



מכרז פומבי מס' 07/2025

מערכות מידע פיננסיות, גביה ואחרות

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

יוני 2025

מכרז 07/2025 - מערכות מידע פיננסיות, גביה ואחרות עבור תאגיד המים נווה מדבר

נווה מדבר בע"מ (להלן: "נווה מדבר" או "החברה"), תאגיד מים והביוב של הרשויות המקומיות: כסייפה, ערערה בנגב, שגב שלום, תל-שבע, חורה ולקיה ומועצה אזורית אל קסום מזמין בזאת הצעות לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת עבור נווה מדבר כמפורט במסמכי המכרז.

ניתן לעיין בעיקרי המכרז ולהורידם באתר האינטרנט של נווה מדבר בכתובת: <https://navemedbar.org/>.

ניתן לקבל את מסמכי המכרז בקובץ/לינק רק לאחר בקשה על גבי דף לוגו/חברה של המציע במייל law@navemedbar.com וזאת לשם קבלת כלל העדכונים, ההבהרות, המענה לשאלות משתתפים וכיו"ב (להלן: "פרסומי החברה"). ההרשמה במייל אינה מהווה תנאי להשתתפות במכרז, ואולם מובהר בזאת כי כל פרסומי החברה יחייבו את כלל המשתתפים, בין אם נרשמו באמצעות המייל כאמור, ובין אם לאו, וכי לא תישמע כל טענה מצד משתתף במכרז, אשר לא נרשם במייל הייעודי האמור, כי לא היה מודע לאיזה מפרסומי החברה.

על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסך של 50,000 ₪, וזאת להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו. את ההצעה כולל כל נספחיה בשני העתקים בצירוף עותק נוסף בדיסק און קי בפורמט PDF ובצירוף הערבות הבנקאית יש למסור במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) במשרדי נווה מדבר בכתובת הגורן 6 פארק עומר קומה 2, במעטפה סגורה נושאית ציון "מכרז מס' 07/2025" עד יום 08/07/2025 בשעה 12:00. הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

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

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

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

2. המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של מערכות גביה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשווק, להתקין ולתחזק את המערכת המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י נווה מדבר, במסגרת מכרז זה.

3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הסבה, התאמה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 3 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א- 2001 ומתוכם לפחות שני תאגידי מספקים מים ללפחות 15,000 מדי מים כל אחד.

4. המציע או קבלן משנה מטעמו, מספק, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לפחות לתאגיד מים וביוב אחד בישראל.

5. למציע מחזור עסקים שנתי מעל 4.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2024 ו-2023).

6. המערכת המוצעת על ידי המציע הינה בעלת אישור לרישום במשרד האוצר במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות לפי הוראות ניהול פנקסים).

7. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במסירה ידנית בלבד, הצעות שתתקבלנה לאחר מועד זה, או שלא באופן ידני, תיפסלנה על הסף.

פרק 1

הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

נווה מדבר (להלן: "נווה מדבר"), תאגיד המים והביוב של הרשויות המקומיות: כסייפה, ערערה בנגב, שגב שלום, תל-שבע, חורה, לקיה ומועצה אזורית אל-קסום מזמין בזאת הצעות לאספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור נווה מדבר, שתשמש לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים של נווה מדבר כמפורט במסמכי המכרז.

מסמכי המכרז

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

1.1. **פרק 1:** הוראות ותנאי המכרז.

נספח א': פרטים כלליים של המשתתף.
נספח ב': תאגידים ורשויות מקומיות ממליצות.
נספח ג': נוסח ערבות בנקאית.
נספחים ד', ד'1: נספח ביטוח ואישור קיום ביטוחים
נספח ה': תצהיר לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים.
נספח ו': הצהרה כי המשתתף אינו קבלן כח אדם
נספח ז': אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה
נספח ח': טופס משוב להדגמת המערכות
נספח ט': פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב
נספח י': תעודת סיום
נספח י"א: התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM
נספח י"ב: נוסח אישור מבוקש

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

נספח א': הסבת נתונים.
נספח ב': אבטחת מידע.
נספח ג': הצהרת אבטחת מידע
נספח ד': הצהרת CISO

1.3. **פרק 3:** ההסכם, תנאים כלליים.

נספח א': רמת שירות SLA.

1.4. **פרק 4:** הצעת המשתתף.

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

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

רקע – מצב קיים

3. בתאגיד נווה מדבר פועלות כיום מערכות המחשוב:
 - 3.1. מערכת גביה – PrioriCity.
 - 3.2. מערכת הנהלת חשבונות ופיננסית – PrioriCity.
 - 3.3. מערכת אכיפת גביה – שקד מבית היוצר של מגע"ר בע"מ.
 - 3.4. שרות תשלומים אינטרנטי, MAST.
 - 3.5. מובהר כי התאגיד מפעיל את חברת מגע"ר לאספקת מיקור חוץ בגביה ואכיפה.
 - 3.6. התאגיד מפעיל סניף בכל ישוב. נציג גביה של התאגיד מגיע עם מחשב נייד מחובר לאינטרנט על ידי Netstick למשרד בכל ישוב במרחב התאגיד. התאגיד מפעיל משרדים במרכז באר שבע.

פירוט השירותים שיידרש הזוכה לספק ומהותם

4. במכרז זה יתבקש הזוכה לספק לנווה מדבר רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע פיננסיות, גביה ואחרות ממוחשבת, המשמשת לתפעול ממוחשב של תחומי גביה ותחומים פיננסיים ולוגיסטיים אחרים בנווה מדבר, המפורטים בפרק 2 למסמכי המכרז והכל על פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

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

לוח זמנים והיערכות לביצוע

5. על הזוכה יהיה להתחיל במתן השירותים מייד עם קבלת צו התחלת עבודה בהתאם לתוכניות העבודה שצרף למכרז ואושרה על ידי נווה מדבר, ולספקם במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה 5 שנים ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה. לנווה מדבר בלבד מוקנית זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להאריך תוקפו של ההסכם בשתי תקופות נוספות בנות 24 חודשים כל אחת.
6. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים את השלבים המפורטים בסעיף מספר 7 לפרק זה לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט במסמכי המכרז, תוך 90 ימים קלנדריים מיום חתימה על חוזה ההתקשרות. המשתתף יהיה חייב לסיים צרוף של רשויות נוספות לנווה מדבר, במידה ויוחלט על כך, תוך 60 יום מקבלת הודעה מנווה מדבר, כולל ביצוע הסבות נתונים מכל רשות שנווה מדבר תקבל לטיפול.

תוכניות עבודה

7. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים לאישור נווה מדבר. על התוכנית לכלול:
- 7.1. תוכנית הסבה מפורטת לרבות לו"ז ומשאבים דרושים התוכנית תגובש בהתאם למוגדר במסמכי מכרז זה ובהתאם לנספח א' לפרק מספר 2 למסמכי מכרז זה.
 - 7.2. תוכנית התקנה מפורטת לרבות לו"ז ומשאבים דרושים.
 - 7.3. תוכנית הדרכה מפורטת לרבות לו"ז ומשאבים דרושים.
 - 7.4. תוכנית הטמעה מפורטת לרבות לו"ז ומשאבים דרושים.
 - 7.5. קורות חיים מפורטים של מנהל פרויקט ההקמה וההסבות לרבות שנות ניסיונו המקצועי הרלוונטי, השכלתו, המלצות לקוחות בגינו.
 - 7.6. **פירוט מדויק של כל אמצעי אבטחת המידע ומניעת נזקי סייבר הנדרשים על פי מסמכי מכרז זה לרבות כל אחד מהאיומים המוגדרים בנספח ב' לפרק מספר 2.**
 - 7.7. כל מסמך אחר הנדרש במסמכי מכרז זה לרבות המסמכים המוגדרים בסעיף מספר 14 לפרק 1 למכרז זה.
 - 7.8. תוכנית העבודה כפופה להוראות מסמכי המכרז ולפיכך הוראות מסמכי המכרז גוברות על האמור בתוכנית העבודה. באשר לספק שיזכה במכרז יודגש כי תוכנית העבודה הינה כפופה לאישור נווה מדבר ולשינויים הנדרשים על ידה. יודגש בנוסף כי נווה מדבר רשאית לפנות למציעים לעריכת שינויים בתוכנית בשלב ההצעות ו/או לאחר ההחלטה בדבר הזוכה במכרז.

תנאי סף להשתתפות במכרז

8. רשאים להשתתף במכרז אך ורק משתתפים העונים במצטבר, במועד הגשת ההצעה, על דרישות הסף המפורטות להלן:
- 8.1. המציע הינו תאגיד הרשום עפ"י דין והעוסק בתחום שירותי טכנולוגית מידע (Information Technology), לתאגידי מים וביוב לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת.
 - 8.2. המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של מערכות גביה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשווק, להתקין ולתחזק את המערכות המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י נווה מדבר, במסגרת מכרז זה.
 - 8.3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הסבה, התאמה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 3 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א- 2001 ומתוכם לפחות שני תאגידי מספקים מים ללפחות 15,000 מדי מים כל אחד.
 - 8.4. המציע או קבלן משנה מטעמו, מספק, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של מערכות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לפחות לתאגיד מים וביוב אחד בישראל.

- 8.5. למציע מחזור עסקים שנתי מעל 4.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2024 ו-2023).
- 8.6. המערכת המוצעת על-ידי המציע הינה בעלת אישור לרישום במשרד האוצר במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים).
- 8.7. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- 8.8. לא יתקיים סיור קבלנים.
9. כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף כאמור לעיל, חייבים להתייחס לישות המשפטית אשר מגישה את ההצעה, אלא בנושאים שאושר הדבר במפורש בתנאי הסף. נווה מדבר תהא רשאית לא לקבל אישורים או מסמכים אשר מתייחסים לישות משפטית אחרת.
- מובהר בזאת כי האמור בעניין קבלן משנה לנושא CRM אינו בא לגרוע מאחריות כלשהי של המציע לביצוע העבודה בשלמותה ולקיום כל החובות על פי ההסכם והמכרז, בין אם אלו אמורות להיות מבוצעות על ידי קבלן משנה כלשהו ובין אם לאו.

עיון במסמכי המכרז

ניתן לעיין בעיקרי המכרז באתר האינטרנט של נווה מדבר בכתובת <https://navemedbar.org>.

ניתן לקבל את מסמכי המכרז בקובץ/לינק רק לאחר בקשה על גבי דף לוגו/חברה של המציע במייל law@navemedbar.com וזאת לשם קבלת כלל העדכונים, ההבהרות, המענה לשאלות משתתפים וכיו"ב (להלן: "פרסומי החברה"). ההרשמה במייל אינה מהווה תנאי להשתתפות במכרז, ואולם מובהר בזאת כי כל פרסומי החברה יחייבו את כלל המשתתפים, בין אם נרשמו באמצעות המייל כאמור, ובין אם לאו, וכי לא תישמע כל טענה מצד משתתף במכרז, אשר לא נרשם במייל הייעודי האמור, כי לא היה מודע לאיזה מפרסומי החברה.

הגשת ההצעה

10. "ההצעה" על פי מסמכי המכרז פירושה כל מסמכי המכרז וכל המסמכים אשר על המציע למלא במסמכי המכרז או לצרף אליהם על פי תנאי מכרז זה.

11. מועד הגשת ההצעות

- 11.1. על המציע להגיש הצעתו **בשני העתקים ובנוסף על גבי דיסק און קי בפורמט PDF**, במסירה ידנית בלבד, לא יאוחר מהמועד הנקוב בעמוד מספר 2 (להלן - **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז**), לתיבת המכרזים אשר במשרדי נווה מדבר במסירה ידנית בלבד, במעטפה סגורה הנושאת את הציון "**מכרז 07/2025**". הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.
- 11.2. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.

11.3. נווה מדבר שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופות נוספות, בהודעה אשר תישלח לכל המשתתפים במכרז לפחות יום אחד לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.

12. התמורה ואופן מילוי ההצעה

- 12.1. בגין שירותיו יהא הקבלן זכאי לתמורה המפורטת בפרק 4 למכרז. על המציע למלא את כל הפרטים הנדרשים בפרק 4 למסמכי המכרז. **יודגש כי הזוכה לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא בגין תקופת הקמת המערכות. הזכאות לקבלת תמורה תקום לזוכה רק לאחר מועד אישור תעודת הסיום המוגדרת במסמכי מכרז זה.**
- 12.2. הרישום יעשה **בדיו** בכתב יד והמציע ירשום את התמורה המבוקשת על ידו בכל סעיף וסעיף. הצעת המחיר כוללת את כל המסים, ההוצאות, התקורות והתשלומים האחרים, ללא יוצא מן הכלל, פרט למס ערך מוסף.

13. אופן הגשת ההצעה

- 14.1. על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה בשני עותקים: **1 מקור ו1 העתק**, בחוברת כרוכה, ממוספרת וחתומה כדין בתוך מעטפה בלא שיצוין עליה כל סימן היכר מלבד " הצעת מחיר מכרז 07/2025", והיא תוכנס לתיבת המכרזים בוועדה. **העתק נוסף** יצורף על גבי מדיה מגנטית (Disk On key) קובץ סרוק של כל מסמכי ההצעה (חוברת המכרז ומסמכים שיש לצרף כולל הצעת המחיר) בפורמט PDF עם תוכן עיניינים הכולל הפנייה לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו.
- 14.2. על המציע לצרף להצעתו את חוברת המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות אשר ישלחו למשתתפים, אם ישלחו, כאשר כל עמוד חתום בשוליו על ידי מורשה החתימה של המציע וחתומה בחותמת התאגיד.
- 14.3. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.
- 14.4. על ההצעה להיות כרוכה בחוברת, כל עמוד ועמוד ממוספר במספר חד ערכי ובאחד מהעמודים הראשונים של החוברת ירשם תוכן עיניינים לרבות הפניה למספרי העמודים של כל פרק וחלק בהצעת המציע.
- 14.5. **מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצרוף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז. אין לצרף מסמכים אחרים**

14.6. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים כדלקמן:

- 14.6.1. העתק תעודה בדבר רישום התאגיד במרשם המתאים וכן אישור עו"ד או רו"ח ומסמכים בדבר רישום התאגיד כדין (תעודת ההתאגדות), זהות בעלי המניות ושיעור אחזקתם בתאגיד.
- 14.6.2. על המציע למלא את כל הפרטים המפורטים בנספח א' לפרק 1 המצ"ב לרבות האישורים הנדרשים לצרף בהתאם לנספח זה הכוללים אישורים בדבר הסמכה לתקנים.
- 14.6.3. העתק אישור תקף במועד הגשת ההצעה בדבר פטור/ניכוי מס במקור.

14.6.4 העתק תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.

14.6.5 אישורים בתוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, מפקיד מורשה, רואה חשבון, או יועץ מס כי המציע מנהל ספרים כחוק ומדווח לפקיד השומה ולמע"מ כחוק.

14.6.6 על המציע למלא את הפרטים בדבר הגופים המצוינים, בטבלה המצורפת כטבלה A לפרק 1 למסמכי המכרז, ולצרף מכתבי המלצה הכוללים אישור בדבר התקופה בה סיפק המציע את השירותים עבור אותו תאגיד, מהות השירות שסופק, שם הממליץ, הגורם שעבורו סופק השירות, מס' הטלפון ופרטי איש הקשר אצל אותו מזמין, תאריך ההפעלה וכיו"ב.

14.6.7 אישור עו"ד/רו"ח בדבר מורשי החתימה של המציע. אישור זה נדרש בנוסף לאימות חתימת המציע בשולי מסמך הצעת המציע במקום המיועד לכך.

14.6.8 ערבות בנקאית להצעה כמפורט בתנאי המכרז.

14.6.9 על המציע לצרף אישור בר תוקף במועד הגשת הצעתו מאת משרד האוצר לצורך הוכחת היותו בעל אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים.

14.6.10 על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בהיקף מחזור העסקים השנתי שנדרש בסעיף 8.5 לעיל.

14.6.11 נוסח הצעת המציע בשני עותקים - מקור והעתק חתומים על ידו. מסמך ההעתק יהיה זהה לחלוטין למסמך המקור.

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

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

14.6.14 אישור מתאגידי מים וביוב במדינת ישראל בנוסח המצורף כנספח י"ב.

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

14.6.16 באם המציע מעוניין לעמוד בתנאי הסף הקבוע בסעיף 8.4 באמצעות קבלן משנה, יצרף המציע מסמך המבוסס על הטבלה המצורפת: כטבלה A - רשימה בהתאם לסעיף 29 לנספח א' לפרק 1. יש לסמן V בטור המתאים לגבי ניסיונו של קבלן המשנה, וכן מכתבי המלצה. כמו כן ימלא את הפרטים המתאימים בנספח י"א לפרק מספר אחד ויאשרו כנדרש.

14.6.17 הצעה למבחני קבלה למערכת.

14.6.18 תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning.

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

14.6.20 טבלה המפרטת את הפרויקטים שניהל מנהל הפרויקט המצויין בסעיף מספר 16 לטבלה בנספח א' לפרק 1 למסמכי המכרז, זאת בהסבות תוכנה בתאגידי מים וביוב. הכוללת רשימה מפורטת של פרויקטי הסבת נתונים שניהל שם וטלפון איש קשר בתאגיד ומועד

ביצוע הפרויקט.

14.6.21 אישורים בהתאם לסעיף מספר 26 בטבלה המוגדרת בנספח א לפרק 1 למסמכי המכרז

14.6.22 הצהרה חתומה על ידי Chief Information Security Officer (CISO) המאשרת כי הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז בכלל ובנספחים ב' ו ג' לפרק 2 למסמכי המכרז. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי גורם הכשרת CISO ואת וקורות החיים של המצהיר.

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

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

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

15 חתימות המציע על מסמכי המכרז

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

בדיקות מוקדמות

- 16 על המציע לבצע כל בדיקה עובדתית או משפטית הנדרשת לדעתו על מנת שיהיה בידו כל המידע הדרוש לו לשם הכנת ההצעה והגשתה. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות שיערוך ו/או כל מידע שייאסף על ידו ואשר יכול להיות רלוונטי למתן הצעתו, ועל נווה מדבר לא תחול כל אחריות בעניין זה.
- 17 הגיש המציע את הצעתו רואים אותה כאילו ביצע את כל הבדיקות המוקדמות ומצא את כל התנאים מתאימים להגשת הצעתו ולמימושה ללא עיכובים או עלויות נוספות.
- 18 כל הסתמכות של המציע על מידע כלשהו שנמסר לו מנווה מדבר באשר לעבודות ותנאיהן, אם ניתן כזה, נעשה על אחריותו של המציע בלבד והוא לא יהא רשאי להטיל על נווה מדבר אחריות כלשהי בעניין זה, היה ויתברר כי מידע זה ו/או חלקו כפי שנמסר לכאורה, איננו מדויק, או איננו נכון ליום מתן ההצעה.
- 19 כל משותף יישא בלעדית בכל העלויות בקשר להשתתפותו במכרז, ובשום מקרה הוא לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלויות אלה, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם הסתיים המכרז ובין אם בוטל.

20 ביטוח.

- 20.1 המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר הזוכה במכרז) ימציא לנווה מדבר את הפוליסות וכן אישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז ללא כל שינוי בתוכנו אלא אם אושר שינוי בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.
- 20.2 מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.
- 20.3 לתשומת לב המציע – מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות אישור קיום ביטוחים, יהיה על המציע הזוכה למסור לנווה מדבר העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומה על ידי חברת הביטוח ובהם ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהמציע הזוכה.
- 20.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כלהלן:
- 20.4.1 מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי חברת ביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.
- 20.4.2 מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את הכיסוי הביטוח שלו לדרישות נווה מדבר במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לנווה מדבר הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של נווה מדבר ולדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.
- 20.5 מובהר בזאת כי לנווה מדבר יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום ביטוחים. מובהר, כי לנווה מדבר שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק אשר צורף למסמכי המכרז ואי המצאת אישור קיום הביטוחים חתום לידי נווה מדבר תביא לביטול זכייתו, חילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

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

תוקף ההצעה

22 ההצעה תהיה בתוקף עד ליום 08/10/2025.

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

נמסרה הודעה כאמור על ידי נווה מדבר, תהא ההצעה בתוקף עד ליום 08/12/2025.

ערבות בנקאית

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

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

26 תוקף הערבות יהיה עד ליום 08/10/2025 החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 90 ימים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

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

28 הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז.

הבהרות ושינויים

29 משתתף אשר קיבל את מסמכי המכרז רשאי להפנות שאלות הבהרה בכתב אל החברה או אם ימצא המשתתף במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות, עליו להודיע על כך בכתב בקובץ PDF ובקובץ Microsoft Word לגבי ליאת דהן, לאמייל law@navemedbar.com, לא יאוחר מתאריך **26/06/2025 עד השעה 14:00**. יש לוודא קבלת הפניה בטלפון מספר 08-6224744. **משתתף שלא יעביר את הסתייגויותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לנדרש לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה. קובץ השאלות יערך באופן הבא בלבד:**
קובץ שאלות ההבהרה יערך באופן הבא בלבד:

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

30 תשובות לפניות כאמור בסעיף 29 לעיל, תשלחנה בדואר אלקטרוני, על פי הפרטים שהשאר כל רוכש מכרז בנווה מדבר, לכל המשתתפים במכרז. מכתבי התשובה יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה ועל המשתתף יהיה לצרפם ולחתום עליהם. אי קבלת תשובות מצד החברה לא יהווה עילה להארכת מועד להגשת ההצעות. התאגיד יהיה רשאי לא לענות לשאלות או פניות שיגעו לאחר המועד בנושא המכרז ומסמכיו.

31 נווה מדבר לא תהא אחראית לכל מידע ו/או הבהרה ו/או שינוי אשר ימסרו למשתתפים בעל פה.

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

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

הסתייגויות, השמטות, שינויים

34 כללי

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

34.1 בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המשתתף במכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא, רשאית נווה מדבר :

34.1.1 לפסול את מסמכי המכרז.

34.1.2 לראות בהסתייגויות ככאלה שלא נכתבו כלל, ולהתעלם מהן.

34.1.3 לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.

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

34.2 ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים של נווה מדבר בכפוף להוראות הדין.

אם תחליט הוועדה לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 34.1.2, 34.1.3 או 34.1.4 לעיל, והמשתתף יסרב להסכים לכך, רשאית נווה מדבר לפסול את ההצעה ולחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המשתתף, אם הצעתו היתה אמורה להיות ההצעה הזוכה.

35 הצעת המחיר

35.1 המשתתף חייב לרשום מחיר על יד כל סעיף בהצעת המחיר. אם המשתתף לא ירשום מחיר על יד סעיף כלשהוא, יחשב הדבר כאילו כלל את מחיר ביצוע סעיף זה בסעיף אחר, והוא יבצע את הסעיף האמור ללא תשלום נוסף, ותמורתו תחשב כמחולקת בין מחירי סעיפים אחרים שנקב המשתתף.

35.2 אם תתגלה בעת בדיקת הצעה, טעות חשבונאית, לרבות שגיאה בסיכום ו/או הכפלה, רשאית (אך אינה חייבת) נווה מדבר או בודק ההצעה לתקנה.

35.3 למען הסר ספק התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין אספקת השירותים תשולם על ידי נווה מדבר בתשלום חודשי בהתאם למוגדר בחוזה והינה כוללת את כל השירותים המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. **לא תשולם על ידי נווה מדבר כל תמורה נוספת לספק כמוגדר בחוזה.**

35.4 העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 4 לא תעלה על 25.000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 20.000 ₪ לפני מע"מ.

בחינת ההצעות

36 נווה מדבר תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול ו/או לא לקבל ו/או לא להתחשב בהצעה אשר לא תהא תואמת באופן מלא לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

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

38 נווה מדבר אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כשלהי, והיא רשאית לבטל את המכרז בכל עת.

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

40 לנווה מדבר הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין משתתפים שונים כראות עיניה. גם במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים או שנווה מדבר החליטה לבצע רק חלק מהשירותים, הצעת המחיר שניתנה על ידי המשתתף על פי הפרק הרביעי תחייב את המשתתף לכל דבר ועניין לגבי אותו חלק שעליו לבצע כאמור, והוא לא יהיה זכאי לפיצוי או תשלום כלשהו בגין העובדה שמתן השירותים פוצל בין מספר משתתפים או שהוטל עליו לספק רק חלק מהשירותים. במידה ויבוטל סעיף מהעבודה, הסכום יורד בהתאם.

41 נווה מדבר זכאית להקטין או להגדיל, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי, את היקף ההסכם עבור השירותים שאספקתם נמסרה למשתתף, לבטל פרקים וסעיפים שלמים ללא שינוי במחירי הפריטים שנקבעו בהצעתו של המשתתף.

42 נווה מדבר תהיה רשאית לדרוש מהמשתתפים מסמכים נוספים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או ניתוח מחירי יחידות הנראים לה גבוהים או נמוכים מדי, גם לאחר פתיחת ההצעות, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו.

המשתתף יהיה חייב למסור לנווה מדבר ו/או למומחים מטעמו את כל המסמכים ו/או ההסברים ו/או הניתוחים כאמור לעיל, ובמקרה של סירוב, רשאית נווה מדבר להסיק מסקנות לפי שיקול דעתה, עד כדי פסילת ההצעה וחילוט הערבות. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות התאגיד למחול על אי צירופו של מסמך נדרש בהתאם לשיקול דעתו.

43 נווה מדבר תהא רשאית לנהל מו"מ עם כלל המשתתפים במכרז בהתאם להוראות הדין.

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

הודעה על הזכייה וההתקשרות

45 נווה מדבר תודיע לזוכה על הזכייה במכרז, ותזמין את הזוכה למשרדי נווה מדבר לקחת עותק של החוזה לצורך החתמתו על ידי בעלי זכות החתימה של הזוכה.

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

47 לא המציא הזוכה ערבות ביצוע ו/או לא המציא כל מסמך אחר אשר נדרש להמציאו על פי מסמכי המכרז לאחר ההודעה על הזכייה, רשאית נווה מדבר לבטל את הזכייה של המשתתף במכרז, לחלט את הערבות הבנקאית שנתן ולמסור את ביצוע העבודות למשתתף הבא בתור.
נווה מדבר תודיע ליתר המשתתפים, על אי זכייתם במכרז, ותחזיר להם את הערבויות הבנקאיות אשר הומצאו על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז.

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

49 זכות העיון בהצעה הזוכה על ידי מציע שהצעתו לא תזכה, כרוכה בתשלום בהתאם לעלות הכרוכה בכך. הסכום ישולם לתאגיד בטרם יעיין המציע בהצעה הזוכה.

50 במקרה בו החברה שמספקת כיום את התוכנה לתאגיד תשתתף במכרז ויוחלט בסופו של ההליך להכריז על הצעתה כהצעה הזוכה, הרי נוכח העובדה שחברה זו מספקת כיום הזה את השירותים נשוא המכרז מכוח חוזה התקשרות בין התאגיד לבינה, הרי בתקופת הביניים, דהיינו: בתקופה שמיום מסירת ההודעה על זכייתה במכרז לא יחולו עליה כלל ההוראות הנוגעות להתקנת והטמעת המערכות, אלא ככל שהדברים נוגעים להתאמות והשלמות הנדרשות והמחויבות מתוקף כלל מסמכי המכרז.

51 במקרה של הימנעות המציע הזוכה מלחתום על ההסכם במועד או במקרה של הפרה אחרת של ההסכם לאחר חתימתו, רשאית ועדת המכרזים, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להתכנס ולבחור במציע אחר כזוכה במכרז (וזאת אף אם הצעתו של הזוכה החלופי כאמור כבר אינה בתוקף). במקרה כזה יחול הכלל האמור לעיל וכל הוראות מכרז זה על נספחיו על הזוכה החלופי.

52 במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על ההסכם רשאית ועדת המכרזים עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לבחור במציע הבא בתור אחריו, בתנאים המפורטים לעיל.

53 למען הסר ספק, אין בהוראות סעיפים אלה כדי לחייב את התאגיד לפנות לזוכה החלופי והתאגיד יהא רשאי לפנות לכל גורם אחר או לפרסם מכרז חדש על פי שיקול דעתו הבלעדי ולזוכה החליפי לא תהא כל טענה או דרישה כלפי התאגיד בעניין זה.

נספח א' לפרק 1

פרטים כלליים של המשתתף

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

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

– טבלה A לפרק 1 –

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

לסמן V בטור המתאים : בראש הרשימה יש לציין את התאגידים המוכיחים עמידה בתנאי סף 8.3

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

ניתן לצרף דפים נוספים

– טבלה B –

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

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

חתימות המציע

חותמת המציע

						25
						26
						27
						28
						29
						30

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

נספח ב'

תאגידי מים וביוב ממליצים

המשתתף יפרט את התאגידיים שתחום עיסוקם המים והביוב בהן פועל הפתרון המוצע וממליצים על פתרון המציע. יש לצרף אישור של התאגיד כנדרש במסמכי המכרז.

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

פרק 1: נספח ג'

נוסח ערבות מכרז

לכבוד

נווה מדבר בע"מ – תאגיד מים וביו

א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף ש"ח), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 07/2025 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור נווה מדבר ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

בכבוד רב,

בנק _____

פרק 1: נספח ה'

תצהיר

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

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

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

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

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

חתימה

אישור עו"ד

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

עו"ד _____ חותמת _____

פרק 1: נספח ו'

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

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

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

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

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

אישור עו"ד/רו"ח

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

פרק 1: נספח ז'

אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

מס"ד	פירוט	משקל באחוזים
1	העלות המוצעת לחודש לכלל השירותים הנדרשים בהתאם לנוסחא המפורטת בנספח זה	40
2	חוות דעת הצוות המקצועי מהפתרון המוצע ומהצוות המקצועי של המציע על סמך הדגמת הפתרון בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה	45
3	חוות דעת הצוות המקצועי של התאגיד באשר לחברה המציעה והתאמת הפתרון המוצע על ידי החברה לדרישות התאגיד ולתפקודו השוטף בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	10
4	ניסיון מנהל הפרויקט בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	5
	סה"כ	100

פרוט אמות המידה והשקלול:

תנאי מעבר הינו קבלת לפחות 70% מניקוד עבור סעיפים מספר שתיים שלוש וארבע לעיל (חוות הדעת על סמך ההדגמה, חות הדעת באשר לחברה המציעה, ניסיון מנהל הפרויקט), קרי לפחות 42 נקודות לשלושת רכיבים אלו

פרוט הצוות המקצועי מטעם ועדת המכרזים של התאגיד:

מר' חאלד אבו גנים- מנכל

מר אלעד תמרי- מנהל כספים

אינג' אברהים - מהנדס

אינג' עומרי - מהנדס

גב' ליאת דהן - אדמיניסטרציה

נווה מדבר שומרת לעצמה הזכות לשנות את הרכב הצוות המקצועי ומהותו בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
נווה מדבר שומרת לעצמה הזכות לשנות את מענה המציע לעמידה בשלמות הפתרון ולנקד את שלמות הפתרון לפי הכרעת הצוות המקצועי בשינוי ממענה המציע.

1. **בסעיף מס 2** גובה הצעתו של המציע יקבע כדלקמן :

- המחיר החודשי בגין כל המערכות כפי המפורט בחלק ג' לפרק 4 למסמכי המכרז.
- הציון יקבע על פי ההצעה הזולה ביותר שתקבל ציון מרבי (40), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה :

40	X	המחיר הנמוך ביותר שהוצע
המחיר שהציע המציע		

2. **הציון לסעיף מספר 2** יוענק למציעים על סמך הדגמת הפתרון שאליה יזומו כל המציעים שהגישו הצעות למכרז. הדגמת הפתרון תעשה בפני הצוות המקצועי. אשר ידרג את הפתרון בהתאם לטופס משוב המצורף כנספח ח' לפרק 1 למסמכי המכרז. ההדגמה תיערך לגבי שתי מערכות הליבה : מערכת הגביה, מערכות פיננסיות מרכזיות.

במהלך ההדגמה על המציע להדגים במיוחד :

במהלך ההדגמה על המציע להדגים במיוחד :

א. כלי טכנולוגיה מתקדמת :

○ טרנספורמציה דיגיטלית

○ Artificial intelligence - AI

ב. BPM במערכות – יש להדגים תהליך עיסקי מנוהל ומבוקר על ידי מערכת BPM לרבות הדגמת שינוי

ב On-Line בכללי היישום והבקרה של התהליך.

ג. CRM במערכות, לרבות ניהול לקוחות אחיד, כולל תפעול וגביה.

ד. BI במערכת באופן גמיש ידידותי ושאינו מגביל המשתמש

ה. פקודות עבודה וממשקים בין הפונקציות השונות בחברות

ו. תיק תושב באינטרנט

ז. לוח בקרה למנהלים – Dash Board

כל אחד מהמשתתפים ידרג את התרשמותו בטופס המשוב.

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

- סה"כ נקודות בגין התרשמות בגין קבוצת הידידותיות – מקסימום 45 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת פונקציונאליות – מקסימום 456 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת הכללי - מקסימום 45 נקודות.
- לכל שורה בכל אחת מהקבוצות יינתן משקל שווה באותה קבוצה, אשר יקבע כדלקמן : 11.66 חלקי מספר השורות בקבוצה.
- הציון הכולל לכל שורה יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל אחד מהמשתמשים באותה שורה.

הדגמת פתרונות לנווה מדבר תבוצע ב Video Conferencing בתאריכים **15 ליולי ו 17 ליולי** **שנת עשרים עשרים וחמש** שתי הדגמות ביום. בין השעות 10:00 ל 16:00. נווה מדבר תהיה רשאית לשנות את מועדי ההדגמות בהודעה מראש. וכן לקבוע מועדים נוספים. **על המציעים לשריין מועדים אלה ביומניהם, מציע שלא יוכל להדגים במועד שנקבע לו תהינה רשאיות החברות לא לקבלו להדגמה כלל ולא לדון בהצעתו.**

לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לעריכת ההדגמה אשר לא יעלה על 2.5 שעות. במהלך ההדגמה על המציע להסביר בקצרה את התפיסה הכוללת של מערכותיו ולהדגים הדגמה מוחשית את השימוש במערכות הגביה והפיננסית ב On Line. הצגת המערכות על ידי PowerPoint לא תתאפשר ומציג שיבחר להציג ב PowerPoint הציון שיקבל בדבר שלמות המערכות ובדבר התרשמות יקבל ערך 0 בשתי הקבוצות המוזכרות. בתום עריכת כל מצגת בדבר כל מערכת ליבה, ימלא כל אחד מהמשתתפים את השאלון המצ"ב כנספח ח' לפרק 1, כאשר תוצאותיו ישוכללו לצורך בחירת ההצעה הזוכה.

מובהר בזאת כי לרשות יהיה שיקול דעת להאריך או לקצר את משך ההדגמה לעיל במידה ובהתאם לצורך ומשך הזמן לעיל הינו הערכה בלבד ואין בו כדי לחייב את הרשות. בנוסף תינתן אפשרות לכל אחד מחברי צוות הבדיקה, ככל שיקבשו, לבצע בנפרד כל פעולה / הדגמה / הבהרה נדרשת ביחס לתוכנות / מודולים המוצעים לצורך התרשמות.

במידה ותוגש הצעה אחת בלבד תהא רשאית המועצה שלא לבצע את הליך דרוג אמות המידה והמועצה תפעל להכרזה על הזוכה במכרז על פי החוק

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

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

3.1 5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי מהתאמת הפתרון המוצע לחברות .

3.2 5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי מנציגי המציע, וממנהליו שהופיעו בפני הצוות המקצועי.

