עמידתו של הקבלן בתנאי מכרז זה ואת מידת עמידתו בלוחות הזמנים ובדרישות המקצועיות אשר קבעה המועצה.

16.2 הוראות המועצה באמצעות המפקח, המנהל או מי מטעמה בכפוף לאמור בחוזה תחייבנה את הקבלן. מובהר בזה, כי הפיקוח מכוון להבטחת קיום התחייבויותיו של הקבלן על פי החוזה במסגרת תקופת ההתקשרות, והשגחת המועצה אינה מקטינה את אחריות הקבלן לביצוע העבודה לפי תנאי מכרז זה.

16.3 הקביעה של המועצה באמצעות המפקח ו/או המנהל או מי שמונה לכך מטעמה, ביחס לשאלה אם הקבלן ביצע את העבודה לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.

17. **שונות**

17.1 המועצה רשאית (אך אינה חייבת) לבטל את המכרז אם תוגש הצעה אחת בלבד מכל סיבה שהיא ועל פי שיקול דעתה הבלעדי וכן רשאית המועצה שלא להכריז על זוכה, אם תמצא כי אף זוכה אינו מתאים ואינו עונה על ציפיותיה.

17.2 מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, ועדת המכרזים תהא רשאית מנימוקים שירשמו, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, להבליג על פגמים טכניים כהגדרתם על פי דיני המכרזים, אם מצאה כי החלטה זו משרתת באופן מרבי את טובת הציבור ובלבד שאין בכך כדי לסכל את תכלית ומטרות המכרז, על דרישותיו.

17.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המועצה תהא רשאית שלא לבצע את העבודות ו/או את חלקן, ולבטל את המכרז או לדחותו בכל עת ולסיים את ההתקשרות עם הקבלן, לפי העניין, כאשר התברר לה:

17.3.1 יש בסיס סביר להניח כי המציעים כולם או חלקם תיאמו בין ההצעות או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל;

17.3.2 כי ההצעות לא עמדו בדרישות הסף;

17.3.3 כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות זמנים או כתוצאה מעיכובים מנהליים;

17.3.4 כי המציע או הקבלן אינם עומדים בלוחות הזמנים כנדרש על ידי המפקח על הפרויקט וכי התברר לה כי כישורי המציע או הקבלן אינם מספיקים לביצוע העבודות באיכות סבירה. במקרה זה רשאית המועצה לממש את הערבות ולהפסיק את עבודתו של המציע או הקבלן;

17.3.5 לא הועבר התקציב הנדרש לצורך קבלת השירותים או העבודות נשוא המכרז לידי המועצה.

18. **<u>תנאים כלליים</u>**

18.1 <u>הדין החל</u>

18.1.1 הליך זה כפוף לדינים החלים במדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת.

18.1.2 ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.

18.1.3 המציעים ייחשבו כמי שקיבלו ייעוץ משפטי מתאים לצורך השתתפות בהליך והגשת ההצעות.

18.2 <u>תניית שיפוט ייחודית</u>

18.2.1 כל עניין הנוגע למכרז זה ו/או לחוזה הנכרת מכוחו, יידון אך ורק בבית המשפט המוסמך מבחינה ענייינית לדון בתביעה ואשר מקום מושבו במחוז מרכז.

<u>ביטול על ידי המועצה או דחיית תחילת ביצוע העבודה/שירות</u>

18.2.2 המועצה רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז.

18.2.3 בוטל ההליך על-ידי המועצה, היא תהא רשאית לבצע את הפרויקט בעצמה או באמצעות צדדים שלישיים, מבלי שתהא למציעים כל טענה או תביעה בקשר לכך.

18.3 <u>קביעת בית משפט מוסמך הנוגדת את החלטת ועדת המכרזים</u>

18.3.1 היה וייקבע על ידי ועדת המכרזים זוכה (להלן: "**הזוכה המקורי**"), והוא יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכייתו של הזוכה המקורי בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "**הזוכה האחר**") ו/או ככל שיינתן צו מניעה, מתחייב הזוכה המקורי להפסיק את ביצוע העבודות ולהעביר לרשות את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ולאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר, ובכלל זה לקיים את הוראות המנהל בדבר מועד העברת האחריות.

18.3.2 בוטלה זכייתו של הזוכה המקורי, הוא לא יהיה זכאי לשום פיצוי בגין ביטול זכייתו כאמור, אלא לתשלום עבור העבודה שבוצעה על-ידיו בפועל, עד למועד הפסקתה בפועל.

18.3.3 <u>כתובות הצדדים ואופן משלוח הודעות</u>

כתובתה של ועדת המכרזים היא במשרדי המועצה כמפורט לעיל. כתובתם של המשתתפים תיראה ככתובת שנקבעה במסמכיהם. כל הודעה אשר תישלח על ידי המועצה ו/או ועדת המכרזים לכתובת המשתתפים בדואר רשום, תיראה כאילו התקבלה אצל המשתתפים תוך שלושה (3) ימי עסקים מיום המשלוח; אם נשלחה בפקסימיליה או בדוא"ל תיראה כאילו התקבלה אצל המשתתפים ביום העסקים שלאחר היום בו נשלחה; ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה.

**בברכה, מועצה מקומית סביון**

**נספח 1**

# הצהרת משתתף במכרז

אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מצהירים בזה, כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם לאחר שבדקנו ושקלנו כל דבר העשוי להשפיע על קביעת מחיר ההצעה, וכי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור.

2. אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את העבודות ומתן השירותים נשוא המכרז, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה ובמסמך הדרישות המקצועיות ו/או המפרט הטכני המצורף אליו וכי אין כל מניעה חוקית בביצוע העבודה ומתן השירותים.

3. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.

4. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף.

5. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז. אם לא נזכה במכרז, ידוע לנו שנקבל את הערבות חזרה רק לאחר חתימת ההסכם עם הזוכה, וכי הערבות תישלח אלינו חזרה בדואר רשום.

6. אם תתקבל הצעתנו אנו מתחייבים כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית לביצוע המכרז בשיעור הנקוב בחוזה המתאים וכן אישור קיום ביטוחים כנדרש. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז.

7. אם מסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי את הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש ולא תעמוד לנו כל טענה בדבר גובה סכום הפיצוי המוסכם והפחתתו.

8. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו רשאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

9. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז וברור לנו כי ככל שיחסרו מסמכים או הוגשו מסמכים שגויים יש בכך כדי לפסול את הצעתנו.



חתימת המציע _____

הכתוב דלעיל המיוחס לרבים יחול לגבי יחיד ולהפך.

שם מציע/חברה: _____ כתובת: _____ טלפון: _____

שם איש קשר: _____ תפקיד: _____ תאריך: _____



חתימת המציע _____

**נספח 2**

## ערבות בנקאית (ערבות הצעה)

תאריך _____

לכבוד,
מועצה מקומית סביון

א.ג.נ.

**הנדון: ערבות בנקאית מס' _____:**

על פי בקשת _____ (להלן: "המציע"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום 25,000 ₪ (במילים: עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות"), בקשר לעמידתו של המציע בהתחייבויותיו הכלולות בהצעה שהגיש במסגרת מכרז מס' 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM עבור מועצה מקומית סביון.

1. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מיום עסקים אחד ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי הכתובת המופיעה בראשית כתב ערבות זה.

2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.

3. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא בלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס או להוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.

4. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.

**5.** כתב ערבות זה יעמוד בתוקף עד ליום 31/03/2027 (כולל).

בכבוד רב,

_____

**נספח 3**

# הצהרה והתחייבות המציע לעניין העדר ניגוד עניינים

**[על המציע להחתים על ההצהרה כל אחד מבעלי המניות, הדירקטורים ויתר נושאי המשרה של המציע]**

**אני/ו הח"מ _____ בעל/ת ת"ז מס' _____ ו- _____ בעל ת"ז מס' _____, בשם הספק _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק" או "המציע"), לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי מכרז פומבי מס' 44/2026 עבור מועצה מקומית סביון, הרינו מצהירים ומתחייבים בזאת, כדלקמן:**

1. ידוע לי כי מבלי לגרוע מכל הוראות דין בנוגע לניגוד עניינים, אזי אי נכונות האמור בהצהרה זו, תהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז ותגרום לפסילת ההצעה, וככל שהמציע יזכה במכרז, אי נכונות האמור בהצהרה זו, יהווה הפרה יסודית של ההסכם שייכרת עם המציע ולביטול ההסכם שייכרת עם המציע, מבלי שתהיה למציע כל זכות תביעה כלפי מועצה מקומית סביון ו/או מי מטעמה.
2. מועצה מקומית סביון (להלן: "**המועצה**") הביאה לידיעתנו את הוראות הסעיפים הבאים:
2.1. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו- 2 (1) (ב)".
2.2. סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי: "פקיד או עובד של מועצה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם המועצה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
3. אי לכך, הרינו מבקשים להודיע ולהצהיר כי:
3.1. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
3.2. אין למציע ו/או לבעל השליטה במציע, בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד במועצה.
4. ידוע לנו כי המועצה תהיה רשאית לפסול את ההצעה אם יש קרבה כאמור לעיל, או אם נמסרה הצהרה לא נכונה ו/או לדרוש דרישת שיפוי כספי, ללא הוכחת נזק, בגין התקשרות שלא כדין שנכרתה בהעדר גילוי נאות מצד המציע.
5. הננו מתחייב שלא יהיה, לפי העניין, או לעובדים מטעמי או לספקי / קבלני משנה מטעמי או לגורמים מקצועיים במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שישה (6) חודשים מתום תקופה זו ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין במועצה מקומית סביון, וכי אינני צפוי לכל תביעה ו/או טענה מצד שלישי כלשהו, בקשר עם מילוי התחייבויותיי על פי הסכם זה.
6. הנני מתחייב להימנע מכל פעולה ו/או מחדל אשר עלולים להעמיד אותי או מי מטעמי במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל, לרבות, קבלת עבודה עבור כל גורם או גוף אחר, אם העבודה כאמור עלולה להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים.
7. הנני מתחייב להודיע ליועמ"ש המועצה באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלהם אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
8. הנני מתחייב להימנע משימוש במידע כלשהו שהגיע לידי במסגרת הליך זה שלא למטרת ביצוע התחייבויותיי כאמור בהליך זה.
9. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם, העלול להביא להתקשרות שתהא בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. המזמין רשאי לא

לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

10. לא תהיינה לי כל טענות או תביעות מכל מין וסוג שהוא בגין כל החלטה של המזמין עם מניעת ניגוד עניינים.
11. אני מתחייב להחתים את כל העובדים מטעמי ואת כל קבלני המשנה מטעמי ואת הגורמים המקצועיים על ההצהרה דומה כי אין להם ניגוד עניינים, על התחייבות להימנע מניגוד עניינים בעתיד ועל התחייבות להודיע לי, מיידית, ברגע שנקלעו למצב של ניגוד עניינים לכאורה.
12. מובהר בזאת שלעניין הליך זה "ניגוד עניינים" פירושו גם כל אירוע העלול להוביל למצב של "חשש לניגוד עניינים" או בעל פוטנציאל לניגוד עניינים.
13. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

**<u>על החתום:</u>**

_____ _____

חותמת המציע תאריך

**<u>אימות חתימה</u>**

אני הח"מ, עו"ד _____ מ.ר. _____, מאשר/ת בזה כי ביום _____ התייצב/ה בפניי מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה בת.ז. שמספרה _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה/תעשה כן יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה וחתם/ה עליו בפניי. חתימת הנ"ל מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

_____

עו"ד (חתימה +חותמת)

*** בכל מקרה בו קיים חשש לניגוד עניינים עקב קרבה כלשהי תכריע דעת יועמ"ש המועצה**

**נספח 4**

# תצהיר בדבר שכר מינימום כדין

# לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן: "החוק")

# והתחייבות לשמירה על זכויות עובדים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ ח.פ._____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמינה (להלן: "**המציע**"), מועצה מקומית סביון ("**המזמינה**"). אני משמש/ת כ_____ אצל המציע ומוסמך/ת ליתן מטעמו תצהיר זה.

2. ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה במכרז על ידי המזמינה וייחתם בין הצדדים הסכם התקשרות, מתחייב המציע כי במהלך תקופת הסכם ההתקשרות (לרבות כל תקופת התקשרות מוארכת) לקיים כלפי המועסקים מטעמו בביצוע השירותים נשוא המכרז, את האמור בהסכמים הקיבוציים הרלבנטיים את האמור בצווי ההרחבה הרלבנטיים לענף ואת האמור בכל החוקים הבאים (להלן: "**חוקי העבודה**"):

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951

חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954

חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953

חוק החניכות, תשי"ג - 1953

חוק הגנת השכר, תשכ"ח – 1958

חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963

חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה – 1995

חוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987

חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות תשס"א- 2001

חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) תשס"ב - 2002

צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957

☐ הנני מצהיר כי המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום*;

☐ המציע או בעל זיקה** אליו הורשע בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה*;

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשע בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה*.



חתימת המציע _____

**[* יש למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטיים] [**"בעל זיקה" - כהגדרת מונח זה בסעיף 2ב' לחוק]**

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

_____

חתימת המצהיר

***<u>אישור</u>***

אני הח"מ _____ , עו"ד (מ.ר. _____ ) מאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפניי מר/גב' _____ , ת.ז. _____ , ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפניי.

_____

(חתימה וחותמת עוה"ד)



חתימת המציע _____

**נספח 5**

# תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כחוק

## לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן: "החוק")

אני הח"מ, _____, בעל ת.ז מס' _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:

אני משמש/ת כ_____ אצל _____ (להלן: "**הקבלן**") ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמו ובעבורו.

בתצהיר זה:

"**בעל זיקה**" - מי שנשלט על ידי הקבלן, בעל השליטה בו, ואם הקבלן הוא חבר בני אדם - גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם שבשליטת בעל השליטה בו.

"**שליטה**" - כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח- 1968

הנני מצהיר בזאת כי אנוכי וכל בעל זיקה לקבלן: **(סמן ב-X את המשבצת המתאימה)**

☐ לא הורשעו בפסק-דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום י"ז בטבת התשס"ב (1 בינואר 2002) לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א- 1991 (להלן - "**חוק עובדים זרים**") ובשנה שקדמה למועד תצהיר זה.

☐ הורשעו בשתי עבירות או יותר שנעברו אחרי יום י"ז בטבת תשס"ב (1 בינואר 2002) לפי חוק עובדים זרים, בפסקי דין חלוטים, אך במועד מתן תצהיר זה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____
חתימת המצהיר

א י ש ו ר

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____ ) מאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפניי מר/גב' _____ , ת.ז. _____ , ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפניי.

_____

(חתימה וחותמת עוה"ד)

**נספח 6**

## תצהיר על העדר הרשעות של עובדי המציע

אני החתום מטה:

שם פרטי: _____

שם משפחה: _____

תעודת זהות: _____

בעל/ת זכות חתימה בחברה: _____ ח.פ.: _____ ("**הקבלן**")

מצהיר/ה בזה כי כל העובדים, מנהלים או מי מטעם הקבלן או החברה, לרבות הקבלן והחברה בעצמם, אשר יועסקו בביצוע פרויקט נושא מכרז, במהלך כל תקופת ההתקשרות, לא הורשעו בעבירות שיש בהן קלון ו/או עבירות פיסקאליות ו/או בעבירות שיש קשר בינן לבין ביצוע העבודה כדוגמת העבודות והשירותים נשוא מכרז זה.

_____ _____

חתימה חותמת החברה/קבלן

## א י ש ו ר

אני הח"מ _____ , עו"ד (מ.ר. _____ ) מאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפניי מר/גב' _____ , ת.ז. _____ , ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפניי. _____

(חתימה וחותמת עוה"ד)

**נספח 7**

## המלצה ואישור היקפי פעילות

**פרטי רשות המקומית / גוף ציבורי/ תאגיד**

שם הרשות המקומית/גוף ציבורי / תאגיד: _____

שם ראש העיר/מנכ"ל: _____

שם מנהל פרויקט: _____

**טלפונים:**

מס' טלפון במשרד איש קשר: _____

מס' טלפון נייד איש קשר: _____

הננו מאשרים בזה כי המציע במכרז מס' **44/2026**, חברת _____ (להלן – החברה), ביצעה עבורנו עבודות מסוג: _____ בשנת: _____ בהיקף של: _____ ₪.

אנו מאשרים כי החברה סיפקה את השירות וביצעה את העבודות לשביעות רצוננו המלאה הן מבחינת עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו מראש הן מבחינת איכות העבודה, המקצועיות, ובנאמנות הרבה שגילו אי לכך אנו ממליצים בפניכם על החברה.

הערות:

_____

_____

תאריך: _____

שם בעל התפקיד הממליץ: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת ראש העיר/מנכ"ל / גזברית/ מנמ"ר ברשות הממליצה: _____

- הערה: יש לצרף שלוש המלצות מרשויות מקומיות בנוסח זה
- יש לציין שם מלא ותפקיד בצירוף חתימה וחותמת.

ניתן להחתים אחד מבעלי התפקידים המנויים לעיל .

**נספח 8**

## אישור עורך דין על פרטי המציע כתאגיד

**לכבוד**

**מועצה מקומית סביון**

א.ג.נ.,

הנדון: **מכרז מספר 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט עירוני ומערכת CRM של מועצה מקומית סביון**

אני _____ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע:

עו"ד (שם מלא)

1. שם כפי שהוא רשום ברשם רשמי: _____
2. סוג התארגנות: _____
3. תאריך ההתארגנות: _____
4. מספר מזהה: _____
5. שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם הגוף המציע ודרישות נוספות כמו תוספת חותמת (אם נדרש):

_____

_____

_____

_____

6. ביצוע העבודות וההתקשרות במכרז הנדון הינן במסגרת סמכויות התאגיד.

בכבוד רב,

_____ _____ _____

שם מלא עו"ד חתימה וחותמת כתובת + טלפון



חתימת המציע _____

**נספח 9**

## טופס מינוי מנהל פרויקט

**לכבוד,**

**מועצה מקומית סביון**

להבטחת ביצוע הקמה ושדרוג של מערכת CRM במועצה מקומית סביון ("**העבודות**") תוך מתן שירות באיכות גבוהה ובעמידה בדרישות המקצועיות כמתחייב על פי הוראות הסכם ההתקשרות, הנחיות המועצה ובהתאם ללוחות הזמנים אשר ייקבעו ובאופן הולם, הכל בהתאם למסמכי מכרז מכרז מס' **44/2026** (להלן: "**מכרז**" / "**ההסכם**") הנני להודיע כי ה"ה _____ת.ז_____שפרטי ההתקשרות עמו הינם כדלקמן: כתובת:_____טלפון(משרד):_____טלפון(נייד):_____ פקס: _____ דוא"ל:_____, ישמש כאיש הקשר של חברת _____("**המציע**"), אשר הינה המציע במכרז, בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הצעתי וישמש כמנהל העבודה והשירות לצורך מכרז זה (להלן: "**מנהל העבודה**")

1. מנהל העבודה יהא אחראי מטעם המציע על ניהול ופיקוח על אופן ביצוע העבודות ומתן השירותים נשוא ההסכם, ויוודא כי העבודות והשירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה מתנהלים לשביעות רצונה המלא של המועצה.
2. מנהל העבודה ישמש כאיש הקשר של המציע במכרז זה מול המועצה, הגורמים המקצועיים **בה והמחלקות השונות בה, בכל עניין הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.**
3. ידוע לי שלמינוי מנהל העבודה מטעם המציע דרוש אישור של המועצה, ולמועצה יש זכות לדרוש, בכל עת, את החלפת מנהל העבודה ללא שתקום לזכות המציע כל זכות ערעור.
4. המציע מתחייב שמנהל העבודה מטעמו יהיה בקשר רציף עם הגורמים האחראים בכל מחלקות המועצה לצורך קבלת הנחיות ותגובות לגבי שביעות רצון, עבודות דחופות וקבלת דיווח שוטף בכל עניין נשוא המכרז, ולמטרה זו יצייד המציע, על חשבונו, את מנהל העבודה במכשיר טלפון סלולרי.
5. במקרה ומנהל העבודה יחדל להיות מועסק על ידי המציע, מכל סיבה שהיא, המציע מתחייב להעסיק מידית, מנהל אחר, שיאושר ע"י המועצה.
6. הוראות והודעות, שיועברו למנהל העבודה ע"י המנהל ו/או מפקח המועצה, יחשבו כאילו ניתנו למציע ישירות ויחייבו את המציע לכל דבר ועניין בהתאם לאמור בכל מסמכי המכרז.

שם המציע/החברה/ תאגיד/ שותפות: _____

שם בעל זכות החתימה: _____ חתימה: _____

שם בעל זכות החתימה: _____ חתימה: _____

חותמת המציע: _____



חתימת המציע _____

**נספח 10**

## תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף ניסיון עבר

אני הח"מ, _____ בעל ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בכתב כדלהלן:

1. אני משמש בתפקיד _____ אצל המציע _____ ח.פ./ע.מ. _____ (להלן: "**המציע**") ומוסמך ליתן תצהיר זה כחלק מהצעת המציע במסגרת **מכרז פומבי מס' 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט עירוני ומערכת CRM של מועצה מקומית סביון** (להלן: "**המכרז**").
2. הריני להצהיר כי המציע עומד במלוא תנאי הסף הקבועים במסמכי המכרז, ובכלל זה:
   **2.1** המציע בעל ניסיון מוכח שצבר בין השנים 2018 עד 2025 (כולל) בהקמה תפעול ומתן שירות של אתרי אינטרנט ואפליקציה עירונית עבור לפחות 3 רשויות מקומיות וזאת במשך שנתיים רצופות לפחות אצל כל מזמין. חובה על המציע לצרף קישורים לאתרי אינטרנט שהוקמו ותוחזקו על ידו.

   2.2. המציע הינו בעל ניסיון מוכח שצבר בין השנים 2019 עד 2025 (כולל) בהקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור לפחות 3 רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות ו/או רשויות ממשלתיות ו/או חברות ממשלתיות. על המציע לצרף פירוט התקשרויות בהתאם לנוסח המצורף למכרז.

"ניסיון מוכח" משמע ניסיון למציע כזכיין ראשי בהתקשרות ישירה מול המזמין בלבד.

3. להלן טבלה בה מפורטות ההתקשרויות להוכחת עמידה בתנאי הנ"ל (הוכחת ניסיון) וניקוד איכות:

| תאריך התחלה (כולל חודש) | תאריך סיום (כולל חודש) | הגורם המזמין | מערכת CRM אתר אינטרנט אפליקציה פורטל עובדים | היקף אוכלוסייה של המזמין | שם איש קשר ופרטים ליצירת קשר |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |



חתימת המציע _____

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

הבהרה: ניתן להוסיף דפי טבלה נוספים.

4. כמו כן, מצ"ב המלצות מטעם המזמינים שצוינו, כדלקמן: [**5 המלצות לפחות**]
   4.1 _____
   4.2. _____
   4.3. _____
   4.4. _____
   4.5. _____

5. הצהרתי זו הינה אישית ובאחריותי, ומבלי לגרוע מכך היא תיראה אף כהצהרה מטעם המציע, אשר הסמיך אותי למסור הצהרה זו.

6. הצהרתי זו נכונה ועדכנית ליום הגשת הצעת המציע.

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

_____
שם מלא + חתימת המצהיר

<u>אישור עו"ד</u>

אני הח"מ, עוה"ד_____, מאשר/ת בזאת ,כי ביום_____ הופיע בפני מר/גב'_____ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר_____ ו-מר/גב'_____ המוכר לי אישית / נושא/ת.ז. מספר_____ ולאחר שהזהרתיו/ הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב'_____ ומר/גב'_____ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתימתו / חתימתם מחייבת את המציע.

_____
עו"ד (חתימה וחותמת)

**נספח 11**

# אישור רואה חשבון

לכבוד

חברת (להלן: "**המציע**")_____

הנדון: **אישור רו"ח בדבר היקף פעילות כספית**

לבקשת ח.פ/. ת.ז. _____(להלן: "המציע") וכרואה החשבון של

המציע, אני מאשר בזה, כדלקמן:

למציע לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2025 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

_____

רואי חשבון

- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

**נספח 12**

# אבטחת מידע

**1. תיאור הסביבה הטכנולוגית**

אתר המועצה יתארח בחוות שרתים של הספק, כך שכל החומרה התשתיתית תותקן בחוות שרתים של המציע או צד ג' מול המציע לרבות בסיס הנתונים, מערכות הפעלה, רישוי, אחסון וכו'.

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).

למען הסר ספק, יודגש כי כל המתואר ע"י המציע יהווה התחייבות של המציע לספק את המתואר עם הכרזתו כספק זוכה ליישום המכרז.

**1. <u>הנחיות כלליות:</u>**

1.1 בעת הפסקת ההתקשרות מול הספק, הספק מתחייב להעביר לידי המועצה את כלל המידע השייך למועצה. הספק ישמור את המידע במערכת כל עוד נמשכת ההתקשרות. לאחר סיום ההתקשרות והעברת המידע לידי המועצה ולאחר קבלת אישור בכתב הספק מתחייב לבצע מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור, אלא אם כן, הודיעה המועצה כי המידע שהעביר הספק לא הוסב ו/או הוטמע בשלמותו במערכת הממוחשבת החדשה. במצב זה, הספק ייתן המועצה הרשאה לצפות במידע במערכת הממוחשבת שלו עד להשלמת הסבת המידע.

1.2 סעיפי ו/או נספחי שמירת הסודיות, כפי שהם מופיעים בחוזה עם הספק, מהווים את הבסיס להתנהלות הספק עם החומר והמידע של העירייה ומחייבים את הספק.

1.3 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 למזמין, וכן יבטיח את שלמותו אמינותו וזמינותו של אתר האינטרנט וכן את הגנת משאבי מערכות המחשב, המידע והתקשורת המכילות מידע השייך למזמין.

1.4 הספק יגדיר נוהלי אבטחת מידע הכוללים בקרות והתייחסות להתמודדות בעת אירועי סייבר ,אירוע של דלף מידע , נוהל ביצוע שינויים , נוהל גישה מרחוק למידע.

1.5 באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המועצה, שברשותו.

1.6 הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים, התשנ"ה–1995 ,דיני הגנת הפרטיות, בכללם, מבלי למעט, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א– 1981 -והתקנות אשר הותקנו מכוחו. ובפרט תקנות הגנת הפרטיות אבטחת מידע התשע"ז 2017.

1.7 הספק יעביר דוח של מבחני חדירות וסקרי סיכונים שבוצעו על ידי חברת אבטחת מידע בלתי תלויה לסביבת המערכת . תוך דגש כי האתר על כל מרכיביו נבדק בקפידה על ידי מומחי אבטחה פנימיים וחיצונים.

1.9 לפני כל שינוי במערכות המתפעלות ו/או המשרתות את אתר האינטרנט, יעביר הספק מסמך הכולל את פרטי השינוי והצורך בו, לאישורו של מנהל אבטחת המידע והסייבר של המזמין.

1.10 הספק יצרף למסמכי הצעת המחיר את נוהלי אבטחת המידע שלו הכוללים לכל הפחות פירוט בדבר בקרות ניהוליות וטכנולוגיות כמפורט להלן:

1.11 נוהל התייחסות להתמודדות בעת אירועי סייבר.

1.12 נוהל מדיניות אבטחת מידע והגנת הסייבר.

1.13 נוהל אירוע של דלף מידע.

1.14 נוהל גיבויים.

1.15 נוהל ביצוע שינויים.

1.16 נוהל גישה מרחוק למידע.

1.17 נוהל בדיקה שגרתי של לוגים.

1.18 נוהל **DR** והתאוששות מאסון יוצג לבקשת המזמין.

1.19 הספק יעביר על פי דרישת המזמין בכל עת שיתבקש לעשות כן, דוח של מבחני חדירות וסקרי סיכונים שבוצע על ידי חברת אבטחת מידע בלתי תלויה לסביבת אתר האינטרנט של המזמין, תוך שימת דגש על כך כי האתר, על כל מרכיביו, נבדק בקפידה על ידי מומחי אבטחה פנימיים וחיצונים.

1.20 הספק מתחייב להקפיד הקפדה יתרה כי העובדים שלו ושל המזמין הנדרשים לגשת למידע השייך למזמין מרחוק מקבלים הדרכות על מנת להגן על המידע וכי ההתחברות של העובדים מכל הסוגים מתבצעת בצורה מאובטחת ומוצפנת כדוגמת **SSL VPN** ושימוש באמצעי **OTP**.

1.21 הספק מתחייב לדווח למזמין בזמן אמת על כל התרחשות של אירוע סייבר ועל אופן הטיפול בו.

1.22 לבקשת המזמין יציג הספק מסמך לפתרון **DR** הכולל תאור מפורט של הפתרון וכן נוהל מסודר במקרה של הפעלת הנוהל כולו ו/או חלקו.

1.23 הספק מתחייב לדווח למזמין על כל השבתה של המערכת (מתוכננת ו/או בלתי צפויה).

1.24 הספק מתחייב כי פיתוח האתר יתבצע בשיטות המקובלות, תוך שימת דגש על כתיבת קוד מאובטח.

1.25 הספק מתחייב לספק בכתב תיאור מפורט ומלא של הסביבה הטכנולוגית שיכלול <u>לפחות</u> את המידע הבא:

1.26 אופן ביצוע הטיפול בעדכוני **MICROSOFT , CVE** ועדכוני המערכות, שבהן נשמר המידע.

1.27 תיאור תהליך התקנת הפאצ'ים תוך שמירת לוח הזמנים המומלץ ע"י היצרן.

1.28 אופן ביצוע הקשחת השרתים וציוד תקשורת, עדכוני תוכנה ופירוט הפרוטוקולים בשימוש.

1.29 אופן ביצוע חסימת שיתופי רשת מיותרים.

1.30 מיקום שמירת המידע, ופירוט הרשאות גישה למידע.

1.31 התייחסות לשימוש בקוד פתוח.

1.32 פירוט השימוש בחומת אש אפליקטיבית (WAF) המוגדרת ומתוחזקת בקפדנות.

1.33 פירוט השימוש במערכת IPS הכוללת חתימות עדכניות, מערכות אנטי-וירוס ומערכות IPS/IDS פעילות ומוגדרות כהלכה.

1.34 הספק מתחייב כי כל התיקונים והעדכונים יבוצעו וכל היישומים הקיימים יבחנו הן לפני עליה לאוויר והן בעקבות כל שינוי משמעותי והכל לצורך אבטחה נכונה, תוך עמידה בנוהל שינויים המגדיר ומוודא יכולת שיחזור בעת תקלה. ביצוע העדכונים יבוצע ברמה רבעונית ו/או בעת גילוי "חולשה" ו/או פגיעות.

1.35 הספק ינהל תיעוד בלוג, בקרות כניסה\הרשאות למידע\בקרת גישה שיכלול לפחות:

1.36 חותמת זמן ברמת שניות.

1.37 מזהה משתמש (כגון **IP, UID**).

1.38 ניהול ומידע ניסיונות גישה.

1.39 ניהול ומידע על נעילות משתמש.

1.40 ניהול ומידע על פעולות עדכון ע"י המשתמשים, כולל שמירת ערך קודם.

1.41 ניהול ומידע על העלאות תכנים.

1.42 ניהול מידע על ייצור והורדת קובץ.

1.43 ניהול ומידע על גישות מרחוק.

1.44 ניהול ומידע על שינויים במערך ההרשאות.

1.45 ניהול ומידע על אירועי אבטחת מידע וסייבר.

1.46 הספק מתחייב לבצע שמירה ללוגים הנ״ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לפחות ולקיים נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים.

מנגנון הבדיקה והבקרה יכלול דו״ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן. המנגנון יכלול תיעוד של כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. המנגנון יבוסס ככל האפשר על רישום אוטומטי של התעוד. המנגנון יכלול חובת דיווח בע״פ ובכתב למנהל אבטחת המידע של המזמין במקרה של חשש ו/או אירוע אבטחת מידע.

1.47 מתן הרשאות גישה, בהתאם להגדרות התפקיד במידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד ומידור על פי הרשאה לגישה/ עדכון.

1.48 רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו ובעלי ההרשאות הממלאים תפקידים אלה ויכולת הפקה יזומה של דו״ח הרשאות תקפות אחת לשנה לפחות, ו/או עפ״י דרישת המזמין.

1.49 אופן הזיהוי ייעשה במידת האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.

1.50 אופן הזיהוי של משתמש מנהל (**Admin**) יכלול שם משתמש וסיסמא, וישלב מזהה נוסף - **OTP**, ובנוסף על פי החלטת המזמין כתובת **IP** קבועה.

1.51 הספק מתחייב לקיים מדיניות סיסמאות, המחייב עמידה בסטנדרטים מקובלים של חוזק סיסמאות הכולל לפחות:

1.52 אורך סיסמא מינימלי – 8 תווים.

1.53 מורכבות סיסמא - שימוש באותיות וספרות.

1.54 על פי החלטת המזמין שימוש ב- **OTP**.

1.55 אכיפת החלפת סיסמא ראשונית.

1.56 שימוש בקאפצ׳ה לאחר 2 נסיונות גישה שגויים.

1.57 חסימת משתמש לאחר 5 ניסיונות גישה שגויים.

1.58 חסימת משתמש שלא הזדהה 180 ימים.

1.59 הסיסמאות תוחלפנה כל 180 ימים לפחות ו/או על פי החלטת המזמין.

1.60 הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.

1.61 מניעת השלמה אוטומטית של הסיסמא.

1.62 הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

1.63 ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו.

1.64 התחיבות הספק לאבטחה פיזית:

1.65 הספק ישמור את המידע וכן את התשתיות והמערכות, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה .

1.66 הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן.

1.67 הספק יגביל/ ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה לסביבת שרתי ה WEB.

1.68 הספק יטמיע בקרות אבטחה בעת שימוש בכלי AI או במודלי שפה (LLM) במסגרת פעילותו

מול המועצה, ובכלל זה יבטיח מניעת זליגת מידע רגיש או אישי של המועצה למודלים אלו.

2. **התחייבות הספק לגיבויים**:

2.1 המידע יגובה לפחות פעם ביום באופן שיאפשר שחזור מלא בעת הצורך.

2.2 ביצוע שחזור רבעוני יזום ודיווח למזמין.

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

2.4 התחייבות הספק להתנהלות בזמן אירוע אבטחת מידע.

2.5 הספק מתחייב לכלול הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למזמין ולמנהל אבטחת המידע של המזמין על אירועי אבטחה ועל הפעולות שננקטו בעקבותיהם.

2.6 הספק מתחייב לדאוג למענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

3 . **התחייבות הספק לספק ממשק ניהול שיכלול:**

3.1 הזדהות מול ממשק הניהול - יש לוודא כי ממשק עדכון האתר וממשק הניהול מתבצע באמצעות גישה המבוססת על אימות רב שלבי – MFA.

3.2 הזדהות מול ממשק הניהול - יש לוודא כי הגישה לממשק הניהול מוגבלת לכתובת IP קבועות.

3.3 התחייבות הספק להפרדת סביבות:

3.4 תתבצע הפרדה לוגית בין המידע של המזמין לבין המידע והנכסים של יתר הלקוחות של הספק, סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.

3.5 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.

3.6 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.

3.8 הספק מתחייב לאפשר שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.

3.9 הספק מתחייב לממש את ההצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS 1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע של המזמין.

3.10 אופן הצפנת המידע שאליו מתחייב הספק על הספק לוודא כי מפתחות ההצפנה והאימות לא נשמרים באופן גלוי CLEAR TEXT וכן שתהליך העברת פרטי האימות כולל שימוש במנגנון הצפנה סטנדרטי דוגמת TLS

3.11 על הספק להשתמש בכלי ייעודי ל VULNERABILITY SCANNER.

3.12 על הספק לעשות שימוש בשירות ANTI DDOS וביצוע בדיקת עומסים

3.13 על הספק להתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המזמין הכוללת שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק למזמין ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.

3.13 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או שימוש במידע שעובדיו יחשפו אליו במהלך ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה שאינה קשורה לביצוע ההתקשרות.

3.14 הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

3.15 הספק מתחייב להחזיק בכל עת תעודת SSL חוקית ומאובטחת.

_____ _____

**תאריך** **חתימה**

# דרישות אבטחת מידע ממחזיק מאגר מידע

**הואיל** והמועצה היא בעלת שליטה במאגר מידע כמשמעותו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**").

**והואיל** ולפי דרישת המועצה/ההסכם בין הצדדים, הספק מספק לה שירותים הכרוכים בעיבוד מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות וכמוסכם להלן.

**והואיל** ועיבוד המידע כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז – 2017 (להלן: "**תקנות אבטחת מידע**") וכן הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות (להלן: "**דיני הגנת הפרטיות**").

**והואיל** והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את אופן עיבוד המידע על ידי הספק, בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, ומצהירים כי הסכם זה הינו חלק בלתי נפרד מההתקשרות ביניהם.

לפיכך הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

<u>מבוא</u>

1. המבוא להסכם זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמך זה.
2. כותרות הסעיפים נועדו לשם נוחות בלבד ואין לעשות בהם שימוש לצורך פרשנות.

**<u>הגדרות</u>**

3. "**מידע אישי**" - נתון הנוגע לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה פרט מזהה כגון: שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי.

4. "מידע בעל **רגישות מיוחדת**"- מידע אישי על צנעת חיי המשפחה של אדם, על צנעת אישיותו ועל נטייתו המינית, מידע בריאותי או רפואי, מידע גנטי, מזהה ביומטרי, מוצאו של אדם, עבר פלילי, דעות פוליטיות, אמונות דתיות, השקפת עולם, נתוני מיקום, נתוני תעבורה, שכר, פעילות פיננסית, מידע אישי שחלה עליו חובת סודיות שנקבעה בדין.

5. "**מידע**" - כל נתון או מסמך הנוגע לחברה ו/או עובדיה ו/או ספקיה ו/או לקוחותיה ו/או חבריה ו/או כל גורם הקשור עמה, לרבות מידע אישי, מידע בעל רגישות מיוחדת, מידע עסקי, מקצועי או מסחרי, אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכזה בשל מעשה/מחדל של הספק) ומוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או כל דין אחר ו/או נהלי החברה, ובין אם הוא מצוי במצע פיזי, ממוחשב, מגנטי או אלקטרוני.

6. "**עיבוד מידע**" - כל פעולה שמבוצעת לגבי המידע, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילויו, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו.

7. "**בעל שליטה במאגר מידע**" – מי שקובע, לבדו או יחד עם אחר, את מטרות עיבוד המידע שבמאגר המידע, או גוף שהוא או בעל תפקיד בו הוסמך בחיקוק לעבד מידע במאגר. להלן: החברה.

8. "**מחזיק**"- גורם חיצוני לבעל השליטה במאגר המידע המעבד בעבורו מידע. להלן: הספק.

9. "**נושא מידע**"- האדם אודותיו מעובד מידע.

10. "**אירוע אבטחת מידע**" - כל **אירוע שיש בו כדי לפגוע בזמינות, סודיות או שלמות של המידע** או מערכות המידע המכילות מידע, כולל פעילות מכוונת או לא, אשר גורמת עלולה לגרום לחשיפת מידע ללא אישור, גישה לא מורשית למידע או אובדן מידע.

<u>כללי</u>

11. הספק מתחייב לעבד את המידע בהתאם להוראות ההסכם/ הזמנת עבודה/הסכם רישוי/ בין הצדדים, לרבות הסכם זה, ודיני הגנת הפרטיות.

12. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהסכם, הוא עשוי להיחשף למידע ממאגרי המידע ו/או למידע חסוי של החברה, כמפורט להלן ("המידע המורשה"):

1. [מערכת CRM]
2. [אתר אינטרנט]

1. מידע תושבים, משתמשי האתר והאפליקציה, פונים למועצה, עובדי המועצה, ספקי המועצה וכל מידע אישי או תפעולי המוזן לאתר, לאפליקציה, למערכת ה-CRM ולמרחב האישי;
2. נתוני פניות, טפסים, מסמכים מצורפים, פרטי קשר, הרשאות משתמשים, נתוני שימוש, תיעוד שירות ונתונים הנדרשים לצורך הקמה, תחזוקה, תמיכה, אבטחת מידע והסבה ;וזאת למטרות הקמה, הטמעה, תחזוקה, תמיכה, אבטחת מידע, גיבוי והעברת המערכות למועצה בלבד, ובהתאם להוראותיה המתועדות של המועצה.");

13. העברת מידע בין הספק לחברה או להיפך תתבצע באמצעות *קובץ מוצפן כאשר הסיסמה תועבר באמצעי שונה/ כספת/ החסן מוצפן (DOK)/ פיזי באמצעות שליח מורשה/ API, הזנת הנתונים במערכת ותוך מוצפן, וכיו"ב (סמן את האפשרות המתאימה)*

14. במסגרת ההסכם, הספק *אינו רשאי לגשת למערכות המידע / במסגרת ההתקשרות, הספק רשאי לגשת* אך ורק למערכות המידע הבאות (מחק את המיותר):

1. [מערכת CRM]
2. [אתר אינטרנט]

15. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המורשה לאף גורם מבלי שקיבל את אישור החברה מראש ובכתב. לשם כך, ולצורך ביצוע השירותים המפורטים בהסכם בלבד, החברה מאשרת לספק להתקשר עם ספקי המשנה הבאים:

1. לא יועבר מידע ולא תינתן גישה למידע לקבלן משנה, לספק ענן או לצד שלישי, אלא לאחר אישור מוקדם ובכתב של המועצה, אשר יינתן ביחס לזהות הגורם, מיקום עיבוד המידע, סוג המידע, מטרת העיבוד ואמצעי האבטחה החלים עליו. הספק יצרף לבקשתו את פרטי הגורם ואת התחייבותו בכתב לעמוד בכל הוראות נספח זה. אישור המועצה יירשם בנספח עדכני להסכם.

16. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 15, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם באופן מהותי את הוראות הסכם זה. ביחס לספקי ענן גלובליים (כדוגמת AWS, AZURE, GCP) ניתן להסתפק בהסמכה לתקני אבטחה מקובלים, כדוגמת ISO27001 או SOC2 ו\או הצגת מדיניות פרטיות מתאימה, וזאת לאחר שהספק בחן את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות ומצא את ספק המשנה מתאים.

17. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "**החוק**" או "**חוק הגנת הפרטיות**") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי הלקוח.

18. הספק לא יהא רשאי לעדכן ו/או להשיב לצדדים שלישיים לרבות נושאי מידע, בכל הנוגע למידע המורשה, ובכל מקרה בו תתקבל פנייה הנוגעת למידע המורשה המוחזק במערכות הספק, ינחה הספק את הפונה לפנות לחברה (למעט אם קיימת חובה אחרת לפי כל דין).

19. במידת הצורך, הספק יסייע לחברה להגיב לפניית נושא מידע למימוש זכויותיו, בין אם הפניה התקבלה אצל הספק ובין אם אצל החברה.

20. הספק מתחייב לדווח לחברה אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה, בהתאם לתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.

21. הספק מתחייב לאפשר לחברה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו לפיו והוראות ההתקשרות, וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג החברה לערוך ביקורת אבטחה בתיאום מראש.

22. הספק מצהיר כי ידוע לו כי אין בעצם גילוי המידע ו/או העברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע, וכל המידע הינו רכוש החברה וקניינה.

23. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות החברה, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויציג לחברה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק על ביצוע מחיקה, ביעור והשמדה של המידע כאמור.

24. פרטי איש קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמחזיק במאגר המידע:

שם מלא:_____ ; טלפון: _____ ; כתובת דוא"ל_____.

25. הספק מצהיר כי ידוע לו ומוסכם עליו כי לצורך ניהול ההתקשרות בין הצדדים, לרבות ביצוע תשלומים עבור השירותים, הברה תאסוף ותעבד פרטים הנוגעים לספק ו/או נציגיו, לרבות פרטי התקשרות, פרטי חשבון בנק, מספרי זיהוי, פרטי חשבוניות ונתוני חיוב ותיעוד רלוונטיים נוספים.

26. המידע יישמר במאגרי המידע של החברה וייעשה בו שימוש לצורך קיום ההסכם, ניהול חשבונאי ותפעולי, עמידה בחובות משפטיות ושמירת תיעוד עסקאות בהתאם לכל דין.

27. הספק מאשר כי המידע עשוי להיות מועבר לגורמים המסייעים לחברה בביצוע התשלום, בניהול מערכות הנהלת חשבונות או בתפעול ההתקשרות. כמו כן, המידע עשוי להימסר לגופים ציבוריים ורשויות מוסמכות, לרבות רשות המסים, ככל שהדבר נדרש לשם עמידה בחובות דיווח, דיוני שומה, בקרה, ביקורת, או כל חובה חוקית אחרת החלה על בית העסק.

28. הספק רשאי לפנות לבית העסק בבקשה לעיין במידע או לבקש את תיקונו, ככל שהדבר אפשרי בהתאם לדין ובכפוף לחובות השמירה החלות על החברה.

<u>שמירת סודיות</u>

29. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים לחברה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.

30. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע אשר יגיע אליו ו/או למי מטעמו מתוקף מתן השירותים לחברה או בדרך אחרת. הספק מתחייב שלא להחזיק ברשותו ולא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע השירותים המפורטים בהסכם ההתקשרות. הספק מתחייב שלא לגלות מידע כזה או חלקו, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף, אלא לצורך ביצוע השירותים לפי ההסכם ובכפוף להסכמת החברה. למעט:

1. העברת מידע מוגבלת לעובדים (לרבות נותני שירות מטעם הספק) אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות.

2. על פי דרישת ערכאה מוסמכת או רשות שלטונית מוסמכת על פי דין, ובלבד שהספק יודיע לחברה באופן מידי על קבלת דרישה למסירת המידע (ככל שלא קיימת מניעה על פי דין למתן הודעה כאמור), ויאפשר לחברה, ככל שהדבר בידי הספק, להתגונן בפני כל דרישה כאמור והספק ימסור רק את אותו חלק של המידע הסודי ו/או המידע החסוי שנדרש במפורש למסור.

31. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.

32. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.

33. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי הסכם זה, וקיומו, יפנה לחברה בכתב לקבלת אישורה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בהסכם זה.

34. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.

35. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהחברה ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:

1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהחברה.
2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי החברה לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.

<u>דרישות אבטחת מידע</u>

36. **הנחיות כללית**:

1. הספק ישמור את המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות למתן השירות, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי הפעילות ורגישות המידע.
2. הספק ינקוט אמצעים הולמים לאבטחה הפיזית של המידע וסביבת העבודה, הן במשרדיו והן מחוצה להם, ויימנע מהוצאת עותקים פיזיים של המידע אל מחוץ למשרד, ככל שהדבר אינו הכרחי לצורך מתן השירותים.
3. ככל שיעשה שימוש בכלי בינה מלאכותית ומודולי שפה (GAI), הספק מתחייב שלא לעשות שימוש בנתוני החברה לצורך אימון המודל ו/או לחשוף את המידע של החברה בכלים אלה.
4. הספק ייתן הרשאות גישה למידע לבעלי ההרשאה מטעמו רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.
5. הספק יקיים הדרכות מודעות בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו ובהתאם לתקנה 7 לתקנות אבטחת מידע.
6. הספק יישם מידור פנימי בגישה הניתנת על ידו למידע וקבצים של החברה, באופן שהגישה למידע וקבצים אלה תתאפשר רק לבעל הרשאה שעבודתו ותפקידו בחברה מחייבים זאת.

7. אופן זיהוי של בעל ההרשאה מטעם הספק למידע של החברה יעמוד בקריטריונים הבאים:
   1. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
   2. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
   3. הגדרת נעילת משתמש לאחר מספר ניסיונות גישה שגויים (לכל היותר 5 ניסיונות). שחרור הנעילה יתבצע על ידי גורם מורשה מטעם הספק.
   4. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.
   5. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
   6. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרתו לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP, גישה מכתובת IP קבועה, Token, וכיו"ב).
   7. הספק יבצע בקרת הרשאות תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו לפחות אחת לשנה.
   8. מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה מטעם הספק, הספק יבטל את הרשאותיו.
8. הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין החברה אל הספק (מערכות הגנה, Fire Wall וכיו"ב) ולכל הפחות:
   1. הגבלת או מניעת אפשרות חיבור התקנים ניידים לעמדות קצה ו/או שרתים המכילים את המידע של החברה.
   2. התקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נוזקות על מחשבים המשמשים למתן השירות.
   3. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.

**37. אירועי אבטחת מידע:**

1. הספק יתעד אירועי אבטחת מידע, ככל האפשר באמצעות רישום אוטומטי בלוג.
2. הספק מתחייב לדווח לחברה באופן מידי בכל מקרה של חשש לאירוע אבטחת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.
3. ההודעה תכלול לכל הפחות תיאור של האירוע, המס' המשוער של נושאי המידע המעורבים באירוע, תיאור ההשלכות האפשריות של האירוע, האמצעים שננקטו לטיול באירוע.
4. במקרה של אירוע אבטחת מידע, הספק מתחייב לספק מענה מיטבי והולם, כך שזמן החזרה לכשירות וזמינות המידע יהיה בצורה המהירה ביותר, בהתאם לאמנת השירות (להלן: "SLA") שהוגדרה בין הצדדים.
5. הספק יספק מענה אנושי (לא אוטומטי) לטיפול באירועי סייבר.

38. **מדיניות פרטיות ואופן שימוש בעוגיות (ככל שהמערכת כוללת ממשק משתמש קצה ב-WEB)**

1. ידוע לספק כי עליו לגבש את מדיניות הפרטיות ואת אופן שימוש בעוגיות יחד עם החברה. למען הסר ספק, לא תתכן עלייה לאוויר טרם אישור נוסח מדיניות הפרטיות ואופן שימוש בעוגיות על ידי החברה.

39. **דרישות מערכת ופיתוח (ככל שמדובר בספק אשר מפתח מערכת עבור החברה):**

1. פיתוח המערכת ועדכוניה יבוצעו בכפוף לנוהל פיתוח מאובטח (SSDLC) המבוסס על תקן OWASP עדכני או תקן מקביל שיאושר ע"י החברה.
2. פיתוח המערכת יתבסס על גרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
3. <u>ספריית קוד פתוח</u>:
    1. הספק מתחייב להטמיע תהליך סדור לניהול רכיבי קוד פתוח ( Open Source Software Management) לאורך כל מחזור חיי הפיתוח (SDLC), הכולל שימוש בכלי סריקה אוטומטיים (SCA) לזיהוי חולשות אבטחה (CVEs) וחריגות ברישוי.
    2. כחלק מדרישה זו, על הספק לייצר, לתחזק ולספק ללקוח בכל גרסה רשמית ו/או הפצת עדכון, קובץ SBOM (Software bill of Materials) פורמט סטנדרטי (כגון CycloneDX או SPDX), המפרט את כלל רכיבי הצד-השלישי שלהם.
    3. הספק מתחייב לנטר באופן רציף את הרכיבים המופיעים ב-SBOM, לבצע ניתוח סיכונים תקופתי, ולהחיל עדכוני אבטחה או תיקונים (Patches) בהתאם ללוחות הזמנים המוגדרים במדיניות הטיפול בחולשות של החברה.
    4. במידה ותתגלה חולשת אבטחה קריטית או גבוהה ברכיב קוד פתוח הנמצא בשימוש, הספק מתחייב ליידע את החברה בכתב ובעל פה, מיידית עם גילוי החולשה.
4. פיתוח המערכת בהתאם למסמך דרישות האפיון שאושר מראש על ידי החברה. במקרה של מערכת מדף (As Is), כל תוספת הדורשת פיתוח, תעמוד בכללי פיתוח מאובטח והוראות החברה.
5. בשימוש בספריות צד ג' , קוד פתוח או לאחר רכישה, יש לוודא עמידה בדרישות אבטחת המידע גם שלהם.
    1. הספק מחויב לוודא שכל רכיב קוד פתוח שבו נעשה שימוש, הינו בעל רישיון המאפשר שימוש מסחרי.
    2. חל איסור להשתמש בספריות שהופסקה תחזוקתן או שהתגלו בהן חולשות אבטחה חמורות ללא תיקון רשמי.
    3. חל איסור על שימוש בספריות קוד פתוח בלתי מאומתות ממקורות שאינם רשמיים
    4. יש לנהל מדיניות עדכון ספריות שמבטיחה שהגרסאות יהיו תמיד עדכניות, נתמכות וללא חולשות אבטחה קריטיות.

6. לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
7. ביצוע בדיקות מסירה ע״י הספק לווידוא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
8. כל קוד מקור, תצורה, סקריפט, תיעוד וממשק שיפותחו במיוחד עבור המועצה במסגרת השירותים יהיו קניינה של המועצה ממועד יצירתם, והספק ימסור אותם למועצה במאגר קוד מאובטח שאליו תהיה למועצה גישת קריאה רציפה. ביחס לרכיבי מדף, רכיבי קוד פתוח או רכיבים קנייניים קודמים של הספק, הספק יעניק למועצה רישיון בלתי חוזר, ללא תמורה נוספת, להשתמש ברכיבים ככל שנדרש להפעלת המערכות, תחזוקתן, העברתן לספק חלופי וקבלת שירותי צד שלישי.
9. המערכת תכלול הפרדה בין הנתונים של החברה לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר לחברה על אופן ההפרדה.
10. יישום הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ״י הנחיות היצרן.
11. המערכת תכלול רכיב ניטור שינויים בבסיסי הנתונים ויכולת הפקת דו״ח לפי דרישת החברה.
12. שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
13. המערכת תייצר יומן רישום (log) לנתוני האבטחה הבאים: זיהוי ואימות; נעילות משתמש; פעולות עדכון ע״י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם; העלאות תכנים; גישה מרחוק; אירועי אבטחה.
14. המערכת תכיל ממשק API למערכת ניטור מרכזית (כגון SIEM).
15. תתבצע החלפה תקופתית של מפתחות ההצפנה, ובפרט של Host keys&API, זאת לצורך שמירה על סודיות, שלמות ואמינות המידע.
16. במידת הצורך ועבור מתן מענה ראוי לאתגרי וסיכוני אבטחה רלוונטיים, המערכת תכלול אפשרות לשימוש בטכנולוגיות הצפנה נוספות, כדוגמת- Anonymization, Masking וכן Tokenization.
17. הספק ידווח לגורם הרלוונטי בחברה על כל השבתה של המערכת.
18. העברת המערכת מסביבת פיתוח לייצור בצורה מבוקרת ולאחר ביצוע מבדק חדירה וטיפול בממצאי המבדק.
19. ביצוע סקר סיכונים ומבדק חדירה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.
20. המערכת תעבור סקר קוד (Code review), ובקרת הפעלה בהיבטי אבטחת המידע לפני שתועבר לסביבת הייצור, וכן באופן תקופתי.
21. <u>הזדהות וניהול הרשאות במערכת:</u>
    1. עבור מערכת שאינה מאוחסנת בשרתי החברה והגישה אליה מרוחקת, כלל הגישה למערכת, הן עבור משתמשי אדמין והן עבור משתמשים רגילים, תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
    2. אפשרות לניהול הזהויות דרך ה-Directory של החברה.
    3. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
    4. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.

5. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
6. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.
7. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
9. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

22. <u>המערכת תכיל בקרות קלט ופלט כמפורט להלן:</u>

1. וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
2. שימוש בפרוטוקול HTTPS בכל דפי היישום.
3. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל CAPTCHA).
4. מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חסימת אפשרות לשינוי UID בסוף הדף, חסימת שינוי או הוספת דפי משנה).
5. מניעת חשיפה עבור משתמש הקצה להודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
6. במקרה של העלאת קבצים למערכת: ווידוא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
7. מתן אפשרות לחברה לשינוי / עדכון שדות מידע בודדים.

23. <u>שילוב יכולות AI בפיתוח (ככל שנעשה שימוש בכלי AI)</u>

בעת שימוש במודלי AI או קריאות API לפתרונות AI ושילובם בתהליכי הפיתוח ו/או השימוש במערכת, יישמו כללי האבטחה הבאים:

1. קריאה למערכת ה-AI לא תאפשר העברת מידע אישי ו/או עסקי של החברה למערכת ה-AI, בצורה בה המידע הנ"ל יכול לשמש לאימון ולימוד המודלים.
2. השימוש במודלים יבוצע כך שהמידע עליו אומנו המודלים יכלול מידע חיצוני, אבל כל מידע המועבר למערכת, יישאר בתחום המידע המאובטח והמוגן בהתאם למדיניות ניהול הגנת המידע של החברה.
3. פיתוח המערכת יבוצע לאחר אפיון הכולל התייחסות לאבטחת המידע בפיתוח פתרונות המשלבים כלי AI.
4. האפיון יכלול את ניתוח הסיכונים, הגדרת מענה הולם לכל סיכון.
5. האפיון יכלול טיפול בנושאי האבטחה לכל אורך חיי המערכת, כולל בטיפול בבאגים ופעילות שינויים ושיפורים.
6. באחריות הספק להפעיל מנגנון QA שיבחן גם את המענה לסיכוני האבטחה שהוגדרו באפיון.
7. שימוש במודלים חיצוניים מחייב אפשרות לעדכוני גרסאות וטיפול בחולשות אבטחה המתגלות מעת לעת.
8. הספק מתחייב לפתח את המערכת בהתאם לסטנדרטים המקובלים בתעשייה, ובהם הנחיות מערך הסייבר הלאומי בהקשר של פיתוח מאובטח של מוצרי בינה מלאכותית.
9. הספק מתחייב שמפתחות ההצפנה של הקוד לא יעלו לענן ו/או לכלי ה-AI.

**40. <u>אחסון (ככל שמדובר בספק שמאחסן את המערכת עבור החברה):</u>**

1. 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.
2. הספק יוודא במערכות ההגנה, חסימת תעבורה ממדינות עוינות ו/או מקורות הידועים כבעלי מוניטין בעייתי ו/או עוין. ככל הניתן, יחסמו מקורות TOR ו-Anonymizer המאפשרים גלישה אנונימית.
3. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של יומני הרישום (Logs) למנגנון הבקרה, כמפורט בסעיף 39.13 להסכם זה, כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן.
4. הספק ישמור את יומני הרישום הללו באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
5. הספק יגבה את נתוני האבטחה באופן שיבטיח את האפשרות לשחזרם למצבם המקורי.
6. הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה באופן תקופתי ושגרתי.
7. <u>עבור אחסון בשירותי ענן:</u>
    1. ככל שמיקומה הגיאוגרפי של פעילות הענן הינה מחוץ לגבולות מדינת ישראל, הנ"ל יתבצע תוך עמידה בתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001, וכן כל תקן ו/או רגולציה נדרשת אחרת.
    2. הספק יעשה שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
    3. ממשק ניהול בגישה מהרשת המקומית בלבד או מכתובות שיסופקו על ידי החברה (Trusted / Secured Host).
    4. רכיב Firewall מסוג NGFW לרבות מימוש IPS. במקרה שמדובר באפליקציה המצויה בענן ושניתן לגשת אליה מכל מקום בעולם (Publicly available) נדרש גם התקנה והטמעה של WAF. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקולTLS1.2 ומעלה או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י החברה.
    5. נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-DB.
    6. נדרשת הצפנת Data at rest ברמת ה-Volume (עבור אחסון אובייקטים).
    7. לצורך מתן מענה לאתגרי וסיכוני "נעילה" (Vendor lock-in) במסגרת חברת שירותי הענן הקיימת, יתבצע תיעוד כלל הממשקים וה-API אשר נעשה בהם שימוש, וכן גיבוי תקופתי של המידע הקיים בסביבת הענן לסביבת צד ג' אחרת. האמור מתייחס גם ל-Meta Data הרלוונטי.
    8. הספק יספק לחברה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.

בכבוד רב,

שם מלא: _____



חתימת המציע _____

ממונה אבטחת המידע {שם הרשות}

דוא"ל: _____

טלפון: _____

חתימה וחותמת: _____

אנו מאשרים את הסכמתנו:

שמות מורשי חתימה: _____

שם הספק: _____

חתימת וחותמת חברת הספק

**עמידה בדרישות הגנת הפרטיות בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות**

לכבוד תאריך: __/__/__

**מועצה מקומית סביון**

הנדון: הצהרה על עמידה בדרישות הגנת הפרטיות בהתאם

לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות (להלן התקנות)

פרשנות:

| | |
|---|---|
| בעל המאגר | מועצה מקומית סביון, וגופי הסמך מטעמה |
| מאגר מידע | הכוונה למאגר ו/או למאגרי המידע הקיימים במועצה והמוחזקים ו/או בשימוש של הספק הזוכה, בין אם רשומים ברשם המאגרים, בין אם הם בתהליך רישום ובין אם הם נכללים תחת הגדרת "מאגר מידע" על אף שאינם רשומים. |
| הספק הזוכה | הזוכה בהליך התקשרות עם בעל המאגר לאספקת, תחזוקה ומתן שירות בתחום מערכות מידע ואשר בהם מאוחסנים מאגרי מידע. |

בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ובפרט תיקון 13 לחוק אשר פורסם באוגוסט 2025, חלה חובה מוגברת ואחידה הן על בעל המאגר, הן על המחזיק בו (הספק הזוכה) ועל המשתמשים בו (הן משתמשים – עובדי המועצה והן משתמשים מטעם הספק הזוכה), לאכוף את התקנות ולעמוד בדרישות המפורטות בחוק לרבות חובת הגילוי, הבקרה והפיקוח על יישום הדרישות.

הצהרה זו אינה באה אלא להוסיף על הדרישות המפורטות בתקנות ובכל מקרה של סתירה או פרשנות – הוראות התקנות גוברות על הצהרה זו.

 חתימת המציע _____

הספק הזוכה, ימלא בקפדנות את הדרישות המפורטות בתקנות וכן את הנחיות בעל המאגר ו/או מי מטעם בעל המאגר הממונה על הגנת הפרטיות ו/או יועץ המשפטי של המועצה, ככל שתתקבל כל דרישה או הנחיה הקשורה לתקנות. הספק הזוכה יבצע את הפעולות הבאות כמחזיקי המאגר / המאגרים השייכים לבעל המאגר וכן כמשתמשים במאגר (לכל מטרה שהיא, אף למטרות תחזוקה שוטפת וגיבוי של הנתונים הקיימים בו).

הספק הזוכה יישם את כלל הדרישות ולבצע את כל הפעולות המפורטות בהצהרה זו – על חשבונו, ללא כל דרישה כספית וללא תשלום נוסף מצד המועצה מעבר לתשלומים המפורטים במחירון המכרז.

ככל שיוטלו עיצומים כספיים על בעל המאגר בשל מחדליו ואשר נובעים ממחדלי הספק הזוכה, בצורה חלקית או מלאה, יוטל על הספק הזוכה החובה לטפל בהסרת ו/או הקטנת ו/או התמודדות משפטית עם העיצומים הכספיים ולהסדיר את התשלומים בגינם לרבות הוצאות משפטיות, על חשבונו. במידה והמחדלים הינם בשל מחדלים של בעל המאגר או בשל מחדלים של שני הצדדים – ייקבע במנגנון בוררות או במו"מ המקובל על שני הצדדים – מהי חלקה של המועצה בהוצאות העיצומים הכספיים.

הספק הזוכה ימנה ממונה הגנת הפרטיות (DPO) לטובת יישום התקנות. באחריות ה DPO ליישם את הדרישות ולבצע את הבקרות והבדיקות השוטפות במאגרי המידע של המועצה. ה DPO יעביר הנחיות הן לספק הזוכה והן למועצה ביחס לפעולות שעליהם לבצע מתוקף תפקידם ויוודא ביצוען.

הספק הזוכה יגיש למועצה בתוך 60 ימים קלנדריים, מיום זכייתו "סקר ציות" וכן דוח לתיקון ליקויים של כלל מאגרי המידע המוחזקים בידו והשייכים לבעל המאגר. דוח זה יכיל את כלל הפעולות הנדרשות לתיקון וליישום הדרישות.

הספק הזוכה, ינהל את רשימת המשתמשים המורשים לגשת לכל מאגר מידע, ויפעל מדי תקופה, לכל המאוחר כל 4 חודשים, להסיר משתמשים שאינם פעילים, וזאת לאחר הודעה בכתב למנכ"ל המועצה ולמנהל המחלקה המנהל את המאגר במועצה.

הספק הזוכה יערוך בדיקות, מבדקים, הדרכות, ירכוש ויטמיע אמצעים לאבטחת מידע ולמניעת זליגת מידע ממאגרי המידע המוחזקים בידו.

הספק הזוכה יערוך הדרכות מודעות ומבדקי פישינג לעובדיו ו/או עובדים מטעמו וכן מוקדי שירות לתמיכה במערכות המידע, וזאת לכל היותר כל 4 חודשים קלנדאריים.

הספק הזוכה ייבצע בדיקות חדירה וסקרי סיכונים למערכות המידע ולמערכי החומרה בהם מוחזק המידע, בהתאם לדרישות התקנות ויעביר למועצה מידע בדבר ביצועם וכן את הפעולות לתיקון הממצאים שהתגלו בהם.

הספק הזוכה יודיע מיידית בכתב על כל אירוע דלף מידע, השחתת מידע, פריצה או כל אירוע אבטחת מידע וזאת לכל היותר תוך 24 שעות מגילוי האירוע – למנכ"ל המועצה ולממונה אבטחת המידע של המועצה.

הספק הזוכה יפעל בכל דרך להקטנת החשיפה לעיצומים ולתביעות הנובעות מהתקנות.

אני החתום מטה, מתחייב לבצע את המפורט בהצהרה זו, בשם הספק, חב' _____.

| חותמת וחתימה | שם מורשה החתימה | תאריך |
| --- | --- | --- |

# **הסכם הגנת מידע (DPA)**

שנערך ונחתם ביום_____ לחודש_____ שנת_____

**בין: "מועצה מקומית סביון"**

לבין _____

ח.פ./ע.מ./ת.ז_____ . כתובת : _____ '

(להלן : **"הספק"**)

הואיל והספק התקשר עם המועצה בהסכם לפיו יעניק הספק למועצה שירותים כהגדרתם בהסכם השירותים שנחתם בין הצדדים ביום _____.

(להלן : **"השירותים"** ו/או " **הסכם השירותים** ;)"

**והואיל** ובמסגרת מתן השירותים ו/או הסכם השירותים הספק עשוי לקבל גישה למאגרי המידע של המועצה, בין אם באמצעות שירותי תוכנת ענן, שירותי תמיכה מרחוק, תחזוקת מערכות מידע ובין אם בכל שירות אחר בו לספק קיימת חשיפה למידע העסקי ו/או האישי של המועצה ;

**והואיל** ובעקבות מתן השירותים, הספק עשוי, לעיין, להיחשף, לעבד, לאסוף, לתעד, לשמור, לשנות, לגשת ולהעביר מידע אישי ו/או מידע בעל רגישות מיוחדת אודות הלקוחות של המועצה ;

**והואיל** ובעקבות מתן השירותים, הספק עשוי לעיין, להיחשף, לעבד, לאסוף, לתעד, לשמור, לשנות, לגשת ולהעביר מידע אישי ו/או מידע בעל רגישות מיוחדת אודות נושאי המידע של המועצה (לרבות תושבים, עובדים וספקים) ;

**והואיל** והצדדים מעוניינים להבטיח את השמירה על המידע העסקי ו/או האישי של המועצה, והכול בהתאם להוראות כל דין ;

**והואיל** והצדדים מעוניינים להוסיף על תנאי הסכם השירותים את התנאים הנקובים בהסכם זה, והכול כמפורט להלן.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה כדלקמן :

**1. הגדרות**

1.1 "הדין" - חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו מכוחו, לרבות חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 13), התשפ"ד-2024, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017,

וכן הנחיות הרשות להגנת הפרטיות (ובפרט הנחיה מס' 2/2011 בדבר שימוש במיקור חוץ), וכל הנחיה ו/או הוראה חקיקתית ו/או מנהלית שתחול על הספק בקשר עם מתן השירותים לפי ההסכם.

1.2 "אירוע אבטחה" - אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה, ובכלל זה:

א. אובדן או שימוש לרעה - בכל דרך שהיא - של מידע אישי;

ב. עיבוד בלתי מורשה ו/או בלתי חוקי של מידע אישי, או שיבוש, שינוי, העתקה, חשיפה, מכירה או השכרה של מידע אישי כלשהו;

ג. כל מעשה או מחדל אחר הפוגע בזמינות, בסודיות או בשלמות המידע האישי.

1.3 "מאגר מידע" - אוסף פרטי מידע אישי המעובד באמצעי דיגיטלי, אשר בבעלות המועצה ו/או בשליטתה.

1.4 "מידע אישי" - כל נתון הנוגע לאדם מזוהה או לאדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר (במישרין או בעקיפין), אשר נמצא בבעלות המועצה או מועבר לספק במסגרת השירותים.

1.5 "מידע בעל רגישות מיוחדת" - מידע אישי כהגדרתו בסעיף 3 לחוק (לרבות מידע רפואי, מידע פיננסי, נתוני מיקום, עבר פלילי, צנעת אישות וכיו"ב).

1.6 "עיבוד מידע" או "שימוש" - כל פעולה שמבוצעת על מידע אישי, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילויו, חשיפתו, העברתו, מסירתו, מתן גישה אליו, שינויו או ביעורו.

1.7 "בעל שליטה במאגר" - כהגדרתו בדין; למען הסר ספק, ביחסי הצדדים להסכם זה המועצה הינה בעלת השליטה הבלעדית במידע.

1.8 "מחזיק במאגר" - כהגדרתו בדין; למען הסר ספק, ביחסי הצדדים להסכם זה הספק נחשב כמחזיק ו/או כמעבד מידע במיקור חוץ עבור המועצה, ואין לו כל זכות קניינית במידע.

1.9 "שירותים" - השירותים שהספק מעניק למועצה בהתאם להסכם השירותים העיקרי ולנספח זה.

## 2. כללי

2.1 המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. במסגרת השירותים המוענקים ע"י הספק למועצה, עשוי הספק לקבל גישה למידע אישי של המועצה, כמפורט בנספח א'

2.2 הספק מאשר ומצהיר כי ידוע לו שהמידע הינו בבעלותה ובשליטתה הבלעדית של המועצה, וכי אין בהוראות הסכם זה כדי להקנות לו זכויות קנייניות או זכויות אחרות כלשהן במידע.

2.3 הספק מתחייב כי הוא ומורשי הגישה מטעמו יפעלו אך ורק בהתאם להנחיות המועצה ו/או מי מטעמה, כפי שיהיו מעת לעת בכל הקשור למידע, ובלבד שהנחיות המועצה אינן עומדות בסתירה לדין.

## 3. ניהול עסקי הספק בהתאם להוראות הדין

3.1 הספק מתחייב כי הוא מנהל את עסקו בהתאם להוראות הדין ומצהיר כי מערכותיו נמצאות במקום מוגן המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה, וזאת על פי הוראות הדין ובהתאם לתקן ISO: 2700.

## 4. עובדי הספק

4.1 הספק מתחייב כי כל מורשי הגישה למאגר מטעמו הינם עובדים שלו אשר הוכשרו והודרכו על ידו, ואשר כל אחד מהם התחייב לשמור על פרטיות המידע שמגיע לידיעתו במסגרת עיסוקו אצל הספק, בהתאם להוראות החוק.

4.2 בטרם יאפשר הספק למי מעובדיו גישה למערכות המועצה, יוודא כי ביחס לכל הגורמים האמורים ננקטו כל האמצעים הסבירים לבדיקת התאמתם לתפקיד, וכי עובדי הספק האמורים חתמו על נספח התחייבות לשמירה על סודיות ופרטיות המידע, וכי עברו הדרכה מתאימה כמפורט להלן.

4.3 הספק יעביר מפעם לפעם, ובכל מקרה לפחות מדי שנה, הדרכות למורשי הגישה ו/או לעובדים מטעמו בקשר לחובותיהם לשמור את המידע מאובטח ובסודיות מוחלטת, בהתאם להוראות הסכם זה והדין החל.

4.4 הספק יוודא כי כל עובד מטעמו אשר הוחלט על סיום עבודתו לא יוכל עוד להתחבר למערכות המועצה, וכן יוודא את ביטול הרשאותיו באופן מידי.

4.5 הספק מתחייב שבכל התחברות למערכות המועצה מרחוק, ייעשה שימוש בחיבורי VPN מאובטחים ומוצפנים המשמשים עבור מתן השירותים, תוך שימוש באימות דו-שלבי (MFA).

4.6 הספק ימדר גישת עובדים לחלקים רגישים של מערכות המאגר, ובכלל זה מערכות האחסון של המידע ומנגנוני תיעוד, כך שלעובד יחיד לא תהא גישה לכל החלקים הרגישים, אלא אם כן הדבר חיוני לפעילותה של המועצה ולמתן השירותים.

4.7 מוסכם כי איש הקשר מטעם הספק לצרכי התקשרות לפי הסכם זה יהא: _____.

4.8 הספק אינו רשאי להעביר את המידע או לתת גישה למערכות המועצה לקבלן משנה או לצד שלישי כלשהו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמועצה. ככל שיינתן אישור כאמור, הספק מתחייב לחתום מול קבלן המשנה על הסכם הכולל את כל ההתחייבויות המפורטות בנספח זה, ולהישאר האחראי הבלעדי כלפי המועצה בגין כל פעולה או מחדל של קבלן המשנה.

**5. צמידות מטרה**

5.1 הספק יאפשר גישה למורשי הגישה מטעמו רק לחלקי המערכות הנדרשים בלבד לביצוע תפקידם, ולא מעבר לכך.

5.2 מובהר כי חל איסור מוחלט על הספק לבצע עיבוד מידע או לעשות כל שימוש במידע של המועצה, והגישה אשר ניתנת לו הינה אך ורק לצורך ביצוע השירותים.

5.3 הספק מצהיר כי ידוע לו שעיבוד מידע בחריגה מהרשאת המועצה מהווה עבירה על חוק הגנת הפרטיות , החושפת אותו לאחריות פלילית ולעיצומים כספיים כבדים.

**6. אבטחת מידע אצל הספק**

6.1 הספק מתחייב לעמוד בדרישות הדין בכל הנוגע לאבטחת מידע

6.2 הספק מתחייב לפתח, לנהל וליישם תכנית אבטחת מידע מקיפה המכילה הוראות לאבטחת מידע פיזית, לוגית, ניהולית וארגונית (לרבות באמצעות הפרדה לוגית כגון הפרדת תיקיות), שמטרתן שמירה על המידע (בין אם הוא נשמר באופן ממוחשב ובין אם באופן פיזי) מאובטח ובסודיות מוחלטת.

6.3 התחייבות הספק לאבטחת המידע הינה תנאי יסודי להתקשרותה של המועצה בהסכם זה.

6.4 הספק מתחייב להטמיע אמצעי בקרה באמצעותם יוודא כי כל גישה אל מערכותיו נעשית אך ורק על ידי מורשי הגישה מטעמו, ואך ורק למטרות ביצוע השירותים אשר הוסכמו בהסכם בין הצדדים. הספק מתחייב לתעד את כל הפעילות הנעשית ממערכות שבשליטתו, לרבות (אך לא רק) תיעוד ניסיונות הגישה למידע, מחיקה ו/או שינוי של מידע .נתוני התיעוד (Logs) יישמרו למשך 24 חודשים לפחות או לאורך כל תקופת ההתקשרות בין הצדדים, הארוך מבניהם.

6.5 הספק מתחייב לוודא קיום הפרדה של פעילות המתבצעת עבור המועצה מכל פעילות אחרת המתבצעת ע״י הספק מול גורמים אחרים.

6.6 הספק יעביר למועצה, על פי דרישתה הסבירה בעניין, אחת לשנה ,דוחות בכל הנוגע לשימוש באמצעי האבטחה על ידי הספק לאבטחת המידע, ואך ורק ביחס למידע הנוגע למועצה. הספק ידווח למועצה באופן תקופתי, ולפחות פעם בשנה, אודות עמידתו של הספק בהוראות הסכם זה והדין החל, לרבות הוראות תקנות אבטחת מידע.

6.7 הספק מתחייב כי נכון למועד חתימת הסכם זה, לא ידוע לו על חולשות בקוד פתוח הניתנות לניצול המשמשות את התוכנה אותה הוא מספק, וכי הוא אינו משתמש בספריית קוד פתוח שאינה נתמכת בהיבטי האבטחה של הספרייה. ככל שיימצאו חולשות - יטופלו בהתאם לנהלי המועצה על ידי התקנת גרסה מתקנת ו/או על ידי שימוש באמצעי מגן חלופי.

6.8 הספק ישתמש בכל האמצעים הנדרשים, לרבות שימוש בכלים, תהליכים ונהלים, לצורך זיהוי, הימנעות וניטור כלל תוכנות הקוד הפתוח בסביבות הריצה באמצעותן ניתן השירות, לרבות רכיבי קוד פתוח, יישומי קוד פתוח ורכיבי קוד פתוח ביישומים מסחריים.

6.9 הספק מתחייב כי ידווח למועצה על כל ידיעה לפיה השימוש בקוד פתוח אינו מאובטח עוד ושבעקבותיו יש חשש כי המידע של המועצה ייפגע, בכפוף לאמור בסעיף 6.7.

6.10 עם סיום הסכם השירותים מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להשיב למועצה את כל המידע שברשותו, או להשמידו כליל ולמחוק אותו מכל מערכותיו וממערכות הגיבוי שלו, על פי דרישת המועצה. הספק יעביר למועצה אישור בכתב החתום על ידי מורשה מטעמו המאשר כי המידע הושמד ולא נותר בידיו כל עותק ממנו.

## 7. בטחונות ואחריות

7.1 הספק מתחייב כי הוא יחזיק ויקיים את הביטוחים הנדרשים, לרבות ביטוח אחריות מקצועית או כל ביטוח אחר, והמתאימים הן במהות והן ברמת הכיסוי לשירותים הניתנים במסגרת הסכם השירותים.

7.2 הספק יהיה האחראי הבלעדי לכל שימוש שיעשו מורשי הגישה מטעמו בקשר עם המידע, ו/או לכל שימוש או חדירה לא מורשית למערכות המועצה הנובעים מפעילות הספק או מי מטעמו.

7.3 הספק ישתף פעולה באופן סביר עם המועצה בהתגוננות מכל תלונה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם הפרת הוראות הדין ו/או פגיעה במידע, ובכלל זה מסירת כל חומר רלוונטי לעניין נושא התלונה לידי המועצה.

7.4 למועצה ו/או למי מטעמה תהא הזכות לערוך, לאחר תיאום מראש ובשעות הפעילות המקובלות, ביקורת ופיקוח על פעילות הספק ומורשי הגישה מטעמו, בכל הקשור לגישה למערכות המועצה, לטיפול במידע, ולעמידת הספק בהוראות הסכם זה ובהוראות הדין. הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם עורכי הביקורת מטעם המועצה, לרבות המצאת אסמכתאות, דוחות, קובצי תיעוד (Logs) ומענה לשאלונים. ביצוע הביקורת יהיה כפוף לחתימת עורכי הביקורת על התחייבות סודיות סבירה ומקובלת כלפי הספק, ככל שייחשפו למידע סודי או מסחרי שלו שאינו נוגע למועצה.

## 8. אירוע אבטחה

8.1 הספק יודיע למועצה באופן מידי ובכתב, ולא יאוחר מ-24 שעות ממועד גילויו, אודות כל אירוע אבטחה חמור או חשש לאירוע אבטחה, המשפיע או אשר עשויה להיות לו השפעה על המידע.

8.2 הספק יספק למועצה את כל הסיוע הסביר הנדרש בעניין אירוע כאמור. עלויות הסיוע יסוכמו בין הצדדים.

# טופס ריכוז מסמכים למציע נספח 13

| תיאור | יש | אין |
|---|---|---|
| **הצעת המציע** | | |
| הצעת המחיר של המציע (פרק ג' למסמכי המכרז ונספחיו) חתומים על ידי המציע | | |
| **מסמכים לפרק א' - תנאי המכרז** | | |
| נספח 1' הצהרת משתתף במכרז | | |
| נספח 2' ערבות הצעה למכרז<br>(אין לכרוך את ערבות מקור בחוברת ההצעה (ספירלה) של המציע – ויש לצרף ערבות מקור נפרד) | | |
| נספח 3' העדר קרבה לעובד הרשות או לחבר המועצה | | |
| נספח 4' התחייבות להעסקת עובדים כדין ותשלום שכר מינימום כדין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 | | |
| נספח 5' תצהיר העסקת עובדים זרים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 | | |
| נספח 6' תצהיר העדר הרשעות של המציע ועובדיו | | |
| נספח 7' נוסח המלצה | | |
| נספח 8' אישור עו"ד בדבר אופן התאגדות המציע וסמכויותיו | | |
| נספח 9' טופס מינוי מנהל שירות ואספקה מטעם המציע | | |
| נספח 10' תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף ניסיון עבר | | |
| נספח 11' אישור רואה חשבון | | |
| **נספח 12 הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות** | | |

| **מסמכים משלימים** | **יש** | **אין** |
|---|---|---|
| אישור עוסק מורשה לצורך מע"מ | | |
| אישור מפקיד השומה, או מרואה חשבון המעיד שהוא מנהל פנקסי חשבונות והרשימות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף על פי חוק עסקאות גופים | | |
| אישור על ניכוי מס במקור ו/או פטור מכך. | | |
| קבלה עבור רכישת מסמכי המכרז. | | |
| העתק חוברת תנאי המכרז (פרק א' למכרז) בצירוף חתימות המציע על כל עמוד בנפרד בהתאם לדרישות המכרז. | | |
| הסכם ההתקשרות ונספחיו (פרק ב' למכרז) חתום על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז. | | |

# פרק ב' - הסכם התקשרות

**נספחים:**

**נספח ב' (1) - נוסח ערבות ביצוע**

**נספח ב'(2)- נוסח הסכמה לעריכת ביטוחים**

# הסכם להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM של מועצה מקומית סביון

**שנערך ונחתם בסביון ביום _____ לחודש_____ שנת 2026**

**בין:**

**מועצה מקומית סביון**

שכתובתה לעניין הסכם זה:

השיקמה 8, סביון

על-ידי מורשי החתימה מטעמה עפ"י דין

(להלן: "**המועצה**" ו/או "**המזמין/ה**")

**מצד אחד**

**לבין:** _____.

ח.פ./ת.ז. _____.

שכתובתו היא:

ברח' _____.

על-ידי מורשי החתימה מטעמו:

ה"ה _____ ת.ז. _____.

ו- _____ ת.ז. _____.

דוא"ל: _____.

(להלן: "**הספק**"/ "**הקבלן**")

**מצד שני**

**הואיל**: והמועצה פרסמה מכרז מס' 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM של המועצה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו אשר הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה ("**המכרז**" או "**העבודות**" / "**השירותים**", בהתאם לעניין);

**והואיל**: והספק מצהיר ומתחייב כי הוא בעל הידע המקצועי, היכולת, משאבים, הכישורים, המיומנות, הציוד, הניסיון, האמצעים הכספיים, משאבי האנוש, וכי ברשותו הרישיונות, ההיתרים, האישורים וההרשאות הנדרשים בכלל, לרבות ע"פ החוק, וכל הנדרש על מנת לספק את השירותים לשביעות רצונה המלא של המועצה;

**והואיל**: וברצון הצדדים לקבוע ולהסדיר את זכויותיהם והתחייבויותיהם ההדדיות, כמפורט בחוזה זה להלן;

**והואיל**: ולמועצה מקומית סביון מונה חשב מלווה בעל זכות חתימה מחייבת וללא חתימתו אין תוקף להסכם זה;

## לפיכך, הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

**<u>מבוא</u>**

1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לקוראם כאחד.
2. כותרות הסעיפים הן לשם הנוחות בלבד, ואין לגזור מהן פרשנות משפטית כלשהי, או כל פרשנות אחרות.
3. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עמו.
4. הוראות הסכם זה באות <u>להוסיף</u> על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאית המועצה על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז.
5. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.

**<u>הגדרות ופרשנות</u>**

6. בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות כמופיע במסמכי מפרט השירותים וכן בנוסף המונחים כדלהלן:

- "**המועצה**" – מועצה מקומית סביון, ראש העיר ו/או מי מטעמו.
- "**מציע**" – תאגיד משפטי הרשום כדין בישראל אשר הגיש הצעתו למכרז במועד והעומד, במועד הגשת הצעתו, בכל תנאי הסף המפורטים במכרז;
- "**הקבלן**" - מציע אשר זכה במכרז וקיבל על עצמו את ביצוע העבודות כהגדרתם במכרז זה. הקבלן לרבות נציגיו של הקבלן, עובדיו, יורשיו, מורשיו, שלוחיו המוסמכים בשמו או בשבילו לעניין ביצוע הוראות ההסכם.
- "**המכרז**" - המכרז על כל נספחיו לרבות כל מסמכי ההזמנה לקבלת הצעות וכל הדרישות המפורטות בקובץ תנאי המכרז על נספחיו, המפרטים הטכניים והחוזה על נספחיו וכן כל הטפסים והאישורים המצורפים למכרז זה, לרבות הצעת הקבלן הזוכה.
- "**העבודות**" – כל העבודות – "בהתאם למפרט הטכני ביצוע עבודות", לרבות מתן שירות ארעי או נלווה, הכל בהתאם להוראות והדרישות המקצועיות במכרז זה. למונח "שירותים" תהינה משמעות זהה למונח "עבודות".
- "**הצעה הזוכה**" - הצעת המחירים שהגיש מציע ושלפיה זכה במכרז.
- "**ההסכם**" – הסכם ההתקשרות המצורף בפרק ב' למסמכי המכרז בקשר עם ביצוע העבודות והתנאים הכלולים בו הכולל את כל מסמכי המכרז על נספחיו וכן כל מסמך אחר שהוסכם בהסכם זה, המהווה חלק בלתי נפרד מההסכם.
- "**ערבות המכרז**" - ערבות אשר הוגשה על ידי המציע עם ההצעה למכרז בהתאם לנוסח המצוין במסמכי המכרז.
- "**ערבות ביצוע**" – ערבות בהתאם לנוסח המצורף למכרז, אשר סופקה על ידי הקבלן לאחר ההודעה על הזכייה במכרז כאמור בתנאי מכרז זה ועל פיו לשם הבטחת ביצוע מלוא מחויבויותיו של הקבלן על פי ההסכם.

- "**שכר ההסכם**" או "**התמורה**"- הסכום הנקוב בהצעתו של הקבלן כתמורה לביצוע ההתחייבויות נשוא הסכם זה, לרבות כל תוספת שתיווסף לסכום הנקוב בהתאם להוראות ההסכם ולמעט כל הפחתה שתופחת מהסכום הנקוב בהתאם להוראות ההסכם.
- "**מנהל**" –מנכ"ל המועצה או מי מטעמו.
- "**מפקח**" – אדם שמונה לצורך כך על ידי המועצה.
- "**ועדת המכרזים**" – ועדת המכרזים של מועצה מקומית סביון;
- "**צו התחלת עבודה**" - הוראה בכתב לקבלן להתחיל בביצוע העבודות, הכוללת את לוחות הזמנים לתחילת ביצוע העבודה. צו התחלת עבודה יימסר לקבלן לאחר חתימת החוזה ויהיה חתום על-ידי המנהל;
- "**מועד תחילת ביצוע**" - הקבלן מתחייב להתחיל בביצוע העבודות במועד שנקבע בצו התחלת עבודה שנמסר לו ולא יאוחר 30 (שלושים) ימים ממועד זה (או פרק זמן אחר כפי שייקבע על-ידי המנהל) ולבצע את העבודות כנדרש;

7. התנאים, הדרישות, החובות וההתחייבויות בחוזה זה, משקפים נכונה את המוסכם והמותנה בין הצדדים במלואו. המועצה לא תהא קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים, מכתבים והתחייבויות, בין בכתב ובין בעל פה, אשר אינם נכללים בחוזה זה, אשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.
8. המבוא להסכם זה, על ההצהרות הכלולות בו וכל נספחי המכרז, בין שצורפו ובין שאינם מצורפים להסכם זה, לרבות כל מסמך חתום על ידי שני הצדדים, שיצורף לחוזה זה בעתיד מהווים במלואם, כמקשה אחת, חלק בלתי נפרד מההסכם.

**<u>היתרים רישיונות ואישורים</u>**

9. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם למועצה בכל עת שידרוש.
10. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בפרק זה על תתי סעיפיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
11. הספק מתחייב להודיע למועצה מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים, במלואם או בחלקם, בהתאם להסכם זה על נספחיו.
12. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים המפורטים בהסכם זה.

**<u>תקופת ההתקשרות</u>**

13. תנאי להתקשרות הינו הסכם והזמנת עבודה חתומים ומאושרים כדין עפ"י סעיף 203 לפקודת העיריות.
14. תקופת ההתקשרות מכוח הסכם זה הינה למשך 24 חודשים, החל מיום חתימת ההסכם ביום _____ ועד ליום _____ (להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונה**").

15. ששת (6) החודשים הראשונים להתקשרות עם הספק, יהוו תקופת ניסיון (להלן: "**תקופת ניסיון**"). בתקופת הניסיון, המועצה תהא רשאית בכל שלב שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בדרישות המכרז ו/או ביצוע המטלות באופן שאינו משביע את רצונה של המועצה, למסור את השירותים לבעל ההצעה הכשרה השניה או כל גורם אחר, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתה הבלעדי ולא תהא לספק כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותו במכרז הוא מוותר בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
16. למועצה שיקול הדעת הבלעדי להאריך את ההתקשרות בשתי (3) תקופות נוספות בנות 12 חודשים או פחות כל אחת מהן (להלן: "**תקופת האופציה**"), ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 60 חודשים, דהיינו – לכל היותר 5 שנים.
17. בתקופת האופציה, יחולו כל תנאי החוזה המקורי, אלא אם צוין אחרת במפורש. ככל שתבקש המועצה לממש את תקופת האופציה, תמסור על כך הודעה בכתב לזוכה עד 60 יום לפני תחילתה של כל שנה משנות האופציה. הארכת ההתקשרות כאמור טעונה הזמנת עבודה ונספח הארכה בחתימת מורשי החתימה של המועצה על פי סעיף 203 לפקודת העיריות.
18. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות מי מהצדדים להביא את ההסכם לידי סיום מחמת הטעמים המפורטים בהסכם זה להלן.

**<u>לוחות זמנים</u>**

19. על הספק לעמוד בלוחות הזמנים כדלקמן:

א. פרק זמן להקמת אתר אינטרנט ואזור אישי לתושב לאישור הרשות – עד 60 יום מיום חתימת ההסכם;
ב. פרק זמן להעלאת אתר ואזור אישי לתושב סופית להרצה – עד 60 יום מיום קבלת אישור המועצה לאתר הסופי;
ג. פרק זמן להעלאת תכנים בשגרה באתר ואזור אישי לתושב תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל;
ד. פרק זמן להעלאת תכנים באתר ואזור אישי לתושב במצבי חירום – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
ה. פרק זמן לתיקון תקלה משביתה – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
ו. פרק זמן לתיקון תקלה רגילה – תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל;
ז. פרק זמן להקמת מערכת CRM ומוקד רשותי לאישור הרשות – עד 60 יום מיום חתימת ההסכם;
ח. פרק זמן לתיקון תקלה משביתה – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
ט. פרק זמן לתיקון תקלה רגילה – תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל.

20. לגבי יתר השירותים נשוא הסכם זה על הספק לספקם בהתאם ללוחות זמנים שיוגדרו על ידי המועצה.

**<u>בדיקות</u>**

21. בכל שלבי ביצוע העבודה יהיה המזמין ו/או המפקח רשאים לערוך כל בדיקה שהיא כדי לבדוק את טיב ואיכות העבודה והתאמתה גם לדרישות טכניות ומקצועיות. במידה ועריכת הבדיקות תחייב

פירוק החומרים ו/או הגשת סיוע מצד הקבלן בכל דרך שהיא, השירותים הללו שיינתנו ע"י הקבלן יהיו ללא תוספת תשלום.

**<u>מסירת העבודה למועצה</u>**

22. לאחר שתימסר למועצה הודעה על גמר העבודה יערוך המפקח ביקורת וימסור לקבלן רשימת תיקונים שעליו לבצע על חשבונו תוך הזמן שייקבע לו ע"י המפקח.
23. העבודה תימסר לידי המזמין במעמד המפקח אשר יאשר, כי הקבלן בצע את העבודות עפ"י הסכם זה וכי העבודות בוצעו לשביעות רצונו המלאה. כל עוד המפקח לא יאשר את מסירת העבודה כאמור לעיל לא תחשב העבודה למסורה לידי המזמין ולא יחול מועד פירעון של החשבון הסופי (התחשבנות סופית) של התמורה מוסכמת.
24. לאחר מסירת העבודה ולאורך כל תקופת ההסכם הקבלן יהיה אחראי על מתן שירות לאתר כמפורט בהצעת המחיר

**<u>התמורה לספק</u>**

25. בכפוף למילוי מלוא התחייבויותיו על פי ההסכם, המועצה תשלם לספק תמורה בהתאם לגובה הצעתו הכספית במכרז המצורפת (להלן: "**התמורה**"):
26. התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשולם לספק עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא ישולמו על ידי המועצה לא במהלך תקופת הסכם זה ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לספק ולא לאדם אחר.
27. תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, בשכר עבודה, במיסים, בארנונות ובתשלומים אשר על הספק לשלם עפ"י כל דין או הסכם, לא ישנו את גובה התמורה הכוללת לה זכאי הספק, אלא אם נאמר במפורש אחרת בהסכם זה.
28. שינוי בדין ו/או בפסיקה ו/או עליות מחירים ו/או עליות בשיעור המיסים (למעט מע"מ) ו/או ההיטלים ו/או האגרות ו/או שכר מינימום וכל תשלומי חובה אחרים, לא יהיה בהם כדי לשנות את הצעת הספק ובכלל זאת, כל ההוצאות הישירות והעקיפות של המציע.

**<u>אופן תשלום התמורה</u>**

29. התמורה בגין שירותי ההקמה, ההטמעה, הממשקים, ההסבה והעלייה לאוויר תשולם לפי רכיבי המחיר ואבני הדרך המפורטים בהצעת המחיר, ורק לאחר אישור בכתב של המנהל כי אבן הדרך הושלמה ונמסרה כנדרש. התמורה בגין תחזוקה, תמיכה ושירות שוטף בתקופת ההסכם תשולם בנפרד, אחת לחודש, עבור החודש שבו ניתנו השירותים בפועל ובהתאם להצעת המחיר. העלאה לאוויר לא תיחשב הושלמה לפני השלמת בדיקות קבלה, תיקון ליקויים מהותיים וקבלת אישור בכתב של המועצה. הספק יגיש למנהל חשבון עסקה הכולל פירוט התמורה המגיעה לו, הכול על בסיס הצעת המחיר של הספק המופיעה במסמכי המכרז.
30. לגבי כלל החשבונות יחולו ההוראות שלהלן:

א. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו, במלואו או מקצתו, או שלא יאשרו כלל, ויעבירו לגזבריתות המועצה. במקרה שאושר חלקית – המנהל יחזירו לספק לתיקון בתוך 21 ימים.

ב. הגזבריתות תשלם לספק את הסכום המאושר על ידי המנהל בתנאי תשלום של שוטף + 45

ימים ממועד אישור החשבון בכפוף להמצאת חשבונית מס.

ג. אי המצאת החשבון כנדרש במועד הקבוע לעיל ו/או אי המצאת חשבונית מס, לפי העניין, יהוו עילה לעיכוב תשלום התמורה ע"פ החשבון המאושר/החשבון המאושר העוקב, ומניין הימים לתשלום יחול רק לאחר המצאתם כנדרש.

ד. הספק לא יהא רשאי להעלות כל דרישות ו/או טענות כלפי המועצה בגין עיכובים בתשלום הנובעים מחוסר פרטים בבקשת התשלום ו/או בדו"חות או עקב קיומם של פרטים לא נכונים שמקורם בספק או אי העברת מסמכים שנדרשו לצורך אישור החשבון.

31. קיזוז:

א. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. ככל שהספק לא ימציא אישור בגין פטור ממס הכנסה, תנכה ממנו המועצה מס במקור בהתאם לחוק.

ב. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המועצה רשאית לקזז מהתמורה שעליה לשלם לספק על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למועצה מהספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

ג. מובהר, כי ביצוע לקוי או חלקי של השירות או אי עמידה של הספק במועדים הקבועים במכרז, כולם או חלקם, שנקבעו לביצוע העבודה, תיחשב הפרה יסודית של ההסכם, במידה והספק לא תיקן את הפרה תוך לא יאוחר מארבעה ימים ממועד ההודעה של המשרד בדבר ההפרה, תזכה את המועצה בפיצוי מוסכם ומוערך מראש בסך של 2,000 ש"ח לכל יום איחור ו/או יום בו לא ניתן שירות, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת המגיעים למועצה על פי הסכם זה ו/או כל דין אחר, והמועצה רשאית לקזז ו/או לחלט את הערבויות הבנקאיות שהומצאו לה, להבטחת ביצועו של הסכם זה, ללא כל התראה. יובהר כי חילוט הערבות לא ימצו את זכויות המועצה להיפרע מהקבלן בכל דרך אחרת שימצא לנכון ככל שנזקיה גבוהים מסכום הערבות.

ד. הספק מתחייב להחזיר למועצה מיד כל סכום עודף שקיבל מהמועצה.

ה. הספק לא יבצע ניכוי או קיזוז של תקבולים בעד כל סכום אחר שחבה המועצה לספק.

**<u>פתיחת כרטיס ספק</u>**

32. הספק יוודא קיומו של כרטיס ספק במועצה לצורך העברת תשלומים. בהיעדר קיומו של כרטיס ספק במועצה, יפנה הספק לגזברית המועצה לקבלת טופס פתיחת כרטיס ספק במועצה.

33. טופס זה יהיה חתום ע"י הספק ומאושר ע"י רו"ח או עו"ד מטעמו וכן מאושר ע"י הבנק בחתימת מורשי החתימה מטעמו.

34. מובהר בזאת כי באם עוכב תשלום כלשהו המגיע לספק מחמת העדרו של טופס כאמור ו/או מחמת העדר פרטים בטופס זה, לא יהא זכאי הספק לכל תשלום נוסף בגין העיכוב עבור הפרשי הצמדה, ריבית וכיו"ב.

**<u>עיסוק בהרשאה וניהול ספרים</u>**

35. הספק מצהיר בזאת כדלקמן:

א. כי הוא עומד בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.

ב. ברשותו תעודת "עוסק מורשה" ו/או "עוסק פטור" לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975.

ג. הוא מנהל ספרים כדין וכי הוא פועל במסגרת עבודתו נשוא הסכם זה כנדרש עפ"י כל דין כלפי שלטונות המס ובכלל, וכי ימשיך ויעשה כן במהלך כל תקופתו של הסכם זה.

ד. הוא מנהל תיק ניכויים כדין לכל עובדיו, כי הינו מפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות על פי הדין וכי הוא ימשיך ויעשה כן בכל תקופת חלותו של ההסכם.

36. במעמד חתימתו של ההסכם ו/או סמוך לכל שנת כספים חדשה ימציא הספק למועצה אישור על גובה ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה האזורי.

37. מוסכם בזאת כי במידה ולא יומצא למועצה אישור כאמור במועד, לא יהיה הספק זכאי לכל החזר מהמועצה בגין סכומי מס שנוכו מהתמורה לה הוא זכאי בהעדר אישור כאמור, וזאת על אף שהמציאה אישור בדיעבד.

**<u>הגדרת היחסים בין הצדדים</u>**

38. מוצהר בזאת כי הספק ו/או עובדיו לא יחשבו כעובדים של המועצה ובשום מקרה לא ייווצרו ביניהם לבין המועצה כל יחסי עובד ומעביד וכי מהות היחסים בין הצדדים עפ"י הסכם זה הינה יחסי מזמין - נותן שירות. הוראה זו הינה תנאי עיקרי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

39. מוסכם כי כל התשלומים לעובדיו של הספק ו/או מועסקיו (לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל תשלום סוציאלי אחר) וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם העסקתם יחולו על הספק, והוא בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של מי מעובדיו ו/או הפועלים מטעמו ו/או המועסקים על-ידו הנובעת מיחסי העבודה בינו לבין התובע ו/או מן היחסים החוזיים ביניהם, המועצה לא תהא אחראית לכל האמור, בכל אופן וצורה שהם.

40. היה והמועצה תחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תוך 21 יום מהודעת המועצה בכתב, יפצה וישפה הספק את המועצה בכל סכום בו תחויב המועצה כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.

41. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

42. המנהל יהא רשאי בכל עת ,לדרוש מהספק החלפת עובד שיראה לו בלתי מתאים, ובדרישה זו אין כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין עובדי הספק לבין המועצה. הספק מתחייב למלא דרישת המנהל להחלפת עובד, ללא שיהוי וללא כל תמורה נוספת ובהתאם להוראות כל דין החלות על מתן השירותים נשוא הסכם זה.

**<u>זכויות יוצרים</u>**

43. השירותים שיסופקו על ידי הספק ו/או מי מטעמו ותוצאותיהם יהיו קניין של המועצה. למען הסר ספק , הספק הזוכה הינו מחזיק המאגר והרשות הינה בעלת המאגר.

44. כל החומרים שיוזנו במערכת כגון טקסטים, תמונות, סרטונים וכדומה הינן קניינה הרוחני של הרשות והספק ישתף פעולה בעת דרישה לקבלת חומרים אלו מאילוצים שונים ובהם גם הסבה למערכת צד ג' אחרת במדיה וידרש.

**<u>שמירת סודיות והגנה על הפרטיות</u>**

45. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות הסכם זה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין בתחום הגנת הפרטיות והגנת הסייבר, וזאת כ"מחזיק מאגר מידע" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות ה'תשמ"א 1981..

46. הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין בתחום הגנת הפרטיות והגנת הסייבר.
47. הספק מתחייב ומאשר כי כל המידע, הינו מידע סודי של המועצה, וכן מידע בעל רגישות מיוחדת של תושבי סביון,וכי הוא מתחייב לשמור את המידע בסודיות בהתאם להוראות סעיף זה.
48. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המועצה.
49. הספק מתחייב בזה, כי לא יעשה כל שימוש במידע הנ״ל אלא אך ורק לצורך מתן השירותים למועצה במסגרת הסכם זה וכי לא יעשה בהם כל שימוש לכל מטרה אחרת.
50. הספק מתחייב כי מיד עם סיום ההסכם ו/או מיד עם קבלת דרישה מאת המועצה, הוא ישיב בצורה מלאה, מסודרת ועניינית למועצה ו/או לצד שלישי שימנה המזמין את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירותים ולביצוע הסכם זה, לרבות כל חומר כתוב שיימסר לו ו/או יגיע אליו, וזאת בלוח זמנים שייקבע ע״י המועצה, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המועצה. לאחר השלמת העברת המידע, אישור בכתב של המועצה והשלמת תקופת ההעברה הנדרשת, הספק ימחק את המידע ממערכותיו הפעילות בתוך 30 ימים. מידע המצוי בגיבויים יימחק במחזור מחיקה שוטף שלא יעלה על 90 ימים, ולא ייעשה בו שימוש אלא לצורכי שחזור מאושר על ידי המועצה. הספק ימסור למועצה אישור מחיקה חתום בידי מורשה חתימה.
51. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל״ז-1977. הספק יחתים את עובדיו על הצהרת סודיות המצורף כנספח .....

**<u>פיקוח, בקרה ודיווח</u>**

52. המועצה ממנה בזה את המפקח. יובהר, כי למפקח לא תהיה סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב וכיו״ב, וכי נושאים אלה יהיו באישור מראש ובכתב של גזברית המועצה והחשב המלווה בלבד.
53. הנחיות והוראות המפקח לקבלן אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הקבלן והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הקבלן במכרז.
54. הקבלן יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, אך יהיה כפוף להוראות המועצה, המפקח או נציג אחר מטעמה, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לענייניים אשר מצויים באחריות המועצה.
55. המועצה רשאית להחליף את המפקח מטעמה, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי הסכם זה, הכל לפי ראות עיניה וכל אימת שתמצא זאת לנכון.
56. למפקח אשר ימונה מטעם המועצה או מי מטעמה שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים ו/או העבודות הניתנים על ידי הקבלן מבוצעים כראוי על פי תנאי הסכם זה ונספחיו.
57. המועצה באמצעות המפקח או מי מטעמה יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן ביצוע העבודות או מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הקבלן לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי ההסכם ומילוי אחר הוראות המועצה.
58. קבע המפקח או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו בהתאם להנחיות או במיומנות ראויה או אינה תואמת את דרישות נספחי המכרז או את הוראות הסכם זה ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם

ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והקבלן מתחייב לפעול כפי שיורה לו המפקח או מי מטעמו.

59. במקרה וליקוי במתן השירות לא יתוקן במסגרת סד הזמנים אשר יימסר לקבלן על ידי המפקח, תהא המועצה זכאית בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הקבלן או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את העבודות או השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הקבלן, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הקבלן.

60. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות למועצה לפקח על מהלך העבודות בביצוע השירותים, לא יפורש הסכם ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפיו באופן אשר משחרר את הקבלן מאחריות למתן השירותים כנדרש בהסכם זה.

**<u>אחריות בנזיקין ושיפוי</u>**

61. הספק לבדו יהיה אחראי לשירותים המוענקים על-ידו בקשר עם המכרז ו/או הסכם התקשרות זה. בתוך כך מובהר כי הספק יהיה האחראי הבלעדי לבדיקת תקינות השירותים והפעולות שהוא מעניק, זאת אף במקרה בו ניתן אישור המועצה לביצוע הפעולות, ובכלל זה באחריות הספק לוודא שלא חלה התיישנות, שכתובות החייבים מעודכנות, שסדר הפעולות נשמר כדין וכו'.

62. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו בשל מתן השירותים למועצה, לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות מקצועית או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.

63. הספק יהיה אחראי לכל הפסד ו/או נזק כספי, אשר יגרמו בשל מתן השירותים למועצה, אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.

64. הספק פוטר את המועצה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד כפורט בסעיף זה לעיל.

65. הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך תקופת ההתקשרות.

66. הספק מתחייב לשפות ולפצות את המועצה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרם לו ו/או לצד ג' כלשהו, אשר יגרמו בשל מתן השירותים למועצה, על מערכותיו הקנייניות.

67. הספק מתחייב לשפות ולפצות את המועצה ו/או צד ג' כלשהו בגין כל תביעה שתוגש ו/או כל סכום בו תחויב המועצה על פי פסק דין חלוט, כל מקרה בו יקבע כי האחריות לנזק מוטלת על הספק ונגרמה עקב ביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהסכם התקשרות זה. בכל מקרה בו תוגש תביעה כנגד המועצה, אשר עילתה בשירותים שהוענקו ע"י הספק, המועצה תודיע לספק על קיומה של התביעה בהקדם המיידי, ותאפשר לו להתגונן ולהגן על המועצה מפניה על חשבונו.

**<u>ביטוחים</u>**

68. להבטחת אחריותו של הספק כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מאחריותו, התחייבותו וחובותיו, מובהר כי הוראות הביטוח אשר יחולו על הספק הינן כמפורט **בנספח ב'(2), נספח הביטוח המצורף**והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "**אישור הביטוחים**").

**<u>הפרות, פיצויים מוסכמים ובטלות ההסכם</u>**

69. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את המועצה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות

המועצה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם ספק אחר למתן השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהן.

70. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, הספק ישלם למועצה פיצויים מוסכמים מראש בכל פעם שאיננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו המפורטות להלן ,ובלבד שלא תוקנה ההפרה יושת/ו על הספק פיצוי מוסכם מראש כדלקמן:

| הפרה | פיצוי מוסכם |
|---|---|
| אי תיקון תקלה/איחור בהעלאת תוכן העולה על 24 שעות | 500 ₪ ליום הפרה |
| אי הדרכת מפעיל בהתאם לדרישות המכרז | 500 ₪ ליום הפרה |
| אי העמדת שירותים בהתאם לדרישות המכרז הקבוע בהסכם ובתנאי המכרז לכל יום | 1,500 ₪ ליום הפרה |
| אי עמידה בסעיף לוחות זמנים שהוגדרו במכרז | 500 ₪ ליום הפרה |

71. בגין אותו אירוע הפרה לא יוטל יותר מפיצוי מוסכם אחד, לפי הסכום הגבוה מבין הפיצויים הרלוונטיים. ניתן להטיל פיצויים מוסכמים נפרדים רק בגין הפרות נפרדות ועצמאיות, ובכפוף למסירת הודעה מנומקת לספק ולמתן הזדמנות סבירה לתיקון או להשמעה, ככל שההפרה ניתנת לתיקון.

72. המועצה רשאית לקזז ולנכות מהתמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה, ו/או לדרוש הספק תשלום הפיצוי המוסכם מראש המפורט לעיל, ו/או לחלט ערבות הביצוע, או כל סכום שלדעת המנהל מגיע מהספק למועצה ו/או לכל צד ג', עפ"י ההסכם או עפ"י דין. זאת, מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין תוך 15ימים על פי ההסכם או עפ"י דין.

73. מובהר כי במקרה של הפרת הוראה יסודית, מהוראות ההסכם, ישלח המנהל לספק הודעה בדבר ההפרה, ובו תינתן לספק תקופה בת 7 ימים לתקן את ההפרה. היה והספק לא יתקן את ההפרה כאמור, המועצה תהא רשאית לבטל את ההסכם לאלתר ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, והכל בהתאם לאמור בפרק "סיום ההתקשרות" שלהלן.

**<u>ערבות ביצוע</u>**

74. להבטחת מילוי כל התחייבויותיו של הקבלן לרבות מתן השירותים וביצוע העבודות נשוא הסכם, במשך תקופת התקשרות, זה ימציא הקבלן עם מועד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ערוכה לטובת המועצה בנוסח שצורף **<u>נספח ב' 1</u>** להסכם זה ("**ערבות ביצוע**"), כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כאשר המדד הבסיסי לעניין זה יהיה מדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ושתהיה בסכום/שיעור כמצוין במכרז.

75. מסירת ערבות הביצוע כהגדרתה במכרז וכמבואר לעיל הינה תנאי מוקדם והכרחי לתוקפו הסכם זה. תוקף הערבות הבנקאית יהיה למשך כל תקופת ההתקשרות שהינה תקופת האחריות כמוגדר בנספח ג' ובתוספת שלושה חודשים והיא תוארך בהתאם לכל תקופת התקשרות נוספת וככל שיידרש.

76. הערבות כאמור תוחזר לקבלן לאחר קבלת אישור ע"י המנהל או מי מטעם המועצה בדבר סיום מתן השירותים ו/או ביצוע העבודות לעיל לשביעות רצונה המלא של המועצה.

77. המועצה תהא רשאית לחלט את הערבות הנ"ל במלואה או חלק ממנה בכל מקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הקבלן, ובלבד שניתנה לקבלן התראה בכתב של שבוע ימים לתיקון ההפרה והקבלן

לא תיקן את ההפרה בתוך הזמן הנקוב בהתראה כאמור. הסכום שיחולט יחשב כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בין הצדדים.

78. אין בחילוט הערבות על פי האמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מכל זכות של המועצה לתבוע פיצויים נוספים ומשלימים בגין הנזקים אשר ייגרמו לה בפועל כתוצאה מן ההפרה או מכל תרופה אחרת המגיעה לה על פי הסכם זה או על פי כל דין בשל הפרת ההסכם, לרבות מכוח חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970.

79. חולט סכום הערבות או חלק ממנו, ימציא הקבלן ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות המקורי מיד עם דרישה מאת המועצה, אי השלמת סכום הערבות כאמור יהווה הפרה מהותית של הסכם זה ומהווה תנאי מוקדם לתשלום התמורה לקבלן על פי הסכם זה.

80. למען הסר קבלן מובהר בזה כי הוצאות ביחס לערבות הביצוע כאמור, וכן כל הוצאה כלשהי, תהיה על חשבון הקבלן בלבד.

**<u>הפסקת ההתקשרות עם הספק</u>**

81. בנוסף לסמכותה לבטל את ההסכם, כאמור בפרק "בטלות ההסכם" שלעיל, רשאית המועצה בכל עת, מכל סיבה שתיראה לה, גם שלא מחמת הפרת ההסכם או פגם שנתגלה בו, ומבלי שתידרש לנמק, להביא להפסקת ההתקשרות לפי הסכם זה, כולו או מקצתו, בהודעה אשר תינתן לספק 60 ימים מראש בכתב.

82. עוד מוסכם, כי בכל מקרה של שינוי מהותי בדין החל על מתן השירותים נשוא הסכם זה, המועצה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות, בהודעה אשר תינתן לספק 60 ימים מראש בכתב.

83. במידה ותומצא לספק הודעה כאמור, לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שנתנו על ידו בפועל, אם ניתנו, עד למועד היכנס הפסקת ההתקשרות לתוקף וזאת בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הצדדים. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות המועצה לקיזוז וכן אין בסעיף זה בכדי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאית המועצה מכח כל דין או הסכם.

84. הופסקה ההתקשרות בין הצדדים, מתחייב הספק להשיב למועצה כל מידע או מסמך המצוי ברשותו והשייך למועצה או בקשר עמה. כמו כן מתחייב הזוכה לבצע העברה מסודרת של החומר לכל גורם/גוף שיחליף אותו.

**<u>ביטול מיידי של ההסכם ותוצאותיו</u>**

85. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האמון ו/או במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק או במקרה של ביצוע פשע על ידו, תהא רשאית המועצה להודיע לספק על <u>ביטולו המיידי</u> של הסכם זה, ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.

86. בנוסף ומבלי לגרוע מן אמור לעיל, מוסכם כי המועצה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק מיידית, בטרם תום תקופת ההתקשרות, ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים:

א. מונה לספק כונס נכסים מכוח כל דין ו/או הוכרז כפושט רגל, או – באם הינה תאגיד – ניתן לגביו צו להקפאת הליכים או צו פירוק – קבוע או זמני;

ב. נגד הספק או מי ממנהליו נפתחה חקירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום, או הורשע בנוגע למעשים שהרשעה בגינם הינה בבחינת עבירה שיש עימה קלון;

ג. הספק או מי מטעמו נחשד בגניבה, בעבירת שוחד, או בכל מעשה מרמה;

ד. הוכח למועצה כי הספק אינו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת;

ה. הספק הפר הפרה יסודית של ההסכם ולא תיקן אותה בתוך התקופה שנקבעה בהתראה בכתב; או שנמצאו ליקויים מהותיים ומתועדים בשירותים, אשר יוצרים סיכון ממשי לרציפות השירות, לאבטחת המידע או לאינטרס מהותי של המועצה, והספק לא תיקן אותם בתוך התקופה שנקבעה בהודעה בכתב. במקרה של סיכון מיידי כאמור, המועצה תהיה רשאית להורות על צעדי מניעה זמניים עד לבירור ההפרה.

87. מובהר בזאת, כי אין המקרים המנויים לעיל כעילות לביטול ההסכם מהווים רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות המועצה לבטל את ההסכם מכוח כל עילה שבדין, ובכלל זה לבטל את ההסכם עקב הפרתו על ידי הספק.

88. בוטל ההסכם, תעשה ההתחשבנות הסופית בין הצדדים ביחס לתמורה שנותרה לתשלום ו/או ששולמה ביתר - לפי העניין.

89. מובהר, למען הסר כל ספק, כי היה ובוטל ההסכם כאמור בפרק תקופת ההסכם, לרבות עקב אחד מהטעמים המצוינים לעיל או עקב הפרתו ע"י הספק, לא יהיה זכאי הספק לכל פיצוי שהוא מהמועצה בגין ביטול ההסכם.

90. בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור לעיל ו/או מכוח כל דין או הסכם – זכויותיה של המועצה וחובותיו של הספק לא יפגעו, ויישארו בתוקפם המלא, כאילו לא בוטל ההסכם, בכל הנוגע לשירותים שניתנו עד מועד הביטול.

91. האמור בפרק זה אינו בא לגרוע מסעדים נוספים או חלופיים להם זכאית המועצה עפ"י כל דין או הסכם.

92. בכל מקרה של סיום ההתקשרות, יספק הספק למועצה ולספק מחליף שתאשר המועצה שירותי העברה מסודרת למשך עד 60 ימים ממועד הסיום, ככל שתדרוש המועצה. בתוך 14 ימים ממועד דרישת המועצה, יעביר הספק לכל הפחות את כלל הנתונים, קבצי המקור, תיעוד המערכת, תיעוד ממשקים ו-API, הגדרות, הרשאות, קוד מקור ככל שפותח עבור המועצה, חומרי הדרכה, נהלי הפעלה, גיבויים עדכניים ומסמך סטטוס תקלות ומשימות פתוחות, בפורמט פתוח וניתן לשימוש סביר. השירותים בתקופת ההעברה יינתנו במחירי התחזוקה החודשיים שבמכרז, למעט פעולות חד-פעמיות הכלולות במפורש בתמורת ההקמה.

93. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של עובדי הספק מטעמו לרשות המועצה ו/או הספק החדש שייבחר.

94. הספק יעביר למועצה, או למי שהמועצה תורה, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע שנאסף על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור המועצה עפ"י הסכם זה.

95. כל הפעולות המנויות בפרק זה לשם העברה מסודרת של השירותים והמידע יהיו באחריות ועל חשבון הספק בלבד ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן בו נקבה המועצה בהודעתה בדבר סיום ההתקשרות.

96. מוסכם בזאת כי כל הנתונים והמידע שפורטו לעיל הינם רכושה הבלעדי של המועצה והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או

לחלקים מהם בתקופת ההתקשרות ועד שהועברו למועצה לאחר סיום ההתקשרות. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של המועצה.

97. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

**<u>זכות עכבון וסעדי ביניים</u>**

98. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבותיו, הן במשרדים והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת השירותים.

99. הספק מאשר כי במקרה של ביטול או סיום ההתקשרות, המועצה תהיה רשאית להמשיך את השירותים בעצמה או באמצעות צד שלישי ולהשתמש, לצורך רציפות השירות בלבד, בכל נתון, תוצר, תיעוד והרשאה הנדרשים לכך. אין באמור כדי לגרוע מזכותו של הספק לפנות לערכאה מוסמכת לסעד מתאים, אך הספק לא יעכב, ימנע או יפגע ברציפות השירותים, בהעברת המידע או בשימוש המועצה בנכסיה ובתוצריה.

**<u>איסור הסבה, המחאת זכויות והעסקת קבלני משנה</u>**

100. הקבלן אינו רשאי להתקשר עם קבלני משנה ולא עם בני אדם, גופים, או קבוצות אנשים לביצוע איזו מהתחייבויותיו שלפי הסכם זה וכן איננו רשאי להעביר הסכם זה והזכויות והחובות הנובעות ממנו, כולן או מקצתן, לאחר/ים, אלא אם הותנה והוסכם הדבר בכתב ובמפורש ו/או אם אישרה לו זאת המועצה מראש ובכתב.

101. קבלני המשנה ככל שיאושרו, יחויבו לעמוד בכל תנאי המכרז וההסכם, והקבלן מתחייב לקבל אישור המועצה מראש על כוונתו להתקשר עם קבלן משנה, כאשר לצורך קבלת אישור המועצה וכתנאי להתקשרות עם קבלן המשנה, יצרף הקבלן את כל המסמכים הדרושים להוכחת עמידתו של קבלן המשנה בתנאי המכרז וההסכם.

102. אישור המועצה, אם יינתן, לא יתפרש לעולם כאישור למקצועיותו מומחיותו והתאמתו של קבלן המשנה האחר, והאחריות לכל התחייבויות הקבלן תחול תמיד על הקבלן לבדו.

103. המועצה תהא רשאית בכל זמן לחזור בה מאישור הנ"ל להעסקת קבלן המשנה אם לדעתה האינטרס של המועצה מחייב זאת.

104. במקרה כזה יפסיק מיד הקבלן את עבודתו של המועסק על ידו מיד עם קבלת הוראה על כך מאת המפקח. כל שינוי בזהות בעלי המניות של הקבלן ללא אישור מראש ובכתב של המועצה יחשב להעברת זכויות אסורה.

105. מובהר, למען הסר ספק, כי הקבלן לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף בגין עבודות קבלני המשנה הפועלים מטעמו.

106. יובהר כי לא יהיה בהתקשרות עם קבלן משנה בכדי לגרוע מחובותיו של הקבלן כלפי המועצה.

**<u>כללי</u>**

107. הסכם זה, לאחר חתימתו, ממצה את כל ההסכמים שבין הצדדים בנוגע לנושאים המוזכרים בו, אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה, הוא מבטל כל הסכם או הבנה קודמת שהייתה בין הצדדים ו/או מי מטעמם בין בע"פ ובין בכתב בנוגע לנושאים אלה.

108. כל תיקון, שינוי או תוספת להסכם יהיו תקפים רק אם יעשו בכתב וייחתמו על ידי מורשי החתימה של הצדדים להסכם זה.
109. כל ויתור של צד למשנהו על קיום אלו מחובותיו על פי הסכם זה, או הימנעות של צד מעמידה על זכותו, לא יחשב כויתור הימנעות או היווצרות נוהג בין הצדדים לגבי מקרים אחרים בהם לא תקוים אותה זכות.

**<u>התניית שיפוט</u>**

110. הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה ו/או הנובע ממנו תהא לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז בלבד.

**<u>כתובות והודעות</u>**

111. כתובות הצדדים הינם כמפורט בכותרת הסכם זה.
112. כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל יחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה, ואם נשלחה בפקסימיליה במועד שיגורה בפקסימיליה.

113. **<u>ידוע לי שלמועצה מקומית סביון מונה חשב מלווה מטעם משרד הפנים, בעל זכות חתימה מחייבת, וללא חתימתו אין תוקף להסכם זה.</u>**
114. ידוע לי שעל מנת לחייב את המועצה בגין הסכם זה, **<u>ו/או כל תוספת</u>** עבודות / מתן שירותים/אספקת טובין מעבר לסכום הנקוב בהסכם, או מעבר לתקופת ההסכם, ו/או כל עבודות אחרות שאינן קשורות להסכם זה, עלי לקבל **<u>מראש</u>** חוזה/הסכם ו/או תוספת להסכם בכתב חתום ע"י **ראש המועצה, גזברית המועצה (במצטבר),** וכי הזמנה בעל פה ו/או חוזה/הסכם חתום שלא על ידי מורשי החתימה של המועצה (במצטבר) לא יחייבו את המועצה (לרבות תוספות להסכם/ חוזה) בשום מקרה ובשום תנאי.
115. הנני מצהיר בזאת שידוע לי שחשבון שהוגש למועצה יחשב כמאושר רק לאחר שנחתם ע"י **מנהל המחלקה, ראש המועצה, גזברית המועצה**, וכי חשבון שנחתם חלקית לא יהווה אסמכתא משפטית כחשבון שאושר ע"י המועצה.
116. ידוע לי, שבמידה ותוגש תביעה כנגד המועצה בגין אי תשלום התמורה עבור שירות/ טובין שאספק למועצה, הרי שקיימת חובה עפ"י החוק להמצאת כתב תביעה לחשב המלווה לכתובתו הפרטית, למועצה מקומית סביון שכתובתה השיקמה 81 ת.ד 1 סביון, וזאת במקביל להגשתו לבית המשפט, ובמידה וכתב התביעה לא יוגש הן לחשב המלווה ומועצה יחדיו, אזי, דין התביעה להידחות. ובחתימתי על חוזה/הסכם זה, הנני מאשר ומסכים כי תוגש בקשה מוסכמת על דעת שני הצדדים לדחיית התביעה על הסף.
117. **<u>הריני מאשר בזאת שמתן שירות/ אספקת טובין שלא עפ"י ההסכם ונספחיו לא יחייבו את המועצה בשום מקרה ובשום תנאי, וכמוהן להניח את הכסף על קרן הצבי, והנני מוותר מראש על טענת עשיית עושר ולא במשפט, וכן על טענת חוסר תום לב</u>**.

118. הריני מצהיר בזאת שקראתי בקפדנות את הנספח, והבנתי את משמעות חתימתי על הנספח.

_____ _____ _____

שם הספק/ נותן השירות חתימה תאריך

**<u>אישור</u>** - אני הח"מ _____ עו"ד, מ.ר. _____ מאשר בזאת כי ה"ה _____ אשר זיהיתי אותם על פי תעודת זהות / המוכרים לי אישית,

הינם מורשי החתימה של _____ וכי חתימתם מחייבת את _____, חתמו בפני על נספח זה.

_____ _____ _____

תאריך שם עו"ד חתימה וחותמת

**<u>ולראיה באו הצדדים על החתום</u>**

**חותמת הקבלן** : _____ **חתימת הקבלן** : _____

_____ _____ _____

**גזברית המועצה חותמת מועצה מקומית סביון ראש המועצה**



חתימת המציע _____

**נספח ב'(1)**

## כתב ערבות (ביצוע)

לכבוד:

מועצה מקומית סביון

שם הבנק: _____.

סניף הבנק: _____.

טלפון הסניף: _____ .

פקס הסניף: _____.

**הנדון: ערבות בנקאית מספר _____**

לפי בקשת _____ [המציע] מס' זיהוי _____ מרחוב _____ [כתובת מלאה כולל מיקוד] (להלן: "**הנערב**") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף ש"ח) (להלן: "**סכום הערבות**") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז מס' **44/2026** או לחוזה שנכרת מכוחו.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "**המדד**") בתנאי הצמדה שלהלן:

"**המדד היסודי**" לעניין ערבות זו יהא מדד חודש ____ שהתפרסם בתאריך _____/____/15 בשיעור _____ נקודות (המדד הידוע ביום חתימת כתב ערבות זה).

"**המדד החדש**" לעניין ערבות זו יהא המדד האחרון שפורסם קודם לקבלת דרישתכם עפ"י ערבות זו.

הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחשב כדלקמן:

אם יתברר כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי יהיו הפרשי הצמדה בסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום החילוט מחולק במדד היסודי.

אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות ללא כל הפרשי הצמדה.

לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לא יאוחר מחמישה (5) ימים ממועד קבלת דרישתכם בפקסימיליה או בכתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם את כל הסכום הנקוב בדרישה, ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת



חתימת המציע _____

הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לנערב בקשר לחיוב כלפיכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הנערב.

מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.

התשלום כאמור בסעיף 1 לעיל, יעשה על ידנו על דרך של העברה בנקאית לחשבונכם על פי הפרטים שיימסרו על ידכם בדרישתכם או באמצעות המחאה עשויה על ידנו לפקודתכם על פי שיקול דעתכם הבלעדי.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידכם. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל אצלנו בכתב ולא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

טופס זה חייב בחתימה + חותמת אישית של ה"ה _____ _____ וחותמת הסניף.

**נספח ב' (2)**

## נספח ב'2 - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות המציע ו/או הזוכה ו/או הספק (להלן: "**הספק**") על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים, על חשבונו, למשך כל תקופת מתן השירותים, באמצעות חברת ביטוח מורשית כדין, את הביטוחים המפורטים להלן (להלן: "**ביטוחי הספק**") ולעניין ביטוחים על בסיס "מועד הגשת תביעה", מתחייב הספק להמשיך ולקיים את הביטוחים כאמור גם למשך תקופה נוספת של 36 חודשים ממועד סיום תקופת השירותים.

1.1. **פוליסה לביטוח צד שלישי**.

1.2. **פוליסה לביטוח חבות מעבידים**.

**1.3. ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר HITECH כולל ביטול חריג סייבר לצד שלישי**

**Electronic Products Services Errors or Omissions and Product Liability Insurance**

בגין חבות הספק על פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במשך תקופת הביטוח בשל היפר חובה מקצועית, שמקורה במעשה או מחדל, רשלנות, טעות או השמטה של הספק ו/או מי מטעמו במסגרת תפקידו, שירותיו, מקצועו של הספק או יתר התחייבויותיו וכן נזק גוף ו/או רכוש לצד ג' לרבות נזק גוף ו/או רכוש שיגרם למזמינה עקב השירות ו/או המוצר שבגינו אחראי הספק. הפוליסה תכלול סעיף תקופת גילוי של 12 חודשים. הביטוח כולל מועד למפרע שאינו מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים למזמינה. הפוליסה אינה כוללת כל הסתייגות לגבי אובדן או נזק פיננסי ו/או אובדן שימוש ו/או לגבי עיכוב במתן השירותים כתוצאה ממקרה ביטוח מכוסה, אובדן מסמכים, חוסר תום לב, כוונת זדון, אי יושר ו/או מעילה מצד עובדי הספק, הוצאת דיבה, לשון הרע, השמצה, פגיעה בפרטיות, הפרת סודיות, חדירת וירוסים שלא במתכוון על ידי הספק, דליפת מידע וכשל באבטחת מידע. הביטוח כולל ביטול חריג סייבר במלוא גבול האחריות. הביטוח מורחב לשפות את המזמינה בגין אחריות העלולה להיות מוטלת עליה עקב מעשי או מחדלי הספק ו/או מי מטעמה ו/או עקב המוצר שבגינו אחראי הספק, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחידי המבוטח, אולם מובהר כי חבות המזמינה כלפי הספק אינה מבוטחת.

1.4 **פוליסת סייבר בגבול אחריות שלא יפחת מ-2,000,000 דולר ארה"ב למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח, הכוללת לכל הפחות כיסוי לאחריות צד שלישי, הוצאות תגובה לאירוע, שחזור מידע, הפרת פרטיות, דליפת מידע, כשל אבטחת מידע, עלויות הודעה לנושאי מידע ועלויות ניהול משבר.**

2. בנוסף, יכללו ביטוחי הספק את ההוראות הכלליות שלהלן:

2.1. הוראה לפיה אי קיום תנאי הפוליסות על ידי הספק בתום לב לא יגרע מזכויות המזמין על פי הפוליסות כאמור;

2.2. הוראה לפיה חריג רשלנות רבתי, ככל שקיים, בטל ומבוטל אולם אין בביטול כאמור בכדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין ;

2.3. הוראה בדבר ויתור על זכות התחלוף כלפי המזמין והבאים מטעמו, למעט כלפי קבלנים וקבלני משנה מטעם המזמין לגביהם יחול הויתור כאמור רק ככל שהמזמין התחייב על ויתור על זכות התחלוף כלפי הקבלנים וקבלני המשנה בכתב טרם קרות מקרה הביטוח, אולם הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

2.4. הוראה לפיה ביטוחי הספק ראשוניים וקודמים לביטוחי המזמין וכי המבטחים מוותרים על כל טענה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי המזמין.

2.5. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי מהדורת ביט או דומיו.

3.

3.1.

3.2.

1.

4. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחי הספק בקשר להתקשרות הנ"ל, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוח המשלים ו/או הביטוח הנוסף כאמור. בכל ביטוח רכוש שייערך על ידי הספק כאמור ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמין והבאים מטעמו, למעט כלפי קבלנים וקבלני משנה מטעם המזמין לגביהם יחול הויתור כאמור רק ככל שהמזמין התחייב על ויתור על זכות התחלוף כלפי הקבלנים וקבלני המשנה בכתב טרם קרות מקרה הביטוח, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

5. ללא כל דרישה מצד המזמין, מתחייב הספק להמציא, טרם תחילת מתן השירותים, את אישור עריכת הביטוח המצ"ב **<u>כנספח ב'2 (1)</u>** להסכם זה (להלן: "**אישור עריכת הביטוח**") כשהוא חתום בידי מבטחו. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור עריכת הביטוח לבין האמור בסעיפי הביטוח בהסכם זה, ולדרישת המזמין, מתחייב הספק לגרום לשינוי האישור על מנת להתאימו להוראות סעיפי הביטוח בהסכם זה, ובכל בכפוף להנחיות המפקח על הביטוח בדבר אישור ביטוח אחיד.

2. על אף האמור לעיל, וככל שביטוח הסייבר לא נערך באמצעות מבטח ישראלי, מוסכם כי הספק יהיה רשאי להמציא אישור ביטוח סייבר בנוסח המקובל אצל המבטח כאמור.

6. מוסכם בזה במפורש כי אין בהמצאת אישור עריכת הביטוח ו/או בבדיקתו ו/או באי בדיקתו ו/או בשינויו ו/או באי שינויו כדי להוות אישור בדבר התאמתו לנדרש ו/או בכדי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין ו/או בכדי להטיל אחריות כלשהי על המזמין ו/או הבאים מטעמו.

7. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה כאמור.

8. הספק ימלא אחר דרישות והתנאות ביטוחי הספק, יודיע למזמין עם היוודע לו, אודות קרות מקרה ביטוח הקשור בפעילות הספק על פי הסכם זה, יפעל למימושן של הפוליסות ויישא בעלות הביטוחים ובכל סכומי ההשתתפות העצמית על פי כל הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח.

9. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות המזמין, לרבות כל הוראה מהוראות סקר מיגונים, יהיה הספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי המזמין על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

10. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילולא מעשה או מחדל של הספק ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים ו/או ספקים ו/או מבצעי עבודות, קבלני ו/או ספקי משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי הספק יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

11. לפני תום תוקף ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד בידי המזמין את אישור עריכת הביטוח בגין עריכת הביטוחים לתקופה נוספת מידי תקופת ביטוח לפני פקיעת ביטוחי הספק או איזה מהם, וזאת כל עוד מוטלת עליו חובה לערוך ביטוחים כאמור בסעיף הביטוח בהסכם זה.

12. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי היקף הכיסוי הביטוח ובכלל זאת גבולות האחריות המתחייבים מן האמור באישור עריכת הביטוח וסעיפי הביטוח בהסכם זה, הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו, בכל הקשור לגבולות האחריות והיקף הכיסוי הביטוחי כאמור.

13. הספק פוטר את המזמין וכל הבאים מטעמו, מאחריות לאבדן או נזק שיגרם לרכוש ו/או ציוד מכל מין וסוג שהוא, המובאים על ידו או מטעמו לצורך מתן השירותים. האמור בדבר פטור מאחריות לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
המזמין לעניין התחייבויות הספק כאמור בסעיף זה לעיל יכלול גם שותפים ו/או בעלי הנכס ו/או חברת הניהול ו/או חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה ו/או עובדיהם ו/או מנהליהם ו/או מזמין השירותים ממבקש האישור הראשי.

14. הספק מתחייב כי בהתקשרות שלו עם קבלני משנה/נותני שירותים במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יהיה אחראי לכלול בהסכמי ההתקשרות עימם הוראות ביטוח ההולמות את טיב והיקף ההתקשרות.

15. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם**. על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

**נספח ב'2 (1) – אישור עריכת הביטוח**

| אישור קיום ביטוחים/אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד | תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYY) |
|---|---|

אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.

| מבקש האישור הראשי | גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור | המבוטח/המועמד לביטוח | אופי העסקה והעיסוק המבוטח | מעמד מבקש האישור |
|---|---|---|---|---|
| שם: מועצה מקומית סביון | ו/או שותפים ו/או בעלי הנכס ו/או חברת הניהול ו/או חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה ו/או עובדיהם ו/או מנהליהם ו/או מזמין השירותים ממבקש האישור הראשי | שם: ..... | אופי העסקה:<br>☐נדל"ן<br>☒שירותים<br>☒אספקת מוצרים<br>☐אחר: _____<br>העיסוק המבוטח:<br>שירותים כמפורט במכרז 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקציה יישובית ומערכת CRM עבור מועצה מקומית סביון ושירותים נלווים | ☐משכיר<br>☐שוכר<br>☐זכיין<br>☐קבלני משנה<br>☒מזמין שירותים<br>☒מזמין מוצרים<br>☐אחר: _____ |
| ת.ז./ח.פ.: 500205877 | ת.ז./ח.פ.: | ת.ז./ח.פ.: ..... | | |
| מען: השקמה 8 סביון | מען:<br>תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או | מען: ..... | | |



חתימת המציע _____

| אישור קיום ביטוחים/אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד | | | | תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYY) (Y) |
|---|---|---|---|---|
| | אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה. | | | |

כיסויים

| סוג הביטוח<br>חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח | מספר הפוליסה | נוסח ומהדורת הפוליסה | תאריך תחילה<br>(ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי) | תאריך סיום<br>(ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי) | גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח | | השתתפות עצמית<br>(אין חובה להציג נתון זה) | מטבע | כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | לתקופה | למקרה | | | |
| צד ג' | | ביט | | | 4,000,000 | | | ₪ | 302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328 |
| אחריות מעבידים | | ביט | | | 20,000,000 | | | ₪ | 309, 319, 328 |
| אחריות מקצועית מוצר משולב היי טק | | | | | 4,000,000 | | | $ | 301 302 303 304 321 325 326 327 328 332- 12 חודשים 339 347 |
| סייבר - נזקים לצד ג' | | | | | 2,000,000 | | | $ | 304, 309, 321, 328 |



חתימת המציע _____

| אישור קיום ביטוחים/אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד | תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYY) (Y |
|---|---|
| **פירוט השירותים** (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח **ג'** כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה): | |
| 103, 043, 046, 038, 088, 044 | |
| ביטול/שינוי הפוליסה | |
| שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **30 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. | |
| תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד | |
| תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY) | |
| חתימת האישור | |
| המבטח: | |



חתימת המציע _____

**נספח ב' (3)**

**הצהרת סודיות**

**הואיל:** ואני עובד ב_____ בתפקיד _____, והנני מחויב לעמוד בדרישות החוק להגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;

**והואיל:** ובמסגרת עבודתי הנני נדרש להרשאות גישה למאגרי מידע המכילים מידע רגיש אודות תושבי או/ו עובדי הרשות ו/או עסקים ברשות.

**והואיל:** ולצורך ביצוע האמור אקבל ו/או ייחשף בפני ו/או יגיע לידי מידע, כהגדרתו להלן;

לצורך הסכם סודיות זה - "מידע" - כל מידע וכל נתון על מועצה מקומית סביון, לרבות עובדיה ותושביה ו/או בקשר אליה ו/או המצוי במשרדיה ו/או הקשור בה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור מסמכים ו/או מאגרי מידע ו/או תוכנות מחשב המכילים מידע זה עפ"י הגדרתו, ולמעט מידע שהינו נגיש ופתוח לעיון הציבור;

**לפיכך הנני מצהיר ומתחייב בזאת בפניכם:**

1. כל מידע שיימסר לי ו/או שיגיע לידי ו/או שייחשף בפני במסגרת ביצוע עבודתי, יישמר על ידי בסודיות מוחלטת. אני לא אעשה במידע כל שימוש, ללא אישור מראש ובכתב, והכל בין במישרין ובין בעקיפין בין בישראל ובין מחוץ לישראל.
2. לא אמסור ולא אגלה את המידע ו/או חלק ממנו, לצד ג' כלשהו. אם ובמידה שארצה להעביר את המידע לצד ג' כלשהו לצורך ביצוע עבודתי, אפנה למנהל המאגר ואפעל על פי הנהלים להעברת מידע, תוך וידוא כי במידה ומדובר בגוף חיצוני ילווה הדבר בחתימה של מקבלי המידע על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח מכתב זה ו/או בנוסח אחר שתגדיר מועצה מקומית סביון.
4. ידוע לי כי המידע או חלקו הינו מידע המוגן במסגרת חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981, וכי הפרת הוראות הסכם סודיות זה עלולה להוות הפרה של הוראות החוק הנ"ל.
5. התחייבויותיי הכלולות בהסכם סודיות זה לא יחולו על מידע שהינו בגדר נחלת הכלל.
6. אני מתחייב שלא להעלות או לשתף עם כלי בינה מלאכותית כל מידע או חומרים הקשורים למתן שירותיי למועצה מקומית סביון, וכן כל מידע שאקבל ממועצה מקומית סביון, לרבות טקסט, קוד, תמונות, קבצים, אודיו וכד'.
7. התחייבותי על פי מכתב זה יישארו בתוקפן בכל עת ממועד חתימת מסמך זה ואילך לגבי מידע שלא יפורסם ברבים.

**ולראיה באתי על החתום:** _____ **תאריך**_____

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| שם פרטי | שם משפחה | ת.ז |

**מועצה מקומית סביון**

**מכרז פומבי מס' 44/2026 להקמה, תחזוקה ושדרוג של אתר אינטרנט, אפליקצייה יישובית ומערכת CRM של המועצה**

# פרק ג' – כתבי כמויות והצעת מחיר

**ידוע לספק כי הדרישות המופיעות במפרט זה הינן דרישות המועצה לעבודה תקינה במערכת וכתב כמויות זה הינו הערכה בלבד**

**במועצה פועלת כיום מערכת CRM**

**נספח ג' 1**

**מפרט טכני לאתר האינטרנט מועצה ואתרים נוספים בתחום אחריות המועצה**

מצב הקיים – למועצה קיים אתר אינטרנט

מצב רצוי - הקמת אתרים רספונסיביים (מותאמים לסלולר) ונגישים, כלל האתרים יעבדו תחת אתר המועצה , אתר ראשי -עברית-, בהתאם למפרט הבא שיכלול:

מערכת מובנית לקידום במנועי החיפוש.

בניית האתרים בטכנולוגיית: קוד פתוח ו/אוPHP ו/או share point 2016

האתרים יותאמו לכלל הדפדפנים המובלים בשוק, כגון: Explorer, Firefox, Opera, Chrome, Safari ועוד EDGE

האתרים יהיו נגישים לשימוש עבור אנשים עם מוגבלויות על פי התקן הישראלי לחוק הנגשת אתרים ולפי הקווים המנחים לנגישות אתרים באינטרנט. האתרים יהיו בתקן 5568ברמת נגישות AA לכל הפחות בתוספת תפריט שיכלול: ניווט מקלדת, מצב לעיוורי צבעים, מצב ללקויי ראיה, מצב לחולי אפילפסיה, שינוי גודל הפונט, כפתור עזרה, הצהרת נגישות, קיצורים לנושאים עיקריים, טופס התקשרות, כפתור התנקות ועוד

על הספק לספק קוד אתר נגיש בתקן AA 5568 בתאימות מלאה אל מול תוכנות קוראות מסך NVDA , ובכפוף לקווים המנחים ע"פ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

בהתאם לתקנים המחמירים כמפורט באתר משרד המשפטים - נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ובאתר נגישות ישראל, בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1988 (להלן "חוק השוויון) ובתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשנ"ג-2013

תצוגת אתר משתנה ואופטימאלית בהתאם לסוג המכשיר ממנו בוצעה ההתחברות, הנותנת מענה לכלל הרזולוציות הקיימות עבור מחשבים, טאבלטים, סמארטפונים וכל שאר מכשירי המדיה הקיימים והמוכרים בשוק

מבנה תוכן תואם לדרישות מנועי חיפוש כדוגמת GOOGLE, המאפשר OPIMIZATION SEARCH ENGINE אפקטיבי, מילות מפתח, ובנוסף אפשרות חיפוש בתוך קבצים הקיימים באתר.

גישה לשרת מרשת האינטרנט ברוחב פס UNLIMITED

ממשק ניהול תוכן מתקדם וידידותי לביצוע עדכונים שוטפים באתר בשפה העברית.

אפשרות לעריכת: דפי תוכן אינפורמטיביים, טקסטים, תמונות, כתבות, עמודי קישורים ועוד בסגנון WYSIWYG

חלונות טקסט עבור: מבזקים, חדשות והודעות לציבור

בניית גלריות של: תמונות, סרטוני וידאו, ראיונות אודיו ועוד

טפסים דינאמיים – וטפסים מקוונים בפנייה למחלקות

שימוש במערכת באנרים

טפסים שונים לרישום לאתר, כגון: טופס יצירת קשר, טופס רישום למועדון משתמשים למרחב האישי לתושב ועוד

עמידה בתקני האינטרנט העולמיים w3c

חיבור האתרים ל- Analytics ול- Web master tools

מודול מערכת דיוור לתושבים (עיתון אינטרנטי - ניוזטלר)

אפשרות להעלאת שידורים באינטרנט בתחומי On-Line - Streaming Media או/ו Off –Line , כגון: ישיבות מועצה, שידורים חיים - צילומי מצלמות ממקומות מרכזיים ברחבי המועצה ועוד.

מחולל טפסים עצמאי המאפשר לעצב את נראות הטופס, כולל הטמעה מהירה של הטופס בכל אחת מדפי התוכן באתר, המחולל יאפשר לאגור את הנתונים המוזנים מכל אחד מהטפסים שיוקמו ע"י המערכת , וכן מאפשר לשלוח עותקים למיילים נבחרים.

ניהול דפי התוכן עם אפשרות לשינוי סדר הופעתם של עמודים, כולל יכולת לשכפול עמודים, אפשרות עריכה, מחיקה, פעיל / לא פעיל ויצירת דפים / דפי משנה חדשים ללא הגבלה

הצגת עמוד תוכן טרם העלאתו לאתר , ופרסום לאחר אישור

גרסת הדפסה של כלל עמודי האתר

הפקת דו"חות ושאילתות בפורמט EXCEL, PDF או כל פורמט אחר שהמועצה תבקש, לבקרה וניטור מאפייני הגלישה והגולשים באתרים ובאפליקציה, תוך יכולת בחירה וסינון שדות ופונקציות נדרשות.

שטחי אירוח תחת בסיס נתונים SQL Server - בנפח אחסון של עד GB70

אפשרות פרסום/תפוגת תכנים באתר לפי מועדים מוגדרים מראש, תוצאות החיפוש לא יציגו תכנים שתוקפם פג.

זמני מקסימום לביצועי המערכת יהיו בהתאם למפורט בסעיף זה:

כניסה ודפדוף באתרים עד 4 שניות לכל היותר

כניסה ודפדוף באפליקציה עד 6 שניות לכל היותר

פעולת קליטה או עדכון עד 4 שניות לכל היותר

הצגת מסך מידע, שאילתה או אחזור מידע עד 5 שניות לכל היותר

פתיחת קבצים או תמונות עד 3 שניות לכל היותר

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהיה המועצה רשאית לדרוש דרישות ביצועים נוספות תוך כדי יישום המערכות.

אבטחת מידע ופרטיות בהתאם למפורט להלן:

מערך הגנה עדכני המונע שינוי בלתי מורשה של תכני האתר, חדירה דרך האתר אל מערכות הרשות, מתקפת מניעת שירות של שירותי האתר, גניבה והפצה של מידע אישי וקנייני ושימוש בהם והתחזות לאתר הרשמי.

רמת אבטחת המידע של האתר תואמת את האיום הצפוי לשירותי האתר באופן רציף.

מערכת אבטחת המידע תכלול אפשרות לניהול ולמתן הרשאות ברמות שונות שתוגדרנה עבור המשתמשים כגון

קורא- בעל גישת קריאה לבד לאתר

משתתף- יכול להוסיף תוכן לספריות מסמכים ולרשימות קיימות.

מנהל תוכן- יכול ליצור רשימות וספריות מסמכים ולהתאים אישית דפים באתר.

מנהל- בעל שליטה מלאה באתר והגורם אשר יכול לשנות הרשאות באתר.

המערכת תכלול אפשרות נעילת אתר לגולש חיצוני (אזור ממודר).

לאתר תיכתב מדיניות פרטיות ותנאי שימוש אשר יגדירו המסגרת המשפטית לפעולה שלו ויאושרו על ידי יועצי המועצה בעניין.

אופן איסוף המידע באתר יתאם את האמור במדיניות הפרטיות ותנאי השימוש.

העתקת כל חומרי המועצה הקיימים וההיסטוריים, מהאתר הקודם, לרבות חומרים נוספים שהמועצה תחליט להטמיע באתר, והטמעתם המלאה בצורה אופטימאלית באתר החדש.

בסיום ההתקשרות עם הזוכה, הזוכה ישמור ויספק למועצה את כל חומרי האתר, לצורך הטמעתם בכל אתר אחר שיוקם עבור המועצה.

על האתר לעמוד בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 - תקנה 35

האתר ובכללו התכנים שיועברו אליו מהאתר הישן יבדקו ויאושרו על ידי מורשה לנגישות השירות המתמחה בהנגשת אתרי אינטרנט. הספק יעביר למועצה מקומית סביון אישור נגישות חתום על ידי מורשה לנגישות השירות.

**מפרטי מודולים לאתרי המועצה**

| מס"ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | נראות האתר<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | צבעוניות – אתר המועצה צריך לכלול את צבעי המועצה כפי שיוחלט על ידי המועצה<br>באנרים – באנרים קופצים / קבועים שיופיעו בדף הבית<br>ראנר – הודעות חשובות / ידיעות חשובות שירוצו על גבי דף הבית<br>תמונה / סרטון וידאו של העיר שיופיע בדף הבית |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | אירועים – אירועים מרכזיים בעיר שיופיעו באתר הבית<br>חלוקה לקטגוריות ראשיות שיופיעו בדף הבית<br>קאברים – באיזורים מסוימים באתר המועצה, לשים את התמונה הראשית בתור קאבר כשנכנסים לדף.<br>המועצה שומרת לעצמה אפשרות לריענון / שינוי מהותי בנראות באתר בפרק זמן של חצי שנה / שנה מיום הקמת האתר. |
| | מנהל הקבצים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יכלול את כלל התכונות הבאות:<br>סידור קבצים בחלוקה לתיקיות, עם אפשרות לפתוח ולערוך תיקיות ע״י המשתמש<br>צפייה בקבצים בתצוגה מקדימה, הוספת תיאור לכל קובץ ושינוי שם הקובץ<br>ביצועCrop לתמונות הנמצאות באתר<br>העלאה מרובה של קבצים, כולל קבצים עם שמות בעברית<br>העברה של קבצים מתיקיה לתיקיה<br>חיפוש קבצים , כולל יכולת השלמה אוטומטית<br>שכפול מופעי תמונות לגדלים שונים בהתאם לנדרש<br>מחיקה, העתקה וגזירה של תיקיות וקבצים |
| | מודול אקרדיון | רכיב דינמי של סדרת רכיבים בממשק המאפשר צמצום/הרחבה של סדרת תכנים/פריטים באתר. כל לחיצה על אחד הפריטים מרחיבה או מצמצת אותו ובכך חושפת או<br>מסתירה תוכן _וידאו/תמונה/טקסט וכו׳. |
| | הרשאות<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | הרשאה למערכת ניהול האתר – תינתן הרשאה מלאה לדוברת המועצה, מנהלת מחלקת ניו מדיה באגף הדוברות ומנהלת אגף מערכות מידע ו/או מי מטעמה. תינתן הרשאה חלקית לעובדים במועצה במידת הצורך. |
| | מודול כתבות<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר העלאת כתבות תוכן לאתר ויכלול את כלל התכונות הבאות:<br>עורך טקסט מתקדם המאפשר עדכון במספר שפות<br>הוספת כותרת מעוצבת (h1,h2,h3)<br>הטמעה בלחיצת כפתור של קוד embed<br>הטמעה בלחיצה של טופס מקוון ממחולל הטפסים |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | הצגת קבצי PDF באמצעות מציג (ללא צורך בהורדת הקובץ עי הגולש)<br>יצירת Grid מותאם אישית בעורך התוכן<br>שדות לקידוםSEO של דף התוכן<br>קישור הדף לכתבות אחרת<br>הטמעת גלריות בדף התוכן בלחיצת כפתור<br>העלאה והצגה של תמונות מתוך עורך התוכן<br>קביעת זמני עליה / ירידה של התוכן בתזמון אישי<br>הטמעת טבלה של יצירת קשר מתוך מודול ספר טלפונים<br>עיצוב אוטומטי של טבלאות, כולל כלי לניקוי עיצוב מטבלאות מועתקות<br>שיתוף כתבות באמצעות : פייסבוק, דוא״ל, גוגל, וואטסאפ ועוד |
| | מודול גלריות<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר העלאת תמונות מרובה, כולל אפשרות לעדכון תיאור הגלריה ותיאור התמנות המופיעות בגלריה. המערכת תאפשר הטמעה בלחיצה כפתור של גלריות בעמודי תוכן. |
| | מודול מכרזים (כחלק מעלות בסיס האתר) | הצגה של כלל המכרזים (שם מכרז/תאריך פתיחה/תאריך סגירה/סוג המכרז לפי קטגוריה וארכיון מכרזים |
| | מודול מכרזי כ״א ודרושים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | הצגה של כלל המכרזי כח אדם ודרושים (שם מכרז/תאריך פתיחה/תאריך סגירה/סוג המכרז לפי קטגוריה וארכיון מכרזים |
| | מודול רכישת מסמכי מכרז | כולל הצגת מסודרת וחיפוש לפי קטגוריות של מכרזי קבלנים/ספקים/יועצים, כולל קבצי המכרזים, הרשמה ותשלום. |
| | מודול רכישת מסמכי מכרז | רכישה עצמאית ללא צורך ברישום עבור מכרזים על ידי ספקים/קבלנים/יועצים בכרטיס אשראי באמצעות תשלום באמצעות מערכת הגבייה של המועצה, הורדת חוברת המכרז לרוכש, קבלת קבלה על שם הרוכש, וקבלת עדכונים של מסמכים המועלים לאתר והקשורים ברכישת המכרז.<br>פרסומים עבור כל מכרז בנפרד, יופיעו באתר בצורה פומבית ויועברו באמצעות הודעות פוש למשתמשים אשר רכשו את מסמכי המכרז לדוא״ל. |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | רישום הספק שרכש באמצעות דוא״ל ושמירתו במערכת. העברת הודעות, עדכונים ומסמכים העולים בנושא הפרסום ככל שיהיו ו/או קיימים באמצעות הדוא״ל לרוכש באופן אוטומטי עם פרסומם. |
| | | פורטל מכרזים – מערכת אינטרנטית בה יפורסמו מכרזי המועצה ו/או בקשות להצעות מחיר ו/או פרסומים אחרים בדבר קבלת הצעות ויהיה חלק מאתר האינטרנט של המועצה.<br><br>כותרת מכרז / פרסום - מספר מכרז / פרסום ותיאור קצר של המכרז / פרסום אשר יהיה גלוי לכל צופה במערכת (גם מבלי שרכש או נרשם לקבלת פרטי המכרז / פרסום)<br><br>משתמש אשר נרשם למכרז, שילם עבור רכישת המכרז ו/או רשום כמנוי לפרסומי המועצה. למשתמש זה תהיה גישה לצפייה והורדת מודעת ומסמכי המכרז / הפרסום וכן מסמכים נלווים למכרז המפורסמים במועדים מאוחרים יותר והשייכים למכרז / לפרסום. למשתמש זה תוצג עם הרשמתו הודעה בדבר נכונותו לקבל פרסומים מאת המועצה (בנוסח משפטי אשר יועבר על ידי המועצה) וכן תוצג לו אפשרות לקבל דוא״ל התראה בעת פרסום מכרזים / פרסומים חדשים של המועצה (ללא סינון) – עבור מכרזים ופרסומים עתידיים שיפרסמו בפורטל.<br><br>מכרז / פרסום - אסופת מסמכים לרבות מסמכי PDF, תכניות, תשריטים, קבצים וחומר נלווה המפורסם על ידי המועצה הנועד לעיון, להדפסה ולהגשה כחלופה לרכישת חוברת נייר על ידי המציעים הניגשים למכרז / לפרסום. המסמך יהיה גלוי רק למשתמש אשר רכש את המכרז ו/או פומבי במידה והפרסום הינו פומבי.<br><br>מסמכים נלווים - מסמכים נלווים המפורסמים במועדים מאוחרים מיום פרסום דבר המכרז / הפרסום וכוללים הודעות, פרוטוקולים, שאלות הבהרה וכיו״ב. המסמכים יהיו גלויים באופן פומבי.<br><br>פרסום מתוזמן מוגדר מראש מבוצע אוטומטית על ידי המערכת של מכרז / מסמך שהינו חלק מהמכרז (מאחר והרשות לא עובדת בימי שישי אך מבצעת את פרסומיה ביום זה)<br><br>מועד פרסום - המועד בו המסמך ו/או המכרז ו/או הפרסום צפוי להתפרסם באופן גלוי בפורטל המכרזים.<br><br>ארכיון מכרזים שהסתיימו כולל מיזוג ארכיון קיים.<br><br>שליחת שאלות הבהרה דרך האתר, ריכוז השאלון וחילול קובץ WORD בלחיצת כפתור. |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | מנהל פורטל מכרזים – עובד המועצה או המוסמך על ידי גזברית המועצה לנהל את פורטל המכרזים באמצעות גישה מאובטחת לפי הגדרות רישום וגישה במפרט הטכני<br>בתוקף – התקופה שבין מועד הפרסום למועד אחרון לפרסום של המסמך הנלווה או המכרז או הפרסום.<br>דיוור - פעולות במערכת המאפשרות משלוח של מסמכים בצורה אוטומטית לאחר אישור מנהל לרבות הפצתם לכל המשתמשים הרשומים ואשר שלמו לאותו מכרז ו/או נרשמו לדיוור פרסומי המועצה. הדיוור יעשה באמצעות משלוח דוא״ל למשתמשים הרשומים בצירוף המסמך ו/או המסמכים וכן כותרת בה מצוין מספר מכרז / פרסום ושם הקובץ.<br>דף נחיתה עם שמות זוכים כולל מספר ושם מכרז עם אפשרות ליותר מזוכה אחד (עד 20)<br>עמודת הודעות עורך המכרז עבור כל מכרז בנפרד, כולל אפשרות שליחת הודעת פוש במייל לרוכשי המכרז. |
| | תהליך דיוור<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | לאחר העלאת מכרז חדש ו/או פרסום פרטי מכרז חדש - יועבר דיוור בדוא״ל לכל המשתמשים הרשומים אשר הביעו הסכמתם לקבל התראות על פרסום מכרזים חדשים.<br>לאחר העלאת מסמך מכרז או מסמך נלווה למכרז או העלאת הודעה הקשורה במכרז הספציפי - יועבר דיוור בדוא״ל לכל המשתמשים הרשומים ואשר רכשו את מסמכי המכרז. |
| | מודול טפסים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר העלאת קבצים למערכת טפסים בפשטות תוך שימוש במנהל הקבצים, כולל קטלוג הטפסים על פי נושא ועל פי סוג הקובץ, סינון על פי נושא, ואפשרות חיפוש חופשי. יכלול את כלל התכונות הבאות:<br>שדות לפי דרישה, כגון: טקסט, קובץ, מספר, טקסט לפי תבנית, רשימה, כן/לא ועוד , כולל אפשרות להגדרת תלות בין השדות<br>מגבלת תווים בשדות<br>סימון והתראה על שדות חובה למילוי<br>תבניות עיצוב למילוי הטופס ו/או לשליחת דוא״ל<br>בדיקות תקינות של הנתונים שהוקלדו<br>שליחת המידע שהוגדר לתפוצה מבוקשת באמצעות דוא״ל<br>הגדרת נוסח הודעה שתופיע לשולח הטופס לאחר שליחתו<br>אפשרות למילוי מתמשך של הטפסים |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | שמירת המידע ברשימה במערכת ניהול התוכן (האתר עצמו)<br>אפשרות ייצוא הנתונים לקובץ Excel, PDF או הדפסה ידנית<br>קביעת שדה מפתח למניעת הזנה כפולה<br>צורות חלופיות של CAPTCHA לבעלי מוגבלויות (נגישות ברמת AA לפחות)<br>מודול טפסים מותנים כולל טופס בשלבים, אפשרות לעיצוב ה pdf שמתקבל מהטופס, וחתימה דיגיטלית |
| | ניהול חוגים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | ניהול החוגים הינו כחלק אינטגרלי ממערכת הגבייה והמציע יחבר באמצעות לינקים ו /או API דרך האתר ובאמצעות מודול ניהול פנימי באתר |
| | מערכת ניהול תורים | המערכת תאפשר לתושב לקבוע תור באתר וכן תהיה אפשרות לעובדים לקבוע תור בעצמם<br>המערכת תאפשר לקבוע תורים ברמת מחלקה.<br>המערכת תאפשר לעדכן את מועדי קבלת הקהל ואופן קבלת הקהל (פרונטלי או מקוון) בעבור כל מחלקה בנפרד<br>המערכת תתריע לתושב על זמן הגעת התור.<br>המערכת תאפשר למחלקה לצפות בכל הפונים האמורים להגיע למחלקה ולאלה הנמצאים בזמן אמת.<br>המערכת תאפשר קביעת תור בזום .<br>המערכת תאפשר סנכרון פגישות לאאוטלוק (בתיאום הפתרון עם מחלקת IT ועמידה בתנאי אבטחת המידע והגנת הפרטיות) |
| | מודול חופש מידע<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יכלול את כלל התכונות הבאות:<br>יאפשר העלאת קבצי פרוטוקולים (כולל קבצי שמע במידת הנדרש), בסיווג לסוגי ישיבות, תאריכים ועוד. יאפשר הצגת קבצי PDF באמצעות מציג והורדתם. |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | פרסום דוחות שנתיים, צווי ארנונה וכו׳<br>פרסום המבנה הארגוני של הרשות, כולל: בעלי תפקידים, טלפונים ומיילים ליצירת קשר, שעות פעילות ועוד.<br>פרסום פרטי מוסדות חינוך ופרטים ליצירת קשר.<br>תשלום עבור אגרות באתר המועצה.<br>אפשרות הגשת בקשות בעניין חופש המידע דרך אתר המועצה |
| | מודול אירועים<br>(אופציונלי) | יכלול את כלל התכונות הבאות:<br>תיוג האירוע לפי קטגוריות ללוחות נפרדים, כגון: ספורט, תרבות, עבודות ועוד<br>שאיבת אירועים מרובים מקובץ בפורמט CSV ויצוא האירועים לאותו פורמט<br>עדכון אירועים באמצעות קוד RSS<br>קביעת תאריך עליה וירידה של האירוע מהדף הראשי והעברה אוטומטית לארכיון<br>נעיצת האירוע על גבי מפת GOOGLE ומתן אפשרות ניווט באמצעות תוכנות, כגון: WAZE וכדי לגולשים מהנייד<br>שדות לקידום SEO של דף התוכן<br>אפשרות להושבת באירועים ושמירת מקומות |
| | מודול אירועים - אפיון | ניהול משתמשים – הרשאות<br>סוגי הרשאות:<br>מנהלי אתר – גישה ליצור אירועים בכל הקטגוריות / מחיקה של אירועים / יצירת משתמשים / אפשרות לבטל כרטיסים ולבצע החזר / הנפקת דוחות לכל האירועים / עריכת אירועים / כל משתמש ממודר ישויך למחלקה (לקטגוריה) שלו על ידי מנהלי האתר<br>משתמש ממודר – משתמש שיכול ליצור אירועים לקטגוריה שלו בלבד / לצפות באירועים בקטגוריה שלו בניהול / להוציא דוחות רק של האירועים שלו /לעשות החזרים כספיים ולבטל אירועים בקטגוריה אליו הוא שייך/למחוק אירועים בקטגוריה שלו.<br>ניהול האתר הוספת אירועים לפי קטגוריות/מחלקות (כל קטגוריה =סעיף תקציבי) |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | בניהול האתר נוכל לראות את האירועים לפי תאריך אירוע, שם, מחלקה (קטגוריה), כמה כרטיסים נרכשו, כמה כרטיסים נותרו, אולם, יום בשבוע.<br>בלחיצה על שם האירוע נוכל לערוך את האירוע.<br>כל משתמש יוכל לראות וליצור רק אירועים של המחלקה (קטגוריה) שאליו הוא שייך.<br>כנ״ל לגבי דוחות / החזרים. כל משתמש יוכל ליצור דוחות על אירועים של המחלקה אליו הוא משתייך.<br>דף ראשי – רשימת אירועים<br>הדף הראשי מכיל באנר, רשימת כל האירועים , תיבות סינון וחיפוש.<br>באנר<br>הבאנר צריך להתחלף כל מספר שניות שנגדיר.<br>תיבות סינון וחיפוש<br>סינון לפי:<br>קהל יעד: (קהילה, 18+, נוער 12-18, ילדים 1-3, 12 ומעלה, גילאי 2-4, גילאי 2-5, כל המשפחה, מבוגרים/ות, גילאי 3-9, ותיקון וותיקים 60+, צעירות וצעירים 18-35, ילדות וילדים 6-12, הורים, ילדות ילדים 3-6, אימהות לאחר לידה, נשים, גברים, ותיקים/ות.<br>תחומי עניין: (שוויון מגדרי, 60+, שעת סיפור, פעילות, מוזיקה, תאטרון, מימוש עצמי, סיורים, הצגות, הופעות, בריאות, סרטים, יזמות, צעירים, ספורט, הרצאות, מפגשים, סדנאות, קהילה, אמנות)<br>תאריך: עם תאריכון שנפתח עם אפשרות לדפדף חודשים ושנים קדימה ואחורה<br>חיפוש חופשי: אפשרות לחיפוש חופשי של טקסט.<br>בנוסף נציג את מספר האירועים הקיימים (אירועים נמצאו 61)<br>תצוגת האירועים:<br>כל אירוע יהיה בקובייה אשר מכיל את הנתונים הבאים:<br>תמונה / שם האירוע / תאריך האירוע / שעת האירוע / מיקום האירוע / מחיר האירוע / אם אזלו הכרטיסים.<br>דף אירוע |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | דף אירוע מכיל באנר, שם האירוע, תאריך האירוע, שעת האירוע, מיקום האירוע, מחיר האירוע, לחצן רכישת כרטיס, תיאור האירוע, תמונה, לחצן הוספה ליומן, מפה, לחצן חזרה לעמוד אירועים.<br><br>באנר<br><br>הבאנר צריך להתחלף כל מספר שניות שנגדיר.<br><br>לחצן הוספה ליומן<br><br>לחצן אשר מאפשר להוסיף את האירוע ליומן התושב<br><br>וריאציות<br><br>בכל אירוע תהיה אפשרות ליצור מספר כרטיסים למשל אם יש 2 הרצאות של אותו מרצה. ניתן לרכוש כרטיס להרצאה הראשונה או להרצאה השנייה או לשתי ההרצאות. לכל כרטיס יכול להיות מחיר שונה.<br><br>אירועים חוזרים<br><br>אירועים חוזרים הם אירועים שקורים X פעמים בשבוע או בחודש בימים קבועים למשל פילטיס מתקיים כל חודש פברואר פעמיים בשבוע כל יום שני וחמישי.<br><br>בניהול האתר תהיה אפשרות להקים אירועים חוזרים:<br><br>שם אירוע: XXX<br><br>האירוע מתקיים בימים: (לסמן את הימים) א ב ג ד ה ו ש<br><br>תאריך אחרון: 30.4.24<br><br>אירועים עם הושבה<br><br>אפשרות ליצור אירוע עם מפת הושבה שאנחנו נוכל ליצור לכל האולמות מועצה מקומית סביון ולהוסיף את אפשרות ההושבה באירוע באופן עצמאי ופשוט.<br><br>כל תושב שירצה לרכוש כרטיס יוכל לבחור מקומות ישיבה (שורה + כיסא) . לא נאפשר רכישת כסאות לא צמודים. נוכל להוציא בדוח בנוסף לכל הפרטים של הכרטיסים גם את מקומות ההושבה.<br><br>אירוע מוסתר<br><br>אירועים מוסתרים הם אירועים שלא מתפרסמים בדף הראשי.<br><br>האירועים מיועדים לקהל ספציפי. |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | הקישור לאירוע נשלח במייל או בווטסאפ.<br><br>אירועים בטיוטה<br><br>אירועים בטיוטה הם אירועים שלא מתפרסמים באתר.<br><br>האירועים במצב טיוטה עד שנחליט לפרסם אותם באתר (יהיה לחצן לפרסום). בדרך כלל הדוברות מאשרים אירועים ששאר המחלקות מפרסמות בטיוטה.<br><br>כרטיסים עם ברקוד<br><br>ברכישת כרטיס ישלח הכרטיס לתושב במייל לכל כרטיס יהיה ברקוד כניסה לאירוע אשר יסרק על ידי השומרים בכניסה לאירוע ויאשר כניסה.<br><br>אם נרכשו יותר מכרטיס אחד יהיה ברקוד אחד לכולם (בנוסף לברקוד לכל כרטיס).<br><br>אם נכנסו רק חלק מהאנשים והשומר סרק את הברקוד הכללי. יוסרו רק מספר האנשים שנכנסו מהברקוד הכללי ושאר האנשים יוכלו להיכנס בשלב יותר מאוחר.<br><br>אפליקציה לסריקת ברקוד<br><br>באפליקציה יש אפשרות לראות את כל האירועים, בכל אירוע כמה כרטיסים פנויים כמה נמכרו וכמה נסרקו + אפשרות לסרוק את הברקוד<br><br>חיפוש כרטיס ע״פ שם/ טלפון במידה והתושב/ת לא רכש את הכרטיסים בעצמו ואו ״איבד/לא מוצא/ת את המייל.<br><br>האפליקציה מראה לסורק כמה נסרקו עד כה בזמן אמת<br><br>האפליקציה מראה אירועים עתידיים כולל המידע כמה נמכרו וכמה נשארו.<br><br>האפליקציה מציגה מספר הכרטיסים שנמכרו לאירוע.<br><br>אפשרות לסריקת ברקוד באייפון ובאנדרואיד<br><br>דוחות תשלומים הנה״ח<br><br>דוח תשלומים שניתן לייצא באקסל בהתאם לדרישות המועצה.<br><br>החזרים – ביטול אירוע |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | כל משתמש בניהול יוכל לבצע החזרים/ביטול לאירועים הוא יצר בלבד או לקטגוריה של האירועים אליו המשתמש שייך. ניתן לבצע אוטומטית החזר של 5% או 100 שח הנמוך ביותר.<br>דוחות<br>יצוא לאקסל וצפייה בדוחות לפי קבוצת משתמשים. כל משתמש צריך להוציא רק את הדוחות של הקטגוריה אליו הוא משתייך.<br>למעט משתמשים שאנחנו נגדיר שהם יהיו מנהלי מערכת.<br><br>דוח ברמת על - דוח כרטיסים שנמכרו<br>דוח שיציג את כל האירועים. יכלול את העמודות הבאות: תאריך, שעה, שם האירוע, אולם, כמה כרטיסים הוקצו למכירה, כמה כרטיסים נמכרו, כמה כרטיסים בוטלו, כמה כרטיסים נותרו למכירה.<br>את הדוח ניתן לסנן לפי שם אירוע/תאריך/אולם/קטגוריה<br><br>דוח אירוע<br>מספר הזמנה, תאריך ושעה, סטטוס הזמנה, כמות כרטיסים, שם הפריט, קטגוריה, אישור תקנון, מסכימים לדיור, שם פרטי, שם משפחה, שורה, מושב, כתובת, עיר, אימייל, טלפון, סכום, החזר, ביטול, קוד קופון,<br>דוח להנה״ח (על מנת לייצא את הדוח פעם בחודש ולהטמיע אותו במערכת הליבה של המועצה)<br>דוח שכולל מספר ריכוז, חברת אשראי, סטטוס הזמנה, החזר, שם כרטיס, אסמכתא, מס תז,<br>קופונים<br>הנפקת קופון/נים פר אירוע או קופון לכל האירועים או קופון לאירועים בקטגוריה מסוימת.<br>בכל קופון תינתן אפשרות לתת הנחה באחוזים או בשקלים.<br>תהיה אפשרות לבחור קוד קופון.<br>תזכורת במסרון<br>תהיה אפשרות לסמן וי אם נרצה שתהיה תזכורת במסרון כמה שעות לפני האירוע לכל מי שנרשם לאירוע. |
| | מודול פרוטוקולים | יכלול את כלל התכונות הבאות: |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | (כחלק מעלות בסיס האתר) | אפשרות לתייג פרוטוקולים על פי נושאים ו/או תאריך הפרוטוקול<br><br>מערכת לסינון הפרוטוקולים להתמצאות קלה<br>אפשרות להעלאת פרוטוקולים סרוקים ונגישים<br>תצוגת במערך טבלאי וידידותי למשתמש |
| | מודול חדשות<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יכלול את כלל התכונות הבאות:<br>עדכון חדשות באמצעות קוד RSS<br>קביעת תאריך עליה וירידה של הידיעה מהדף הראשי והעברה אוטומטית לארכיון<br>שדות ומילות מפתח לקידום SEO של דף התוכן |
| | מודול גלריית וידיאו<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר הצגת סרטונים כגלריה כולל הטמעת סרטונים מYouTube /לייבים והקמת ערוץ לסרטוני הלקוח. |
| | מודול שירות בקליק<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | עמוד מרכז של כל שירותי המועצה על ידי יצירת קישורים באמצעות אייקונים לעמודים / טפסים / אירועים / או כל מידע נבחר אחר שיבחר ע״י המועצה |
| | מודול היישוב שלי /מודול מפה אינטראקטיבית<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | מיקומי נקודת עניין אשר יוצגו על גבי מפת GOOGLE, נקודות העניין יוצגו באמצעות אייקון מייצג על פי קטגוריה, כאשר כל קטגוריה תיבנה כשכבה נפרדת על גבי המפה, לכל נקודת עניין וקטגוריה תתאפשר עריכת מידע מלאה, גישה לממשק ה- GIS של המועצה בשיתוף פעולה עם מינהל ההנדסה.<br>הסבר:<br>מודול שבו תהיה מפה עם נקודות ציון. לתושב תהיה אפשרות לבחור שירות מסוים בעיר כמו גינת כלבים/מקלטים/קופות חולים ושם רחוב ומספר רחוב ובמפה יהיו נקודות ציון כמה נקודות כלבים יש ואיפה. |
| | מודול ימי פנוי אשפה<br><br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | מודול שבו תשוב מקליד שם רחוב ולפי שם הרחוב מופיע לו ימי פינוי אשפה ברוחב שלו. |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | מודול חירום<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יכלול את כלל התכונות הבאות ובממשק למערכת ניהול החירום הקיימת במועצה :<br>מערכת ניהול עצמית – ומעבר משיגרה לחירום בהחלטת הרשות.<br>ניהול ידיעות בחירום<br>ריכוז מבזקי חירום, זמני דיווח , תיוג, וקטלוג אירועי חירום<br>הטמעת סרטים לדוגמא מאתר פיקוד העורף בהתאם לתרחישים<br>הטמעת פיזור מקלטים על גבי מפת GOOGLE עם אפשרות ניווט למקלט הקרוב ביותר באמצעות תוכנות, כגון : WAZE וכד׳ לגולשים מהנייד<br>איתור מקלט קרוב למקום המגורים<br>מערכת שירות בקליק להטמעה של קישורים מהירים באמצעות אייקונים, כולל קישורם ועריכת סדרם<br>מערכת שאלות ותשובות<br>טופס רישום מתנדבים |
| | מודול יצירת קשר<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר הזנת פרטי איש קשר בהתאם לשדות מוגדרים כולל שיוך לאגף/מחלקה ועריכה מלאה של הקטגוריות (שינוי בכרטיס המידע יגרור שינוי רוחבי בכל מופעי איש הקשר באתר). יוצג בהתאמה לטלפונים ניידים ויאפשר חיוג, SMS ושליחת מייל בלחיצת כפתור. |
| | מודול שיתוף ציבור<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | מודול שבו נוכל להציג פיסקה +סרטון +תמונה על נושא שנרצה לשתף בו את הציבור+ אפשרות לבצע סקר או שאלון פתוח + מקום להציג את תוצאות הסקר |
| | מודול סקרים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר יצירת סקר שאלות למשתמשים וינתח את תוצאותיו ברמה סטטיסטית בסיסית, תוך ניתוח והתייחסות לפרמטרים שיוגדרו ע״י המועצה. בנוסף יאפשר הצגת תוצאות הסקר בקבצי PDF באמצעות מציג והורדתם , כמו גם יצוא מלא של נתוני הסקר לקובץ EXCEL |
| | מודול לניהול פרסומים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר ניהול והצבת פרסומים באתר, במיקומים דינאמיים והפעלתם על פי דרישה/צורך. יאפשר להציג את הפרסומים ביחסים משתנים וכן הגדרת זמנים למופעם. |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | מודול דרושים<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | יאפשר הצגת משרות פנויות במועצה לפי קטגוריה + חיפוש משרה, המועצה ובסביבתה והגשת מועמדות על גבי טופס מקוון. בנוסף יאפשר סנכרון עם מערכת אדם (מערכת להשמת עובדים) או כל מערכת אחרת שהמועצה תבחר לעבוד עמה בעתיד ויכלול קליטת קבצי CSV או XLS שיופקו מתוכה. |
| | מודול מערכת דיוור<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | תאפשר יצירת ניוזלטר שבועי מתכני האתר ויכלול את כלל התכונות הבאות:<br>עדכון כתובות משתמשים וטיוב נתונים<br>שיגור דיוור בתפוצה לפי דרישה של עד 30,000 משתמשים בחודש<br>אינטגרציה מלאה עם האתר (RSS)<br>הכנת תבנית קבועה הכוללת תמונות, כפתורים ולינקים ליצירת הניוזלטר.<br>אפשרות לעיצוב משתנה לפי דרישת המועצה |
| | מודול מנהלת התחדשות עירונית<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | במודול זה יש להציג את כלל הפרויקטים של התחדשות עירונית, לכל פרויקט יש להציג סטטוס ייעודי לו, מסמכים ומידע . הצצה ב4 הפרויקטים האחרונים.<br>בנוסף, הקמת דף נחיתה וממשק מלא למערכת ההנדסה של המועצה כולל תכניות בניין עיר ,ממשק לניהול הועדה וכל מידע נוסף על ידי מנהל הנדסה , על ידי עץ אתר מובנה, עץ האתר יכלול את הנושאים על פי דרישת המועצה.<br>פירוט מלא יועבר לספק הזוכה לאחר אפיון סופי של האתר. |
| | מודול ספר טלפונים | ספר טלפונים שבו האגפים במועצה, לכל אגף שם מנהל האגף _ טלפון+ מייל / קישור לפתיחת פניה + קישור לבדיקת סטטוס פניה, פקס (אופציונלי)+ חיפוש אגף או איש קשר |
| | מודול הנדסה<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | התממשקות עם מערכת ה-GIS הפועלת במועצה לפרסום מידע תכנוני/איתור תיק גוש חלקה/איתור ישיבות ופרוקוטולים /איתור ישיבות ועדה/איתור בקשות ועוד |
| | שירותי סליקה<br>(כחלק מעלות בסיס האתר) | הקפצת<br>מערכת סליקה להשלמת הליך<br>התשלום והחזרת תשובה שבוצע<br>בהצלחה |
| | מודול רשתות חברתיות(כחלק מעלות בסיס האתר) | כלי לחיבור פוסטים וידיעות לרשתות החברתיות יכלול תצוגת לייקים, תגובות ושיתוף |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | אזור אישי מורחב לתושב 360-<br>(אופציונלי)-יתומחר בנפרד במידת הצורך | המערכת תאפשר כניסה לאזור האישי דרך האתר הרשותי ,בהזדהות באמצעות סיסמה ו/או קבלת קוד חד פעמי, המערכת תציג באזור האישי את כלל פרטי הפנייה והסטטוסים שלה ,במידת האפשר כולל תמונות וכל אמצעי אחר, התושב יוכל לראות כל הפעילות ברשות כמו ארנונה , מים , ועדה ,חוגים ועוד ,המערכת תאפשר לתושב להשיב על סקר שביעות רצון לפנייה ,או לסוגי פניות בהתאם להחלטת המועצה.<br><br>על הספק הזוכה לספק אזור אישי בו יבצע התושב יזדהה ע״י אימות כפול באמצעות SMS (2FA) ולאחר הזדהות יוכל לקבל את השירותים הבאים :<br>א-שיקוף פניות מוקד 108 (מערכת CRMשקיימת ברשות) וסטאטוס עדכני של אופן הטיפול בפנייה.<br>ב- שיקוף טפסים מקוונים של אתר הרשות וסטאטוס עדכני של אופן הטיפול בטופס.<br>ג- שיקוף מאפיינים שונים (יוגדרו בתהליך ההקמה) שניתן לייצא ממערכת ה-CRM הרשותית (כגון מאפייני גזם פר ישוב וכדומה)<br>ד- יכולת קבלת ריכוז של כלל ההודעות לתושב – לתושב תהיה אפשרות לראות את כל ההודעות שנשלחו (הודעות טקסט, ניוזלטר, דוא״ל)<br>ה- בהתאם לקטגוריות של תחומי עניין ניתן יהיה לשלוח מידע בהתאם באופן אוטומטי מהאתר וגם באופן ייזום<br>ו- לתושב תהיה יכולת סימון תחומי עניין פר תושב (תחום, אפיק וזמן)<br>ז- יכולת חיבור מערכות תפעוליות אל מערכות צד ג׳ (בכפוף לאפיון וקבלת API מספקים שונים.<br>ח- קשר עם הרשות, לתושב תהיה אפשרות להזמין תורים למחלקות השונות על פי נושא, לפנות אל המחלקה, או להירשם לפעולות שונות. בנוסף, יהיו קישורים עבור תשלומים ופעולות באתר הרשות.<br>ט – חיבור אוטומטי למאגר משרד הפנים |
| | | למערכת יהיה מודול קשרי משפחה |
| | | מודול יצירת מאפייני פונה רב ממדי |
| | | למערכת יהיה מודול שיחות יזומות עם אפשרות מובנית לשאלוני מיפוי |

| מס״ד | מודול | תיאור הדרישה |
|---|---|---|
| | | למערכת יהיה מודול מדדי תושב מבוסס סקרים |
| | | למערכת יהיה מודול ניהול תושבים ומנגנוני אימות |
| | | למערכת יהיה מודול ניהול קבוצות – ״קהילות״ |
| | | למערכת יהיה מחולל טפסים 360 ללא הגבלה |
| | | למערכת יהיה ממשק טעינה לקובץ ״מימד״ |
| | | למערכת יהיה מסך 360 על פונה מבוסס הרשאות |
| | מודול AI | הטמעת יכולת חיפוש מידע מבוסס מנגנון AI אפשר יאפשר שורת חיפוש (שתתן אווירה של חיפוש במנוע AI כדוגמת ChatGPT) ותאפשר לתושב לרשום בשפה טבעית את השאלה שלו והמנגנון יסרוק את כלל המידע שהוזן באתר ויתן לו את כלל התוצאות הרלוונטיות ואף יפנה אותו לנושאים שאולי דומים למה ששאל וכן ישאל אותו אם הוא זקוק לסיוע נוסף או שקיבל את המידע הנדרש<br>יכולת הקלטת השאלה במקום כתיבת השאלה- מיועד בעיקר לשימוש מטלפונים ניידים<br>עמידה בתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות ואבטחת מידע<br>סוכן ה AI תמיד יהיה עדכני<br>הנתונים נסרקים בפורמט Machine Readable מהיום הראשון<br>יכולת תמיכה בעברית ואנגלית<br>מודול ה AI מחייב שימוש בטוח לתושבים כך שכל מידע שתושב יכתוב בשורת החיפוש של ה AI יישמר ולא ייחשף למנועי AI ציבוריים ויישמר בתחומי המדינה בהתאם לרגולציה על השלטון המקומי. |

**דרישות להקמת האתר ואבני דרך לפרויקט**

הספק יידרש להפעיל את המערכות בתצורת "ענן" – רוצה לומר המערכת תופעל על שרתי הספק בתצורה ייעודית עבור המועצה ללא שיתוף של בסיסי נתונים או רשתות תקשורת בינה לבין לקוחות אחרים. ההפרדה תהיה ברמת שרתים וירטואליים לכל הפחות.

במסגרת ההסכם, הספק יספק את השירותים הנדרשים לצורך הפעלה תקינה ויעילה של המערכת, לרבות: הדרכה, תמיכה, הטמעה ותחזוקה של התוכנה במועצה, לפי צורך המועצה.

המציע נדרש לממש את המערכת במתכונת של הצעה כוללת (Turn Key Project) עבור כל מרכיבי המערכת הנדרשים הכוללים תוכנה וחומרה.

הספק יהיה אחראי על עבודת ספקי המשנה ויישא באחריות מלאה למימוש הפרויקט כולו ויהיה אחראי לכל תקלה ו/או פנייה גם אם קשורה בקבלן המשנה . למועצה שמורה הזכות להחליט האם ברצונה להתנהל אל מול הספק ו/או קבלן המשנה באופן ישיר או עקיף באמצעות מנהל הפרויקט מטעמה.

הספק נדרש בין השאר גם לבצע תיאום עם היזמים השונים של המועצה לביצוע התאמות, בדיקות קבלה, תיאום התקנות, הדרכות וכו'.

הפרויקט כולו יבוצע ע"י הספק בפיקוח נציגי המזמין על פי תכנית עבודה מפורטת שתוכן ע"י המציע ותאושר ע"י המזמין, על פי לוחות הזמנים הנדרשים.

הספק יהיה אחראי על כל צוותי העבודה וכל התיאומים ביניהם, הן צוותים שלו והן צוותים של קבלני המשנה והוא יהיה אחראי לספק את כל השירותים, בהתאם לכלל הדרישות המפורטות במסמך זה.

הסבת URL's לאתר החדש כחלק מהקמת האתר החדש.

במסגרת פרויקט ההקמה, יבצע הספק הסבה של URL's האתר, מהאתרים הקיימים לאתר החדש.

בעת העברת האתר מהאתרים הקיימים כיום לאתר החדש יש לוודא שקישורי URL עוברים בצורה

מיטבית לאתר החדש.

על הספק לוודא שלא נשארו לינקים שבורים ולטפל בהם מיידית במהלך ההסבה ולאחריה.

)מטרת הסבה זו הינה בכדי לשמור על ציון ה-SEO ועל מנת לצמצם למינימום את הפגיעה בדירוגים

האורגניים של האתרים הקיימים כיום ואתרי המרכז האקדמי בגוגל.

שיטת העבודה ואופן העברת והסבת ה URL's בין האתרים - יאושר ע"י המזמין טרם ביצועו.

תוכנית עבודה

הספק יכין תכנית עבודה מפורטת, בהתאם לשלבי העבודה ולו"ז הכללי של הפרויקט ויגישה לאישור המועצה תוך 15 יום מתאריך החתימה על החוזה.

על הספק להציע, כחלק מתכנית העבודה, אבני דרך שתשמשנה את המזמין לצורך בקרת התקדמות הפרויקט, לכל אבן דרך יוגדרו התוצרים של השלב שהסתיים.

לצורך הכנת תכנית העבודה, הספק ייפגש עם הגורמים הרלוונטיים מטעם המזמין ע"מ לתכנן את מועדי התקנת התשתיות והציוד. וכן יקיים פגישות ככל שיידרש ע"מ לבצע בחינת פערים ותכנון מדויק של ההתאמות שיש לבצע במערכת.

במקרה של שינויים בתכנית העבודה יעדכנה הספק מיידית ויעבירה לאישור המזמין.

לוח זמנים נדרש:

| אבן דרך | סיום שלב<br>לו"ז (שבועות עבודה) |
|---|---|
| קבלת הזמנת עבודה מאת המועצה | ש |
| תכנון ראשוני: סקר התכנות ראשונית (PDR) - הצגת תוצרי הסקר ואישורם במועצה – כולל עץ אתר ומערכת CRM | ש+2 |
| הצגת תבניות האתר UX/UI נגישות לאישור המועצה | ש+5 |
| תכנון מפורט:<br>בחינת פערים, הכנת תכנית עבודה מפורטת לפיתוח והתאמות, לרבות ממשקים.<br>תאום התכנון להתאמת תשתיות המערכת.<br>הצגת התכנון המפורט (CDR) | ש+7 |
| גמר ביצוע התאמות של המערכת לאפיון המפורט והתקנה לבדיקות קבלה | ש+9 |
| התקנת המערכת בשרתי הספק (בתיאום עם המזמין). | ש+10 |
| הגשת תכנית הדרכה ותכנית בדיקות לאישור המזמין. | ש+11 |
| הדרכת משתמשים ובדיקות קבלה תוכנה + סבב של תיקונים ובדיקות חוזרות. | ש+12 |
| בדיקות קבלת האתר ומערכת ה- CRM על ידי המועצה לאחר הסבת התכנים והנתונים הקיימים | ש+14 |
| סבב תיקונים ובדיקות חוזרות | ש+16 |
| ביצוע בדיקת PT של המציע ו/או מי מטעמו לאתר והגשת ממצאים למועצה | ש+16 |
| הצגת אישור יועץ נגישות של המציע ו/או מי מטעמו לאתר הסופי עם עמידה בתקנים | ש+16 |
| סיום הדרכת ותרגול משתמשים | ש+17 |
| מערכת מוכנה לעבודה - מסירת הדרכה לגורמים השונים | ש+18 |

**הדרכה**

מתן הדרכה שוטפת ומקצועית תתקיים במועצה לכל משתמשי המערכת - עד לשלב שבו אחרון אנשי המשתמשים יגיע לשליטה מלאה במערכת ובתוכנה ובתפעולן וככל שהדבר יידרש על-ידי המועצה, לרבות הדרכת עובדים חדשים במועד מאוחר יותר במהלך תקופת ההסכם.

באחריות הספק, הקצאת מדריכים במספר המתאים לצורך הדרכה במשרדי המועצה.

מתן מענה טלפוני יכלול גם הדרכה – במהלך שעות פעילות המועצה ביחס לאתר ולצורך מענה לשאלות ובעיות באתר.

אחריות ותחזוקת אתר המועצה ומערכת הניהול

שירות תחזוקה והדרכה בתקופת השירות (לאחר ההקמה):

תקופת האחריות תהיה לכל משך ההתקשרות בין המועצה לספק.

בתקופת האחריות יינתנו שירותי התחזוקה, פתרון תקלות על חשבון הספק.

תקופת האחריות תחל ממועד אישור המסירה על-ידי המועצה (לאחר עלייתה לאוויר).

במסגרת השרות והאחזקה, מתחייב הספק להיענות לקריאות שרות טלפוניות של המועצה לצורך איתור תקלות הנובעות מבאגים באתר. השירות יינתן בזמנים ובמועדים המפורטים להלן: ימים א'-ה' בין השעות 08:00 - 17:00.

בשעות שמעבר לשעות העבודה המקובלות דלעיל, יהיה אחד מעובדי הספק מצויד בטלפון נייד וישמש כונן למקרים דחופים. על הכונן לענות באופן מידי לכל שיחה אודות תקלה משביתה ולדאוג לתחילת הטיפול בתקלה.

המועצה תפתח לספק קריאה באמצעות מערכת הקריאות העירוני, על הספק באחריות הספק להשיב למייל שהתקבל מהמערכת ולעדכן על סטטוס הקריאה.

במקרה של תקלה המשביתה את כלל המערכת, הספק יתחייב לסיום טיפול בקריאה תוך 2 שעות מקבלתה.

במקרה של תקלה שאינה משביתה את כלל המערכת, יתחייב הספק לתיקון תוך 24 שעות מקבלת הקריאה (בימי העבודה הנ"ל) ולתיקון קבוע, תוך שבוע מקבלת הקריאה.

הספק יתחיל מיד בטיפול בתקלה, מרגע גילויה, והוא יטפל בה ברציפות וללא הפסקה עד להבאת המערכת לתפעול שוטף ותקין.

התמיכה תכלול כל פעולה הנדרשת להפעלה תקינה ואופטימלית של המערכת, לרבות תיקון תקלות הנגרמות עקב "באגים" שמקורם בתוכנה ו/או במערכת, התקנה מחדש של מערכת ההפעלה או רכיבים ממנה (ככל שיידרש), וכל שיידרש לפתרון תקלות ולפעולה תקינה של התוכנה במערכת

הספק אחראי על תיקון רכיבים פגומים בתוכנה לשם פעולתה התקינה.

ביצוע התאמות נדרשות במערכת ההפעלה התומכת בחומרה הקיימת, הנובעות כתוצאה משינוי הכרחי בחומרה - תהיינה באחריות הספק.

המציע יתאר את מנגנון השרות שיופעל במקרה דיווח על תקלה במערכת.

המציע יציג את נוהל מענה לקריאות שירות של מוקד התמיכה.

עדכון גרסאות- מערכת הפעלה להקמת האתר

עדכון גרסאות יבוצע במסגרת תקופת האחריות ובמסגרת הסכם השרות ללא כל תמורה נוספת. התוכנה תשודרג לגרסתה העדכנית ביותר לא יאוחר מתוך 3 חודשים מהפצת העדכון ללקוחות הספק (כולם ו/או חלקם).

הספק מתחייב לעדכן גרסה ראשית לפחות פעם בשנה.

ביצוע עדכון גרסה לא יפגע בתפעול השוטף של המערכת ויבוצע לאחר שעות הפעילות.

הספק יספק תיעוד מעודכן עבור כל גרסה הכולל שינויים למשתמש (Features חדשים).

במידה ועדכון גרסה יחייב הסבת נתונים או כל הסבה אחרת, לא תיגבה תמורה נוספת בגין ההסבה.

על הספק לפרט את נהלי עדכוני גרסאות כולל תיאור ביצועי מבחני קבלה ומבדקי איכות.

על הספק לפרט כיצד יבוצעו התאמות בתוכנה מבלי לפגוע ביכולת לספק עדכוני גרסאות.

**נספח ג' 2**

## מפרט טכני מערכת CRM

פירוט הדרישות

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס"ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | כללי | המערכת תטפל בפניות שיועברו לטיפול על ידי תושבים ו/או המחלקות השונות , המערכת תהווה מערכת לניהול קשרי לקוחות של המועצה. | | | |
| | כללי | המערכת תאפשר למועצה להשתמש במידע הנאגר במערכת לצרכיו, לרבות ככלי עזר לקבלת החלטות ניהוליות. | | | |
| | כללי | לכל פניה בהתאם לנושא הפניה או לסיווגה יוצמד מנגנון רמת שירות שיקבע למי תועבר הפניה | | | |
| | כללי | לכל שלב בפנייה יוגדר לו"ז מרבי לביצוע והשלמת הטיפול. הלו"ז יהיה מושפע משבתות וחגים, חופשות של המטפל ו\או סידור עבודה של המטפל (שעשוי להשתנות מעת לעת), ותאריכים נוספים שיימסרו מראש לספק, המערכת תתריע על חריגות בעמידה בלוח הזמנים. | | | |
| | כללי | מנגנון הסכמי רמת השירות יהיה בעל גמישות רבה ויהיה ניתן להתאמה ללא תכנון על ידי משתמשי המועצה. | | | |
| | כללי | המערכת תיידע את הפונה במסרון ו\או במייל ו\או בדוא"ל כי פנייתו התקבלה בהתאם לטקסטים שיוכתבו על ידי המועצה. | | | |
| | כללי | בפניות בהם המועצה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו\או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך- יתאפשר למועצה ליידע באמצעות מסרונים ו\או דוא"ל ו\או ברשתות החברתיות ו\או מכתב על השלב שבו | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | | נמצא הטיפול בפניה ו\או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו על ידי המועצה ויילקחו מטבלאות ו\או מטקסט חופשי. | | | |
| | כללי | המערכת תתמוך בתבניות מרובות של SMS עבור סיווגי פניות שונות- וסיווג סוג הפנייה (פתיחה, סגירה, עוד ) על פי דרישת המועצה ניתן יהיה להגדיר סוגי תכנים ללא הגבלה .<br>המערכת תתממשק לכל ספק SMS שהמועצה תבחר- ובתנאי שלספק קיים API לחיבור למערכת | | | |
| | כללי | לכל פניה ובכל שלב בפניה, ניתן לצרף כל קובץ ממוחשב, קולי, טקסטואלי, סרוק, תמונה (קובץ אחד ו\או יותר בכל מבנה כגון :PDF,EXECL,WORD ועוד). | | | |
| | כללי | המערכת תכלול מחולל טפסים מקוונים שניתן יהיה לעצבם ולהציבם באינטרנט וזאת ללא עזרה תוכניתנית. יינתן יתרון לעיצוב הטפסים בעזרת כלי עיצוב. | | | |
| | כללי | המערכת תתמוך במנגנון אסקלציה מובנה בהתאם להיררכיה ארגונית שתוזן למערכת. במקרה של אי עמידה בSLA . המערכת תציף את המידע למנהלו של הגורם המטפל. | | | |
| | כללי | יכולת לאתר פניה תיעשה לפי הגורמים הבאים:<br>מספר פניה (מספר חד חד ערכי)<br>תאריך ושעה<br>מספר טלפון פונה<br>סוג הפניה ותאריך הפניה | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | | גורם אשר פתח הפנייה<br>מטפל<br>אגף<br>מחלקה<br>שם הפונה<br>מקור הפנייה<br>כתובת הפונה<br>כתובת האירוע<br>פניות פתוחות<br>פניות סגורות<br>פניות אשר חורגות מהתקן שנקבע<br>פניות פתוחות שזמן הSLA - שלהן עומד להסתיים במועד שיוגדר על ידי המחפש.<br>משלוח SMS | | | |
| | כללי | מתן הרשאות לצפייה לאוכלוסייה שהוגדרה. | | | |
| | כללי | דיווח בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא״ל, מייל, מסרונים, ווטסאפ רשתות חברתיות). | | | |
| | כללי | יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות ממקבל ההודעה, לדוגמא replyלהודעת WHATSAPP/ SMS. | | | |
| | כללי | המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על דרכי הגעה מאירוע ו\או פינוי מאירוע . | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | כללי | המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על פינוי מאזור פגוע או מיקום של אספקת מים וחשמל. | | | |
| | כללי | המערכת תשמש ככלי עבודה להנהלת המועצה לקבלת תמונת מצב ארגונית בתחום ניהול פניות תושבים ומעקב אחר הטיפול בקריאות. | | | |
| | כללי | המערכת תספק מענה הן בחירום ( תוך קישור למערכת שועל של פיקוד העורף) והן בשגרה. | | | |
| | כללי | המערכת תאפשר מס' אפשרויות תצוגת מערכת לפי העדפת המשתמש. | | | |
| | כללי | המערכת תכיל מספר ממשקים המותאמים למשתמש על פי תפקידו כגון:<br>ממשק מוקדן<br>ממשק מנהל משמרת<br>ממשק מנהל מערכת<br>ממשק לתושב (אפליקטיבי)- הממשק יכלול יכולת של פתיחת קריאות מהאתר – ישירות למערכת<br>המערכת תאפשר פתיחת קריאה בכל האמצעים הדיגטליים קרי אתר, וואטסאפ, SMS, טלפון וכל אמצעי נוסף העומד לרשות המועצה – כולל הוספת מסמכים ותמונות<br>המערכת בעת פתיחת קריאה תוסיף הקריאות לאזור האישי של התושב<br>ניתן יהיה להטמיע טופס פתיחת פנייה ואזור אישי באפליקציה רשותית ממשק סלולרי לפקח | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | | המאפשר קבלה, שליחה ועדכון פניות- כולל תמונות וסרטוני וידאו – ללא הגבלה . | | | |
| | כללי | המערכת תספק ממשק אינטרנטי לשימוש פנים ארגוני באמצעות כל דפדפן לשימוש מלא ובצורה רספונסיבית. | | | |
| | כללי | מערכת ה-CRM תהא בעלת ממשק אינטגרציה API ו/או WS פשוט לחיבור כל מערכת עירונית למערכת ה CRM וללא עלות או תשלום לחברה המציעה. | | | |
| | כללי | המערכת תכלול יכולת התממשקות למערכת Call Center , לרבות ממשק להקלטות. הקלטות על פי בחירת הלקוח וללא עלות מצד הלקוח או מצד חברת ה Call Center שנבחרה, | | | |
| | כללי | המערכת תאפשר חיבור למרכזייה הטלפונית של המועצה לשם זיהוי הפונה באופן מידי כל זאת ללא עלות מצד המועצה או מצד מפעיל המרכזייה. | | | |
| | כללי | הספק מתחייב כי כל ממשק אשר נכתב בעבור רשות/ עירייה / מועצה, המועצה תקבל את הממשק ללא עלות נוספת. | | | |
| | כללי | המערכת תאפשר התממשקות לכל אפליקציה רשותית ובתנאי שקיימת אפשרות חיבור באמצעות .API | | | |
| | כללי | פניה באמצעות טופס מקוון, הפנייה תגיע ישירות אל מערכת ה CRM והתושב יקבל מס' פניה. | | | |
| | כללי | המערכת תאפשר לתושבי העיר יכולת של מעקב ובדיקת סטטוסים, אחר טיפול בפניות שפתח | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | כללי | המערכת תעבוד בענן של החברה המציעה או בענן תחת ניהולה. | | | |
| | כללי | המערכת תהיה זמינה ב 99.99% מהזמן במשך כל השנה, ומכל מקום אפשרי למעט הורדת המערכת לצרכי מתן שירות. | | | |
| | כללי | נתונים ממערכת ה-CRM בפורמט CSV באופן עצמאי ללא תלות בספק אל שרתי המועצה לטובת גיבוי ולטובת עבודת מקומית בעת חירום. | | | |
| | כללי | הספק יפרט את תהליך ההתקנה מתחילתו עד סופו. | | | |
| | צרופות ומסמכים נלווים | המערכת תכיל אפשרות לצרופות, תמונות, מסמכים, קבצים קוליים . | | | |
| | צרופות ומסמכים נלווים | המערכת תכיל אפשרות להתאים את מבנה הטפסים המכוונים לכל סוג פניה: אפשרות להוסיף, לשנות וכיו״ב. | | | |
| | צרופות ומסמכים נלווים | יינתן יתרון למערכת אשר תאפשר הוספת\ הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת | | | |
| | מודול חירום | המערכת תהגר בזמן חירום למוקד הפעלת חירום של המועצה. במוקד זה פועל שולחן מרכזי שסביבו יושבים נציגי מכלולים המטפלים כל אחד בתחומו. השולחן ממונה על ידי ממונה חירום מטעם המועצה | | | |
| | מודול חירום | ניתן יהיה לדלל (ו\או לגרוע) חלק מהדיווחים עקב היותם בלתי רלוונטיים. | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | מודול חירום | ניתן יהיה להנחות ו\או להורות באמצעות תיבת דיאלוג (צ׳אט) לחלק מהמכלולים ו\או לקבוצת מכלולים ו\או למכלול אחד בהתאם להחלטת ממונה החירום. כמו כן ניתן יהיה לשוחח באמצעות תיבת הדיאלוג בין כל יושבי השולחן המרכזי ו\או כל המכלולים . | | | |
| | מודול חירום | כל הפעילות כולל המחיקות הגריעות והדילולים יהיו לוגיות בלבד לא תתבצע מחיקת נתונים. | | | |
| | מודול הפצה | המערכת תאפשר הגדרות לקבוצות על פי דרישת המועצה על פי חתכים ואוכלוסיה שתבחר בהתאם | | | |
| | מודול הפצה | המערכת תאפשר הפצת הודעות הן באמצעות SMS ו/או באמצעות מיילים ו/או הודעות PUSH ו/או ווטס-אפ ו/או הודעות SMS קוליות למגזר החרדי . | | | |
| | מערכת סלולרית | המערכת תכלול מודול (אפליקציה סלולרית). האפליקציה תותקן במכשירי הסלולר של עובדי המועצה (ללא הגבלה) אנדרואיד ואפל. האפליקציה תסונכרן באופן מלא עם נתוני הרשות ועם המערכת התפעולית של המציע ותאפשר לקבל פניות מהמוקד, לצפות בפניה ומסמכים הקשורים אליה, לנתבה למטפל אחר, לסגור את הפניה ו\או לבצע כל פעולה שניתן לבצע מתחנת העבודה הרגילה.<br>אפליקציה זו תהיה זמינה מהקמת המערכת ועלותה נכללת במחיר הכולל וללא הגבלת משתמשים | | | |
| | אפליקציה לתושב | האפליקציה תותאם לאייפון ואנדרואיד | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | אפליקציה לתושב | האפליקציה תאפשר דיווח ממקום התקלה ע״י צילום ושיגור פרטי המשתמש הנעשים אוטומטית מהחתים ישירות לתוכנת המוקד. הדיווח יכלול גם נ״צ. הדיווח כולל פיתוח ותחזוקה באמצעות API אל מול החברה המספקת את שירות ה-CRM לרשות. | | | |
| | אפליקציה לתושב | לאפליקציה גישה למרחב האישי ובו זיהוי כפול וכן לחצן תשלומים המוביל לתשלומים השונים של המועצה .<br>אפשרות לשילוב מסלקת אשראי בתקן PCI גם מטעם הספק כשירות אופציונאלי (עבור חלק מתשלומי הרשות). | | | |
| | אפליקציה לתושב | האפליקציה תאפשר ממשק לשגר הודעות מתפרצות (דואר בדחיפה) לכלל משתמשי האפליקציה או למשתמשים האפליקציה או עפ״י אזורים גאוגרפים (שימוש במערכת ניווט GPS/רישום). | | | |
| | אפליקציה לתושב | האפליקציה תאפשר לתושב לקבוע לחצן מצוקה, עם אפשרות לחיוג לשלושה אנשי קשר קבועים מראש -הלחצן הינו חלק בלתי נפרד מהאפליקציה | | | |
| | אפליקציה לתושב | לאפליקציה סנכרון מלא עם האתר המועצה, תוכנות של המועצה כגון מערכת חינוך, ניהול חוגים ועוד, הצגה מידע online של מידע מתוך אתר המועצה (חדשות , כתבות אירועים, וכו׳) | | | |
| | אפליקציה לתושב | לאפליקציה יהיו קישורים לכלל הטפסים המקוונים הפועלים במועצה ומותאמים מובייל | | | |
| | אפליקציה לתושב | לאפליקציה יהיו קישורים לאתרי הפייסבוק, אינסטגרם, ווטאסאפ וכל קישור נוסף שהמועצה תבקש באמצעות אייקונים | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | אפליקציה לתושב | האפליקציה תסופק עם מערכת ניהול ייחודית המאפשרת לנהל את נתוני המערכת ונתוני המשתמשים. המערכת תהיה ב- web (פועלת באינטרנט) המאפשרת עבודה מכל מקום. המערכת תומכת הרשאות משתמשים. | | | |
| | בקרה | למערכת יכולת דיווחים ובקרה יזומה מהשטח, כמו כן המערכת תאפשר חיזוי ומגמות של תקלות טרם הפיכתם לאירוע רב פניות. הגדרות לוגיות ליכולת זו תהיה בידיי הרשות. | | | |
| | בקרה, נתונים BI | המערכת תאפשר הפקת דוחות שונים ומגוונים על כל רבדיה ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח . | | | |
| | בקרה, נתונים BI | המערכת תאפשר הקמת "לוח מחוונים" Dashboard למנהלים על מנת למצוא צווארי בקבוק וללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח על בסיס איפיון שיוגש על ידי המועצה או יוצג על ידי המציע. | | | |
| | סקרים | המערכת תכלול מודול סקרים הכולל יכולת יצירת סקר בחתכים מרובים מתוך המערכת:<br>ביצוע ותיעוד סקר טלפוני<br>תכנון, ביצוע ותיעוד סקר מבוסס דף נחיתה באתר המועצה<br>ביצוע סקר בצורת סמס<br>תחקור נתונים, כולל פלט של תוצאות, סטטיסטיקות, ותובנות ראשוניות<br>ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח. | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | בקרה, נתונים BI | המערכת תספק מנוע ליצירת דוחות על פי כל נושא שקיים במערכת על פי הרשאות לרמת הדוחות לפי משתמשים, מנהלים, מנהלי מערכת וכד' , וכן יכולת ייצוא הדוחות לפורמט אקסל/PDF ושליחתם במייל. | | | |
| | בקרה, נתונים BI | המערכת מחולל דוחות לצורך השוואת קטגוריות ביחס לחודשים זהים בשנים (לדוג׳ אוקטובר 2023 לעומת אוקטובר 2022)- כלי ניהול מגמות בכל פורמט אקסל/PDF שהרשות תבחר כולל שליחתם במייל. | | | |
| | בקרה, נתונים BI | מערכת ה BI לניתוח נתוני הפניות, תאפשר שעוני גרפיים ידידותיים לצורך הצגה להנהלת המועצה | | | |
| | בקרה, נתונים BI | המערכת תאפשר ללקוח לתזמן דוחות למנהלים באמצעות המייל וללא צורך בכניסה למערכת. | | | |
| | בקרה דוחות BI | המערכת תאפשר הפקת דוח השוואת קטגוריות ביחס לחודשים זהים בשנים (לדוג׳ אוקטובר 2023 לעומת אוקטובר 2022)- כלי ניהול מגמות | | | |
| | ממשקים | למערכת ה -CRM יהיו ממשקי API/ ODATA עבור התממשקויות למערכות צד ג׳. הספק יתבקש מעת לעת לפתח ממשקים עבור הרשות . | | | |
| | ממשקים | למערכת יהיה ממשק למערכת ניהול אוכלוסין ו/או מערכת הגבייה לצורך השלמת נתונים אוטומטיים לגבי פרטי פונים מתוך המערכות ישירות , כמו כן המערכת תזהה לקוחות אשר קיימים בגבייה ואינן קיימים במערכת ה- CRM ותאפשר למועצה לקבל מידע על כך . | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | ממשקים | המערכת תתממשק למערכת המרכזייה העירונית, הקפצת מסך של פרטי המתקשר, כחלק מעלות השוטפת. | | | |
| | ממשקים | המערכת תתמשק למערכת ה- GIS | | | |
| | ממשקים | למערכת ממשק לווטאסאפ בכל האפשרויות: רגיל, עסקי, כולל אפשרות מענה של בוטים על פי מס׳ תרחישים, כולל אפשרות פתיחת פניה ישירות מהווטסאפ ללא מילוי טופס וגם על ידי צירוף טופס מקוון למילוי פניה ממשק דו כיווני לפתיחת קריאות כחלק מהעלות השוטפת | | | |
| | ממשקים | למערכת יהיה ממשק לאתר האינטרנט ואפליקציה עירונית ממשק דו כיווני לפתיחת קריאות | | | |
| | ממשקים | המערכת תאפשר ותבצע ממשקים ב- API לכל מערכת וציוד טכנולוגי המותקנים ברחבי העיר כגון: שעוני מים, פחי אשפה, תאורת לד , מצלמות ועוד | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תאפשר להוסיף עובדים כוננים לטיפול באירועים כולל הפקת דוח שעות עבורם. | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תכלול אפשרות למשלוח SMS לכל פונה על פי סטטוס טיפול, כמו כן המערכת תאפשר משלוח הודעות SMS לפי קבוצות אוכלוסייה שונות, הודעות SMS קוליות למגזר החרדי . | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תאפשר העברת פניות אוטומטיות ליחידות הרלוונטיות באמצעות טלפון סלולארי ו/או טאבלט, כאשר העובד אליו מגיעה הפניה | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | | יאשר את פתיחת הפניה ולאחר טיפולו יסגור את הפניה והכל באמצעות הסלולר ו/או הטאבלט. | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תעביר בצורה אוטומטית פניות על פי אזור ו\או נושא הפניה ישירות לגורם המטפל. | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תאפשר הגדרת סדר פעולות מסודר ומוגדר מראש בקבלת פניות כולל פתיחת נהלים מוגדרים שונים לכל סוג של פניה. | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תאפשר הגדרת מילונים וניהולם כגון: אתרי, רחובות, מטפלים, אזורים סטטיים, נושאים לטיפול, יחידות במועצה, סוגי פניות ועוד. | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תאפשר קבלת התרעות במייל, SMS ,אפליקציה לבעל התפקיד הרלוונטי על פי הגדרת המשתמש. | | | |
| | ניהול תהליכי עבודה | המערכת תאפשר לרשות להגדיר תהליך בהתאם לדרישתה לדוגמא: פינוי אשפה בחגים , שינוי מועדי פינוי ושליחת הודעות SMS לכלל תושבי הרשות על המועדים החדשים ו/או עפ״י רחובות וזמני פינוי לכל רחוב בהתאם לתקופה בשנה | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר חיפוש פניות על פי פרמטר אחד או מס' פרמטרים ביחד או לחוד. | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר לכל משתמש מעקב אחת הפניות שבאחריותו לקבל התרעה במייל או בסמס על משימות שטרם טופלו או עדיין בטיפול אך זמן היעד עבר, למטפל לקבל התראה על פי זמן מוגדר טרם יסתיים זמן התקן של הטיפול בפניה. | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר הגדרה וזיהוי של פניות כפולות דומות, ותאפשר סימון והוספה אוטומטי של פונה נוסף לפניה קיימת. | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר קליטת פניות ממקורות מידע שונים ותתעד את מקור הפנייה, תוך שליחת התראה בדבר כניסת פניה ממקור "אחר" כגון פייסבוק, אתר אינטרנט, אפליקציה וכד׳ וצירוף לינק לפניה וכן מנגנון המאפשר דחייה/ קבלה/ דחייה עם הסבר של הפניה שהגיעה. | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר למוקדנים לשלוח לתושבים במייל (מתוך המערכת) טפסים מסוגים שונים כגון: ערעורים, טופס רישום לגני ילדים, הנדסה וכיו"ב על מנת להקל על התושב ולא להפנותו למחלקות השונות. | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר לפונה לצרף לפניות תמונות, ומסמכים רלוונטיים. | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תדע לאחר קבלת נתונים וזיהוי תושבים חדשים באמצעות דוחות ,תאפשר שיחות יזומות של המוקד לתושבים החדשים ותתעד זאת כחלק ממשימות המוקד . | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר לזהות פונה עפ"י שם, כתובת , טלפונים ובכניסה לכרטיס הפונה לראות את היסטורית הפניות של הפונה וסטטוס הטיפול בהם בהקפצת מסך אוטומטית, כחלק מעלות שוטפת וללא תוספת מחיר מצד ספק המרכזיה של המועצה. | | | |
| | ניהול פניות | המערכת תאפשר זיהוי, קליטה ועדכון של הפניות והמשימות ממגוון רחב של מקורות דוגמת | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | | WHATSAPP, טלפון, קליטה ידנית על ידי נציג שירות במוקד, דוא״ל, מאתר האינטרנט של הרשות באמצעות טופס מקוון יחודי שיתממשק ישירות אל המערכת, תיבת צור קשר באתר המועצה, אפליקציה המותאמת לעובדי המערכת. | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תאפשר כניסה לאזור האישי דרך האתר הרשותי ,בהזדהות באמצעות סיסמה ו/או קבלת קוד חד פעמי. | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תציג באזור האישי את כלל פרטי הפנייה מקוונת או למוקד, ותאפשר הצגת תהליכים ורישומים של התושב במערכת . במידת האפשר כולל תמונות וכל אמצעי אחר. | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תאפשר לתושב להשיב על סקר שביעות רצון לפנייה, או לסוגי פניות בהתאם להחלטת המועצה. | | | |
| | אזור אישי לתושב | אזור אישי יהווה חלק ממערכת המוקד, ויאפשר לתושבים להיכנס באמצעות סיסמא חד פעמית שתשלח אליו באמצעות SMS | | | |
| | אזור אישי לתושב | אזור זה יאפשר לתושב לראות את כל היסטורית הפניות שלו אל מול המוקד, או באמצעות טפסים מקוונים ששלח למועצה | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תאפשר לרשות לקבוע את רמת החשיפה של הפרטים שהוא יכול לראות באזור. | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תאפשר לתושב - צפיה בתיאור הפנייה והסטטוס שלה, ועד לרמה שבה הוא רואה את | | | |

| מפרט טכני – מערכת CRM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| מס״ד | נושא | פירוט הדרישה | האם הדרישה קיימת ? | | |
| | | | קיימת | קיימת באופן חלקי | לא קיימת |
| | | תיאור אופן הטיפול של המטפלים בקריאה בכל אחד משלבי הטיפול | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תאפשר לתושב - צפיה בתיאור הפנייה והסטטוס שלה, ועד לרמה שבה הוא רואה את תיאור אופן הטיפול של המטפלים בקריאה בכל אחד משלבי הטיפול | | | |
| | אזור אישי לתושב | באזור האישי, התושב יוכל לבצע פעולות בירור ורישום בטפסים מקוונים - ככל שהטפסים יקושרו למערכות התפעוליות – באחריות המציע ליצר לינק אליהם ,טפסים כללים -עד 20 טפסים. | | | |
| | אזור אישי לתושב | המערכת תאפשר לתושב להתממשק למערכת Onecity וכל מערכת הגובה כספים במועצה | | | |

**מתן שירות למערכת מוקד ואזור אישי**

השירות יכלול תחזוקת מערכת , אחסונה בשרתי המציע , עדכון גרסאות תוכנה , שמירה על רצף תפקוד המערכת וכל הקשור לממשק מול התושבים.

באחריות הספק לשמור את המערכת על שלל מרכיביה בכשירות אופרטיבית, כולל מתן שירות מונע במידת הצורך, אספקת והתקנת גרסאות מתקדמות של מוצרי התוכנה ככל שאלו ישוחררו ותיקון תקלות.

טיב השירות ודרישות השירות בתקופת האחריות, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת המתן שירות בתשלום.

הספק מתחייב להיענות לקריאות שרות טלפוניות ו/או במייל של המועצה לצורך איתור תקלות במערכת, ומתן פתרונות 24 שעות ביממה.

במקרה של תקלה משביתה יינתן מענה גם מעבר לשעות הפעילות שצוינו בסעיף ג לעיל, כולל גם שבתות וחגים.

הספק יתחייב להתחיל טיפול בתקלה משביתה מידית ממועד קבלתה וטיפול בתקלה רגילה תוך שעתיים מקבלתה, כמוכן יתחייב הספק למתן פתרון זמני ו/או קבוע תוך 24 שעות מקבלת התקלה, פתיחת תקלה לספק תעשה באמצעים הבאים: מייל, ווטאס-אפ ,טלפון, ומערכת פניות של הספק אשר תסופק למשתמש ,בסיום הטיפול בתקלה הספק יעביר לרשות דיווח על פתרון התקלה ,דרך קבלתה ,וזמני הטיפול .

על המערכות להיות תמיד ברמת זמינות ואמינות גבוהה שתאפשר עבודה רצופה 24 שעות ביממה ומכל מקום.

המערכות לא תושבתנה יותר מפעם אחת בחודש למשך שעה אחת לכל היותר עקב עבודות מתן שירות יזומות לשדרוג או עדכון המערכות שבאחריותו של הספק.

הספק ינהל יומן רישום מסודר של הודעות על תקלות וקריאות שרות. לכל הודעה יינתן מיד עם קבלתה מספר מזהה ברור וחד-חד ערכי אשר יזהה אותה לאורך כל הטיפול. המועצה תהיה זכאית לקבל, ללא תמורה נוספת, דוחות תקופתיים על קריאות השרות שנפתחו והטיפול שניתן להן, כולל פירוט מועדים ומשכי טיפול.

ככל שלא קיימות אחת או יותר מדרישות המפרט מתחייב הספק לפתח אותן לא יאוחר מאשר בתוך 3 חודשים ממועד החתימה על ההסכם.

## הסכם רמת שרות SLA

**טבלה 1: CRM**

| סוג התקלה | פירוט | זמן טיפול מוערך (לרבות מחוץ לימי ושעות העבודה המקובלים) |
|---|---|---|
| תקלה משביתה | תקלה המונעת ממשתמשי הקצה לחלוטין את הגישה לאפליקציה ו/או ממשק (למעט ממשק הניהול של אתר) | עד 4 שעות |
| תקלה בינונית | תקלה המאטה את השימוש באופן ניכר ו/או חוסמת חלקים מסוימים מן השירותים ו/או מונעת את הגישה לממשק הניהול של אתר תוכן ו/או השבתה של ממשק למערכת צד ג' | עד 12 שעות |
| תקלה רגילה | תקלה שאינה פוגעת בצורה מהותית בשימוש באתר או ממשק או אפליקציה | עד 7 ימים |

**טבלה 2: פיצוי מוסכם עבור ליקויים בהקמה הסבה והטמעת המערכת – גם למערכת הקיימת**

| נושא | הפיצוי המוסכם |
|---|---|
| פיגור בתיקון תקלה במערכת | פיצוי מידי של 500 ₪ ליום. |
| פיגור בהפעלת מערכת | פיצוי מידי של 1,000 ₪ ליום.<br>בנוסף פיצוי של הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של הספק הזוכה. |
| אי קיום סעיף במפרט הטכני לבקשת המועצה על אף שנרשם כקיים במעמד הגשת המכרז | פיצוי מידי של 500 ₪ ליום |
| השבתת המערכת ללא הסכמת המועצה | פיצוי מידי של 5,000 ₪ ליום<br>בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת |

| נושא | הפיצוי המוסכם |
|---|---|
| | המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של צד ב'.<br>פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם למועצה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השרות. |
| אי ביצוע הדרכה | לא קיים הספק הדרכה בהתאם לדרישות המועצה, ישלם הספק פיצוי בסך 1000 ₪ למועצה על כל מקרה. |
| דחיית בצוע הדרכה | נקבע מועד להדרכה ודחה אותו הספק, ישלם הספק פיצוי בסך 500 ₪ למועצה על כל מקרה. |

**לוחות זמנים ואבני דרך למימוש :**

| מס"ד | תוכן | הובלה ואחריות | מועד התחלה משוער | משך בימים | מועד סיום משוער |
|---|---|---|---|---|---|
| | מועד ההתקשרות עם הספק הזוכה (הוצאת הזמנה לספק הנבחר)<br>אפיון מפורט לדרישות המכרז והגעה לחבילת הבסיס + שיפורים נדרשים באופן שקוף למשתמשים | ספק | T | 15 | 15+T |
| | פיתוחים, התאמות ויישום בהתאם לאיפיון<br>לרבות ביצוע ממשקים ליתר מערכות המועצה הנדרשים בהתאם למכרז ולחוזה<br>בדיקות שלמות הפתרון כולל תעוד ע"י הספק<br>בדיקות שלמות הפתרון ע"י המועצה | ספק<br>מועצה | T | 45 | 45+T |
| | הסבת טסט וביצוע בדיקות אימות נתונים ע"י הספק עפ"י נוהל ההסבה. | ספק | T | 5 | 5+T |

| מס״ד | תוכן | הובלה ואחריות | מועד התחלה משוער | משך בימים | מועד סיום משוער |
|---|---|---|---|---|---|
| | ביצוע בדיקות קבלה ובקרת הסבת הטסט ע״י המועצה | מועצה | T | 5 | 5+T |
| | ביצוע הסבת אמת ע״י הספק הזוכה במכרז | ספק | T | 5 | 5+T |
| | עליה לאוויר, ותפעול שוטף | ספק | T | 0 | ישר לאחר ביצוע הסבת אמת. |
| | ליווי והדרכה ותפעול שוטף | ספק | T | 0 | ישר לאחר עלייה לאוויר. |

מובהר בזאת כי התשלום לספק יבוצע רק לאחר שהמערכות הנדרשות יותקנו ויפעלו כנדרש לרבות ביצוע הממשקים הנדרשים. ככל והמערכות השונות יותקנו ויופעלו כנדרש במועדים שונים, התשלום יהיה רק עבור אותן מערכות הפועלות כנדרש כשהן כוללות את ביצוע הממשקים הרלוונטיים.

מובהר כי הזוכה יידרש בטרם העלייה לאוויר לתת למועצה גישה לבדיקת אבטחת המידע בהתאם למפורט במסמכי המכרז, וכי המועצה תבצע מבדקי PT וסקר סיכונים, כאשר אי עמידה בדרישות אבטחת המידע ויישומן תגרור הטלת קנס על הזוכה ו/או פסילתו, הכל כאמור במכרז ובחוזה.

**מבחני קבלה להסבת הנתונים**

המועצה תבצע את בדיקות קבלה על מנת לוודא שהסבת הנתונים עברה כתיקונה.

המציע יספק למועצה את התוצרים המתאימים כדי לסייע לה לבדוק את תהליך ההסבה.

מבחני הקבלה של הסבת הנתונים למערכת נשוא פרק זה יכללו מדגם בדיקות של הנושאים שיוגדרו עם המחלקה הרלוונטית. הנושאים המצויים בטבלאות להלן הינן מדגם אקראי של סוגי בדיקות אותם ידרש המציע הזוכה לבצע ביחד עם המועצה. המציע ידאג להפיק דוחות לאחר הסבת הנותנים וקליטתם במערכת שבהצעתו. המנהל יחד עם המציע יבצעו השוואה של הנתונים בדוחות מהמערכת הקיימת ומהמערכת המוצעת של המציע.

במקרה ויתגלו הפרשים או שוני בין הדוחות, המציע יספק הסברים המניחים את דעתו של המנהל או יפעל לייבא את הנתונים בשלמותם למסד המידע החדש במערכת החדשה.

מבחני הסבה לדוגמה:

| מערכת | מבחן | אמות מידה |
|---|---|---|
| CRM | כמות פניות | הנתונים המספריים זהים למערכת הקיימת |
| | טבלאות SLA לניהול פניות | הנתונים המספריים זהים למערכת הקיימת |
| | טבלאות משתמשים | הנתונים המספריים זהים למערכת הקיימת |
| | טבלת כתובות ורחובות | הנתונים המספריים זהים למערכת הקיימת |

**הצעת המחיר**

**נספח ג' - הצעת המחיר**

אני/ו החי"מ _____ ח.צ./ח.פ./ת.ז. _____ שכתובתנו היא _____ מצהיר/ים, מסכים/ים ומתחייב/ים בזה כלפיכם, כדלקמן:

הערות:

ממשק למרחב אישי לתושב באתר הרשותי.

ממשקים למערכות וואן-סיטי הפועלות במועצה נכון להיום או כל מערכת אחרת שתותקן ברשות בעתיד.

מערכת CRM כולל הקמה והטעמה ותחזוקת מערכת.

המחיר כולל הדרכה והטמעה של המערכות עד לתפעול שוטף על ידי עובדי המועצה ולאחר מכן המציע ייתן תמיכה טכנית בתקופת השרות לעובדי המועצה הן בדבר חידושים במערכת /דוחות מנהלים ובקרה אחת לרבעון לפחות ,כולל הדרכה פרונטלית אחת לרבעון.

מובהר ומודגש כי על הספק לספק למועצה את המערכת והמודולים והתוכניות המתקדמות ביותר והמשודרגות ביותר הקיימות אצלו ולהמשיך לפתח ולשדרג את המערכת בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות הרגולטוריות והאחרות בשוק באופן רציף ותמידי ולהעמיד לרשות המועצה את המערכות והמודולים המשודרגים ביותר והעדכניים ביותר הקיימים אצלו ועל פי דרישות ואפיוני המועצה. בכל מקרה מתחייב הספק, התחייבות בלתי חוזרת, לספק למועצה מערכת המספקת מענה מלא ומושלם לכל הפונקציונאליות הקיימת כיום עבור המועצה וזאת ללא כל תוספת מחיר על המחיר שהציע במכרז.

**בעת סיום ההתקשרות בין הצדדים כולל ספק נוכחי , המציע מתחייב להעביר את כל נתוני המועצה בכל מבנה שידרש בתוך 4 ימי עבודה ,ככל ויהיה עיכוב בסעיף זה אזי המועצה תטיל קנסות על המציע.**

במידה והמערכת תוחלף – המציע הזוכה לא יהיה זכאי לתשלום עד לסגירת המערכת הקיימת ותום הסבת כלל הנתונים בכפוף לאישור המנהל.

**ככל והספק הקיים ממשיך – לא תחולנה עלויות הקמה על המועצה.**

הצעתי/נו זאת, עם כל הנובע ממנה וכל המשתמע ממנה, הינה בתוקף למשך לא פחות מ-120 יום, מיום הגשתה.

**עלויות חד פעמיות – 10 נקודות בציון המחיר**

| מס״ד | תיאור | עלות מקסימלית | הצעת המציע |
|---|---|---|---|
| | הקמה מלאה ומושלמת של האתר והאפליקציה, כולל מודול טלפונים ומודולי חובה מהמפרט הטכני כולל הסבת כל הנתונים מאתר אינטרנט קיים והטמעתם בחדש, לרבות נגישות/הנגשה מלאה כולל אישור נגישות מיועץ נגישות מוסמך, הדרכה, הרצה, בדיקות איכות, אבטחת מידע, הכל כמפורט בדרישות הכלולות במפרט הטכני ויתר מסמכי המכרז והחוזה. מתייחס לסעיפים במפרט הטכני אשר כתוב כחלק מעלות בסיס האתר. | ₪ 20,000 | |
| | בניית תבניות UI/UX לאתר ואפליקציה כתוב כחלק מעלות בסיס האתר. | ₪ 10,000 | |
| | הקמת מערכת CRM | ₪ 20,000 | |
| | הקמת אזור אישי לתושב | ₪ 10,000 | |
| | הקמת 360 כולל מרחב אישי | ₪ 35,000 | |



חתימת המציע _____

**עלות חודשית למתן שירות – 20 נקודות בציון המחיר**

| מס״ד | תיאור | עלות מקסימלית | הצעת המציע |
|---|---|---|---|
| | אחזקה חודשית, תמיכה, עדכון גרסאות, שירות, אירוח ורישוי לאתר אינטרנט והאפליקציה וכיוצ״ב Turn Key Project, וכן כל יתר הדרישות המתחייבות במפרט הטכני, המכרז והחוזה<br>רישוי, אירוח ותחזוקה ל-100 משתמשים ל-CRM ואפליקציה<br>(גרסאות מלאות הכוללות דסקטופ + אפליקציה יישובית, אפליקציה לסגירת פניות מהשטח), מערכת<br>תובנות AI ל- CRM על פניות וסקרים,<br>סוכן AI ל-CRM ווטאסאפ ל- 10,000 שיחות וכן כל יתר הדרישות המתחייבות במפרט הטכני, המכרז והחוזה<br>אזור אישי לתושבים וכן כל יתר הדרישות המתחייבות במפרט הטכני, המכרז והחוזה | ₪ 9,500 | |
| | אופציונלי: הזנת תכנים במתכונת של לשכת שירות כאשר זמן העלאה של תוכן כולל הנגשה | ₪ 2,500 | |
| | אופציונלי: עלויות סליקה באתר | ₪ 250 | |
| | אופציונלי: מערכת זימון תורים | ₪ 500 | |
| | אופציונלי: מחיר קבוע לשעת פיתוח | ₪ 300 | |
| | אופציונלי: שרות 360 חודשי | ₪ 7,500 | |

_____ _____

תאריך חתימה וחותמת המציע



חתימת המציע _____