

אשכול השרון

מכרז פומבי מס' 1/20

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים ברשויות המקומיות החברות

באשכול רשויות השרון

איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") מבקש לקבל הצעות מחיר לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים עבור רשויות האשכול.

מטרת המכרז היא לספק שירות אחיד וכולל לכלל רשויות האשכול. המכרז הוא מכרז מסגרת ואין בו התחייבות מצד האשכול או הרשויות להפעלתו. הפעלת השירות תתבצע בהתאם להזמנות עבודה מהרשות המקומית נשוא ההתקשרות ובהתאם לצורך. לזוכה לא תהינה כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.

ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום, באתר האינטרנט של האשכול.
את מסמכי המכרז ניתן לרכוש את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות **העברה בנקאית בסך 1,000 ₪** (שלא תוחזר).
על מגיש ההצעה לצרף, **ערבות בנקאית בלתי מותנית לטובת האשכול** (המחאות, פרטיות, שטרות וכיו"ב לא יתקבלו), בשיעור 5,000 ש"ח שתעמוד בתקפה עד ליום 01/03/2021.

את ההצעות ואת כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע ב- 2 עותקים, יש להכניס במעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז פומבי מס' 1/20 לתיבת המכרזים במתחם קליקה – קאסם האב עומר אל חטאב 76 כפר קאסם (בוויז נא לכתוב "קליקה קאסם האב") לא יאוחר מיום 28/12/2020 עד השעה 12:00.

פתיחת מסמכי המכרז תיערך ביום 28/12/2020 אלא אם כן תשלח הודעה אחרת בעניין.

מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז, לא תובא הצעתו לדיון בוועדת מכרזים.

אין האשכול מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. האשכול יהיה רשאי להתחשב בין היתר ביכולתו ובכושרו של המשתתף במכרז לבצע את העבודה ברמה מעולה.

אשכול רשויות השרון

מכרז פומבי מס' 01/20

תוכן עניינים

מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז

מסמך א(1) –	מסמכי הערכת משתתף
מסמך א(2) –	אישור עו"ד או רו"ח על זכויות החתימה
מסמך א(3) –	תצהיר בדבר קיום דיני עבודה
מסמך א(4) –	תצהיר בדבר אי העסקת עובדים זרים
מסמך א(5) –	תצהיר בדבר אי תאום מכרז
מסמך א(6) –	תצהיר העדר הרשאות
מסמך א(7) –	תצהיר היעדר קירבה
מסמך א(8) –	נוסח ערבות מכרז

מסמך ב' – הצעת המציע

מסמך ב(1) –	הצעת מחיר המציע
מסמך ב(2) –	כתב התחייבות לאשכול
מסמך ב(3) –	הודעת הרשות לספק הזוכה
מסמך ב(4) –	נוסח ערבות – התחייבות לאשכול

מסמך ג' – הסכם

מסמך ג(1) –	התמורה
מסמך ג(2) –	נוהל משי' הפנים לאבטחת מידע
מסמך ג(3) –	מפרט השירות
מסמך ג(4) –	אישור עריכת ביטוח
מסמך ג(5) –	נוסח ערבות לרשות
מסמך ג(6) –	הסכם שמירת סודיות

מכרז פומבי מס' 1/20 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים

מסמך א – הוראות למשתתפים במכרז

1. כללי

- 1.1. איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") הינו תאגיד אשר הוקם במסגרת התאגדויות אזוריות. מטרת הקמת האשכול ע"י משרד הפנים, היא פיתוח אזורי וקידום שיתוף פעולה בין רשויות מקומיות שונות. האשכול מורכב במועד היציאה למכרז מ- 14 רשויות מקומיות, כמפורט להלן: עיריית טייבה, מועצה מקומית כפר ברא, עיריית כפר סבא, עיריית כפר קאסם, מועצה מקומית קדימה-צורן, עיריית קלנסווה, עיריית רעננה, מועצה מקומית ג'לג'וליה, מועצה אזורית דרום השרון, עיריית הוד השרון, מועצה מקומית כוכב יאיר וצור יגאל, מועצה אזורית לב השרון, עיריית טירה ומועצה מקומית תל מונד (להלן – "הרשויות" או "רשויות האשכול" או "הרשות"). פעילות האשכול היא בהתאם לחוק איגודי ערים, תשט"ו – 1955 ותקנותיו, לצו ההקמה ובהתאם לנהלי משרד הפנים בנושא אשכולות. בתקופת הזכייה עם הזוכה/ים במכרז ייתכן ויתווספו רשויות נוספות כצרכניות לשירותים נשוא המכרז, וזאת בנוסף לרשויות המנויות לעיל.
- 1.2. רשויות האשכול יהיו "המזמין" של השירותים, וזאת בהתאם להתקשרות ישירה בין לבין מציע השירותים הזוכה במכרז. האשכול מזמין בזאת קבלת הצעות לאספקת מערכת לניהול תורים בהתאם למפורט בכל מסמכי המכרז. יובהר, כי ההתקשרות הינה ישירה עם רשויות האשכול ולזוכה לא תשולם כל תמורה נוספת מעבר למובא בהצעתו.
- 1.3. יובהר כי אין במכרז זה התחייבות מצד האשכול או הרשויות להפעלתו. הרשויות אינן חייבות להתקשר עם הזוכה במכרז זה, וההתקשרות עמן הינה לפי שיקול דעתה הבלעדי של כל אחת מהרשויות בנפרד.
- 1.4. הזוכה חייב להתקשר עם הרשות שתבחר לקבל את השירותים באמצעותו, בהתאם להצעתו במכרז. הפעלת השירות תתבצע בהתאם להזמנות עבודה מהרשות המקומית נשוא ההתקשרות ובהתאם לצרכיה. הזוכה במכרז יהיה זכאי לתשלומים אך ורק בגין הזמנות עבודה שיועברו אליו לביצוע בפועל ובהתאם להצעתו במכרז. לזוכה לא תהינה כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.

2. נשוא המכרז

- 2.1. האשכול מבקש לקבל הצעות מחיר לשירותים המפורטים בין השאר **בנספח ג(3)** מפרט השירות למכרז זה.
- 2.2. מטרת מכרז זה היא לבחור זוכה אחד או יותר לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים (להלן - "**המערכת**") באגפי ויחידות הרשויות המקומיות המשתייכות לאשכול. הרשויות יוכלו לבחור להתקשר עם מי מהזוכים שיבחרו בהתאם להתאמת המערכות שיבחרו לצרכיהם וליכולותיהם הכלכליות. ולא תעמוד למי מהזוכים, זכות וטענה כי קופח או נפגע, ולא ישולמו לזוכים פיצויים בגין החלטות הרשויות.
- 2.3. אין מחויבות של האשכול להתקשר עם מי מהזוכים ו/או לבצע הזמנה כלשהי מהזוכים. ההחלטה להתקשר עם הזוכה/ים במכרז זה היא של הרשויות המשתייכות לאשכול.
- 2.4. הערכה היא שנכון למועד היציאה למכרז, מספר הרשויות המעוניינות בשירות – עומד על שלוש רשויות בינוניות. יודגש, כי זוהי הערכה בלבד ואין בה בכדי לחייב את האשכול או את הרשויות החברות באשכול.
- 2.5. מיקום המבנים שבהם ממוקמים האגפים והיחידות של הרשויות שבהם תופעל המערכת לזימון תורים משתנה מרשות לרשות ולפיכך מיקום עמדות זימון התורים (להלן - "קיוסקים") אחת או יותר ישתנה אף הוא מרשות לרשות.
- 2.6. ההזדהות של הפונים לקבלת תור תהיה ע"י הקלדת מספר זהות ו/או מספר משלם ו/או מספר לקוח ו/או מספר תיק בנין ו/או מספר בקשה להיתר ו/או כל אוסף של תווים שעליו תחליט הרשות. תינתן אפשרות לקבל תור ללא צורך בהזדהות כלל (על פי החלטת כל רשות ורשות בנפרד).
- 2.7. במעמד הבקשה לקבלת תור ובהתאם להחלטת כל רשות ורשות בנפרד, ניתן יהיה לחייב את הפונים בכל הערוצים (קיוסק, אינטרנט ואפליקציה) להקליד שדות חובה כגון כתובת של מספר טלפון נייד, כתובת דוא"ל, שם ושם משפחה של הפונה. שדות החובה יוגדרו מול כל רשות ורשות בנפרד.
- 2.8. הפונים יוכלו לבחור את סוג השירות שאותו הם מבקשים לקבל ו/או את המחלקה הרלוונטית שאליה הם מבקשים לפנות ולקבל מספר לתור הרלוונטי. על המערכת להדפיס פתקית שעליה תתואר המחלקה המתאימה ו/או התור המתאים שבו על הפונים להמתין ותידע על המיקום של הפונים בתור הרלוונטי. מיקום הפונים בתור יוצג ע"ג מסכי טלויזיה גדולים שיוצבו במקומות שונים באגפים השונים.
- 2.9. המערכת תכלול רכיב המאפשר למנהל ולמשתמש לראות איזה פונים ממתינים לפגישה עמו תקפיץ לו הודעה למסך ולכל מכשיר סלולרי שיבחר על פגישה עתידית בפרק זמן שתקבע הרשות מראש (יובהר כי כל גורם שאילו מופנה קהל בין בפגישה פרונטלית ו/או אינטרנטית כלשהי יוכל לקבוע לעצמו את מועד הקפצת ההודעה).

- 2.10. המערכת תכלול רכיב שימוקם באתר האינטרנט של הרשות שבאמצעותו יוכל פונה לבקש ולקבל תור. הרכיב יהיה רספונסיבי ויאפשר להציג את המידע ולבצע את הזמנת התור על גבי כל סוגי המכשירים הניידים, הנייחים, הטבלטים והסלולרים. לבחירת הרשות הספק יעמיד אתר אינטרנט משלו שבו ימוקם הרכיב וזאת במידה ולרשות אין אתר אינטרנט שניתן לשלב בו את הרכיב.
- 2.11. התורים המוזמנים יהיו לכל הערוצים האפשריים כגון: פגישות פרונטליות, פגישות כדוגמת Zoom, Teams, פגישות וידאו, פגישות ווטסאפ או כל תיבת צ'אט אחרת.
- 2.12. יחד עם המערכת תסופק אפליקציה שניתן להורידה ולזמן תור באמצעותה (שתפעל על מערכות ההפעלה אנדרואיד ו-iOS).
- 2.13. המערכת תאפשר לשלוח מסרון ו/או הודעת ווטסאפ ו/או הודעה בדוא"ל לפונה על התור שזומן. הודעות, מסרונים והדוא"ל יכללו קישור לינק המאפשר לפונה לגשת למערכת לשנות את מועד הזימון או לבטלו.
- 2.14. המערכת המוצעת תנוהל ע"י טבלאות שמשמש בעל הרשאה מתאימה יוכל להגדיר ולשנות מעת לעת, לדוגמא הוספה או גריעה או עדכון של מחלקות/ יחידות/ עמדות קבלת קהל/משתמשים, תורים כמויות קהל בכל מחלקה/יחידה/תור, להסיט פונים מתור לתור, לעדכן את מספר העמדות הפעילות. יובהר כי כל מנהל מורשה יוכל לשנות את האמור בסעיף זה לגבי האגפים, המחלקות, המשתמשים והתורים הכפופים לאחריותו.
- 2.15. המערכת בכל הפלטפורמות (קיוסק, אינטרנט, אפליקציה) תעמוד בכל דרישות החוק והרגולציה בנושא הנגשה.
- 2.16. כל נותן שרות יתחבר למערכת בתחילת יום העבודה וידווח למערכת על תחילה וסיום הטיפול בפונה, כך שהמערכת תוכל לקדם את מספר הפונה בתוך התור.
- 2.17. המערכת תספק מגוון דוחות ולוחות מכוונים על התפלגות הטיפול בתורים זמני הטיפול ואופי הפעילות בהתפלגות לפי אגף, מחלקה, נותן שרות וכן תתעד את זמני ההמתנה בתור וכמות הנטישות.
- 2.18. המכרז הינו לאספקת רכיבי תוכנה מעודכנים בכל עת. דהיינו הרשות תשתמש בגרסאות העדכניות ביותר של התוכנות מסוג התוכנות נשוא המכרז של הזוכה ולא תשלם עבור עדכוני תוכנה, התקנות התוכנה ו/או עדכון הטבלאות שבה, ההסבות לתוכנה החדשה וכן עבור אספקת חומר הדרכה לשימוש בתוכנה והזוכה מתחייב לעדכן את הרשות בכל פעם שיפתח מערכת חדשה ו/או יוסיף רכיבים למערכת.
- 2.19. הזוכה מתחייב לספק רשיונות שימוש בכמות עליהם תשלם הרשות, לבצע על חשבונו אפיון ראשוני של המערכת וכן לבצע על חשבונו התאמה של המערכת לצרכי כל רשות ורשות.

2.20. רשיונות השימוש למשתמש יכללו את מרכיבי הרשיון, לשרת, למחשבים התומכים במסכים, לעמדות, למשתמשים, למנהלים ולכל רכיב נוסף הנדרש ו/או ידרש בעתיד. לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגין אפיון, התאמה, עיצוב, הדרכת משתמשים, עדכוני תוכנה למעודכנות ביותר שנמצאת ברשות הספק, תמיכה שוטפת והתאמות. במנין הרשיונות ילקחו רק מנהלים, משתמשים, קיוסקים שיחוברו למערכת. לא יחויבו רשיונות בגין שרתים, מרקעי טלוויזיה או כל מוצר אחר נוסף.

2.21. המערכת המסופקת תתחבר על חשבון הספק לבנק מסרונים שיסופק לו ע"י ועל חשבון הרשות המזמינה או לחלופין תוכל הרשות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית לרכוש מהספק בנק מסרונים בהתאם להצעה שיגיש.

2.22. למען הסר ספק כי כל עלויות הציוד (קיוסקים, שרתים, מחשבים, חיווטים) ישולמו ע"י הרשות המתקשרת ישירות לצד ג'.

2.23. הרשות תוכל לפנות לספק ולהזמין ולרכוש ממנו את החומרה כולה או חלקה ואת התקנתה בהתאם להצעת מחיר שיגיש ולאחר שסקר שיבצע. יובהר כי הספק מתחייב כי המערכות המוצעות על ידו יתחברו לקיוסקים ומסכי הטלוויזיה הקיימים ברשות ובמידה ואין באפשרותו לעשות כן יספק הסבר מניח את הדעת ובכתב. במקרה זה תוכל הרשות לפנות לזוכה אחר במכרז.

2.24. הרשות תוכל לפנות לספק ולבקשו לבצע התאמות בתוכנה על פי צרכי הרשות בעלות של 200 ש"ח לשעת עבודה לפני מע"מ. לפני ביצוע כל התאמה יעביר הספק הצעת מחיר חתומה לרשות הכוללת את מספר השעות הנדרשות לביצוע ההתאמה ואת העלות הכוללת של העבודה. ביצוע ההתאמה יתבצע בכפוף להזמנת עבודה מהרשות המזמינה חתומה ע"י מורשי החתימה של הרשות. לא תתאפשר חריגה מהזמנת העבודה בכסף ובשעות ועל הספק לעמוד במסגרות שנקבעו בהצעתו.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 5 שנים מיום חתימת הרשות על הסכם זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").

3.2. הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 3 תקופות נוספות של שנה (להלן: "**שנות האופציה**") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 8 שנים.

3.3. הרשות תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש, ללא צורך בנימוק ומבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות, למעט תשלום עבור דמי השימוש במערכת עד למועד הפסקת ההתקשרות.

3.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות כמפורט בסעיף 14 להסכם- מסמך ג' למסמכי המכרז.

3.5. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם- מסמך ג' למסמכי המכרז.

4. התמורה

4.1. סה"כ התמורה בגין השימוש במערכת נשוא המכרז תשולם כדמי שימוש חודשיים לרשימות שימוש בתוכנה, רישיונות שימוש לכל מנהל ומשתמש, רישיון לשימוש בקיוסק ורישיון לשימוש באפליקציות כפול מספר הרישיונות שתבחר הרשות לרכוש מהספק מעת לעת. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "התמורה").

4.2. התמורה החודשית לספק תשולם באופן הבא: חשבונית מס תוגש לרשות עד ל- 5 לכל חודש כחשבונית מס, על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "התמורה החודשית").

4.3. לאחר אישור הממונה ברשות, הרשות תשלם לספק בכל חודש את התמורה החודשית כנגד החשבונית בתנאי תשלום של שוטף +45 ימים.

4.4. מלבד התמורה לעיל לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, למעט מע"מ, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה.

4.5. כנדרש לפי ס' 217(ג) לחוק איגודי ערים תשט"ו - 1955 מביא האשכול מביא בזאת לידיעת המציעים כי היקף ההתקשרות המצטבר הכולל על פי המכרז לא יעלה על סך 6,000,000 ₪ (להלן: "סכום ההתקשרויות המירבי"). אין בהבאת היקף ההתקשרות המירבי האמור לעיל בסעיף זה, התחייבות של האשכול או הרשויות לרכישות בהיקף זה או אף חלק ממנו. היקף השירותים וההתקשרות יקבע בהתאם להחלטת הרשויות וכל רשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להגדיל או להקטין את היקף השירותים כולם ובהתאם לכך תגדל או תקטן התמורה, בכפוף ובהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה. בכל מקרה, היקף ההתקשרות של הזוכה עם כלל רשויות האשכול לא יעלה על סכום ההתקשרות המירבי. על מנת לבדוק עמידה בהוראות בחוק, הקובעות את סכום ההתקשרות המירבי, על הזוכה להעביר לאשכול העתק של כל חשבונית מס שתיצא למי מרשויות האשכול בגין מתן השירותים. תנאי זה יהיה תנאי ייסודי לזכותו של הזוכה להתקשר עם רשויות האשכול, והפרתו תגרור ביטול זכייתו במכרז, גם אם טרם הסתיימה תקופת ההסכם, או טרם מומש מלוא סכום ההתקשרות המירבי.

* מובהר כי סכום ההתקשרויות המירבי מתייחס לסכום ההתקשרות המשוער של כלל רשויות האשכול, לכל שנות ההתקשרות ותקופות הארכה.

5. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז יחידים אזרחי ישראל או תאגידים המאוגדים בישראל, העומדים בדרישות המצטברות הבאות :

5.1. מציע אשר הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומנהל ספרי חשבונות כחוק, וכן תושב ישראל. במידה והמציע הינו חברה/שותפות, על החברה/שותפות להיות רשומה בישראל.

5.2. מציע בעל נסיון בשנים 2019-2020, באספקת מערכת ממוחשבת נשוא המכרז לשתי רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים לפחות, כאשר לפחות באחד/ת מהם המערכת עובדת לפחות שנתיים רצופות.

להוכחת עמידה בתנאי סף זה יש לצרף אסמכתאות לרבות אישורים מרשויות מקומיות ו/או תאגידי מים. על האישורים לכלול את כל האמור והנדרש בתנאי הסף.

5.3. הגיש ערבות בנקאית, מקור, ע"ס של 5,000 ₪ (חמשת אלפים שקלים חדשים) בהתאם להוראות סעיף 11 להלן.

על המשתתף להגיש ערבות מקור כמפורט בסעיף 11 להלן.

5.4. רכש את מסמכי המכרז בסך של 1,000 ₪ כמפורט בסעיף 6 להלן.

על המשתתף לצרף העתק קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

לא מילא מציע אחר איזה מהתנאים להשתתפות במכרז, רשאי האשכול, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין לבקש כי ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהנתונים שבהצעתו ו/או המסמכים שצורפו לה.

6. רכישת המכרז והוצאות

6.1. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום, באתר האינטרנט של האשכול.

6.2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות **העברה בנקאית בסך 1,000 ₪** (שלא תוחזר) לחשבון על שם: **איגוד ערים אשכול רשויות השרון, בבנק: לאומי (10), סניף: 648 חשבון: 195400/28**.

6.3. לאחר ביצוע העברה ניתן יהיה לקבל את מסמכי המכרז במשרדי האשכול בקליקה כפר קאסם, יש לתאם את קבלת מסמכי המכרז בדוא"ל - yanak@esharon.co.il בצירוף פרטי הספק ואסמכתא של ביצוע העברה.

6.4. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, תחולנה על המציע.

6.5. גוף שלא רכש את מסמכי המכרז לא ייחשב כמציע במכרז (גם אם הגיש הצעה ללא רכישה) ולא יהא זכאי לזכויות העומדות למציע במכרז.

- 6.6. מסמכי המכרז הנם רכוש של האשכול וקנינו הבלעדי והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.
- 6.7. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

7. הבהרת מסמכי המכרז

- 7.1. כל המסמכים המפורטים בתוכן העניינים לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.
- 7.2. על המציע לקרוא בעיון רב את ההסכם ואת כל מסמכי המכרז.
- 7.3. עד יום 15/12/2020 בשעה 12:00 יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לאשכול באמצעות דוא"ל yanak@esharon.com, לשאלות הבהרה בכתב. כל זאת בציון שם הפונה וחברתו, דוא"ל לשם מתן תשובה. כל תשובה תינתן בדוא"ל.
- 7.4. את הפניות יש להעביר בקובץ וורד ניתן לעריכה במבנה הבא בלבד:

מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

- 7.5. כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב - תחייבנה את האשכול.
- 7.6. האשכול רשאי, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי ההזמנה, ביוזמתו או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההזמנה, יובאו, בכתב, לידיעת כל רוכשי מסמכי ההזמנה בדוא"ל לפי הפרטים שנמסרו על-ידי רוכשי מסמכי ההזמנה, יחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו.

8. הצהרות המציע

- 8.1. הגשת הצעות של המציע והשתתפותו במכרז, כמוה כהצעה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 8.2. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

8.3. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שהועברו אליו, ו/או תנאי כשלהו מתנאי המכרז ו/או ההסכם. האשכול רשאי לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעת המציע.

8.4. מובהר ומודגש בזאת כי הצעת המציע כוללת את כל ההוצאות של המציע, בין המיוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא הכרוכות בביצוע כלל הפעולות על פי תנאי המכרז, לרבות כוח אדם, ציוד, כלי רכב, ביטוחים, אחריות ושירות מלאים בהתאם לאמור בהסכם וכיו"ב.

8.5. על המשתתף למלא את מסמכי המכרז על כל סעיפיהם. על כל מציע לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.

9. הגשת ההצעות

9.1. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד (המגיש יכולה לעיל ולהלן): "המשתתף" או "המציע" כאשר כל המסמכים, והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

9.2. את ההצעות לרבות תיקונים ו/או עדכונים שהופצו למציעים עד למועד הגשת המכרז יש למסור במעטפה סגורה שתוכנס לתיבת המכרזים במשרדי האשכול - בקליקה - רחוב קאסם האב עומר אל חטאב 76 כפר קאסם (בוויז נא לכתוב "קליקה קאסם האב"), בציון מכרז פומבי 1/20.

9.3. המועד האחרון להגשת ההצעות הוא 28/12/2020 עד השעה 12:00.

9.4. האשכול רשאי להאריך את המועד להגשת ההצעות. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל מי שרכש את מסמכי המכרז ו/או שנרשם ששלח דוא"ל לכתובת yanak@esharon.co.il, ווידא בטלפון שמספרו 054-4986141 שהדוא"ל ששלח נתקבל. וזאת על פי המען שציין בעת הרכישה או בשלית הדוא"ל. אין באמור בסעיף זה כדי להבטיח מתן ארכה להגשת הצעות.

9.5. על ההצעה לעמוד בתקפה, ללא זכות חזרה, למשך שנה לאחר המועד להגשת ההצעות. האשכול רשאי לבקש מהמציעים להאריך את משך תוקפן של ההצעות והערבות להבטחת קיום ההצעות. במקרה שמציע יחזור בו מהצעתו בניגוד להוראות סעיף זה, יהיה האשכול רשאי לחלט את הערבות שצורפה להבטחת קיום הצעתו, גם אם באותה עת טרם נקבע הזוכה בהליך.

9.6. כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

א. פרוט ניסיון קודם ועמידה בתנאי הסף כנדרש בסעיף 5 למסמך זה.

- ב. המלצות משני רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים, להם סיפק הספק את המערכות נשוא המכרז, כמפורט בסעיף 5 לעיל.
- ג. אישור רו"ח או פקיד שומה, על ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפה וניהול חשבוניות ותשלום חובות מס) התשל"ו-1976.
- ד. אישור בדבר היות המציע עוסק מורשה. במידה והמציע הינו תאגיד, יצורפו צילום של תעודת הרישום של התאגיד, מסמכי ההתאגדות, תדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעות למכרז של רישום נותן השירות במרשם החברות.
- ה. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח/יועץ מס מוסמך לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.
- ו. תצהיר חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד בנוסח המצ"ב למסמך זה **כמסמך א(3)**, לפיו המציע או כל בעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר מינימום.
- ז. תצהיר חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד בנוסח המצ"ב למסמך זה **כמסמך א(4)**, לפיו המציע או כל בעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים בשנה שקדמה למועד ההתקשרות עם אשכול השרון.
- ח. תצהיר חתום בעניין אי תאום הצעות על ידי המציע ומאומת כד"ן עו"ד, בנוסח המצ"ב **כמסמך א(5)**.
- ט. תצהיר לפיו אין כנגד המציע ו/או בעלי המציע ו/או מנהלי המציע ו/או מועמד התאגיד, הרשעה פלילית שנקבע שיש עימה קלון בנוסח המצ"ב **כמסמך א(6)**.
- י. הצהרה בדבר קרבה משפחתית בנוסח המצורף **כמסמך א(7)**.
- יא. נוסח ערבות בנוסח המופיע **במסמך א(8) כאמור בסעיף 11 להלן**.
- יב. אישור בכתב של חברת ביטוח בישראל כי היה והמציע יזכה ב מכרז פומבי מס' 1/20 של אשכול רשויות השרון, תהא היא מוכנה לבטח את המשתתף בכל פוליסת הביטוח כמפורט במסמך ח' למסמכי המכרז - אישור על קיום ביטוחים, ובהתאם לתנאים המפורטים באותו מסמך. האישור יהא חתום על ידי חברת הביטוח ויצורף למסמך ח' למסמכי המכרז כחלק בלתי נפרד ממנו.
- לחלופין, ניתן לצרף את אישור קיום הביטוחים עצמו חתום ע"י חברת הביטוח. למען הסר ספק מובהר בזאת כי על אישור קיום הביטוחים להיות בנוסח הנדרש **במסמך ג(4)** למסמכי המכרז, במדויק וללא הסתייגויות שינוי או תיקון. מציע המבקש להכניס באישור קיום הביטוחים הסתייגויות ביטוחית מכל סוג שהוא, יפנה בהסתייגות כתובה בהתאם למנגנון הקבוע בסעיף 7 לעיל ויפרט את מהותה והנוסח החדש המבוקש על ידו. רק הסתייגויות ביטוחית שאושרה בכתב בתשובת האשכול כקבוע בסעיף 7 לעיל, תותר.
- יג. קבלה על רכישת מסמכי המכרז כאמור בסעיף 6 לעיל.
- 9.7. האשכול יהא רשאי שלא לידון כלל בהצעה שלא תעמוד בכל התנאים המפורטים לעיל או לדרוש מהמציע לצרף מסמך שנדרש לצרף למכרז ולא צורף.

9.8. ההצעה תוגש בקובץ מקורי של מסמכי המכרז, מבלי לבצע בהם כל תיקון, שינוי, תוספת או הסתייגות שהיא ויצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים דלעיל.

9.9. על המציע להגיש הצעתו בשני העתקים זהים, על גבי טופס "הצעת המציע" הרצ"ב כמסמך ב' למסמכי המכרז, למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים ייחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחותמת התאגיד.

9.10. על המציע לצרף להצעתו את שאלות ההבהרה והתשובות שניתנו בהתאם לאמור בסעיף 7 לעיל.

9.11. על אף האמור בסעיף 9.1 לעיל, יובהר כי הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י ספק משנה העומד בדרישות הסף הקבועים בסעיף 5.2 לעיל, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו. במקרה כאמור יצרף המציע מסמכים המעידים על עמידתו של ספק המשנה בתנאי הסף של הקבוע בסעיף 5.2 לעיל.

לא צירף המשתתף להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המשתתף או לחלופין; לבקש כי יוסיף/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה וכן רשאי האשכול להתעלם מפגמים שאינם מהותיים, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בעת ולצורך הערכת ההצעות יהיה האשכול רשאי לדרוש מהמציע לפרט ו/או להבהיר ו/או להוסיף מסמכים על המסמכים שהגיש במצורף להצעתו כאמור והמציע מתחייב לשתף פעולה עם האשכול ו/או מי מטעמו שיעסקו בהערכת ההצעות ולהמציא כל מסמך שיידרש על-ידם, כאמור.

10. תוקף ההצעה

10.1. תוקף ההצעה עד להחלטה במכרז תעמוד לתקופה של 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות המכרז. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, ככל שיבחר בכך האשכול.

10.2. תוקף הצעת הזוכים במכרז תעמוד לתקופה של חמש שנים מיום ההודעה על הזכייה במכרז. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, כך שהצעת הזוכים תעמוד לשלוש תקופות נוספת של שנה או חלקה ככל שיבחר בכך האשכול. בכל התקופות האמורות לעיל מתחייבים הזוכים במכרז להתקשר עם הרשויות במחיר כפי שהציע במסגרת המכרז ובתנאים זהים לתנאים האמורים בהסכם נותן.

11. ערבות בנקאית להבטחת קיום ההצעה

11.1. המציע חייב לצרף להצעתו ערבות מקור, אוטונומית, שהוצאה על ידי בנק בישראל או על ידי חברת ביטוח ישראלית שבתאגידה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981 לבקשת המשתתף במכרז, לפקודת האשכול, בסך של 5,000 ₪ ובתוקף עד ליום 01/03/2021 וזאת להבטחת הצעתו במכרז לפי הנוסח המצ"ב כמסמך א(8) בדיוק.

11.2. מובהר כי האשכול יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות לתקופה נוספת והמציע יאריך את תוקף הערבות עפ"י הדרישה (הארכת תוקף הערבות משמעה הארכת תוקף ההצעה). אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לפסילת הצעת המשתתף.

11.3. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעה אשר הערבות שצורפה לה אינה עומדת בתנאי מכרז זה.

11.4. ועדת המכרזים ו/או האשכול יהיו רשאים להגיש את הערבות לפירעון, כולה או חלקה, במקרים הבאים:

א. כל אימת שהמשתתף יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.

ב. כל אימת שהמשתתף נהג במהלך המכרז בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

ג. כל אימת שהמשתתף מסר לוועדת המכרזים מידע מוטעה או מידע מהותי לא מדויק.

ד. כל אימת שלאחר שנבחר המשתתף כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם להתקשרות.

11.5. והכל מבלי לגרוע מזכות האשכול לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לו עקב מעשים כאמור לעיל. למען הסר ספק יודגש כי לא תתקבל כערבות המחאה אישית ו/או המחאת עסק ערב.

11.6. משתתף שהצעתו לא זכתה, ערבותו תוחזר לו לאחר ההתקשרות עם הזוכה במכרז, בדואר רשום לכתובת שיציין המציע **במסמך א(1)**.

11.7. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל – עלולה להיפסל על הסף ולא לידון כלל.

12. שמירת זכויות

12.1. כל הזכויות במסמכי ההזמנה שמורות לאשכול, והמשתתפים בהזמנה לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי ההזמנה אלא לצורך הכנת והגשת הצעה בהזמנה זו.

12.2. האשכול יהא זכאי לאכוף על כל משתתף שהצעתו תיקבע כזוכה את תנאי הצעתו בהזמנה.

12.3. המציע מצהיר ומתחייב כי הוא מוותר בזאת על כל סעד משפטי כנגד האשכול ו/או מי מטעמו, אשר אינו סעד כספי, ויהיה מנוע בכל הקשור בהזמנה זו, במישרין או בעקיפין, מדרישת כל סעד משפטי ו/או צו משפטי כלשהו, מלבד סעד כספי.

13. החלטות האשכול

13.1. האשכול שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז, מכל סיבה שהיא. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו או פוצלה הזכייה מכוחו או לא פוצלה הזכייה מכוחו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמציע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג.

13.2. האשכול שומר לעצמו את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.

13.3. אין האשכול מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והוא יהיה רשאי להתחשב בין היתר, ביכולתו של המציע ובכושרו לתת את השירות הנדרש ברמה מעולה.

13.4. האשכול רשאי לבקש ולקבל מהמציעים כל מידע, אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם האשכול, ככל שיידרש.

13.5. האשכול רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסות לדרישות או לנתונים שבמסמכי המכרז, באופן שלדעת האשכול מונע הערכת ההצעה כנדרש.

13.6. וועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונו של הרשויות החברות באשכול לעניין זה, לרבות התייעצות עם גורמים שונים ברשויות אלו. לצורך כך, יהא רשאי האשכול לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם האשכול, ככל שיידרש.

13.7. האשכול שומר לעצמו את הזכות לבחור במכר זה יותר מזוכה. הכל לפי ראיות עיניו.

13.8. הרשות בידי האשכול לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו השירותים.

13.9. האשכול יהא רשאי לדרוש מהמזיע פרטים בדבר אפשרויותיו הכספיות והמקצועיות כתנאי להתקשרותו עמו, והמזיע יהא חייב לספק לאשכול את הפרטים. במקרה בו המזיע יסרב לשתף פעולה כאמור, רשאי האשכול להסיק מסקנות לפי ראיות עיניו ואף לפסול את ההצעה.

13.10. וועדה מקצועית מטעם האשכול תדרג את התרשמותה מהמזיעים ומהמערכות, לצורך בחינת מרכיב האיכות בהצעה.