כל חבר בצוות המקצועי מטעם החברות ידרג נושאים אלה (3.1 ו 3.2) בציון 1 עד 10. כאשר 1 משמעו גרוע ו 10 משמעו מצוין. הציון שיקבל כל מציע יתבסס על ממוצע הציונים של חברי הצוות המקצועי לנושאים הנ"ל לכל מציע

4. הציון לסעיף מספר 4 יוענק למציעים על סמך הניסיון המקצועי הרלוונטי בניהול פרויקטי הסבות נתונים בתאגידי מים וביוב כהגדרתם בחוק תאגידי מים וביוב, של מנהל הפרויקט המוצע כפי שציין המציע בטבלה B לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לקורות החיים שצרף להצעתו. הניקוד יקבע על פי הפרוט כדלקמן :

מס"ד	ניסיון	ציון
1	ניסיון של 0 פרויקטים עד כולל 4 פרויקטים	1

2	ניסיון של 5 פרויקטים עד כולל 9 פרויקטים	2
3	ניסיון של 10 פרויקטים עד כולל 14 פרויקטים	3
4	ניסיון של 15 פרויקטים עד כולל 19 פרויקטים	4
5	ניסיון של 20 פרויקטים ומעלה	5

מובהר ומודגש כי ילקחו בחשבון אך ורק פרויקטים של הסבת נתונים בתאגידי מים וביוזב ממערכת גביה ופיננסית של חברה אחרת למערכת של המציע

פרק 1: נספח ח'

פורמט טופס משוב להדגמת המערכות על ידי מציע

א. פרטים כלליים

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

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

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
ידידותיות	1	ממשק משתמש נוח בתוכנות התפעוליות	
	2	ממשק משתמש מעוצב באפליקציה הסלולרית המוצעת	
	3	תהליכים מובנים בתוכנה - מובילה את המשמש	
	4	ידידותיות של כלי ה BI	
	5	Drill Down – חקירה לעומק לקבלת פרוט	
	6	SSO – Single Sign On לכל כלי הניהול לרבות BI, CRM ו BPM	
	7	ממשק משתמש אחיד במערכות התפעוליות, ב CRM וב BPM	

פונקציונאליות	1	קיום BPM משולבת במערכת התפעולית	
	2	קיום CRM משולבת במערכת התפעולית	
	3	הפקת דוחות בדבר מדי המים שיש להחליפם בחיתוכים שונים (גיל, גיל, קוטר וכ"ד)	
	4	AI במערכות התפעוליות ML לרבות	
	5	יכולת הורדת, שילוב וניטוח נתונים ממספר עולמות במערכת התפעולית לכלי ה BI	
	6	חיווי אוטומטי בתוכנה באשר לקבלה אישור או דחייה של תשלומי הוראת קבע (הו"ק) באשראי המבוצעים באמצעות שב"א מייד או זמן קצר לאחר השיגור. (בדיקה שחוזרת הו"ק אוטומטית)	
	7	שילוב מהיר ומלא עם מחולל דוחות – כלי BI המשולב באופן מלא במערכת	
	8	ממשק On Line דו סיטרי אוטומטי למערכת קר"מ	
	9	יכולת יצירת חשבונות מים רטרואקטיבית	
	10	קליטה אוטומטית של נתוני חשבונות בנקים	
	11	גיל חובות	

	שילוב מהיר ומלא עם CRM במערכת	12	
	אירכוב ואיחזור אוטומטי של תלוש המים בכרטיס המשלם של הצרכן	13	
	הלימת ה CRM לאספקת פתרון מלא לאמות המידה לשרות של רשות המים	14	
	לוח בקרה למנהלים כמפורט במסמכי המכרז	15	

קבוצה	מס"ד	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצוין
כללי	1	התרשמות כללית מהתוכנה	
	2	התרשמות ממקצועיות המציגים	
	3	התרשמות ממוכונות המציע לתאגידי המים והביוב בישראל	
	4	התרשמות מהתארגנות המציע להדגמת הפתרון	
	5	התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	
	6	התרשמות מיציבות הפתרון	

(יש לדרג כל שורה)

חוות דעת הצוות המקצועי של נווה מדבר מהתאמת הפתרון המוצע לנווה מדבר :

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

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

חוות דעת הצוות המקצועי של נווה מדבר ממנהלי המציע שהופיעו בפני הצוות

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

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

ניסיון מנהל הפרויקט: סמן בעיגול את הציון המתאים בהתאם לניסיון המקצועי הרלוונטי בניהול פרויקטי הסבות נתונים בתאגידי מים וביוב כהגדרתם בחוק תאגידי מים וביוב, של מנהל הפרויקט המוצע כפי שצוין המציע בטבלה B לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לקורות החיים שצרף להצעתו

מס"ד	ניסיון	ציון
1	ניסיון של 0 פרויקטים עד כולל 4 פרויקטים	1
2	ניסיון של 5 פרויקטים עד כולל 9 פרויקטים	2
3	ניסיון של 10 פרויקטים עד כולל 14 פרויקטים	3
4	ניסיון של 15 פרויקטים עד כולל 19 פרויקטים	4

5	ניסיון של 20 פרויקטים ומעלה	5
---	-----------------------------	---

הערות והתרשמות כללית:

פרק 1: נספח ט'

פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב

המציע יפרט את **תאגידי המים והביוב** אליהם בוצעה הסבת נתונים ממערכת גביה ו/או ממערכת הנהלת חשבונות במהלך שלוש השנים האחרונות ממועד פרסום מכרז זה **ממערכת של חברה אחרת למערכת המציע**. יש לצרף המלצות של תאגיד המים והביוב.

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

(1) – לציין גביה ו/או הנהלת חשבונות,

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

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

פרק 1: נספח י'**תעודת סיום**

העבודות: כמוגדר במסמכי המכרז

המציע: _____

תאריך בדיקת העבודות ע"י הצוות המפורט להלן: _____

תאריך התחלת העבודות: _____.

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

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

מנכ"ל התאגיד: _____ חתימה _____ תאריך _____

פרק 1: נספח י"א

התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM

לכבוד :

נווה מדבר – תאגיד מים וביוב בע"מ

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

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

אנו מצהירים בזה כי :

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

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

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

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

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

_____ תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת

פרק 1: נספח י"ב**נוסח אישור מבוקש**

1. שם התאגיד: _____
2. שם ממלא השאלון: _____, תפקיד: _____
- טלפון: _____, דוא"ל: _____
3. שם הספק: _____
4. מספר שנות ניסיון עם הספק: _____, בין השנים: _____
5. מספר מדי מים פעילים להם התאגיד מספק מים: _____
6. המערכות המסופקות ע"י הספק לתאגיד: (נא לסמן V במקומות המתאימים)

המערכת	התקנה	הטמעה	הסבה	התאמה	הדרכה	הפעלה	מתן שירותי תמיכה
גביה							
הנהח"ש							
CRM							

7. שביעות הרצון שלך מהפתרון הכולל של הספק:

8. שביעות הרצון שלך מהשרות של הספק:

חתימה: _____ חותמת: _____ תאריך: _____

חותמת המציע

חתימות המציע

פרק 2

אפיון ותיחום השירותים המערכות והמודולים הנדרשים במסגרת המכרז

1. רישיון השימוש, שירות, תחזוקה, הדרכה, תמיכת משתמשים וכל פעולה אחרת שעל המשתתף לספק על פי מכרז זה לנווה מדבר, במסגרת התשלום החודשי וללא תוספות, הינו ביחס למערכות המידע הממוחשבות והמודולים הבאים:

a. מערכת הגביה מים וביוב (ליבה)

1. גבית מים וביוב
2. אוכלוסין
3. קופה – לרבות ניהול שליטה ובקרה בדבר המחאות
4. גיול חובות
5. חישוב קנסות ניטור שפכים
6. אכיפת גביה לרבות עיקולי רכבים ועיקולי בנקים
7. ביצוע תשלומים במענה קולי IVR, ממוחשב, באמצעות האינטרנט. בכפוף להזמנה מהתאגיד כמוגדר בחוזה.
8. חישוב היטלים ואגרות לרבות מחירון היטלים והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו.
9. מודול לחישוב ובקרת קריאות מים (לוגית) על פי כללי אמות המידה של רשות המים או כל גוף מוסמך אחר רלוונטי קיים או שיוכרז בעתיד.
10. חישוב דמי הקמה ואגרות לרבות מחירון דמי הקמה והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו, לרבות חישוב אוטומטי על ידי התוכנה של היטל הקמה
11. ממשק העברת נתונים אוטומטי בין מערכת רישוי ובניה בין הוועדה לתכנון ובניה לבין מערכת הגביה.
12. ממשק קליטת נתונים אוטומטי ממערכות ניהול אוכלוסין לבסיסי הנתונים התפעוליים של התאגיד.
13. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת בין מערכת הקר"מ שיפעיל התאגיד בעתיד (עדיין לא ידוע איזה) לבין תוכנת מערכת הגביה.
14. ממשק העברת נתונים דו סיטרי למערכת לניהול קריאת מים.
15. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line מאובטח לאתר האינטרנט של התאגיד כך שתתאפשרנה פעולות אינטראקטיביות מקוונות לניהול טפסים, ביצוע תשלומים, ברור יתרות וכד'
16. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכת GIS שיפעיל התאגיד
17. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line לכל מערכות התאגיד
18. טופס מקוון לעדכון הוראת קבע בכרטיסי אשראי. תהליך דיגיטלי באינטרנט לניהול פניות ובקשות כשירות לתושב
19. תיק תושב או תושב נט או שו"ע המאפשר ביצוע ברורים ותשלומים באמצעות האינטרנט על ידי לקוחות התאגיד לרבות צפייה בתשלומי עבר, חובות, ביצוע תשלומים מלאים או חלקיים, צריכות מים, מצבי מד, פרוט שעוני המים שהתושב מחוייב לפיהם וכד'. מובהר בזאת כי על הספק להציג ולהפעיל יישום זה במועד התקנת המערכת או לכל המאוחר במהלך 3 חודשים ממועד ההודעה בדבר הזכיה במכרז. ספק שיוכרז כזוכה במכרז ולא יספק יישום זה במהלך תקופה של 3 חודשים מיום ההודעה על הזכיה במכרז, יופחת התשלום החודשי שיהיה זכאי לו בהתאם להצעה שנבחרה ב- 20% מגובה התשלום החודשי שישלם התאגיד לספק, עד למועד הפעלת יישום זה באופן מלא. הפעלת היישום תבוצע לכל הפחות בהתאם לכללי אמות המידה של הרגולטור.
20. אפליקציה לקשר עם התושב מבוססת מערכת הפעלה Apple OS ו Google Android ו Microsoft Windows, שתאפשר לתושבים לצפות בדבר נתונים המתייחסים לתושב, לערוך ברורים, לשגר פניות ולבצע תשלומים באופן מאובטח וזאת בגרפיקה בהתאם לאיפיוני ודרישות התאגיד. על האפליקציה לעבוד מטלפונים חכמים Smart Phone וממחשבי לוח Tablet. על האפליקציה לאפשר תשלום אוטומטי על ידי QR Code.

21. ניהול אוכלוסין לרבות עיבוד ועידכון נתונים תקופתי, כספת וכל רכיב נדרש אחר לתפעול המערכת – מת"מ או שו"ע
22. פתרון מבוסס **BPM**, לקליטה, ניהול ובקרה של ארועים רוחביים המשלבים פונקציות שונות בתאגיד לאותו ארוע: גביה, הנדסה, תחזוקה
23. מובהר בזה כי התאגיד מנפיק חיובים ושוברי תשלום מידיי חודש בחודשו, כל חודש ל 3 ישובים מתוך 6 הישובים בתאגיד. הסדר זה יכול להשתנות מפעם לפעם בהתאם להחלטות התגיד.
24. חישוב, הפקה ומשלוח תלושי מים (חשבוניות / תלושים) לתשלום במייל ובמסר מידי לרבות הפקת ברקוד על גבי התלוש הכולל לינק לאתר ולאפליקצית התשלום הכל על פי הנחיות התאגיד
25. שירות חשבונית במייל, הכולל איפיון, ניהול, כולל נתונים מי מחובר לשירות, אפשרות צירוף וביטול צרכן, טופס מילוי חכם לצרכן עד לפתרון מלא ובאישור התאגיד
26. הפקה אוטומטית של כל הדוחות והנתונים הנדרשים על ידי רשות המים וכל רגולטור אחר, בפורמט המדויק הנדרש על ידי רשות המים או כל רגולטור אחר והעברתו באופן דיגיטלי מאובטח ומוצפן לרגולטור לרבות כספת וירטואלית אם נדרשת
27. **כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומי הגביה ובנושאים הנ"ל. למען הסר ספק, על הספק הזוכה להודיע מראש לפני ביצוע כל שינוי ולהודיע לאחר ביצוע השינוי לתאגיד**

b. מערכות פיננסיות מרכזיות (ליבה)

1. הנהלת חשבונות
2. ניהול תקציב
3. ניהול ערבויות, ביטוחים
4. ניהול מילואות
5. תזרים מזומנים
6. מסחר אלקטרוני: תוכנה למכירת שרותים ומוצרים על גבי האינטרנט בהטמעת לינק לאתר האינטרנט של התאגיד כולל מערכת ניהול להגדרת ותאור המוצרים והשרותים, המחיר שלהם התמונה שלהם, לרבות ביצוע תשלום מאובטח בתקן PCIDSS, משלוח אישור הזמנה אוטומטית, הפקת חשבונית מס קבלה אוטומטית ומשלוח של המסמכים לצרכן באופן אוטומטי. הקמת ותחזוקת ממשק אוטומטי דו כיווני בזמן אמת למערת הפיננסית של התאגיד ולמערכת הגביה
7. שונות
8. התאמת בנקים
9. רכש - לרבות אפליקציה רספונסיבית, מאובטחת ומונגשת למובייל לאישור הזמנות ולאישור חשבוניות לתשלום על פי תחנות שיקבעו על ידי התאגיד
10. שרות ואחזקה לרבות ניהול פקודות עבודה
11. ניהול פרויקטים כולל אישור חשבוניות ממחושב והעברתו לתשלום במערכת על ידי אפליקציה מותאמת מונגשת מאובטחת ורספונסיבית
12. לוגיסטיקה – קטלוג מחסנים מלאי לרבות אינוונטאר מדי מים
13. ניהול פרויקטים
14. ניהול מכרזים וחוזים
15. ניהול הכנסות
16. ניהול, שליטה ובקרת המחאות
17. הנפקת אוטומטית של דוחות כספיים תקופתיים ושנתיים על פי הפורמט המדויק בהתאם להנחיות הרגולציה והחברות
18. ממשקי העברת נתונים אוטומטיים דו כיווניים בזמן אמת עם כל מערכות התוכנה המותקנות בתאגיד או שיותקנו בעתיד לרבות מערכת המאפשרת לקבל באמצעות אמיילים חשבוניות מס מספקים, לזהות את שם הספק, מהות הרכישה, וסכום החשבונית וליצור בתוכנה הפיננסית באופן אוטומטי רישום פקודת יומן בהנה"ח לרבות סגירה מול הזמנה קיימת והעברתה לגורם המאשר. בנוסף ארכוב אוטומטי של החשבונית במערכת ושמירתה הדיגיטלית בהתאם לאישור שלטונות המס
19. חשבונית ישראל
20. ממשק העברת נתונים בין מערכת השכר המופעלות בחברות לבין המערכת הפיננסית

21. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומי הנהלת חשבונות ולוגיסטיקה ובנושאים הנ"ל. למען הסר ספק, על הספק הזוכה להודיע מראש לפני ביצוע כל שינוי ולהודיע לאחר ביצוע השינוי לתאגיד

c. CRM – ניהול פניות ציבור - במערכות כך שניתן יהיה לספק מענה אוטומטי מלא לדרישות המאופיינות באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שמפורסמות ומעודכנות מפעם לפעם. כמו כן, כדי שניתן יהיה לפתוח פקודת עבודה במערכת ולשגרה באמצעות המערכות לגורם התפעולי המבצע לרבות משלוח משוב ודיווחים בדבר מידת הביצוע. ולרבות שליחת הודעת SMS מהמערכת באופן אוטומטי בהתאם להגדרת התאגיד, חבילת מסרים התאגיד רשאי, בהתאם להחלטתו הבלעדית, לרכוש מספק צד ג' או מהספק שיבחר במכרז. ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי המערכת ה CRM למערכת ניהול התורים הקיימת בתאגיד (כיום Call Flow) או זאת שיפעיל התאגיד בעתיד.

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

e. ERP – על המערכת המוצעת לאחד את כלל מערכות המידע הנכללות במכרז זה למערכת אחת על גבי תשתית אחידה לניהול הפעילות המנהלית והמבצעית של התאגיד באופן המאפשר שימוש במידע משותף באופן אינטגרטיבי ובעל ממשק אחיד. כך שכל נתון מידע או שדה המוקלד או נקלט פעם אחת במערכת מועבר באופן אוטומטי לכל הרשומות והקבצים בהם הוא נדרש ללא צורך בהקלדות כפולות למניעת כפילויות וסינכרוניזציה מלאה במידע המצוי במערכות. על המערכת לבטל את המידע המבודד (איי מידע), ולאפשר למנהלים קבלת מקור מידע אמתי, יחיד ולקבל תשובות מהירות וזמינות לשאלות עסקיות. כמו כן לאפשר ריכוז ודיווח נתונים מהיר, לצמצם סיכונים, להגביר בקורות, ולאפשר גמישות משופרת ונקיטת פעולות אפקטיביות בזמן אמת

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

g. AI - Artificial intelligence – שילוב אינטגרטיבי של יכולות AI במערכות שישפך הספק הזוכה לא יאחר משנה מיום הודעת הזכייה וזאת לרבות: Chatbots, ניתוח התנהגות לקוחות, ניתוח יכולת עובדים וקבלנים, תכנון תזמון תחזוקה, הקטנת הזמן הנדרש לסגירת חודש באמצעות אוטומציה של תהליכים ידניים החוזרים על עצמם, תכנון תחזית על בסיס נתוני עבר. ביצוע תחזית מדויקת יותר היכולה לתמוך בתהליך התכנון העסקי כולל שינויים עונתיים, המלצות להמשך כתיבת טקסט אוטומטי וכד'

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

i. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומי הסעיפים הנ"ל ובנושאים הנ"ל

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

- א. הורדת נתונים והסבתם מהמערכות הקיימות, במידה ותוצאות המכרז יחייבו החלפת ספק מערכות, לרבות נתונים היסטוריים, תנועות כספיות, הוראות קבע מהבנקים, הו"ק בכרטיסי אשראי וכל נתון אחר, התקנת המערכות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיביים על גבי נתונים שהוסבו מהמערכות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני המערכת הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית במערכת החדשה ללא כל צורך בתפעול המערכת הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בורות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור במערכות התאגיד. במידה והזוכה שיוכרז במכרז יהיה שונה מהספק הקיים בתאגיד, ישלם התאגיד לספק המפעיל כיום את המערכות 12,500 ש"ח בתוספת מע"מ כחך עבור העבודה הכרוכה בקבלת כל הנתונים והמסמכים במבנה נתונים שיגדיר הספק שיוכרז כזוכה במכרז. התשלום יבוצע לאחר קבלת אישור בדבר שלמות הנתונים ותקינותם ולא יאוחר מ 30 יום מקבלת אישור זה.
- ב. שירותי גיבוי בחוות השרתים של המציע ובאחריותו המלאה. כך שהפתרון יופעל על גבי חומרה (שרת) של התאגיד אך הספק יגבה בתדירות של לפחות אחת ל 24 שעות את כל בסיסי הנתונים וסיפריות התוכנה לרבות שרתי איחסון של תמונות ומסמכים סרוקים, משרת התאגיד לשרתי הספק. שרתי התקנה, הגדרה. System Admin. ושרתי Data Base Admin. יסופקו על ידי הספק ללא תוספת עלות וכחלק בלתי נפרד מהתשלום החודשי בגין השימוש במערכות המוגדרות במכרז זה.
- ג. **פתרון מלא, מושלם, אוטומטי ואינטגרלי בתוכנה לעמידת התאגיד באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שהן מפורסמות וכפי שיועודכנו בעתיד ללא תשלום נוסף לתשלום החודשי שיקבע במכרז. וזאת לרבות כל השינויים והעידכונים שיקבעו בעתיד.**
- ד. סריקת מסמכים, אירכובם ושיוכם באופן אוטומטי לרשומה המתאימה לכל העמדות
- ה. באחריותו המלאה של הספק לרכוש, להתקין, לשדרג מפעם לפעם ולתחזק את כל התוכנות ובסיסי הנתונים לצורך הפעלתם המלאה והמהירה של פתרונות התוכנה שלו. מבוחר בזאת כי התאגיד יספק חומרה ותקשורת בלבד ולא יעמיד לספק ולא ישלם לספק כל תשלום אחר עבור רכישת תוכנות, השימוש בהן או עבור עידכונים.
- ו. הורדת נתונים, לאחר קבלת הרשאות מתאימות, מהמערכות הקיימות, במידה ויוחלט על ספק אחר מזה המספק שרות בעת עריכת המכרז, והסבתן למערכת המשתתף עד לכדי פעילות תקינה, כולל כל הנתונים ההיסטוריים המצויים במערכת הקיימת, קבצי אקסאל, קבצי PDF, תמונות, קבצי אופיס וכל סוג קובץ אחר.
- ז. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט מטעמו אשר יהווה איש קשר ומנהל פרוייקט, להלן PM, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו בתקופת הקמת הפרויקט. איש קשר זה יוצמד לתאגיד למשך כל תקופת הקמת הפרויקט עד לקבלת תעודת הסיום כמוגדר במסמכי המכרז, ויהיה האחראי מטעם הספק שיבחר לכל תהליכי העבודה מול התאגיד, לרבות ניהול ההסבות, ההתקנות, ההדרכות, ההטמעה, תיקון התקלות והליווי השוטף של התאגיד. רפרנט זה יהיה נוכח במשרדי התאגיד בתקופת ההתקנה והסבת הנתונים בתדירות יום יומית.
- ח. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט, איש מקצוע, מומחה יישום בתחומי הגביה והמערכות הפיננסיות מטעמו אשר יהווה איש קשר להלן PMO, לריכוז כל הנושאים של התאגיד מולו במהלך כל תקופת ההתקשרות. ה PMO יגיע למשרדי התאגיד בתדירות של פעמיים בחודש לפחות או יותר וזאת על פי פניית התאגיד לצורך הדרכה, הטמעה, עידכונים, איבחון חסרים, קידום נושאים שהטיפול בהם לא עלה יפה בשגרת הטיפול היומיומית.

ט. בנוסף לאמור בסעיף הקודם מתחייב בזה המציע, בכפוף לזכייטו במכרז, לבצע יום הדרכה מלא (ריענון) אחת לשנה קלדרית במשך כל אחת משנות ההתקשרות: יום אחד לצוות הנהלת חשבונות ויום אחד לגביה. ההדרכה תתבצע על ידי מומחה ישום בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות, וידע בתחום הידע והתוכן של מערכות ממוחשבות לתאגידי מים וביוב. במסגרת יום ההדרכה ידגים מומחה הישום תהליכי עבודה ממוחשבים בתוכנות ואת החידושים, השיפורים והשינויים שביצע הספק במהלך השנה האחרונה, ידריך את העובדים, יתרגל אותם בתפעול התוכנות ויטמיע את התהליכים בזרימת העבודה השוטפת בתהליכים.

י. בנוסף לאמור בסעיפים הקודמים מתחייב בזה המציע בכפוף לזכייטו במכרז לבצע הדרכות לעובדים חדשים שיקלטו בתאגיד לנושאי המערכות הממוחשבות המפורטות במסמכי המכרז עד היקף של שליש (33%) מהיקף העובדים הפועלים ביום הגשת ההצעה למכרז לרבות עובדי קבלני משנה של התאגיד העובדים בקביעות במשרדי התאגיד. במסגרת ההדרכה ילמד מומחה הישום את העובדים/ות החדשים/ות, את תהליכי העבודה הממוחשבים בתוכנות, ידריך את העובדים, יתרגל אותם בתפעול התוכנות ויטמיע את השימוש במערכות שהעובד נדרש לעבוד בהם.

יא. הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות נווה מדבר

יב. הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת

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

יד. נוכחות מלאה יום יומית במשרדי התאגיד של מנהל פרויקט ההסבה וההטמעה מיום ביצוע ההסבה ועד קבלת תעודת הסיום.

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

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

יז. שינויים ושיפורים על פי הנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ו/או מנווה מדבר. הכל בהתאם למוגדר בחוזה הנכלל במסמכי מכרז זה.

יח. הסבת מספרי משלם למספר תעודת זהות על פי פניית נווה מדבר.

יט. שרותי Help Desk - מרכז תמיכה מרוחק טלפוני למענה למשתמשי המערכת **בכל שעות העבודה המקובלות בנווה מדבר** (לרבות בימי רביעי עד השעה 19:30 או בכל מועד אחר שהתאגיד יודיע עליו

לספק). שרותי ה Help Desk יינתנו ממוקד יעודי לתאגידי מים ו/או מגזר מוניציפאלי על ידי אנשי מקצוע שהינם בעלי ידע וניסיון מקצועי בתמיכה, הדרכה ופתרון תקלות תוכנה, חומרה ותקשורת. למען הסר ספק יובהר בזאת כי פתרון תמיכה המבוסס על פתיחת פניית שרות על ידי שימוש בטפסי מידע מקוונים או באמצעות שליחת הודעה בדואר אלקטרוני אינם מתקבלים על ידי התאגיד כמענה הולם לסעיף זה. על המציע להעמיד לרשות אנשי התאגיד ומנהליו אנשי מקצוע תמיכה והדרכה במוקד תמיכה טלפוני מאויש בכל שעות העבודה של התאגיד. ככל שנוצרת בעיה ו/או תקלה ו/או חוסר ידע בתפעול המערכת ובהפקת נתונים יסייעו אנשי התמיכה של המציע ממרכז התמיכה של המציע לאנשי התאגיד לבצע הנדרש בזמן אמת במועד הפניה הטלפונית. תוכן הפניה תוקלד על ידי אנשי ה Help Desk של המציע. איבחון וטיפול ראשוני של הפניה יעשה במועד ההתקשרות הראשונה על ידי איש

Help Desk בעל ידע וניסיון בתחום התוכן של מהות הפניה דהינו מערכות גביה או מערכות פיננסיות או CRM.

כ. Up Time (זמן פעולה רציף) רציף של המערכות 7X24 – זמינות מלאה לביצוע טרנזקציות ועריכת עיבודים במשך כל ימי השנה בכל השעות היממה. מובהר בזה כי מספר העיבודים ונפחם אינו מוגבל והתאגיד יוכל לבצע כל עיבוד שיחפוץ ללא מגבלה וללא תשלום נוסף.

כא. שרותי תמיכה והדרכה באתר הלקוח במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל.

כב. תשתיות טכנולוגיות לתפעול ותחזוקת המערכות.

כג. שרותי תמיכה ו Help Desk טלפוני לתשתיות התקשורת כולל שרותי אבחון, תיקון ופתרון תקלות תקשורת מרחביות Wide Area Network להלן "WAN" ומקומיות Local Area Network להלן "LAN".

כד. כל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות לרבות קישריות לתחנות עבודה מרוחקות באתרים שונים לרבות מחסן התאגיד, מנהלי התאגיד, עובדיו, מרכזי תמיכה ושרות חיצוניים : Call Center , Help Desk , מוקד חיצוני וכד'.

כה. יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל..." על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות ללקוח.

כו. מתן גישה מאובטחת למערכות הלקוח לרבות מערכות מבית היוצר של המשתתף או מבית היוצר של חברות אחרות ללא הגבלה על ידי ערוץ מאובטח (VPN ו APN) על גבי תשתית האינטרנט מכל מקום ובכל זמן ממחשבים ניידים ונייחים.

כז. גישה מאובטחת למערכת מאביוזרי קצה שונים לרבות טלפונים חכמים ומחשבי טאבלט מבוססים מערכות הפעלה שונות לרבות אפל, Google ו Microsoft

כח. הטמעת נהלי עבודה לתפעול המערכות הממוחשבות באופן מייטבי.

כט. חתימה אלקטרונית מאובטחת ומאושרת

ל. שליחת ממסרי SMS, הודעות דאר אלקטרוני, פקסים וכל אמצעי תקשורת אחר מהתוכנה באמצעות כל מפעיל שרותי תקשורת שעליו יחליט התאגיד. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הזוכה במכרז לא יהיה רשאי לחייב את התאגיד לשלוח ממסרים אלה באמצעות גורם כלשהוא והתאגיד יהיה רשאי להתקשר עם כל מפעיל תקשורת לצורך שליחת הממסרים. הפקת הממסרים תהא בהתאם להגדרות התאגיד בחתכים ובתנאים שונים על פי הגדרות מזדמנות ומתוזמנות.

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

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

- a. מערכת מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
- b. מערכת בעלת ממשק משתמש גרפי - GUI - Graphical User Interface או ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer
- c. מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI ידידותי למשתמש משולב במערכת SSO המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל כולל אפשרות להגדרת דוחות, עיצוב דוחות, סינון וסיכום נתונים וכל פונקציונאליות אחרת שמאפשר המחולל בכל גרסאותיו.
- d. יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
- e. יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
- f. יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
- g. יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.
- h. על המערכת לכלול אמצעי ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי לשליטת המשתמש בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.
- i. כלי מובנה במערכת SSO להגדרת, תפעול ובקרה של תהליכים עסקיים - BPM - מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים לנווה מדבר כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').
- j. עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השס"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
- k. המערכת תפעל כאמור על פי כללי אמות המידה, החוק, ההנחיות וכל הוראה מוסמכת אחרת, ברם המערכת תאפשר למפעיל בעל הרשאות גבוהות (מנהל) להגדיר שינויים בכללי העבודה ולבצע ולממש פעולות אלה - גמישות.
- l. אירכוב מסמכים אינטגרלי במערכת ושיוכם של כל המסמכים באופן אוטומטי על ידי התוכנה לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office. האירכוב יכלול טפסים יעודיים של התאגיד לרבות לוגו וגרפיקה של התאגיד. האירכוב יכלול לארכב מסמכים, תמונות וקבצים מסוגים שונים המאוכסנים בתיקיות שונות בעמדות עבודה ובשרתי התאגיד השונים.
- m. יכולת ביצוע Drill Down בשורות ונתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.
- n. על המערכת לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה, ומהות השינוי שבוצע.

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

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

5. על המשתתף לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה לנווה מדבר. המשתתף, בכפוף לזכייתו במכרז יהיה אחראי ליישומה ותקינותה של המערכת על כל מרכיביה: תוכנה ותקשורת תוך כדי עמידה ברמת השירות Service Level Agreement להלן "SLA" כפי המפורט במסמכי המכרז למעט תחנות קצה ורשת תקשורת מקומית LAN שיסופקו על ידי נווה מדבר. במקרה של תקלת חומרה לרבות "נפילת שרתים" באחריות הספק שיבחר להתקין מחדש את כל התוכנות והפתרונות, להגדירם ולבצע כל פעולה אחרת נדרשת לצורך הפעלתה התקינה והמלאה של המערכת לרבות ביצוע שחזורים מגיבוי מקומי או מגיבוי מרוחק בשרתי הספק. ולכ זאת בהתאם לכללי ה SLA המוגדר כנספח לחוזה במסמכי המכרז.
6. **הזוכה במכרז יתקין, יפעיל ויתחזק במסגרת הצעתו שרתי תוכנה ובסיסי נתונים בחוות השרתים של הזוכה במכרז בתצורת ענן Cloud ובנוסף, יערוך כאמור גיבוי יומי מרוחק באתר חליפי, ומגוון DRP.**
7. באחריות המשתתף לבצע גיבוי נתוני נווה מדבר באתר מרוחק לפחות אחת ליום. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning להלן "DRP" בהתאם לתוכניות המקובלות בארגונים פיננסיים בישראל. באחריות המשתתף להחזיר מערכת המידע לתפעול מלא בהתאם ל SLA ולפצות את נווה מדבר במידה ולא עמד בכך בהתאם לתנאי המכרז. על הספק הזוכה להעביר לידי נווה מדבר אחת לרבעון במדיה דיגיטלית עותק מגיבוי כל נתוני המערכת בפורמט העברת נתונים סטנדרטי כדוגמת אקסאל או ASCII לרבות טבלת פרוש מבנה הנתונים, הקבצים, הרשומות והשדות.
8. **מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות לרבות גרסאות הנתונים למעט התוכנה הינם רכוש הבלעדי של נווה מדבר. משתתף במכרז יאפשר לנווה מדבר לקבל נתונים אלה ללא דיחוי, מיד עם דרישתה הראשונה. משתתף במכרז לא יהא רשאי לעכב בידיו נתונים ומידע בשום מקרה ובשום תנאי.**
9. מובהר בזאת כי על הספק שיבחר לפעול במשותף עם נווה מדבר ליישום חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו. על הספק ליישם במערכותיו את הנחיות החוק והתקנות ולפעול במשותף עם נווה מדבר ליישומם המלא.
10. על הספק שיבחר להתקין את מערכותיו ולספק את שירותיו למשרדי נווה מדבר השונים לרבות:
- א. משרדי קבלת קהל הגורן 6 פארק עומר קומה 2.
 - ב. מוקד שרות הלקוחות החיצוני של חברה הגביה (מגע"ר) או כל ספק אחר שיתקשר איתו התאגיד
 - ג. ציוד קצה פריפריאלי של עובדי התאגיד, מנהליו ולקוחותיו
 - ד. משרדים קידמייס נווה מדבר ביישובים הקיימים ובנוספים אם יצורפו לתאגיד
11. מובהר בזאת כי במקרה שמשרדי התאגיד יועברי לכתובת אחרת מהנ"ל על הזוכה במכרז יהיה לספק את שירותיו ולבצע את ההגדרות המתאימות להעברה זאת ללא תשלום נוסף למוגדר במסמכי מכרז זה.

12. האמצעים, ציוד העזר והתשתיות שנווה מדבר יספק לצורך ביצוע השירותים נושא מכרז זה ותנאי תפעולם הם כדלקמן :

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

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

פרק 2: נספח א'

נוהל הסבת נתונים

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

א. הגדרות:

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

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

a. **הסבת טסט**

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

b. **הסבת אמת**

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

פרק 2: נספח ב'**אבטחת מידע**

המציע יפרט בהצעתו את אמצעי אבטחת מידע ומניעת נזיקי לוחמת הסייבר לכל אחד מהרכיבים הבאים :

א. חסיון המידע לרבות :

- (1) מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי העירייה
- (2) הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
- (3) שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- (4) הצפנת נתונים בתקשורת - SSL - Secure Sockets Layer
- (5) FireWall - חומת אש
- (6) Supervisory Control And Data Acquisition - SCADA
- (7) ארכיטקטורת צד שרת מאובטחת בנפרד לשלש השכבות : Database, Presentation, Application

ב. זמינות המידע

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

ג. שלמות ואמינות המידע

- (1) עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון PCI - Security Standards Council
- (2) מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך
- (6) אבטחת כל שכבות המידע לרבות : LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע
- (7) שלמות נתונים - Integrity כחלק ממערכת ה BI ופרוט הבקורות הלוגיות בדבר שלמות הנתונים
- (8) אופן יישום Singel Sight On - SSO

ד. מנגנוני מניעת כניסה (פיזית) של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המציע

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

ו. הגנה בפני לוחמת סייבר

ז. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים :

1. Access Control Systems
2. Telecommunication and network security
3. Security Management Practice
4. Applications and Systems Development
5. Cryptography
6. Security Architecture and Models
7. Operational Security
8. BCP & DRP
9. Law Investigation and Ethics
10. Physical Security
11. SSL Certificate

ח. הפקת התראות מיידיות ודוחות תקופתיים בדבר ארועי אבטחת מידע

ט. נהלי כניסה מאובטחת של גורמים חיצוניים לרשת התקשורת המקומית LAN של התאגיד כדוגמת תמיכת Help Desk של המציע.

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

נספח ג' לפרק 2

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

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

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי התאגיד, כדלקמן:

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהתאגיד, בין מידע מהתאגיד או מידע מצד ג' (כגון משרד הפנים).
2. מונה אצלי בעל תפקיד "ממונה אבטחת מידע" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע ששמו _____ והעובד מועסק באופן קבוע כשכיר אצלי. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
3. הגדרת הרשאות בהתאם לתפקיד העובד, סגירת הרשאות וחשבונות משתמש בעת עזיבת העובד.
4. קבצי המידע של התאגיד לא יוחזקו ברשת תקשורת שאינה מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות. חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של התאגיד.
5. החברה תבצע בתדירות של לפחות אחת לשנה סקר סיכוני אבטחת מידע, מבחני חוסן, ובקרת עמידה בתקני אבטחת מידע לרבות PCIDSS, ISO, SOX.
6. הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
7. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של התאגיד, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות בעלות 8 תווים לפחות. יש לחייב שילוב אותיות ומספרים ויש למנוע חזרה על אותם סימנים בסיסמא ולמנוע שילוב שם משתמש בסיסמא. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות בתדירות של אחת ל 4 חדשים. המערכת תחייב את המשתמש להחליף סיסמא ולא תאפשר לו המשך עבודה אלא אם יחליף סיסמא. כניסת משתמשי על (super users / אדמיניסטרטורים), תתאפשר אך ורק בהזדהות נפרדת בעת ביצוע עבודתם וכניסתם תתאפשר עם סיסמא באורך 14 תווים לפחות. קביעת נוהל המחייב את העובדים להגדיר ססמאות כניסה לרשת הארגונית השונות מססמאות כניסתם לרשתות פרטיות וחברתיות.
8. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
9. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
10. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
11. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
12. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
13. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של התאגיד. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
14. יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של התאגיד כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בתאגיד וממונה על אבטחת מאגרי המידע בתאגיד.

15. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
16. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
- לא יישמרו קבצים של התאגיד על הדיסק הקשיח של התחנה.
 - בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
 - הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
 - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא אם כן יאושר על ידי מורשי החתמיה של התאגיד בכתב ומראש.
17. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונועל עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
18. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
19. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונועל וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
20. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
21. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, הגנת סייבר וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות לרבות תיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו.
22. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
23. החברה מתחייבת בזה לקיים, להפעיל ולשמור בקפדנות על כל כללי נוהל " עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשוב עבור ספקי מים" שהנפיקה הרשות הממשלתית למים וביוב ולשמור על עדכניות עמידה בנוהל זה ככל שיעודכן כמו כן לפעול בהתאם לכל נוהל מוסמך אחר שיופץ.
24. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
25. החברה מתחייבת לפעול בהתאם להנחיות הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) במשרד המשפטים
26. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי התאגיד ניאותה למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע מגורמים חיצוניים.
27. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
28. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

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

חותמת המציע

חתימות המציע

מ.ר. _____

פרק 2: נספח ה'

הצהרת CISO

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

תאריך _____

שם ה CISO _____

אישור

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

פרק 3

החזרה

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב י ן :

נווה מדבר
ח.פ. _____

(להלן – "נווה מדבר")

-מצד אחד-

לבין :

ח.פ. _____
מרחוב _____, עיר _____
טל: _____; פקס: _____
ע"י מורשי חתימה מטעמה:
1. שם: _____ ת.ז. _____
2. שם: _____ ת.ז. _____
(להלן: "הספק")

(להלן – "הספק")

-מצד שני-

והואיל: ונווה מדבר פרסמה מכרז מס' 07/2025 למערכת מידע פיננסיות, גביה ואחרות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים בנווה מדבר.

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

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

והואיל: והספק הגיש הצעה, השתתף במכרז וזכה במכרז;

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

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

והואיל: ונווה מדבר מעוניינת להתקשר עם הספק לצורך ביצוע השירותים על יסוד ההצעה שהגיש למכרז;

לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

הגדרות ומשמעותן

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

חותמת המציע

חתימות המציע

נווה מדבר	תאגיד המים נווה מדבר ו/או מי מטעמו שמונה על ידו לצרכי הסכם זה, כולו או חלקו.
המנהל	המנכ"ל ו/או מנהל בנווה מדבר או מי שימונה על ידו, האחראי מטעמו על ביצוע השירותים, מתן הוראות ופיקוח שוטף על מתן השירותים על ידי הספק, ומשמש כאיש קשר בין נווה מדבר לספק.
המכרז	מכרז מס' 07/2025 שפורסם על ידי נווה מדבר, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו בפרק 1 למסמכי המכרז.
רגולטור	גורם המוסמך להפעיל / להסדיר רגולציה באמצעות חוקים, תקנות, צווים והנחיות למיניהם במדינת ישראל על ידי הרשויות המוסמכות במישור החקיקתי על ידי הרשות המחוקקת, במישור הביצועי על ידי הרשות המבצעת קרי משרדי הממשלה ורשויות שונות הפועלות מכח סמכות שהוענקה להם על ידי הרשות המחוקקת או המבצעת.
הספק	לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, שליחיו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת אישור נווה מדבר), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.
השירותים	שימוש במערכות, התקנתן, הגדרת הפרמטרים הדרושים להפעלתן, יישום, הסבת נתונים, ביצוע הדרכות והטמעות, מתן תמיכה, מתן שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, וכל הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות, במהלך כל תקופת ההסכם.
המערכות	מערכות לתפעול ממוחשב של פעילויות נווה מדבר, כמפורט במסמכי המכרז, על כל מרכיביהן שרתים ותוכנה, לרבות תוכנות תשתית, וכל שינוי או התאמה בהם, בהתאם לקבוע בהסכם זה.
המחשבים	מחשבים וכל הציוד ההיקפי הנלווה למחשבים, לרבות כוננים, מדפסות, מקלדות, עכברים, ציוד חומרה, תקשורת וכל הנדרש להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז
מערכות תשתית	מערכות חומרה, תקשורת או תוכנות תשתית שאינן מיוצרות על ידי הספק, ואשר קיומן ותחזוקתן השוטפת הכרחיים ומהווים בסיס להתקנתן ולפעילותן התקינה של המערכות, כמפורט במסמכי המכרז.
תוכנות תשתית	תוכנות אשר אינן מיוצרות על ידי הספק, והכרחיות להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז ומסמכי הספק.
ההסכם	הסכם זה על נספחיו, וכל מסמכי המכרז כפי שפורסמו ונמסרו על ידי נווה מדבר.

התחייבויות הצדדים

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

הצהרות והתחייבויות הספק

4. הספק מצהיר, כי קרא את ההסכם, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות המפורטים בו, וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצעם, **לרבות ביצוע הסבות הנתונים לרבות כל הנתונים ההיסטוריים, במידה וידרש לכך, עמידה בלוח הזמנים הנדרש להקמת המערכת ולתפעולה השוטף כמפורט במסמכי המכרז** במקצועיות ולשביעות רצונו המלא של נווה מדבר, הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ - PCN874 - הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים, וכי כל המצגים שנתן לנווה מדבר במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים וכי ביכולתו ובאפשרותו לצרף ולבצע הסבות נתונים של כל רשות מקומית שנווה מדבר יחליט לצרף. כמו כן מצהיר הספק כי לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר למערכות הספק (במידה ונווה מדבר יחליט על מעבר כזה) וכי המערכות המסופקות על ידו מספקות לפחות את כל היכולות של המערכות המקבילות בהן עבד נווה מדבר. הספק מצהיר בזה כי **המערכות מספקות מענה אוטומטי מלא לדרישות הרגולציה לרבות מענה אוטומטי מלא לאיפיוני אמות המידה לשרות של רשות המים וכל רגולציה או הנחייה מחייבת אחרת מכל סוג שהוא הקיימת במועד פירסום המכרז או שתפורסם במועד כל שהוא במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות פסק דין של בית משפט. הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.**

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

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

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

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

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

הצהרות והתחייבויות נווה מדבר

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

הקמת המערכות

14. הספק מתחייב לספק לנווה מדבר את המערכות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, לבצע הסבת הנתונים הדרושה מהמערכת הקיימת ומרשויות נוספות שיצטרפו לנווה מדבר בעתיד, לבצע הדרכות לעובדי נווה מדבר, לספק תמיכה והטמעה באתר הלקוחה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג המערכות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.
15. הספק מתחייב לבצע הסבות והתקנות לרבות הסבות נתונים הסטורים ותנועות לכלל המערכות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי נווה מדבר, לרבות ביצוע אפיון של המערכת (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכת), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין המערכות.
16. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבת נתונים לרבות נתונים הסטורים ותנועות למערכות במידה ונדרשת הסבה כזאת. הספק מתחייב בזאת לפעול לבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות גביה, מים, פיננסיות וכל שאר המערכות, כולל נתונים היסטוריים מבלי להזדקק לסיוע חיצוני. למען הסר ספק, הספק הינו האחראי הבלעדי לכל תהליך הסבת הנתונים בשלמותם, כולל נתונים היסטוריים, למערכותיו. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבות נתונים לרשויות נוספות אם תחליט לצרפן נווה מדבר ללא תשלום בעבור ביצוע ההסבה למעט תוספת התמורה החודשית שרשאי הספק לקבל בגין הגדלת הכמות כמוגדר במסמכי המכרז.

17. לוח זמנים לאספקת המערכות, הסבת הנתונים, ההדרכה וההטמעה, יקבע על פי תוכניות העבודה אשר צורפו על ידי הספק להצעתו ולאחר תיקון ואישורן על ידי נווה מדבר. למרות האמור בסעיף זה הספק מתחייב לסיים ההסבות, ההתקנות, ההדרכות וההטמעות תוך 60 ימים קלדריים ממועד חתימת הסכם זה. במקרה בו חברת מטרופולינט תשתתף במכרז ויחלט בסופו של ההליך להכריז על הצעתה כהצעה הזוכה, הרי נוכח העובדה שחברה זו מספקת כיום הזה את השירותים נשוא המכרז מכוח חוזה התקשרות בין התאגיד לבינה, הרי בתקופת הביניים, דהיינו: בתקופה שמיום מסירת ההודעה על זכייתה במכרז לא יחולו עליה כלל ההוראות הנוגעות להתקנת והטמעת המערכות, אלא ככל שהדברים נוגעים להתאמות והשלמות הנדרשות והמחוייבות מתוקף כלל מסמכי המכרז.

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

מסירת המערכות

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

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

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

22. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב. בין הצדדים יתואם מועד לעריכת מבחן נוסף לבדיקת תיקון הליקויים, ובסיומו יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.

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

24. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו וכי המערכות עמדו בהצלחה במבחנים, יבצע הספק הדרכות והטמעות לעובדי נווה מדבר בהפעלת המערכות, ככל הנדרש, ובתאום מראש עם המנהל.

25. בסיום ביצוע ההדרכות לעובדי נווה מדבר לשביעות רצונו של המנהל, תבצע נווה מדבר, בתיאום עם הספק, ובנוכחות נציגיו, הרצה למערכת במהלך 90 ימים, לבדיקת תקינות המערכות ועבודתן באופן רציף וללא תקלות.

26. במהלך ביצוע ההרצה, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת המערכות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים במערכות, ואת המועד הנדרש לביצוע, למעט תיקון תקלות אשר הוגדרו על ידי המנהל כתקלות קלות אשר אינן פוגעות בפעילות התקינה, הרציפה והמלאה של המערכת (כגון שגיאות כתיב, שגיאות בשדות שאינן בעלות חשיבות להבנת הנושא המוצג), אשר הספק רשאי, בכפוף לקבלת הסכמת המנהל, לדחות את תיקון, עד לא יאוחר מ- 30 יום לאחר סיום ההרצה.

27. תוך המועד שיקבע כאמור, יתקן הספק את הדרוש תיקון ויודיע על כך למנהל בכתב, ובין הצדדים יתואם מועד חדש לביצוע הרצה למערכות. לאחר ביצוע ההרצה הנוספת, יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והמערכות עומדות בכל הדרישות, או יפרט את דרישותיו לביצוע תיקונים נוספים והמועד לביצועם.

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

29. הודיע המנהל כי המערכות הותקנו לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור לקבלת המערכות שהותקנו על ידי הספק כאמור בהסכם זה, על ידי נווה מדבר (להלן - **תעודת סיום**).
על הספק לסיים את השלבים המפורטים לעיל לצורך קבלת תעודת סיום כמפורט בסעיף זה, תוך 120 ימים מהיום בו נמסר לספק כי הוא זכה במכרז.

אחריות הספק למערכות

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

מתן שירותי תחזוקה

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

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

פיצוי מוסכם

34. במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים בנספח א' לפרק 3 למסמכי המכרז, ישלם הספק לנווה מדבר פיצוי מוסכם בגין הפרת ההסכם, וזאת ללא צורך בהוכחת נזק, בהתאם לכללים המוגדרים להלן:

34.1. עבור חריגה של תקלה אחת מהכללים המפורטים ב SLA - 0 ש"ח

34.2. עבור חריגה של למעלה מתקלה אחת - פיצוי מוסכם כולל בגין התקלה הראשונה

34.3. חריגה של פחות משעתיים - מזמן המשך הטיפול בתקלה לא תחשב כחריגה

- 34.4. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית - פיצוי מוסכם בגובה 30% מהתשלום החודשי הכולל של נווה מדבר לספק
- 34.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה - פיצוי מוסכם בגובה 20% מהתשלום החודשי הכולל של נווה מדבר לספק
- 34.6. עבור חריגה של יותר מ 5% מרמת הביצועים - פיצוי מוסכם של 30% מהתשלום החודשי הכולל של נווה מדבר לספק
- 34.7. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז את הפיצוי המוסכם מהתשלום החודשי המגיע לספק
- 34.8. דוגמא לחישוב גובה הפיצוי המוסכם: תקלה קריטית שנכנסה לחריגה ואורך זמן החריגה הינו 11 שעות עבודה והתשלום החודשי של נווה מדבר לספק הינו 18,000 ₪ גובה הקנס שהקנס שיושת הינו 10,800 ₪ (חריגה של מעל 2 יחידות זמן).

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

מתן השירותים

35. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את המערכות באופן שיאפשר לנווה מדבר תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות לבצע עדכון רצוף של המערכות, לתקן תקלות שיתגלו בהן ולשמור על הקדמה הטכנולוגית.
36. הספק ימנה מי מטעמו, להלן מנהל לקוח, אשר הינו בעל כישורים מוכחים בתחום הניהולי והטכנולוגי של השירותים נשוא ההסכם, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים לנווה מדבר, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם נווה מדבר.
37. הספק מתחייב להפעיל על חשבונו את כל הציוד, כח האדם בהיקפים הנדרשים, וכל יתר הדרוש לביצוע השירותים על פי ההסכם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת. יודגש, כי כח האדם יהיה מיומן ובעל ניסיון רלבנטי בביצוע פרויקטים דומים ב- 24 החודשים שקדמו לחתימת ההסכם. הספק מתחייב להחליף כל עובד אשר נותן שירותים מטעמו לנווה מדבר, לרבות האחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך מנווה מדבר.
38. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע עבודות ההטמעה, ההדרכה, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי נווה מדבר, אלא אם הורתה נווה מדבר אחרת.
39. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של נווה מדבר במהלך מתן השירותים. בכל מקרה של צורך בהפרעה או הפסקת שירותים זמנית מתחייב הספק להודיע מראש למנהל, לתאם מועד נוח ולקבל אישורו בכתב מראש להפסקת השרות כאמור. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם, והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
40. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות ו/או דרישות המנהל, אך אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו על פי הפרק שכותרותו נזיקין לגוף ורכוש להלן.

41. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור בפרק 2 סעיף 7 באשר לנושאי **גיבוי ואבטחת מידע**. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי נווה מדבר.
42. הצדדים מתחייבים לפעול למימוש **חוק הגנת הפרטיות** כמוגדר בפרק 2 סעיף 9 למסמכי המכרז.

עדכונים ושינויים במערכות

43. הספק יתקין עדכונים של המערכות ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי המערכת בהתאם לקיים בשוק, וזאת במהלך כל תקופת ההסכם, **וזאת ללא כל תוספת תשלום**. ההתקנה תעשה לאחר שהספק הודיע למנהל על עדכון, מהדורה או גרסה חדשה של מערכת וקיבל הסכמתו של המנהל לעדכון, ולאחר שנבדקו השלכות ההתקנה ודרישות החומרה והתוכנה הכרוכות בהתקנה.
- למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל כדי לחייב את נווה מדבר להזמין מהספק את העדכונים, הגרסאות והמהדורות החדשות, ולנווה מדבר יהיה שיקול דעת בלעדי אם להתקין אותם.
44. לאורך כל תקופת ההסכם, רשאית נווה מדבר להגיש לספק בקשה בכתב לביצוע שינויים במערכות. הספק יבדוק את הדרישה, לרבות האם היא תואמת את התפישה הכוללת של המערכות וכן את זמינות כח האדם ומחויבויות אחרות שלו, ויודיע לנווה מדבר תשובתו בכתב, בצירוף הנימוקים להחלטתו, בתוך 15 ימים מקבלת הבקשה.
- 44.1. תאמו השינויים את התפישה הכללית של המערכת, יבצע הספק את השינויים המבוקשים בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים, ונווה מדבר לא תחויב בתשלום כל תמורה בגין ביצועם.
- 44.2. במקרה בו השינויים המבוקשים אינם תואמים את התפישה הכוללת של המערכות, יסכמו הצדדים באופן נפרד על אופן ביצוע השינויים ואת התמורה בגינם.
45. הספק רשאי לבצע שינויים במערכות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי נווה מדבר, וזאת בתיאום עם נווה מדבר, ומבלי שנווה מדבר תחויב בתשלום כל תמורה בגינם.
46. במידת הצורך, יעביר הספק הדרכות לעובדי נווה מדבר, לצורך הטמעת השינויים שבוצעו במערכות. יודגש, כי ביצוע ההדרכות הינו חלק מהשירותים בהם מחויב הספק על פי הסכם זה, למעט במקרה בו בוצעו השינויים בהתאם לקבוע בסעיף 45.2, שאז התמורה בגין ביצוע ההדרכות תסוכם בין הצדדים.
47. מובהר ומוסכם בזאת, כי נווה מדבר לא תבצע בעצמה או על ידי צד שלישי כלשהו כל שינוי במערכות שהעמיד לרשותה הספק או בחלק מהן, וכי ביצוע שינויים במערכות יבוצעו אך ורק באמצעות הספק, בהתאם לאמור בסעיף 43 לעיל.

תקופת ההסכם

48. תקופת ההסכם הינה למשך 5 שנים ממועד הנפקת ההודעה בדבר הזכיה במכרז (להלן - **תקופת ההסכם**).
49. לנווה מדבר נתונה אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות נוספות, בנות 24 חודשים כל אחת או כל חלק מהן (להלן - **התקופה המוארכת**), וזאת על ידי מתן הודעה בכתב לספק, לפני תום תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת, לפי העניין.

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

קניין רוחני

51. הספק הינו בעל זכויות הקניין במערכות ובכל החומר והתיעוד שהועברו על ידו לנווה מדבר במסגרת הסכם זה, והוא מעניק לנווה מדבר זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת.

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

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

סודיות

54. הספק מודע לכך כי נווה מדבר כגוף ציבורי כפופה לכללי הגנת הפרטיות ולכן הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והמידע מכל מין וסוג, אשר יגיע לידיו בין בעל פה ובין בכתב, בין בצורה ישירה ובין עקיפה, השייך או הנוגע בכל צורה ואופן לפעילות נווה מדבר, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאיהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע לנווה מדבר ו/או לתושבים בתחומה (להלן - **המידע**).

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

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

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

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

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

דו"חות ותשלומים

58. החל מקבלת תעודת סיום, ולא לפני כן, יגיש הספק לנווה מדבר אחת לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל לנווה מדבר בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון אשר יכלול את הסעיפים הבאים:

- 58.1. 80% מהסכום החודשי הקבוע שעל נווה מדבר לשלם בגין רשיון השימוש במערכות, כמפורט בהצעת המחיר בחלק ג' לפרק 4 במסמכי המכרז - "תשלום חודשי קבוע".
- 58.2. למען הסר ספק יובהר כי התשלום החודשי הקבוע כולל את האפשרות להפקת כל הדו"חות וכל הקבצים וכל העברות המידע הנדרשים הן בשוטף והן באופן חד פעמי והספק לא יקבל כל תשלום נוסף בגין הפקת דוחות, קבצים, אבטחת מידע וכיו"ב.
- 58.3. מובהר ומודגש בזאת כי נווה מדבר ישלמו תשלום מלא (100%) הראשון אך ורק לאחר אישור תעודת הסיום. בטרם אישור זה לא יהיה זכאי הספק לתשלום מלא.
- 58.4. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירף התאגיד רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף למערכת, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי, באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.
- 58.5. עבור טרנזקציות תשלומים במוקד החיצוני ישלם התאגיד לפי 1.75 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום באינטרנט. 3.5 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום במענה אנושי ו 2.5 ש"ח לכל טרנזקציית תשלום ב IVR. מובהר ומודגש כי הפעלת שרותי תשלומים אוטומטיים כמודגש בסעיף זה אינה מחייבת את הצדדים והפעלת שרותים אלה והתשלום עבורם כפופה להנחייה בכתב של מורשי החתימה של התאגיד.
59. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 14 ימים ממועד הגשתו.
60. תוך 45 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי המנהל, תשלם נווה מדבר לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי נווה מדבר חשבונית מס כדין.
61. על אף האמור בסעיף 60 לעיל, איחור של עד 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום בסעיף 60 לעיל, לא יחשב כהפרת ההסכם ולא יהא בו בכדי להטיל על נווה מדבר חובת תשלום פיצוי ו/או ריבית ו/או תשלומי פיגורים מכל סוג ומין שהוא.
62. חשבון שישולם ו/או יאושר, לא ישחרר את הספק בשום אופן מאחריותו ולא יגרע מזכות נווה מדבר להעלות טענות בגין רשלנות, ביצוע לקוי, מרמה וכיו"ב. הספק יישאר אחראי בגין כל פגם בתקינות העבודה בין שנתגלה פגם כאמור לפני אישור החשבון החודשי או אחריו, ובין אם נגרם על ידי עובדיו, קבלני משנה או ע"י כל אדם אחר אשר עובד או עבד עבורו או היה כפוף להוראותיו בעבודה.
63. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבוניות ואישורם, מועדי התשלום ודרך העברתם, תחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי כל תשלום, במקרה בו הופסקה העסקתו של הספק טרם סיום ביצוע העבודות ביחס לתשלום היחסי המגיע לו ע"פ ההסכם, או מכוח כל עילה וזכות אחרים מכוח הסכם או דין.
64. מובהר בזאת, כי התמורה הנקובה בהצעת המחיר (פרק 4 לתנאי המכרז) הינה סופית ומוחלטת ולא תעודכן במקרים של התייקרויות עד לשיעור של 10% ממועד תחילת ההסכם. במקרה של שינוי במדד המחירים לצרכן העולה על 10% ממועד תחילת ההסכם יחושב השינוי באופן יחסי לשינוי בהתייחס למדד הבסיס מדד יולי 2025 שפורסם ב-15/8/2025 או בסמוך לכך.
65. מועד תחילת תשלום התמורה החלקית יהא 45 ימים קלנדריים מהמועד בו יצא חיוב ראשון לתושבים מתוך המערכת.
66. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירפה נווה מדבר ישוב / רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף למערכת, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי, באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.

67. מובהר ומוסכם כמפורט כי תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, בשער החליפין של המטבע, בשכר עבודה, במסים, תשלומים ומחירי חומרים אשר על הספק לספק עפ"י ההסכם לא ישנו את המחירים בהם נקב הספק בהצעתו, למעט מדד המחירים לצרכן כמפורט בסעיף 65 לעיל.

68. למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה כוללת את כל הכרוך ו/או הקשור ו/או הנובע ממתן השירותים על פי ההסכם, לרבות מתן הדרכות, ביצוע תיקונים, שידורים, תוספות והתאמות, במסגרת תקופת האחריות, תמיכה טלפונית, ביצוע עדכונים וכדומה. הספק הזוכה לא יהיה רשאי לקבל כל תוספות ותשלומים נוספים בגין המודולים המצויינים במסמכי מכרז זה גם במקרה ונוספה פונקציונאליות, שיפורים ושיכלולים (שש"ים) במודולים אלה. פרוט המודולים מוגדר בפרקים מספר 2 ומספר 4 במסמכי המכרז. למרות האמור לעיל, אין התמורה כוללת תשלומים בגין הפקת אגרות ומשלוחן, וכן כל תשלום אחר אשר מוזכר בהסכם זה במפורש ישולם בנוסף על התמורה.

נזיקין לגוף או לרכוש

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

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

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

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

ביטוחים

73. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי דין ועל פי הסכפ זה, הוראות הביטוח אשר יחולו על הספק מפורטות בנספחים ד', ד'1 המצורפים להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

העדר יחסי עבודה

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

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

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

איסור הסבה

110. הספק אינו רשאי להסב לאחר חוזה זה או כל חלק ממנו וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מחוזה זה, אלא בהסכמת המזמינה בכתב ומראש, ובתנאים שתקבע.

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

112. הספק יעביר את ביצוע העבודה או חלק ממנה לקבלן משנה רק אם וכאשר יקבל את אישור המזמינה בכתב להעברת העבודה (או חלקה) לקבלן משנה ולזהותו של קבלן המשנה, ובכפוף לתנאים שבאישור זה. מבלי לגרוע מהאמור, יצוין כי הספק יהיה רשאי להעסיק ספק משנה בתחום המערכת הפיננסית בלבד.

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

ערבות ביצוע

114. עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי נווה מדבר ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 125,000 ש"ח, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי ההסכם.

נוסח הערבות הבנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם יהיה בנוסח המפורט בנספח ב' להסכם זה (להלן - **ערבות הביצוע**).

115. ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 60 יום מתום תקופת הסכם. הוארך ההסכם מטעם כלשהו, מתחייב הספק להאריך את ערבות הביצוע לתקופה נוספת, כפי שתורה לו נווה מדבר. לא עשה כן הספק תהא נווה מדבר רשאית לחלט את הערבות ולהחזיק בכסף שחולט כערבות ביצוע.

היה וחולטה הערבות, ובתום תקופת ההסכם זכאי הספק לקבל לידי את הכספים שחולטו כולם או חלקם, יהיה זכאי להשבת הכספים שחולטו כאמור בערכם הנומינאלי בלבד.

116. סעיפים: 9-4, 29-14, 33-30, 37-35, 43-40, 57-54, 77-74, 111-110, 115-114 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביטול ההסכם

117. נווה מדבר רשאית לבטל את ההסכם מכל סיבה שהיא על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 60 יום מראש.

118. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 117 לעיל, נווה מדבר רשאית לבטל מיידית את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים וזאת מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי הוראות הסכם זה, ואלה המקרים:

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

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

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

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

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

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

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

מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 118 לעיל משום רשימה סגורה.

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

סיום התקשרות

120. עם סיום תקופת ההסכם מתחייב הספק להעביר לידי נווה מדבר את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר לנווה מדבר, וכן לאפשר לנווה מדבר או לכל ספק אחר מטעמה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התייעוד והגיבוי המצויים בידי הספק, וכן גישה מלאה לכל המערכות לצורך הסבת הנתונים, או המשך הפעילות המלאה של שירותי המחשוב עד לתחילת פעילותו של ספק אחר. למען הסר ספק סיום תקופת ההסכם הכוונה לכל מקרה בו

הסתיימה ההתקשרות בין הספק לבין נווה מדבר מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים. ככל שהספק לא יבצע את המפורט בסעיף זה, החברה תהיה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית ובמקרה כזה לספק לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה.

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

122. הספק מסכים כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל בסעיפים 120-121.

123. הספק לא יחסום בפני נווה מדבר גישה לנתונים ו/או מידע המונעים מנווה מדבר להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות נווה מדבר.

כתובות הצדדים

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

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

נווה מדבר

נספח א'

רמת שירות SLA**1. רמות השירות**

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

1.1.1. **קריטית:**

תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: קבלת קהל, הפקת תלושי מים וביוב, הפקת מאזנים תקופתיים. צפיה בנתונים על ידי מוקדים חיצוניים, באופן שבו נמנע מנווה מדבר לספק שירותים.

1.1.2. **חמורה:**

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

1.1.3. **רגילה:**

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

1.1.4. **אחרת:**

כל תקלה אחרת המדווחת על בעיה.

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

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

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

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

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

תחילת טיפול מזמן קבלת קריאה

לפי סיווג הקריאה			
אחרת	רגילה	חמורה	קריטית
הגדרת חריגות בסיום טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
סוג תקלה	מספר תקלות בשנת מדידה		
לכל המאוחר	תוך 24 שעות	תוך 48 שעות	תוך 72 שעות
במהלך שני ימי עבודה	במהלך יום אחד מקבלת	תוך ארבע שעות	הקריאה
מקבלת	הקריאה	מקבלת	3
אחרת	12	10 קריאה	5

1.6. השבתות

המערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של נווה מדבר.

1.7. לתקלות קריטיות וחמורות מתחייב הספק לתת פתרון ולהחזיר לשרות על ידי מעקף זמני או פתרון קבוע תוך 24 שעות לכל היותר מפתיחת קריאת השרות.

1.8. הספק ידווח לנווה מדבר בדו"ח מבוסס גיליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול המערכת, ואחת ליום על מצבת התקלות הקריטיות והחמורות.

2. קריאת שירות וטיפול בתקלות

2.1. קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של הספק: (1) בימים א' עד ה' החל משעה 08:00 עד השעה 18:00; (2) בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00. הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.

2.2. אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתרי נווה מדבר יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת נווה מדבר. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתה המפורשת של נווה מדבר, נציג תמיכה מטעם הספק יצא לשרות באתר נווה מדבר להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא באו לידי פתרון במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.

2.3. הספק יענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.

- 2.4. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות חמורות, רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם הספק לטפל ולתחזק את מערכת נווה מדבר ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם הספק, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר נווה מדבר, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6. הספק אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות – CRM המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המשתתף ונווה מדבר תקבל מס. זיהוי ייחודי לכל קריאת השרות שנפתחה.

3. ביצועים

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

4. שביעות רצון לקוחות

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

נספח ב'

נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

נווה מדבר בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 125,000 ש"ח (במילים: מאה אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 07/2025 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבת פיננסיות, גביה ואחרות עבור נווה מדבר ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

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

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

במכתבנו זה :

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

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן :

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

פרק 4

הצעת המשתתףחלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות10. אפיונים טכנולוגיים

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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מערכת מבוססת בסיס נתונים אחד טבלאי Relational Data Base			
2	ממשק משתמש גרפי – Graphical User Interface - GUI ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer			
3	מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI משולב במערכת SSO ידידותי למשתמש המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.			
4	יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel			
5	יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד			

			תמלילים Microsoft Word	
6			יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).	
7			יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF	
8			כלי ידידותי ואינטואיטיבי למשתמש לשליטה בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.	
9			בניית תפעול ובקרה על תהליכים עסקיים על ידי כלי BPM מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים לתאגיד נווה מדבר כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').	
10			אירכוב מסמכים אינטגרלי במערכת ושיוכם לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office.	
11			ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת	

			התנועות לחשבון.	
12			תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המיידע במערכת, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה ומהות השינוי שבוצע	
13			הגדרת תפריט מותאם משתמש והגדרת סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.	
14			הקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי המערכת ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש	
15			מסכי מערכת מעוצבים באופן אינטואיטיבי למשתמש כך שמובילים את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה	
16			DashBoard – לוח בקרה למנהלים המאפשר תצוגה גרפית ב On Line של נתונים מספריים סיכומים מהמערכות התפעוליות של נווה מדבר כדוגמת: כמות תשלומי לקוחות והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'	
17			הדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. התוכנית המדפיסה מאפשרת למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.	
18			גביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי IVR, ע"י	

			ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב On Line.	
19			מערכת CRM משולבת במערכת לרבות SSO	
20			מערכות גביה, פיננסית, לוגיסטית מבוססת בסיס נתונים אחד וקבצי נתונים משותפים ללא צורך בממשקי העברת נתונים בין המערכות	
21			עמידה בתקן PCI DSS - Security Standards Council	
22			עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השס"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו	
23			עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיס לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך ה 6 לפברואר 2011	
24			קליטת נתונים מקבצי Excel למערכות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי	
25			קליטה אוטומטית, שמירה במערכת הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח	
26			מערכות הספק ופתרונותיו המוצעים במסגרת מכרז זה	

			מספקים מענה מלא לכל דרישות החוק והרגולטור לרבות מענה מלא לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המים והביו (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011	
			הפקת דוחות ממודול ה BI ללא מגבלה של עולמות (נושאים) נתונים	27
			מנגנון ומנוע חיפוש פנימי הפועל על כל המידע הנומרי והאלפא נומרי במערכת	28

2. תאור טכנולוגיות

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

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

.4	BPM	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת	Web / חלונאי (*)
		הקצה	ספק משנה של המערכת
.5	BI	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת	Web / חלונאי (*)
		הקצה	ספק משנה של המערכת
.6	אפליקציה סלולרית	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה ביחידת	Android ו IOS
		הקצה	ספק משנה של המערכת

(*) הקף בעיגול את המתאים

חלק ב': מפרט מערכות

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

1. מערכת הגביה**א. גביה כללי**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע תהליך הקמת כרטיס נכס			
2	ביצוע תהליך הקמת משלם			
3	יכולת ביצוע עסקת תשלומים אחת הכוללת את כל מערך החובות של התושב			
4	ביצוע תהליך הפקת חשבון והעברתו לבית הדפוס			
5	ביצוע תהליך ברור חשבון			
6	ניהול מרכזי של טבלאות משותפות למערכות התפעוליות לדוגמא ישובים, רחובות, וכד'			
7	ביצוע פעולות מאובטחות באינטרנט בעדכון On Line של המערכת התפעולית כגון ביצוע תשלום			

8	בוטל			
9	ביצוע מהיר, וידידותי למשתמש של חיובים פרטניים והן רוחביים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד לביצוע החיוב הכולל בקרות			
10	עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.			
11	הפקה אוטומטית של הנתונים הנדרשים בדוחות הרבעוניים לרשות המים בפורמט המדויק כפי שנדרש יצוא הקובץ בפורמט התואם את הדרישות לגיליון Excel			
12	נירמול קבצים - הספק יבצע ללא תשלום נוסף הסבת מספרי משלם למספר מוביל – מת"ז בקבצי נווה מדבר במידה ולא בוצעה הסבה כזאת בתאום עם נווה מדבר תוך 60 יום מפניה בכתב.			
13	אפשרות לשליחה מאובטחת של חשבונות מים וביוב באמצעות אימייל באינטרנט ותשלום החשבון במנגנון קישור מיידי.			

14	הפרדה בין נתוני גביה של ישובים המשתייכים לנווה מדבר			
15	חישוב ריבית על חוב לקוח בהתאם לריבית פיגורים חשכ"ל או בהתאם לריבית אחרת. ביצוע חישוב הריבית על ידי התוכנה.			
16	הזנת נתוני הריביות לטבלה המתאימה באחריות הספק.			
16	חישוב הצמדה לזכות לקוח בהתאם להנחיות אמות המידע. ביצוע חישוב הריבית על ידי התוכנה.			
17	הזנת נתוני מדדי ההצמדה לטבלה המתאימה באחריות הספק.			

ב. אוכלוסין

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

ג. קופה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קופה ממוחשבת בהתאם לתקנות מס			

			הכנסה	
2			סגירת כלל החובות של הלקוח לנווה מדבר בתחנה אחת - One Stop Shop	
3			אפשרות לתשלום שובר באינטרנט בתקשורת למערכת התפעולית	
4			אפשרות לניהול תקבולים ממקורות שונים	
5			אפשרות לניהול תקבולים בכל סוגי התשלום ולכל אמצעי התשלום	
6			"צביעת" תקבול לסעיפי תקציב/פעילויות ספציפיות	
7			ממשק למערכת הפיננסית לצורך העברת נתונים אוטומטית כגון פקודות יומן וחיווי בדבר חוב מים של לקוח שהינו ספק נווה מדבר	
8			ממשק On Line לחברות האשראי לבדיקת ולידיות כרטיס אשראי	
9			ממשק לקורא המחאות וכרטיסים מגנטיים	
10			אפשרות אוטומטית לפריסת תשלומים	
11			אפשרות לביצוע פעולות הקופה השונות: תשלומים, העברה בנקאית, החזרים ע"י כל אחד מהפקידים כאשר הנתונים נרשמים בקופה אחת עם רצף אחד של מספרי קבלות.	
12			קליטת חיובים אוטומטים ממערכות יוצרות חיוב חיצוניות	
13			אפשרות לשלם עבור הקרן או עבור הריביות וההצמדות	
14			הפרדה בדוחות השנתיים בין גביה מקרן לגביה מריביות והצמדות.	
15			ניהול ON LINE של אישור עסקאות בכרטיסי אשראי, כולל קבלת מידע מיידי על מצב הכרטיס.	
16			ניהול הוראות הקבע בבנק / כרטיסי אשראי.	
17			אפשרות להסדרי פריסת חוב בה.ק./ ה.ק. באשראי/ הורדה ממשכורת/ גביה מרוכזת באופן אוטומטי ללא צורך להגדיר כל תקופת עבודה מחדש אלא באופן חד-פעמי בלבד.	
18			קליטת קבצים ממערכות חיצוניות: ספחים מבנקים / בנק הדואר / מוקד תשלומים / אינטרנט, עדכון חשבונות מוגבלים מבנק ישראל וקבלת התראה מיידיית במקרה של תשלום מחשבון מוגבל. הקליטה תהא אוטומטית ותלווה בהודעה למנהל המערכת בדבר ביצוע הקליטה באופן תקין.	
19			הפקת דוחות / מאזנים כספיים בכל מגוון החתיכים: מקומות גביה / תאריכים וכדומה.	
20			פירוט תנועות הריבית וההצמדה של תושב, הכולל הסבר מה היה חובו בתאריך הערך בו חושבו הריביות וההצמדות במערכת, ומה סכום הריבית וההצמדה שחויבה. (להבדיל משורת סה"כ ריבית והצמדה בסכום אחד ללא פירוט והפרדה ביניהם).	

21	אפשרות לחישובי ריבית והצמדה רטרואקטיביים.			
22	יצירת חיובים אוטומטיים ממערכת הנדסית ויכולת גביתם במערכת הגביה המרכזית.			
23	בדיקת ולידיות חשבון בנק כולל קבלת התראה בדבר חשבון מוגבל.			
24	הפקת דו"ח הפקדה יומי לבנק ולהנהלת החשבונות			
25	הפקת קבלה מקור והעתק ברורה ומעוצבת באישור מראש של נווה מדבר			
26	מגנוט שוברי התשלום המופקים בזמן אמת בנווה מדבר			
27	ממשק לבית הדפוס להפקת שוברי תשלום תקופתיים			
28	משלוח יומי של חיובי כרטיסי האשראי לחברות האשראי			
29	עמידה בתקן PCI DSS לאבטחת מידע בביצוע תשלומים בכרטיסי אשראי			
30	ביצוע פריסת תשלומים במסגרת הוראת קבע קיימת בגין חובות חריגים לדוגמא היטל בגין פריסת צנרת			
31	יכולת הפקת דוחות הכנסות לפי מהויות שימוש בסוגי נכסים שונים בהפרדה לפי סכומים ששולמו וסכומים שטרם שולמו			
32	הרשאת אפשרות לביצוע הסדר חובות על פי מדרג הרשאות שיקבע על ידי התאגיד			
33	חיוב ריבית אוטומטי ללקוח המבקש לשלם בהמחאות דחיות בהתאם לריבית חשב כללי תקפה למועד התשלום בהתאם לכללי אמות המידה.			
34	עידכון שעור הריבית התקף לביצוע תשלומים מעותדים באחריות ובביצוע ספק התוכנה.			

c. אכיפת גביה

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

d. מים וביוב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע חישוב מים וביוב – דו חודשי כולל הקצבה לגינה כולל התייחסות למונים משותפים ואזוריים ולבית משותף.			
2	רישום החישוב המפורט (כולל הקצבות) במצב החשבון.			
3	ביצוע תיקוני חיוב – ידניים / אוטומטיים ורטרואקטיביים על פי הצורך.			
4	רישום הנתונים בכרטיסי התושבים לפי זיהוי מים.			
5	רישום ברור ומסודר של כל השינויים היסטוריים / השינויים שנעשו בכרטיסים.			
6	אפשרות מחיקת משלמים שגויים, במידה ולא קבלו תנועות כספיות. כמו-כן, אפשרות לאיחוד כרטיסים שנפתחו בטעות בנפרד לכרטיס משלם אחד.			
7	רישום חופשי של הערות במצב החשבון עצמו ו/או במקומות נוספים.			
8	גמישות בעדכון נתוני משלם / בעל ללא צורך לבצע החלפות מיותרות של משלמים.			
9	הוצאת דוחות לפי סוגי פעולה, טווח תאריכים ועוד (כגון: כל			

			החלפת מד שנעשו במערכת מ : 01.01.2009 עד : 31.12.2009.	
10			גמישות בהעברות בין סעיפים / חשבונות / משלמים ברמת השורה גם בתנועות חובה וגם בתנועות זכות.	
11			דוחות בחתכים של גדלים / סוגים / ובעיקר לפי ישובים/אזורים.	
12			מחולל דוחות – מאפשר הפקת דוחות המשלבים בין נתונים שונים	
13			ביצוע בדיקות לוגיות והתראת חריגים	
14			הפקת דוחות תקופתיים לרשות המים על פי הפורמט המדויק שמכתיבה הרשות	
15			חיוב אזור / שכונה / ישוב בהיטל ביוב באמצעות תהליך מובנה במערכת (כולל איתור האוכלוסייה הרלבנטית, משלוח ההודעות, מעקב אחר שינויים והשגות חיוב הכרטיסים ואכיפת התשלומים) וחיובי ריביות המותאמים לכל ישוב.	
16			חיוב תושב בודד בהיטל ביוב במעמד קבלת התנאים להיתר בנייה, בתאום עם הועדה לתכנון ובנייה – קישור המערכת למערכת	

			הממוחשבת של הועדה לתכנון ובניה	
17			משלוח הודעות ושמירתן במערכת ללא אפשרות לשינוי הנתונים.	
18			רישום ותיעוד תהליך החלפת מד מים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד	
19			הפקת דוחות פחת מים לפי דרישה כולל הפרדה לאזור / שכונה/רחוב/ שעונים מרכזיים	
20			תיעוד תיקוני מדידות מים כולל חישוב הזיכוי/ חיוב הנובע מתיקון המדידה	
21			הפקת שובר תשלום ממוגנט בגין תשלום מים וביוב כולל גרף שימוש השוואתי לתקופות קודמות לאחר אישור הרשות	
22			תיעוד הקשר עם המשלמים והפעולות שנעשו וממשק ב On Line לתוכנת CRM	
23			כניסה לקבלת שירותים מוגבלים לחברות חיצוניות שמספקות שרותי Call Center	
24			ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי למערכת קריאת מים.	
25			חישוב תשלום בגין מים וביוב על פי הגדרות הרגולטור וחוקי	

			העזר של הרשות המקומית/תאגיד	
26			הפקת דוחות מודפסים ובקבצי נתונים לקוראי המים	
27			פתרון מלא ואוטומטי לגביית היטל בצורת ובקרה בגין תשלום ההיטל על ידי הנישומים	
28			סגירת כרטיס נכס, כאשר לנכס לא משוייך מד מים ולא צבורים חובות	
29			ממשק העברת נתונים דו סיטרי אוטומטי On Line למערכת קר"מ	
30			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה שפרסמה רשות המים של מדינת ישראל (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011	
31			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בעניין חיוב לפי הערכת צריכה	
32			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא מד המים	
33			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא הפרשי מדידה וצריכה משותפת	
34			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות	

			המידה נזילה המים	
35			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא התקנת מד מים נוסף	
36			מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה בנושא החלפת צרכן בנכס	
37			הפקת התראות אוטומטיות מהמערכת לאנשי התאגיד ולצרכנים בדבר תום ניצול הקצאת המים	
38			ביצוע חשבון רטרואקטיבי של הקצבה אוטומטית במקרה של שינוי הקצבת מים באמצע השנה	
39			אפשרות לחיוב בעל הנכס ולא המשלם הפעיל בגין צריכת מים	
40			העברה אוטומטית של תנועות ממשלם למשלם על ידי סימון המשלמים ולא על ידי הקלדה ידנית	
41			תיעוד אוטומטי של שם המשתמש יוצר ההערה במערכת לרבות מועד יצירת ההערה, עמדת הקצה ממנה הוקלדה ההערה, תיעוד עריכת ההערה וכד'	
42			מעקב אחר הקצבה לגינון ציבורי של הרשות המקומית באמצעות התוכנה עצמה. ללא צורך	

			בחישוב ידני של תעריפי הקצבה ויתרת הקצבה מדי תקופה	
--	--	--	--	--

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

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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון של כרטיסי מסוגים שונים (ספק, חו"ז, בנק, ניכויים, מעבר וכד'), תוך תיעוד השינויים.			
2	ניהול עיקולים והמחאות זכות			
3	ממשק ישיר למערכת שע"מ לקבלת ניכוי מס לספקים.			
4	ניהול כרטיסי תקציב רגיל (שנתן) ותב"ר, כולל אפשרות לפריסת סכום התקציב על פני השנה			
5	אפשרות לעדכון פרטני של כרטיס אב ולעדכונים קיבוציים.			
6	שאלתנות ודוחות לכרטיסי אב כולל אינדקס (רשימת) חשבונות			
7	טיפול בפקודות יומן, זיכוי, קיזוז ותשלום לפי הרשאות. טיפול פרטני בפקודה או בעדכון קיבוצי מתוך רצף פקודות.			
8	יצירת פקודות – ידנית, ע"י			

			קליטה מקובץ, ממערכות חיצוניות (כגון גביה, שכר, לוגיסטית- מתעודות). אפשרות לייזום מהיר של פקודה בהנהלת חשבונות (פקודת יומן קבועה. שכפול פקודת זיכוי), בהתאם להרשאת המשתמש.	
9			טיפול בפקודת זיכוי - יצירת פקודת זיכוי ישירה או כנגד חשבונית מרכז/חוזים. אפשרות לשכפול פקודה.	
10			מגוון שאלות ודו"חות על פקודות, תנועות ויתרות לפי תאריכי רישום וערך.	
11			הפקת הודעות חיוב מתוך פקודות יומן וזיכוי - הוצאת מכתבים ללקוחות על קיזוז.	
12			ניהול יתרות לכרטיסי אב (חודשיות) ושנתיות המתעדכנות מעדכון תנועות בהנה"ח.	
13			אפשרות לחסימת עדכון תנועות בשנים קודמות ו/או בתקופות שבוצעה להן נעילת דווח.	
14			ניהול והצגה של יתרות, תקציב ושריון לפי פרקים וסעיפים. הצגת דו"ח כספי מפורט ומרוכז, לפי מספר חשבון, מחלקות וכד', כולל פרטי תקציב	

			(חודשי/שנתי) ביצוע ואחוז ביצוע.	
15			טיפול במערך התשלומים/ תשלומים מעוּתדים - הצגת תשלומים מעוּתדים לפי ספק, תאריך תשלום. אישור תנועות לתשלום (פרטני/קיבוצי). קיבוץ מספר תשלומים מעוּתדים לתשלום אחד	
16			תמיכה בסוגים שונים של תשלומים (בכל צורות התשלום): תשלום כנגד שורות זיכוי, תשלום מיידית, החזר מס ומקדמה. הקטנת התשלום כנגד קיוזים וכנגד מקדמות ששולמו.	
17			אפשרות לתשלום לממחה או למעקל במקום לספק, (בהמחאה, מס"ב...) כולל ניהול היתרות לתשלום לכל ממחה ומעקל.	
18			ביצוע תשלום בדרכים הבאות: הפקת המחאה במקוון או באצווה לקבוצת ספקים. המחאה רגילה או ממוגנטת, תשלום שטר חוב, העברה בנקאית או תשלום באמצעות מס"ב. יצירת קבצים למס"ב.	
19			פריסת תשלומים ואיחוד פריסה.	
20			מנגנון לביצוע ואכיפה של תשלומים לבנק	

			ייעודי לנושא	
			טיפול בתשלום על פי חשבונית עסקה תוך כדי מעקב אחר קבלת חשבונית מס	21
			אפשרות קיזוז תשלום ברישום מול חוב במערכת הגביה תוך התאמה ורישום אוטומטי בשתי המערכות לאחר קבלת הרשאת מנהל	22
			רישום תשלומים שונים לנווה מדבר כגון אגרות והיטלים	23
			הודעות אוטומטיות לספקים בדוא"ל או בפקס בדבר ביצוע תשלום באמצעות מס"ב	24
			חיווי חזותי בולט במערכת כאשר מבוצע תשלום לספק בעל חוב במערכת הגביה בכפוף לקיום מספר מזהה מקביל בשתי המערכות	25
			פורטל ספקים המציג לספקים הרשומים במערכת ושקיבלו הרשאה מראש להציג מידע עדכני מתוך המערכת התפעולית לגבי נתוני ברשות כדוגמא: יתרות, ניכויים שנתיים, פרטי חשבוניות, תשלומים מעותדים	26
			טיפול בחשבוניות זיכוי / קיזוז - הוספה, עדכון, יצירת פקודת יומן מחשבונית. יצירת הודעות ומכתבים מהודעות חיוב.	27

28	הפקת חודשי למע"מ, PCN874 , הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים			
29	הפרדה ברישום ודיווח של הכנסות והוצאות לפי ישובים שונים המשתייכים לנווה מדבר			
30	מנגנון אוטומטי מלא למימוש חשבונית ישראל			

ב. ניהול תקציב

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול כרטיסי תקציב שנתיים ורב שנתיים.			
2	בניית הצעות תקציב (מספר לא מוגבל של גרסאות) על סמך נתוני קודמות, תוך אפשרות לחסימה של עדכון תקציב מעל למסגרת תקציב שהוגדרה למחלקה / נושא. אפשרות להורדת קבצי הצעת תקציב לגיליון חישובים אלקטרוני.			
3	בדיקת חריגה תקציבית ברמת הסעיף או קבוצת סעיפים כולל אפשרות להתרעה / חסימה על פי פרמטרים מוגדרים מראש הניתנים להגדרה ועדכון בהרשאת מנהל.			
4	עדכון שינויים בתקציב והעברות בין תקציב סעיפים, עפ"י הרשאות תוך כדי תיעוד במערכת.			
5	העברת סעיפי התקציב לשנה הבאה תוך כדי בקורות.			

6	עדכון אוטומטי לאחר הרשאת מנהל לתקציב בהנה"ח עבור הצעת התקציב שאושרה.			
7	הפקת דו"חות להצגה ולהשוואה של גרסאות תקציב			
8	אפשרות להורדת קבצי הצעת תקציב לגיליון חישובים אלקטרוני			
9	אפשרות לעדכון הצעת תקציב מגיליון החישובים האלקטרוני והזנתו למערכת הפיננסית כתקציב מאושר בפורמט מוגדר מראש			
10	אפשרות לביצוע סימולציות על נתוני התקציב בסגנון What If.			
11	דוחות בקרה תקציבית - תקציב מול ביצוע ושריון ברמת נווה מדבר וברמת היחידות הארגוניות בנווה מדבר			

ג. ניהול ערבויות, ביטוחים

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

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

ד. תזרים מזומנים

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

ה. שונות

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

			בגין תשלום לספקים.	
			הנפקת אישורים לספקים בדבר ביצוע ניכוי מס.	11

ו. התאמות בנקים

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

ז. רכש

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	עדכון השריון התקציבי בעקבות הטיפול בישויות הרכש (דרישה, הזמנה וחשבונית) ובקרה תקציבית שוטפת/חודשית.			
2	רישום והצגת היסטוריית בדרישות, הזמנות וחשבוניות.			
3	העברת "ישויות" ושריון תקציבי לשנת הכספים הבאה			

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

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

			המוצע והשוואת הצעות.	
21			בחירת הספק/ים הזוכה/ים ועדכון הקטלוג בפרטי ההצעה הזוכה	

ה. לוגיסטיקה - קטלוג מחסנים מלאי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קטלוג פריטים לרבות מדי מים לסוגיהם, כולל מחירון: זיהוי פריט עפ"י מספר קטלוגי, איתור פריט על פי שם הפריט או חלקו, ניהול פריטים עפ"י קבוצות, סיווג פריטים: כמותי, מתכלה או אינוונטר עם מספר טבוע.			
2	רישום ומעקב אחר תנועות הפריטים בין האתרים והלקוחות השונים בנווה מדבר. ניהול מלאי- כניסה, ניפוק, העברה, החזרה למחסן, השאלה, החזרה לספק, אובדן/בלאי.			
3	ניהול יתרות אינוונטר - מעקב אחר יתרות פרטי האינוונטר אצל הלקוחות ובאתרים השונים ותנועות הפריטים. ניהול רמות מלאי לפי נקודת הזמנה, מינימום ומקסימום, כולל התראות והמלצות לרכש.			
4	ניהול מחסנים, כולל ניהול מיקומים במחסן, חיוב מול מלאי			
5	ניהול פרטי אחריות, תחזוקה ושירות לצורך מעקב אחר חוזה השירות מול הספק			

6	הפקת דוחות ושאלות לפריטים בדבר, תנועות, ניפוקים, העברות.			
7	תמיכה ממוחשבת בביצוע ספירות מלאי - ספירה מלאה למחסן, ספירה מדגמית או ספירה לפי מיקום (ספירת פריטים במיקום רצוי). אפשרות להורדת קבצים וטעינת קבצים ממערכות חיצוניות המנהלות ספירה. ניהול יתרות פריטים בספירה. תמיכה בניהול ספירות מלאי באמצעות מסופון.			
8	הפקת מדבקות ברקוד מול פריטים בתעודת כניסה, בקטלוג, ביתרות ובספירת מלאי.			
9	קשר On Line בין המערכת הלוגיסטית למערכת הגביה כך שכל החלפת מד מים תרשם בשתי המערכות במקביל ללא כל צורך בהקלדה כפולה לרבות מספר המד, מועד ההחלפה, עלות ההחלפה ללקוח, סיבת ההחלפה וכל פרט רלוונטי אחר לרבות התייחסות לעלות ההחלפה לנווה מדבר מהיבטים תקציביים			
10	חישוב ערך מלאי לרבות פחת בהתאם להנחיות הרגולטור			

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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון פרויקט, הגדרת שלבי הפרויקט. שיוך הפרויקט לגורמי מיון/נושאים לצורך הצגת מצב כספי של קבוצת פרויקטים. דיווח הכנסות והוצאות לתב"ר לפי פרקים. הפקת סיכומים שנתיים /דו"ח כספי מצטבר רב שנתי לתב"ר. דוחות			

			לרגולטור	
2			הנפקת טופס תב"ר מתאים להגדרת משרדי הממשלה המתאימים.	
3			תכנון ותקצוב הפרויקט - מצד ההכנסות וההוצאות.	
4			ניהול חוזים והתקשרויות לביצוע הפרויקט.	
5			מעקב אחר הוצאות לפרויקט (שריון וביצוע).	
6			הצגה של סיכומים/ נתוני תקציב וביצוע לפרויקט/תב"ר (הכנסות והוצאות) לפי סעיפים ולפי פרקים.	
7			הצגת נתונים כספיים לשלבי הפרויקט	
8			שאלות/דוחות סיכומים לפרויקט (שנתיים, לפי סעיפים), סיכום פרויקטים לפי נושאים, הקצאות לפרויקטים, הצגת שינויי תקציב, נתוני אישור/ שינוי (חוזים, חשבונות), שריון מפורט/מרוכז לחוזה, רשימת חוזים/חשבונות, חשבונות לחוזה.	
9			ממשק העברת נתונים אוטומטי דו סטרי לתוכנות ניהול מכרזים לרבות "דקל" ו"בינארית".	

י. ניהול מכרזים וחוזים

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

6	קישור המכרז והחוזה למערכת ביטוחים וערבויות. בקרה על ערבויות, ביטוחים והתחייבויות לחוזה.			
7	ניהול תקציב הפרויקט			

יא. ניהול הכנסות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	מעקב אחר ההכנסות ממקורות המימון, מקורות תקציביים: החל מפניה למקורות המימון בבקשה לסיוע במימון הפרויקטים בנווה מדבר (בקשה למימון), דרך תיעוד ההתחייבות של מקור המימון לסיוע במימון ובקשה לתקבול בפועל, ועד תיעוד קבלת התקבול בפועל ויצירת פקודת היום במערכת.			
2	ניהול מקורות מימון			

3	ניהול והצגה של יתרות של הכנסות צפויות. שאילתות ודוחות לבקרה אחר הכנסות (לפי סעיף תקציבי, מקור מימון ונושא)			
---	--	--	--	--

יב. ניהול ערבויות וביטוחים

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

יג. מערכת ניהול: - CRM,

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פניות תפעוליות של לקוחות נווה מדבר ובקרה בדבר הטיפול בהן הפועלת בהתאם לתפיסת CRM			
2	ניהול תהליכי עבודה היוצר משימות למטפלים הרלוונטיים בנווה מדבר			
3	מעקב והתראות אוטומטיות מהתוכנה בדבר אי עמידה בלוח הקצוב למשימה בהתאם לאמנת שרות בסיסית			
4	משלוח אישור ללקוח בדבר קבלת פנייתו ובדבר סיום הטיפול בה במסמך מודפס, SMS, או בדוא"ל			
5	אסקלציה של פניות שטרם טופלו בזמן לגורמי הנהלה בנווה מדבר בהתראות "קופצות" ובאימיילים אדומים			
6	קישור כל פניות הלקוחות לתיק לקוח המתעד את כל פניות הלקוח, מענה נווה מדבר ותהליך הטיפול וסגירת הפניה			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות			
8	ממשק On-Line לאתר האינטרנט של נווה מדבר לצורך קבלת פניות שנפתחו באתר, מעקב אחר הטיפול			

			בפניה ועדכון סטאטוס הטיפול באתר האינטרנט	
9			עמידה אוטומטית מלאה לרבות בקרה אינהרנטית באמות המידה לשרות של רשות המים כפי שפורסמו ומעודכנות מזמן לזמן	
10			עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות המערכת באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני המערכת.	
11			ממשק On-Line למערכות תקשורת מבוססות IPTELPHON Y לצורך זיהוי אוטומטי של התושב המתקשר	
12			ממשק On-Line למפת נווה מדבר האינטראקטיבית – GIS - לצורך זיהוי אתר האירוע באופן אוטומטי. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני למוקד עירוני ולאפליקציה	

יד. ניהול שליטה ובקרה בדבר המחאות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הדפסת כל שדות ההמחאה על גבי פורמט פרהפרינטד על ידי חומרה יעודית שירכוש התאגיד בנפרד			
2	אימות פרטי המחאות נקלטות בתאגיד			
3	קליטת כל שדות המידע של ההמחאה ורישומם במערכות			
4	סריקת ההמחאות משני צידיהן ושמירת התמונה באופן אוטומטי במערכות			
5	שליחת מידע להחתמה בגב ההמחאה			
6	הכנה אוטומטית של קובץ הפקדות לפי הפורמט הנדרש על ידי הבנקים השונים			

			ביצוע השוואה אוטומטית בין כמויות ההמחאות שנקלטו במקומות הגביה השונים לבין ריכוז ההמחאות בקופה הראשית כפי שהגיעו באופן פיזי.	7
			ממשק לסורק המחאות ומדפסת יעודית לנושא	8

טו. אפליקציות סלולריות,

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	דיווח מסמארטפונים, פאבלטים וטאבלטים על מפגעים בישובי התאגיד ופתיחה אוטומטית של פניית שרות במוקד השרות של התאגיד לרבות צילום המפגע ושיגור התמונה לגורם הרלוונטי בתאגיד לרבות צרוף מיקום איתור אוטומטי על ידי קורדינטות GPS סטנדרטיות.			
2	מערכת תוכנה המאפשרת ניתוב אוטומטי של הפניה לגורם הרלוונטי בתאגיד לפי סוג הפניה, שיגור אוטומטי של מספר הפניה לתושב באמצעות האפליקציה לרבות הודעה שהפניה התקבלה, נרשמה ומועברת לטיפול, זמן טיפול, התראות, אסקלציות, הנפקת הודעה לאפליקציה של המשתמש כי הטיפול בפניה הסתיים.			
3	מעקב אחרי דיווחים קודמים שלי			
4	אפליקציה לעובדים בשטח לדיווח על טיפול וסגירת פניות			
5	סטטיסטיקות בדבר זמן הטיפול בפניות, סוגיהן ופריסתן הגאוגרפית			
6	התראות בזמן אמת באימיילים ו SMS למנהלים בתאגיד בדבר עיכוב בטיפול בפניה בזמן אמת			
7	סינכרון אוטומטי בזמן אמת לתוכנת המוקד המופעלת בתאגיד			
8	סינכרון אוטומטי של מידע מבסיס הנתונים של אתר האינטרנט לאפליקציה לרבות כתובות אימייל של בעלי תפקידים, מספרי טלפון, מחלקות וכד'			
9	ביצוע תשלומי תושבים לחיובי התאגיד באופן מאובטח			
10	חיוג לפונקציות התאגיד בהתאם לספר טלפונים המוגדר בבסיס הנתונים של האפליקציה המסונכרן לבסיס הנתונים של אתר האינטרנט			
11	איתור כתובות אוטומטי – קישור לישום GIS למפת הישובים			
12	מודול המאפשר מישלוח דיווח אנונימי לתאגיד.			
13	שליחת הודעות Push בדחיפה, בזמן אמת מהתאגיד באמצעות האפליקציה לתושב ולמבקר בישובים			
14	עדכון פרטים אישיים באמצעות האפליקציה לבסיס הנתונים			
15	קביעת תור לקבלת קהל במחלקות השונות של התאגיד			
16	הצגת מפת הישובים באפליקציה לרבות מיקום אתרים מרכזיים בישובים : מוסדות תרבות, מועצה, חינוך, ספורט, תיירות וכד.			
17	קישור לדפי Facebook			
18	קישור לערוצי Youtube			
19	קישור לדפי Instagram			
20	קישור לדפי אתר האינטרנט של התאגיד			
21	לחצן מצוקה הכולל איתור אוטומטי של המנוי על ידי GPS			
22	הצגת גרף צריכות המיים והחיובים על פי חודשי שנה והשנים האחרונות			
23	שליחה אוטומטית של התראות בגין צריכת מים חריגה בנכסי התושב.			
24	אפליקציה סלולרית לבעלי תפקידים בתאגיד לעדכון בדבר התקדמות הטיפול בפניות ומפגעים			

חלק ג': הצעת המחיר

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

מס. סידורי	המערכת	היקף כמותי (1)	מספר עמדות קצה (2)	עלות חודשית לחודש קלנדארי מלא לפני מע"מ (3)
1.	מערכת גביה ממוחשבת כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז לרבות אפליקציה סלולרית	כ 17,000 מדי מים	20	
2	מערכת פיננסית לוגיסטית כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	10	
3	CRM – ניהול בקרה ושליטה מבוצרת באמות מידה לשרות וניהול פניות ציבור כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
3א	מערכת ניהול אוכלוסין לרבות, כספת, עיבוד הנתונים ועידכונים תקופתיים לכל אוכלוסיות ישובי התאגיד		3	
4	סה"כ עלות לפני מע"מ			

מובהר ומודגש כי העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 4 לא תעלה על 25.000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 20.000 ₪ לפני מע"מ.
על הסכומים המפורטים לעיל יתווסף מע"מ כשיעורו עפ"י דין כנגד המצאת חשבונית מס מאת הספק הזוכה.

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

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

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

למען הסר ספק מובהר כי הפקת דוחות מובנים סטנדרטיים לנווה מדבר ודוחות מיוחדים על פי הגדרת המשתמש. פרוט הדוחות לא נכלל במפרט אך המערכת צריכה לכלול אותם. הספק שיבחר לא יהיה רשאי לפנות לקבלת תשלום נוסף לתשלום החודשי המוגדר בגין תכנון דוחות ו/או הפקתם או בגין כל שרות אחר המוגדר במסמכי המכרז או שנכלל במסגרת המודולים המוגדרים במסמכי המכרז ובמסגרת שידרוגם ושיפוריה על ידי הספק.

נספח ד' - נספח ביטוח

נווה מדבר בנספח זה הינה; תאגיד נווה מדבר בע"מ ו/או רשויות חברות בתאגיד ו/או חברות בנות ו/או חברות שלובות ו/או בעלי מניות.

1. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי 14 יום לפני חתימה על הסכם זה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו ועל שמו, הכל כמפורט באישור קיום הביטוחים המצורף כנספח ד' 1 להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום הביטוחים") ובקשר לביטוחי אחריות מקצועית משולב חבות מוצר, הפוליסה תהיינה בתוקף, כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין.
2. אישור קיום הביטוחים יכלול את הביטוחים הבאים: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי; ביטוח אחריות מעבידים; בגבולות אחריות כפי שרשום בפוליסה של הספק (אם הספק לא מעסיק עובדים בקשר לשירותים, רשאי יהא הספק להציג את אישור קיום הביטוחים כמפורט להלן וללא ביטוח זה) ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר.
3. בביטוחי הספק יחולו ההוראות הבאות:
 - 3.1. חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות הספק על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981).
 - 3.2. ביטוחי הספק הנ"ל יכללו סעיף הקובע, כי אי קיום החובות המוטלות על המבוטח, לרבות, אך לא מוגבל אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויותיה של נווה מדבר על פי הפוליסות.
 - 3.3. סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי נווה מדבר והבאים מטעם נווה מדבר ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
 - 3.4. הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי נווה מדבר והמבטח מוותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי נווה מדבר.
 - 3.5. הביטוחים יכללו כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי.
4. נווה מדבר שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן. מיד עם קבלת הדרישה, הספק יעביר את העתקי פוליסות ביטוח ובה ימחק כל מידע שאינו רלוונטי לדרישות נווה מדבר, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי נספח זה.
5. 14 יום לפני חתימת הספק על ההסכם וכתנאי לו, מתחייב הספק להמציא לידי נווה מדבר את אישור קיום הביטוחים, חתום על ידי מבטח הספק, שהינו חברת ביטוח המורשית כדן לפעול בישראל. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי למתן השירותים, ולחברה תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מן הספק את מתן השירותים.
6. 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על הספק להמציא לידי נווה מדבר אישור קיום הביטוחים מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
7. בכל פעם שמבטח הספק יודיע לחברה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
8. הספק פוטר במפורש את נווה מדבר ואת כל הבאים מטעם נווה מדבר מכל אחריות לאבדן ו/או לנזק, אשר עלול להיגרם לרכוש הספק, לרבות נזק תוצאתי שייגרם עקב נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
9. למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועדים לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויות הספק על-פי ההסכם גם אם ימנע מן הספק מתן השירותים.
10. לחברה הזכות (אך לא החובה) לבדוק את התאמת אישור קיום הביטוחים שיומצאו על-ידי הספק לנדרש על פי נספח זה, והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים להתחייבויות הספק כאמור בנספח זה. הספק מצהיר כי זכות נווה מדבר לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, לא מטילה על נווה מדבר ועל מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם של הביטוחים הנערכים על-פי האישור כאמור או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.
11. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק, ככל שיש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו על פי הסכם זה לשלם את דמי הביטוח והשתתפויות העצמיות במלואם ובמועד.

12. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי דין ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי נווה מדבר ו/או מי מטעם נווה מדבר, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
13. סבר הספק כי יש צורך בעריכת ביטוחים משלימים ו/או נוספים לביטוחי הספק, רשאי הספק לערוך ולקיים על חשבונו ביטוחים משלימים ו/או נוספים אלה. בכל ביטוח נוסף כאמור (למעט כלי רכב), ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי נווה מדבר והבאים מטעם נווה מדבר, וכלפי כל מי שכלפיו התחייבה נווה מדבר בכתב טרם קרות מקרה הביטוח, למעט כלפי מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון, ובביטוחי החבויות ייכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת נווה מדבר והבאים מטעם נווה מדבר, בגין אחריותם למעשי ומחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.
14. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע שירותים על פי הסכם זה ייעשה על ידי ספק משנה מטעם הספק, מתחייב הספק, לדאוג כי בידי ספק המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק, הוא הנושא באחריות כלפי נווה מדבר והבאים מטעם נווה מדבר ביחס לביצוע שירותים על פי הסכם זה במלואן לרבות שירותים שיבוצעו ו/או יינתנו על ידי ספק משנה והוא יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את נווה מדבר ואת הבאים מטעם נווה מדבר, בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע שירותים שיעשו על ידי ספק משנה, אם ייגרם, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.
15. הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

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.				
ממבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	ממעמד מבקש האישור
שם: תאגיד נווה מדבר בע"מ	שם: רשויות חברות בתאגיד ו/או חברות בנות ו/או בעלי מניות	שם:	אספקת ותחזוקת מערכת מידע פיננסיות, גביה ואחרות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים בנווה מדבר	מזמין השירותים
ח.פ.:	ח.פ.	ת.ז./ח.פ.		
מען: מרחוב הגורן 6 פארק עומר	מען:	מען		

נספח ד'1 – אישור קיום ביטוחים

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח סכום ביטוח/שווי העבודה		השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					לתקופה	למקרה			
צד ג'		ביט			4,000,000	4,000,000		₪	302 – אחריות צולבת 304 – הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל המבוטח 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור 322 – מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור יחשב צד גק
אחריות מעבידים		ביט						₪	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 319 – מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות
אחריות מקצועית משולב חבות מוצר			מועד רטר' לא יאוחר ממועד חתימת הסכם או תחילת מתן שירותים (לפי המוקדם)		4,000,000	4,000,000		₪	301 – אובדן מסמכים 302 – אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו של המקצועית של מבקש האישור) 303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 304 – הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש

האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון. 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח 325 - מרמה ואי יושר עובדים 326 – פגיעה בפרטיות 327 - עיכוב/ שיהוי 328 - ראשוניות 332 - תקופת גילוי - 6 חודשים 339 – הרחבה לסיכון סייבר									
304 הרחב שיפוי בגין פעילות/מוצרי המבוטח 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 328 - ראשוניות 332 - תקופת גילוי – 12 חודשים	נח		4,000,000	4,000,000		תאריך רטר' לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים	ביט		חבות מוצר משולב אחריות מקצועית

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 וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה

88 – תחזוקה ותפעול, 046 – מכירת ציוד (יש לציין שם תחום במסגרת סעיף "העיסוק המבוטח"), 103 – שירותי חומרה או תוכנה

ביטול/שינוי הפוליסה

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

חתימת האישור

המבטח: