



מכרז פומבי מס' 02/24

תוכנת גביה

ופיננסית

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

ינואר 2024

מכרז 02/2024 - תוכנת גבייה ופיננסית עבור תאגיד המים והביוב מעיינות זיו

תאגיד מים וביוב מעיינות זיו בע"מ (להלן: "מעיינות זיו" או "החברה"), מיסודן של הרשויות המקומיות מעלות תרשיחא, כפר ורדים, שלומי, כיסרא סמיע, מזמין בזאת הצעות לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה בתוכנת גבייה ופיננסית עבור מעיינות זיו. כמפורט במסמכי המכרז.

במסמכי המכרז ניתן לעיין באתר האינטרנט של התאגיד ובמשרדי מעיינות זיו. ברחוב דרך האלוף עוזי נרקיס, קניון כוכב הצפון קומה 1 במעלות תרשיחא, במועדי העבודה הרגילים של מעיינות זיו.

על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסך של 50,000 ₪, וזאת להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו. את ההצעה כולל כל נספחיה בשני העתקים ובצירוף הערבות הבנקאית יש למסור במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) במשרדי מעיינות זיו, רח' דרך האלוף עוזי נרקיס ת.ד. 9040 | קניון כוכב הצפון מעלות תרשיחא במעטפות סגורות נושאות ציון "מכרז מס' 02/2024" עד יום 13/3/2024 בשעה 12:00. הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

אין מעיינות זיו מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא. מעיינות זיו 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 טכנולוגית מידע (Information Technology), לתאגידי מים וביוב לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת.
 2. המציע הינו יצרן תוכנה לניהול ממוחשב של תוכנות גבייה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשווק, להתקין ולתחזק את התוכנה המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י מעיינות זיו, במסגרת מכרז זה.
 3. המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של תוכנות גבייה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גבייה, לפחות ל- 2 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א- 2001 ומתוכם לפחות תאגיד אחד מספק מים לפחות 17,000 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 תוכנות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לפחות לתאגיד מים וביוב אחד בישראל.
 5. המציע במכרז הינו בעל מוקד תמיכה מקוונת למתן שירותי תמיכה ופתרון תקלות תוכנה, הפועל לפחות חמישה (5) ימים בשבוע: בימי חול - בין השעות 08:00 עד 18:00 לפחות.
 6. למשתתף מחזור עסקים שנתי מעל 4.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2021, 2022).
 7. התוכנה המוצעת הינה בעלת אישור לרישום 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).
 8. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- פתיחת הצעות המכרז במועד אחר עליו תודיע מעיינות זיו מראש למשתתפי המכרז.

אביטל בורשטיין, מנכ"ל
תאגיד המים והביוב מעיינות זיו בע"מ

פרק 1

הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

מעיינות זיו בע"מ (להלן: "מעיינות זיו"), תאגיד מים וביוב מיסודן של הרשויות המקומיות מעלות תרשיחא, כפר ורדים, שלומי, כיסרא סמיע, מזמין בזאת הצעות לאספקת רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה בתוכנת גביה ופיננסית עבור תאגיד מים וביוב מעיינות זיו בע"מ, שתשמש לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים של מעיינות זיו 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.
 נספח ד': אישור ביטוחי הספק.
 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 התוכנות.
 נספח ט': פרוט פרויקטי הסבת נתונים בתאגיד מים וביוב.
 נספח י': תעודת סיום.
 נספח י"א: התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRM

1.2. פרק 2: אפיון ותיחום השירותים והתוכנות 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 התוכנות
 חלק ב': מידת המענה של מפרט התוכנות
 חלק ג': הצעת המחיר

טבלת מועדי המכרז:

מס"ד	נושא	תאריך אחרון להגשה	עד השעה
1	מועד אחרון להגשת שאלות כמפורט במסמכי המכרז	21/2/2024	10:00
2	מועד אחרון להגשת ההצעה כמפורט במסמכי המכרז	13/3/2024	12:00
3	מועדי הדגמות למציעים כמפורט במסמכי המכרז	26/3/2024 27/6/2024	באמצעות הזום

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

רקע – מצב קיים

3. בתאגיד מעיינות זיו פועלות כיום מערכות המחשוב:
 - 3.1. תוכנת גביה – תוכנה מבית היוצר של פרוורסיטי.
 - 3.2. תוכנת הנהלת חשבונות ופיננסית – תוכנה מבית היוצר של פרוורסיטי.
 - 3.3. תוכנת אכיפת גביה שקד – תוכנה מבית היוצר של מגע"ר.
 - 3.4. שרות דיגיטליים Mast, של מגע"ר
 - 3.5. GIS מבית היוצר של חברת גאומינד.
 - 3.6. ניהול רישום אוכלוסין – תהילה
 - 3.7. ניהול תורים Qflow
 - 3.8. קר"מ (קמ"מ) ארד דליה כ 16,000 מדי מים פעילים. ועוד כ 2,000 מדי מים לא פעילים – צרכני ביוב בלבד התאגיד לא מבצע את הקריאות ומקבל את הנתונים מהאגודה שמספקת להם מים (בעיקר הישוב סמיע).

פירוט השירותים שיידרש הזוכה לספק ומהותם

4. במכרז זה יתבקש הזוכה לספק למעיינות זיו רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה בתוכנת מידע ממוחשבת, המשמשת לתפעול ממוחשב של תחומי גביה ותחומים פיננסיים ולוגיסטיים אחרים במעיינות זיו, 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 למעיינות זיו, בהתייחס לשיקולי עלות ותועלת – Cost / Performance. אין בכוונת מעיינות זיו לחייב את המשתתף לפתח תוכנות חדשות או "להמציא גלגלים". יש בכוונת מעיינות זיו להתקשר עם משתתף שברשותו התוכנה המתאימה ביותר 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 מעיינות זיו, ולספקם במהלך כל תקופת ההסכם, אשר הינה 3 שנים ממועד חתימה על הסכם. למעיינות זיו בלבד מוקנית זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להאריך תוקפו של ההסכם בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת.
6. הזוכה במכרז יהיה חייב לסיים את השלבים המפורטים בסעיף מספר 7 לפרק זה לצורך קבלת תעודות סיום כמפורט בסעיף 30 לפרק 3 למסמכי המכרז, תוך 120 ימים קלנדריים מיום חתימה על חוזה ההתקשרות. המשתתף יהיה חייב לסיים צרוף של רשויות נוספות למעיינות זיו, במידה ויוחלט על כך, תוך 90 יום מקבלת הודעה ממעיינות זיו, כולל ביצוע הסבות נתונים מכל רשות שמעיינות זיו תקבל לטיפול.

תוכניות עבודה למימוש המכרז.

7. על המשתתף לצרף למסמכי המכרז תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך ותוצרים לאישור מעיינות זיו. על התוכנית לכלול:
 - 7.1. תוכנית הסבה מפורטת לרבות לוי"ז ומשאבים דרושים התוכנית תגובש בהתאם למוגדר במסמכי מכרז זה ובהתאם לנספח א' לפרק מספר 2 למסמכי מכרז זה.
 - 7.2. תוכנית התקנה מפורטת לרבות לוי"ז ומשאבים דרושים.
 - 7.3. תוכנית הדרכה מפורטת לרבות לוי"ז ומשאבים דרושים.
 - 7.4. תוכנית הטמעה מפורטת לרבות לוי"ז ומשאבים דרושים.

- 7.5 קורות חיים מפורטים של מנהל פרויקט ההקמה וההסבות לרבות שנות ניסיונו המקצועי הרלוונטי, השכלתו, המלצות לקוחות בגינו
- 7.6 כל מסמך אחר הנדרש במסמכי מכרז זה לרבות המסמכים המוגדרים בסעיף מספר 14 לפרק 1 למכרז זה.
- 7.7 תוכנית העבודה כפופה להוראות מסמכי המכרז ולפיכך הוראות מסמכי המכרז גוברות על האמור בתוכנית העבודה. באשר לספק שיזכה במכרז יודגש כי תוכנית העבודה הינה כפופה לאישור מעיינות זיו ולשינויים הנדרשים על ידה. יודגש בנוסף כי מעיינות זיו רשאית לפנות למציעים לעריכת שינויים בתוכנית בשלב ההצעות ולאחר ההחלטה בדבר הזוכה במכרז.
- 7.8 לאחר ההכרזה בדבר הזוכה במכרז יזמן התאגיד את הזוכה במכרז לשיבת התנעה. בישיבת ההתנעה על הזוכה במכרז להציג את תוכנית העבודה המועצת על ידו בהתייחס למצב הקיים בתאגיד, ולמצב הנדרש במסמכי המכרז לרבות מענה מלא לפערים בין המצב הקיים למצב הנדרש במכרז. בפגישה יערך דיון בדבר לוח הזמנים הנדרש להשלמת הדרוש ותקבל החלטה בהסכמה משותפת בדבר לוח הזמנים למימוש המכרז.

תנאי סף להשתתפות במכרז ומסמכים שיש לצרף להצעה

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 תוכנות גביה ופיננסיות ו/או בעל הרשאה מאת יצרן התוכנה לשוק, להתקיין ולתחזק את התוכנה המוצעת על ידו – ובעל יכולת לבצע שינויים והתאמות תוכנה שידרשו ע"י מעיינות זיו, במסגרת מכרז זה.
- 8.3 המציע מספק נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, התאמה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של תוכנות גביה המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי גביה, לפחות ל- 2 תאגידי מים וביוב במדינת ישראל שהוקמו ופועלים בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א- 2001 ומתוכם לפחות לתאגיד מים אחד המספק מים ללפחות 17,000 מדי מים.
- 8.4 המציע או קבלן משנה מטעמו, מספק, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותי התקנה, הטמעה, הדרכה, הפעלה ומתן שירותי תמיכה של תוכנות CRM המשמשות לתפעול ממוחשב לתאגיד מים וביוב אחד בישראל לפחות.
- 8.5 המציע במכרז הינו בעל מוקד תמיכה מקוונת למתן שירותי תמיכה ופתרון תקלות תוכנה, הפועל לפחות חמישה (5) ימים בשבוע, בימי חול - בין השעות 08:00 עד 18:00 לפחות.
- 8.6 למשתתף מחזור עסקים שנתי מעל 4.0 מיליון ₪ (לפני מע"מ) בכל אחת משתי שנות הכספים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז (2021,2022).

8.7. התוכנה המוצעת הינה בעלת אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים (הוראת ביצוע מס – הכנסה מס 3/2003 ניהול ספרים / משפטית / שומה מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות לפי הוראות ניהול פנקסים).

8.8. המציע רכש את מסמכי המכרז.

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

9. כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף כאמור לעיל, חייבים להתייחס לישות המשפטית אשר מגישה את ההצעה. מעיינות זיו 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.

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 עותקים**, מקור והעתק נאמן למקור, במסירה ידנית בלבד, לא יאוחר מהמועד הנקוב בעמוד מספר 2 (להלן - **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז**), לתיבת המכרזים אשר במשרדי מעיינות זיו במסירה ידנית בלבד, במעטפות סגורות הנושאות את הציון **"מכרז 02/24"**. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.

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

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

11.4. במועד הגשת ההצעה, ירשם שמו, מספר הטלפון והפקס של המציע, על ידי מעיינות זיו או מי מטעמה.

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 התוכנות.**

הזכאות לקבלת תמורה תקום לזוכה רק לאחר מועד אישור תעודת הסיום המוגדרת במסמכי מכרז זה.

12.2. הרישום ייעשה **בדיו** בכתב יד והמציע ירשום את התמורה המבוקשת על ידו מול כל סעיף וסעיף.

הצעת המחיר כוללת את כל המסים, ההוצאות, התקורות והתשלומים האחרים, ללא יוצא מן הכלל, פרט למס ערך מוסף

13. אופן הגשת ההצעה

- 13.1. על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה **בשני** עותקים: מקור ב-Hard Copy, והעתק על גבי מדיה מגנטית (Disk On Key) מסמך סרוק בקובץ PDF לרבות תוכן עניינים עם הפניה בלינק ממוחשב חד חד ערכי לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו ולינק חזרה לתוכן העניינים. ההצעה תוגש בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד שם המכרז ומספרו, והיא תוכנס לתיבת המכרזים במועצה.
- 13.2. על המציע לכרוך את הצעתו, **לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר**, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן עניינים הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. בתוכן העניינים יש לציין מיקום מדויק (מספר העמוד בהצעה), של כל מסמך ומסמך הנדרש לצרף להצעה.
- 13.3. על המציע לצרף להצעתו את חוברת המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות והפרוטוקולים אשר יישלחו למשתתפים, אם ישלחו, **כאשר כל עמוד בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע**.
- 13.4. **מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצרוף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז. אין לצרף מסמכים ו/או מידע אחר.**
- 13.5. מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.
- 13.6. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים כדלקמן:
- 13.6.1. העתק תעודה בדבר רישום התאגיד במרשם המתאים וכן אישור עו"ד או רו"ח ומסמכים בדבר רישום התאגיד כדין (תעודת ההתאגדות, תזכיר ותקנון), זהות בעלי המניות ושיעור אחזקתם בתאגיד.
- 13.6.2. 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.
- 13.6.3. העתק אישור תקף במועד הגשת ההצעה בדבר פטור/ניכוי מס במקור.
- 13.6.4. העתק תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.
- 13.6.5. 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.
- 13.6.6. על המציע למלא את הפרטים בדבר הגופים המצוינים בסעיף 8.3 לעיל, 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.
- 13.6.7. אישור עו"ד/רו"ח למורשי החתימה של המציע עפ"י מסמכי הייסוד של התאגיד. אישור זה נדרש **בנוסף** לאימות חתימת המציע בשולי מסמך הצעת המציע במקום המיועד לכך.
- 13.6.8. ערבות בנקאית להצעה כמפורט בתנאי המכרז.
- 13.6.9. 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.
- 13.6.10. על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בהיקף מחזור העסקים השנתי שנדרש בסעיף 8.6 לעיל.

13.6.11. נוסח הצעת המציע בשני עותקי מקור חתומה על ידו.

13.6.12. 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

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

13.6.14. המלצות מתאגידי מים וביוב במדינת ישראל

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

13.6.16. 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.

13.6.17. הצעה למבחני קבלה לתוכנה.

13.6.18. תוכנית התאוששות מאסון - Disaster Recovery Planning.

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

13.6.20. טבלה המפרטת את הפרויקטים שניהל מנהל הפרוייקט (לתאגיד שמורה הזכות לבקש את החלפתו) המצויין בסעיף מספר 16 לטבלה בנספח א לפרק 1 במסמכי המכרז, זאת בהסבות תוכנה בתאגידי מים וביוב. הכוללת רשימה מפורטת של פרויקטי הסבת נתונים שניהל שם וטלפון איש קשר בתאגיד ומועד ביצוע הפרוייקט.

13.6.21. אמצעי אבטחת מידע ומניעת ניזקי לוחמת סייבר הכלולים בתכולת הפתרון המוצע לרבות כל שכבות אבטחת המידע ואמצעי אבטחת מידע. יש לפרט אמצעים לכל סעיף בנפרד במענה המציע:

13.6.21.1. באבטחת קוד המקור של התוכנות בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש הקוד המוצעות (בתוכנה)

13.6.21.2. בהגנה על בסיסי הנתונים Data Bases בפני פעילות לוחמת סייבר לשיבוש בסיסי הנתונים

13.6.21.3. בהגנה על כלי הפיתוח, כלי דליית נתונים BI וכל כלי תוכנה אחר שהספק משתמש בו לצורך פיתוח, תחזוקה ותפעול מערכתיו כגון Oracle, Access, Discoverer, קוגנוס 'וכד'

13.6.21.4. בתווך התקשורת

13.6.21.5. במשרדי המציע

13.6.21.6. בשרתים המוצעים

13.6.21.7. בעמדות קצה ותחנות עבודה בגורמי חוץ, מחשבים ניידים של בעלי תפקידים בתאגיד, טאבלטים ו Smart Phones של בעלי תפקידים וכד'.

13.6.21.8. הצהרה חתומה על ידי Chief Information Security Officer (CISO), שאינו עובד שכיר אצל המציע, המאשרת כי הפתרון המוצע עומד בכל דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז בכלל ובנספחים ג' ו' ד' לפרק 2 למסמכי המכרז. לאישור יש לצרף את תעודת ההסמכה של החותם כ CISO כפי שנופקה על ידי גורם הכשרת CISO ואת קורות החיים של המצהיר. מועד חתימת ההצהרה לא מוקדם מ 365 ימים מהמועד האחרון להגשת המכרז.

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

13.6.22. קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט מטעם המציע

13.6.23. פרטים מלאים בדבר הסבות שביצע המציע (ככל שביצע) מתוכנת גביה של חברה אחרת לתוכנת גביה כפי שנמצאת אצל המציע.

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 דיי במתן סכום כולל לביצוע כל רכיבי העבודה.

14. חתימות המציע על מסמכי המכרז

14.1. על המציע לחתום על כל מסמך וכל עמוד ממסמכי המכרז.

14.2. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.

14.3. המציע יצרף להצעתו אישור מטעם **עורך דין** המאשר כי החתומים על מסמכי המכרז הם המורשים כדין לחתום מטעם המציע ולחייבו לכל דבר ועניין.

14.4. כמו כן מובהר ומודגש כי רוכש המכרז אינו רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז ובמידה יעשה זאת רשאי התאגיד לא לדון כלל בהצעתו

בדיקות מוקדמות

15. 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 מעיינות זיו לא תחול כל אחריות בעניין זה.

16. 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.

17. כל הסתמכות של המציע על מידע כלשהו שנמסר לו ממעיינות זיו באשר לעבודות ותנאיהן, אם ניתן כזה, נעשה על אחריותו של המציע בלבד והוא לא יהא רשאי להטיל על מעיינות זיו אחריות כלשהי בעניין זה, היה ויתברר כי מידע זה ו/או חלקו כפי שנמסר לכאורה, איננו מדויק, או איננו נכון ליום מתן ההצעה.

18. כל משתתף יישא בלעדית בכל העלויות בקשר להשתתפותו במכרז, ובשום מקרה הוא לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלויות אלה, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם הסתיים המכרז ובין אם בוטל. במקרה בו יבוטל המכרז על ידי מעיינות זיו יוחזרו למשתתפים דמי רכישת מסמכי המכרז.

19. ביטוח.

20.1. הקבלן הזוכה יידרש לעמוד בדרישות לעניין ביטוחים כמפורט **בפרק 3 למכרז זה "החזרה" סעיף "ביטוחים"** לרבות האמור **בפרק 1 נספח ד'** המצורף לתנאי המכרז (להלן: **"אישור ביטוחי הספק"**).

20.2. המציע מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הוראות הביטוח המפורטות באישור ביטוחי הספק (נספח ד') ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז והחזרה במלואם ומאשר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים והמפורטים באישור ביטוחי הספק (נספח ד').

יודגש כי בשלב הגשת הצעות אין דרישה לחתימת המבטח על מסמכי המכרז. עוד יודגש כי הסתייגויות ו/או שינויים עלולות לפסול את ההצעה.

20.3. למען הסר ספק מובהר בזה, כי זוכה במכרז אשר לא ימציא את אישור ביטוחי הספק (נספח ד'), חתום כדיון על ידי מבטחי הספק, יהיה מעיינות זיו רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום.

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

תוקף ההצעה

21. ההצעה תהיה בתוקף 120 יום לאחר פתיחת תיבת המכרזים.

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

ערבות בנקאית

23. 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 ₪) (להלן: **"הערבות"**).

24. 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.

25. תוקף הערבות יהיה עד ליום 13/6/2024 החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 90 ימים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

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

27. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין החברה לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ-60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.

הבהרות ושינויים

28. משתתף אשר רכש 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 באימייל לכתובת Alona@maayanot-ziv.com לידי רו"ח דני לייבלר (באמצעות אלונה ביטון, התאגיד), תאגיד מים וביוב מעיינות זיו בע"מ בקובץ Microsoft Word, לא יאוחר מתאריך 21/2/2024 עד השעה 12:00. יש לוודא קבלת המסמך במייל חוזר. 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 שאלות הבהרה יערך באופן הבא בלבד:

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

29. תשובות לפניית כאמור בסעיף 28 לעיל, תשלחנה בכתב, בדואר או בפקס או בדואר אלקטרוני, לפי בחירת מעיינות זיו ועל פי הפרטים שהשאיר כל רוכש מכרז במעיינות זיו, 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.

30. מעיינות זיו לא תהא אחראית לכל מידע ו/או הבהרה ו/או שינוי אשר ימסרו למשתתפים בעל פה.

31. מעיינות זיו 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 לרוכשי מסמכי 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.

32. 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

33. כללי

אין להכניס כל שינוי, בין בדרך של הוספה, בין בדרך של מחיקה ובין בכל אופן אחר, במסמכי המכרז. 33.1 בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המשתתף במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא, רשאית מעיינות זיו:

33.1.1 לפסול את מסמכי המכרז.

33.1.2 לראות בהסתייגויות ככאלה שלא נכתבו כלל, ולהתעלם מהן.

33.1.3. לראות בהסתייגויות ככאלה המהוות פגם טכני בלבד.

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

33.2. ההחלטה בין האפשרויות לעיל נתונה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים של מעיינות זיו בכפוף להוראות הדין. אם תחליט הועדה לנהוג לפי אחת החלופות המנויות בס"ק 33.1.2, 33.1.3 או 33.1.4 לעיל, והמשתתף יסרב להסכים לכך, רשאית מעיינות זיו לפסול את ההצעה ולחלט את הערבות הבנקאית אשר הוגשה על ידי המשתתף, אם הצעתו היתה אמורה להיות ההצעה הזוכה.

34. הצעת המחיר

34.1. 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.

34.2. אם תתגלה בעת בדיקת הצעה, טעות חשבונאית, לרבות שגיאה בסיכום ו/או הכפלה, רשאית מעיינות זיו או בודק ההצעה לתקנה.

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

34.4. **העלות החודשית הכוללת של הצעת המציע בפרק 4 חלק ג' בטבלת הצעת המחיר בטור המסומן מספר 3 בשורה מספר 5 לא תעלה על 24,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 18,000 ₪ לפני מע"מ.**

פתיחת ההצעות

35. פתיחת הצעות המשתתפים במכרז תתקיים במועד הנקוב בעמוד מספר 2 למסמכי המכרז במשרדי מעיינות זיו, או בכל מועד אחר עליו תודיע מעיינות זיו לרוכשי המכרז.

בחינת ההצעות

36. מעיינות זיו 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 תתבצע על פי אמות המידה המוגדרות בנספח ז' לפרק 1 למסמכי המכרז

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

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

40. למעיינות זיו הזכות להוציא לפועל רק חלק מהשירותים או לחלקם בין משתתפים שונים כראות עיניה במועד קביעת הזוכה במכרז או בכל מועד אחר במהלך ההתקשרות. גם במקרה בו פוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים או שמעיינות זיו 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. במידה ופוצל מתן השירותים בין מספר משתתפים, מתחייבים המשתתפים בזה באופן מוחלט וללא סייגים לשתף עולה האחד עם השני, לפתח ממשקי

העברת נתונים אוטומטים בין התוכנות, לתחזק את הממשקים ולפתח אותם ולתמוך בהם, על פי צרכי התאגיד במסגרת התשלום הנקוב במסמכי מכרז זה ללא תוספת תשלום כלשהיא.

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

43. מעיינות זיו 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. מעיינות זיו תודיע לזוכה על הזכייה במכרז, ותזמין את הזוכה למשרדי מעיינות זיו 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. תוך שבעה (7) ימים ממועד קבלת ההודעה ימציא הזוכה אישור על קיום ביטוחים וערבות ביצוע בהתאם למפורט בפרק 2 במסמכי המכרז.

48. לא המציא הזוכה אישור על ביטוחים ו/או לא המציא ערבות ביצוע ו/או לא המציא כל מסמך אחר אשר נדרש להמציאו על פי מסמכי המכרז לאחר ההודעה על הזכייה, רשאית מעיינות זיו לבטל את הזכייה של המשתתף במכרז, לחלט את הערבות הבנקאית שנתן ולמסור את ביצוע העבודות למשתתף הבא בתור. רק לאחר שנתמלאו כל התנאים המפורטים לעיל, תודיע מעיינות זיו ליתר המשתתפים, על אי זכייתם במכרז, וכן תצרף להודעתה זו את הערבויות הבנקאיות אשר הומצאו על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז. הערבויות הבנקאיות של המציעים אשר לא זכו במכרז יוחזרו למציעים, בכפוף להוראות המכרז, תוך 60 ימים מיום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז.

49. המציע רשאי לציין מראש אילו חלקים בהצעתו עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו. מציע 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.

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

נספח א' לפרק 1

פרטים כלליים של המשתתף

מס"ד	נושא	מענה המשתתף
1	שם המשתתף	
2	כתובת	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה אצל הספק	
5	שם איש קשר להגשת המענה	
6	טלפון איש קשר להגשת המענה	
7	כתובת דוא"ל איש קשר להגשת המענה	
8	מספר פקס לתקשורת בנושא המענה למכרז	
9	שם מנהל הפרויקט יש לצרף קו"ח מפורטים של מנהל הפרויקט	
10	כתובת אתר האינטרנט של המשתתף	
11	שנת יסוד	
12	שמות מנהלים בכירים	
13	חברת אם	
14	חברות אחיות	
15	חברות בנות	
16	שם מנהל 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 2022	
19	מחזור פעילות עסקית בש"ח לשנת 2021	
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	<p>אישורים תקפים למועד מתן ההצעה על שם המשתתף באשר להסמכת המערכות מבית היוצר שלו לתקני:</p> <p>א. מערכת איכות מאושרת תו תקן ת"י ISO 9001 – להבטחת איכות בתיכון (design), פיתוח, יצור, התקנה, מתן שרות, ותחזוקה של תוכנה.</p> <p>ב. תו תקן לניהול אבטחת מידע ת"י ISO 27001</p> <p>ג. תקן PCI DSS - (*)</p> <p>ד. תקן EMV</p>	
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 מערכת ליבה אחת מבית היוצר של המשתתף מתוך: 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 תוכנות ויש לסמן V בטור המתאים :

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

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 (*):

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

(* – מובהר כי יש לרשום אך ורק פרויקטים של הסבת נתונים מתוכנה של חברה אחרת לתוכנה 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 המלצות של התאגיד כנדרש במסמך ההוראות למשתתפים ותנאי המכרז.

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

**פרק 1: נספח ג'
נוסח ערבות מכרז**

לכבוד

מעיינות זיו – תאגיד מים וביוב בע"מ

א.ג.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי 02/24 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה בתוכנות גביה ופיננסית עבור מעיינות זיו 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 מעיינות זיו, 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 ד' - אישור ביטוחי הספק

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד		
<p>אישור זה מהווה אסמכתא לכך שהמועמד לביטוח קיבל הצעת ביטוח, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי ההצעה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בהצעה יגבר האמור בהצעה למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייטיב עם מבקש האישור. אישור זה אינו מהווה אישור על קיומה של פוליסה תקפה. אישור זה יהיה תקף ככל שלא יחול שינוי בתנאים, הן בנוגע לרכוש המבוטח והן בנוגע למבוטח, באופן שמוביל לשינוי בסיכון או להיעדר אפשרות של החברה לרכוש ביטוח משנה התואם את הכיסוי.</p>				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם תאגיד המים והביוב מעיינות זיו בע"מ ומי מטעמה (להלן: "התאגיד")	שם ו/או עיריית מעלות-תרשיחא ו/או תאגידים קשורים	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	העיסוק המבוטח: _____	
מען	מען	מען		
	תיאור למבקש האישור הראשי: קשורות ו/או גופיו	הקשר		

כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****	מ ט ב ע	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
			לתקופה	למקרה*			
301 אבדן מסמכים 309 ויתור תחלוף, 311, אבדן תוצאתי 328 ראשוניות", 338 כינון ביטול סייג רשלנות רבתי							רכוש - ציוד הרחבות נזק 1 לרבות: "כה"ס" שחזור מידע, (לפחות 500,000 ₪ גם מפני סיכונים אלקטרוניים וסייבר
302 אח' צולבת, 304 הרחב שיפוי, 307 קבלני משנה, 309 ויתור תחלוף, 315 מ"ל, 318 המבקש מבוטח, 321 מבוטח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 328 "ראשוניות", 329 רכוש המבקש צד ג 339 סייבר 336 ביטול סייג אחריות מקצועית – גוף ו/או רכוש, ביטול סייג רשלנות רבתי.			1,000,000				צד ג'
309 ויתור תחלוף, 315 מ"ל, 319 מבוטח נוסף כמעביד, 328 "ראשוניות",			15,000,000				אחריות מעבידים

302 אח' צולבת, 304 הרחב שיפוי, 309 ויתור תחלוף למבקש, 321 מבוטח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 325 מרמה, 326 פרטיות, 327 עיכוב/שיהוי 328 "ראשוניות", 332 גילוי 12 ח', 339 סייבר, ביטול סייג רשלנות רבתי ;		4,000,000				אחריות מקצועית וסייבר

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):
103,086,044,043,038 נשוא הביטוח כולל: שירותי חומרה ותוכנה, לרבות שירותי תחזוקה

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.

תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד**

תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY) ****עליכם למלא מועד שהינו בתום 3 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות**

חתימת האישור

המבטח:

* ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

1. על המציעים להחתים את חב' הביטוח על הטופס בשלב הגשת ההצעה.
2. האישור החתום יעיד על הסכמה לעריכת ביטוח ולא על עריכת ביטוח בפועל!
3. המפורט באדום באישור הינו בגדר הנחיות למציעים ביחס לנדרש.
4. על פי ההוראות באישור, תוקף ההסכמה הוא 3 חודשים מיום הגשת ההצעות. על המציעים למלא תאריך בפועל ביחס למועד זה.
5. לאחר הזכייה במכרז על הזוכה לגשת למבטחת (באמצעות סוכנות הביטוח שלו) ולבקש החלפת טופס ההסכמה באישור ביטוחים בפועל. המידע המלא בטופס ההסכמה שנחתם מראש על ידי המבטחת, יועתק על ידה לטבלת אישור ביטוחים בעלת תוקף לביטוח בפועל (על גבי לוגו שלה).

חותמת המציע

חתימות המציע

- כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ – Ver 4

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

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

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

חתימה**אישור עו"ד**

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

פרק 1: נספח 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- _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי/נו כי עלינו להצהיר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/הים לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/הים בזאת כדלקמן:

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

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 _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____ ומר/גב' _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי/הם כי עליו/הם להצהיר את האמת וכי יהא/תהא/יהיו צפוי/הם לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, אישר/הו בפני את תוכן תצהירו/הם לעיל בחתמו/הם עליו בפני.

פרק 1: נספח ז'

אמות מידה (שיקולים) לבחירת ההצעה הזוכה

מס"ד	פירוט	משקל באחוזים
2	העלות המוצעת לחודש לכלל השירותים הנדרשים בהתאם לנוסחא המפורטת בנספח זה	40
3	חוות דעת הצוות המקצועי מהפתרון המוצע ומהצוות המקצועי של המציע על סמך הדגמת הפתרון בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה	40
4	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
5	ניסיון מנהל הפרויקט בהתאם לקריטריונים המפורטים בנספח זה.	10
	סה"כ	100

פרוט אמות המידה והשקלול:

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

- המחיר החודשי בגין כל התוכנות והשירותים 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:

$$\frac{40}{X} \text{ המחיר הנמוך ביותר שהוצע}$$

המחיר שהציע המציע

2. **הציון לסעיף מספר 3** יוענק למציעים על סמך הדגמת הפתרון שאליה יזומנו 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.

פרוט הצוות המקצועי:

- רו"ח דני לייבלר – מ"מ מנהל כספים מ PWC או מי מטעמו
- רו"ח אחמד אכילאת – יועץ חיצוני לתאגיד שימונה על ידי ועדת המכרזים
- גבי שיר ועקנין – מנהלת רכש

מעיינות זיו שומרת לעצמה הזכות לשנות (לצמצם או להרחיב) את הרכב הצוות המקצועי ומהותו.

ההדגמה תיערך לגבי שתי תוכנות הליבה: תוכנת הגביה, תוכנות פיננסיות מרכזיות.

במהלך ההדגמה על המציע להדגים במיוחד:

- מודול חישוב היטלים ואגרות ודמי הקמה בשילוב מלא לתוכנת הגביה
- שילוב כלי BPM בתוכנות הליבה – יש להדגים תהליך עיסקי מנוהל ומבוקר על ידי תוכנת BPM לרבות הדגמת שינוי ב On-Line בכללי היישום והבקרה של התהליך.
- תפעול כלי BI בתוכנות הליבה באופן גמיש ידידותי ושאינו מגביל המשתמש

- **שילוב כלי CRM בתוכנות הליבה**
- **שיתוף נתונים בין תוכנות הליבה**

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

- סה"כ נקודות בגין התרשמות בגין קבוצת הידידותיות – מקסימום 13.33 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת פונקציונאליות – מקסימום 13.33 נקודות.
- סה"כ נקודות מההתרשמות בגין קבוצת הכללי - מקסימום 13.34 נקודות.
- לכל שורה בכל אחת מהקבוצות יינתן משקל שווה באותה קבוצה.
- הציון הכולל לכל שורה יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כל אחד מהמשתמשים באותה שורה.

הדגמת פתרונות למעיינות זיו תבוצע ב VC בתאריכים 26/3/2024 + 27/3/2024 שתי הדגמות ביום. הראשונה בין השעות 9:30 ל 12:00 והשנייה בין השעות 13:00 ל 15:30. סדר ההדגמות יקבע בהתאם לסדר רכישת המכרז על ידי המציעים ראשון המציגים יהיה ראשון הקונים. מעיינות זיו תהיה רשאית לשנות את מועדי ההדגמות בהודעה מראש. וכן לקבוע מועדים נוספים.

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

למען הסר ספק, על המציע להתארגן באופן עצמאי לביצוע ההדגמה לרבות אמצעי מחשוב, תקשורת והקרנה. המציע אינו רשאי להסתמך על אמצעים אלה של התאגיד או של גורמים אחרים כגון חברות תקשורת נתונים. במידה והמציע יסתמך על תשתיות אלה, מוותר המציע בזאת על כל טענה מצדו בגין איכותן, תקינותן, וכל טענה אחרת שיש בה משום השלכה על ניקוד הצעת המציע בהתאם לאמות המידה שקבע התאגיד. למען הסר ספק מובהר בזאת כי במקרה של כשל בהדגמת התוכנות 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 זיו ולתפקודה השוטף. הצוות המקצועי יחוה את דעתו בפרוטוקול מפורט באשר לנושאים הבאים:

4.1 5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מעיינות זיו מהתאמת הפתרון המוצע.

4.2 5 נקודות – חוות דעת הצוות המקצועי של מעיינות זיו מנציגי המציע, מנהליו, ותחומי פעילותו.

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

4. הציון לסעיף מספר 4 יוענק למציעים על סמך הניסיון המקצועי הרלוונטי בניהול פרויקטי הסבות נתונים בתאגידי מים וביוב במדינת ישראל, של מנהל הפרויקט המוצע כפי שציין המציע בסעיף 9 לנספח א לפרק 1 במסמכי מכרז זה ובהתאם לקורות החיים שצרף להצעתו. הניקוד יקבע על פי הפרוט כדלקמן:

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

מובהר ומודגש כי ילקחו בחשבון אך ורק פרויקטים של הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב מתוכנה של חברה אחרת לתוכנה של המציע.

פרק 1: נספח ה'

פורמט טופס משוב להדגמת התוכנות 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	
	2	תפריטים היררכיים	
	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 בשתי התוכנות	
פונקציונאליות	8	קיום BPM משולבת במערכת התפעולית	
	9	קיום CRM משולבת במערכת התפעולית	
	10	קיום AI משולב במערכת התפעולית	
	11	הפונקציונאליות של תוכנת ניהול הפרויקטים	
	12	יכולת הורדת, שילוב וניתוח נתונים ממספר עולמות במערכת התפעולית לכלי ה BI	
	13	הפונקציונאליות של שילוב נתוני קריאות המגיעים מקר"מ ומקריאות ידניות	
	14	ממשק On Line זו כיווני אוטומטי למערכת קר"מ	
	15	יכולת יצירת חשבונות מים רטרואקטיבית	
	16	קליטה אוטומטית של נתוני חשבונות בנקים	
	17	אמצעי בקרה ממוחשבים לאישור תיקונים	
	18	התוכנה מאפשרת הגדרת מספר בלתי מוגבל של משלמים לנכס או למד מים לרבות אב, אם וילדים מעל גיל 18. למען הסר ספק, התוכנה מאפשרת שבנכס אחד, עם מד אחד יוגדרו מספר משלמים, על פי המצב בפועל ועל פי דרישת התאגיד.	
	19	אירכוב ואיחזור אוטומטי של תלוש המים בכרטיס המשלם של הצרכן	
	20	הלימת ה CRM לאספקת פתרון מלא לאמות המידה לשרות של רשות המים	

קבוצה	מס ד"	תכונה	הערכה מקצועית בין 1 – גרוע ל 10 - מצויין
כללי	21	התרשמות כללית מהתוכנה	
	22	התרשמות ממקצועיות המציגים	
	23	התרשמות ממוכוונות המציע לתאגידי המים והביוב בישראל	
	24	התרשמות מהתארגנות המציע להדגמת הפתרון	
	25	התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	
	26	התרשמות מיציבות הפתרון	

(יש לדרג כל שורה)

חוות דעת הצוות המקצועי של מעיינות זיו מהתאמת הפתרון המוצע למעיינות זיו . 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 מעיינות זיו 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

הערות והתרשמות כללית:

פרק 1: נספח ט'

פרוט פרויקטי הקמה ו/או הסבת נתונים בתאגידי מים וביוב

המציע יפרט את תאגידי המים והביוב בהם בוצעה הקמה ו/או אלהם בוצעה הסבת נתונים מתוכנת גביה ו/או מתוכנת הנהלת חשבונות במהלך שלוש השנים האחרונות ממועד פרסום מכרז זה מתוכנה של חברה אחרת לתוכנת 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 שממערכותיה בוצעה ההסבה לתוכנות של המציע
 (3) – ניתן ומומלץ לרשום יותר מ 13 תאגידי מים וביוב על ידי צילום עמוד זה וכתיבת 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.

וכן אישור קיום ביטוחים ;

מנכ"ל התאגיד: _____ חתימה _____ תאריך _____

פרק 1: נספח י"א

התחייבות קבלן משנה בתחום ה-CRMלכבוד :
מעיינות זיו – מפעלי מים וביוב בע"מהנדון: מכרז לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה בתוכנות 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/הו בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____:

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

המוכר/ת/ים לי באופן אישי, ואחרי שהזרתיו/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/הו בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
_____ מספר רישיון
_____ חתימה וחותמת

פרק 2

אפיון ותיחום השירותים, והתוכנות הנדרשות במסגרת המכרז

2. רישיון השימוש, שירות, תחזוקה, הדרכה, תמיכת משתמשים וכל פעולה אחרת שעל המשתתף לספק על פי מכרז זה למעיינות זיו, הינו ביחס לתוכנות המידע הממוחשבות הבאות:

א. תוכנת הגביה מים וביוב (ליבה)

1. גבית מים וביוב
2. אוכלוסין
3. קופה לרבות עמידה ותאימות מלאה לתקן EMV ו PCIDSS
4. גיול חובות
5. חישוב קנסות ניטור שפכים
6. אכיפת גביה לרבות עיקולי רכבים ועיקולי בנקים, לרבות ממשק העברת נתונים אוטומטי להוצל"פית זהב
7. חישוב אוטומטי של היטלים ואגרות לרבות מחירון היטלים והצמדתם לרבות עריכת שינויים בשיטת החיוב על פי הנחיות שיתקבלו לרבות חישוב היטל הקמה
8. ביצוע תשלומים במענה קולי IVR, ממוחשב, באמצעות האינטרנט. המונח תשלומים כולל תשלומים קבועים ותשלומים מזדמנים לרבות "מסחר אלקטרוני".
9. תוכנה לחישוב ובקרת קריאות מים (לוגית) על פי כללי אמות המידה של רשות המים או כל גוף מוסמך אחר רלוונטי קיים או שיוכרז בעתיד.
10. ממשק העברת נתונים אוטומטי בין תוכנת רישוי ובניה בוועדה המקומית לבין תוכנת הגביה.
11. ממשק קליטת נתונים אוטומטי מתוכנות ניהול אוכלוסין לבסיסי הנתונים התפעוליים של התאגיד.
12. ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני בזמן אמת בין מערכת הקר"מ (אפקון) שמפעיל התאגיד לבין תוכנת הגביה.
13. ממשק העברת נתונים דו כיווני למערכת לניהול קריאת מים.
14. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line למערכת גאומינד GIS שמפעיל התאגיד
15. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line מאובטח לאתר האינטרנט של התאגיד כך שתפאשרנה פעולות אינטראקטיביות מקוונות לניהול טפסים, ביצוע תשלומים, ברור יתרות וכד'.
16. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי On Line לתוכנת ניהול התורים של התאגיד Qflow
17. תיק תושב או תושב נט או Mast 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 התוכנה 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.
18. חישוב, הפקה ומשלוח תלושי מים (חשבונות / תלושים) לתשלום במייל לרבות הפקת ברקוד על גבי התלוש הכולל לינק לאתר ולאפליקצית התשלום הכל על פי הנחיות התאגיד
19. נהול אוכלוסין לרבות עיבוד ועידכון נתונים תקופתי – מת"מ או שו"ע
20. פתרון מבוסס BPM, לקליטה, ניהול ובקרה של ארועים רוחביים המשלבים פונקציות שונות בתאגיד לאותו ארוע: גביה, הנדסה, תחזוקה.
21. התוכנה מאפשרת הגדרת מספר בלתי מוגבל של משלמים לנכס או למד מים לרבות אב, אם וילדים מעל גיל 18. למען הסר ספק, התוכנה מאפשרת שבנכס אחד, עם מד אחד יוגדרו מספר משלמים, על פי המצב בפועל ועל פי דרישת התאגיד.
22. כל שיפור, שינוי, שדרוג, מודול, פרוצדורה או כל שינוי אחר שפיתח/ מפתח/ יפתח הספק בתקופת החוזה עבור לקוחותיו בתחומים הרלוונטיים הנ"ל

ב. תוכנות פיננסיות מרכזיות (ליבה)

1. הנהלת חשבונות
2. ניהול תקציב
3. ניהול ערביות
4. ניהול מילות
5. שונות
6. התאמת בנקים
7. רכש לוגיסטיקה – קטלוג מחסנים מלאי לרבות אינוונטאר מדי מים
8. ניהול פרויקטים
9. ניהול מכרזים וחוזים
10. פורטל ספקים ויועצים באינטרנט

ג. CRM – ניהול פניות ציבור - תוכנות 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 בתוכנה ולשגרה באמצעות המערכות לגורם התפעולי המבצע לרבות משלוח משוב ודיווחים בדבר מידת הביצוע. ולרבות שליחת הודעת SMS מהתוכנה באופן אוטומטי בהתאם להגדרת התאגיד, חבילת מסרים התאגיד רשאי, בהתאם להחלטתו הבלעדית, לרכוש מספק צד ג' או מהספק שיבחר במכרז. ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי מתוכנת ה CRM תוכנה לניהול תורים. איפיון התוכנה בהתאם לנספח ה' לפרק זה. וכמו כן על ה CRM לספק מענה ותעוד לתהליכי עבודה עם ההנדסה לרבות תיעוד הטיפול בדמי הקמה. מובהר בזה כי הזוכה המכרז יוכל לפתח את תוכנת ה CRM לנושאי תפעול תחזוקתי והנדסה לאחר הזכייה במכרז אך לא יאוחר מ 6 חודשים מיום ההודעה בדבר הכייה הזוכה חייב להעמיד לתאגיד את תוכנת ה CRM לניהול תפעול תחזוקתי ותוך 12 חודשים מיום ההודעה בדבר הזכייה יהיה חייב להעמיד לרשות התאגיד את התוכנה לניהול הנדסי לרבות דמי הקמה. התאגיד ישלם תשלום חודשי לשני תוכנות אחרונים אלה רק לאחר הפעלתם בתאגיד לשביעות רצון התאגיד וזאת על פי טבלת הצעת המחיר בפרק 4 למסמכי המכרז.

ד. BPM – ניהול תהליכים עיסקיים - בתוכנות 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

ה. BI – איסוף וניתוח נתונים, הפקת דוחות על כל נתון המאוחסן בתוכנה בכל פורמט נדרש על ידי

התאגיד. כלי תוכנה המאפשר דליית נתונים בלתי מוגבלת מכל נתון המאוחסן בתוכנה בכל חתך מבוקש הן באופן טקסטואלי והן באופן גרפי.

ו. AI - Artificial Intelligence – התוכנה כוללת בינה מלאכותית המבצעת בקרת תהליכים, מתריעה

בפני פעולות שגויות שאינן סבירות, ומאפשרת מתן מענה ללקוחות על סמך למידת הנושאים השונים והמענה להם.

3. תשתיות תקשורת, איחסון, וחיבורי משתמשים:

- 3.1 פירוט הסניפים: כפר ורדים, שלומי, כיסרא, ומעלות תרשיחא. יתכנו נוספים לדוגמת מעילייה ואחרים
- 3.2 חיבור 20 משתמשים.
- 3.3 20 עמדות עבודה קבועות מרחוק לתוכנת הגביה והפיננסית לוגיסטית של התאגיד, כולל חיבור CRM
- 3.4 חיבורי VPN ו APN – לא מוגבל
- 3.5 נפח איחסון מידע בשרתי המציע – לא מוגבל

3.6 תשתיות ורישיונות לתוכנות CRM –/או BPM - לא מוגבל

4. המשתתף יכול במסגרת הצעתו את המרכיבים הבאים של תוכנות המידע הממוחשבות **ללא תשלום נוסף** לתמורה המוגדרת בחוזה הנכלל במסמכי המכרז :

- א. הורדת נתונים והסבתם מהתוכנות הקיימות לרבות נתונים היסטוריים ותנועות כספיות והתקנת התוכנות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיביים על גבי נתונים שהוסבו מהתוכנות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני התוכנה הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית בתוכנה החדשה ללא כל צורך בתפעול התוכנה הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בוררות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור בתוכנות התאגיד
- ב. הורדת נתונים והסבתם מהתוכנות הקיימות בישובים/חדשים שיצורפו לתאגיד בעתיד, לרבות נתונים היסטוריים ותנועות כספיות והתקנת התוכנות וביצוע כל ההגדרות הדרושות עד לתפעול מלא לרבות אפשרות לביצוע חישובים רטרואקטיביים על גבי נתונים שהוסבו מהתוכנות הקודמות. על ההסבה לכלול את כל נתוני התוכנה הקודמת ללא יוצא מן הכלל כך שתתאפשר עבודה מלאה ובלעדית בתוכנה ללא כל צורך בתפעול התוכנה הקודמת לרבות תיקוני נזילות מים, בוררות וכד'. במידה ותידרש הסבה מובהר בזאת כי יש להסב את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים, גירסאות הנתונים, נתונים מחושבים, וכל מסמך או נתון אחר השמור בתוכנות הישוב המצורף.
- ג. סריקת ואיחזור מסמכים ותוכנת ניהול מסמכים לכל העמדות
- ד. באחריותו המלאה של הספק לרכוש, להתקין, לשדרג מפעם לפעם ולתחזק את כל התוכנות ובסיסי הנתונים לצורך הפעלתם המלאה והמהירה של פתרונות התוכנה שלו. מבוהר בזאת כי התאגיד יספק חומרה ותקשורת בלבד ולא יעמיד לספק ולא ישלם לספק כל תשלום אחר עבור רכישת תוכנות, השימוש בהן או עבור עידכונם.
- ה. הורדת נתונים, לאחר קבלת הרשאות מתאימות, מהתוכנות הקיימות והסבתן לתוכנות המשתתף עד לכדי פעילות תקינה, כולל כל הנתונים ההיסטוריים המצויים בתוכנה הקיימת.
- ו. 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 ששת חודשי הפעילות הראשונים לפחות בתדירות יום יומית (כל יום) 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 במידה ותידרש בתדירות יום יומית. עם סיום ההסבה ועד קבלת תעודת הסיום יהיה נוכח במשרדי התאגיד לפחות בתדירות של פעם בכל שבוע.
- ז. הזוכה במכרז יעמיד לרשות התאגיד רפרנט, איש מקצוע, מומחה יישום בתחומי הגביה והתוכנות 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 אחת לחודש לצורך הדרכה, הטמעה, עידכונים, איבחון חסרים, קידום נושאים שהטיפול בהם לא עלה יפה בשגרת הטיפול היומיומית
- ח. הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות מעיינות זיו
- ט. הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי התוכנה

- י. הטמעה וליווי המשתמשים לעבודה מלאה למימוש תפקודי מלא ברכיבי התוכנה עד לכדי בקיאות ומיומנות מלאה של המשתמשים ברכיבי התוכנה השונים המוגדרים במכרז זה. רמת בקיאות ומיומנות זאת תוגדר ותקבע על ידי מנהל התוכנה כפי שיקבע על ידי מעיינות זיו להלן "המנהל".
- יא. נוכחות מלאה במשרדי התאגיד למשך שלושה ימי עבודה מלאים וקבועים של מנהל פרויקט ההסבה וההטמעה מיום קבלת ההודעה בדבר הזכיה ועד קבלת תעודת הסיום.
- יב. נוכחות מלאה רצופה של שני אנשי הדרכה והטמעה בכל אחת מתוכנת ליבה (גביה ופיננסיות) ממועד ביצוע הסבת הנתונים עד מועד קבלת תעודת הסיום.
- יג. רישיונות שימוש בתוכנה, בבסיסי הנתונים ובכל הרכיבים הנדרשים לצורך תפעול מלא של התוכנה כולל מחוללי דוחות וכלי תפעול ובקרה לתוכנה, לרבות רישיונות צד ג' ו/או יצרן התוכנה.
- יד. שינויים ושיפורים על פי הנחיות המתקבלות מזמן לזמן מהרגולטור או כל גוף מוסמך אחר ו/או ממעיינות זיו. הכל בהתאם למוגדר בחוזה הנכלל במסמכי מכרז זה.
- טו. הסבת מספרי משלם למספר תעודת זהות על פי פניית מעיינות זיו.
- טז. שרותי Help Desk - מרכז תמיכה מרוחק טלפוני למענה למשתמשי התוכנה בכל שעות העבודה המקובלות במעיינות זיו. 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 התוכנה ובהפקת נתונים יסייעו אנשי התמיכה של המציע ממרכז התמיכה של המציע לאנשי התאגיד לבצע הנדרש בזמן אמת במועד הפניה הטלפונית. תוכן הפניה תוקלד על ידי אנשי ה Help Desk של המציע. איבחון וטיפול ראשוני של הפניה יעשה במועד ההתקשרות הראשונה על ידי איש ה Help Desk בעל ידע וניסיון בתחום התוכן של מהות הפניה דהינו תוכנות גביה או תוכנות פיננסיות או CRM.
- יז. Up Time (זמן פעולה רציף) רציף של התוכנות 7X24 – זמינות מלאה לביצוע טרנזקציות ועריכת עיבודים במשך כל ימי השנה בכל השעות היממה.
- יח. שרותי תמיכה והדרכה באתר הלקוח במידת הצורך ועל פי דרישת המנהל.
- יט. תשתיות טכנולוגיות לתפעול ותחזוקת התוכנות.
- כ. 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".
- כא. כל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלת התקינה והמלאה של התוכנות.
- כב. יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל..." על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות ללקוח.
- כג. מתן גישה מאובטחת לתוכנות הלקוח לרבות תוכנות 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.
- כד. גישה מאובטחת לתוכנה מאביזרי קצה שונים לרבות טלפונים חכמים ומחשבי טאבלט מבוססים מערכות הפעלה שונות לרבות אפל, Google ו Microsoft

- כה. הטמעת נהלי עבודה לתפעול התוכנות הממוחשבות באופן מייטבי.
- כו. חתימה אלקטרונית מאובטחת ומאושרת.
- כז. שליחת ממסרי SMS, הודעות דאר אלקטרוני, פקסים, מסרים מיידים כגון Watsup 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.
- כח. טפסים מקוונים אינטראקטיביים למילוי על ידי הצרכן, חתימה אלקטרונית מאושרת, מאובטחת ומוסמכת על ידי גורם מאשר על פי החוק והתקנות, שיגור הטפסים לתאגיד וקבלת אישור לצרכן בדבר קליטתם והמשך הטיפול בהם. הטפסים יפותחו בטכנולוגיה מתקדמת כדוגמת HTML 5 ישולבו בהם באופן אוטומטי נתונים מתוכנות המידע של התאגיד לאחר הזדהות וסיסמא של הצרכן. הטפסים יהיו רספונסיביים לצפיה ומילוי בכל טכנולוגית קצה: Windows, Android, IOS וישולבו באפליקציה ובאתר האינטרנט של התאגיד.
5. על הפתרון לפעול ב - ERP - Enterprise Resources Planning על גבי Data Base אחד ללא צורך בממשקי העברת נתונים בין התוכנות. על התוכנות לכלול את כל תתי התוכנות הדרושות למעיינות זיו במועד פרסום המכרז ו/או תתי תוכנות והאפיונים האחרים שיוגדרו על ידי הרגולטור בתקופת החוזה. המשתתף מתחייב בהגשת הצעתו לאפשר, לסייע, להגדיר ולהוסיף שורות קוד מתאימות (API - Application Programming Interface) לקיום ממשקי העברת נתונים On Line מהתוכנות המוצעות על ידו לתוכנות הנדסה, GIS מערכות משרדיות ותוכנות אחרות שמעיינות זיו תתקין בעתיד, ללא תוספת עלות למחיר שהציע.
6. על התוכנות שישפק המשתתף להיות מושתתות על הטכנולוגיות המתקדמות הבאות (ללא תוספת עלות), כמפורט להלן:
- א. תוכנה מבוססת בסיס נתונים טבלאי - Relational Data Base
 - ב. תוכנה בעלת ממשק משתמש גרפי - GUI - Graphical User Interface או ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer
 - ג. מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI ידידותי למשתמש משולב בתוכנת 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.
 - ד. יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהתוכנות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel
 - ה. יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהתוכנות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word
 - ו. יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).
 - ז. יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF.

- ה. על התוכנה 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'.
- ט. כלי מובנה בתוכנת SSO להגדרת, תפעול ובקרה של תהליכים עסקיים – BPM - מובנים בתוכנות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים למעיינות זיו כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').
- י. התוכנה תפעל כאמור על פי כללי אמות המידה, החוק, ההנחיות וכל הוראה מוסמכת אחרת, ברם התוכנה תאפשר למפעיל בעל הרשאות גבוהות (מנהל) להגדיר שינויים בכללי העבודה ולבצע ולממש פעולות אלה - גמישות.
- יא. אירוב מסמכים אינטגרלי בתוכנה ושיוכם לכל ישות נדרשת, כולל סריקת מסמכים, תמונות, פקסים או קבצים אחרים כולל קבצי Microsoft Office.
- יב. יכולת ביצוע Drill Down בשורות ובנתונים רלוונטיים, לדוגמא- מתוך יתרות לחשבון, הצגת התנועות לחשבון.
- יג. על התוכנה לכלול תיעוד פנימי בדבר ביצוע עדכוני פרטי המידע בתוכנה, כולל תיעוד פרטי מבצע הפעולה, מועד ביצוע הפעולה, ומהות השינוי שבוצע.
- יד. על התוכנה לכלול יכולת להגדרת תפריט מותאם משתמש ולהגדיר סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות. ההרשאות ינתנו על פי מדרג הררכי על פי החלטת התאגיד.
- טו. על התוכנה לכלול אפשרות להקפצת מסכים והתראות באופן יזום על ידי התוכנה ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש.
- טז. על התוכנה לכלול כלי מובנה Business Intelligence (SSO) להלן BI להפקת דוחות ודליית נתונים ידידותית מהתוכנות התפעוליות.
- יז. על מסכי התוכנה להיות מעוצבים באופן אינטואיטיבי, על מנת להוביל את המשתמש ממסך למסך בזמן ביצוע פעולה.
- יח. **DashBoard** – לוח בקרה למנהלים תצוגת נתונים גרפית המתעדכנת ב-On Line (ללא צורך ברענון) של נתונים מספריים סיכומים מהתוכנות התפעוליות של מעיינות זיו כדוגמת: כמות התשלומים בגביה והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'.
- יט. 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.
- כ. התוכנה תכלול אפשרות לגביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי ה-IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב-On Line.
- כא. בכל מסך בתוכנה יוצג לוגו מעיינות זיו בתוספת שמה, ושמות הרשויות המייסדות.
- כב. על התוכנה המוצעת לעמוד בדרישות PCI Security Standards Council DSS במבנה PCN874 ושיגורו לתוכנות המידע הממוחשבות של רשות המיסים
- כג. עמידה בדרישות המחוקק לדיווח מפורט למע"מ על פי חוק ההתייעלות הכלכלית השסי"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגורו לתוכנות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
- כד. עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיסים לספקים מקומיים ולתאגידי מים מספר 2/2011 בנושא ריבית פיגורים מתאריך 6 לפברואר 2011

- כה. קליטת נתונים מקבצי Excel או כל קובץ סטנדרטי אחר לתוכנות באופן קל, ידידותי למשתמש ואינטואיטיבי.
- כו. קליטה אוטומטית, שמירה בתוכנה הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח
- כז. מענה אוטומטי מלא של הפתרון המוצע לאמות המידה המפורסמות מפעם לפעם על ידי רשות המים של מדינת ישראל לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המים והביוב(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה), התשע"א 2011.

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

7. על המשתתף לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה למעיינות זיו. המשתתף, בכפוף לזכייתו במכרז יהיה אחראי ליישומה ותקינותה של התוכנה 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 מעיינות זיו. 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 התוכנה לרבות ביצוע שחזורים מגיבוי מקומי או מגיבוי מרוחק בשרתי הספק.

8. **הזוכה במכרז יתקין, יפעיל ויתחזק במסגרת הצעתו שרתי תוכנה ובסיסי נתונים בחוות השרתים - ענן - Cloud - של הזוכה במכרז. ובנוסף, יערוך כאמור גיבוי יומי מרוחק באתר חליפי, ומגוןן DRP.**

9. באחריות המשתתף לבצע גיבוי נתוני מעיינות זיו 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 את תוכנת המידע לתפעול מלא בהתאם ל SLA ולפצות את מעיינות זיו במידה ולא עמד בכך בהתאם לתנאי המכרז. על הספק הזוכה להעביר לידי מעיינות זיו אחת לרבעון במדיה דיגיטלית עותק מגיבוי כל נתוני התוכנה בפורמט העברת נתונים סטנדרטי כדוגמת אקסאל או ASCII לרבות טבלת פרוש מבנה הנתונים, הקבצים, הרשומות והשדות.

10. **מובהר בזאת כי כל נתוני התוכנות לרבות גרסאות הנתונים למעט התוכנה הינם רכוש הבלעדי של מעיינות זיו. הזוכה יאפשר למעיינות זיו לקבל נתונים אלה ללא דיחוי, מיד עם דרישתה הראשונה. הזוכה לא יאשראי לעכב בידי נתונים ומידע בשום מקרה ובשום תנאי, לרבות במקרה של טענות בדבר הפרת ההסכם ע"י מעיינות זיו ו/או אי תשלום התמורה ע"י מעיינות זיו ו/או מחלוקת עם מעיינות זיו בכל נושא שהוא!**

11. מובהר בזאת כי על הספק שיבחר לפעול במשותף עם מעיינות זיו ליישום חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו. על הספק ליישם במערכתיו את הנחיות החוק והתקנות ולפעול במשותף עם מעיינות זיו ליישומו המלא.

12. על הספק שיבחר להתקין את מערכתיו ולספק את שרותיו למשרדי מעיינות זיו השונים לרבות:

- א. משרדי קבלת קהל בשלומי – 1 עמדה
 ב. משרדי הנהלת במעלות
 ג. שלוחה קדמית של משרדי קבלת קהל בכיסרא – 1 עמדות
 ד. שלוחה קידמית בתרשיחא
 ה. שלוחה קידמית בכפר ורדים
 ו. נוספות אם ידרשו

13. האמצעים, ציוד העזר והתשתיות שמעיינות זיו 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 מעיינות זיו
5	תחזוקה שוטפת ותקינות ציוד הקצה

- א. הפתרונות אשר יינתנו על ידי המשתתף על פי מכרז זה אמורים לעבוד על תחנות קצה המסופקות על ידי מעיינות זיו 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 מעיינות זיו 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 למעיינות זיו ללא כל תוספת מחיר, אם יידרש לצורך תפעול הפתרונות המוצעים.

פרק 2: נספח א'**נוהל הסבת נתונים**

במקרה של צורך בהסבת נתונים מתוכנות החברה / חברות אחרות לתוכנות של הזוכה במכרז מתחייב המציע לפעול בהתאם לנוהל זה:

א. הגדרות:

- **נתונים:** כל הנתונים שנשמרו ועובדו בתוכנות ספקי התוכנות 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 בתוכנות שהפעיל התאגיד לפני המכרז.
- **הסבת נתונים:** הורדת הנתונים מהתוכנות הקיימות הפועלות בתאגיד והעברתם לתוכנות הספק הזוכה במכרז באופן תקין ומלא כך שהתאגיד יוכל להפעיל את כל התוכנות והשרותים באופן זהה לתוכנות והשרותים הקודמים.
- **תוכנות קיימות:** תוכנות המידע הממוחשבות אותן מפעיל התאגיד עד לעריכת המכרז
- **התוכנות חדשות:** תוכנות המידע הממוחשבות אותן מפעיל הספק שנבחר במכרז

ב. שלבי עבודה (לוח זמנים בהתאם למוגדר במסמכי המכרז):**a. הסבת טסט**

1. לבצע הורדת נתונים מהתוכנות 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 התוכנות.
3. לבצע בקרת תשתיות טכנולוגיות בתאגיד לרבות: חומרה, תוכנה ותקשורת להתאמתן לתוכנות המציע ולהודיע לתאגיד באופן מיידי על כל צורך בשינוי / שדרוג.
4. להטמיע את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים בתוכנות החדשות
5. לבצע בקרה בדבר שלמות הנתונים והתאמתם המלאה לנתונים כפי שנשמרו בתוכנות 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 בתוכנה הקודמת לבין התוכנה החדשה לרבות מאזנים כספיים שנתיים לכל השנים בתוכנה הקיימת מול מאזנים שנתיים בתוכנה 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 לתוכנה 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 ביטוח התוכנה עד לקבלת תעודת סיום כמוגדר במסמכי מכרז זה. זאת לרבות תהליכי עבודה, BPM, משימות, BI, CRM, אכיפה, דוחות, התאמות וכל נושא רלוונטי אחר.
5. לבצע את כל 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 ללוות באופן צמוד לפחות שני סבבים של הפקת תלושי תשלום ללקוחות התאגיד
7. נוכחות של מנהל הפרויקט במשרדי התאגיד בתדירות קבועה של לפחות 2 ימים מלאים וקבועים ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה ועד מועד קבלת תעודת הסיום.
8. השתתפות קבועה של מנהל בכיר מטעם הזוכה במכרז בייחד 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 נהלי אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים:

א. חסיון המידע לרבות:

- מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי התאגיד
- הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
- שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- הצפנת נתונים בתקשורת
- FireWall_חומת אש

ב. זמינות המידע

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

ג. שלמות ואמינות המידע

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

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

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

ו. הגנה בפני לוחמת סייבר

ז. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון:

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

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

הואיל: ואני החתומה מטה (להלן: "החברה") מספקת למעיינות זיו – מפעלי 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. בחברה מונה ממונה על אבטחת המידע שמו _____ שהינו שכיר אצל המציע. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן מונה בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
3. קבצי המידע של התאגיד לא יוחזקו ברשת תקשורת שאינה מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות. חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של התאגיד.
4. תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
5. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של התאגיד, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים. התוכנה תחייב את המשתמש להחליף סיסמא ולא תאפשר לו המשך עבודה אלא אם יחליף סיסמא.
6. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
7. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
8. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
9. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
10. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
11. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של התאגיד. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
12. יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של התאגיד כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בתאגיד וממונה על אבטחת מאגרי המידע בתאגיד.
13. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
14. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
 - לא יישמרו קבצים של התאגיד על הדיסק הקשיח של התחנה.
 - בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.

- הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
 - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא אם כן יאושר על ידי מורשי החתמה של התאגיד בכתב ומראש.
15. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
 16. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
 17. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
 18. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
 19. החברה מצהירה בזה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות **חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981**, תיקוניו ותקנותיו, על פי נספח ב' לפרק 2 למכרז זה, על פי נוהלי אבטחת המידע של מי שקמה, על פי נהלי רשות המיס או כל רגולטור אחר הקיים או שיהיה קים בעתיד.
 20. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
 21. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
 22. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי התאגיד ניאות למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע מגורמים חיצוניים.
 23. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
 24. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

תאריך	אישור	שם החברה
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 _____ מ.ר.		

נספח ד' לפרק 2**הצהרת CISO**

אני _____ (שם פרטי) _____ (שם משפחה) _____ (מת"ז) החתום מטה. בעל הכשרה והסמכה של Chief Information Security Officer (CISO) הוסמכתי על ידי _____ (לציון שם מוסד ההכשרה) ומצורפת בזה תעודת ההסמכה שלי וקורות החיים שלי. אני מצהיר בזאת כי בדקתי בחנתי וניסיתי את תוכנות המציע _____ ואת הפתרונות המוצעים על ידו ומצאתי את הפתרונות והתוכנות והמנגנונים המוצעים עונים במלואם על הגדרות אבטחת מידע, מניעת ניזקי לוחמת סייבר ועונים על כל כללי אבטחת המידע המאופיינים בנוהל " עקרונות האבטחה וההגנה על תוכנות מחשוב עבור ספקי מים" שהנפיקה הרשות הממשלתית למים וביוב.

תאריך

שם ה CISO

אישור

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

פרק 3

החוזה

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת 2024

ב ין:

תאגיד מעיינות זיו

ח.פ. 514210517

דרך האלוף עוזי נרקיס, קניון כוכב הצפון
מעלות תרשיחא

(להלן – "מעיינות זיו")

-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: ומעיינות זיו פרסמה מכרז מס' 02/2024 לתוכנת גביה ופיננסית לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים במעיינות זיו.

והואיל: ומעיינות זיו מעוניינת בתוכנה לצורך הליכי חיובים וגבייה של תשלומים לשירותים של אספקת מים וביוב מהתושבים ולצורך הניהול הפיננסי לוגיסטי של מעיינות זיו, כפי שיורה המנהל מטעם מעיינות זיו 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 מעיינות זיו 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 שמעיינות זיו 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 מעיינות זיו בהתאם להסכם זה;

והואיל: ומעיינות זיו 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

- כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ – Ver 1.0

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

מעיינות זיו	תאגיד המים מעיינות זיו ו/או מי מטעמו שמונה על ידו לצרכי הסכם זה, כולו או חלקו.
המנהל	המנכ"ל ו/או מנהל במעיינות זיו או מי שימונה על ידו, האחראי מטעמו על ביצוע השירותים, מתן הוראות ופיקוח שוטף על מתן השירותים על ידי הספק, ומשמש כאיש קשר בין מעיינות זיו לספק.
המכרז	מכרז מס' 02/2024 שפורסם על ידי מעיינות זיו, 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 מעיינות זיו), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.
השירותים	שימוש בתוכנות, התקנתן, הגדרת הפרמטרים הדרושים להפעלתן, יישום, הסבת נתונים, ביצוע הדרכות והטמעות, מתן תמיכה, מתן שירותי תחזוקה ותיקון תקלות בתוכנות, וכל הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של התוכנות, במהלך כל תקופת ההסכם.
התוכנות	תוכנות לתפעול ממוחשב של פעילויות מעיינות זיו, 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 התוכנות, 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 מעיינות זיו .

התחייבויות הצדדים

3. מעיינות זיו מוסר בזאת לידי הספק, והספק מקבל על עצמו, מתן רישיונות שימוש, תחזוקה, הדרכה, הטמעה ותמיכה בתוכנות מידע ממוחשבות של תוכנות המשמשות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים במעיינות זיו, 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 התוכנה ולתפעולה השוטף כמפורט בסעיף 5 לפרק 1 למסמכי המכרז** במקצועיות ולשביעות רצונו המלא של מעיינות זיו, הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ - PCN874 - הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים, וכי כל המצגים שנתן למעיינות זיו במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים וכי ביכולתו ובאפשרותו לצרף ולבצע הסבות נתונים של כל רשות מקומית שמעיינות זיו יחליט לצרף. כמו כן מצהיר הספק כי לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר לתוכנות הספק (במידה ומעיינות זיו יחליט על מעבר כזה) וכי התוכנות המסופקות על ידו מספקות לפחות את כל היכולות של התוכנות המקבילות בהן עבד מעיינות זיו. **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 למעיינות זיו ואת כל השירותים לשביעות רצונה של מעיינות זיו, 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 מעיינות זיו, וכי התוכנות תואמות צרכים אלו, ומסוגלות ליתן להם מענה טכנולוגי מעולה עוד מצהיר הספק כי ידוע לו כי מתן השירותים ופעולתן הרציפה והתקינה של התוכנות, חיוני ביותר לתפקודה השוטף של מעיינות זיו.

9. הספק מצהיר ומאשר, כי התוכנות הינן פרי פיתוחו ו/או הוא בעל זכויות היוצרים בהן ו/או הוא בעל ההרשאה ו/או הזכויות לשיווק, פיתוח, ותחזוקת התוכנות, 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 מעיינות זיו

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

הקמת התוכנות

14. הספק מתחייב לספק למעיינות זיו את התוכנות המפורטות במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, להקימן, לבצע הסבת הנתונים הדרושה מהתוכנה הקיימת ומרשויות נוספות שיצטרפו למעיינות זיו בעתיד, לבצע הדרכות לעובדי מעיינות זיו, לספק תמיכה והטמעה באתר הלקוחה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות בתוכנות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוג התוכנות ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.
15. הספק מתחייב לבצע הסבות והתקנות לרבות הסבות נתונים הסטורים ותנועות לכלל התוכנות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהתוכנות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי מעיינות זיו, לרבות ביצוע אפיון של התוכנה (לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת התוכנה), ביצוע פיתוחים והתאמות תוכנה, אינטגרציה, יצירת ממשקים בין התוכנות.
16. הספק מתחייב בזאת לבצע הסבת נתונים לרבות נתונים הסטורים ותנועות לתוכנות במידה ונדרשת הסבה כזאת. הספק מתחייב בזאת לפעול לבצע הורדת נתונים מהתוכנות הקיימות גביה, מים, פיננסיות וכל שאר התוכנות, 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 מעיינות זיו ללא תשלום בעבור ביצוע ההסבה למעט תוספת התמורה החודשית שרשאי הספק לקבל בגין הגדלת הכמות כמוגדר במסמכי המכרז.
17. לוח זמנים לאספקת התוכנות, הסבת הנתונים, ההדרכה וההטמעה, יקבע על פי תוכניות העבודה אשר צורפו על ידי הספק להצעתו ולאחר תיקון ואישורן על ידי מעיינות זיו. למרות האמור בסעיף זה הספק מתחייב לסיים ההסבות, ההתקנות, ההדרכות וההטמעות תוך 30 ימים קלדריים ממועד חתימת הסכם זה.

18. הספק מתחייב להעביר לידי מעיינות זיו מדריך למשתמש, הכולל תיק תפעול והוראות הפעלה (להלן - **התיעוד**), בשני עותקים בשפה העברית. מעיינות זיו רשאית ליצור עותקים נוספים מהתיעוד, חלקו או כולו, אך ורק לצורך שימוש הפנימי.

מסירת התוכנות

19. עם סיום התקנת כל התוכנות, יודיע על כך הספק למנהל בכתב, ויתואם בין הצדדים מועד לעריכת מבחני בדיקה לתוכנות (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 התוכנות לצרכי מעיינות זיו, וכן רשאי המנהל להציע שינויים באופן ביצוע המבחנים.

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

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 והתוכנות 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 התוכנות הותקנו לשביעות רצונו וכי התוכנות עמדו בהצלחה במבחנים, יבצע הספק הדרכות והטמעות לעובדי מעיינות זיו בהפעלת התוכנות, ככל הנדרש, ובתאום מראש עם המנהל.

25. בסיום ביצוע ההדרכות לעובדי מעיינות זיו לשביעות רצונו של המנהל, תבצע מעיינות זיו, בתיאום עם הספק, ובנוכחות נציגיו, הרצה לתוכנה במהלך 90 ימים, לבדיקת תקינות התוכנות ועבודתן באופן רציף וללא תקלות.

26. במהלך ביצוע ההרצה, ירשום הספק דו"ח המפרט את רשימת הליקויים שנתגלו בהפעלת התוכנות ואת הטעון תיקון, כמו גם את הערות המנהל לגבי דרישותיו לביצוע תיקונים בתוכנות, ואת המועד הנדרש לביצוע, למעט תיקון תקלות אשר הוגדרו על ידי המנהל כתקלות קלות אשר אינן פוגעות בפעילות התקינה, הרציפה והמלאה של התוכנה (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 לתוכנות. לאחר ביצוע ההרצה הנוספת, יודיע המנהל לספק בכתב, האם כל התיקונים בוצעו לשביעות רצונו והתוכנות 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 התוכנות הותקנו לשביעות רצונו, תחשב ההודעה כאמור כאישור לקבלת התוכנות שהותקנו על ידי הספק כאמור בהסכם זה, על ידי מעיינות זיו (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 לתוכנות

30. החל ממועד סיום התקנת התוכנות באופן סופי וקבלת תעודת סיום, ועד לתום תקופת ההסכם (להלן - **תקופת האחריות**), מתחייב הספק לתקן על חשבונו כל תקלה בתוכנות 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 בתוכנות, 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 למעיינות זיו 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 ₪.
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 מעיינות זיו לספק.
34.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה - פיצוי מוסכם בגובה 20% מהתשלום החודשי הכולל של מעיינות זיו לספק.
34.6. עבור חריגה של יותר מ 5% מרמת הביצועים - פיצוי מוסכם של 30% מהתשלום החודשי הכולל של מעיינות זיו 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 מעיינות זיו לספק הינו 18,000 ₪ גובה הקנס שהקנס שיושת הינו 10,800 ₪ (חריגה של מעל 2 יחידות זמן).

הצדדים מצהירים, כי שיעורי הפיצוי 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 התוכנות באופן שיאפשר למעיינות זיו תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות לבצע עדכון רצוף של התוכנות, 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 למעיינות זיו, לרבות פיקוח על צוות הפרויקט וביצוע התיאומים הנדרשים עם מעיינות זיו.

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 למעיינות זיו, לרבות האחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך ממעיינות זיו.

38. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע עבודות התאמה, הפיתוח, השינויים, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי מעיינות זיו, אלא אם הורתה מעיינות זיו אחרת.

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

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

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

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

עדכונים ושינויים בתוכנות

43. הספק יתקין עדכונים של התוכנות ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי התוכנה 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 התוכנה 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 מעיינות זיו להזמין מהספק את העדכונים, הגרסאות והמהדורות החדשות, ולמעיינות זיו יהיה שיקול דעת בלעדי אם להתקין אותם.

44. לאורך כל תקופת ההסכם, רשאית מעיינות זיו להגיש לספק בקשה בכתב לביצוע שינויים בתוכנות. הספק יבדוק את הדרישה, לרבות האם היא תואמת את התפישה הכוללת של התוכנות וכן את זמינות כח האדם ומחויבויות אחרות שלו, ויודיע למעיינות זיו תשובתו בכתב, בצירוף הנימוקים להחלטתו, בתוך 15 ימים מקבלת הבקשה.

44.1. תאמו השינויים את התפישה הכללית של התוכנה, יבצע הספק את השינויים המבוקשים בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים, ומעיינות זיו לא תחויב בתשלום כל תמורה בגין ביצועם.

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

45. הספק רשאי לבצע שינויים בתוכנות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי מעיינות זיו, וזאת בתיאום עם מעיינות זיו, ומבלי שמעיינות זיו תחויב בתשלום כל תמורה בגינם.

46. במידת הצורך, יעביר הספק הדרכות לעובדי מעיינות זיו, לצורך הטמעת השינויים שבוצעו בתוכנות. 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 מעיינות זיו לא תבצע בעצמה או על ידי צד שלישי כלשהו כל שינוי בתוכנות שהעמיד לרשותה הספק או בחלק מהן, וכי ביצוע שינויים בתוכנות יבוצעו אך ורק באמצעות הספק, בהתאם לאמור בסעיף 43 לעיל.

תקופת ההסכם

48. תקופת ההסכם הינה למשך 3 שנים ממועד חתימה על הסכם (להלן - **תקופת ההסכם**).

49. למעיינות זיו נתונה אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות נוספות, בנות 12 חודשים כל אחת או כל חלק מהן (להלן - **התקופה המוארכת**), וזאת על ידי מתן הודעה בכתב לספק, לא יאוחר מ- 30 יום לפני תום תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת, לפי העניין.

50. הודיעה מעיינות זיו 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 בתוכנות ובכל החומר והתיעוד שהועברו על ידו למעיינות זיו במסגרת הסכם זה, והוא מעניק למעיינות זיו זכות שימוש במערכות ובתיעוד לאורך כל תקופת ההסכם ו/או התקופה המוארכת.
52. מעיינות זיו 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 מעיינות זיו 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 מעיינות זיו, 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 למעיינות זיו 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. מעיינות זיו 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 מהחודש בו ניתנה לספק תעודת סיום על ידי המנהל, יגיש הספק למעיינות זיו אחת לחודש, ולא יאוחר מה- 15 לכל חודש קלנדרי, דו"ח מפורט בגין השירותים אשר ניתנו על ידו בפועל למעיינות זיו בחודש החולף. לדו"ח האמור יצרף הספק חשבון אשר יכלול את הסעיפים הבאים:
- 58.1. הסכום החודשי הקבוע שעל מעיינות זיו 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 מעיינות זיו ישלמו את התשלום הראשון אך ורק לאחר אישור תעודת הסיום. בטרם אישור זה לא יהיה זכאי הספק לכל תמורה שהיא.
- 58.4. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירף התאגיד רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף לתוכנה, 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.
59. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 14 ימים ממועד הגשתו.
60. תוך 60 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי המנהל, תשלם מעיינות זיו לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי מעיינות זיו חשבונית מס כדין.
61. על אף האמור בסעיף 61 לעיל, איחור של עד 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום בסעיף 61 לעיל, לא יחשב כהפרת ההסכם ולא יהא בו בכדי להטיל על מעיינות זיו חובת תשלום פיצוי ו/או ריבית ו/או תשלומי פיגורים מכל סוג ומין שהוא.
62. בגין כל תשלום שישולם באיחור תשלם מעיינות זיו לספק הפרשי הצמדה וריבית ע"פ הוראות חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, וזאת החל מהיום ה- 30 שלאחר המועד האחרון הנקוב לתשלום כקבוע בסעיף 62 לעיל ובלבד שנמסרה דרישה לכך מאת הספק תוך 60 ימים מהפיגור לכל היותר.
63. חשבון שישולם ו/או יאושר, לא ישחרר את הספק בשום אופן מאחריותו ולא יגרע מזכות מעיינות זיו 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.
64. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבונות ואישורם, מועדי התשלום ודרך העברתם, תחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי כל תשלום, במקרה בו הופסקה העסקתו של הספק טרם סיום ביצוע העבודות ביחס לתשלום היחסי המגיע לו ע"פ ההסכם, או מכוח כל עילה וזכות אחרים מכוח הסכם או דין.
65. 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 (מדד יוני 2011 שפורסם ב-15/7/2011 או בסמוך לכך).
66. מועד תחילת תשלום התמורה יהא 60 ימים קלנדריים מהמועד בו יצא חיוב ראשון לתושבים מתוך התוכנה.
67. אם במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה צירפה מעיינות זיו רשות מקומית ו/או עירייה ו/או מועצה ו/או גוף נוסף לתוכנה, תתבצע תוספת חיוב, לחיוב החודשי, באופן יחסי בשיעור של 60 אחוז בלבד מתוספת הגידול למספר מוני המים הקיימים באותה עת.
68. מובהר ומוסכם כמפורט כי תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, בשער החליפין של המטבע, בשכר עבודה, במסים, תשלומים ומחירי חומרים אשר על הספק לספק עפ"י ההסכם לא ישנו את המחירים בהם נקב הספק בהצעתו, למעט מדד המחירים לצרכן כמפורט בסעיף 65 לעיל.

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

נזיקין לגוף או לרכוש

70. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה ולפצות את מעיינות זיו 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 מעיינות זיו, עובדיה ו/או כל הפועלים מטעמה או עבורה.

71. הספק מתחייב לגרום לשחרורה של מעיינות זיו 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.

72. בכל מקרה בו מעיינות זיו תידרש ו/או תתבע לשלם לצד שלישי פיצוי כלשהוא, מתחייב הספק לשלם את התשלום ו/או לפצות את מעיינות זיו 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.

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

ביטוחים

75 מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, מתחייב הספק לפני מועד החתימה על חוזה זה ו/או לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (לפי המוקדם משניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא חוזה זה את הביטוחים המפורטים בסעיף ביטוחים זה ולהלן, באמצעות חברת ביטוח מורשית כדין בישראל (להלן: "ביטוחי הספק" או "הביטוחים"):

א. אחריות כלפי צד שלישי;

ב. חבות מעבידים;

ג. אחריות מקצועית;

76. הספק מתחייב, לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי מעיינות זיו אישור בדבר עריכת הביטוחים כנ"ל בהתאם לנוסח המפורט בפרק 1 כנספת ד' (להלן: "אישור ביטוחי הספק"), המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה, כשהוא חתום כדין על ידי המבטח (נוסח מקורי).

76.1 המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע בהתחייבויות הספק על פי חוזה זה.

76.2 המצאת אישורי ביטוחי הספק (נספח ד') הינה תנאי יסודי בחוזה זה.

77. ביטוחי הספק יורחבו לשפות, בין היתר, את חבות הספק בגין וכלפי קבלנים וקבלני משנה, לרבות כלפי מעיינות זיו, עובדיה ו/או מנהליה, בגין כל מעשה ו/או מחדל רשלני של הספק (להלן: "יחיד המבוטח").

78. על הספק להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם השירותים נשוא חוזה זה, במשך כל התקופה בה יהיה חוזה זה בתוקף. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, את ביטוח אחריות מקצועית, על הספק להחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם חוזה זה.
79. הספק מתחייב כי בכל ביטוחי הרכוש של הספק (אם וככל שייערכו) יכללו ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי מעיינות זיו ו/או מנהליה ו/או עובדיה ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
80. פוליסת ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 1 לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח ד') תורחב לשפות את מעיינות זיו, היה ותוטל עליה אחריות למעשה ו/או למחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו, בכפיפות לסעיף "אחריות צולבת", על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
81. פוליסת חבות מעבידים, הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 2 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק (נספח ד') תורחב לשפות את מעיינות זיו, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי תוך כדי ו/או עקב עבודתם (להלן: "מקרה ביטוח"), כי הינה נושאת בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק.
82. למרות האמור בסעיף 80, לעיל מוסכם כי הספק רשאי שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים כאמור בסעיף (2) לאישור עריכת הביטוח, במלואו או בחלקו, אולם הפטור כאמור בסעיף 89 להלן יחול כאילו נערך הביטוח במלואו. הספק מתחייב כי במידה ויעסיק עובדים לצורך מתן השירותים נשוא החוזה, יערוך הספק את הביטוח כמתחייב מן האמור בסעיפים 75 ב' ו- 81, לעיל ובסעיף (2) לאישור עריכת הביטוח (נספח ד') וימציא למעיינות זיו אישור כנדרש בהתאם לאמור בחוזה.
83. פוליסת אחריות מקצועית, הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 3 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק (נספח ד') תורחב לשפות את מעיינות זיו בגין אחריות, אשר עלולה להיות מוטלת עליה עקב מעשה ו/או מחדל רשלני מצד הספק וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי מעיינות זיו.
84. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחים הנ"ל, מתחייב הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים ו/או המשלימים ולגרום לכך כי:
- 84.1.1 בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים אשר יערוך הספק (במידה ויערוך) מעבר למצוין לעיל ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף כלפי מעיינות זיו ו/או מי מטעמה ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 84.1.2 בביטוחי אחריות נוספים ו/או משלימים, שיערוך הספק, לגרום לכך, כי הביטוח יורחב לשפות את מעיינות זיו בכפיפות לסעיף אחריות צולבת, לפי העניין.
85. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי גבולות האחריות המתחייבים מן האמור בחוזה זה ובאישור עריכת ביטוחי הספק (נספח ד'), הינם בדבר דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לחבויות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מעיינות זיו בכל הקשור לגבולות האחריות המינימאליים כאמור.
86. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לצמצם את היקפם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח למעיינות זיו הודעה בכתב בדואר רשום 60 (שישים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו, כי לא יהיה תוקף לצמצום ו/או לביטול ו/או לשינוי לרעה שכאלו לגבי מעיינות זיו אם לא נשלחה הודעה כאמור ובטרם חלף 60 (שישים) הימים ממועד משלוח ההודעה.

87. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע למעיינות זיו, כי איזה מביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישור ביטוח הספק (נספח ד') עומד להיות מצומצם ו/או משונה לרעה ו/או מבוטל, כאמור בסעיף 86 לעיל, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא למעיינות זיו אישור עריכת ביטוח חדש, בתוך לא יאוחר מאשר 30 (שלושים) יום לפני מועד הצמצום או השינוי לרעה או הביטול של הביטוח הקודם, כאמור.
88. ביטוחי הספק ייכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי מעיינות זיו וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי מעיינות זיו, לרבות כל טענה ו/או זכות, המפורטים בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981, לרבות כל טענה של "ביטוח כפל" כלפי מעיינות זיו וכלפי מבטחיהם.
89. הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד מעיינות זיו בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות, על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישור ביטוחי הספק (נספח ד'), והוא פוטר בזאת את מעיינות זיו מכל אחריות לנזק כאמור, אולם, הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.
90. הספק מתחייב לשלם את פרמיות הביטוח בגין הפוליסות המפורטות בסעיף זה (ביטוחים) לרבות באישור ביטוחי הספק, וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונו, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים בקשר עם חוזה זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב הספק כי את ביטוח אחריות מקצועית יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם חוזה זה.
91. הספק מתחייב להודיע למעיינות זיו מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוחי אחריות המקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או ביטוח חבות מעבידים. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם מעיינות זיו ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר מעיינות זיו החליטה להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויותיה של מעיינות זיו על פי ביטוחי הספק.
92. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את מעיינות זיו באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרת תנאי מתנאי מי מהפוליסות על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.
93. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות, כי הפרה בתום לב של תנאי מתנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק, לרבות, אך לא רק, אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה, אשר נעשו בתום לב על ידי הספק, לא תפגענה בזכויות מעיינות זיו על פי ביטוחים אלו.
94. לא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים ממועד תום ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח כאמור בסעיף 76 לעיל, בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור ביטוחי הספק, במועדים הנקובים, מדי תום תקופת ביטוח וכל עוד חוזה זה בתוקף.
95. הספק מצהיר, כי ידוע לו שהמצאת "אישור ביטוחי הספק" (נספח ד'), הינו תנאי מתלה ומקדים לתחילת מתן השירותים ומעיינות זיו תהייה רשאית למנוע מהספק את תחילת מתן השירותים כאמור במקרה שהאישור, כאמור, לא הומצא במועד המוסכם כנדרש.
96. מוסכם בזה במפורש, כי אין בעריכת ו/או אי עריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או אי המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם על ידי מעיינות זיו ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על מעיינות זיו ו/או על מי מטעמה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם אחריותו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.

97. בהקשר לאמור בסעיף 96 לעיל, מובהר כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי הספק כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מהתחייבויותיו על פי חוזה זה.
98. למען הסר ספק מובהר כי המצאת או אי המצאת אישור ביטוחי הספק כאמור בסעיפים 76 ו-94 לעיל במועד, לא תפגע בהתחייבויות הספק על פי חוזה זה.
99. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הספק להמציא למעיינות זיו בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קבלת דרישה בכתב ממעיינות זיו, העתקים מפוליסות הביטוח לגבי אותם הביטוחים, אשר התחייב לקיימם ו/או החלים עליו על פי חוזה זה ו/או על פי דין ו/או על פי החלטתו בקשר עם מתן השירותים ואשר אינם נכללים בנספח "אישור ביטוחי הספק" (נספח ד'), וכמו כן, מתחייב הספק לתקן את פוליסות הביטוח על פי דרישות מעיינות זיו, כדי להתאימן להוראות חוזה זה.
100. מעיינות זיו רשאית (אך לא חייבת) לבדוק את אישורי הביטוח ו/או את פוליסות הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו נשוא חוזה זה.
101. הספק מצהיר ומתחייב, כי זכות הביקורת של מעיינות זיו ביחס לאישורי הביטוח ולפוליסות וזכותה לבדוק את הפוליסות ולהורות על תיקון כמפורט לעיל, אינה מטילה על מעיינות זיו ו/או מי מטעמה כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח והפוליסות כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי חוזה זה.
102. היה והספק לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם לסעיף זה (ביטוח), כולם או חלקם, הרי שמבלי להטיל על מעיינות זיו חבות כלשהי בקשר לכך, תהא מעיינות זיו רשאית לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולנכות כל סכום שיהא כרוך בכך מכל תשלום המגיע לספק ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, בתנאי שמעיינות זיו הודיעה על כך לספק לפחות 14 (ארבעה-עשר) ימים מראש. כל פיגור בתשלום כאמור לעיל יישא ריבית בשיעור כפי שתהיה מקובלת באותה עת בבנק בגין חריגות בלתי מאושרות בחשבונות דביטוריים.
103. בנוסף ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק יהיה אחראי לשפות את מעיינות זיו באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם לה עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרת תנאי מתנאי מי מהפוליסות על ידי הספק.
104. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי מעיינות זיו תהייה רשאית לקזז כל סכום לו היא זכאית על פי תנאי סעיף זה (סעיף ביטוח) מהתמורה העומדת לזכות הספק.
105. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בחוזה זה לעיל, מתחייב הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוק הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו במתן השירותים נשוא חוזה זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת חוזה זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוק הנ"ל.
106. מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות החוזה בדבר אחריותו הבלעדית של הספק לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בחוזה זה ו/או על פי הדין.
- סעיפים 75-78 הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

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 מעיינות זיו 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 מעיינות זיו 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 מעיינות זיו ועובדיה, על כל הכרוך והנובע מכך.

109. היה ולמרות האמור לעיל, יתבע הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו את מעיינות זיו, ופסק דין חלוט יקבע קיומם של יחסי עבודה בין הצדדים, מתחייב הספק לשפות ולפצות את מעיינות זיו בגין כל סכום בו תחויב מעיינות זיו לשלם על פי פסק הדין (לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד הקשורות לתביעה כאמור) בצרוף הפרשי ריבית והצמדה כדין מיום תשלומם ע"י מעיינות זיו 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, יצויין כי הספק יהיה רשאי להעסיק ספק משנה בתחום התוכנה 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 מעיינות זיו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 100,000 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 מעיינות זיו. לא עשה כן הספק תהא מעיינות זיו 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 114-115 להסכם הינם מעיקרי ההסכם, והפרתם מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביטול ההסכם

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

118. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 117 לעיל, מעיינות זיו 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. מעיינות זיו 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 מעיינות זיו.

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 למעיינות זיו שרות כנדרש בהסכם זה.

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

118.5. כשיש בידי מעיינות זיו 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 למעיינות זיו עובדה מהותית אשר, לדעת מעיינות זיו, היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.

מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 86 לעיל משום רשימה סגורה.

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

הסבת ההסכם

120. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, אלא אם ניתנה לכך הסכמת מעיינות זיו בכתב ומראש. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

121. נתנה מעיינות זיו את הסכמתה בהתאם לאמור בסעיף 88 לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי ההסכם, והספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של נותני השירותים, באי כוחם ועובדיהם.

סיום התקשרות

122. עם סיום תקופת ההסכם מתחייב הספק להעביר לידי מעיינות זיו את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר למעיינות זיו, וכן לאפשר למעיינות זיו 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 מעיינות זיו מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים. ככל שהספק לא יבצע את המפורט בסעיף זה, החברה תהה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית ובמקרה כזה לספק לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה.

123. 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

124. הספק מסכים כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור לעיל בסעיפים 90-91.

125. הספק לא יחסום בפני מעיינות זיו גישה לנתונים ו/או מידע המונעים ממעיינות זיו להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות מעיינות זיו.

כתובות הצדדים

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

127. 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

מעיינות זיו

נספח א'
רמת שרות SLA

1. רמות השירות

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

1.1.1 קריטית:

תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון: קבלת קהל, הפקת תלושי מים וביוב, הפקת מאזנים תקופתיים. באופן שבו נמנע ממעיינות זיו 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 מעיינות זיו להשתמש במודול המושבת.

1.1.3 רגילה:

תקלה המונעת ממשתמש להשתמש בתוכנה, 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 מעיינות זיו ועד לתחילת הטיפול בה:

חלון שירות		
ימים (מ- עד-)	עד שעה	משעה
ראשון – חמישי	18:00	8:00
שישי/ ערבי חג	13:00	8:00

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

הגדרת חריגות בסיום טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
מספר תקלות בשנת מדידה			סוג תקלה
תוך 72 שעות	תוך 48 שעות	תוך 24 שעות	
2	4	6	קריטית
3	6	8	חמורה
4	8	10	רגילה
5	10	12	אחרת

- 1.6. השבתות התוכנה לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של מעיינות זיו.
- 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 למעיינות זיו בדו"ח מבוסס גיליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול התוכנה, 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 מעיינות זיו יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת מעיינות זיו. במקרה הצורך ו/או לפי דרישת המפורשת של מעיינות זיו, נציג תמיכה מטעם הספק יצא לשרות באתר מעיינות זיו 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 תוכנת מעיינות זיו 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 תוכנת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר מעיינות זיו, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6. הספק אחראי לתעד כל קריאת שירות בתוכנה ממוחשבת לניהול פניות לקוחות – CRM המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם בתוכנה הפנימית של המשתתף ומעיינות זיו תקבל מס. זיהוי ייחודי לכל קריאת השרות שנפתחה.

3. ביצועים

- 3.1. הספק מתחייב לוודא שהתוכנה מספקת למשתמש זמן תגובה אופטימאלי. ביצועי התוכנה ימדדו על ידי מדידת זמן תגובה משיגור טרנזקציה כדוגמת ביצוע תשלום ועד לקבלת מענה מהתוכנה. 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 סינטיטיות 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

מעיינות זיו

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 100,000 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 02/24 למתן רישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה בתוכנת גביה ופיננסית** עבור מעיינות זיו 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 מעיינות זיו מפעלי מים וביוב בע"מ 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 ינואר שפורסם ביום 15/2/2024 או בסמוך לכך. יהיו הפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

פרק 4

הצעת המשתתףחלק א': פרוט טכנולוגיות המערכות10. אפיונים טכנולוגיים

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

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	תוכנה מבוססת בסיס נתונים אחד טבלאי Relational Data Base			
2	ממשק משתמש גרפי – GUI - Graphical User Interface ממשק משתמש חלונאי או מבוסס גלשן רשת Browser כגון Internet Explorer			
3	מחולל דוחות מבוסס טכנולוגיית BI משולב בתוכנת SSO ידיותי למשתמש המאפשר שליפת וניתוח נתונים מהירה וישירה מקבצי הנתונים התפעוליים כולל אפשרות שימוש במחולל הדוחות לכל משתמש שיוגדר על ידי המנהל.			
4	יכולת מהירה וידידותית למשתמש להורדת נתונים מהמערכות לגיליון חישובים אלקטרוני Microsoft Excel			
5	יכולת מהירה וידידותית למשתמש לשילוב נתונים מהמערכות להנפקת מכתבים ממעבד תמלילים Microsoft Word			
6	יכולת להצגת והדפסת כל דו"ח ברמה מפורטת או סיכומים בלבד (דו"ח למנהלים).			
7	יכולת להצגת כל דו"ח על המסך בטרם הדפסת ושליחתו בנוסף למדפסת להפקה בקובץ בפורמט PDF			
8	כלי ידיותי ואינטואיטיבי למשתמש לשליטה בהפקת דוחות כולל אפשרות לשינוי סדר העדיפות להדפסה, אפשרות להדפסה חלקית מעמוד עד עמוד, אפשרות להפסקת וביטול הדפסה, אפשרות לשינוי יעד ההדפסה (מדפסת) וכד'.			
9	בניית תפעול ובקרה על תהליכים עסקיים על ידי כלי BPM מובנים במערכות התפעוליות המשלבים Work Flow, בהתאם לנהלי העבודה הייחודיים לתאגיד מעיינות זיו חברת המים והביוב של מעיינות זיו בע"מ כולל אפשרות לשילוב תהליכי אישור הכוללים הגדרת המשתתפים בכל שלב אישור, הגדרת זמנים, הגדרת סוג האישור (טורי, מקבילי, חליפי וכד').			
10	אירכוב מסמכים אינטגרציה בתוכנה ושייכום 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 בתוכנה, 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 התוכנה ללא צורך בנקיטת פעולה על ידי המשתמש			
15	מסכי תוכנה 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 מעיינות זיו כדוגמת: כמות תשלומי לקוחות והתפלגותם, יתרות בחשבונות הבנק, תקציב מול ביצוע ושריון, אכיפת חובות, צריכת מים וכד'			

			17	הדפסת נתונים ישירה ממסכים רלוונטיים כגון מצב חשבון בפורמט הדומה למוצג במסך כולל באור מילולי לקודים באופן ברור לתושב. התוכנית המדפסה מאפשרת למשתמש לאפיין חיתוכים לפי תאריכים או פרמטרים אחרים רלוונטיים.
			18	גביית תשלומים באמצעות האינטרנט וכן באמצעות שירותי IVR, ע"י ממשק המותאם לכך בתוכנה ועדכון בסיסי הנתונים התפעוליים ב On Line.
			19	תוכנת CRM משולבת אחודה בתוכנה לרבות SSO
			20	מערכות גביה, פיננסית, לוגיסטית אחודה מבוססת בסיס נתונים אחד וקבצי נתונים משותפים לא 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 השסי"ט 2009 לרבות הפקה אוטומטית של קובץ במבנה PCN874 ושיגור למערכות המידע הממוחשבות של רשות המיסים או אתר שע"מ באופן מאובטח לרבות ממשק לכרטיס חכם ולתוכנה והחומרה המפעילות אותו
			23	עמידה בדרישות חוזר מנהל רשות המיסים 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 בתוכנה הממוחשבת וצרוף לרשומה המתאימה של צילום מוני המים של לקוחות התאגיד כפי שיתקבל מקוראי המונים בשטח
			26	מערכות הספק ופירוט המוצעים במסגרת מכרז זה מספקים מענה מלא לכל דרישות החוק והרגולטור לרבות מענה מלא לרבות מענה אוטומטי מלא לכללי תאגידי המים והביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א 2011
			27	הפקת דוחות מתוכנת ה BI ללא מגבלה של עולמות (נושאים) נתונים
			28	מנגנון ומנוע חיפוש פנימי הפועל על כל המידע הנומרי והאלפא נומרי בתוכנה
			29	טפסים מקוונים אינטראקטיביים למילוי על ידי הצרכן, חתימה אלקטרונית מאושרת, מאובטחת ומוסמכת על ידי גורם מאשר על פי החוק והתקנות, שיגור הטפסים לתאגיד וקבלת אישור לצרכן בדבר קליטתם והמשך הטיפול בהם. הטפסים יפותחו בטכנולוגיה מתקדמת כדוגמת html 5 ישולבו בהם באופן אוטומטי נתונים ממערכות המידע של התאגיד לאחר הזדהות וסיסמא של הצרכן. הטפסים יהיו רספונסיביים לצפיה ומילוי בכל טכנולוגית קצה : Windows, Android, IOS וישולבו באפליקציה ובאתר האינטרנט של התאגיד. הטפסים מזניקים תהליכי BPM באופן אוטומטי. התוכנה כוללת מערכת משרד אחורי לקבלת הפניות, בקרתן, הטיפול בהן וסגירתם

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.	תוכנה	פרטים	מענה המציע
1.	תוכנת גביה	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגית בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
2.	תוכנה פיננסית	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של התוכנה	
3.	תוכנת CRM	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של התוכנה	
4.	BPM	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של התוכנה	
5.	BI	בסיס נתונים	
		מערכת הפעלה בשרת	
		טכנולוגיה בתחנת הקצה	Web / חלונאי (*)
		ספק משנה של התוכנה	

(*) 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 התוכנה המוצעת על ידי המשתתף. למען הסר ספק על הספק להתקין את התוכנה המלאה והשלמה אצל מעיינות זיו, אף אם לא הוגדרו מלא הפונקציות במפרט זה. חוסר בהגדרת פונקציונאליות במפרט לא יוכל לשמש עילה להתקנה מצומצמת של התוכנה או לדרישות תשלום נוספות מצד המשתתף.

1. תוכנת הגביה**א. גביה כללי**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ביצוע תהליך הקמת כרטיס נכס			
2	ביצוע תהליך הקמת כרטיס משלם			
3	יכולת ביצוע עסקת תשלומים אחת הכוללת את כל מערך החובות של התושב			
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 התוכנה התפעולית כגון ביצוע תשלום			
8	בוטל			
9	ביצוע מהיר, וידידותי למשתמש של חיובים הן פרטניים והן רוחביים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד לביצוע החיוב הכולל בקרות			
10	עדכון, הוספה וביטול פרמטרים מטבלאות התוכנה באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני התוכנה.			
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 מעיינות זיו במידה ולא בוצעה הסבה כזאת בתאום עם מעיינות זיו 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 למעיינות זיו			
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.			
18	התוכנה מאפשרת הגדרת מספר בלתי מוגבל של משלמים לנכס או למד מים לרבות אב, אם וילדים מעל גיל 18. למען הסר ספק, התוכנה			

			מאפשרת שבכנס אחד, עם מד אחד יוגדרו מספר משלמים, על פי המצב בפועל ועל פי דרישת התאגיד.
--	--	--	---

ב. 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 תוכנה.			
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 בתוכנה 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 למעיינות זיו בתחנה אחת - One Stop Shop			
3	אפשרות לתשלום שובר באינטרנט בתקשורת לתוכנה 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 לתוכנה הפיננסית לצורך העברת נתונים אוטומטית כגון פקודות יומן וחיווי בדבר חוב מים של לקוח שהינו ספק מעיינות זיו			
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 התוכנה בדבר ביצוע הקליטה באופן תקין.
			19	הפקת דוחות / מאזנים כספיים בכל מגוון החתכים: מקומות גביה / תאריכים וכדומה.
			20	פירוט תנועות הריבית וההצמדה של תושב, הכולל הסבר מה היה חובו בתאריך הערך בו חושבו הריביות וההצמדות בתוכנה, 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 מתוכנה הנדסית ויכולת גביתם בתוכנתת הגביה המרכזית.
			23	בדיקת ולידיות חשבון בנק כולל קבלת התראה בדבר חשבון מוגבל.
			24	הפקת דו"ח הפקדה יומי לבנק ולהנהלת החשבונות
			25	הפקת ושליחת קבלה מקור והעתק ברורה ומעוצבת באישור מראש של מעיינות זיו. התוכנה תאפשר בנוסף להוצאת קבלה ידנית, שליחת קבלה לצרכן דרך הודעת SMS באופן אוטומטי ובזמן אמת. לחיצה על הקישור בהודעה תציג בפניו את הקבלה.
			26	מגנוט שוברי התשלום המופקים בזמן אמת במעיינות זיו
			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

			יכולת הפקת דוחות הכנסות לפי מהויות שימוש בסוגי נכסים שונים בהפרדה לפי סכומים ז. ששולמו וסכומים שטרם שולמו	31
			הרשאת אפשרות לביצוע הסדר חובות על פי מדרג הרשאות שיקבע על ידי התאגיד	32
			חיוב ריבית אוטומטי ללקוח המבקש לשלם בהמחאות דחיות בהתאם לריבית חשב כללי תקפה למועד התשלום בהתאם לכללי אמנת המידה.	33
			עידכון שער הריבית התקף לביצוע תשלומים מעותדים באחריות ובביצוע ספק התוכנה.	34

ה. 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, דמי הקמה, היטלים ותשלומי חובה אחרים.			
3	אפשרות לשחזר קבלות ולהציג נתוני חיוב (כגון: צריכת מים וכד') מתוך מצב החשבון של הנישום.			
4	קשר בין תוכנת 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 בתוכנה.			
8	שליפת קובץ חייבים מתוכנת מקור עפ"י קריטריונים			
9	ממשק לעדכון מערכות המקור, בגיבן ביצוע אכיפה			
10	שמירת מידע היסטורי על שלבי האכיפה			
11	עדכון אוטומטי של יתרת חוב מתוכנת המקור			
12	קבלת מידע על חייב/נכס/חוב במסכי תוכנת המקור			
13	הפקת מכתבים על ידי התוכנה			

			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 תוכנת הגביה בדבר נישום שמתנהל מולו תהליך אכיפה בתוכנת 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 התוכנה.
			20 הגדרת תהליך אכיפה סטנדרטי רב שלבי לרבות ניתוק מים, תיעוד כל תהליכי האכיפה באופן אוטומטי על ידי התוכנה.
			21 התוכנה פועלת בהתאם לכל הוראות החוק ו/הדיון / הכללים ובהתאם לפקודת המיסים גביה, כללי אמות המידה ובהתאם לכל דין וחוק החל ו/או יחול על התאגיד.

1. דמי הקמה

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	התוכנה תחשב דמי הקמה והיטלים על פי כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה – 2015, שנכנסו לתוקף ביום 1.5.2015. וזאת בהתאם לכללים לחישוב דמי ההקמה, תעריפי החיוב החד פעמיים, השטח המחוייב והעילות להטלת דמי ההקמה.			
2	ממשק אוטומטי דו כיווני ובזמן אמת לתוכנת הגביה.			
3	המערכת כוללת את דרישות ותיקוני החוק ובמסגרת גרסאות עדכון, התוכנה תעדכן כל תיקון רגולטיבי ושיפורי מערכת נוספים.			
4	המערכת מנהלת את הנתונים כולל מתן התראות ועמידה בתקני זמן, עצירת תהליכים במידת הצורך, שליחה אוטומטית של הודעות ו SMS-לבעלי עניין בבקשה או בעלי תפקידים בתאגיד, הפקת דוחות, שאילתות ועוד			
6	קיזוזים אוטומטיים של המערכת במידה ושולם מרכיב הקרקע לפני מעל 7 שנים			
7	חישוב אוטומטי של שטח בניה מתואם (במקרים שמרכיב הקרקע שולם לפני פחות מ-7 שנים) וקיזוזו על פי הנדרש			
8	חישוב אוטומטי לחלק היחסי של המבקש בבניין משותף			
9	חישוב אוטומטי של צפיפויות (שליפה אוטו של התעריפים הרלוונטיים)			
10	חישוב דמי ההקמה מתבצע על בסיס לוגיקת חישוב המותאמת לבקשות למגורים ולבקשות שאינן למגורים			
11	חישוב דמי ההקמה מתבצע על בסיס לוגיקת חישוב המותאמת לבקשות להקלה ולבקשות שאינן להקלה			

			התוכנה מאפשרת הפרדה בין טבלאות דמי הקמה ויחסיות לכל ישוב בנפרד - יחס חישוב מים, יחס חישוב ביוב	12
--	--	--	--	----

2. 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 כל הנתונים בכרטיסי התושבים לפי זיהוי מים.			
5	רישום ברור ומסודר של כל השינויים / היסטוריית השינויים שנעשו בכרטיסים.			
6	אפשרות מחיקת משלמים שגויים, במידה ולא קבלו תנועות כספיות. כמו-כן, אפשרות לאיחוד כרטיסים שנפתחו בטעות בנפרד לכרטיס משלם אחד.			
7	רישום חופשי של הערות במצב החשבון עצמו ו/או במקומות נוספים.			
8	גמישות בעדכון נתוני משלם / בעל ללא צורך לבצע החלפות מיותרות של משלמים.			
9	הוצאת דוחות לפי סוגי פעולה, טווח תאריכים ועוד (כגון: כל החלפת מד שנעשו בתוכנה מ: 01.01.2020 עד : 31.12.2021).			
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 בתוכנה (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 התוכנה לתוכנה הממוחשבת של הועדה לתכנון ובנייה			
17	משלוח הודעות ושמירתן בתוכנה ללא אפשרות לשינוי הנתונים.			
18	רישום ותיעוד תהליך החלפת מד מים בתהליך מובנה כאשר התוכנה מובילה את המשתמש צעד אחר צעד			

			19	הפקת דוחות פחת מים לפי דרישה כולל הפרדה לאזור / שכונה/רחוב/ שעונים מרכזיים
			20	תיעוד תיקוני מדידות מים כולל חישוב הזיכוי/ חיוב הנובע מתיקון המדידה
			21	הפקת שובר תשלום ממוגנט בגין תשלום מים וביוב כולל גרף שימוש השוואתי לתקופות קודמות לאחר אישור הרשות
			22	תיעוד הקשר עם המשלמים והפעולות שנעשו וממשק ב On Line לתוכנת CRM
			23	כניסה לקבלת שירותים מוגבלים לחברות חיצוניות שמספקות שרותי Call Center
			24	ממשק העברת נתונים דו כיווני אוטומטי לתוכנת 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 כיווני אוטומטי On Line למערכת קרי"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 לצרכנייה), 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 בנושא נזילה בצנרת 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 מהתוכנה 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	
			תיעוד אוטומטי של שם המשתמש יוצר ההערה בתוכנה לרבות מועד יצירת ההערה, עמדת הקצה ממנה הוקלדה ההערה, תיעוד עריכת ההערה וכד'	41
			מעקב אחר הקצבה לגינון ציבורי של הרשות המקומית באמצעות התוכנה עצמה. ללא צורך בחישוב ידני של תעריפי הקצבה ויתרת הקצבה מדי תקופה	42

3. מערכות פיננסיות מרכזיות

א. הנהלת חשבונות:

על התוכנה 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 התוכנה לפעול בהתאם להנחיות מס הכנסה ומע"מ לדיווח מקוון. התוכנה צריכה לאפשר הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ, PCN 874, הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים.**

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	הוספה ועדכון של כרטיסי אב מסוגים שונים (ספק, חו"ז, בנק, ניכויים, מעבר וכד'), תוך תיעוד השינויים.			
2	ניהול עיקולים והמחאות זכות			
3	ממשק ישיר למערכת שע"מ לקבלת ניכוי מס לספקים.			
4	ניהול כרטיסי תקציב רגיל (שנתי) ותב"ר, כולל אפשרות לפריסת סכום התקציב על פני השנה			
5	אפשרות לעדכון פרטני של כרטיס אב ולעדכונים קיבוציים.			
6	שאלתות 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 מרכש/חוזים. אפשרות לשכפול פקודה.			
10	מגוון שאלתות 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 מעותדים - הצגת תשלומים מעותדים לפי ספק, תאריך			

			תשלום. אישור תנועות לתשלום (פרטני/קיבוצי). קיבוץ מספר תשלומים מעותדים לתשלום אחד
16			תמיכה בסוגים שונים של תשלומים (בכל צורות התשלום): תשלום כנגד שורות זיכוי, תשלום מיידי, החזר מס ומקדמה. הקטנת התשלום כנגד קיזוזים וכנגד מקדמות ששלמו.
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
21			טיפול בתשלום על פי חשבונית עסקה תוך כדי מעקב אחר קבלת חשבונית מס
22			אפשרות קיזוז תשלום ברישום מול חוב בתוכנת הגביה תוך התאמה ורישום אוטומטי בשתי המערכות לאחר קבלת הרשאת מנהל
23			רישום תשלומים שונים למעיינות זיו כגון אגרות והיטלים
24			הודעות אוטומטיות לספקים בדוא"ל או בפקס בדבר ביצוע תשלום באמצעות מס"ב
25			חיווי חזותי בולט בתוכנה כאשר מבוצע תשלום לספק בעל חוב בתוכנת הגביה בכפוף לקיום מספר מזהה מקביל בשתי המערכות
26			פורטל ספקים המציג לספקים הרשומים בתוכנה ושקיבלו הרשאה מראש להציג מידע עדכני מתוך התוכנה התפעולית לגבי נתוניו ברשות כדוגמא: יתרות, ניכויים שנתיים, פרטי חשבוניות, תשלומים מעותדים
27			טיפול בחשבוניות זיכוי/קיזוז - הוספה, עדכון, יצירת פקודת יומן מחשבונית. יצירת הודעות ומכתבים מהודעות חיוב.
28			הפקת דו"ח חודשי מקוון למע"מ, PCN874, הן על בסיס צבירה והן על בסיס מזומנים
29			הפרדה ברישום ודיווח של הכנסות והוצאות לפי ישובים שונים המשתייכים למעיינות זיו
30			התוכנה מאפשרת דיווח והפקת חשבוניות על בסיס מזומן. מובהר לדוגמא כי כאשר צרכן מבצע הסדר תשלומים בשיקים. התהליך כולל מעקב והתראה אוטומטית של התוכנה על פרעון ההמחאות וחשבונית מס מונפקת פר כל פרעון המחאה בהסדר בניפרד, כך שאין צורך בדיווח על עסקאות שהוכחו.

ב. ניהול תקציב

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

ג. ניהול ערבויות, ביטוחים

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

ד. שונות

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

ה. התאמות בנקים

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

ו. רכש

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	עדכון השריון התקציבי בעקבות הטיפול בישויות הרכש (דרישה, הזמנה וחשבונית) ובקרה תקציבית שוטפת/חודשית.			
2	רישום והצגת היסטוריית בדרישות, הזמנות וחשבוניות.			
3	העברת "ישויות" ושריון תקציבי לשנת הכספים הבאה			
4	דוחות ושאליות להצגת רצף של דרישות/הזמנות/ חשבוניות כגון – חשבוניות לפי ספק, חשבוניות לפי הזמנות.			
5	הדפסה של דרישה, הזמנה וחשבונית מהתוכנה.			
6	עדכון המלאי מתוך תהליכי הרכש.			
7	ניהול מסגרת תקציב מחלקתית והפקת הזמנות עד לגובה המסגרת המאושרת.			
8	הוספה ועדכון של הזמנה ישירה, הזמנה כנגד דרישה והזמנת עבודה (אפשרות לעדכון הזמנה בהתאם לסטאטוס ההזמנה).			
9	הצגת הזמנות - פרטי הזמנה בודדת, רצף הזמנות			
10	אישור הזמנות - הזמנה בודדת, אישור קיבוצי			
11	יצירת תעודת משלוח כנגד הזמנה ועדכון המלאי באמצעות יצירת תעודת כניסה. אפשרות להחלטה האם כנגד הזמנה תיווצר תעודת משלוח או חשבונית.			
12	אפשרות להגדרת תהליך הטיפול ברכש, כגון גורמים מורשים לעדכון, גורמים מאשרים (כולל סכום האישור המותר, וסדר האישור) וכד'.			
13	טיפול בחשבונית כנגד הזמנה – יצירת חשבונית מהזמנה, כולל אפשרות ליצירת שורות חשבונית כנגד חלק משורת הזמנה. הצגה, טיפול, עדכון,			

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

ז. לוגיסטיקה - קטלוג מחסנים מלאי

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול קטלוג פריטים לרבות מדי מים לסוגיהם, כולל מחירון: זיהוי פריט עפ"י מספר קטלוגי, איתור פריט על פי שם הפריט או חלקו, ניהול פריטים עפ"י קבוצות, סיווג פריטים: כמותי, מתכלה או אינונטר עם מספר טבוע.			
2	רישום ומעקב אחר תנועות הפריטים בין האתרים והלקוחות השונים במעיינות זיו. ניהול מלאי- כניסה, ניפוק, העברה, החזרה למחסן, השאלה, החזרה לספק, אובדן/בלאי.			
3	ניהול יתרות אינונטר - מעקב אחר יתרות פרטי האינונטר 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			
5	ניהול פרטי אחריות, תחזוקה ושירות לצורך מעקב אחר חוזה השירות מול הספק			
6	הפקת דוחות ושאליות 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 התוכנה הלוגיסטית לתוכנת 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 למעיינות זיו מהיבטים תקציביים
10			חישוב ערך מלאי לרבות פחת בהתאם להנחיות הרגולטור
11			התוכנה מנהלת רכוש קבוע
12			התוכנה מנהלת חישובי פחת לצורך דיווח לרגולטורים

ה. ניהול פרויקטים

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	תוכנה לניהול פרויקטים הנדסיים כוללת שלבי ניהול הפרויקטים עד מתחילתו עד לסיומו.			
2	התוכנה תבצע מעקב על תקציב הפרויקט בזמן אמת תעודת שלומים על פי התקדמות שלבי הפרויקט, כולל התראות מחריגה תקציבית וכדומה על פי רמת הרשאות.			
3	התוכנה כוללת אישור חשבונות חלקיים וסופיים			
4	התוכנה כוללת יצירת משימות לאחראיים ולמבצעי הפרויקט, מעקב מלא אחר שלבי תהליך העבודה, הגדרת תקופת ביצוע לשלבי הפרויקט, קבלת משובים בשלבי התקדמות מהאחראיים, התראות עקב חריגה בלוחות הזמנים וסגירת משימות כל אחד בנפרד על פי התקדמותו משימתו.			
5	התוכנה כוללת דיווח מלא ותיעוד של כל משימה ומשימה, כולל כל הקבצים הרלוונטיים שצורפו / נסרקו לתוך הפרויקט, אל תוך תיק הפרויקט.			
6	ביצוע מעקב אחר לוחות הזמנים שהוגדרו במערכת תוך התרעה אודות התנהלות חריגה.			
7	מערך דוחות מובנים במערכת, כולל אפשרות בניית דוחות ייעודיים על פי דרישת התאגיד(דוח ניצול שנתי וכדומה)			
8	התוכנה כוללת מתן סטטיסטיקות שונות והצגתם ב-Dashboard מנהלים מובנה.			
9	ניהול לקוחות ואנשי קשר של כלל תהליכי הפרויקט וכל מידע אותו דורש התאגיד כחלק מיכולות התוכנה הנבחרת.			
10	התוכנה כוללת ארכוב ואיחזור מסמכים			
11	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			

			12 הנפקת טופס תב"ר מתאים להגדרת משרדי הממשלה המתאימים.
			13 תכנון ותקצוב הפרויקט - מצד ההכנסות וההוצאות.
			14 ניהול חוזים והתקשרויות לביצוע הפרויקט.
			15 מעקב אחר הוצאות לפרויקט (שריון וביצוע).
			16 הצגה של סיכומים/ נתוני תקציב וביצוע לפרויקט/תב"ר (הכנסות והוצאות) לפי סעיפים ולפי פרקים.
			17 הצגת נתונים כספיים לשלבי הפרויקט
			18 שאילתות/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.
			19 ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני לתוכנות ניהול מכרזים לרבות "דקל" ו"בינארית".
			20 ממשק העברת נתונים אוטומטי דו כיווני מתוכנת ניהול פרויקטים לתוכנה הפיננסית.
			21 הפקת דוח תקופתי ושנתי הכולל נתונים בדבר תכנון מול ביצוע פרויקטים לתקופה בפורמט מדויק לפי דרישות הרגולטור, דהיינו, רשות המים לרבות הורדה לאקסל.

ט. ניהול מכרזים וחוזים

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

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			

י.ג. תוכנת ניהול: - CRM מבוזר לתאגיד אזורי ,

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	ניהול פניות תפעוליות של לקוחות מעיינות זיו ובקרה בדבר הטיפול בהן הפועלת בהתאם לתפיסת CRM			
2	ניהול תהליכי עבודה היוצר משימות למטפלים הרלוונטיים במעיינות זיו			
3	מעקב והתראות אוטומטיות מהתוכנה בדבר אי עמידה בלוח"ז הקצוב למשימה בהתאם לאמנת שרות בסיסית			
4	משלוח מסמך אישור ללקוח בדבר קבלת פנייתו ובדבר סיום הטיפול בה במסך מודפס או בדוא"ל			
5	אסקלציה של פניות שטרם טופלו בזמן לגורמי הנהלה במעיינות זיו בהתראות "קופצות" ובאימיילים אדומים			
6	קישור כל פניות הלקוחות לתיק לקוח המתעד את כל פניות הלקוח, מענה מעיינות זיו ותהליך הטיפול וסגירת הפניה			
7	קישור למערכת מרשם תושבים לזיהוי התושבים והפניות			
8	ממשק On-Line לאתר האינטרנט של מעיינות זיו 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 התוכנה באופן ידידותי למשתמש תוך כדי בקרה ואזהרות On Line בדבר משמעות הפעולה לנתוני התוכנה.			
11	ממשק On-Line למערכות תקשורת מבוססות IPTELPHONY לצורך זיהוי אוטומטי של התושב המתקשר			
12	ממשק On-Line למפת מעיינות זיו האינטראקטיבית - GIS - לצורך זיהוי אתר האירוע באופן אוטומטי			

יד. ניהול שליטה, הדפסה ובקרה בדבר המחאות חומרה ותוכנה

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 בתוכנות			
4	סריקת ההמחאות משני צידיהן ושמירת התמונה באופן אוטומטי בתוכנות			
5	שליחת מידע להחתמה בגב ההמחאה			
6	הכנה אוטומטית של קובץ הפקדות לפי הפורמט הנדרש על ידי הבנקים השונים			
7	ביצוע השוואה אוטומטית בין כמויות ההמחאות שנקלטו במקומות הגביה השונים לבין ריכוז ההמחאות בקופה הראשית כפי שהגיעו באופן פיזי.			
8	ממשק לסורק המחאות ומדפסת יעודית לנושא			
9	הדפסת פרטי ההמחאות על גבי טופס ההמחה של הלקוח			

טו. ניהול מילוות

מס"ד	תכונה	מענה מלא	מענה חלקי	אין מענה
1	קליטת המלוות בתוכנה, כולל אפשרות למלוות ניסוי, כולל ניהול ריבית והצמדה, ניהול של פיצול המלווה ליעדים.			
2	הקמה/עדכון לוח סילוקין למלווה. בדיקה וניסוי – אפשרות לעריכת סימולציות.			
3	הצגת החזרים של מלוות (תחזית חודשית).			
4	הפקת הודעות חיוב			
5	אפשרות ליצירת פקודה בהנה"ח ממלוות			
6	סגירת מלוות (סגירת מלווה כולל טיפול בהפרשי אגורות בתום התשלומים).			
7	ביצוע התאמת התשלום לפירעון בפועל בבנקים			
8	שאליות ודוחות מלוות, כולל תחזית תשלום מלוות, ריכוז התחייבויות, תחזית יומית, יתרת קרן, תשלומי קרן וריבית, מחזור הלוואות, פיצול ליעדים.			

חלק ג': הצעת המחיר

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

מס. סידורי	התוכנה	היקף כמותי (1)	מספר עמדות קצה (2)	עלות חודשית לחודש קלנדארי מלא לפני מע"מ (3)
1.	תוכנת גביה ממוחשבת כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	כ 17,000 מדי מים	10 – גביה מעלות 1 סניף שלומי 1 סניף כיסרא 1 כפר ורדים 1 תרשיחא	
2	תוכנה פיננסית לוגיסטית כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	10	
3	CRM – ניהול בקרה ושליטה מבוזרת באמות מידה לשרות וניהול פניות ציבור כמפורט בפרקים מספר 2 ומספר 4 למסמכי המכרז	ללא הגבלה	ללא הגבלה	
4	תשתיות טכנולוגיות על פי הפרוט במסמכי המכרז			
5	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 5 לא תעלה על 24,000 ₪ לפני מע"מ ולא תפחת מ 18,000 ₪ 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 מעיינות זיו עבור כל השירותים שעליו לספק למעיינות זיו על פי מסמכי המכרז, למעט הסבת הנתונים מהתוכנות הקיימות לתוכנה 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 מעיינות זיו) 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. מעיינות זיו לא תשלם בנוסף/בנפרד על שירותים שעל הספק לספק למעיינות זיו המוגדרים בפרק 2 למסמכי המכרז. מודגש ומובהר בזה כי מעיינות זיו רשאית להתקשר עם הספק רק על חלק מהתוכנות המפורטות ולשלם רק בעד התוכנות בגינן התקשרה עם המשתתף.