מרכיב האיכות יהווה 50 אחוז מהציון הכולל. דירוג מרכיב האיכות ייעשה כדלקמן:

- א. כל סעיף בנספח א(1) ידורג על ידי כל מדרג בציון עד ניקוד המרבי באותו סעיף.
- ב. הציון המשוקלל לסעיף יקבע באופן הבא: סכום ציוני המדרגים לכל הסעיפים יחובר ויחולק למספר המדרגים.
- ג. סכום המשוקלל של ציוני כל הסעיפים יחובר ויהיה ציון האיכות הכולל שיגיע עד ל- 50 אחוז דהיינו מקסימום הניקוד עבור כל סעיפי האיכות יהווה 50 אחוז מהציון הכולל (התוצאה תוכפל ב-0.5).
- ד. הצעות אשר לא יזכו לניקוד איכות מצטבר של 85 נקודות לפחות מהציון המלא האפשרי (100) תיפסלנה.
- ה. **מרכיב המחיר יהיה 50 אחוז מהציון הכולל.** דרוג מרכיב המחיר יתבצע כדלקמן: המזיע שנתן את שווי ההצעה הנמוכה ביותר יקבל 50 אחוז מהניקוד הכולל. שאר המזיעים יקבלו את הניקוד בגין המחיר בהתאם לנוסחה הבאה:

$$\text{שווי הצעה הנמוך ביותר} * 50 = \text{ניקוד מרכיב המחיר}$$

שווי ההצעה הנבדקת

למען הסר ספק כהצעה נמוכה תלקח בחשבון הצעה של מציע שעמד בתנאי הסף וקיבלה ניקוד איכות שלא גרם לפסילתה.

- ו. עד שלושה מציעים שעמדו בתנאי המכרז ויהיו בעלי הציון הכולל הגבוה ביותר (איכות ומחיר) יוכרזו כזוכים במכרז. כל רשות תוכל לבחור מבין הזוכים לפי מה שיש להם להציע ולפי המחירים שציעו במכרז, והמזיעים מוותרים על כל טענה בעניין.

14. הודעה על זכייה והתקשרות

14.1. האשכול יודיע למזיעים שהצעתכם נבחרה כזוכים בהליך, וכן יודיע על תוצאות המכרז לרשויות האשכול.

- 14.2. על הזוכים לחתום על כתב ההתחייבות לאשכול (להלן – **"כתב התחייבות לאשכול"**), **נספח ב(2)** למכרז זה. הזוכים במכרז ידרשו להפקיד בידי האשכול תוך 10 ימים ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול, לקיום התחייבויות המציע/ים, בסכום הזהה לסכום ערבות לקיום ההצעה (5,000 ₪). סכום הערבויות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הקובע (להלן: **"ערבות התחייבות לאשכול"**). ערבות האשכול תהיה בתוקף עד חמש שנים ממועד החלטת ועדת המכרזים על זהות הזוכים. נוסח הערבויות ותנאיהן יהיו בהתאם לנוסח המובא **במסמך ב(4)** המצורף להזמנה זו.
- 14.3. רשות מקומיות מרשויות האשכול ו/או מקבלי שירות מהאשכול אשר תבחר להתקשר עם הזוכה הראשון או הזוכים תודיע לזוכה/ים בהודעה מראש של 10 ימים או כל מועד אחר שתקבע הרשות המקומית שיעלה על 10 ימים. ההודעה תשלח בכתב, ותכלול יידוע האשכול בדבר ההתקשרות וזאת בהתאם לנוסח המצורף **במסמך ב(3)** למכרז זה. עד לאותו מועד יידרש הזוכה/ים הנ"ל להמציא לרשות המקומית את המסמכים הבאים ולקבל אישור האשכול:
- א. ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת הרשות המקומית, לקיום התחייבויות המציע, בסכום שיהיה בסכום של 5% מהיקף ההתקשרות עם הרשות כשסכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן במועד הקובע (להלן: **"ערבות הרשות המקומית"**). הערבות תוצא על ידי בנק בישראל. ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד לחצי שנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- ב. אישור עריכת ביטוח בהתאם לנוסח **במסמך ג(4)** - חתום ע"י חברת ביטוח בישראל.
- ג. כל מסמך אחר שיידרש על ידי הרשות המקומית.
- 14.4. לא עמד המציע בדרישות האמורות בסעיף 17.3 או בחלקן במועדן, יהא רשאי האשכול לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז וכן יהיה האשכול רשאי לחלט את הערבות שניתנה להבטחת קיום ההצעה (ערבות התחייבות לאשכול) ולא לאשר את זכייתו בהליך בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או תרופה אחרות המוקנות לאשכול על פי כל דין ו/או הסכם.
- 14.5. סרב הזוכה, מכל סיבה, לביצוע העבודה, תפסל הצעתו והאשכול יודיע על כך לכל הרשויות החברות באשכול.
- 14.6. האשכול יתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכייתם.
- 14.7. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על-ידי האשכול ו/או הרשויות החברות בו, ולקיום מסגרת תקציבית מאושרת כדין.

15. שונות

15.1. חתימתו של המציע והגשת הצעה מהווה הסכמה מלאה וגמורה לכל האמור במסמכי המכרז על כל תנאיו ומהווה ראייה, כי המציע בדק בעצמו את כדאיות הסכם ההתקשרות ויתר מסמכי המכרז, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעתו, חשיבות או משקל בהחלטתו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם רשויות האשכול בהסכם במידה שהצעתו תזכה והוא מנוע מלעורר כל טענה כלפי האשכול ו/או מי מטעמו ו/או רשויות האשכול – כולן או מקצתן – בעתיד.

15.2. האשכול אינו נושא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר להשתתפותו בהליך זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם בשל אי קביעת הצעתו כהצעה המתאימה ביותר.

בכבוד רב,

אשכול רשויות השרון

מכרז מס' 1/20
מסמך א(1)
מסמכי הערכת המשתתף

מסמכי הערכה ובדיקת תנאי סף

1. פרטים על המשתתף

- 1.1 שם המשתתף: _____
- 1.2 ת.ז או ח.פ: _____
- 1.3 מען המשתתף (כולל מיקוד): _____
- 1.4 שם איש הקשר אצל המשתתף: _____
- 1.5 תפקיד איש הקשר: _____
- 1.6 טלפונים: _____
- 1.7 פקסימיליה: _____
- 1.8 דואר אלקטרוני: _____

2. ניסיון המשתתף להוכחת תנאי הסף שבסעיף 5.2

מציע בעל ניסיון בשנים 2019-2020, באספקת מערכת ממוחשבת נשוא המכרז לשתי רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים לפחות, כאשר לפחות באחד/ת מהם המערכת עובדת לפחות שנתיים רצופות.

להוכחת בעמידת תנאי סף זה יש לצרף אסמכתאות לרבות המלצות מרשויות מקומיות או תאגידי מים וכן למלא את הטבלה הבאה:

שם הרשות המקומית /תאגיד מים	שנות ביצוע השירותים	שם ותפקיד איש הקשר ברשות	טלפון איש קשר

שם המציע: _____

חתימת וחותמת המציע: _____

תאריך: _____

טבלת קביעת איכות ההצעה

מס"ד	תיאור	ניקוד מרבי לסעיף	ציון
1	התרשמות הצוות מיחידת הקצה המוצעת חומרה (קיוסק) - עיצוב חומרה - ממשק משתמש - התרשמות מעמידה בפני ונדליזם	10	
2	התרשמות הצוות מהתצוגה לפונים. - איכות התווית המודפסת - עיצוב התצוגה על גבי המסכים	5	
3	התרשמות ממשק הניהול של המערכת - דוחות תפעוליים - כמות המידע - איכות המידע	5	
4	התרשמות הצוות מהתשתית הטכנולוגית המוצעת - שרתים - טכנולוגיה - אבטחת מידע	10	
5	התרשמות הצוות מיכולות הרחבה של המערכת - עלות ההרחבה - קלות ההתרחבות - יכולת הוספת אגפים / מחלקות נוספות	5	
6	התרשמות הצוות מהיכולת להשתמש במערכת להצגת מידע רשותי ואחר על גבי הצגים	5	
7	התרשמות הצוות משיחה עם לקוח 1 של הספק - שביעות רצון מפעילות המערכת - שביעות רצון מרמת השרות - שביעות רצון ממחירי הספק במקרה של בקשות לשינויים	10	
8	התרשמות הצוות משיחה עם לקוח 2 של הספק - שביעות רצון מפעילות המערכת - שביעות רצון מרמת השרות - שביעות רצון ממחירי הספק במקרה של בקשות לשינויים	10	

9	התרשמות הצוות ממשק המשתמש מול נותני השרות משתמשי המערכת.	5	
10	התרשמות הצוות משרידות המערכת	5	
11	התרשמות הצוות מהתנהלות המערכת במקרה של צורך בהתאוששות מאסון	10	
12	התרשמות הצוות מהיכולת לזמן תורים באינטרנט	5	
13	התרשמות הצוות מהיכולות הרספונסיביות של המערכת	5	
14	התרשמות הצוות מהאפליקציה לזימון תורים אנדרואיד	5	
15	התרשמות הצוות מהאפליקציה לזימון תורים IOS	5	

מכרז מס' 1/20

מסמך א(2)

אישור עו"ד או רו"ח על זכויות

החתימה של המציע

לכבוד איגוד ערים אשכול רשויות השרון:

אישור זכויות חתימה

אני הח"מ, _____ עו"ד / רו"ח**, המשמש כעו"ד / רו"ח** של המציע _____ (שם התאגיד ומס' התאגיד), מאשר בזה כי על גבי ההצעה שאישורי זה מצורף לה חתמו ה"ה _____, _____ וכי חתימת ה"ה _____ ביחד עם חתימת _____, בתוספת חותמת מוטבעת הכוללת את שם המציע כאמור לעיל, מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

תאריך: _____

חתימת וחותמת עו"ד / רו"ח

*ניתן לצרף את האישור בנוסח דלעיל בנפרד, על גבי נייר המכתבים של עורך הדין / רואה החשבון המאשר
**נא מחקו את המיותר.

מכרז מס' 1/20
מסמך א(3)
נוסח תצהיר חוקי עבודה

תצהיר חוקי עבודה

בתצהיר זה:

- "תושב ישראל" - כמשמעותו בפקודת מס הכנסה.
- "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- "חוקי העבודה" - כמפורט ברשימה המצורפת לתצהיר זה.

אני הח"מ _____ נושא ת.ז.ח.פ. _____ תושב ישראל המציע במכרז לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי למתן שרות או מכירת נכס לעירייה.

2. הנני מצהיר ומתחייב כי באם אזכה במכרז, אקיים אחר האמור בחוקים הבאים:

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו – 1965.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
- חוק החניכות, תשי"ג-1953.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה)*, תשי"א-1951.
- חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958.
- חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963.
- חוק הביטוח הלאומי, (נוסח משולב), תשנ"ה-1995.
- חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.

3. כמו כן הנני מצהיר ומתחייב כי אפעל בהתאם לצווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף הרלוונטי שבו אני נותן את שירותי לעירייה.

4. המציע יסמן את נוסח/י ההצהרה הנכון לגביו מבין שלוש האפשרויות שלהלן:

○ אני הח"מ מצהיר כי אני ו/או בעלי שליטה בי ו/או חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה מעולם לא הורשעו במי מהעבירות המפורטות במסמך זה.

○ אני הח"מ מצהיר כי אני ו/או בעלי שליטה בי ו/או חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה, הורשענו, בפסק דין חלוט, בשתי עבירות או יותר לפי אחד או יותר מהחוקים המנויים בסעיף 2 לעיל (המציע יפרט את שמות החוקים _____): יחד עם זאת, ההרשעה האחרונה לא הייתה בשלוש השנים שקדמו למועד ההתקשרות. אני מצהיר כי העבירה האחרונה לפי חוק _____ נעשתה בתאריך _____.

○ הנני הח"מ מצהיר כי אני ו/או בעלי שליטה בי ו/או חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה, הורשעתי/עו בשלוש השנים האחרונות שקדמו למכרז כמפורט להלן:

- עבירה על חוקי עבודה: _____
- עבירה בדין הפלילי לפי חוק: _____
- נקנסתי על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה והמסחר בגין עבירה על חוקי העבודה בשלוש השנים האחרונות שקדמו להגשת ההצעה. מועד מתן הקנס _____ וסכום הקנס (בש"ח) _____

5. לבקשתכם אצרף אישור ממינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה והמסחר בדבר ההרשעות והקנסות כאמור או העדרם.

6. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

_____ תאריך
_____ המצהיר

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ נושא ת.ז. _____, לאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך – דין

מכרז מס' 1/20

מסמך א(4)

תצהיר העסקת עובדים זרים

תצהיר העסקת עובדים זרים

בתצהיר זה:

- "תושב ישראל" - כמשמעותו בפקודת מס הכנסה.
- "בעל זיקה" - מי שנשלט ע"י תושבי ישראל, ואם התושב הוא חבר בני אדם גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו.
- "שליטה" - כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.
- "חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים ואסור העסקה שלא כדין (אבטחת תנאים הוגנים) התשנ"א – 1991.

אני הח"מ _____ נושא ת.ז.ח.פ. _____ תושב ישראל המציע במכרז לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצדתי למתן שרות או מכירת נכס לעירייה.
2. המציע יסמן את נוסח/י ההצהרה הנכון לגביו מבין שתי האפשרויות שלהלן:
 - ☐ אני מצהיר כי אני ו/או בעל זיקה אלי, מעולם לא הורשענו בעבירה לפי חוק עובדים זרים.
 - ☐ אני הח"מ או בעל הזיקה אלי, הורשענו, בפסק דין חלוט, בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים, יחד עם זאת, ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד ההתקשרות. אני מצהיר כי העבירה האחרונה לפי חוק עובדים זרים נעשתה לפני/אחרי 1.1.2002.

3. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ נושא ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך – דין

מכרז מס' 1/20

מסמך א(5)

תצהיר בדבר אי תאום מכרז

תצהיר בדבר אי תאום מכרז

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מוסמך כדין לחתום על
תצהיר זה בקשר עם הצעת _____ (להלן: "המשתתף"),
למכרז _____, מכרז פומבי מס' _____ (להלן: "המכרז"), מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המשתתף ומנהליו.
 2. אני נושא המשרה אשר אחראי במשתתף להצעה המוגשת מטעם המשתתף למכרז.
 3. המחירים המופיעים בהצעת המשתתף למכרז הוחלטו על ידי המשתתף באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם משתתף אחר או עם משתתף פוטנציאלי אחר.
 4. המחירים בהצעת המשתתף למכרז לא הוצגו בפני כל גורם אשר מציע הצעות למכרז או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות למכרז.
 5. לא הייתי מעורב בנסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעה למכרז.
 6. לא הייתי מעורב בנסיון לגרום למשתתף אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעת המשתתף למכרז.
 7. לא הייתי מעורב בנסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
 8. הצעת המשתתף למכרז מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
 9. המשתתף לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה). אם לא נכון, נא פרט:
-
10. המשתתף לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תיאומי מכרזים – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה). אם לא נכון, נא פרט:
-

11. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תתימת המצהיר

שם המצהיר ותפקידו

שם המשתתף

תאריך

אישור

אני החתום מטה, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____
 התייצב בפני _____ הנושא ת.ז. שמספרה _____
 והמוסמך להתחייב בשם המשתתף ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי
 אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה
 בפני.

שם מלא + חתימה + חותמת

תאריך

אישור

מכרז מס' 1/20
מסמך א(6)
תצהיר העדר הרשעות

תצהיר על היעדר הרשעות בפלילים

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

1. הנני נותן תצהיר זה כמציע או בשם _____ (להלן: "המציע") שהוא המבקש להתקשר עם איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") בעקבות פרסום מכרז מס 1/20 _____ (להלן: "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני מצהיר בזאת כי המציע ו/או בהתאמה מי ממנהליו ו/או מי ממורשי החתימה ו/או מי מבעלי המניות שלו ו/או מי מעובדיו ו/או מועמד התאגיד, במישרין או בעקיפין לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עימה קלון או בעבירה פלילית הכרוכה באלימות או בעבירות מין.
3. הנני מצהיר בזאת כי לא הוגשו כנגד המציע ו/או בהתאמה כנגד מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, כתבי אישום בעבירות שיש עימן קלון.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני, _____, עו"ד מ.ר. _____, אשר משרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

חתימת עורך הדין

מכרז מס' 1/20

מסמך א(7)

הצהרה על העדר קרבה לעובד

הרשות ו/או האשכול

הצהרה על העדר קרבה לעובד הרשות ו/או האשכול

לכבוד איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן – "האשכול"),

האשכול מביא בזאת לידיעת כל מציע את הוראות הסעיפים הבאים:

- ס' 37 לצו איגוד ערים (הוראות אחידות), תשל"ז-1977:
 - (ב) לא יהיו לעובד האיגוד, לא במישרין ולא בעקיפין, לא בעצמו ולא על ידי בן זוגו, מורשהו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם האיגוד, למען האיגוד או בשמו, פרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהאיגוד מספק לתושבים ופרט לענין שיש לעובד בהסכם עבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי האיגוד.
 - (ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לא יחולו על חבר המועצה או ועדה או עובד האיגוד מחמת היותם בעלי מניות או חברים בגוף משפטי שיש לו חלק או טובת הנאה בחוזה או בעסק כאמור באותם הסעיפים הקטנים, זולת אם היה אותו חבר או עובד משמש מנהל או פקיד אחראי בגוף המשפטי או אם היה חלקו בהונו או ברווחיו של הגוף עולה על 5%.
- ס' 122א. (א) לפקודת העיריות [נוסח חדש]: "חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העיריה; לענין זה, "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
- סעיף 103א' (א) לצו המועצות המקומיות, תשי"א-1950, כדלקמן: א. "חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על 10% בהונו או ברווחיו, או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות. לענין זה "קרוב – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
- סעיף 142 לצו המועצות המקומיות (א) תשי"א-1950, קובע כי פקיד או עובד מועצה לא יהיה נוגע מעוניין במישרין או בעקיפין, על-ידו עצמו על-ידו בן זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם הרשות ובשום עבודה שמבוצעת למענה".
- סעיף 89א' לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), תשי"ח-1958, כדלקמן: "ג. חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על 10% בהונו או ברווחיו, או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות. לענין זה "קרוב – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".

בהתאם לכך הינך מתבקש להודיע בהצהרה שבנספח אם ישנה או אין לך קירבה משפחתית, לפי ההגדרות דלעיל, עם חבר מועצה רשות מרשויות האשכול כלשהו, או עם עובד רשות מרשויות האשכול או עובד האשכול.

הצהרה

אני הח"מ _____ המעוניין להשתתף במכרז מס' _____, מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן :

1. קראתי את האמור לעיל והנני מצהיר :
 - א. בין חברי דירקטוריון האשכול ו/או מועצת רשויות האשכול יש/אין (מחק את המיותר) לי בן זוג, הורה, בן או בת, ואף לא סוכן שותף.
 - ב. לתאגיד שבשליטתי ואשר באמצעותו הגשתי את הצעתי, יש/אין (מחק את המיותר) לאחר מאלה המוגדרים במונח "קרוב" כאמור לעיל חלק העולה על 5% בהון או ברווחים, ואין אחד מהמנויים לעיל מכהן בו כמנהל או כעובד אחראי.
 - ג. יש/אין לי (מחק את המיותר) בן זוג, שותף או סוכן העובד באשכול ו/או באיזו מרשויות האשכול.
2. ידוע לי כי ועדת המכרזים של האשכול תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה משפחתית כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
3. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

ולראיה באתי על החתום :

שם המציע _____

חתימת המציע _____

מכרז מס' 1/20

מסמך א(8)

ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

לכבוד :

אשכול השרון

א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן – המבקש) בקשר למכרז פומבי מס-1/20, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל- 5,000 ש"ח (במילים: חמשת אלפים ש"ח).
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו **לא יאוחר מעשרה ימים** מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י האשכול, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. תוקף ערבות זה יהיה עד ליום 1/3/2021 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
4. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק _____ סניף _____

מכרז פומבי מס' 1/20

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים

מסמך ב – הצעת המציע

לכבוד:

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

א.נ.,

מכרז 1/20 לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי ההסכם וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי. אני מצהיר כי לא אציג תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי-הבנה או אי-ידיעה כשלחי של תנאי כלשהו מתנאי מסמכי ההצעה ואני מוותר בזה מראש על טענות כאלו.
3. הנני מתחייב לתת את השירותים האמורים בהתאם לתנאים המפורטים במסמכים הנ"ל כולם יחד, לפי המחירים שהצעו על ידי בהצעת המחיר והנני מקבל על עצמי לתת את השירותים האמורים לשביעות רצונן הגמור של רשויות האשכול כאמור במסמכי ההצעה.
4. הנני מצהיר כי ידוע לנו שרשויות האשכול אינן חייבות להתקשר איתנו, אולם ידוע לי כי הצעתנו הינה כלפי כל רשויות האשכול יחד וכל אחת לחוד, לרבות רשויות ו/או מקבלי שירות שיצטרפו לאשכול בעתיד.
5. הצעתי זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לני, כי האשכול יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעה, וכי אם לא אאריך הצעה זו לכשאדרש, אחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי האשכול על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
6. אם הצעתי תזכה, הריני מתחייב להמציא לכם ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול, לקיום התחייבויותיי בסכום הזהה לסכום ערבות לקיום ההצעה וזאת תוך 10 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז.
7. אם הצעתי תזכה, הצעתי זו הינה תקפה לתקופה של עד 8 שנים מיום אישורה ע"י ועדת המכרזים של האשכול, כאשר בתקופה זו תוכלנה כל אחת מרשויות האשכול להתקשר עימי

בהתאם להצעה זו. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, כך שהצעתי תעמוד לשלוש תקופות נוספות של שנה נוספת, ככל שיבחר בכך האשכול, באותם התנאים.

8. הנני מתחייב כי תוך 10 (עשרה) ימים מיום הודעת מי מרשויות האשכול אשר יבקשו להתקשר עימנו, או תוך זמן אחר שייקבע על ידי הרשויות שלא יפחת מעשרה אחתותם על החוזה, התנאים הכלליים, המפרט, וכל המסמכים האחרים המהווים חלק מהחוזה, ואפקיד במעמד חתימת החוזה ערבות בנקאית לזכות הרשות.

9. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיפים 6-8 כולן או מקצתן אאבד את זכותי לביצוע העבודות והאשכול יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות האשכול עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

10. אני מצהיר בזאת כי:
א. הנני בעל הידע, הנסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז.

ב. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל המערכות הממוחשבות, כח האדם, והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.

ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.

ד. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.

ה. המחירים הכלולים במכרז כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירות על פי תנאי המכרז.

ו. הסכומים אינם כוללים מע"מ.

ז. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.

11. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא את הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור ב Error! Reference source not found. במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.

12. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא את כל הנהלים של אבטחת המידע והגנת הפרטיות ואני מתחייב למלא את הוראות מסמכי המכרז

והתחייבויותיי כאמור בנספח ג(2).

13. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים באשכול וברשויות האשכול, בנושאי גישה לנתונים, אבטחת מידע, גיבויים והתאוששות במקרה אסון.
14. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 10 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי ב מכרז :
א. לחתום על ההסכם המופיע בחלק ג למסמכי המכרז וכל נספחיו, ולהחזירו לאשכול כשהוא חתום בצירוף כל מסמכי המכרז הנלווים.
15. אם אזכה במכרז הנדונה, הנני מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז בתמורה לדמי השימוש המפורטים בהצעתי, לשביעות רצונו המלאה של האשכול והרשויות שיחתמו עמי על הסכם.
16. ידוע לי כי במכרז זה אין בו התחייבות מצד האשכול או הרשויות המקומיות החברות באשכול להפעלתו. ההתקשרות החוזית תעשה ישירות מול כל רשות, בהתאם לצרכיה, ככתוב בהסכם. התשלומים יבוצעו אך ורק בגין הזמנות עבודה לצורך ביצוע בפועל.
17. אני מצהיר כי לא תהינה לי כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.
18. אני מאשר בזה כי אני מוותר בזאת על כל סעד משפטי כנגד האשכול, אשר מהווה אינו סעד כספי, ואנו מצהירים כי נהיה מנועים בכל הקשור במכרז זה, במישרין או בעקיפין, מדרישת כל סעד משפטי ו/או צו משפטי, מלבד סעד כספי.
19. הנני מתחייב להגיש אחת לחצי שנה הצהרה של רואה חשבון לפיו הנני משלם על פי החוק לעובדי לרבות כל התנאים הסוציאליים המצוינים בטבלה לעיל. בנוסף, הנני מתחייב להציג בהתאם לדרישה, הצהרה בתוקף מאת רואה החשבון, כי אני משלם בהתאם לחוק, לעובדיי.
20. ידוע לי כי :
א. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
ב. בכפוף לאמור לעיל, הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י קבלן משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.
ג. בהצעתי נכללים כל העבודות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז.
ד. סה"כ התמורה בגין השימוש במערכת נשוא המכרז תשולם כדמי שימוש חודשיים כמפורט בהצעתי כפול מספר הרשיונות וסוגיהם, שתבחר כל אחת מרשויות האשכול לרכוש מהספק מעת לעת. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן : "התמורה").

- ה. התמורה החודשית לספק תשולם באופן הבא: חשבונית מס תוגש לרשות המתקשרת עד ל- 5 לכל חודש כחשבונית מס. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "התמורה החודשית").
- לאחר אישור הממונה, הרשות תשלם לספק בכל חודש את התמורה החודשית כנגד החשבונית בתנאי תשלום של חוק מוסר תשלומים.
- ו. מלבד התמורה לעיל לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, למעט מע"מ, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה.
- ז. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.
21. ידוע לי כי החלטות האשכול יהיו כדלקמן:
- א. האשכול ו/או הרשות רשאיות לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידו ו/או על ידי הרשויות שיבחרו להתקשר עם הספק. החליט האשכול ו/או הרשויות המתקשרות עם הספק כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים במכרז יחייבו אותו.
- ב. האשכול שומר לעצמו את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.
- דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.
- הרשות בידי האשכול לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו השירותים.
- ג. וועדה מקצועית מטעם האשכול תדרג את התרשמותה מהמציעים ומהמערכות, לצורך בחינת מרכיב האיכות בהצעה.
- ד. אני מציע לספק לאשכול רשויות השרון את המערכת נשוא המכרז, כולל התקנה, הטמעה, הדרכה, תמיכה שוטפת, גיבויים, השלמות תוכנה חסרה, עדכונים שוטפים של גירסאות המערכת וכל יתר ההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז, תמורת דמי שימוש חודשיים כמפורט בטבלה שמצורפת במסמך ב(1) - הצעת מחיר המציע.

ולראיה באתי על החתום:

שם המציע: _____

ת.ז. או מס' ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

פקסימיליה: _____

תאריך: _____

חתימה + חותמת: _____

אשור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ עו"ד/רו"ח, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם על ידי:

ה"ה ת.ז. (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)

ה"ה ת.ז.

וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד.

עו"ד

תאריך

מכרז מס' 1/20
מסמך ב(1)
הצעת מחיר המציע

לכבוד:
איגוד ערים אשכול רשויות השרון

א.נ.,

אני מציע לספק לאשכול רשויות השרון את המערכת נשוא המכרז, כולל התקנה, הטמעה, הדרכה, תמיכה שוטפת, גיבויים, השלמות תוכנה חסרה, עדכונים שוטפים של גירסאות המערכת וכל יתר ההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז, תמורת דמי שימוש חודשיים כמפורט בטבלה להלן:

סידורי	תאור הפריט	A כמות משוערת	B סכום מוצע ליחידה בש"ח לפני מע"מ	B*A סה"כ שווי משוער בש"ח לפני מע"מ.
1	דמי שימוש חודשיים במערכת ללא תלות בכמות המשתמשים	1		
2	עלות חודשית של רישיון למשתמש	10		
3	עלות חודשית של רישיון למנהל	2		
4	עלות חודשית של רישיון לקיוסק	2		
5	עלות חודשית של רישיון שימוש באפליקציות אנדרואיד ו IOS	1		
	סה"כ שווי ההצעה			

הערות לטבלת המחירים:

- הכמות המשוערת נועדה לצורך חישוב שווי ההצעה בלבד. הכמות הקובעת לצורך תשלום, תהיה בהתאם לכמות הרישיונות שתוזמן ותסופק בפועל החל ממועד עליית המערכת לאוויר. לא תשולם כל תמורה עבור תקופת ההכנות, ההסבות, ההטמעות האפיון, העיצוב וההתאמה.

- הרשות תוכל להגדיל , להקטין את כמות הרישיונות למשתמשים, למנהלים לקיוסקים ותשלם רק עבור הרישיונות שיעשה בהם שימוש בפועל. (למעט דמי השימוש החודשיים במערכת).
- חישוב השווי המשוער לשורה יהיה מכפלה של עמודות A ב- B. חישוב שווי ההצעה יהיה חיבור של עמודת השווי המשוער.
- במקרה של טעויות כפל או חיבור יקבע הסכום המוצע ליחידה והאשכול יהיה רשאי לקבוע את שווי ההצעה בהתאם לתוצאות הנכונות.
- אי מילוי סכום מוצע ליחידה בלפחות אחת מהשורות יפסול את ההצעה כולה.

שם המציע: _____

ת.ז. או מס' ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

טלפון סלולרי: _____

מס' פקס: _____

דוא"ל: _____

חתימה+חותמת: _____

תאריך: _____

מכרז מס' 1/20
מסמך ב(2)
כתב התחייבות לאשכול

לכבוד :

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

א.נ.,

מכרז 1/20 - לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים עבור רשויות האשכול

1. אני מצהיר בזאת כי :

- א. הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לבצוע העבודות נשוא המכרז.
 - ב. ברשותי או יש בכוחי להשיג את כל כח האדם, החומרים והציוד הדרושים על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז.
 - ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ד. הנני מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז, לרבות דרישות משרד הממשלה השונים.
 - ה. המחיר הכלול בהצעתי, כפי שנרשם על ידי בהצעתי, כולל את כל ההוצאות בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בבצוע העבודה נשוא המכרז - על פי תנאי המכרז, לרבות רווח נותן השירות/נותן השירות.
2. ידוע לי כי במכרז זה אין התחייבות מצד האשכול או הרשויות המקומיות החברות באשכול להפעלתו. ההתקשרות החוזית תעשה ישירות מול כל רשות, בהתאם לצרכיה, ככתוב בהסכם. התשלומים יבוצעו אך ורק בגין הזמנות עבודה לצורך ביצוע בפועל.
 3. אני מצהיר כי לא תהינה לי כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות כלפי האשכול ו/או הרשויות בגין היקף ההזמנות בפועל.
 4. הנני מצהיר כי ידוע לי שרשויות האשכול אינן חייבות להתקשר איתנו, אולם ידוע לי כי הצעתי הינה כלפי כל רשויות האשכול יחד וכל אחת לחוד, לרבות רשויות ו/או מקבלי שירות שיצטרפו לאשכול בעתיד.
 5. הצעתי זו הינה ל- 5 שנים מיום אישורה ע"י ועדת המכרזים של האשכול, כאשר בתקופה זו תוכלנה כל אחת מרשויות האשכול להתקשר עימי בהתאם להצעה זו. הנני מתחייב למחירים המופיעים בהצעתי, לפרק זמן זה. לאשכול זכות להאריך תקופה זו, כך שהצעתי תעמוד ל-3 תקופות נוספות של שנה נוספת, ככל שיבחר בכך האשכול, באותם התנאים.

6. הנני מתחייב להפקיד בידי האשכול תוך 10 ימים ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול בנוסח המופיע **בנספח ב(4)**, לקיום התחייבויותיי, בסכום הזהה לסכום ערבות לקיום ההצעה. סכום הערבויות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הקובע. הערבות תהיה בתוקף עד שנתיים ממועד החלטת ועדת המכרזים.
7. הנני מתחייב כי תוך 10(עשרה) ימים מיום הודעת מי מרשויות האשכול אשר יבקשו להתקשר עימנו (להלן – "הודעת הרשות לזוכה", כמופיע **בנספח ב(3)** למכרז זה), או תוך זמן אחר שייקבע על ידי הרשויות שלא יפחת מעשרה ימים, אחתום על ההסכם מול הרשות, התנאים הכלליים, המפרט, וכל המסמכים האחרים המהווים חלק מההסכם, ואפקיד במעמד חתימת החוזה ערבות בנקאית לזכות הרשות.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל כולן או מקצתן אאבד את זכותי לביצוע העבודות והאשכול יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות האשכול עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
9. אני מאשר בזה כי אני מוותר בזאת על כל סעד משפטי כנגד האשכול, אשר מהווה אינו סעד כספי, ואנו מצהירים כי נהיה מנועים בכל הקשור במכרז זה, במישרין או בעקיפין, מדרישת כל סעד משפטי ו/או צו משפטי, מלבד סעד כספי.

ולראיה באתי על החתום :

שם המציע: _____ חתימת המציע _____ :

מכרז מס' 1/20
מסמך ב(3)
הודעת הרשות לזוכה

לכבוד :

זוכה במכרז מס' 1/20 : _____

תאריך : _____

1. אנו _____ (שם הרשות) מעוניינים בקבלת השירותים – מערכת ממוחשבת לניהול תורים, והכל כמפורט במסמכי מכרז מס' 1/20 .

2. תוך 10 (עשרה) ימים/ _____ ימים (לא יפחת מעשרה ימים), מיום קבלת הודעה זו הודעת הינך מתבקש להעביר לידינו את ההסכם מול הרשות, כאשר הוא חתום על ידך, לרבות אישור קיום ביטוחים וערבות בנקאית לזכות הרשות, בהתאם למופיע במסמכי המכרז.

בכבוד רב,

רשות מקומית

העתק : איגוד ערים אשכול רשויות השרון

מכרז מס' 1/20

מסמך ב(4)

נוסח ערבות התחייבות לאשכול

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות השרון

א.ג.נ,

הנדון: כתב ערבות

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן - "המבקש") בקשר למכרז מס' 1/20
אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 5,000 ₪ (במילים: "חמשת אלפים ש"ח").
אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 10 יום מיום דרישתכם
הראשונה בכתב שתגיע אלינו, לרבות באמצעות הפקסימיליה, חתומה על ידי איגוד ערים
אשכול רשויות השרון, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או
באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקש בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת,
ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש 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 שנתיים וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד
הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

תאריך:

בנק:

מכרז פומבי מס' 1/20

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים

מסמך ג – הסכם

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: _____
("רשות מקומית" או "העיריה")

מצד אחד

לבין:

שם: _____ ח.פ./ת.ז.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____ דוא"ל: _____
(להלן "נותן השירות")

מצד שני

הואיל והרשות המקומית מעוניינת בקבלת שירותים של מערכת ממוחשבת לניהול תורים (להלן – "השירותים") והכל בהתאם ועל סמך מכרז מס' 1/20 (להלן – "המכרז") שנערך ע"י איגוד ערים אשכול רשויות השרון (להלן – "האשכול");

והואיל: ונותן השירותים הגיש הצעה במסגרת המכרז והצעת נותן השירותים היא ההצעה הזוכה במכרז על פי החלטת ועדת המכרזים מיום _____ ;

והואיל: ונותן השירותים מצהיר כי הוא מוסמך על פי הוראות כל דין לספק את השירותים נשוא חוזה זה, כמפורט בחוזה על נספחיו, ומתחייב לבצע את העבודות בהתאם להוראות כל דין ;

והואיל ונותן השירות מצהיר בזאת שהינו מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל הציוד וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת מכל הבחינות לתת את השירות לשביעות רצונה המוחלט של העיריה;

והואיל והצדדים מעוניינים להסדיר את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע למתן השירות נשוא הסכם זה.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן :

1. מבוא

- א. המבוא להסכם זה, והנספחים המצורפים אליו, מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. ההסכם המנוסח בלשון זכר, מיועד לשני המינים כאחד.

2. ההתקשרות

הרשות מקומית מתחייבת בזאת למסור לנותן השירות ונותן השירות מקבל על עצמו, את ביצוע השירות נשוא הסכם זה, הכול בהתאם להוראות ההסכם ותנאיו.

3. השרותים נשוא ההסכם

- א. השירות אשר יינתן על ידי הנותן השירות, בהתאם למפרט שירות הביצוע המצורף **כנספח ג(3)** להסכם זה ובהתאם .
- ב. השירות יינתן בהתאם לדרישות הרשות מקומית או מי מטעמה לנותן השירות או למי שיוסמך מטעמו, ככל שיידרש ובכפוף להוראות כל דין.
- ג. נותן השירות מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו ישמרו על כל כללי הבטיחות על פי כל דין, לרבות על פי נספח הבטיחות ג(5) המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד וכי בטרם תחילת השירות ייגש לרשות מקומית לקבלת הסבר וחתימה על נספח הבטיחות.

4. הצהרות הספק

הספק מצהיר ומאשר בזאת כי :

- א. הספק מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז וכל מסמך נלווה ו/או נחוץ לצורך הבנתם ו/או פירושם, כי השתתף במפגש המציעים כמשמעו במסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש לאספקת המערכת הממוחשבת ולתמיכה בה, על פי הדרישות והתנאים המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם ובמועדים שנקבעו.
- ב. הספק מצהיר כי יש לו את היכולת הפיננסית, הידע, המיומנות, הכישורים המקצועיים והטכניים וכוח העבודה המיומן הדרושים לביצוע העבודות נשוא חוזה זה ולשביעות רצונה המלא של הרשות.

- ג. הספק מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי החוזה מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות ההסכם ולמלא אחר כל התחייבויותיו במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין לרבות אך לא רק, כל דבר חקיקה הנוגע לצנעת הפרט.
- ד. הספק מצהיר כי התמורה שתשולם לו על פי הסכם זה מהווה תמורה מלאה והוגנת לביצוע כל התחייבויותיו בהתאם למסמכי המכרז.
- ה. הספק מתחייב לשתף פעולה בצורה טובה ובאופן מלא עם כל גורם שהרשות תבחר לעבוד עימו ו/או לבוא עימו בשיתוף פעולה.
- ו. הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו שביצוע העבודות על ידו כולל ביצוע פעולות והנחיות שקבע המחוקק, או רשויות המס או כל מוסד קובע אחר, וכי פעולות אלה תבוצענה על ידו בהתאם להוראות כל דין וחוקי מדינת ישראל במועדים שיקבעו ע"י המחוקק ו/או בהתאם ולהסכמים שיחתמו במשק והנוגעים לשלטון המקומי ולאשכול רשויות השרון הספק מתחייב לבצע שינויים אלה במועד וללא כל תמורה נוספת.
- ז. הספק מצהיר כי לא קיימות התחייבויות אשר ימנעו ו/או עשויות למנוע ממנו למלא אחר התחייבויותיו על פי הסכם זה וכי אין לו כל ניגוד אינטרסים והוא לא יפעל בניגוד אינטרסים ליתן שירותי ייעוץ כאמור בהסכם זה.
- ח. הספק מצהיר כי השיקולים והקריטריונים לפיהם ייתן נותן השירות את חוות דעתו הינם מקצועיים ותמי לב.
- ט. הספק מתחייב כי לא יטען ולא יעלה טענות בפורום ובמועד כלשהו שיהא בהן כדי לפגוע במעמדו כקבלן עצמאי כלפי הרשות מקומית.
- י. הספק מצהיר כי הוא האחראי המלא והבלעדי למתן השירותים על פי הסכם זה, וכי לא יעלה כל טענה שיש בה משום העברת אחריות לצד ג' כלשהו ו/או לקבלן משנה כלשהו, שהותר לו להעסיקו על פי הוראות חוזה זה וכי ישמש כתובת יחידה ובלעדית לרשות המקומית בכל דבר ועניין שבחוזה זה.
- יא. הספק מצהיר כי כל העבודות כמפורט בחוזה זה תבוצענה על ידי עובדים מקצועיים ובעלי הסמכה, המתאימים לעיסוקם על פי כל דין וכי צוות העובדים מיומן ומתאים לביצוע כל העבודות ו/או השירותים הכרוכות או הנובעות מתנאי חוזה זה.
- יב. הספק מצהיר כי ידוע לו שהרשות מעונינת להצטייד במערכת שתתעדכן מעת לעת ותהיה בקדמת הטכנולוגיה ולפיכך היא מתקשרת עם הספק תמורת דמי שימוש חודשיים וקבועים ולא תשלם כל תמורה נוספת עבור מערכת חדשה נשוא המכרז ו/או גרסאות מעודכנות נשוא המכרז ו/או תוספות ושיפורים למערכת נשוא המכרז והוא מחוייב להתנהל מול הרשות ברוח סעיף זה ולפיכך יתקין ויעדכן את מערכותיו ברשות בהתאם וללא תמורה כמפורט במסמכי המכרז.

יג. הספק מודע לאפשרות כי הרשות תוכל להתקשר עמו בגין אספקת קיוסקים, ביצוע עבודות חיווט וכל עבודות תשתית אחרת הנדרשת להשלמת התקנת המערכת. לצורך ביצוע העבודות הנ"ל יגיש הספק הצעת מחיר והיה כי תאושר יבצע את העבודה בהתאם לאמור בהצעתו. הרשות תהיה רשאית לבצע עבודות אלה באמצעות ספקים אחרים בהתאם למפרט שיועבר לה ע"י הספק ללא תמורה.

יד. הספק מודע לעובדה כי בחלק מהרשויות נמצאים קיוסקים ו/או מסכי טלויזיה שנרכשו בעבר. הספק מתחייב להתאים את מערכותיו לציוד זה על חשבונו. או לספק הסבר כתוב מדוע אין באפשרותו לעמוד בכך.

5. התחייבות הספק

א. הספק מתחייב לבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה יסודית ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות.

ב. הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

ג. הספק לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן ממנהל/ת יחידת הביטוחים ברשות או כל מי שימונה על ידו/ה (להלן: "הממונה") בצו התחלת העבודה.

ד. הספק מתחייב להפעיל את המערכת במועד שיקבע ע"י הממונה בצו התחלת העבודה.

ה. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להפעלת המערכת מחמת שינויים או תוספות, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 10 ימים מיום שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.

ו. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית הרשות לדרוש הפעלת חלק מהמערכת, דרשה זאת הרשות יהיה חייב הספק למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלקי המערכת שיופעלו ההוראות בדבר המערכת כולה, בשינויים המחויבים.

ז. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.

ח. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות הרשות כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין הרשות.

ט. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי העבודה הקיימים ברשות.

- י. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות הרשות בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של הרשות.
- יא. בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו.
- יב. הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לפעול על פי כלל כללי אבטחת המידע, כמתחייב בנוהל משרד הפנים המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו **כנספח ג(2)**. במסגרת זה, הספק יחתום על ההצהרה לשמירה על אבטחת מידע כמופיע בנספח.
- יג. הספק מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה אם ימומשו, לפעול, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- יד. הספק מתחייב כי איש מעובדיו אינו נמנה על עובדי אשכול רשויות השרון ו/או אינו מקבל משכורת ממנה.
- טו. הספק מתחייב להודיע לרשות המקומית מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול כל רישיון ו/או אישור ו/או היתר, כאמור, וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לבצע את העבודות בהתאם לחוזה זה.
- טז. הספק מתחייב בזאת להעסיק מספר מספיק של עובדים מקצועיים ומיומנים לתפקידים ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- יז. במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של עובדי הספק העומדים בקשר עם הרשות, הספק יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

6. שינויים במהלך ההסכם

- א. מוסכם בזאת כי אם הרשות תורה לספק על ביטול התקנת המערכת לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד הרשות.
- ב. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה ההתקשרות והספק יהיה זכאי רק לתמורה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- ג. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת התקנת המערכת מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.

ד. במשך תקופת ההתקשרות תהייה רשאית הרשות לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה ולספק לא תהינה טענות או דרישות לתוספת תמורה בגין שינויים אלה.

7. תקופת ההתקשרות

א. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- חמש שנים מיום חתימת הרשות על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").

ב. הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 3 תקופות נוספות של שנה (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 8 שנים.

ג. הרשות תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום עבור דמי השימוש במערכת עד למועד הפסקת ההתקשרות.

ד. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות כמפורט בסעיף 14 להסכם- מסמך ג' למסמכי ה מכרז.

ה. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם- מסמך ג' למסמכי ה מכרז.

8. התמורה

א. סה"כ התמורה בגין השימוש במערכת נשוא המכרז תשולם כדמי שימוש חודשיים לרשיון משתמש כפול מספר הרשיונות מכל סוג שתבחר הרשות לרכוש מהספק מעת לעת כמפורט בטבלה שלהלן. על הסכום הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק (להלן: "התמורה").

סידורי	תאור הפריט	כמות מוזמנת	סכום מוצע ליחידה בש"ח לפני מע"מ
1	דמי שימוש חודשיים במערכת ללא תלות בכמות המשתמשים	1	
2	עלות חודשית של רישיון למשתמש		
3	עלות חודשית של רישיון למנהל		
4	עלות חודשית של רישיון לקיוסק		
5	עלות חודשית של רישיון שימוש באפליקציות אנדרואיד ו IOS	1	

הערות לטבלת המחירים:

- הכמות הקובעת לצורך תשלום, תהיה בהתאם לכמות הרישיונות שתוזמן ותסופק בפועל החל ממועד עליית המערכת לאויר. לא תשולם כל תמורה עבור תקופת ההכנות, ההסבות, ההטמעות האפיון, העיצוב וההתאמה.
 - הרשות תוכל להגדיל, להקטין את כמות הרישיונות למשתמשים, למנהלים לקיוסקים ותשלם רק עבור הרישיונות שיעשה בהם שימוש בפועל (למעט דמי השימוש החודשיים במערכת שישארו קבועים).
 - ב. התמורה תשולם לנותן השירות בכפוף לתנאים המפורטים להלן:
 1. הגשת חשבונית מס בסיומו של כל חודש.
 2. חתימת גזבר הרשות המקומית או מי שיוסמך מטעמו, על דו"ח הביצוע ועל גבי החשבונית.
 - ג. התשלום יבוצע בתנאים של שוטף + 45 יום ממועד הגשת החשבונית ולפי הוראות חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017.
 - ד. מלבד התמורה לעיל לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, למעט מע"מ, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה.
- 9. אי קיום יחסי עובד ומעביד**
- א. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו הינם לגבי הרשות בגדר קבלן עצמאי, ואין נקשרים בין הרשות לבינם יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לקבל מהרשות כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.
 - ב. מוסכם בזאת מפורשות כי הספק בלבד ישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והרשות לא תשא בכל תשלום או הטבה כאמור.
 - ג. תחויב הרשות בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תודיע על כך הרשות לספק, תוך 21 יום, והספק יפצה ו/או ישפה את הרשות בכל סכום בו תחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.
 - ד. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

10. אחריות לנזק

- א. הספק בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי הרשות ובין שאינו נמנה על עובדיה ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לרשות או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בספק ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של הסכם זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.
- ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א) לעיל, הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.
- ג. אין באמור בס"ק (ב) לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הספק כאמור בס"ק (א) לעיל, או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.
- ד. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את הרשות ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיה, שלוחיה ושלוחיה, בגין כל מעשה ו/או מחדל לו אחראי הספק על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו לרשות במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובתה בקשר לנזקים, אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהרשות תודיע לספק מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ותתן לספק הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

11. ביטוח

- א. מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירות לפי הסכם זה ו/או על פי כל דין, נותן השירות ימציא לרשות המקומית במעמד החתימה על הסכם זה אישור בדבר, ביטוח חבות מעבידים (ככל שהמציע מעסיק עובדים), וביטוח אחריות צד ג'.
- ב. מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירות לפי הסכם זה ו/או על פי כל דין, נותן השירות מתחייב להחזיק על חשבונו בתוקף בחברת ביטוח מורשית כדין לפעול בישראל וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה את הביטוחים המצויינים בנוסח "אישור עריכת ביטוח" המצורף להסכם זה **כנספח ג' (4)**. ביטוחים אלו ייערכו בשמו ובשם הרשות מקומית בתנאים, בסכומי הביטוח ובגבולות האחריות המפורטים בנספח לגבי כל ביטוח.

ג. נותן השירות מתחייב להמציא לרשות המקומית לשביעות רצונה במועד חתימת הסכם זה (או באישור הרשות מקומית במועד אחר) וכתנאי מקדים לתחילת פעילותו בהתאם להסכם את אישור עריכת הביטוח המצויין בס"ק 1 לעיל, כשהוא חתום כדין ע"י המבטח או המבטחים אשר ערכו את הביטוחים. כמו כן מתחייב נותן השירות להמציא מידי תום כל תקופת ביטוח אישור ביטוח מחודש חתום כדין על ידי המבטח אשר ערך את הכיסוי וזאת לשביעות רצונה המלאה של הרשות מקומית. ידוע כי עריכת הביטוחים המפורטים באישור הביטוח והמצאת האישור כאמור על כל תנאיו הינם מעיקרי ההסכם, ואי עריכת הביטוחים ו/או המצאת האישור במועד יהוו הפרה יסודית שלו. נותן השירות מאשר כי הרשות מקומית תהיה רשאית למנוע את פעילותו בהתאם להסכם ו/או לנקוט בכל צעד אחר בהתאם לשיקול דעתה, במקרה ואישור הביטוח החתום לא יומצא לה כנדרש ובמועד.

ד. נותן השירות מתחייב לשמור את ולעמוד בכל תנאי הביטוחים כנדרש על ידי המבטח, לשלם בדיקנות את הפרמיה, וכן לפעול בהתאם לדרישות המבטח.

ה. נותן השירות פוטר את הרשות מקומית וכל הבאים מטעמה מאחריות בגין נזק כלשהו אשר נגרם לרכושו בין אם הוא זכאי לשיפוי בגין נזק כזה מכוח פוליסת ביטוח ובין אם אחרת, אולם פטור זה לא יחול במקרה של כוונת זדון.

ו. ככל שלדעת נותן השירות קיים צורך להרחיב את היקף הביטוחים הנזכרים לעיל ו/או לערוך ביטוחים נוספים, מתחייב נותן השירות לעשות כן ללא דיחוי, על חשבונו. נותן השירות מאשר בזה כי קביעת הביטוחים בהתאם לאמור לעיל ו/או בדיקתם על ידי הרשות מקומית או מטעמה לא תטיל על הרשות מקומית או על הגורם הבודק חובה או אחריות כלשהן, והדבר לא יגרע מחובה שהיא המוטלת על נותן השירות על פי הסכם זה או על פי חוק.

ז. נותן השירות מתחייב להודיע מיד בכתב למבטח ולעירייה בקורות אבדן או נזק או אירוע העלול לגרום לכך, ויפעל לשם חקירת האירוע ונסיבותיו, ושמירת ומימוש של זכויות האשכול. מוסכם בזאת במפורש כי דמי ההשתתפות העצמית בגין ביטוחי נותן השירות יהיו באחריותו של נותן השירות בלבד.

12. ערבות

א. להבטחת קיום התחייבויות נותן השירות על פי הסכם זה מתחייב נותן השירות להמציא לעירייה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת הרשות במקומית, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך של 5% מהיקף ההתקשרות, בנוסח המצורף כנספח ג(5) להסכם זה.

ב. הערבות תעמוד בתוקפה עד לחצי שנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

ג. הרשות מקומית תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי או הופרו תנאים בהסכם זה ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.

ד. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות הרשות מקומית עקב ובגין ההפרה.

13. שמירת זכויות

א. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע במסגרת הסכם זה, כולו או חלקו, הינו רכוש הבלעדי של הרשות, אשר יימסר לספק על פי רצונה של הרשות, אם תחליט לעשות כן.

ב. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לספק, הינם קניינה הבלעדי של הרשות, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן.

14. הפרה ובטלות ההסכם

א. הרשות מקומית רשאית לבטל הסכם זה בכל עת ומכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת בכתב בת שלושים יום. במקרה כאמור, לנותן השירות לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה בשל סיום ההסכם האמור.

ב. בכל מקרה של ביטול ההסכם, ישולם לנותן השירות, החלק היחסי של התמורה בהתאם לשלב הפסקת העבודה.

ג. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את הרשות בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות הרשות לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם מפעיל אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.

ד. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

ה. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של הרשות לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה הרשות רשאית לבטל הסכם זה באופן מידי במידה והספק יפר הפרה יסודית של הסכם זה. הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה הרשות רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהרשות דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י הרשות, והספק לא עשה כן.
 2. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.
 3. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
 4. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או מפעיל אחר לצורך ביצוע העבודות.
- ו. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הספק כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:
1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לספק מן הרשות והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
 2. אם הספק הוא אדם או שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידה של השותפות צו לקבלת נכסים.
 3. אם הספק הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
 4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הספק.
- ז. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הספק יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הספק עד להפסקת תוקפו כאמור.
- ח. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לרשות על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

15. סיום התקשרות

- א. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, מדיה מגנטית וכד'). באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני הסכם זה. והכל על חשבון הספק ללא כל תמורה נוספת. יובהר כי כל נתון שנמצא ע"י מדיה מגנטית או דיגטלית יועבר על מדיה מגנטית או דיגטלית בהתאמה בליווי של טבלאות תרגום של קודים ומסמכים המתארים את מבנה הנתונים באופן שניתן יהיה להסב אותם בקלות.
- ב. טבלאות הקודים יועברו על ידי הספק ע"י קבצים דיגיטלים או מגנטים וזאת ללא תמורה.

16. קיזוז

הרשות זכאית לקיזוז מכל סכום שעשוי להגיע לספק מאת הרשות בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הספק, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת הרשות לשלם בגלל רשלנות הספק מחדליו או פעולותיו.

17. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לספק להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לספק משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת הרשות לכך בכתב ומראש.

18. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד הרשות לא ייחשבו כויתור הרשות על זכויותיה אלא אם כן ויתרה הרשות על כך בכתב ומראש.

19. שינוי ההסכם

אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.

20. כתובות והודעות

א. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הרשות

הספק

מכרז מס' 1/20

מסמך ג(1)

התמורה

יצורף לאחר בחירת זוכה

תעיון במלך

מכרז מס' 1/20

מסמך ג(2)

נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע

שהזוכה מתחייב לעמוד בו

נוהל משרד הפנים לאבטחת מידע

1. כללי

- 1.1. (להלן: "הרשות") נעזרת בשירותיהם של ספקים וקבלנים חיצוניים (להלן: "ספקים") לצורך קבלת שירותים מסוגים שונים: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ וכיו"ב.
- 1.2. אנשי השירות של ספקים אלו ובפרט אנשי תחזוקת מערכות המחשב לסוגיהם השונים, מורשים לגישה למאגרי המידע ובכך הם נחשפים למידע מוגן ע"פ חוק הגנת הפרטיות ומידע רגיש של הרשות.
- 1.3. קיימת חשיבות רבה לנקיטת צעדים טכנולוגיים ונוהליים שיצמצמו את הסיכונים הנובעים מהיות הספקים חשופים למידע ברשות, ובפרט בתהליך הכרוך בסיום עבודתם של עובדים/ספקים חיצוניים.

2. מטרת הנוהל

- 2.1. הסדרת עקרונות עבודת ספקים וקבלנים חיצוניים ברשות.
- 2.2. הסדרת עקרונות אבטחת המידע באתרי ספקים חיצוניים לרשות.
- 2.3. התאמת פעילות הרשות להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות"), לתקנות שהותקנו מכוחו ובפרט לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע").

3. הגדרות

- 3.1. ספקים וקבלנים חיצוניים: חברות ויחידים המספקים שירותים לרשות בתחומים שונים, כגון: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ, גביה וכיו"ב.
- 3.2. מחזיק מאגר מידע: ספק שמנהל/מחזיק מערכת למאגר מידע של הרשות דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש.
- 3.3. אירוע אבטחת מידע: אירוע אבטחת מידע הינו אירוע מכל סוג, אשר פוגע, או עלול לפגוע בסודיות, שלמות וזמינות המידע ברשת המחשוב של הרשות, ו/או לפגוע, לשבש או לקטוע תהליכי עבודה תקינים ברשות.

4. חלות הנוהל ואחריות

- 4.1. האחריות ליישום הנוהל חלה על מנהל יחידת המחשוב והיועץ המשפטי ברשות.
- 4.2. האחריות להגדרת והנחית דרישות אבטחת מידע באתרי ספקים/קבלנים חיצוניים

המחזיקים במידע של הרשות הינה על יועמ"ש הרשות, במסגרת ההתקשרות עמם.

4.3. באחריות כל מנהל מאגר מידע ברשות לבצע את הפעולות הבאות:

- 4.3.1. החתמת כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
- 4.3.2. יידוע מידי של מנהל יחידת המחשוב לגבי כל ספק/עובד חיצוני המועסק/יועסק על ידו במערך המחשוב.
- 4.3.3. עדכון בסיום עבודתו של ספק/עובד חיצוני שהועסק על ידו.
- 4.3.4. לוודא העברת תדריך כללי ההתנהגות ברשות וחובת השמירה על סודיות והגנה על פרטיות שחלה על הספק/עובד חיצוני.
- 4.4. באחריות מנהל יחידת המחשוב ברשות לבחון את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות עם ספק חיצוני לצורך קבלת שירות, הכרוך במתן גישה למאגר מידע, בטרם ביצוע ההתקשרות.

5. שיטה

5.1. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים ברשות

5.1.1. החתמה על טופס "הצהרת סודיות"

- 5.1.1.1. מנהל מאגר המידע יחתים כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות אל מול הרשות.
- 5.1.1.2. עותק מהטופס יישמר בתיק הפעילות ועותקים נוספים יועברו ליועמ"ש ולמנהל המחלקה הרלוונטית.
- 5.1.1.3. מנהל מאגר המידע יוודא החתמת הספק ועובדיו העובדים ברשות על טופס הצהרה לשמירת סודיות.

5.1.2. הגדרת ספקים במערך המחשוב של רשות

- 5.1.2.1. האחראי על המערכת יגדיר לספק/עובד חיצוני שיזדקק במהלך עבודתו לבצע פעילויות במערך המחשוב של הרשות, זיהוי משתמש אישי (User-Id) בסביבת המחשוב שבה יעבוד לתקופה מוגבלת (הרשאה לשנה או למשך העסקתו אם נמוך משנה), שתיקבע על פי הנחית מנהל היחידה בו הספק מועסק. הרשאה זו תחשב כהרשאה למאגר מידע על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
- 5.1.2.2. מנהל יחידת המחשוב יגדיר לספק/לעובד החיצוני מינימום הרשאות להן הוא נזקק במהלך עבודתו.
- 5.1.2.3. ההרשאות שיינתנו לספק/לעובד החיצוני יתועדו ויתויקו ע"י מנהל יחידת המחשוב.

5.1.3. ביקורת על הספק/העובד החיצוני

- 5.1.3.1. מנהל יחידת המחשוב יבצע בדיקה מדגמית לצורך איתור פעילות חריגה של ספקים.
- 5.1.3.2. במידה ומנהל יחידת המחשוב מזהה פעילות חריגה של הספק עליו ליידע את מנהל המחלקה הרלוונטית ברשות האחראי על הספק.
- 5.1.3.3. רישום הבדיקות המדגמיות יתעדכן באופן שוטף ויישלח למנהל מאגר המידע, באמצעות דו"ח חריגים אחת לחודש.

5.1.4. סיום הפעילות

- 5.1.4.1. בעת הפסקת עבודתו של עובד קבלן חיצוני, על מנהל המחלקה האחראי להעביר טופס / מייל למנהל יחידת המחשוב לצורך ביטול ההרשאות.
- 5.1.4.2. מנהל יחידת המחשוב יודא ביטול קוד המשתמש האישי של עובד זה בכל מערכות המחשוב של רשות בהן הוגדר, עפ"י דו"ח ההרשאות הקיים בתיק.
- 5.1.4.3. במידה וסופק לעובד הקבלן החיצוני ציוד מחשוב, באחריות מנהל יחידת המחשוב לוודא השבתו.

5.2. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים מחוץ לרשות

5.2.1. דרישות כלליות

- 5.2.1.1. מנהל יחידת המחשב יגדיר את דרישות אבטחת המידע של הרשות באתר הספק/קבלן החיצוני. דרישות אלה ישולבו בכל מכרז של הרשות למערכת מידע או לשירות בהתאם לנספחים בנוהל זה ויעוגנו בהסכם ההתקשרות ע"י היועץ המשפטי של הרשות.
- 5.2.1.2. עותק מחוזה ההתקשרות יועבר למנהל יחידת המחשוב ומנהל מאגר המידע.
- 5.2.1.3. הספק/קבלן החיצוני יתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע המוגן על פי חוק הגנת הפרטיות וכל מידע עסקי של רשות, שימוש במידע רק לפי האמור בהסכם ההתקשרות בין הרשות לבין הספק ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 5.2.1.4. באחריות הממונה על אבטחת מאגרי המידע להגדיר אחת לשנה תכניות בדיקה אצל הספקים, על מנת לבדוק את מימוש דרישות אבטחת המידע אשר הוגדרו בתקנות אבטחת המידע ובהסכם ההתקשרות.

5.2.2. תקשורת והצפנה

- 5.2.2.1. מנהל יחידת המחשב יודא כי התקשורת מול מערכות המחשב של רשות תהיה מבוססת על קווי IPVPN או קווים מוצפנים.
- 5.2.2.2. מנהל יחידת המחשב יודא כי התקשורת בין השרתים או התחנות המקומיות של הספק ומחשבי רשות תהיה מוצפנת.

5.3. פעילות יועצים וגורמים חיצוניים עם מחשבים ניידים

5.3.1. הגנה מפני חשיפת מידע

- 5.3.1.1. באחריות הגורם החיצוני לוודא כי תוכנת האנטי ווירוס פועלת במחשבו וכי קובץ החתימות עדכני.
- 5.3.1.2. באחריות הגורם החיצוני להתקין תוכנת הצפנה המצפינה את המידע על הדיסק כולו ומיישמת שימוש באמצעי בקרת גישה (קוד משתמש וסיסמא), על מנת לאפשר גישה למחשב ולפענח את הצפנה זו.
- 5.3.1.3. באחריות הגורם החיצוני לוודא כי מערכת ההפעלה אשר מותקנת על הרכיב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על יד היצרן.
- 5.3.1.4. מסמכי הרשות הנשמרים כחלק מפעילות הגורם החיצוני מחוץ לכותלי הרשות ישמרו ויאובטחו במקום נעול אשר אינו נגיש לכלל, מלבד לעובדי הגורם החיצוני שתפקידם מחייב זאת.

5.3.2. הגנה מפני גניבה

- 5.3.2.1. המחשב יימצא בכל עת בהשגחתו של העובד.
- 5.3.2.2. המחשב יהיה צמוד לגורם החיצוני (להלן העובד) בכל עת פעילותו מחוץ לכותלי הרשות.
- 5.3.2.3. ברכב, המחשב יימצא כל העת בצמוד לעובד בתיקו ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען. כאשר העובד יוצא מהרכב, ייקח עמו את המחשב ולא ישאירו במכונית גם אם נעל אותה.
- 5.3.2.4. המחשב לא יימצא חשוף לגישה של בלתי מורשים בבית העובד כולל לבני משפחתו. יש להסתיר את המחשב באופן סביר, כשאינו בשימוש ולהשתמש באופציית נעילתו האוטומטית המחייבת הקשת סיסמא לגישה מחדש כשהמחשב בפעולה, וקיים חשש כי מישו עלול להיחשף למידע ללא בקרה נאותה של עובד החברה.
- 5.3.2.5. על העובד לאחסן את המחשב הנייד בחדר הביטחון בחברה, בכל היעדרות מתוכננת של יותר מיום אחד מביתו, באם לא מותקנת בביתו מערכת אזעקה, ובעת היעדרות מתוכננת של למעלה מ-3 ימים, באם מותקנת בביתו מערכת אזעקה.
- 5.3.2.6. עובד היוצא למילואים או לחופשה בארץ או בחו"ל, יאחסן את המחשב האישי בחדר הביטחון ברשות בהתאמה לסעיף הקודם.

5.4. הצפנת דואר אלקטרוני

- 5.4.1. שליחת דוא"ל המכיל קבצי מידע (MS Office) ישלח לאחר שיוצפן.

5.5. פיתוח תוכנה

- 5.5.1. מנהל יחידת המחשוב יוודא כי במקרה בו יפתח ספק מערכת עבור הרשות, הספק יתחייב לעמוד בדרישות "נספח ג' - דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה" שיצורף למכרז או לבקשה להתעות מחיר וכן לחוזה ההתקשרות.
- 5.5.2. מנהל יחידת המחשוב יוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 5.5.3. מנהל יחידת המחשוב יגדיר דרישות מול הספק לביצוע הדרכה פרונטלית. במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית-גבוהה, תתקיים בנוסף גם הדרכה לבעלי ההרשאות של הספק, אחת לשנתיים לפחות, בדבר הוראות אבטחת המידע לפי חוק הגנת הפרטיות ולפי תקנות אבטחת מידע.
- 5.5.4. מנהל יחידת המחשוב יוודא כי הספק מתחייב כי פיתוח התוכנה יהיה מאובטח וכי יישומו הגנות אפליקטיביות כגון - בקרת פלט, תיעוד בלוג, מדיניות הרשאות ויישום מדיניות סיסמאות.
- 5.5.5. מנהל יחידת המחשוב יוודא התחייבות של הספק וביצוע בפועל של הפרדת סביבות והעברה מסביבת פיתוח לייצור בצורה מבוקרת.
- 5.5.6. במקרה של פעילות בענן, מנהל יחידת המחשוב יוודא כי הספק יתחייב ליישם ויישם בפועל - שימוש ב-Web Service, שימוש בדפדפן מעודכן, ממשק ניהול בגישה מהכתובות שסופקו על ידי הרשות, מימוש IPS, מימוש הצפנה, בקרת גישה ואבטחת תשתית.

5.6. בקרה ותיעוד גישה

- 5.6.1. ספקים חיצוניים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע בעלי רמת אבטחת מידע בינונית-גבוהה ומערכות מאגרי מידע, אחראים לקיום מנגנון בקרה במאגרים ובמערכות שברשותם.
- 5.6.2. מנגנון הבקרה יאפשר תיעוד אוטומטי וביקורת על הגישה למערכות המאגר אשר תכלול את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- 5.6.3. מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו, יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לגורמים האחראים: מנהל יחידת המחשוב של הרשות, ממונה אבטחת מידע וסייבר, מנכ"ל הרשות, מנהלי מאגרי המידע ויועץ אבטחת מידע וסייבר.
- 5.6.4. הספק החיצוני יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו.
- 5.6.5. הספק החיצוני ישמור את נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה באופן מאובטח למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 5.6.6. הספק החיצוני יידע את בעלי ההרשאות שלו למאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה.

5.7. אירועי אבטחת מידע

- 5.7.1. ספקים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע ומערכות מאגרי מידע, אחראים לאירועי אבטחת מידע במערכות המאגרים שברשותם, לגבי מידע ושירותים של הרשות, לתיעוד האירועים ולדיווח האירועים למנהל יחידת המחשוב של הרשות.

6. הסכם התקשרות

- 6.1. היועץ המשפטי של הרשות, בהתייעצות עם מנהל יחידת המחשוב, יגדיר הסכם התקשרות (להלן: "ההסכם") בין הרשות לבין ספק חיצוני לצורך קבלת שירות הכרוך במתן גישה למאגרי המידע. הוראות ההסכם יוגדרו בהתאם לסיכוני אבטחת המידע שנבחנו על ידי מנהל יחידת המחשוב בטרם ההתקשרות ויכללו את הנושאים הבאים:
 - 6.1.1. המידע שהספק החיצוני רשאי לעבד ומטרות השימוש המותרות בו לצורכי ההתקשרות.
 - 6.1.2. מערכות המאגר שהספק החיצוני רשאי לגשת אליהן.
 - 6.1.3. סוג העיבוד או הפעולה שהגורם החיצוני רשאי לעשות.
 - 6.1.4. משך ההתקשרות, אופן השבת המידע לידי הרשות בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של הספק החיצוני ודיווח על כך למנהל יחידת המחשוב של הרשות.
 - 6.1.5. אופן יישום החובות בתחום אבטחת המידע שהמחזיק חייב בהן לפי תקנות אבטחת מידע וכן הנחיות נוספות לעניין אמצעי אבטחת מידע שהוגדרו בנוהל זה.
 - 6.1.6. חובתו של הספק החיצוני להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם וליישם את אמצעי אבטחת המידע הקבועים בהסכם.
 - 6.1.7. במקרה בו הרשות התירה לספק החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף,

- אזי חובתו של הספק החיצוני לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בסעיף זה, אשר צריכים להיכלל בהסכם ההתקשרות.
- 6.1.8. הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של הרשות, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע וההסכם. כמו כן, הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של הרשות על אירועי אבטחת מידע.
- 6.2. הרשות רשאית להתקשר עם ספק חיצוני לצורך מתן שירות הכרוך בגישה למספר מאגרי מידע בהסכם אחד לעניין כל המאגרים, ובלבד שכל המאגרים מצויים באותה רמת אבטחת מידע.
- 6.3. סעיף זה לא יחול על התקשרות הרשות עם יחיד.
- 6.4. הסכמי ההתקשרות עם הספקים החיצוניים ונהלי האבטחה שלהם מצורפים כנספח ד' לנהל זה.

התחייבות ספק העובד מחוץ לרשות לאבטחת מידע

- הואיל ו** אנו החתומים מטה (להלן "החברה") נותנים ל _____ (להלן "הרשות") שירותים, המתבססים על מידע של רשות :
- והואיל ו** מתן השירותים לרשות מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של רשות ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה ;

אי לכך, אנו מתחייבים בזאת כדלקמן ;

1. בחברה ימונה אחראי לאבטחת המידע. על אחראי אבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
2. קבצי המידע של רשות לא יוחזקו ברשת תקשורת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בחיוג או בנ"ף). חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של הרשות.
3. תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון : Routers, Switches.
4. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של הרשות, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסינות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות כל 3 חדשים.
5. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 5 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י האדמיניסטרטור ומי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
6. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
7. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.

8. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של הרשות. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
9. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
10. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של הרשות. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
11. יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של הרשות כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע ברשות וממונה על אבטחת מאגרי המידע ברשות.
12. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם הרשות במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
13. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
 - לא יישמרו קבצים של הרשות 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 הרשות מהשרת באמצעות התחנה.
14. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת ולכל הפחות גיבוי יומי ושמירת לוגים למשך 24 חודשים
15. אין להעביר קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
16. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לרשות או שהם תוצרי עיבוד מנתוני הרשות, יאוחסנו בארון סגור וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
17. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם הרשות.
18. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקונו ותקנותיו.
19. החברה מתחייבת להחתיים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של רשות.
20. החברה מתחייבת לאפשר לנציג הרשות לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

ולראייה באנו על החתום

שם חברה	חתימה	תאריך
---------	-------	-------

דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה

הואיל ו אנו החתומים מטה (להלן "החברה") נותנים ל _____ (להלן "הרשות") שירותים, 1. שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה;

והואיל ו מתן השירותים לרשות מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של רשות ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

והואיל ו מעבר למסמך דרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החל על כלל ספקי מיקור חוץ, להלן דרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה.

אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. הנחיות כלליות:
 - 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
 - 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לרשות.
 - 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הרשות.
 - 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
 - 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציגי הרשות לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
 - 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לרשות.
 - 1.7 הספק יודא הפקדת קוד מקור של אפליקציה ברשות או אצל נאמן.
 - 1.8 מנהל יחידת המחשוב של הרשות יודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
 - 1.9 הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת הרשות.

2. פיתוח מאובטח:

- 2.1 שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של הרשות.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת לאישור של מנהל יחידת המחשוב של הרשות.

- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.
- 3. הגנה אפליקטיבית:**
- 3.1 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
- 3.2 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA)
- 3.3 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 3.4 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 3.5 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 3.6 שמירת המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.7 בקרת פלט:
- 3.7.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 3.7.2 תיוג פלט בעל מידע רגיש המופק מהמערכת כמכיל מידע מוגן/חסוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
- 3.8 תיעוד בלוג:
- 3.8.1 נעילות משתמש.
- 3.8.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
- 3.8.3 העלאות תכנים.
- 3.9 הזדהות והרשאות:
- 3.9.1 קישור ל-AD או שימוש במדיניות סיסמאות בה אורך סיסמא מינימלי 7 תווים, מתבצע שימוש באותיות וספרות.
- 3.9.2 הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 3 חדשים.
- 3.9.3 הסיסמאות יוצפנו בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 3.9.4 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.
- 3.9.5 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה.
- 3.9.6 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 3.10 הפרדת סביבות:
- 3.10.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 3.10.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
- 3.10.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.

4. דרישות במקרה של פעילות בענן:

- 4.1 שימוש ב- WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 4.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 4.3 ממשק ניהול בגישה מהרשות בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
- 4.4 במקרה של ניהול בענן- מימוש IPS.
- 4.5 מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של הרשות.
- 4.6 בקרת גישה:
 - 4.6.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא – לאפשר יכולת שימוש ב-OTP או CAPTCHA כמזהה נוסף.
 - 4.6.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
 - 4.6.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 4.7 אבטחת תשתיות
 - 4.7.1 בסיס נתונים ייעודי לרשות - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של הרשות לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
 - 4.7.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות הרשות.
 - 4.7.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לרשות לפי דרישתה.
 - 4.7.4 זמינות מלאה- מקסימום DOWNTIME – שעה.
 - 4.7.5 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
 - 4.7.6 הספק יספק לרשות יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
 - 4.7.7 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

ולראייה באנו על החתום

_____	_____	_____
תאריך	חתימה	שם ספק

מכרז מס' 1/20

מסמך ג(3)

מפרט השירות

מפרט שירות - תאור המערכת והתפוקות הנדרשות

1. כללי:

- 1.1. אשכול רשויות השרון (להלן: "האשכול") מזמין בזאת הצעות לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים באגפי ויחידות הרשויות המקומיות המשתייכות לאשכול רשויות השרון.
- 1.2. אשכול רשויות השרון הינו איגוד ערים שהוקם באופן וולונטרי בכדי לקדם שיתופי פעולה בנושאים שונים, בין רשויות מקומיות שכנות במטרה לצמצם פערים, קידום הטוב המשותף ופיתוח כלכלי.
- 1.3. מטרת מכרז זה היא לבחור זוכה אחד או יותר לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים (להלן - "המערכת") באגפי ויחידות הרשויות המקומיות המשתייכות לאשכול. הרשויות המקומיות יוכלו לבחור להתקשר עם מי מהזוכים שיבחרו בהתאם להתאמת המערכות שיבחרו לצרכיהם וליכולותיהם הכלכליות.
- 1.4. אין מחויבות של האשכול להתקשר עם מי מהזוכים ו/או לבצע הזמנה כלשהי מהזוכים. ההחלטה להתקשר עם הזוכה/ים במכרז זה היא של הרשויות המשתייכות לאשכול. הרשות שתתקשר עם הזוכה במכרז תקרא להלן – "הרשות".
- 1.5. מיקום המבנים שבהם ממוקמים האגפים והיחידות של הרשויות שבהם תופעל המערכת לזימון תורים משתנה מרשות לרשות ולפיכך מיקום עמדות זימון התורים וכמותן ישתנה אף הוא מרשות לרשות.
- 1.6. ההתקשרות של הזוכה במכרז תתבצע באופן ישיר מול _____ (להלן: "הרשות").
- 1.7. מועדי מתן השרות וקבלת הקהל מתבצעים בכל שעות הפעילות של הרשות. שירותי זימון התורים באינטרנט ובאפליקציות ינתנו 24/7. שירותי זימון התורים בעמדות לקבלת תורים (להלן "קיוסק") ינתנו במועדים שבהם יש גישה לקיוסק.
- 1.8. המבנה/ים שבהם ממוקמים האגפים והיחידות נכון ליום הוצאת נמצאים בכתובות הבאות:

סידורי	שם האגף/היחידה	כתובת	כמות הקיוסקים

- 1.9. בהתאם לטבלה לעיל ימוקמו הקיוסקים שבהם נדרשים הפונים לבקש תור.
- 1.10. הפניה בקיוסק תתבצע באמצעות הזדהות כמפורט להלן. הפונים יוכלו לבחור את סוג השירות שאותו הם מבקשים לקבל ו/או את המחלקה הרלוונטית שאליה הם מבקשים לפנות ולקבל מספר לתור הרלוונטי. על המערכת להדפיס פתקית/ הודעה שעליה תתואר המחלקה המתאימה ו/או התור המתאים שבו על הפונים להמתין. מידע על המיקום של הפונים בתור הרלוונטי. מיקום הפונים בתור המתנהל באתרי הרשות, שבהם מתנהלים התורים לפגישות פרונטליות, יוצג ע"ג מסכי טלויזיה גדולים שיוצבו במקומות שונים באגפים השונים, ניתן יהיה להשמיע הודעת כריזה הכוללת את מיקום הפונה בתור וכן קריאה לפונה לגשת לעמדת השירות.
- 1.11. ההזדהות של הפונים לקבלת בכל פלטפורמות זימון התור (אינטרנט, קיוסק, אפליקציה) תהיה ע"י הקלדת מספר זהות ו/או מספר משלם ו/או מספר לקוח ו/או מספר תיק בניין ו/או מספר בקשה להיתר ו/או כל אוסף של תווים שעליו תחליט הרשות. תינתן אפשרות לקבל תור ללא צורך בהזדהות כלל (על פי החלטת כל רשות ורשות בנפרד).
- 1.12. במעמד הבקשה לקבלת תור ובהתאם להחלטת כל רשות ורשות בנפרד, ניתן יהיה לחייב את הפונים בכל הערוצים (קיוסק, אינטרנט ואפליקציה) להקליד שדות חובה כגון כתובת של מספר טלפון נייד, כתובת דוא"ל, שם ושם משפחה של הפונה. שדות החובה יוגדרו מול כל רשות ורשות בנפרד.
- 1.13. הפונים יוכלו לבחור את סוג השירות שאותו הם מבקשים לקבל ו/או את המחלקה הרלוונטית שאליה הם מבקשים לפנות ולקבל מספר לתור הרלוונטי.
- 1.14. המערכת תכלול רכיב המאפשר למנהל ולמשתמש לראות איזה פונים ממתינים לפגישה עמו תפקיץ לו הודעה למסך ולכל מכשיר סלולרי שיבחר על פגישה עתידית בפרק זמן שתקבע הרשות מראש (יובהר כי כל גורם שאילו מופנה קהל בין בפגישה פרונטלית ו/או אינטרנטית כלשהי יוכל לקבוע לעצמו את מועד הקפצת ההודעה).
- 1.15. המערכת תכלול רכיב שימוקם באתר האינטרנט של הרשות שבאמצעותו יוכל פונה לבקש ולקבל תור. הרכיב יהיה רספונסיבי ויאפשר להציג את המידע ולבצע את הזמנת התור על גבי כל סוגי המכשירים הניידים, הנייחים, הטבלטים והסלולרים. לבחירת הרשות הספק יעמיד אתר אינטרנט משלו שבו ימוקם הרכיב וזאת במידה ולרשות אין אתר אינטרנט שניתן לשלב בו את הרכיב.
- 1.16. התורים המוזמנים יהיו לכל הערוצים האפשריים כגון: פגישות פרונטליות, פגישות כדוגמת זום ותים, פגישות ווטסאפ או כל תיבת צאט אחרת.
- 1.17. יחד עם המערכת תסופק אפליקציה שניתן להורידה ולזמן תור באמצעותה. (שתפעל על מערכות ההפעלה אנדרואיד ו-iOS).

1.18. המערכת תאפשר לשלוח מסרון ו/או הודעת ווטסאפ ו/או הודעה בדוא"ל לפונה על התור שזומן. הודעו המסרונים והדוא"ל יכלול קישור לינק המאפשר לפונה לגשת למערכת לשנות את מועד הזימון או לבטלו.

1.19. המערכת המוצעת תנוהל ע"י טבלאות שמשתמש בעל הרשאה מתאימה יוכל להגדיר ולשנות מעת לעת, לדוגמא הוספה או גריעה או עדכון של מחלקות/ יחידות/ עמדות קבלת קהל / משתמשים, תורים כמויות קהל בכל מחלקה/יחידה/תור, להסיט פונים מתור לתור, לעדכן את מספר העמדות הפעילות (יובהר כי כל מנהל מורשה יוכל לשנות את האמור בסעיף זה לגבי האגפים, המחלקות, המשתמשים והתורים הכפופים לאחריותו).

1.20. המערכת בכל הפלטפורמות (קיוסק, אינטרנט, אפליקציה) תעמוד בכל דרישות החוק והרגולציה בנושא הנגשה.

1.21. כל נותן שרות יתחבר למערכת בתחילת יום העבודה וידווח למערכת על תחילה וסיום הטיפול בפונה, כך שהמערכת תוכל לקדם את מספר הפונה בתוך התור.

1.22. המערכת תספק מגוון דוחות ולוחות מכוונים על התפלגות הטיפול בתורים זמני הטיפול ואופי הפעילות בהתפלגות לפי אגף, מחלקה, נותן שרות וכן תתעד את זמני ההמתנה בתור וכמות הנטיות.

1.23. המכרז הינו לאספקת רכיבי תוכנה מעודכנים בכל עת. דהיינו הרשות תשתמש בגרסאות העדכניות ביותר של התוכנות מסוג התוכנות נשוא המכרז של הזוכה ולא תשלם עבור עדכוני תוכנה, התקנות התוכנה ו/או עדכון הטבלאות שבה, ההסבות לתוכנה החדשה וכן עבור אספקת חומר הדרכה לשימוש בתוכנה והזוכה מתחייב לעדכן את הרשות בכל פעם שיפתח מערכת חדשה ו/או יוסיף רכיבים למערכת.

1.24. הזוכה מתחייב לספק רשיונות שימוש בכמות עליהם תשלם הרשות, לבצע על חשבונו אפיון ראשוני של המערכת וכן לבצע על חשבונו התאמה של המערכת לצרכי כל רשות ורשות.

1.25. רשיונות השימוש למשתמש יכללו את מרכיבי הרשיון, לשרת, למחשבים התומכים במסכים, לעמדות, למשתמשים, למנהלים ולכל רכיב נוסף הנדרש ו/או ידרש בעתיד. לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגין אפיון, התאמה, עיצוב, הדרכת משתמשים, עדכוני תוכנה למעודכנות ביותר שנמצאת ברשות הספק, תמיכה שוטפת והתאמות. במנין הרשיונות ילקחו רק מנהלים, משתמשים, קיוסקים שיחוברו למערכת. לא יחויבו רשיונות בגין שרתים, מרקעי טלוויזיה או כל מוצר אחר נוסף.

1.26. המערכת המסופקת תתחבר על חשבון הספק) לבנק מסרונים שיסופק לו ע"י ועל חשבון הרשות המזמינה או לחלופין תוכל הרשות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית לרכוש מהספק בנק מסרונים בהתאם להצעה שיגיש.

1.27. למען הסר ספק כי כל עלויות הציוד (קיוסקים, שרתים, מחשבים, חיווטים), ישולמו ע"י הרשות המתקשרת ישירות לצד ג'.

1.28. הרשות תוכל לפנות לספק ולהזמין ולרכוש ממנו את החומרה כולה או חלקה ואת התקנתה בהתאם להצעת מחיר שיגיש ולאחר שסקר שיבצע. יובהר כי הספק מתחייב כי המערכות המוצעות על ידו יתחברו לקיוסקים ומסכי הטלויזיה הקיימים ברשות ובמידה ואין באפשרותו לעשות כן יספק הסבר מניח את הדעת ובכתב. במקרה זה תוכל הרשות לפנות לזוכה אחר במכרז.

1.29. הרשות תוכל לפנות לספק ולבקשו לבצע התאמות בתוכנה על פי צרכי הרשות בעלות של 200 ש"ח לשעת עבודה לפני מע"מ. לפני ביצוע כל התאמה יעביר הספק הצעת מחיר חתומה לרשות הכוללת את מספר השעות הנדרשות לביצוע ההתאמה ואת העלות הכוללת של העבודה. ביצוע ההתאמה יתבצע בכפוף להזמנת עבודה מהרשות המזמינה חתומה ע"י מורשי החתימה של הרשות. לא תתאפשר חריגה מהזמנת העבודה בכסף ובשעות ועל הספק לעמוד במסגרות שנקבעו בהצעתו.

2. להלן דרישות מהמערכת המוצעת - ציוד ושרתים

- 2.1. המערכת תפעל ע"ג שרת מרכזי בענן.
- 2.2. לא יהיה צורך בהתקנות כלשהן בתחנות הקצה. הגדרות המחלקות/ היחידות/ התורים/ המשתמשים/ התפקידים והרשאות תהיה בהתאם למבנה הארגוני והתהליכים שתחליט עליהם הרשות מעת לעת. ההגדרות יבוצעו על גבי השרת המרכזי באופן שהשפעת ההגדרות תהיה מיידית.
- 2.3. פעולות התחזוקה והשדרוג של התוכנה – יבוצעו ע"ג השרת המרכזי ללא צורך בהתקנות כלשהן בתחנות הקצה.
- 2.4. ממשקים של המערכת עם תוכנות אחרות יתבצעו ע"י קישור מרכזי אחד בלבד (API) ללא צורך בביצוע ממשקים מקומיים נפרדים.
- 2.5. שינוי תצוגה בעמדת "קיוסק" (עמדת קבלה והפקת פתק-תור במוקד קבלת-קהל) תתבצע מהשרת המרכזי בזמן אמת ללא צורך בהגעה למוקדי קבלת הקהל.
- 2.6. תפעול והגדרות רכיבי קריאה-קולית יתבצעו מהשרת המרכזי ללא צורך בהגעה למוקדי קבלת הקהל. תתאפשר קריאה שונה לכל מוקד קבלת הקהל, לכל תור ולכל סוג שרות.
- 2.7. אפיון הממתינים, הפרסומות והמסרים ללקוחות יתבצע מרחוק בזמן אמת ללא צורך בהגעה למוקדי קבלת הקהל תוך אפשרות לשונות בתצוגה בין מוקדי קבלת הקהל, התורים וסוגי השרות.

3. עמדה לקביעת תור לקהל מזדמן בעמדת הקיוסק

- 3.1. תינתן אפשרות לפונה לבחור את השפה שבה יתופעל הקיוסק (לפחות בעברית, אנגלית, רוסית וערבית).
- 3.2. תינתן אפשרות לפונה לבחור במחלקה/יחידה/תור שאליו הוא מעוניין להצטרף.
- 3.3. הקיוסק יפיק פתק תור ובו מספר המציין את המיקום בתור ותוכן כתוב שיוגדר ע"י הרשות. המערכת תבצע אופטימיזציה של סידור התור במקרה של יותר מנותן שרות אחד לאותו תור.
- 3.4. בקיוסק יוצג מידע על מועדי קבלת קהל בכל יחיד ויחידה או בכל תור ותור ע"י לחיצה מתאימה על סעיף בתפריט הקיוסק.
- 3.5. למערכת תהיה אפשרות להתאים את המסכים בעמדה לפי צרכי הרשות.

4. ניהול תורים

- 4.1. המערכת תכלול מנגון הכולל אלוגריתמים המאפשר לכל מנהל לקבוע את שיטת ניהול התורים הקשורים אליו לקבוע תעדוף לתורים שהוזמנו בערוצי זימון שונים ולשנותם. למען הסר ספק שיטת זימון התורים עשויה להשתנות מתור לתור ומיחידה ליחידה.
- 4.2. המערכת תאפשר צפייה בתור ע"י מקבל קהל.
- 4.3. המערכת תאפשר צפייה בתור או בקבוצת תורים ומדיה ע"י מנהל בהתאם להרשאות.
- 4.4. המערכת תאפשר גמישות מלאה בניהול תור הממתינים ובכלל זה:
 - 4.3.1. המערכת תאפשר להודיע על סיום טיפול בפונה.
 - 4.3.2. המערכת תאפשר להעביר פונה לתור אחר. בכל מקרה של העברה ישמר אותו המספר לפונה עד לסיום הטיפול בו.
 - 4.3.3. המערכת תאפשר הוצאה מתור והחזרה לתור.
 - 4.3.4. המערכת תאפשר בהתאם להרשאה לשנות את סדר התור.
- 4.5. המערכת תבצע הכוונה אוטומטית של הפונה לנציגי שירות פנוי באותו תור. במידה והתור ינוהל באמצעות פגישות וירטואליות כדוגמת זום או תים, ינתן יתרון למערכת שתעביר את פרטי הפגישה (מועדה, מספרה וסיסמת הכניסה אליה למזמין התור).
- 4.6. המערכת תאפשר לדווח את מצבם של נציגי שירות (פנוי/הפסקה) – עם אפשרות לבחירת סוג הפסקה.
- 4.7. המערכת תנהל את העומסים בתורים:

4.7.1. המערכת תאפשר להזרים את הפונים למקבלי הקהל באופן אוטומטי ע"י המערכת בהתאם להגדרות שנקבעו מראש.

4.7.2. המערכת תאפשר להזרים את הפונים למקבלי הקהל באופן אוטומטי ע"י המערכת בהתאם להגדרות שישונו מעת לעת ע"י בעלי הרשאות מתאימות.

4.8. המערכת תציג את מספרי הממתינים בתור ע"ג מסכי התצוגה כולל:

4.8.1. רצף המספרים בתור אחד ו/או רצף המספרים במספר תורים על אותו מסך

5. ניהול פניות היסטוריות

5.1. המערכת תאפשר לאתר פונה מתוך רשימת לקוחות שקיבלו שרות, או מתוך רשימת ממתינים או מתוך מסך חיפוש פניות ייעודי, או מתוך היסטורית פניות של לקוח.

5.2. המערכת תאפשר שיוך לקוח לפניה.

6. ניהול תכנים באמצעי המדיה השונים

6.1. המערכת תאפשר תצוגה משולבת של סדר התור יחד עם תכנים ומסרים אינפורמטיביים/ שיווקיים על צגים דיגיטליים (כגון: סרטונים, אנימציה, מסרים כתובים וכיו"ב).

6.2. המערכת תאפשר ניהול והדפסת תכנים על גבי פתקי התור עם אפשרות לתכנים קבועים ותכנים משתנים.

7. בקרה ומידע בעמדת הניהול

המערכת תאפשר הצגת מידע סטטיסטי בזמן אמת כולל חישוב של ממוצעים לתקופה שתוגדר כפרמטר על נתוני תורים ברמת מוקד קבלת קהל, ברמת שעת פעילות בודדת ביום פעילות, ברמת עמדת קבלת הקהל וברמת התור הבודד:

7.1. המערכת תציג את כמות ממתינים בתור.

7.2. המערכת תציג את קצב התקדמות התור ועומס בתור.

7.3. המערכת תציג את זמני שירות על פי מגוון חתכים מחלקתי / יחידתי /נותן שרות.

7.4. המערכת תספק מידע על נטישות והחזרות לתור.

7.5. המידע יוצג במגוון אמצעי תצוגה:

7.5.1. ע"ג מסך תחנת העבודה בהתאם להרשאות המתאימות.

7.5.2. כדוח מודפס.

7.5.3. כקובץ שאפשר ליצא לגיליון אלקטרוני (Excel).

7.6. המערכת תתריע למנהל בזמן אמת על בסיס פרמטרים של התנהגות תורים על עומסים ו/או זמן המתנה ארוך לשרות בתור.

8. הדרכה והטמעה

- 8.1. מחיר המערכת יכלול הדרכה של שעתיים לכל קבוצת משתמשים.
- 8.2. מחיר המערכת יכלול הדרכה של שעתיים למנהל המערכת.
- 8.3. מחיר המערכת יכלול אספקת מידע ועדכונים שוטפים על גרסאות ומוצרים חדשים.
- 8.4. מחיר המערכת יכלול תיעוד והסבר על פונקציות רלוונטיות במערכת.
- 8.5. מחיר המערכת יכלול חוברות הדרכה למשתמש.
- 8.6. מחיר המערכת יכלול קישור לאתר הדרכה של הספק.

9. אחריות ושירות אפליקטיבי

- 9.1. מחיר המערכת כולל אחריות לכל שנות ההתקשרות כולל שנות האופציה שיממשו..
- 9.2. מחיר המערכת כולל אחריות לפעולה תקינה של כל רכיבי המערכת, כולל:
 - 9.2.1. תיקוני באגים.
 - 9.2.2. שדרוגי גרסה, במידה ותשוחרר במסגרת שנות ההתקשרות והאופציה.
 - 9.2.3. טיפול בתקלות הקשורות בהתקנה באינטגרציה ובתפעול תקין של המערכת
 - 9.2.4. טיפול בתקלות בציוד כולל עבודה וחלפים, כולל פירוק, התקנה והובלה.
 - 9.2.5. החלפת רכיבי ציוד במידה ולא ניתן לתקנם (החלפה לרכיב זהה וחדש)
- 9.3. רמת שירות (SLA):
 - 9.3.1. זמן לסיום טיפול בתקלה משביתה – עד 24 שעות מפתיחתה אצל הספק (שעות פעילות החברה).
 - תקלה משביתה: אירוע הנובע מכשל בתוכנה או בחומרה של המערכת שלא עקב שימוש לקוי של המזמין במערכת או עקב כח עליון והמונעת ניהול תור במוקד קבלת קהל או בעמדה נותנת שירות.

מדידת השעות תיעשה ברצף ממועד הפתיחה.
 - 9.3.2. זמן לסיום טיפול בתקלה רגילה – עד 24 שעות מפתיחתה אצל הספק.
 - תקלה רגילה: כל תקלה שאינה משביתה.
 - 9.3.3. מדידת השעות תיעשה לפי חלונות זמן השירות הסטנדרטי אצל הספק.

10. טיפול בתקלות

10.1. הספק יפעיל מוקד תמיכה טלפוני שיפעל כלהלן:

10.1.1. כל פניה של הלקוח תתועד עם הפרטים הבאים: סיבת הקריאה, שם הפונה,

מועד פתיחת התקלה ומועד סגירתה

10.1.2. עם פתיחת תקלה במוקד יקבל הפונה מספר תקלה חד ערכי, אשר ישמש

למעקב אחר סטטוס הטיפול בתקלה.

10.2. תהליך הטיפול בתקלה יתבצע כלהלן:

10.2.1. הלקוח ידווח על התקלה למוקד התמיכה בטלפון/בפקס/בדוא"ל.

10.2.2. הספק יתעד את הפניה כמתואר לעיל.

10.2.3. הספק יוכל לנסות ולטפל בתקלה בכלים מרוחקים. אם לא הצליח ימשיך את

הטיפול באמצעות טכנאי שטח.

10.2.4. הטכנאי יחתים את נציג הלקוח על טופס ובו פרטי התקלה והטיפול בה.

11. מנגנון קנסות

11.1. הרשות תחייב את הספק בסך של 100 ₪ בגין כל הוראת תשלום אותה תבצע עקב קיומו של צו עיקול כנגדו אשר הוטל על הכספים המגיעים לו מהעירייה.

11.2. הרשות תחייב את הספק בסך של 100 ₪ עבור כל יום עיכוב בהמצאת אישור קיום ביטוחים בתוקף כמפורט בסעיף 10 למסמך א במכרז זה, החל ממועד פקיעת תוקפו של האישור הקודם.

11.3. הרשות תחייב את הספק בסך של 500 ₪ עבור כל יום עיכוב בהטמעת הדרישות במפרט.

11.4. הרשות תחייב את הספק בסכומים המפורטים להלן בשקלים חדשים, עבור כל עיכוב במתן מענה בניגוד למתחייב בסעיף רמת השירות (SLA) לעיל.

11.5. החיוב יבוצע לאחר הודעה בכתב מטעם המנהל לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כמפורט להלן, ובדיקה טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להשלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו.

תאור התהליך	כל יום עד חודש פיגור	כל יום מעל חודש פיגור ועד חודשיים	כל יום מעל חודשיים ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
תקלה קריטית - אי זמינות המערכת בענן לעירייה או עבור לקוחותיה, או חוסר יכולת תפקוד המערכת לטובת השירותים להם נרכשה	על כל שעה מעבר לשעתיים הראשונות ישולם קנס של כ-500 ₪ עבור כל שעה שהמערכת אינה מתפקדת בעירייה			
תקלה שאינה קריטית – אינה משביתה	על כל שעה מעבר לארבע השעות הראשונות מפתיחת התקלה- ישולמו 50 ₪ עבור כל שעה שהתקלה נותרת בעינה			
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע	50	100	100	100
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	100	100	100	100
מסד קליטה או עדכון שאינו מתפקד	50	50	50	50
תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת	50	50	50	50
אי מסירת תיעוד על פי הנדרש	50	50	50	50
פיגור בתוכנית ההסבה	100	100	100	100
פיגור בתוכנית ההטמעה	50	50	50	50
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	50	50	50	50
אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק	50	50	50	50

12. אפיון מפורט

עבור כל יחידה/מוקד קבלת קהל יבצע הספק הזוכה אפיון מפורט של המערכת שיתייחס לכל מרכיבי המערכת. יחידות קבלת קהל בהן תתבצע העבודה ברשות הן :

מס"ד	יחידה	מספר אולמות קבלת קהל	מספר עמדות קבלת קהל	מספר עמדות מנהל	מספר תצוגות	עמדות לקבלת תור מזדמן ("קיוסק")

באחריות הרשות לדאוג לשרת, מסכי פלסמה, קיוסק, רמקולים ומחשב ייעודי למסד.

כמו כן העירייה תדאג לנקודת חשמל ורשת במידת הצורך.

מכרז מס' 1/20

מסמך ג(4)

נספח ביטוח

לכבוד

אשכול רשויות השרון (להלן: "הרשות")

ג.א.נ.,

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבוננו, למשך כל תקופת ההסכם – ולעניין ביטוח אחריות מוצר/מקצועית גם לתקופה של 7 שנים לאחר סיום תקופת ההסכם - את הביטוחים המפורטים באישור קיום הביטוח המצורף להסכם זה, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "ביטוחי הספק" ו"אישור קיום ביטוחי הספק", לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל ובעלת מוניטין.
2. ללא צורך בכל דרישה מצד הרשות, על הספק להמציא לידי הרשות, לפני תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור קיום הביטוח, כשהוא חתום בידי מבטחיו. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי הרשות אישור קיום ביטוח מעודכן בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף וכל עוד חלה על הספק אחריות על פי דין.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק כמפורט באישור קיום הביטוח הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאינה פוטרת את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי הרשות או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. לרשות תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור קיום הביטוחים שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נשוא האישור להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות הרשות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על המזמין או על מי מטעמו כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נשוא אישור קיום הביטוח, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור קיום הביטוח ובין אם לאו.
6. הוראות נספח זה, על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין ואין בהן כדי לשחרר את הספק מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד וכד' המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הספק.
7. הספק פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעמו, את הרשות ואת הבאים מטעמה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו המובא על ידי הספק או מי מטעמו, לחצרי הרשות או המשמש את הספק לצורך מתן השירותים, ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור.
8. אם לדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים או משלימים לביטוחי הספק המפורטים בהסכם זה, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים או המשלימים כאמור, ובלבד שבכל ביטוח רכוש נוסף או משלים לביטוחי הספק ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטחים על זכות התחלוף כלפי הרשות וכלפי הבאים מטעמה; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק (ככל שהדבר מותר עפ"י תנאי ההסכם), על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי

והיקף ההתקשרות. לחלופין, לספק נתונה הרשות לכלול את קבלני המשנה בשם המבוטח מסגרת הביטוחים הנערכים על ידי הספק כמפורט באישור עריכת ביטוחי הספק.

10. למען הסר ספק מובהר בזאת כי על הספק מוטלת האחריות כלפי הרשות ביחס לשירותים במלואם לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה ועל הספק תחול האחריות לשפות את הרשות בגין כל אובדן או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני המשנה, אם ייגרם, בין אם אובדן או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

11. מובהר, כי הוראות נספח זה הן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

תעודת ביטוח

אישור קיום ביטוחים תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.	
ממבקש האישור הרשות המזמינה ו/או אשכול רשויות השרון ח.פ. 501400642 מען: קליקה קאסם האב עומר אל חטאב 76 כפר קאסם	המבוטח למלא ת.ז. ח.פ.	אופי העסקה ☐ נדל"ן ☒ שירותים ☒ אספקת מוצרים ☒ אחר: אספקת מערכת ממוחשבת לניהול תורים ברשויות המקומיות החברות באשכול רשויות השרון	ממעמד מבקש האישור ☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכין ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____

כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדו רתהפו ליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח		כיסויים נוספים בתוקף
					סכום	מט בע	
צד ג'		ביט 2016			2,000,000	ש	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 הרחבת צד ג' - קבלני משנה 309 ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור 315 כיסוי לתביעות המל"ל 321 מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג 328 ראשוניות רכוש 329 מבקש האישור ייחשב כצד ג
אחריות מעבידים		ביט 2016			20,000,000	ש	304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור 319 מבוטח נוסף

היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות									
301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 303 דיבה, השמצה 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 310 כיסוי למשווקים במסגרת חבות מוצר 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח- מבקש האישור 325 מרמה ואי יושר עובדים 326 פגיעה בפרטיות 327 עיכוב/שיהוי 328 ראשוניות -332 תקופת גילוי 6 חודשים			נח	4,000,000		תאריך רטרו: _____ (נא למלא)	ביט 2016 (מוצר בלבד)		אחריות מוצר/מקצועי (ללא חריג תוכנה/חומרה)
									אחר ביטול רשלנות רבתי/חמורה

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'): 043 – מחשוב
--

פירוט הנכסים המבוטחים (במידה ואין די מקום ניתן לפרט את הנכסים בנספח ד')
סוג הנכס (לדוגמא: רכב/נדל"ן)
תיאור הנכס (לדוגמא: מספר רישוי/כתובת)

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

חתימת האישור
המבטח:

מכרז מס' 1/20

מסמך ג(5)

ערבות לרשות

נוסח ערבות בנקאית

לכבוד

רשות מקומית

א.ג.נ,

הנדון: כתב ערבות

על פי בקשת ח.פ. _____ (להלן - "המבקש") בקשר להסכם ממכרז מס' 1/20
אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד 5% מסך ההתקשרות _____ ש"ח (במילים:
"_____ ש"ח").

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 10 יום מיום דרישתכם
הראשונה בכתב שתגיע אלינו, לרבות באמצעות הפקסימיליה, חתומה על ידי _____ הרשות
המקומית, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו,
או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקש בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון
כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש 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 _____ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר
מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

_____ תאריך:

_____ בנק:

מכרז מס' 1/20

מסמך ג(6)

שמירת סודיות

הסכם שמירת סודיות

אנו הח"מ מתחייבים,

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".

2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:

- א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
- ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
- ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
- ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
- ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
- ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
- ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
- ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.
3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.
4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.
5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.

6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחויב בפיצויים.

7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה ומצורף רשימת העובדים מתאמה אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל

ולראיה באנו על החתום ביום _____ לחודש _____

_____ : "המתחייבת"

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל

שם: _____ חתימה: _____

שם נציג: _____ חתימה: _____

רשימת מורשים מתאם החברה המתחייבת.

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה