
עיריית בת-ים

מכרז פומבי מס' 27/23

להקמה והטמעת מערכת לניהול וזימון תורים

עמוד 1 מתוך 85

חתימת המציע: _____

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

עיריית בת ים (להלן: "העירייה"), מזמינה בזאת הצעות מחיר להקמה, הטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור עיריית בת ים, הכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

רכישת המכרז:

את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר העירייה בקישור [מכרזים | עיריית בת ים \(bat-yam.muni.il\)](http://bat-yam.muni.il), תמורת סך של 3,000 ש"ח שלא תוחזר.

מובהר בזאת כי התשלום בגין מסמכי המכרז לא יושב למשתתף בשום מקרה לרבות במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא.

עיון במסמכי המכרז:

ניתן לעיין (ללא תשלום) בתנאי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט העירוני שכתובתו: www.bat-yam.muni.il

ערבות המכרז:

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו, בסך של 15,000 ₪ אשר תהא ניתנת למימוש מידי בכל עת עם דרישתה הראשונה של העירייה. הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 13.10.23 הערבות תוארך לפי דרישת העירייה, אם תבוא כזו, עקב התמשכות הליכי המכרז, על פי תנאי המכרז. יובהר כי העלות הכרוכה בהוצאת הערבות תהא על חשבון המציע.

הגשת ההצעות:

את ההצעות בהתאם לתנאי המכרז יש למסור ב- עותק 1 מקור + עותק סרוק ע"ג דיסק און קי, במעטפה סגורה עליה יירשם: "מכרז פומבי מס' 27/23 במסירה ידנית עד ליום 13.6.23 - בשעה 13:00 לתיבת המכרזים, באגף המוניציפלי של העירייה חדר 214 רחוב נורדאו 17 בת ים. מסמכים שימסרו לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל יפסלו.

שאלות הבהרה:

ניתן להעביר שאלות ו/או בקשות הבהרה בקשר למכרז, בכתב בלבד בקובץ וורד עד ליום 29.5.23 בשעה 13:00, במייל שכתובתו: michrazim@bat-yam.muni.il

הבהרות:

אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והיא רשאית להוציא אל הפועל רק חלק מההצעה וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.

הצעת המציע תכלול ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שיש לבצע עפ"י מסמכי המכרז.

מסמכי המכרז מנוסחים לצרכי נוחות בלשון זכר, אך מתייחסים ל-2 המינים כאחד.

מר צביקה ברוט
ראש העיר

מסמך א'

**עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים
מסמך א' – תנאים להשתתפות במכרז**

1. כללי

- עיריית בת ים (להלן: "העירייה"), מזמינה בזה הצעות מחירים להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים.
- 1.1. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחווה ההתקשרות הרצי"ב על נספחיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
 - 1.2. המכרז להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים.
 - 1.3. במסגרת הפעולות במכרז על הספק הזוכה יהיה, בין היתר, להעמיד:
 - 1.3.1. אספקת החומרים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים;
 - 1.3.2. הכשרת הצוות המקצועי מטעם העירייה, והכל על מנת לתת מענה כולל להקמה, הטמעה ותפעול שוטף של מערכת לניהול וזימון תורים כמפורט במסמכי המכרז;
 - 1.4. אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהיא.
 - 1.5. יובהר כי העירייה תהיה רשאית בכל רגע נתון לצמצם את היקף העבודות נשוא המכרז. הכל בכפוף לתקציב מאושר כדין.

2. מסמכי המכרז:

- מסמך א'- תנאים למשתתפים במכרז;
- נספח א'1- דף מידע ארגוני של המציע;
- נספח א'2- נוסח המלצה על ביצוע שירותים, ברשויות אחרות
- נספח א'3- תצהיר וכתב התחייבות למציע;
- נספח א'4- נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז;
- מסמך ב'- הוראות כלליות ומפרטים טכניים;
- נספח ב'1- הוראות בטיחות כלליות והצהרת בטיחות;
- נספח ב'2- אמנת שירות (SLA);
- נספח ב'3- מענה המציע – ניסיון מוכח;
- נספח ב'4 – מענה המציע לדרישות המפרט הטכני;
- מסמך ג'- הצהרת המציע;
- מסמך ד'- הצעת המציע;
- מסמך ה'- חוזה התקשרות;
- נספח ה'1- נוסח אישור על קיום ביטוחים;
- נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה;
- נספח ה'3- התחייבות לשמירת סודיות;
- מסמך ו'- אבטחת מידע;
- מסמך ז'- תצהיר בדבר אי תיאום מכרז;
- מסמך ח'- תצהיר העדר ניגוד עניינים;

וכן כל מסמך אחר שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים
העירייה תראה במשתתף במכרז כמי שהצהיר שברשותו נמצאים כל מסמכי המכרז המנויים לעיל וכל יתר המסמכים אשר
נמסרו לו עם חוברת המכרז והוא קראם, הבין את תוכנם, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש ומתחייב לבצע את עבודתו
על-פי תנאי ההסכם המצורף להם, אם הצעתו תיבחר כזוכה במכרז.

טבלת ריכוז המועדים למכרז:

| אירוע | המועד |
|---|--------------------|
| המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם המציעים | 29.5.23 בשעה 13:00 |
| המועד האחרון להגשת הצעות במענה למכרז | 13.6.23 בשעה 13:00 |

במקרה של סתירה בין תאריך שמצוין בטבלה ובין תאריך שמצוין בכל מקום אחר במכרז, יגבר התאריך שבטבלה, אלא אם כן התאריך שונה בהבהרה או הודעה בכתב של העירייה שניתנה במועד מאוחר יותר ממועד פרסום המכרז.

3. תנאי סף להשתתפות במכרז:

3.1. רשאי להשתתף במכרז זה, תאגיד רשום כדין בישראל, העומד במועד הגשת ההצעה למכרז, בכל התנאים המצטברים (להלן: "תנאי סף"), המפורטים (להלן: "המציעים" / "המשתתפים"):

3.1.1. המציע בעל ניסיון מוכח, במהלך שלוש (3) השנים האחרונות (בין השנים 2020-2022) אשר קדמו למועד הגשת ההצעה, באספקה, הקמה, הטמעה, תחזוקה ותמיכה של מערכת לניהול וזימון תורים, הכוללת במצטבר:

- א. יכולות זימון תורים רב ערוצי ממוחשב או אנושי עבור יומנים שונים.
 - ב. עמדות שירות עצמי (קיוסקים).
 - ג. רכיבי ניהול לחדרי המתנה.
- עבור לפחות שלושה (3) לקוחות שונים, כאשר לכל אחד מהם לפחות ארבעה (4) אגפים/מחלקות, וניהול של מעל עשרה (10) שירותים שונים.
- 3.1.2. המציע הוא הבעלים של אחת מתוכנות מדף לזימון וניהול תורים והכוונת קהל להתקנה על שרת מרכזי מבוסס WEB, או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של תוכנה כאמור.
- 3.1.3. המציע הוא בעל היקף הכנסות בתחום מערכות מידע ממוחשבות בכל אחת משנות המס 2021 ו 2022 בהיקף של לפחות מיליון וחמש מאות אלף (1,500,000) ש"ח כולל מע"מ.

4. המציע יצרף להצעתו את אישורים מסמכים (להלן: "אסמכתאות"), שלהלן:

- 4.1. אישור רוי"ח/פקיד שומה על ניהול ספרי מס הכנסה כחוק וכן אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס ותשלום שכר מינימום), התשל"ו - 1976.
- 4.2. אישור תקף לניכוי מס במקור.
- 4.3. העתק של תעודת הרישום של התאגיד ותדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעות למכרז של רישום התאגיד מרשם החברות, לרבות רישום בעלי המניות.
- 4.4. אישור מעו"ד או רוי"ח בדבר אנשים המוסמכים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז.
- 4.5. דף מידע ארגוני עם פרטי המציע והנלווים אליו בנוסח המצורף כנספח א' 1.
- 4.6. המציע יצרף אישורים המעידים על עמידה תנאי הסף 3.1.2.
- 4.7. המציע יצרף אישור בדבר מחזור הכנסות חתום ע"י רוי"ח לצורך הוכחת תנאי הסף 3.1.3.
- 4.8. לצורך בדיקת טבלת האיכות – יש למלא את הנספחים א'1, א'2, א'3 ו-ב'4.
- 4.9. כתב התחייבות כי המציע עומד בתנאי הסף וכי לא עמדו ולא עומדות נגד המציע ו/או מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו/או לתביעות חוב שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע, וכן כי לא הוגשו נגד המציע ו/או מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, הרשעה פלילית או כתב אישום בעבירה שיש עמה קלון. התצהיר יהא חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצורף כנספח א' 3.
- 4.10. שאלות ותשובות הבהרה חתומים על ידי המציע.
- 4.11. ערבות בנקאית בנוסח המצב למסמכי המכרז.
- 4.12. קבלה על רכישת מסמכי המכרז על שם המציע.

העיריה רשאית שלא לדון כלל בהצעה שלא יצורפו אליה המסמכים המפורטים בסעיף זה או לדרוש השלמת פרטים ומסמכים.

5. שאלות מציעים והבהרות:

5.1. ניתן להעביר שאלות ו/או בקשות הבהרה בקשר למכרז, בכתב בלבד ובקובץ וורד עד ליום 29.5.23 בשעה 13:00, באמצעות מייל: michrazim@bat-yam.muni.il

- 5.2. העירייה תעביר תשובות בכתב לכל אחד מהפונים במסגרת הליך של שאלות הבהרה ו/או רוכשי המכרז, לרבות פרסומן באתר האינטרנט של העירייה. רק תשובות / הבהרות שיינתנו בכתב יחייבו את העירייה. מציע לא יהא רשאי לטעון כי בהצעתו הסתמך על תשובות או מידע שניתנו על ידי העירייה או מי מטעמה, אלא אם ניתנו בכתב. על המציעים לצרף להצעתם את מסמך התשובות. על המשתתפים לעקוב אחר קבלת התשובות, שיופצו ע"י העירייה באמצעות מייל שיימסר במסגרת הפנייה בהליך של שאלות הבהרה או באמצעות אתר העירייה.
- 5.3. משתתף שלא יעביר את הסתייגותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לס"ק לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצ"ב.

6. ערבות מכרז וערבות ביצוע:

- 6.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית, אוטונומית, חתומה כדין, לפקודת העירייה, בנוסח המצורף כדוגמא כנספח א' 4, על סך של ₪15,000.
- 6.2. הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום 13.10.23.
- 6.3. במידת הצורך ועל פי דרישת העירייה מתחייב המציע להאריך תוקפה של הערבות לתקופה נוספת עד 90 יום נוספים על חשבוננו.
- 6.4. הערבות תהא בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פנייה חד צדדית של העירייה, כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו לפי תנאי מכרז זה.
- 6.5. הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - תיפסל.
- 6.6. הערבות תוחזר למציעים שהצעתם לא נתקבלה לאחר שייחתם חוזה עם מי שיקבע ע"י העירייה כזוכה.
- 6.7. מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת עיריית בת ים, על סך של ₪50,000, כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף כדוגמא כנספח ה' 2 (להלן: "ערבות ביצוע").
- 6.8. הערבות תהייה לפקודת עיריית בת ים, חתומה כדין ובלתי מותנות וניתנת על פי תנאיה לחילוט בפנייה חד צדדית של העירייה, בכל תקופת תוקפו של המכרז או החוזה, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או החוזה. חילוט הערבות יתאפשר לאחר שהעירייה הודיעה למציע מראש על כוונתה ואפשרה לו לתקן את הליקוי תוך 5 ימי עבודה.
- 6.9. היה ותקופת ההתקשרות תוארך, לתקופת האופציה, תוארך הערבות על ידי המציע מפעם לפעם, אם וככל שיוארך החוזה על ידי העירייה וזאת במועד קבלת הודעת העירייה בדבר הארכת תקופת החוזה.
- 6.10. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות למכרז ולביצוע.

7. ביטוחים:

מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה ו/או על פי דין או חוזה, מתחייב הספק להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט בדרישות כפי שמופיעות באישור קיום הביטוחים המצורף כנספח ה-1 לחוזה ההתקשרות. מובהר בזאת, כי בשלב הגשת ההצעות יחתום המציע בעצמו על נוסח אישור קיום הביטוחים (נספח ה' - 1) ואין צורך להחתים את חברת הביטוח.

8. דרישת פרטים מהמציע:

- 8.1. העירייה תהא רשאית, בכל עת שתראה לנכון, גם לאחר הגשת ההצעות או לאחר פתיחתן, לדרוש מהמציע להשלים ו/או להמציא פרטים ו/או מסמכים ו/או הבהרות נוספות (להלן: "הפרטים"), לשביעות רצונה המלאה, על מנת לבחון את המציע, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי, תוכן הצעתו, איכותה או לכל צורך או מטרה הנוגעות למכרז, למציע ולהצעתו, ככל שתראה לנכון, במסגרת שיקוליה, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 8.2. המציע יהא חייב לספק את הפרטים הנדרשים, לשביעות רצונה של העירייה ובתוך המועד שנקבע והיה ולא יעשה כן, מכל סיבה שהיא, רשאית העירייה שלא לדון בהצעתו ו/או לראות באי צירוף הפרטים כתכסיסנות מצדו של המציע וכמי שאינו עומד אחר הצעתו על כל המשתמע מכך.

9. הצהרות המציע:

- 9.1. המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואישור, שכל פרטי המכרז והחווזה ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובחווזה.
- 9.2. המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או החווזה לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 9.3. המציע מצהיר על כי ידוע לו והוא מסכים, כי אין בפרסום המכרז ו/או בחירת זוכה ו/או לתפעול המכרז על רבדיו, כדי למנוע ו/או לצמצם ו/או להגביל את שקול דעת העירייה בכל הנוגע למדיניות פרויקט הקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים.
- 9.4. המציע מצהיר כי ידוע לו כי המכרז הינו להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים.
- 9.5. המציע מצהיר כי ידוע לו שאין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- 9.6. המציע מצהיר כי המחיר המוצע על ידו במכרז, כולל את כל העלויות הכרוכות, בהקמה, התקנה, הטמעה, אחריות, אחזקה, רישוי, תקנים, כ"א, אמצעים וכל הוצאה אחרת הכרוכה ביישום תוצאות המכרז.
- 9.7. המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה ותחליט העירייה לבטל את המכרז ו/או שלא לחתום על החווזה ו/או לא לבצע, לא תהיה למשתתפים ו/או לזוכה במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא, לרבות הוצאות בגין רכישת מסמכי המכרז שיוחזרו למשתתפים/לזוכה (לפי העניין) במכרז.
- 9.8. המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא יעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיעה העירייה על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות להבטחת הצעתו.
- 9.9. המציע מצהיר, כי ידוע לו כי אסור למציע, למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון, שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- 9.10. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתמתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 9.11. בנוסף להצהרות אלו ולהצהרות אחרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף כמסמך ג' (להלן: "הצהרת המציע").

10. מסמכי המכרז

- 10.1. מסמכי המכרז נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות למכרז זה בלבד, עפ"י תנאיו ולא ניתן לעשות בהם שימוש לכל מטרה אחרת בלא אישור עורכי המכרז.
- 10.2. כל המחזיק במסמכי המכרז, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם כל שימוש, זולת למטרת הגשת הצעתו במכרז זה.

11. הצעת המחיר:

- המציעים מתבקשים להגיש בהצעתם הצעות מחיר כמפורט מטה:
- התמורה תשולם בתוספת תשלום מע"מ כחוק.
- על המציע למלא את הצעתו בהתאם להנחיות.
- בנוסף, יובהר כי העירייה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבצע התמחרות בין הזוכים במכרז על בסיס התעריפים שייקבעו. ההצעה האמורה בסעיף זה, תכלול את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים.

12. הגשת ההצעות:

- 12.1. המציע יגיש את כל מסמכי המכרז ונספחיו, מהודקים, אשר יוכנסו חתומים בידי המציע ב-- **עותק 1 מקור + עותק** **סרוק ע"ג דיסק און קי**, במעטפה אחת סגורה.
- 12.2. המועד להגשת ההצעות יהיה ביום 13.6.23, לא יאוחר מהשעה 13:00. חדר 214 אגף מוניציפלי בעירייה.
- 12.3. משלוח הצעה בדרך אחרת מהדרך המצוינת לעיל אינו עונה על דרישות המכרז, והינו על אחריותו הבלעדית של המציע.

- 12.4. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע.
- 12.5. המציע יגיש הצעתו, בהצעת המציע - מסמך ד',
- 12.6. למען הסר ספק, הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים המפורטים וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.
- 12.7. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 12.8. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.
- 12.9. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע.
- 12.10. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים. יחד עם זאת במקום בו המחיר לא יהא כדרישות המכרז העירייה תהא רשאית לראות בכך תכסיסנות מצדו של המציע וכמי שאינו עומד אחר הצעתו על כל המשתמע מכך.
- 12.11. הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המפורטים בסעיף זה עלולה להיפסל.

13. בחינת ההצעות:

בחירת ההצעה הזוכה תעשה בשלושה שלבים:

13.1. שלב א' – בחינת עמידה בתנאי סף

בשלב זה, תבחן עמידתה של כל הצעה בתנאי סף כקבוע בתנאי המכרז. מובהר, כי לעירייה שמורה הזכות לדרוש מן המציעים השלמת מסמכים ו/או אישורים ו/או הבהרות, ככל שתמצא, כי חסרים נתונים או פרטים או מסמכים לשם הוכחת עמידה בתנאי סף, הכל בכפוף להוראות הדין ולשיקול דעת וועדת המכרזים. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף, תיפסל ולא תידון כלל בשלבים הבאים.

13.2. שלב ב' – בחינת איכות ההצעה: 60% מהציון הסופי

המשתתפים, אשר יוכיחו עמידתם בתנאי הסף של המכרז, הצעתם תועבר לשלב ב', בחינה והערכה של איכות ההצעה. לצורך חישוב ציון האיכות, תמנה ועדת המכרזים צוות בדיקה אשר ימנה את מנהל מערכות מידע או מי מטעמו וסמנכ"לית שירות עירוני או מי מטעמה אשר רשאים בין היתר, לבקר/ ליצור קשר עם לקוחות להם סיפק המציע שירותים נשוא מכרז זה, ו/או לבקש לבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצאו לנכון. ציון איכות ההצעה יקבע עפ"י אמות המידה שיפורטו להלן. רק מציע שקיבל בשלב בחינת איכות ההצעה ציון שלא יפחת מ- 42 נקודות מתוך 60 המקסימליות (להלן: "ציון איכות מינימאלי"), יעברו לשלב ג' של בחינת ההצעה הכספית (להלן: "הצעות כשירות"). על אף האמור, במקרה בו אף הצעה או הצעה אחת בלבד יעברו את ציון האיכות המינימאלי, מובהר, כי שתי ההצעות הגבוהות ביותר בניקוד האיכות יעברו לשלב ג' – בדיקת המחיר.

13.3. אמות המידה לקביעת ציון האיכות יהיו כדלקמן:

| ניקוד מקסימאלי | פירוט | אמת המידה | תת סעיף | ניקוד | קריטריון | סעיף |
|-------------------|--|--|------------|--------|--------------|------|
| 10 נק' | ניסיון המציע בהקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים אצל לקוחות שונים במהלך שלוש (3) השנים האחרונות אשר קדמו למועד הגשת ההצעה (2020,2021,2022), מעבר לדרישה בתנאי הסף 3.1.1 עבור כל לקוח יקבל המציע 2 נקודות ועד למקסימום של 10 נקודות. | ניסיון מוכח בהקמה והטמעת מערכת לניהול וזימון תורים | 1.1 | 25 נק' | המציע | 1 |
| 5 נק' | ניסיון המציע בהקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים אצל רשויות מקומיות שונות, בעלות 60,000 תושבים לפחות, במהלך שלוש (3) השנים האחרונות אשר קדמו למועד הגשת ההצעה (2020,2021,2022), עבור כל רשות יקבל המציע 1 נקודות ועד למקסימום של 5 נקודות. | ניסיון מוכח בהקמה והטמעת מערכת לניהול וזימון תורים עבור רשויות מקומיות | 1.2 | | | 2 |
| 10 נק' | סעיף זה ינוקד על פי חוות דעת של לפחות שני (2) לקוחות קודמים אשר ייבחרו ע"י צוות הבדיקה מתוך רשימת הלקוחות אותם פירט המציע במענה למסמך ב'3 ותציג בפניהם שאלות מתוך טופס מובנה. ניקוד לסעיף זה יתבצע על פי מענה הממליצים. | חוות דעת מזמיני עבודה קודמים | 1.3 | | | |
| 5 נק' | התאמת המענה והמערכת המוצעת למפרט הטכני | מענה המציע לדרישות המפרט הטכני | 2.1 | 35 נק' | הפתרון המוצע | 2 |

| | | | | | | |
|--------|--|-------------|-----|--------|--|--|
| | התרשמות המזמינה מהמציע מהצוות המוצע ע"י המציע, התרשמות מניסיונו, בקיאותו ויכולתו המקצועית של המציע והצוות המוצע, התרשמות מתפיסת ההפעלה ומשיטות העבודה בפתרון המוצע וכל פרמטר נוסף אותו תמצא לנכון המזמינה. (כמפורט בסעיף 10.3.1) | מצגת מציעים | 2.2 | | | |
| 30 נק' | | | | 60 נק' | | |
| 60 נק' | | סה"כ נקודות | | | | |

*על המציע להציג את המפרט המוצע על ידו במסגרת הצעתו במצגת/הדמיה ובהשוואה מול דרישות המינימום של המפרט במכרז.

13.4. אופן ניקוד מצגת מציעים (30 נק')

ניקוד התרשמות העירייה ממצגת מציעים יחושב לפי שלושה פרמטרים מרכזיים: צוות המציע (10 נק'), התרשמות מהפתרון המוצע במצגת (10 נק') והתרשמות כללית של העירייה מהמציע (10 נק').

13.4.1. מציע אשר הצעתו תעבור את תנאי הסף יזמן לפגישה אשר תכליתה הצגת המערכת והפתרון המוצע על ידו ואופן יישום הפרויקט עבור המזמינה.

13.4.2. הפגישה היא חובה ותתקיים בצורה פרונטלית או בצורה מקוונת על פי שיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.

13.4.3. ההצגה תבוצע על ידי מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע. כמו כן, בהצגה יהיו נוכחים נציגי המציע שיהיו מעורבים מטעמו בפרויקט.

13.4.4. לצוות הבדיקה מטעם המזמינה תינתן הזדמנות להציג שאלות לכל המשתתפים מטעם המציע. בין המשתתפים בפגישה יהיו בהכרח מנהל הפרויקט מטעמו של המציע.

13.4.5. בטבלה שלהלן מוצג סדר היום של ההצגה אשר תמשך לאורך כ-90-60 דקות.

| # | פעילות | משך הזמן להצגת הקריטריון |
|---|--|--------------------------|
| 1 | מתן סקירה אודות המציע, מנהל הפרויקט והצוות המבצע את הפרויקט, כולל ניסיון של המציע ו/או של צוות הפרויקט בפרויקטים דומים | 20 דק' |
| 2 | הצגת הפתרון על בסיסו הגיש המציע את הצעתו ואופן יישום הפתרון אצל המזמינה, כולל תוכנית עבודה ולוחות זמנים תוך התייחסות לדרישות המכרז ובדגש על הצרכים הייחודיים כפי שעלו במכרז זה, מפרט טכני, תהליכי עבודה, ציוד נדרש, ממשקים וכיו"ב. | 20 דק' |
| 3 | מענה לשאלות והבהרות צוות הבדיקה מטעם המזמינה | 20 דק' |

13.5. שלב ג' - בחינת הצעת המחיר - 40% מהציון הסופי

בשלב זה תיבחנה הצעות המחיר של ההצעות הכשירות (הצעות שעמדו בציון סף האיכות המינימאלי, 42 נק') בלבד.

עמוד 10 מתוך 85

ניקוד הצעת המחיר יעשה בהתאם למפורט להלן,
ניתוח והשוואת עלות ההצעות ימדדו לפי הקריטריונים והמשקלות המפורטים בטבלה להלן;

| משקל | המרכיב |
|------|--|
| 25% | מחיר עלות פרויקט ההקמה |
| 30% | עלות תמיכה ותחזוקה שנתית (מעבר לשנה הראשונה) |
| 30% | עלות רישוי למשתמש, לשנה |
| 15% | עלות ציוד נדרש |
| 100% | סה"כ הצעת המחיר המשוקללת |

הצעת המחיר המשוקללת תחושב על ידי סכימה של מכפלת ציון כל מרכיב במשקל המרכיב על פי הנוסחה להלן
מחיר עלות פרויקט ההקמה * 25% + עלות תמיכה ותחזוקה המערכת לשנה * 30% + עלות רישוי למשתמש, לשנה * 30% + עלות ציוד נדרש * 15% = הצעת המחיר המשוקללת.
ניקוד הצעת המחיר המשוקללת תקבע כך: סה"כ הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר תקבל 40 נק' ויתר ההצעות תנוקדנה באופן יחסי להצעה הזולה ביותר, לפי הנוסחה $(A/B * 40)$, כאשר A היא העלות של ההצעה המשוקללת הזולה ביותר ו-B היא העלות המשוקללת של ההצעה הנבדקת.

סה"כ הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר

ניקוד הצעת המחיר המשוקללת = $X 40$

סה"כ הצעת המחיר המשוקללת הנבדקת

13.6. שלב ד' – שקלול הציון הכללי (איכות ומחיר) ודירוג הצעות

על מנת לקבוע את הניקוד הסופי של כל הצעה מההצעות הכשירות, יחוברו ניקוד האיכות המשוקלל וניקוד הצעת המחיר המשוקללת לכל מציע. ההצעה שתקבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר תומלץ כהצעה הזוכה.

13.7. על אף האמור לעיל -

- 13.7.1. העירייה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת העירייה מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 13.7.2. העירייה תהא רשאית לדחות הצעות של מציעים אשר לא בצעו בעבר עבודתם לשביעות רצונה שלה או העירייה או של רשות אחרת, או שנוכחה לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתה, כפוף לקיום שימוע, כנדרש עפ"י דין.
- 13.7.3. העירייה רשאית לבחון במסגרת בחינת ההצעות את אמינות וכושרו של המשתתף לבצע את השירותים בהתאם לחוזה המוצע, את ניסיונה הקודם עם המציע ואת ניסיונו של המציע ברשויות המקומיות אחרות.
- 13.7.4. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.

14. חובת הזוכה במכרז:

- 14.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו להמציא לעירייה במעמד החזרת החוזה כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (נספח ה'2) (להלן: "ערבות ביצוע") ואישור קיום ביטוחים, בהתאם לנספח ה'1 לחוזה.
- 14.2. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו, כולם או מקצתן, תהא העירייה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור בסעיף 6 לעיל, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שיקבע על ידה, והזוכה יפצה את העירייה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

בכבוד רב,
עיריית בת ים

נספח א' 1

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים
מסמך א'1 – דף מידע ארגוני

לכבוד

עיריית בת ים

דף מידע ארגוני

לבקשתכם, הרינו למלא את הפרטים ולמסור את המידע על המציע במכרז, כדלהלן:

1. שם המציע: _____
מספר רישום התאגיד ברשם הרלוונטי: _____
כתובת המשרד הרשום: _____
כתובת הפעילות: _____
מספר טלפון קווי: _____ טלפון סולארי: _____
מספר פקסימיליה: _____
כתובת דוא"ל (E-MAIL): _____
2. תחומי עיסוק המציע: _____

3. אנשי המפתח אצל המציע:

שם:

תחום התמחות:

שנות ותק:

4. איש הקשר מטעמנו למכרז הינו גב'מר, _____, ופניות, ככל שתהיינה, בכל הנוגע למכרז והתשובות שתימסרנה לו תחייבנה אותנו.

5. להלן פירוט השירותים שניתנו על ידי המציע ללקוחות שונים, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף 3.1.1.

| # | שם הלקוח לו ניתנו השירותים | מספר אגפים/ מחלקות | מספר השירותים המנוהלים | תקופת ההתקשרות (חודש/שנה) | תיאור שירותי ההקמה וההטמעה שניתנו ע"י המציע | יכולות כלולות במערכת (התייחסות לסעיפים א, ב, ג, בתנאי הסף) | איש קשר מטעם הלקוח |
|---|----------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|--|--|
| 1 | | | | | תחילת אפיון עסקי: ___/___ עליית המערכת לאוויר: ___/___ תחילת תקופת התפעול השוטף : ___/___ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 2 | | | | | תחילת אפיון עסקי: ___/___ עליית המערכת לאוויר: ___/___ תחילת תקופת התפעול השוטף: : ___/___ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 3 | | | | | תחילת אפיון עסקי: ___/___ עליית המערכת לאוויר: ___/___ תחילת תקופת התפעול השוטף : ___/___ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |

בכבוד רב, חותמת וחתימת המציע _____

נספח א' 2

חובה למילוי האישור כל רשות ממליצה בנפרד

לכבוד

ועדת המכרזים העירייה - בת ים

ג.א.נ.

הנדון: נוסח המלצה על ביצוע שירותים נשוא המכרז ברשויות נוספות
עבור מכרז פומבי מס' 27/23

אני החתום מטה באשר בזה כי _____ (שם מלא) ח.פ. _____
(להלן: "המציע"), סיפק עבורנו _____ (שם הרשות המקומית),
שירותי הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערך ניהול וזימון תורים.

בתקופה שבין ה_____ ועד ה_____ .

1. פירוט השירותים:

2. היקף השירותים והיקפם הכספי:

3. חוות דעת על ביצוע:

פרטי המאשר
שם ושם משפחה טלפון _____ תפקיד _____ נייד: _____ שם הרשות/חברה _____

תאריך:

חתימת אישור מנכ"ל / גזבר / מנהל אגף (חובה)

עמוד 15 מתוך 85

חתימת המציע: _____

נספח א' 3

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך א' 3 – תצהיר וכתב התחייבות המציע

לכבוד :

ועדת המכרזים עיריית בת ים

ג.א.נ.

הנדון : כתב התחייבות המציע מכרז

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא במשרת

ב _____ (להלן: "המציע") במכרז שבנדון, לאחר

שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים

הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. כי הנני בעל ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות (במהלך השנים 2020, 2021, 2022), במתן שירותי הקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור לפחות שלושה (3) לקוחות שונים, כאשר לכל אחד מהם לפחות ארבעה (4) אגפים/ מחלקות שונים, וניהול של מעל עשרה (10) שירותים שונים, נכון למועד תחילת תקופת ההתקשרות.
2. הנני בעל היקף הכנסות בתחום מערכות ממוחשבות לניהול תורים בכל אחת משנות המס 2021 ו 2022 בהיקף של לפחות שלושה מיליון (3,000,000) ₪ כולל מע"מ.
3. הריני להצהיר כי לא עמדו ולא עומדות נגד המציע ו/או מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו/או לתביעות חוב שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע.
4. הריני להצהיר כי אין ולא הוגשו כנגד המציע ו/או מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, הרשעה פלילית או כתב אישום בעבירה שיש עמה קלון.
5. ידוע למציע שאם לא תתקיים התחייבותינו זו, כולה או מקצתה, תהא זו הפרה יסודית של תנאי המכרז והחובה והעירייה תהא רשאית לבטל את זכייתנו במכרז, בלא שתידרש ליתן התראה על כך וכן תהא רשאית בין היתר ולא רק, לחלט את הערבות הבנקאית, כפיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, להתקשר עם גורם אחר לביצוע העבודות נשוא ההצעה ולחייב אותנו בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בעקבות ההפרה ולא יהא בכך כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת התחייבותינו זו.

תאריך: _____ חתימת המורשה: _____ חתימה וחותמת המציע: _____

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר

נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם

המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - דין

נספח א' 4

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך א' 4 – נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

תאריך _____

לכבוד

עיריית בת ים

א.ג.ג.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת

כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 15,000 ₪ (במילים: חמשה עשר אלף ₪) וזאת בקשר עם השתתפות המציע במכרז פומבי מס' 27/23 ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **ליום 13/10/23** (כולל) אלא אם כן תודיעו לנו על הארכתה.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

כל פניה לפי ערובת זו תעשה בכתב לסניף _____ בכתובת _____.

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

בנק

תאריך

**עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים
מסמך ב' – מפרט דרישות ביצוע**

1. כללי

- עיריית בת-ים (להלן "המזמינה") מעוניינת להטמיע מערכת לניהול וזימון תורים (להלן "המערכת"). המערכת תכלול רכיבי תוכנה וחומרה ייעודיים לניהול חיי התור ותענה על כלל הדרישות שלהלן.
- א. על הפתרון המוצע לכלול את כלל האפשרויות הנדרשות לניהול חיי תור מקצה לקצה.
 - ב. הפתרון יאפשר הזמנת תור, דחיית תור, וביטול תור דרך המערכת בממשק נוח ופשוט.
 - ג. הפתרון המוצע הינו מערכת מקוונת אשר תונגש ממגוון ערוצי לרבות האתר העירוני, SMS ווטסאפ וכל ערוץ אשר תבחר המזמינה להנגשה של המערכת.
 - ד. הפתרון המוצע הינו בעל יכולת עבודה עצמאית ללא כל תלות במערכת נוספת, אך בעל יכולת התממשקות למערכות שונות בעת הצורך וע"פ דרישות המזמינה.
 - ה. הפתרון המוצע יכלול הצבת חומרה ייעודית ושימוש בציוד קיים המשמש את מערכת התורים הפעילה בעירייה (הכוללת קיוסק, מסכי טלוויזיה ומערכת כריזה) שתפקידה להציג מידע לתושבים, ניהול התורים, מסרים, השמעת צלילי התראה לתור הבא, הצגת מידע לתושב הכולל חדשות, מידע על שירות, הסברים וכל הנ"ל באמצעות ממשק מולטימדיה ייעודי לשילוב כל ערוצי המידע על מסך אחד.
 - ו. נציגי השירות והמנהלים מקבלים מידע רציף ועדכני, ע"ג מסכי טלוויזיה ו/או בעמדות העבודה אודות התורים הקיימים בכל ברגע נתון ובעלי יכולת ניהול ועריכת תורים ע"פ הרשאות המשתמש.
 - ז. ניהול קבלת הקהל ע"י נציגי השירות והמנהלים מתוך ממשק משתמש נוח וידידותי בסביבת WEB בעמדת העבודה שלהם.
 - ח. הפתרון המוצע יכלול ממשק מתקדם לניהול, דיווח וניתוח נתונים לטובת בקרה וייעול קבלת קהל.
 - ט. הפתרון המוצע יכלול מודול התרעות מרכזי, המודול יספק התרעות הזמן אמת על עומס תורים, איכות השירות, ופעילות נציגי השירות.

1.1 מונחים והגדרות

| מונח | הגדרה |
|----------------------------|--|
| המזמינה | עיריית בת ים |
| המכרז | כל המסמכים שלהלן: ההזמנה להגשת הצעות, תשובות לשאלות הבהרה של המציעים והחוזה המצורף. |
| השירות / השירותים | תכנון, אפיון, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מידע לניהול וזימון תורים עבור עיריית בת ים ובהתאם לכל המפורט במסמכי מכרז זה. |
| המערכת | מערכת לניהול וזימון תורים בעלת ממשק WEB המחובר לשרת מרכזי וחומרה מתאימה הנדרשת לפתרון בשלמותו לטובת ניהול וזימון תורים והכוונת לקוחות. |
| משתמשי קצה - לקוחות | ציבור הפוקד את משרד הקבלה או מקבל שירות מרחוק, לרבות כל אדם הנדרש להזמין תור לאחד משירותי העירייה המוצעים במערכת. |
| משתמשי מנהלה | משתמשי מנהלה כוללים את כל עובדי עיריית בת ים הנדרשים לעבוד עם המערכת, לרבות מנהל המערכת, נציגי השירות ומנהלים. |

| מונח | הגדרה |
|-------------------------|--|
| קיוסק (עמדת שירות עצמי) | חומרה-עמדה עצמאית המספקת שירות ללקוח בהגיעו ומנפיקה פתקית עם מספר התור המותאם לשירות המבוקש כל זאת לתורים שהוזמנו מראש ולתורים שהוקצו במקום. |
| מציע | מי שהגיש הצעה בהתאם לאמור במסמכי המכרז. |
| מנהל פרויקט מטעם הספק | מנהל פרויקט מקצועי אשר מוקצה ע"י הספק ותפקידו לאשר לנהל את פרויקט הקמת המערכת (ראו הגדרת "פרויקט ההקמה") ולשמש כגורם המקשר והמתאם בין המזמינה לספק בכל הקשור להיבטים המקצועיים והשוטפים של העבודה. |
| פרויקט ההקמה | פרויקט אפיון, פיתוח, יישום, בדיקות, הדרכה והטמעת מערכת המידע לניהול וזימון תורים, נשוא מכרז זה. |
| ספק/מציע זוכה | מציע שהצעתו זכתה במכרז והמזמינה חתם עמו על החוזה בנספח ה' |
| ספק משנה | חברות, גופים, קבלנים, סוכנים וחברות בנות שבשליטת הספק אשר יופעלו על-ידי הספק, להשלמת כישורים, מוצרים, ויכולות הנדרשים לביצוע המכרז ואשר קיבלו את אישור המזמינה |

1.2. משתמשים

המערכת המוצעת תשמש משתמשי מנהלה (משתמשים פנימיים בתוך העירייה) ומשתמשי קצה (משתמשים חיצוניים, לקוחות העירייה) והכל כמפורט להלן,

1.2.1. משתמשי קצה

משתמשי הקצה של הפתרון המוצע הינם כל בעלי העניין הנדרשים להזמין תור לאחד משירותי העירייה המוצעים במערכת בין אם הוא תושב העיר בת-ים, בעל עסק בעיר בת-ים וכל בא עיר (הציבור הרחב) ומשתמש בשירותי המערכת בכל אחד מהערוצים המוצעים לכך.

1.2.2. משתמשי מנהלה

משתמשי מנהלה הינם עובדי העירייה בעלי הרשאות גישה כמפורט בטבלה להלן:

| תיאור | הגדרת תפקיד | הרשאות מרכזיות |
|--------------------------|---|---|
| מנהל מערכת (super user) | הגורם המרכזי בניהול המערכת ובעל ההרשאות המרביות במערכת. | <ul style="list-style-type: none"> יכולת ניהול כלל רכיבי המערכת. יכולת הגדרת נציגי שירות ורמת הרשאות במערכת ע"פ תפקיד. יכולת הפקת דוחות. יכולת ביצוע התאמות והגדרות ברמת השירות, מחלקה, מנהל/אגף. |
| נציגי שירות | משתמש בעל הרשאות לביצוע פעולות במערכת. | <ul style="list-style-type: none"> בעל הרשאות לניהול התור. |
| מנהלים ומורשה גישה למידע | מנהלים במזמינה בעלי גישה למידע ונתונים מהמערכת | <ul style="list-style-type: none"> יכולת תשאול של נתוני מהמערכת גישה לדוחות וכלל הנתונים |

| תיאור | הגדרת תפקיד | הרשאות מרכזיות |
|-------|-------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> מידע ניהולי ונתוני שימושיות שוטפים בזמן אמת. |

1.3. מצב קיים

כיום באגף הגבייה ואגף ההנדסה מוטמעת מערכת ניהול תורים מבית Q-flow וזימון התורים של MyVisit. באגף פיקוח וחנייה מוטמעת מערכת ניהול וזימון תורים של חברת Telme.

2. היישום

מערכת זימון התורים הינה כלי מרכזי במתן שירותי קבלת הקהל ללקוחות העירייה השונים. הפתרון הנדרש יכלול את כלל המודולים הנדרשים למתן מענה מלא לדרישות המזמינה המפורטות להלן. הפתרון הנדרש הינו מערכת, מוצר מדף, מבוססת על טכנולוגיה וכלים קיימים, בשלים ומוכחים. המערכת המוצעת אמורה להחליף את המערכת הקיימת ולתת פתרון שלם ומקיף לפונקציונאליות שהיא ממלאת היום ועוד, כולל הסבת נתוני תשתית מהמערכת הקיימת.

המציע יתחייב לספק במסגרת הפתרון את כל הרכיבים המפורטים בסעיף זה – כפונקציונליות קיימת בפתרון המוצע על ידו או בהתחייבות לפיתוח הרכיבים ויישומם במערכת. המערכת תוגש לעירייה בשיטת **תוכנה כשירות** (SaaS) ותשמש משתמשים פנים וחוץ ארגוניים, מסוגים שונים ובעלי הרשאות שונות. מובהר כי, הגישה למערכת, עבור כל משתמש, תהיה מאובטחת ותעמוד בכל קריטריוני אבטחת המידע ו-DLP (data lost prevention) – המפורטים במכרז זה.

2.1. כללי

- המערכת תאפשר שילוב בין לקוחות מזדמנים לבין לקוחות שתיאמו תור מראש.
- 2.1.1. המערכת תאפשר תיאום פגישה בין לקוח לנותן שירות/עובד מסוים ע"פ תפקידו.
- 2.1.2. המערכת תאפשר התאמת משך הטיפול/הפגישה של סוג הטיפול או סוג השירות.
- 2.1.3. המערכת תאפשר זימון של לקוח מסוים לטיפול/עבודה ספציפית. המערכת תנתב את הלקוח לצוות/לשירות בהתאם להחלטת המזמינה.
- 2.1.4. המערכת תאפשר תיאום תורים מסוגים שונים, לרבות תור פרונטלי, תור טלפוני ותור מקוון (שיחת וידאו).
- 2.1.5. המערכת תאפשר זימון תורים מראש לפי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- 2.1.6. המערכת תנתב את הלקוחות לנותני השירות עם התור הקצר ביותר.
- 2.1.7. המערכת תאפשר קביעת מספר פגישות ללקוח ספציפי כאשר הטיפול מחייב מספר נותני שירות/עובדים בתהליך מוגדר מראש.
- 2.1.8. יתאפשר תיאום פגישות לפרקי זמן שונים בהתאם לשירות/לטיפול.
- 2.1.9. במקרה של לקוחות שמגיעים דרך זימון מראש או לקוחות שמגיעים אקראית ולקוחות שהועברו מתור אחר, תתבצע חלוקת מספרים בהתאם לחוקיות שתקבע ע"י המזמינה.
- 2.1.10. ניהול הגדרות / מבנה ארגוני
- תפקידה של המערכת הוא לחבר בין ניהול התורים למבנה הארגוני ותפקידי נותני שירות ועליה לעמוד בדרישות שלהלן:
- 2.1.10.1. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת הפרמטרים המותאמים לאגף/ מחלקה, לתהליכי העבודה והרכיבים במערכת הן ברמה העירונית והן ברמה המחלקתית.
- 2.1.10.2. הפתרון המוצע יכלול יכולת הגדרת שפות באינטראקציה עם הלקוחות בשפות עברית, אנגלית, ערבית, רוסית כחלק מובנה מהמערכת ובתוספת שתי שפות נוספות לבחירת המזמינה.
- 2.1.10.3. הפתרון המוצע יכלול ניהול הגדרות השירות לקבלת קהל. כולל הגדרות תורים והתאמה למבנה הארגוני לפי אגפים, מחלקות תפקידים ושמות עובדים לרבות קביעת סוגי שירות מתאימים לכל מחלקה.
- 2.1.10.4. הפתרון המוצע יכלול אפשרות לקבלת שירות ללא תור ע"פ המוגדר בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013, בפרק ג': התאמת נהלים, הליכים ונוהגים בשירות, סעיף 13, מתן שירות בלא המתנה בתור.
- 2.1.10.5. המערכת תאפשר לבעלי הרשאות מתאימות עדכון הגדרות, גרעה/הוספה של מחלקה, יחידה, תפקיד, עובד ועוד באופן פשוט וידידותי למשתמש.
- 2.1.10.6. המערכת תאפשר ניהול וסנכרון יומנים וזמני שירות, הכולל קישור ליומני Outlook מקומי ו/או Outlook 365.
- 2.1.10.7. ניהול מספרים בתור ואפשרות לשילוב אותיות ומספרים ללא הגבלה.
- 2.1.10.8. ממשק הניהול יאפשר הקצאת מספר ללקוח "מתפרץ" שאושר ע"י נותן שירות מבלי להציג את המידע ללקוחות הממתנים.
- 2.1.10.9. המערכת תאפשר ניהול מספרים לא עפ"י סדר עולה אלא בהפרשים שייקבעו ע"י מנהל המערכת, ותאפשר גמישות בקביעת ההפרש בין המספרים ומשך הפגישה.
- 2.1.10.10. הפתרון המוצע יאפשר לאדמיניסטרטור (מנהל המערכת מטעם המזמינה) לשלוט, לבקר ולבצע שינויים ועדכונים בהגדרות לכל מרכיבי המערכת ועל פי שיקול דעתו.
- 2.1.10.11. הפתרון המוצע יאפשר הגדרת מיומנויות נציגי שירות אם זה שפה, מיומנות מקצועית וכד' ובהתאמה יאפשר בחירה ידנית או ניתוב אוטומטי של מזמין השירות (למשל מזמין שירות בשפה הרוסית יש מצב שינותב לנותן שירות דובר רוסית וכד').

2.2. מסע לקוח

2.2.1. ממשק WEB לתיאום וזימון תורים לשימוש משתמשי הקצה

- 2.2.1.1. הפתרון המוצע יכלול מערכת אינטרנטית לשירות הלקוחות התאפשר ללקוח הקצה לבצע פעולות שונות.
- 2.2.1.2. המערכת תונגש באתר העירוני ובערוצים נוספים כגון הודעות SMS, רשתות חברתיות, מכשירי Mobile ועוד.
- 2.2.1.3. המערכת תכלול תמיכה מלאה בשפות ע"פ הגדרת המזמינה.
- 2.2.1.4. המערכת תכלול תהליך הזמנת תור הכולל תהליך הזדהות, בחירת השירות המבוקש, בחירת המקום והמועד.
- 2.2.1.5. ממשק הזמנת התורים יהיה ידידותי ופשוט לשימוש הציבור הרחב.
- 2.2.1.6. ממשק הזמנת התורים יהיה נגיש ע"פ כל הדרישות הרגולטוריות בנושא הנגשת תכנים ותהליכים בכל הערוצים שבהם תתאפשר הזמנת התורים.
- 2.2.1.7. המערכת תכלול הודעה ו/או התראה על הצלחה או כישלון בזימון התור, במקרה של כישלון המערכת תלווה את המשתמש עד להשלמת זימון התור המבוקש.

2.2.2. זימון תור במוקד טלפוני

- 2.2.2.1. הפתרון המוצא יאפשר זימון תור במרכז תיאום טלפוני.
- 2.2.2.2. המרכז לתיאום טלפוני יפעל בשעות פעילות ע"פ הגדרת המזמינה.

2.2.3. הזמנת תור בעמדת שירות עצמי (קיוסק)

- 2.2.3.1. עמדת השירות העצמי תאפשר הזמנת תור לתושבים אשר הגיעו לאולם הקבלה ללא הזמנת תור מראש.
- 2.2.3.2. המערכת תנהל את התורים שלא הוזמנו מראש ללא פגיעה בתורים אשר הוזמנו מראש וע"פ הגדרות המזמינה.
- 2.2.3.3. עמדת השירות העצמי תכלול תהליך הזדהות לקביעת תור דרך העמדה, תהליך זהה להזמנת תור מראש באתר.
- 2.2.3.4. עמדת השירות העצמי תאפשר בחירה באפשרות ל"פתור מתור", בחירה באפשרות זאת תעביר את בעל הפטור לראש התור בהתחשבות בכלל התורים הפעילים והממתינים.

2.2.4. התראות ומידע נוסף לפני הגעה לתור

- 2.2.4.1. הפתרון המוצע יכלול מערכת שליחת דואר אלקטרוני כתזכורת ללקוח.
- 2.2.4.2. הפתרון המוצע יאפשר שליחת קישור לטפסים (ממאגר הטפסים) למילוי ע"י הלקוח כולל הנחיות נוספות.
- 2.2.4.3. הפתרון המוצע יאפשר שליחת קישור לאחר תיאום תור לפגישה מקוונת, קישור זה יכלול בכלל הודעות ההתראה והתזכורת שישלחו ללקוח.
- 2.2.4.4. הפתרון המוצע יכלול שליחה אוטומטית של SMS לתזכורת על פגישות מתוך ממשק שליחות הודעות בסלולר באחיות ובמימון המזמינה.
- 2.2.4.5. במקרה של ביטול פגישה מצד הלקוח (ע"ב הודעת תזכורת כנ"ל), המערכת תאפשר ניהול שיבוץ ממתניים בהתאם לתור שהתפנה ועדכון הלקוחות הממתניים באופן אוטומטי וע"פ הגדרת הלקוח.
- 2.2.4.6. הפתרון המוצע יאפשר משלוח הודעות SMS למזמין התור לאישור שימוש בתור או לביטולו. מועדי משלוח ה-SMS יבוצעו עפ"י מדיניות שתוגדר ע"י העירייה תוך שמירה על שעות וימי מנוחה וחג (שבהם לא יתבצע משלוח SMS).

2.2.5. קליטת לקוח בהגיעו לאזור קבלת השירות

- 2.2.5.1. הפתרון המוצע יכלול קבלת הלקוח עם הגיעו אל אזור קבלת השירות. המערכת תתמוך בתהליך קליטת הלקוח עם הגיעו אל אזור קבלת השירות. ניטוב לעמדה המתאימה, לאחר בחירת שירות מבוקש והפקת פתקית עם מספר בתור המותאם להגדרות.
- 2.2.5.2. הפתקית המודפסת ללקוח תכלול מספר פרטים ע"פ הגדרת המזמינה.
- 2.2.5.3. דוגמא לנתונים המופיעים על גבי הפתקית: שם המשרד, סוג השירות, תאריך ושעה, מספר סידורי בתור, קומה, מספר חדר השירות והודעות בהתאם לשירות וללקוח שברצונה של המזמינה להדגיש.
- 2.2.5.4. הפתרון המוצע יאפשר הדפסה של המידע ללקוחות השונים בהתאם להגדרות.
- 2.2.5.5. המערכת תבצע הפניית לקוחות לתורים המתאימים בהתאם לשעות קבלת הקהל המוגדרות. יתאפשרו שינויים והתאמות ע"פ החלטת המזמינה.
- 2.2.5.6. תתאפשר בחירת שפה בקיוסק ע"י הלקוח מתוך עברית, אנגלית, רוסית וערבית שהינו כחלק מובנה מתוך המערכת.
- 2.2.5.7. המערכת תאפשר זיהוי לקוח שזימן תור מראש ותבצע הפנייה לנותן השירות המותאם.
- 2.2.5.8. הפתרון המוצע יאפשר מתן מספר תור ללקוחות בהתאם לתחומי מספרים (ואותיות) שיקבעו לכל סוג/נותן שירות.
- 2.2.5.9. המערכת תאפשר ניהול לקוחות שהזמינו מספר תורים מראש, בהתאם לשירותים השונים באותו סניף.

2.2.6. הכוונת הלקוחות במועד ההמתנה

- 2.2.6.1. דרישות המערכת בנוגע להכוונת הלקוחות הממתניים לקבלת שירות באולם/שטח ההמתנה:
- 2.2.6.1. הכוונת הלקוחות תבצע באמצעים קוליים וויזואליים בשילובים הבאים: ויזואליה שקטה שהינה קריאה בלבד, קריאה קולית בלבד או השילוב של שניהם. תתאפשר קריאה קולית אוטומטית במקביל לתצוגת המספר המוזמן על גבי המסך בצורה בולטת וברורה המכוונה את הלקוחות לעמדות/לחדרי השירות/הטיפול הרלוונטי. הודעה כנ"ל, וכל אלה המתוארות בהמשך, תישלח לטלפון הנייד של המזמין.

- 2.2.6.2 המערכת תאפשר תצוגה של הלקוחות הבאים בתור, בצירוף מספרי החדרים או עמדת השירות אליהם על הלקוחות לגשת.
- 2.2.6.3 ממשק ניהול המדיה יאפשר גמישות ושינויים על גבי מסך התצוגה בהתאם להחלטת המזמינה .
- 2.2.6.4 הפתרון המוצע צג LED המציינים את מספר העמדה שהתפתה לשירות/טיפול וכמו כן המערכת תאפשר ניהול ושינוי זמן הבהוב הצגים בהתאם לדרישות המזמינה .
- 2.2.6.5 המערכת תאפשר הצגת מספר הלקוח המקבל את השירות/הטיפול ברגע אמת.
- 2.2.6.6 המערכת תאפשר הצגה בזמן אמת ובצורה ברורה ללקוחות הממתינים את מיקומם בתור.
- 2.2.6.7 המערכת תכלול תצוגת זמן המתנה הממוצע על גבי הצגים ובחלוקה לתורים השונים עם זמני ההמתנה השונים.
- 2.2.6.8 המערכת תאפשר קריאה חוזרת ללקוחות שלא הגיעו לעמדת השירות/הטיפול באופן אוטומטי ובעוד הפקיד לא הורה למערכת להתקדם בספירה.
- 2.2.6.9 המערכת תאפשר הגדרת ניהול שירותים נבחרים באתרי המזמינה הדורשים ניתוב לקוחות בין נותני השירות/הטיפול ביניהם זמני המתנה או השהיה ע"י נותן שירות/מטפל למשנהו וזאת תוך שמירת מיקום הלקוח בתור.
- 2.2.6.10 המערכת תאפשר ניהול מספר תהליכי ניתוב של לקוח, תהליכים אלו כפופים לזמינות כלל הגורמים ותהליכים קיימים אצל המזמינה. על בסיס כלל נתוני הזמינות של הגורמים בתהליך המערכת תאפשר קביעת תורים להשלמת התהליך בזמן הקצר ביותר.
- 2.2.6.11 המערכת תאפשר הגדרת ניתוב על פי בחירת המזמינה ברמת המחלקה/שירות/נותן שירות בודד.
- 2.2.6.12 למשתמשים יוצגו בכל רגע נתון מהם מספר הממתינים בתור.
- 2.2.6.13 המערכת תאפשר הצגת הודעות וניתוב לקוחות בהתאם לשירות/טיפול שנבחר והודעות אלו יוצגו על גבי מסכי התצוגה.

2.2.7. אינטראקטיבית המשתמשים עם הלקוחות

- דרישות המערכת באינטראקטיבית המשתמשים עם הלקוחות בניהול התורים :
- 2.2.7.1. הפתרון המוצע יאפשר לכל נציג שירות לבצע קריאה ללקוחות נבחרים מרשימת ההמתנה או להבא בתור.
 - 2.2.7.2. הפתרון המוצע יכלול מגוון תיעוד וסיכום לכל פגישה.
 - 2.2.7.3. הפתרון המוצע יחולל קישור ייעודי לכל פגישה מקוונות שתואמה, הקישור לפגישה וכלל המידע הרלוונטי יופיע במסך העבודה של נציג השירות.
 - 2.2.7.4. הפתרון המוצע יאפשר לנציג השירות לקרוא קריאה חוזרת לבאים בתור.
 - 2.2.7.5. משתמש בעל הרשאה מתאימה יכול להחליף תורים ללקוחות בהתאם לצורך.
 - 2.2.7.6. המערכת תציג למשתמשים בעלי הרשאות מתאימות מידע אודות רשימת הממתנים ולזמני ההמתנה הממוצעים.
 - 2.2.7.7. המערכת תאפשר למשתמש לסמן לקוחות כנוטשים במקרה שלא הגיעו לעמדה בעת הקריאה בשמם/מספרם.
 - 2.2.7.8. המערכת תאפשר להחזיר לקוחות שסומנו כנוטשים וחזרו אל התור.
 - 2.2.7.9. המערכת תאפשר להעביר לקוחות בין השירותים השונים תוך מתן עדיפות ללקוח לשירות אותו מעבירים ו/או אי עדיפות למיקום בהתאם להגדרת המזמינה .
 - 2.2.7.10. הפתרון המוצע יאפשר לבצע סיווג ותיעוד הפנייה בהתאם לאופי/קוד הפעילות אלו שנקבעו מראש ע"י המזמינה .
 - 2.2.7.11. המשתמשים יוכלו לדווח על אי-זמינות או זמינות לקהל בהתאם להגדרת המזמינה וכולל סיבת האי זמינות, לדוגמא : יצאתי להפסקה, התייעצות ועוד, הכל בהתאם להגדרות המזמינה .

2.3. ניהול המערכת

2.3.1. ממשק ניהול התוכן והתצוגה

- 2.3.1.1. ממשק ניהול התוכן יאפשר ניהול מסרים ומדיה, תוך הצגה מידע אינפורמטיבי, שיווקי, פרסומי, תדמיתי, אינטרנטי וכל זאת באמצעות : תמונות, וידאו, אנימציה, טקסט וקול, קישור למקורות מידע בזמן אמת (לרבות אתרי חדשות וכדומה) על גבי מסכי התצוגה.
- 2.3.1.2. הפתרון המוצע יאפשר הצגת מדיה על גבי המסכים של התצוגה, כולל מצב התור.
- 2.3.1.3. ממשק ניהול התוכן יאפשר שליטה מלאה של המסרים השיווקיים והאחרים על גבי התצוגה. כמו כן שליטה על העיצובים ותקינות התצוגה בפני קהל הלקוחות.
- 2.3.1.4. ממשק ניהול התוכן יכלול יכולת בידול בין הסניפים/מחלקות וניהול מנגנון מסרים בהתאם להגדרות ההרשאות של המזמינה .
- 2.3.1.5. ממשק ניהול התוכן יאפשר צפייה מרחוק בתצוגות השונות בסניפים/מחלקות לצרכי בקרה ותפעול.
- 2.3.1.6. ממשק ניהול התוכן יאפשר עריכת תצוגה וגמישות בפריסת המידע על גבי המסך.

2.3.2. ניהול הבקרה וניתוח הנתונים מהמערכת

- 2.3.2.1. הפתרון המוצע יכלול יכולת הצגת נתונים בזמן אמת ברמה עירונית, של כלל המשתמשים, הן ברמת אגף, מחלקה ועד לרמת נותן השירות ע"פ הרשאות המשתמש.
- 2.3.2.2. הפתרון המוצע יכלול יכולת הצגת נתונים בזמן אמת: כלל נותני השירות, ממתניינים לשירות, זמן שירות, זמן המתנה, אחוז נוטשי התורים ועוד.
- 2.3.2.3. ממשק הניהול יאפשר ביצוע איזון עומס יזום ע"י נותני שירות וכוונת הלקוחות הממתניינים בהתאם.
- 2.3.2.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות הפעילות בקובץ/הדפסה לצרכי שיפור, בקרה ובנוסף – ניתוח נתונים בזמן אמת ובחתיכים שונים: עירוני, מחלקה, נציג שירות, סוג שירות וכדומה.
- 2.3.2.5. המערכת תכלול תצוגה גרפית של נותני שירות מתוך המערכת.
- 2.3.2.6. המערכת תאפשר משיכת הנתונים ההיסטוריים ומעברם למאגר הנתונים המותאם.
- 2.3.2.7. המערכת תאפשר לבעלי הרשאות מתאימות גישה אל בסיס הנתונים לטובת הפקת דוחות ע"י כלי ניתוח נתונים בפרמטרים המוגדרים ע"י המזמינה.
- 2.3.2.8. המערכת תאפשר הפקת נתונים סטטיסטיים אודות רמת השירות בדוחות ובגרפים:
 - 2.3.2.8.1. כמות הפונים שקיבלו שירות בכל זמן רצוי.
 - 2.3.2.8.2. כמות מקבלי השירות והטיפול בכל זמן רצוי ובכל עמדת שירות.
 - 2.3.2.8.3. כמות עמדות פעילות/לא פעילות בכל תור ובכל זמן רצוי.
 - 2.3.2.8.4. כמות זמן ממוצע לכל סוגי השירות ובעמדות השונות בכל זמן רצוי.
 - 2.3.2.8.5. כמות זמן המתנה הממוצעת והמצטברת בכל תור ובכל זמן רצוי.
 - 2.3.2.8.6. הצגת שיאי הפעילות "פיקים" של מספר הפונים, ממתניינים או מקבלי השירות בחתך זמן נבחר בתוך חלון זמן בהתאם לרמת השירות המוגדרת.
 - 2.3.2.8.7. הצגת דוח עומסים התפלגויות על פני זמן: יומי, שבועי, חודשי וכו.
 - 2.3.2.8.8. הצגת דוח פעילות של פקידי קבלת קהל עפ"י סוג השירות.
 - 2.3.2.8.9. הצגת דוחות אודות הלקוחות החוזרים לקבלת אותו שירות.
 - 2.3.2.8.10. הצגה השוואתית לשירות בין תקופות שונות.
 - 2.3.2.8.11. ניהול רשימת ממתניינים
- 2.3.2.9. הפתרון המוצע יכלול תמיכה של המערכת לרשימת ממתניינים כשהיומן מלא לאותו סוג שירות, משאבים וזמנים מועדפים ללקוח.
- 2.3.2.10. הפתרון המוצע יכלול אפשרות להוספת דרישה לכניסה ליומן המתנה בהתאם ליום ושעה שמתאימים ללקוח.
- 2.3.2.11. המערכת תאפשר ביצוע זימון אוטומטי בהתאם להגדרות ולבקשת הלקוח הנמצא ברשימת המתנה.

2.3.3. ניהול ובקרת משאבים קיימים

- 2.3.3.1. המערכת המוצעת תאפשר תיאום של כלל המשאבים הקיימים לכל תור מוזמן ובהתאם לצרכי הלקוח: נותן שירות, חדר ייעודי, טפסים מותאמים, מכשור, במידת הצורך טיפול בתור מורכב ממספר שלבים/תורים שישונכרנו אוטומטית למצב שהתחנה הראשונה לטיפול תהיה זמינה עם המשאבים המותאמים וכמו כן התחנה השנייה וכן הלאה.
- 2.3.3.2. המערכת תאפשר ניהול ואיתור מועד פגישה בהתאם לאילוצי משאבים קיימים: חדר, נותן שירות ועוד.
- 2.3.3.3. תינתן אפשרות למיון והגדרה עפ"י קטגוריות.

2.3.4. ניהול ההרשאות מהמערכת

- 2.3.4.1. המערכת המוצעת תכלול רכיב ניהול והגדרת הרשאות ע"י מנהל המערכת הרלוונטי מטעם המזמינה.
- 2.3.4.2. המערכת תאפשר הגדרת קבוצות משתמשים והרשאת גישה לטובת הצגה, עריכה, שימוש ומחיקה.
- 2.3.4.3. המערכת תאפשר ניהול הרשאות מותאם עפ"י הגדרות המזמינה .
- 2.3.4.4. המערכת תאפשר הגדרת הרשאות ברמת המשתמש הבודד וכמו כן ניהול הרשאות גישה ע"י שיוך משתמש לקבוצת משתמשים/סוגי משתמשים.
- 2.3.4.5. המערכת תכלול מנגנון הגדרת שם משתמש וסיסמא לכל משתמש/עובד.
- 2.3.4.6. המערכת תאפשר הגדרת הרשאות לביצוע פעולות מוגדרות מראש עבור עובד/קבוצת עובדים.
- 2.3.4.7. המערכת תאפשר הגדרת הרשאות לעובד הנמצא במספר מקומות בארגון. במקרא זה העובד יזוהה על ידי המערכת שתציג לו את האפשרויות לבחירת העמדה בה הוא רוצה לעבוד/לעשות שימוש.
- 2.3.4.8. תתאפשר כניסה למערכת ע"י המשתמש מתוך הרשת הארגונית ולאחר הזנת שם משתמש וסיסמא.
- 2.3.4.9. המערכת תאפשר שיוך משתמש/משתמשים לאתר קבלת קהל ספציפי.
- 2.3.4.10. המערכת תאפשר ניתוק אוטומטי של משתמש לאחר תקופה שלא עשה שימוש במערכת.
- 2.3.4.11. המערכת תכלול יכולת קביעת מספר רמות שימוש למסך משתמש/נציג שירות:
 - 2.3.4.11.1. רמה בסיסית
 - 2.3.4.11.2. רמת משתמש מתקדם
 - 2.3.4.11.3. רמת משתמש מנהל
 - 2.3.4.11.4. רמת משתמש אדמיניסטרטור

2.3.5. ניהול ההתרעות במערכת

- 2.3.5.1. המערכת תאפשר ניהול התראות ותצוגתן בזמן אמת למשתמשים בעלי הרשאות מתאימות.
- 2.3.5.2. המערכת תכלול מנגנון ניהול והקמת חוקי התראות ותנאים להצגת התראות למשתמש:
 - אורך התור.
 - זמן שירות ארוך מהסטנדרט.
 - זמן המתנה ארוך מהסטנדרט.
- 2.3.5.3. המערכת תכלול מנגנון התרעות למצב שבו אין ממתינים בתור ונכנס תור חדש ומצבים נוספים אשר יוגדרו ע"י העירייה.
- 2.3.5.4. המערכת תכלול ממשק ניהול חוקי ההתראות אשר יאפשרו שינויים בהתאם להגדרת המזמינה, הכולל: כיבוי התראה בהודעה נפרדת של המערכת, הגדרה פרמטרית אסקלציה ומתי מושא ההתראה יקבל אותה.
- 2.3.5.5. המערכת תאפשר הקפצת התראות יזומות ע"י משתמש בעל הרשאה מתאימה, התראה תכלול טקסט חופשי שהוזן ע"י יוזם ההתראה.
- 2.3.5.6. המערכת תכלול מנגנון הקפצת חלונית, בהתאם להגדרות המערכת, חלונית זאת תכלול את כל המידע הנדרש ע"פ הגדרת המזמינה .
- 2.3.5.7. מנהל המערכת יגדיר את מיקום החלונית.
- 2.3.5.8. תתקבל תמיכה בכל סוגי ההתרעות:
 - דוא"ל אודות התרעה.
 - חלון קופץ בעת המשתמש בעבודה על יישומים אחרים.

- חלון התרעות כאשר המשתמש נמצא במערכת ניהול וזימון תורים.
- התראות קוליות

2.3.5.9. תתקבל תמיכה על ניתוח היסטורי של התראות לטובת הפקת לקחים והסקת מסקנות.
2.3.5.10. יתאפשר שימוש בשירותי ספקי הלקוח ע"י/בעזרת ממשקים ממוחשבים למשלוח הודעות SMS.

2.4. עמדת מידע ממוחשבת

2.4.1. ממשק המשתמש

- 2.4.1.1. עמדת המידע תכלול מסך מגע בגודל מומלץ של 25" או יותר, בעל בהירות וחדות טובות, אשר יאפשר לציבור חוויית משתמש מקסימלית. בנוסף, יש לשקול מקלדת ועכבר לביצוע אותן הפעולות בממשקים המוכרים.
- 2.4.1.2. עמדת המידע תכלול מדפסת ייעודית לעמדת המידע על מנת לאפשר לציבור הדפסה נוחה של מידע.
- 2.4.1.3. עמדת המידע תכלול אמצעי הנגשה נוספים כגון: רמקולים, תוכנת זכוכית מגדלת, אפשרות להגדלת הפונטים בדפדפן וכל אמצעי הנגשה מקובל אחר.
- 2.4.1.4. עמדת המידע תכלול חסימת האפשרות לצאת מהדפדפן.

2.4.2. חומרה

- 2.4.2.1. עמדת מידע מוקשחת, לרבות מסך מגע מוקשח (25" או יותר), ומקום אחסון פנימי ומוגן (נעול) למחשב, מדפסת, מקלדת ועכבר, אל - פסק וכד'
- 2.4.2.2. מחשב PC סטנדרטי / מיני PC לשיקול מנהל מערכות המידע.
- 2.4.2.3. המלצה לדוגמא: מעבד i-5 סידרה 9, זיכרון RAM של 8GB DDR4, כרטיס רשת אינטרנט 1000BM/100, דיסק קשיח / פלאש SSD של לפחות 320GB מ"ה win10 לפחות וכד'
- 2.4.2.4. עמדת המידע תכלול אל-פסק - מומלץ עם חיבור תקשורת למחשב היכול לכבות את המחשב במקרה של הפסקת חשמל.
- 2.4.2.5. עמדת המידע תכלול מדפסת לייזר ש/ל

2.4.3. תוכנה

- 2.4.3.1. המערכת תכלול מערכת הפעלה WIN 10 לפחות והקמת יוזר אדמין + יוזר אורח
- 2.4.3.2. המערכת תספק תמיכה בדפדפנים שונים כגון EDGE/CHROME
- 2.4.3.3. הפתרון המוצע יכלול אנטי וירוס הכולל עדכונים אוטומטים המתבצעים בשעות הלילה.
- 2.4.3.4. הפתרון יכלול ממשק לניהול הדפסות
- 2.4.3.5. הפתרון המוצא יכלול ממשק לניהול אל-פסק (אדמין)

2.4.4. תקשורת

- 2.4.4.1. כרטיס רשת ethernet 100/1000GB.
- 2.4.4.2. בנוסף לכרטיס הרשת הפתרון יכלול אפשרות לחיבור WIFI או מודם סלולרי

3. טכנולוגיה

3.1. מוצר מדף

- 3.1.1. הפתרון המוצע יתבסס על מוצר מדף בעל ניסיון מוכח ביישום דרישות מסמך זה ולא יחייב שינויי תוכנה מיוחדים או התאמות נרחבות.
- 3.1.2. המערכת המוצעת והתשתית עליה היא נשענת יאפשרו יישום, הרחבות ופיתוחים עתידיים של פונקציונאליות ייחודית ולא קיימת בהתאם לדרישות המזמינה.
- 3.1.3. המערכת המוצעת והתשתית עליה היא נשענת מאושרת למכירה ושימוש בהתאם לתקני המחשוב והתקשורת בארץ.
- 3.1.4. הממשק התפעולי של המערכת, לרבות ממשק המסכים האדמיניסטרטיביים, יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית ויעמוד בדרישות המפורטות בפרק 2 (היישום).

3.2. תוכנה כשירות SAAS

- 3.2.1. המערכת המוצעת כולה תותקן, תופעל ותנוהל ע"י הספק בסביבת שירות אינטרנטית על גבי ענן ציבורי ותסופק למזמינה בשיטת התקשרות של "המערכת כשירות" – Software as a Service – SaaS – ותונגש מדפדפנים ו/או יישומי מובייל ייעודיים.
- 3.2.2. מרכיב מהותי באחריות זו של הספק הוא עמידת המערכת המוצעת ורמת השירות במדדי רמת השירות (ובפרט מדדי הזמינות של המערכת, התאוששות מתקלות ומדדי ביצועי מערכת).
- 3.2.3. חובתו של הספק במסגרת התקשרותו עם העירייה, לעשות כל שביכולתו על-מנת לעמוד במדדי רמת השירות, לרבות שדרוג התשתית, הגדלת כוח מחשוב והרחבת נפחי תעבורת תקשורת, ככל שיידרש.

המשמעות היא שכלל השירותים הינם באחריות מלאה וכוללת, מקצה לקצה, של הספק לרבות כל מערך התוכנה, החומרה והתשתיות המעורבים במערכת זימון התורים, נשוא מסמך זה. המזמינה אין ולא תהיה נגיעה לנושאים אלה והאחריות על תפעול, תחזוקה, שדרוג והחלפה של מערכים הינה על הספק.

3.3. סביבות המערכת

- 3.3.1. המערכת המוצעת תכלול לפחות ארבע סביבות מלאות הנגישות לבעלי הרשאה מטעם המזמינה

| | |
|---------------------------|--|
| סביבת ייצור production | סביבת ענן שתהיה זמינה לעירייה |
| סביבת טסט TEST(PPD) | סביבת ענן שתהיה זמינה לעירייה ותהיה duplicate של סביבת ה- PRD כולל נתונים שיועקו אחת לתקופה. סביבה זו תכיל פיתוחים לבדיקה ע"י העירייה. |
| סביבת פיתוח DEV | סביבת פיתוח באתר הספק, אינה רלוונטית לעירייה (בניהול הספק) |
| סביבת בדיקות QA | סביבת בדיקות פנימית בחצר הספק, אינה רלוונטית לעירייה, סביבה זו תשמש את הספק לצורך בדיקת פיתוחים לפני העברתם לסביבת ה- TEST |

- 3.3.2. הספק יקים, יתחזק, ינהל וישתמש בסביבות נוספות, ככל ויידרש, לשם עמידה מלאה בכלל דרישות המזמינה מיישום המערכת.

3.4. התאמה לתחנות קצה ודפדפנים

3.4.1. המערכת המוצעת תאפשר גישה ושימוש של משתמשים פנים וחוץ ארגוניים, מסוגים שונים ובעלי הרשאות שונות.

3.4.2. המערכת תותאם ותאפשר שימוש מתחנות עבודה (desktop) ומיישומי מובייל / טבלטים (ביצוע פעולות ייעודיות) - באמצעות יישום ייעודי ותואם.

3.4.3. גרסת המובייל תותאם ותפתח עבור מכשירי אנדרואיד לסוגיהם, מכשירי iOS לסוגיהם והדפדפנים המתאימים והנפוצים.

3.4.4. המערכת תותאם לדפדפנים הבאים לפחות –

- +Chrome 100
- Firefox 89 +
- Edge (chromium-based versions only)
- ספארי 13 ומעלה
- מובייל 10 - 5, Safari IOS, Chrome 5, דפדפני מערכת הפעלה השונים.

3.5. נפחים עומסים וביצועים

המערכת המוצעת נדרשת להיות מסוגלת להתמודד עם ההיקפים, הנפחים, העומסים וזמני התגובה המפורטים בסעיף זה.

במסגרת המענה, על המציע להתייחס ליכולת הפתרון המוצע על ידו לעמוד בדרישות המפורטות בכל רכיב להלן. לצורך הוכחת עמידה בסעיף המציע יגיש הצהרה חתומה על ידי מנכ"ל/עורך דין החברה. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבדוק את תכולת הסעיף בעת הדגמת פתרון המציע.

3.5.1. היקפים ועומסים

הספק נדרש לעמוד בכל העומסים הנדרשים לעמידות ויציבות המערכת בכל תקופת התקשרות וע"פ הדרישות המפורטות במכרז זה.

3.5.2. זמני תגובה

המערכת נדרשת להיות מקוונת (ON LINE) באופייה. לפיכך, נדרשת תגובה מיידיה (חלקי שניות) לפעולות של הקלדה ועבודה שוטפת מול המסך. לגבי שאילתות ודוחות נדרש זמן תגובה של עד 10 שניות (במקרה של שאילתות ודוחות כבדים מאוד עד 3 דקות). במסגרת בדיקות הקבלה תיבדק עמידת המערכת המוצעת בביצועים הנ"ל (בדיקת עמידה בזמני התגובה).

3.6. עדכניות טכנולוגית

מובהר כי, במהלך תקופת ההתקשרות ובמסגרת עלות התחזוקה השוטפת, יפתח הספק את כל ההתאמות הנדרשות על מנת לתמוך בגרסאות מעודכנות יותר של הדפדפנים ו/או דפדפנים מקובלים ונפוצים חדשים כמו גם במערכות הפעלה ומכשירי מובייל.

3.7. אחריות כוללת על גיבוי ואחסון המערכת

- 3.7.1. כללי מחויבות הספק - על הספק לספק אחריות כוללת, מקצה לקצה, על אחסון וניהול תקינות המערכת למשך כל תקופת ההתקשרות ובכלל זה: רציפות מלאה, תמיכה שוטפת, ניטור שוטף, אבטחה לוגית, אבטחה פיסית.
- 3.7.2. גיבוי ואחסון - מערך האחסון והגיבוי יכלול אמצעים, שיטות ונהלים אשר יבטיחו שמירה על כל נתוני המערכת, במקרה של נפילת תוכנה או חומרה.
- 3.7.3. ניטור, התראות והתאוששות מתקלות ונפילות
- 3.7.3.1. תשתית המערכת תכלול מנגנונים מובנים המבצעים ניטור מלא על המערכת על כל רכיביה ובכלל זה ניטור הפעולות שבוצעו בתהליכים השונים והממשקים.
- 3.7.3.2. ניתן יהיה לבצע איתור תהליכים, איתור תקלה ו/או ביצוע שינויים והתאמות בתהליכים.
- 3.7.3.3. ניהול וטיפול באירועים במערכת ותיעודם כולל ניהול לוגים ואפשרות יצוא כלל החיוויים למערכת חיצונית בממשק סטנדרטי, כגון – syslog.
- 3.7.3.4. המערכת תספק התראות על תקלות בזמן אמת, באמצעות הודעת דוא"ל, מסרון, התראות מערכת או באופן אחר לגורמים מורשים ורלוונטיים אשר מופו והוגדרו ע"י המזמינה.
- 3.7.4. אחסון - המערכת תכלול שטח אחסון בענן לכל בסיס הנתונים של המערכת, על כל המודולים שלה שטח האחסון יכלול במסגרת עלות הרישוי.

3.8. אבטחת מידע

פעילותה התקינה של העירייה מושפעת ותלויה מרמת שלמות, אמינותו, עדכניותו, זמינותו, שרידותו ושמירת סודיות המידע והמערכות המנהלות אותו.

פגיעה במידע, במאגרו או במערכותיו, לרבות חשיפה, חבלה או שיבוש, עלולים לפגוע בפעילות העירייה עד לרמת השבתתה המלאה. הנזקים עלולים לתת אותותיהם בהיבטים מסחריים, עסקיים, שיווקיים, תפעוליים, טכנולוגיים וכספיים, עלולים להוביל לפגיעה במוניטין ובתדמית.

אחריותו של הספק על אבטחת המידע היא היקפית, בלעדית וכוללת את כל מרכיבי הפתרון, מקצה לקצה.

3.8.1. כללי

- 3.8.1.1. המידע במערכת זימון התורים, הוא מידע רגיש וחסי. המערכת המוצעת תכלול מנגנוני הגנה ואבטחה אשר יבטיחו את השמירה על המידע ועל שלמותו. ואחריותו של הספק על כלל היבטי אבטחת המידע היא מקצה לקצה.
- 3.8.1.2. באחריות הספק ליצור פונקציות ביקורת פנים ארגוניות בנושא אבטחת מידע.
- 3.8.1.3. הספק ידווח לעירייה במידה והיה אירוע אבטחת מידע ו/או אירוע הגנת פרטיות ממערכותיו באופן מידי, אף אם למשנת הספק לא נגרם נזק ו/או חשיפה כתוצאה מהאירוע הנ"ל.
- 3.8.1.4. מובהר כי, על המערכת וארכיטקטורת הפתרון שנבחרה לקבל אישור מהעירייה על עמידה בכל תנאי אבטחת המידע טרם עלייה לאוויר.
- 3.8.1.5. האתר יעודכן באופן שוטף בעדכוני אבטחה קריטיים היוצאים מעת לעת.
- 3.8.1.6. הספק ישלב אמצעי בקרה שימנעו שינויים בלתי מורשים בתוכנה.
- 3.8.1.7. האתר יכלול מערך ניהול סיסמאות ותהליכי הזדהות למערכת מובנים.
- 3.8.1.8. תימנע במערכת אפשרות הרצת מנועים לשבירת סיסמאות

3.8.2. עמידה בחוקי מדינה ורגולציה מחייבת

על נותן שירותי תוכנה/שירות, להחזיק בכל עת תעודות בתוקף לעמידה בתקני ISO בתחום תקני אבטחת מידע בשירותי ענן: ISO-27018 ו-ISO-27017. ותקן Pci Dss במידה ונשמרים נתונים של כרטיסי אשראי.

בנוסף, המערכת/שירות תעמוד בכל החוקים, התקנות והנהל העירוני הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע.

ספק השירותים/מערכת ימלא במלואן את ההוראות והחוקים במדינת ישראל ועל פי כל דין לרבות:

- חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו
- שמירה על מאגרי מידע רשומים במשרד המשפטים
- נוהל מאגרי מידע של עיריית בת-ים
- הנחיות אגף הסייבר המתפרסמות מעת לעת

3.8.3. שמירת מידע

3.8.3.1. באחריות הספק להבטיח שמירה על שלמות המידע, מניעת נזקים, חוסרים, מניפולציות וחדירה בלתי מורשית.

3.8.3.2. המערכת המוצעת תכלול יכולת הצפנת מידע ונתונים. לכל הפחות באמצעות פרוטוקול SSL (HTTPS) מבוסס תעודה דיגיטלית.

3.8.3.3. הספק אחראי בבלעדיות על מידור והפרדה מוחלטת בין המידע של העירייה למידע של לקוחות אחרים של הספק.

3.8.3.4. לא תתאפשר גישה ישירה של משתמשים אל בסיס הנתונים.

3.8.3.5. באחריות הספק ביצוע גיבויים עיתיים לשמירת רציפות ושלמות המידע.

3.8.3.6. מעת לעת יבצע הספק תרגילי שחזור מידע בתיאום עם הלקוח לבחינת עמידתו בדרישות התקשרות זו.

3.8.3.7. מעת לעת יאפשר הספק ללקוח או בא כוחו לבצע בדיקות אבטחת מידע, חדירות ואו לדרוש אסמכתאות לעמידתו של הספק בדרישות אלה.

4. המימוש

4.1. כללי

- 4.1.1. מכרז זה עוסק בהקמת מערכת לניהול וזימון תורים, המבוססת על מוצר מדף והכוללת פיתוחים, שינויים והתאמות, בהתאם לצרכי עיריית בת ים, כמפורט במכרז זה.
- 4.1.2. מימוש המערכת המוצעת יכלול את מלוא הפונקציונאליות המתוארת בסעיף 2 בפרק היישום, תהליכי הסבה וקליטת כלל הנתונים והמידע ממערכת ניהול התורים הקיימת בעירייה במידת הצורך, אינטגרציה למערכות העירייה, תהליכי הדרכה והטמעה ועד עלייה מוצלחת לאוויר. המימוש יתבצע במסגרת פרויקט הקמת המערכת (לעיל ולהלן: פרויקט ההקמה).
- 4.1.3. דרישות עתידיות אשר יעלו מעת לעת, יאופיינו, יוגדרו, יפותחו ויעלו בפרויקט שדרוג (גרסאות המערכת) במהלך תקופת ההתקשרות. פרויקטים אלו ימומשו באמצעות מנגנון גרסאות ושו"שים כמוגדר בסעיף 4.4.6 להלן.
- 4.1.4. הספק מתחייב להגיש את הצעתו בהתאם לכל הדרישות המופיעות במסמכי המכרז.

4.2. תכולת ההסכם

בטבלת מרכיבי השירות להלן מתוארת תכולת ההסכם להקמת המערכת בעירייה ותיחום האחריות בין הספק למזמינה.

מודגש, כי המזמינה אינה מחויבת לרכוש את כל תכולת השירותים המפורטת במסגרת המכרז.

| # | תכולה | אחריות | |
|---|---------------------------------------|--|--|
| | | העירייה | הספק |
| 1 | היערכות ותכנית עבודה | <ul style="list-style-type: none"> היערכות לתחילת עבודה וקליטת הספק. אישור תכנית העבודה. | <ul style="list-style-type: none"> ההכשרה והקצאת צוות הפרויקט הייעודי לביצוע הפרויקט, לרבות מנהל הפרויקט שאושר לניהול פרויקט ההקמה. הגדרת תכנית עבודה לפרויקט ההקמה – לאישור המזמינה. |
| 2 | לימוד סביבת העבודה וביצוע אפיון מפורט | <ul style="list-style-type: none"> מינוי רפרנטים מקצועיים ומנהל פרויקט מטעם המזמינה לליווי וניהול הפרויקט מצד המזמינה. הגדרות צד ממשקי המערכות המשיקות. אישור מסמך תכולת העבודה SOW. אישור מסמכי האפיון (עסקי וטכני) המפורט. תיקוף ואישור עדכון ת"ע (במידה ויידרש). | <ul style="list-style-type: none"> ניתוח ומיפוי כלל הדרישות העסקיות של המזמינה מיפוי והגדרת תכולת העבודה ניתוח הסביבה בה תפעל המערכת המוצעת. הגדרת דרישות ממשקי המערכת ואפיון הממשקים. הכנת מסמך אפיון מפורט – עסקי וטכני - עפ"י דרישות המזמינה וניתוח פערים (Gap analysis). תיקוף ועדכון תכנית העבודה בהתאם לתכולה המוגדרת. |
| 3 | פיתוח, הרחבה והתאמת המערכת | <ul style="list-style-type: none"> פיתוח ממשקים בצד מערכות העירייה. ליווי תהליכי אבטחת מידע. ליווי תהליכי תשתית | <ul style="list-style-type: none"> ניהול שלב הפיתוח בפרויקט, בהתאם לת"ע המאושרת. יישום, עיצוב ופיתוח המערכת בהתאם לאפיון הטכני / עסקי המפורט והמאושר. |

| אחריות | | תכולה | # |
|---|---|---------------------|---|
| העירייה | הספק | | |
| והתקנה. ▪ בקרה פרויקטלית על פעילות הספק. | | | |
| ▪ ליווי תהליך התקנת המערכת, על סביבותיה השונות. ▪ אישור תקינות הסביבות. | ▪ התקנת סביבות המערכת – לפחות שתי סביבות (טסט, ייצור). ▪ פיתוח ויישום. | התקנת המערכת | |
| ▪ אישור מסמך תרחישי הבדיקה. ▪ אישור ממצאי הבדיקה ומעבר לשלב הבא. | ▪ הקמת סביבת טסט לביצוע בדיקות. ▪ ניהול שלב בדיקות המסירה, בהתאם לת"ע המאושרת. ▪ הכנת תרחישי בדיקה ▪ ביצוע בדיקות מסירה מקצה לקצה לרבות בדיקת הפיתוחים, הממשקים ופעילות המערכת, ביצוע תיקונים והתאמות בהתאם לממצאי הבדיקה. | בדיקות מסירה | 4 |
| ▪ ביצוע סבב בדיקות קבלה. ▪ תיעוד ממצאים במערכת מידע ייעודית אשר תסופק ע"י הספק. ▪ מעקב אחר בביצוע תיקונים. ▪ יישום סבבי בדיקות קבלה. ▪ אישור תקינות המערכת. | ▪ אספקת מערכת מידע לניהול ממצאי הבדיקות – ליקויים, באגים ושינויים. ▪ תיקון כל הליקויים שיימצאו ומופו עד אישור המזמינה. | בדיקות קבלה | 5 |
| ▪ אישור תכנית עבודה להדרכת המערכת. ▪ ריכוז התהליך ואישורי התוצרים כמפורט בדרישות ההדרכה. | ▪ הגדרת תכנית עבודה להדרכה אוכלוסיות המשתמשים במערכת. ▪ ביצוע מכלול פעולות ושירותי ההדרכה בקרב כלל משתמשי המערכת ובהתאם לתכנית ההדרכה. | הדרכת משתמשי המערכת | 6 |
| ▪ בקרה על עמידת הספק בקריטריונים לסיום פרויקט הקמת המערכת. | ▪ עמידה ומימוש הקריטריונים לסיום פרויקט ההקמה. | עלייה לאוויר | 8 |
| ▪ אישור תכנית עבודה להטמעת המערכת. ▪ ריכוז התהליך ואישורי התוצרים כמפורט בדרישות ההטמעה. ▪ הצגה ואיסוף של בעיות בפני הספק. | ▪ הגדרת תכנית עבודה להטמעת המערכת בקרב אוכלוסיות המשתמשים במערכת. ▪ יישום תהליכי הטמעת המערכת, בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת. ▪ תיעוד הבעיות/תקלות באמצעות מערכת מידע ייעודית. ▪ טיפול ותיקון התקלות/בעיות. | הטמעת המערכת | 9 |

| אחריות | | תכולה | # |
|---|---|----------------------|----|
| העירייה | הספק | | |
| | ▪ תיעוד הפתרון. | | |
| ▪ תמיכה ותחזוקת המערכת כולל ביצוע שדרוגים, עדכונים ושינויים במערכת. | ▪ בקרה על קיום מחויבויות הספק על-פי תכולה ורמת שירות. | תמיכה ותחזוקת המערכת | 10 |
| ▪ הגדרת דרישות עסקיות לגרסאות. | ▪ המשך פיתוח גרסאות המערכת בהתאם למנגנון הגרסאות / שיפורים ושינויים במערכת. | המשך פיתוח המערכת | 11 |

4.3 פרויקט הקמת המערכת

פרויקט הקמת המערכת (להלן; 'פרויקט ההקמה'), יכלול את כלל תהליכי הקמת המערכת המוצעת, המתבססת בעיקר על מוצר מדף, והכוללת בהכרח את מלוא הפונקציונאליות המתוארת בפרק 2 "היישום" לעיל. במסגרת הפרויקט יהיה אמון הספק על כל שלבי הפרויקט לרבות ניתוח המצב הקיים, אפיון, הקמה, הסבה, הדרכה, עלייה לאוויר (והחלפת המערכת הקיימת) ויישום מלוא תהליכי ההטמעה מקצה לקצה – כל זאת כמפורט בסעיפים להלן. הפרויקט יסתיים עם השלמת כלל הקריטריונים לסיום פרויקט ההקמה.

פרויקט הקמת המערכת יחל מייד עם חתימת החוזה בין הספק למזמינה (להלן מועד "T") ויסתיים עם עליית המערכת לאוויר ולאחר השלמת מלוא הפונקציונליות הנדרשת.
הספק יהיה אחראי על פרויקט ההקמה מקצה לקצה, לרבות כל המפורט בסעיף זה.

4.3.1 היערכות לתחילת הפרויקט

4.3.1.1 מנהל פרויקט

הספק יקצה מנהל פרויקט מקצועי, אשר ינהל את פרויקט הקמת המערכת וישמש כגורם המקשר והמתאם בין העירייה לספק בכל הקשור להיבטים המקצועיים והשוטפים של העבודה, במהלך פרויקט ההקמה.

מנהל הפרויקט המוצע יהיה בעל ניסיון והיכרות עם היבטים טכניים ומחשובים הקשורים לשירותים הנדרשים על-מנת לתת מענה מידי לנושאים, אשר עשויים לדרוש מענה במסגרת הפעילות השוטפת ובעל יכולות ניהול ואינטראקציה בין אישית גבוהה.

4.3.1.2 צוות הפרויקט

המציע יעמיד צוות פרויקט קבוע, מתאים ומוכשר לביצוע השירותים המפורטים בפרק זה, הכולל תחומי אחריות מוגדרים לכל בעל תפקיד ומבנה ארגוני סדור. מובהר כי, רשאי הספק להשתמש בקבלני משנה להשלמת כישורים ומשימות.

4.3.1.3 תכנית עבודה

עם התנעת הפרויקט, יציג הספק תכנית עבודה מפורטת למימוש פרויקט הקמת המערכת הכוללת רמת פירוט דו שבועית לפחות.

תכנית העבודה תכלול רשימת פעילויות, קשרי הגומלין ביניהן, המשאבים שיוקצו לכל פעילות, אבני הדרך, נתיב קריטי וסיכונים הנוגעים לתוכנית העבודה וגידורם, תוצרי הביניים.

תכנית העבודה תאושר ע"י המזמינה.

4.3.2. לימוד סביבת העבודה וביצוע אפיון מפורט

- 4.3.2.1. לימוד סביבת העבודה - המציע ילמד את סביבות העבודה של המערכת ובכלל זה: סביבת מערכות המידע של עיריית בת ים, תהליכי ניהול מערכות המידע בעירייה, מערכות משיקות, תהליכי תעבורת מידע ועוד.
- 4.3.2.2. מיפוי דרישות עסקיות - המציע ימפה, ינתח ויפרט את כלל הדרישות העסקיות של המזמינה ממסמכי מכרז זה ומסמכים נוספים בעירייה.
- 4.3.2.3. אפיון מפורט - המציע יהיה אחראי לביצוע אפיון מפורט לצרכים הספציפיים של עיריית בת ים ובכלל זה דרישות אשר אינן בתכולת המדף ומהווים חלק מהצעת המציע.
- 4.3.2.4. האפיון המפורט יבוצע באמצעות פגישות ייעודיות של משתמשי מפתח בתהליכי הליבה של המערכת לרבות תיעוד הדרישות וסיכומי הפגישות.
- 4.3.2.5. שלב זה יחל מיד לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות (T) ויסתיים רק עם אישור המזמינה למסמכי האפיון המפורטים.

4.3.3. פיתוח והתאמת המערכת

ביצוע פרויקט הקמת מערכת לניהול וזימון תורים, מקצה לקצה, בהתאם למפורט במסמך זה לרבות פיתוח, הרחבה והתאמת המערכת לצרכי העירייה. פרויקט זה ינוהל במסגרת תכנית עבודה סדורה ויכלול פגישות דיווח שוטפות של מנהל הפרויקט וצוותי הפרויקט הרלוונטיים, עם נציגי המזמינה.

4.3.4. בדיקות איכות (Quality Assurance)

תהליכי בדיקות האיכות (QA), המהווים שלב משמעותי בתהליך הפיתוח והעלאת המערכת וגרסאותיה, הינם תהליכים מהותיים וקריטיים לעמידת הספק בקריטריוני ההצלחה של פרויקט ההקמה ושל תקופת התפעול השוטף ורמת השירות הנדרשת. זאת ועוד,

- 4.3.4.1. תהליכי הבטחת איכות של פרויקט בעיריית בת ים מתמקדים ומוגדרים החל ממשלב התכנון והגדרת הבקורות, דרך בדיקות מסירה, הקבלה ועד תיעוד והפקת לקחים.
- 4.3.4.2. נציג חטיבת השירות העירוני, הוא הגורם המקצועי מטעמה, המלווה את כלל תהליכי הבדיקות לאורך תקופת ההסכם.
- 4.3.4.3. באחריות הספק לנהל ולהוביל את תהליכי בדיקות האיכות לרבות –
 - 4.3.4.3.1. מיפוי והגדרה מלאה ומקצה לקצה של מסמכי ותרחישי הבדיקות מקצה לקצה.
 - 4.3.4.3.2. תכנון וביצוע מקצה לקצה של תהליכי בדיקות המסירה ותיעוד הממצאים.
 - 4.3.4.3.3. הדרכה וליווי מלא של המזמינה בביצוע תהליכי בדיקות הקבלה (ע"י המזמינה).
 - 4.3.4.3.4. טיפול בכל הממצאים לרבות הליקויים, ממצאים, בעיות יישום, פיתוח וכל הנדרש עד העמדת מערכת איכותית ומלאה לצרכי העירייה, מאושרת על ידה.
 - 4.3.4.3.5. בדיקות תקופתיות ושוטפות של הגרסה.
 - 4.3.4.3.6. אספקת כלי ממוכן ומתקדם לניהול תהליכי הבדיקות והממצאים.
 - 4.3.4.3.7. תיעוד הממצאים והגרסאות.

4.3.5. הדרכה והטמעת המערכת

על הספק לספק לנציגי המזמינה **שירותי הדרכה והעברת ידע** על כלל רכיבי המערכת והתהליכים שיסופקו במסגרת ההסכם, כחלק מעלות הקמתם. ההדרכה תכלול את כל הנדרש כדי שמשמשי המערכת יוכלו לנהלם ולתפעלם, מקצה לקצה ולממש את הפיתוחים שפותחו עבורם.

כמו כן, תכלול תכנית ההדרכה תהליכי הטמעה שוטפים (אשר יחלו לאחר עליית המערכת לאוויר וסיום פרויקט ההקמה)

4.3.5.1 הדרכת משתמשים על המערכת

4.3.5.1.1 ההדרכה למשתמשי המערכת תבוצע ע"י הספק ובאחריותו המלאה.

4.3.5.1.2 תפקיד הספק הינו הכנת חומרי ההדרכה הכוללים מצגות להדרכה פרונטלית על

הפונקציונאליות המלאה של המערכת עבור המשתמשים וכן עבור מנהל המערכת

ומדריך מלא למשתמש, על פי דרישת העירייה, וכן להדריך את נציגי העירייה על

המערכת (train the trainer).

4.3.5.1.3 חומרי ההדרכה יותאמו לכל הדרכה ע"פ רמת הרשאות של המשתתפים בהדרכה ע"פ

החלוקה הבאה:

4.3.5.1.3.1 משתמשי קצה – נציגי קבלת הקהל

4.3.5.1.3.2 מנהלים – מנהלי מחלקות ונציגי העירייה על המערכת

4.3.5.1.3.3 אדמיניסטרטור- מנהל המערכת מטעם העירייה

4.3.5.1.4 הספק ישיר את המדריכים מטעמו באופן אשר יבטיח היכרות מעמיקה עם היישום,

עם תהליכי העבודה ועולם התוכן של העירייה.

4.3.5.1.5 תהליך ההדרכה יכלול הדרכה על הפונקציונאליות המלאה של המערכת עבור נציגי

המשתמשים וכן עבור מנהל המערכת.

4.3.5.1.6 היקף ההדרכה יכלול לפחות 8 מחזורים באתרי העירייה כאשר כל מחזור יכלול לפחות

יום הדרכה מלא ומרוכז.

4.3.5.1.7 מועד ההדרכה יוגדר ע"י העירייה, בהתאם לתוכנית ההדרכה למשתמשים (אשר

תסתיים לפני עליית המערכת לאוויר). תוכן, כמות ולו"ז ההדרכה יובא לאישור

המזמינה.

4.3.6 התקנת המערכת

4.3.6.1 הספק הוא האחראי להתקנת המערכת בנקודות הקצה של משתמשי המערכת בעירייה ומחוצה

לה, ועד להפעלתה המלאה בהצלחה ע"י המשתמשים.

4.3.6.2 מודגש, כי בכל שלב בפרויקט ההקמה, בכל מקרה שבו מזוהה דרישה חדשה, יעביר נציג העירייה

לספק מכתב דרישה מנומקת. אם לדעת הספק דרישה מסוימת חורגת מדרישות המכרז ו/או

דרישות האפיון המפורט, יהיה עליו לנתח משמעויות ראשוניות (לו"ז ותקציב) ולהביאן להחלטה

לישיבת ועדת ההיגוי הקרובה.

4.3.7 תיעוד

על המציע הזוכה למסור לעירייה בסיום שלב ההקמה:

4.3.7.1 תיק מערכת אשר יכיל את האפיון, המפרט, הצעת הספק וכל מידע ותיעוד אחר, אשר ישמש בסיס

לעיצוב המערכת ובנייתה ובפרט - תיעוד מלא ועדכני של המערכת על כל רכיביה, מפרט תחזוקה

תשתיות, חומרה ותוכנה, מסכים, טבלאות, ממשקים, קבצים ודוחות.

4.3.7.2 הספק אחראי לעדכן את תיק המערכת בכל אבן דרך על כל שינוי שיבוצע במערכת.

4.3.7.3 תיק תחזוקה אשר יכיל תיעוד מלא ומחייב של תחזוקת המערכת לרבות:

- אופן ביצוע הגיבויים
- בדיקות ובקורות יזומות נדרשות, לפי המלצות יצרן המערכת.
- בקרת שגיאות ותקלות;
- גורמים אליהם יש לפנות במקרה של תקלה ודרכי ההתקשרות איתם.

- הספק אחראי לעדכן את תיק המערכת בכל אבן דרך על כל שינוי שיבוצע במערכת.
- 4.3.7.4. תוכן המסמכים יובא לאישור המזמינה.
- 4.3.7.5. מובהר כי כל עדכון תצורה - חומרה ו/או תוכנה, מחייב אישור בכתב של נציג המזמינה.
- 4.3.7.6. הספק יהיה אחראי על תחזוקה שוטפת של התייעוד, וגרסתו המעודכנת תשקף את הגרסה העדכנית של המערכת המיושמת.

4.3.8. סיום פרויקט ההקמה

- סיום פרויקט הקמת המערכת יהיה עם השלמתם המלאה של הקריטריונים המפורטים להלן:
- 4.3.8.1. השלמת מלוא הפונקציונליות של המערכת, כפי שהוגדרה במסמכי האפיון ואישור המזמינה לקבלת מלוא הפונקציונליות.
 - 4.3.8.2. סיום תהליכי הסבה וטיוב הנתונים והמסמכים – ואישור המזמינה לתקינות הנתונים.
 - 4.3.8.3. עמידה בהצלחה בבדיקות הקבלה.
 - 4.3.8.4. אינטגרציה מלאה ותקינה, זרימת מידע ונתונים תקינה אל מערכות העירייה.
 - 4.3.8.5. עלייה לאוויר של המערכת ואישור המזמינה.
 - 4.3.8.6. השלמת פעילות ההדרכה וההטמעה.

עמידה בלוחות זמנים

מובהר כי, בכל מקרה שבו הספק לא יעמוד באבן דרך, בהתאם ללו"ז המוצע על ידו, מסיבות התלויות בו, רשאית המזמינה לקזז 1,000 ₪ בגין כל שבוע איחור ועד לגובה של 50% מערך אבן הדרך.

4.4. תקופת התפעול השוטף

עם השלמת פרויקט הקמת המערכת, ההתקשרות עם הספק תעבור לתקופת התחזוקה והתפעול שוטפים. במסגרת שירותי התחזוקה והתפעול יבצע הספק, בין היתר, את הפעולות להלן (במחיר הקבוע אשר יפורט בהצעת המחיר):

4.4.1. מנהל לקוח

הספק יעמיד מנהל לקוח, אשר יהווה איש קשר לפניית המזמינה במהלך כל תקופת התפעול השוטף. איש קשר זה ילווה את פעילות הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות. מנהל הלקוח יהא כתובתו של עבוד הספק המזמינה בכל שאלה הנוגעת לשירות, יהיה זמין לכל פניה מצד המזמינה וישתתף בישיבות התיאום עם נציגי המזמינה, אם יידרש לכך ע"י המזמינה, ללא תמורה נוספת. הספק יוכל להחליף את מנהל לקוח רק בהסכמה מראש ובכתב של המזמינה. על המציע להציג את מנהל הלקוח בשמו המלא ובתפקידו בסעיף הרלוונטי בנספח X למפרט הטכני 'נספח טכני – מענה המציע'.

4.4.2. תחזוקה מונעת

הספק יידרש לבצע באופן שוטף ותדיר תהליכי תחזוקת מונעת מוגדרים ומנוהלים למרכיביה המרכזיים של המערכת על מנת להבטיח –

- הבטחת רציפות השירות בזמן ביצוע פעולות של תחזוקה מונעת.
- בדיקות תקינות למניעת תקלות.
- פעולות בתחום אבטחת המידע, על מנת לעמוד בדרישות העירייה.

4.4.3. תחזוקת שבר

הספק יבצע את כל הפעולות הנדרשות והמוגדרות בהסכם רמת השירות במקרים של תקלות, שברים ואסון.

4.4.4. ניטור ממשקים

על הספק לנטר את תקינות הממשקים באופן שוטף ולתקן/להתריע למוקד השירות ו/או מנהל המערכת במקרה בו נתונים בממשקים נכנסים או יוצאים אינם נקלטים כראוי.

4.4.5. מוקד תמיכה במשתמשים (Help Desk)

הספק יתפעל ויתחזק מוקד תמיכה (Help Desk) שאליו יפנו המשתמשים במערכת. הפניות למוקד, תהיינה מכל סוג או נושא לרבות: בעיות ותקלות תשתית, בעיות ותקלות אפליקטיביות, האטה בביצועים, הדרכות וסיוע.
מוקד התמיכה יקבל קריאות ויספק תמיכה טלפונית / ממוחשבת מידית בימים א'-ה בין השעות 8:00-18:00.

דיווח אודות סיום הטיפול בתקלה יועבר לגורם הקצה אשר פתח את התקלה (משתמש או נציג המוקד החיצוני). המוקד ינוהל באמצעות מערכת ממוחשבת לתייעוד הפניות לרבות פרטי הפונה, סוג התקלה, מהות התקלה, שעת הפניה וכדו'.
ההיענות לקריאה הטלפונית תתבצע כפי שמוגדר בהסכם רמת השירות כמפורט בנספח ב'2 להלן – הסכם רמת השירות.
מודגש שוב, כי מוקד התמיכה של הספק יאפשר למוקד השירות החיצוני של העירייה לפתוח תקלות בשם משתמשים. כמו-כן, מוקד התמיכה של הספק יעדכן את מוקד השירות החיצוני לגבי סטאטוס התקלה, סגירתה וכיו"ב בהתאם לנהלי העבודה.

4.4.6. שינויים ושיפורים

בתקופה ההסכם, תתבצענה פעילויות שבאופיין הן שינויים ושיפורים (שו"ש) למערכת המוצעת ותהליכי העבודה בה. פעילויות אלו תתבצענה במקביל לתחזוקה השוטפת של המערכת.
בקשה לשו"ש תיענה על ידי הספק בתוך 10 ימי עבודה ממועד קבלתה, תוך ציון מספר השעות הנדרש לביצוע השו"ש, עלות לשעה ולוח הזמנים הקלנדרי עד לסיום פיתוח השו"ש והטמעתו בתפעול השוטף.
רק שו"ש שיאושרו על ידי העירייה (ובהתאם לשיקול דעת הבלעדי ולצרכיה) יבוצעו על ידי הספק. אם הספק יעריך שמורכבות השינוי אינה מאפשרת תגובה תוך 10 ימי עבודה, יבקש מראש ובכתב ארכה נוספת לזמן התגובה בכתב וזאת לגבול של 10 ימי עבודה נוספים.
הספק מתחייב, כי כל השינויים/תוספות שיבוצעו במערכת יותקנו ויתוחזקו באחריותו הכוללת, אחרי ביצוע בדיקות קבלה, וביצועיהם ימדדו במסגרת הסכם רמת השירות.

השעות לביצוע השו"ש יתומחרו לפי סוג הגורם המבצע כמפורט בטבלה להלן:

| סוג הגורם המבצע | מחיר לש"ע אחת |
|---------------------------|---------------|
| מנהל פרויקט | 250 ש"ח |
| מנתח מערכות (מאפיין טכני) | 250 ש"ח |
| מתכנת | 250 ש"ח |
| בודק / מודריך / מטמיע | 200 ש"ח |
| מומחה ממשק משתמש | 225 ש"ח |
| מעצב גראפי | 200 ש"ח |

4.4.7. פיתוח גרסאות המערכת

במהלך תקופת התפעול השוטף, תרכז ותמפה העירייה דרישות נוספות ופיתוחים נוספים אשר יבוצעו במערכת ויעלו כגרסאות חדשות עם פונקציונאליות נדרשת ייעודית וקריטית לצרכי העירייה.

במסגרת כל גרסה ועבור כל דרישה ו/או פיתוח יבצע הספק את כל שלבי הפיתוח לרבות – אפיון עסקי, אפיון טכני, פיתוח, בדיקות מסירה, ליווי בדיקות קבלה, טיוב והסבת נתונים, פעולת העלייה לאוויר, הדרכה, הטמעה וכל הנדרש מעבר לכך.

עוד מובהר,

כי בקשה לגרסה חדשה תיענה על ידי הספק בתוך 10 ימי עבודה ממועד קבלתה, תוך ציון מספר השעות הנדרש לפיתוח הגרסה החדשה, עלות לשעה ולוח הזמנים הקלנדרי עד לסיום פיתוח הגרסה ועלייתה לסביבת הייצור.

4.4.6 השעות לפיתוח הגרסה יתומחרו לפי סוג הגורם המבצע על פי מחירון השעות המוצג בטבלה בסעיף 4.4.6 לעיל.

רק גרסאות שיאושרו על ידי העירייה (ובהתאם לשיקול דעת הבלעדי ולצרכיה) יבוצעו על ידי הספק. אם הספק יעריך שמורכבות הגרסה החדשה אינה מאפשרת תגובה תוך 10 ימי עבודה, יבקש מראש ובכתב ארכה נוספת לזמן התגובה בכתב וזאת לגבול של 10 ימי עבודה נוספים. **הספק מתחייב, כי כל הגרסאות שיבוצעו למערכת יותקנו ויתוחזקו באחריותו הכוללת, אחרי ביצוע בדיקות קבלה, וביצועיהן ימדדו במסגרת הסכם רמת השירות.**

4.5. אמנת שירות SLA

מנגנון אמנת שירות מפורט במסמך ב'2 למפרט הטכני.

4.6. תכנית היפרדות

סעיף זה נועד להגדיר את התהליכים והאמצעים שיינקטו בעת **סיום ההסכם במועדו או הפסקת ההסכם בין הצדדים** בטרם הגיע לסימומו ומכל סיבה שהיא. מטרת תכנית היפרדות היא לאפשר העברת שירותים באופן מוסדר, אשר תמנע נזק ו/או תקלות כלשהן בפעילותה השוטפת של העירייה עקב העברת השירותים ובמהלכם, בעלויות קבועות מראש ותוך שיתוף פעולה מלא בין כל הצדדים המעורבים. הספק מתחייב לפעול על פי המפורט בסעיף זה אף אם יהיו לו טענות כלשהן נגד העירייה ולרבות כנגד החלטת העירייה על סיום ההסכם. תכנית היפרדות תכלול את השלבים והעקרונות להלן:

4.6.1. תקופת היערכות

תקופה אשר מתחילה מיום הודעת העירייה על הפסקת ההסכם ועד סיום ההסכם בפועל. תקופת ההיערכות תחל עם מתן הודעה על ביטול ההסכם ותימשך עד לסיום ההסכם בפועל, קרי, עד להעברת האחריות על הספקת כל השירותים לספק אחר ו/או לעירייה. לעירייה נתונה הזכות להאריך או לקצר את תקופת ההיערכות בהודעה מוקדמת של 3- יום. העירייה לא תהא רשאית לקצר את תקופת ההיערכות לתקופה הקצרה מ-3 חודשים, אלא לשם מניעת נזק של ממש לפעילותה השוטפת, ואשר יוגדר על ידי העירייה.

4.6.1.1. אחריות – בתקופת ההיערכות ימשיך הספק להיות מחויב לכל סעיפי ההסכם. מחויבותו תהיה, גם לכל פרטי רמת השירות המפורטים בהסכם. אחריותו של הספק תהיה, על פי ההסכם, לקיום פרטי תכנית היפרדות זו.

4.6.1.2. חפיפה – בתקופת ההיערכות תתבצע חפיפה בין הספק לבין הספק המחליף (Insourcing), או ספק אחר). תקופת החפיפה תתחיל להתבצע מיד עם תחילת תקופת ההיערכות, או עם בחירתו של ספק אחר.

4.6.1.3. צוות משותף להעברת הפעילות – מיד עם תחילת תקופת ההיערכות, יוקם צוות משותף שיכלול נציגים מטעם העירייה, הספק והספק המחליף. בראש צוות העברה יעמוד נציג העירייה. הספק מתחייב להעמיד נציג/מנהל מטעמו וכן עובד נוסף אשר זה יהיה עיסוקם הבלעדי בתקופת ההיערכות.

4.6.1.4. העברת נתונים – יובהר כי כל הנתונים שייאגרו בבסיסי הנתונים של המערכת ואצל הספק ואשר מקורם בפעילות העירייה הם בבעלות העירייה והספק מחויב להעביר את כל הנתונים התפעוליים שנוצרו במערכות המפורטים להלן בתום תקופת ההתקשרות באופן הבא:

- הנתונים יועברו במבנה קובץ שטוח על גבי מדיה מגנטית בפורמט ASCII או EXCEL.
- כל קובץ (שבו נתוני מערכת במבנה שטוח) ילווה בתיעוד מעודכן ועדכני כתוב המתאר את מבנה הקובץ ואת מאפייני שדות הנתונים.
- קובץ ישויות קשרים (ERD) מלא הכולל התייחסות לכל רכיבי המערכת.
- כמו כן, יועברו כל הנתונים במבנה קובץ SQL אשר יוטמע במאגר הנתונים של העירייה – מעודכנים ליום שנקבע על ידי העירייה. במסגרת זו יועברו גם הקבצים, הנספחים, הצרופות, המסמכים וכל קובץ רלוונטי אחר אשר הוזן ו/או נקלט במערכת במהלך הפעילות בעירייה.
- היה ותתקיים תקופת מעבר לספק אחר או לעירייה, ייתן הספק לספק המחליף/לנציג העירייה גישה למערכת ניהול הפרויקטים לשם צפייה בנתונים, הורדת נתונים או טיוב נתונים. הספק יהיה רשאי לפקח על פעולות אלו אך לא למנוע אותן הן על ידי מניעת גישה, נעילת נתונים או כל פעולה אחרת. חתימת הספק על ההתקשרות מהווה הסכמה בלתי חוזרת לאמור בסעיף זה.

4.6.1.5. הסבת הסכמי הספק עם ספקי המשנה שלו - כל הסכמי הספק עם ספקי משנה, לצורך הסכם זה בין אם מפורטים בהסכם ובין אם לא, יכללו סעיף מפורש של התחייבות להסבה ללא תמורה ובאותם תנאים של ההסכמים לטובת העירייה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והאם להסב את ההסכם או לא. עוד מובהר, כי אין העירייה מחויבת לקיים כל הסכם משנה שעליו חתום הספק. הסבת ההסכמים תתבצע האחריות הספק במשך שלושת החודשים הראשונים לתקופת ההיערכות, ותחילת תוקפם תהיה עם תום תקופת ההיערכות.

4.6.1.6. התחייבות הספק - הספק מתחייב באופן מפורש, כחלק מתוכנית ההיפרדות, כי לא יותיר בידי כל חומר, או מידע, או תיעוד הנוגע לעירייה, ו/או לגורמים הקשורים לעירייה, ו/או למתן השירותים לעירייה, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

4.6.1.7. שמירה על סודיות - הספק מתחייב כמפורט בהסכם כי לא יעביר כל מידע שנמסר לו, או שנתגלה לו במהלך תקופת ההסכם בתוקף עבודתו לשום גורם. מובהר כי, מנהלי ועובדי הספק יחתמו על הצהרת סודיות שתצורף להסכם.

4.6.2. תקופת התמיכה

תקופת התמיכה מתחילה עם תום תקופת ההיערכות (תום תקופת ההסכם) ותימשך עד 12 חודשים, לפי שיקול דעתה של העירייה.

בתקופת התמיכה לא יהא הספק אחראי לרמת השירות לה התחייב בתקופת ההסכם. האחריות למתן השירותים תהיה באחריות העירייה (או מי מטעמה כפי שתמצא לנכון).
במהלך תקופת התמיכה הספק מתחייב לספק שירותים בתחומי התפעול, התחזוקה, הפיתוח או כל תחום אחר שהיווה חלק משירותי הספק בתקופת ההסכם, והכל בהתאם להסכם עימו ובנוסף להחלטת העירייה.
תעריפי השירותים לתקופת התמיכה יהיו על פי תעריפי השירותים בתקופת ההסכם.

4.6.3. מחירי היפרדות

מחירי שירותים לתקופת התמיכה יהיו על פי תשומות בעלות ש"ע בהתאם למחירון שעות העבודה בסעיף 4.4.6 שינויים ושיפורים. למען הסר ספק, במקרה שההיפרדות נוסעת מהפרת הסכם על ידי הספק, תהא העירייה רשאית לקזז מהתשלומים המגיעים לספק סכומים בגין נזקים שנגרמו לה עקב ההפרה.
מודגש, כי אין באמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממכלול התחייבויותיו לשיפוי ו/או לפיצוי העירייה כאמור בהסכם.

מסמך ב' 1

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ב' 1 – נספח בטיחות כללי והצהרת בטיחות

בטיחות כללי

הצהרת הקבלן

1. הקבלן מצהיר כי ידוע לו שחל עליו איסור מוחלט להתחיל בביצוע העבודות נשוא מכרז זה לפני שעבר תהליך בטיחות אצל הממונה על הבטיחות בעירייה, קיבל הדרכה בנושאים בטיחותיים הנוגעים לעבודה וסביבתה, קרא והבין את נספח בטיחות - כללי (הנספח דנן) וחתם על הצהרה בפני הממונה על הבטיחות, ובה הוא מאשר כי קיבל הדרכת בטיחות כמפורט לעיל, הבין אותה, קרא את נספח הבטיחות - כללי ומתחייב לפעול בביצוע התחייבויותיו נשוא חוזה זה ע"פ הוראות הממונה על הבטיחות, נספח הבטיחות והוראות הדין.
2. הקבלן מתחייב בזאת לעבור את תהליך הבטיחות ולחתום על הצהרת הבטיחות כמפורט לעיל בטרם יתחיל בביצוע עבודה כלשהוא במסגרת מכרז זה.
3. הקבלן מצהיר ומתחייב למלא את כל ההתחייבויות נשוא מכרז זה על פי כללי הבטיחות והגהות, על פי הוראות הדין, הנחיות והוראות הממונה על הבטיחות בעירייה ונספח הבטיחות כללי.

נושאי בטיחות דגשים

4. על הקבלן במסגרת התחייבויותיו נשוא חוזה זה לפעול בהתאם לכל חוקי הבטיחות בעבודה לרבות על פי חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 (להלן: "חוק ארגון הפיקוח") ופקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), התש"ל - 1970 (להלן: "פקודת הבטיחות") והתקנות על פיהם.
5. על הקבלן לפעול במילוי התחייבויותיו נשוא חוזה זה באופן בטיחותי, לשמירת רווחתם של עובדיו, עובדי העירייה וכל אדם ו/או גוף שהוא, לקיים את כל הוראות ונהלי הבטיחות הנדרשים לשם כך ובהתאם להוראות הממונה על הבטיחות בעירייה.
6. הקבלן יאתר ויוודא מהם הסיכונים הקיימים במקום ביצוע העבודה וסביבתו עקב ביצוע העבודות, בין היתר בהקשר לטיב העבודות, התהליכים, המבנים, הציוד והחומרים אשר הנם בשימוש, ידאג לנקיטת אמצעי הבטיחות המתחייבים לשמירת שלום הציבור וידריך את עובדיו בהתאם לפני תחילת העבודה.
7. מבלי לפגוע בשאר הוראות החוזה והנספח דנן יובהר כי הקבלן אחראי בהקשר לעבודות נשוא חוזה זה, לבטיחות ולשלום עובדיו, קבלני המשנה ועובדיהם ושאר המועסקים והפועלים לביצוע ההתחייבויות נשוא המכרז.
8. מבלי לפגוע באמור לעיל, על הקבלן חלה החובה לכסות פתחים, לסמן באופן בולט ובשלטי אזהרה מתאימים ומובנים מפגעים וסיכונים שונים הקיימים ו/או הנוצרים במהלך העבודה, העלולים להוות סיכון לגופו ו/או לרכושו של מאן דהוא, לגדר לבטח (בהתאם להוראות פק' הבטיחות) מכונות, חומרים, ציוד ותהליכי עבודה מסוכנים ולנקוט בכל האמצעים הדרושים למניעת

- התלקחות חומרים, למניעת התפשטות בערה וכן לכיבוייה. כן מתחייב הקבלן לנקוט באמצעי בטיחות נאותים ומספקים להבטחת שלומו של כל אדם בשעת דלקה.
9. על הקבלן לפעול בהתאם לתכנית בטיחות אשר תוכן ע"י מי מטעמו האמון על כך ובהתאם לדרישות הדין, הכוללת נוהלי בטיחות למצבי חרום.
10. הקבלן מתחייב לוודא ולנקוט בכל האמצעים הדרושים על מנת שהציוד וכלי העבודה המצויים בשימוש במסגרת חוזה זה יהיו באיכות טובה, במצב טוב ותקין, ללא פגמים או ליקויים העלולים לסכן מאן דהוא, וכי ישמשו אך ורק למטרה לשמה הם מיועדים.
11. הקבלן מתחייב לדאוג לקיומם של אמצעי גישה נאותים ובטוחים לכל מקום שאדם צריך להימצא בו במסגרת ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.
12. הקבלן מתחייב לנקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת התפוצצות ו/או למניעת פגיעה באדם וברכוש כתוצאה מהתרחשות התפוצצות העלולה לפגוע במאן דהוא, הכל בהתאם להוראות הדין וכללי הבטיחות.
13. במקרה בו התרחשה תאונה ו/או מפגע אשר גרם ו/או עלול היה לגרום לפגיעה בגופו ו/או ברכושו של מאן דהוא מתחייב הקבלן לדווח על המקרה באופן מידי לממונה על הבטיחות בעירייה, למפקח כהגדרתו "בחווה" נשוא מכרז זה ו/או ל "מנהל" ו/או "הממונה" כהגדרתו ב "חווה" ולמפקח מטעם משרד העבודה (במידה והדבר נדרש על פי כל דין).
14. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל על הקבלן להגיש דווח מלא של האירוע לממונה על הבטיחות בעירייה תוך 72 שעות ממועד האירוע לרבות הסקת מסקנות והמלצות למניעת קרות אירועים דומים בעתיד.
15. במידה וימצא הממונה על הבטיחות בעירייה כי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי הקבלן מפר התחייבות כלשהיא מהתחייבויותיו נשוא הנספח דנן, תוכל העירייה באמצעות המנהל ליתן התראה בנוגע לאמור לקבלן. היה והקבלן לא תיקן ההפרה כנדרש תוך 7 ימים ממועד קבלת ההתראה, תוכל העירייה באמצעות המנהל, ועל פי הנחיות הממונה על הבטיחות ושיקול דעתו להפסיק את התקשרותה עם הקבלן על פי חוזה זה, ומועד סיום ההתקשרות יהיה מועד קבלת ההודעה.
16. למען הסר ספק, יובהר כי הוראות סעיף זה באות להוסיף ולא לגרוע משאר הסעיפים והתרופות העומדים לרשות העירייה במסגרת חוזה זה וע"פ הוראות הדין.
17. למען הסר כל ספק יובהר כי אין בהוראות נספח זה, ובתדריך הממונה על הבטיחות בעירייה כדי להוות רשימה סופית ומוחלטת של כל דרישות הבטיחות והגהות החלים על הקבלן במסגרת מילוי התחייבויותיו נשוא חוזה זה.
18. כמו כן, יודגש כי פעולת הקבלן בהתאם לדרישות הנ"ל אינה משחררת ו/או פוטרת אותו מן החובות החלות עליו על פי כל דין וכן על פי הדרישות הספציפיות החלות על - הזוכה במכרז זה והארגונים להם היא כפופה.

ציוד מגן אישי

19. הקבלן מתחייב להעמיד לרשות עובדיו ציוד מגן אישי, בהתאם להוראות כל דין ובפרט בהתאם לתקנות הבטיחות בעבודה (ציוד מגן אישי), התשנ"ז 1997 (להלן: "תקנות ציוד מגן אישי") להתקין שלטי הדרכה לשימוש בציוד, ולוודא כי עובדיו ישתמשו בו.
20. הקבלן ידאג לאספקת ציוד מגן אישי כאשר הדבר דרוש כאמור לעיל, באיכות נאותה חזק ועמיד, בעל מבנה ותכונות הנדרשים למתן הגנה נאותה מפני הסיכונים שאותם הוא בא למנוע, ועל פי כל תקן הנדרש בהוראות הדין ובתקנות "ציוד מגן אישי".
21. הקבלן יוודא כי ציוד מגן אישי מוחזק במצב נקי ותקין.
22. במידה והקבלן לא ימלא התחייבויותיו על פי סעיף זה, תוכל העירייה באמצעות המנהל, בהתאם להוראות הממונה על הבטיחות ושיקול דעתו הבלעדי, לאחר מתן התראה לביצוע התחייבות אשר לא מולאה תוך 7 ימים, להפסיק את עבודת הקבלן.
- ציוד המחייב בדיקות תקופתיות של בודק מוסמך**
23. על הקבלן לדאוג לכך שכל הציוד, המכונות, האביזרים כלי העבודה וכיו"ב ובכלל זה מכונות הרמה שבהתאם להוראות הדין ובפרט הוראות "פקודת הבטיחות" צריכים לעבור בדיקת תקינות ע"י בודק מוסמך כהגדרתו בפקודת הבטיחות יבדקו ע"י בודק מוסמך כנדרש ובמועד. במידה ופריט ציוד, מכונה, אביזר וכיו"ב נמצאו בלתי תקינים וכשירים בבדיקת בודק מוסמך, על הקבלן לדאוג לכך שיוצאו מכלל שימוש עד אשר יתוקנו ויוכשרו וימצאו תקינים בבדיקה חוזרת של בודק מוסמך. מבלי לפגוע בשאר הוראות החוזה ונספח זה הקבלן יישא באחריות לכל נזק לגוף ו/או רכוש של כל גורם ו/או אדם הנגרם כתוצאה מאי מילוי התחייבויותיו בהתאם למפורט בסעיף זה.
24. מבלי לפגוע באמור לעיל, חובה על הקבלן לוודא כי כל המכונות, הציוד, האביזרים וכיו"ב המצויים בבעלותו ו/או בחזקתו בקשר לביצוע/אי ביצוע הוראות חוזה זה יבדקו מדי יום ומדי תקופה על מנת לוודא כי הם במצב תקין, כשיר ובטיחותי ע"י הגורמים המוסמכים לבדוק המכשור הנ"ל בהתאם להוראות הדין, היצרן וכללי מקצוע מקובלים. מבלי לפגוע בשאר הוראות החוזה ונספח זה הקבלן יישא באחריות לכל נזק לגוף ו/או רכוש של כל גורם ו/או אדם הנגרם כתוצאה מאי מילוי התחייבויותיו בהתאם למפורט בסעיף זה.
25. על הקבלן להמציא לממונה על הבטיחות בעירייה מדי שבוע אישורים של הגורמים המוסמכים (בודק מוסמך ו/או הגוף המקצועי האמון על ביצוע הבדיקה כגון חשמלאי מוסמך וכיו"ב) המעידים על כך כי הציוד, המכונות, האביזרים וכיו"ב נבדקו במועד, ע"י הגורם המוסמך, בהתאם לדרישות הנקובות בסעיפים לעיל ונמצאו תקינים וכשירים וללא פגמים או ליקויים העלולים לגרום סיכון לגורם כלשהוא.

הפעלת מכונות, ציוד, כלים ומערכות חשמליות ניידות

26. על הקבלן לדאוג ולוודא כי כל המכונות, הציוד, האביזרים, הכלים, המערכות וכיוב' המצויים בשימוש במסגרת ביצוע/אי ביצוע ההתחייבויות נשוא חוזה זה יהיו "ממוגנים לבטח" וכנדרש על פי כל דין. מבלי לפגוע באמור לעיל, על הקבלן לדאוג ולוודא כי
27. כל המכונות, הציוד, האביזרים, הכלים, המערכות וכיוב' המצויים בשימוש במסגרת ביצוע/אי ביצוע ההתחייבויות נשוא חוזה זה יהיו בטוחים לחלוטין מפני סכנת התחשמלות, ולא ניתן יהא להתחשמל כתוצאה מהשימוש בהם.
28. מבלי לפגוע באמור לעיל, כלי היד החשמליים יכללו בידוד כפול והפעלתם תהיה דרך מפסק מגן לזרם דלף (פחת) ומגן לעומס יתר.
29. על עובדי הקבלן המועסקים בביצוע עבודות חשמל ו/או אחרות להיות בעלי רישיון חשמלאי כאשר הדבר נדרש בדין, המתאים לסוג העבודות המתבצעות (הנדסאי מוסמך, בודק וכיוב'). הקבלן ו/או עובדיו יציגו לממונה על הבטיחות את רישיונותיהם על פי דרישתו.
30. הקבלן מתחייב כי כל עבודות החשמל המתבצעות על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לרבות ע"י קבלני משנה, יבוצעו על פי דרישות כל דין לרבות חוק החשמל והתקנות על פיו.
- תקנות הבטיחות בעבודה (חשמל), התשמ"ו 1986 ותקנים ישראלים שעניינם חשמל כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג - 1953. הקבלן יהא אחראי לכל נזק ו/או פגיעה לאדם, לגוף ו/או לרכוש כלשהוא אשר תגרם כתוצאה מאי ביצוע התחייבויותיו דנן.
31. הקבלן יוודא כי עבודות אשר יבוצעו בקרבת מוליכים חיים ו/או במתקני חשמל יבוצעו על פי הוראות הדין, בתנאי בטיחות נאותים ובהתאם להוראות חוק החשמל והתקנות על פיו.
32. מכונות הרמה כהגדרתם ב-"פקודת הבטיחות" יופעלו אך ורק על ידי גורם המוסמך ע"פ כל דין להפעלתם וברשותו תעודות תקפות המעידות על כך. התעודות יוצגו לנציג העיריה ע"פ דרישתו.

עבודות בניה

33. מבלי לפגוע בכל דין ובשאר הוראות החוזה דנן, על הקבלן לבצע עבודות בניה כהגדרתם בפקודת הבטיחות ובצו הבטיחות בעבודה (עבודת בניה הנדסית), התשכ"ב - 1961, ובכלל זה עבודות חפירה ותיעול, בהתאם להוראות תקנות הבטיחות בעבודה (עבודות בניה) התשמ"ח - 1988 (להלן: "תקנות הבטיחות (עבודות בניה)").
34. הקבלן ידאג כי עבודות חפירה, עבודות עפר ותיעול יבוצעו באופן שתמנע פגיעה בעובדים וברכוש, פגיעה ביציבות מבנים, מתקנים או כל חלק מהם, אלא אם ננקטו וננקטים האמצעים הדרושים למניעת פגיעה באדם וברכוש, לרבות גידור ותאורה נאותה. כמו כן, ינקוט הקבלן באמצעי זהירות מיוחדים למניעת פגיעה באדם הנמצא בחפירה או בבור מזרם חשמלי, אדים מזיקים, גזים או התפרצות מים.
35. הקבלן, כאשר הינו מבצע עבודה שבמהלכה או כתוצאה ממנה עלולים להתדרדר חומרים, ישתמש בשיטות עבודה, וכלים נאותים וינקוט בכל האמצעים הנאותים למניעת פגיעת סלעים, אבנים, או חומרים כאמור באדם או ברכוש.
36. הקבלן יוודא כי עבודת הריסה המבוצעת על ידו תבוצע ע"י מנהל עבודה כקבוע ב-"תקנות הבטיחות (עבודות בניה)", ותוך נקיטת אמצעי הבטיחות הנדרשים לרבות גידור והצבת שלטי אזהרה כקבוע ב-"תקנות הבטיחות (עבודות בניה)" ועל פי כל דין.
37. הקבלן יוודא כי עבודות המבוצעות תוך שימוש בביטומן חס יעשו בהתאם להוראות כל דין לרבות "תקנות הבטיחות (עבודות בניה)" ולרבות נקיטת אמצעים נאותים למניעת התפשטות אש.
38. מבלי לפגוע בשאר הוראות המכרז והדין, עבודות ביוב וכן עבודות אחרות שיש לעשות בתוך "מקום מוקף", שבתוכו עלולים להיות אדים מסוכנים תתבצענה בהתאם לדרישות "פקודת הבטיחות" בנוגע ל-"מקום מוקף".

עבודות במתקני לחץ גבוה

39. על הקבלן לוודא שהעבודה במתקני לחץ גבוה (מדחסים, משאבות וכד') תבוצע על פי הוראות היצרן והוראות הבטיחות על פי כל דין.

גיהות תעסוקתית

40. הקבלן יוודא קיומם של התקני ותנאי גהות ורווחה נאותים ע"פ כל דין, אשר יבטיחו ויגנו מכל בחינה שהיא על בריאות עובדיו ו/או מעוסקיו במקום העבודה לרבות בתנאי העבודה, בתהליכי העבודה, במתקנים, במבנים, בחומרים ובציוד, במסגרת מילוי התחייבויותיו נשוא חוזה זה.

41. הקבלן יספק ציוד מגן אישי לעובדיו בהתאם לדרישות החוק על מנת להבטיח את העובדים מפני סיכוני בטיחות ובריאות הנובעים משמוש בציוד, בחומר, בתהליך יצור או בכל גורם אחר במקום העבודה ובקשר לביצוע/אי ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.
42. הקבלן ידאג להדריך לעדכן ולהסביר לעובדיו מהם סיכוני הבטיחות הבריאות והגהות הכרוכים בביצוע עבודתם במסגרת חוזה זה, וכן מהם האמצעים אשר עליהם לנקוט על מנת למנוע הסיכונים הנ"ל.

הצהרת בטיחות

1. אני החתום מטה _____ מס' ת.ז. _____ מאשר בזאת
בחתומי ידי, שקראתי את "נספח בטיחות כללי", שמעתי את תדריך הממונה על הבטיחות בעירייה, הבנתי אותם במלואם,
ואני מתחייב למלאם בשלמותם וכרוחם.
מבלי לפגוע באמור לעיל, הנני מתחייב בזאת לא להתחיל בביצוע העבודות נשוא מכרז זה ו/או חלקם לפני שעברתי את תדרוך
הבטיחות אצל הממונה על הבטיחות בעירייה.
2. הנני מתחייב לבצע את התחייבויותי נשוא מכרז זה ע"י עובדים מקצועיים, בעלי
כישורים נאותים לביצוע ההתחייבויות נשוא החוזה, אשר קבלו הדרכה נאותה על מהות העבודה שעליהם לבצע, הסיכונים
הכרוכים בה והאמצעים בהם ידרשו לנקוט ע"מ להבטיח מניעת הסיכונים וביצוע העבודות בתנאי בטיחות נאותים.
3. הנני מודע לחשיבות העלונה שמייחסת העירייה להבטחת תנאי בטיחות נאותים
בביצוע העבודות ואני מתחייב בזאת לפעול תוך שימת לב ראויה לכך, ומתן דגש משמעותי לנושאי בטיחות, גהות ובטיחות אש,
ואעשה כל אשר באפשרותי ע"מ למנוע מפגעים ונזקים לגופו ו/או רכושו של מאן דהוא, לרבות מי מטעם העירייה.
4. הנני מתחייב בזאת לפעול בביצוע התחייבויותי נשוא חוזה זה על פי כל דין ובפרט
בהתאם להוראות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 ופקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), התש"ל 1970
והתקנות על פיהם.
שם מקבל התדריך: _____ חתימה: _____
תיאורו (אדם, חברה, שותפות או אחר) נא לפרט: _____
ת.ז. / ח.פ. / _____

אישור/הוראות הממונה על הבטיחות

אני, מר _____, הממונה על הבטיחות בעירייה, מאשר כי הקבלן הנ"ל עבר אצלי תדריך
בטיחות וכי איני מתנגד לכך שיתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז. כמו כן, הוריתי לקבלן לבצע את ההנחיות
הנקובות להלן; ובפרק הזמן בו נקבתי.

לחלופין:

אני, מר _____, הממונה על הבטיחות בעירייה, מאשר כי הקבלן הנ"ל עבר
אצלי תדריך בטיחות ובו ניתנו לו הוראות כדלקמן לביצוע:
על הקבלן לבצע הוראותי לשביעות רצוני המלאה, בטרם יוכל להתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז דנן.
חתימה: _____ תאריך: _____
על הצהרת הבטיחות יחתום המציע הזוכה במכרז ובמקרה של אישיות משפטית הגורם אשר מוסמך לחתום ולחייב
את האישיות דנן בחתימתו.
הצהרה זו תיחתם בנוכחות הממונה על הבטיחות בעירייה, לאחר תדריך הבטיחות.

מסמך ב' 2

**עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים
מסמך ב' 2 – אמנת שירות (SLA)**

הסכם רמת שירות מתאר את בחינת עמידת הספק בדרישות רמת השירות המוגדרת.
חישוב רמת השירות (SLA) הנו רבעוני – על ביצועי רבעון קודם.
מובהר כי חישוב רמת השירות הינו באחריות העירייה.
לאורך תקופת ההסכם, נדרש הספק לתעד את כלל התקלות. לצורך חישוב רמת האיכות.
מודגש כי, רמת השירות, בהתאם לאמנת השירות, תשפיע על מנגנון הערכת הספקים של הספק בכל חציון.
בטבלה שלהלן מרוכזים המונחים בהם נעשה שימוש לאורך סעיף זה.

| מונח | הגדרה |
|--------------------|---|
| תקלה משביתה | תקלה משביתה תוגדר בהתרחש אחד או יותר מבין המקרים הבאים: א. נפילת המערכת או רכיב משמעותי בה כגון אתר זימון התורים ב. פגיעה חמורה בביצועי המערכת באופן שאינו מאפשר שימוש תקין ונאות. ג. חדירה/פגיעה חמורה של אבטחת מידע. |
| תקלה רגילה | תקלה רגילה תוגדר בהתרחש אחד או יותר מבין המקרים הבאים: א. התנהגות המערכת שלא בהתאם למסמכי האפיון המאושרים. ב. תהליכי הדרכה לקויים על אופן השימוש במערכת. |
| תקלה בינונית | תקלה בינונית תוגדר בהתרחש אחד או יותר מבין המקרים הבאים: א. התנהגות המערכת שלא בהתאם למסמכי האפיון המאושרים, המשפיעה על פעילות בסיסית ו/או על חתך משתמשים רחב. ב. בעיית אבטחת מידע שהתגלתה במערכת או ברכיביה. |
| תקלה חמורה | אי יכולת משתמש, מכל סיבה שהיא, לבצע פעולה במערכת הנמצאת בתחומי הרשאתו כתוצאה מכשל אפליקציה או תשתית. |
| התאוששות מתקלה | חזרה לפעילות מלאה ללא כל מגבלות, כולל זמינות מוחלטת של כל הנתונים שהוזנו עד לגיבוי האחרון שלפני התקלה באמצעות תיקון התקלה או באמצעות תיקון חליפי. |
| זמן התאוששות מתקלה | הזמן הנמדד מרגע פתיחת הקריאה במוקד התמיכה ועד לזמן אישור סגירת התקלה על ידי המזמינה. |

1. מדדי רמת שירות

מדדי רמת השירות הם המרכיבים לפיהם תימדד רמת השירות לה מחויב הספק (וכל קבלן משנה מטעמו). רמת השירות תימדד על פי שני מדדים מרכזיים:
1.1. מדד זמינות הספק

כל פניה ו/או תקלה תענה על ידי הספק בהתאם ללוחות הזמנים המפורטים בטבלה להלן:

| # | מדד | זמן | קנס בגין חריגה |
|---|---------------------------------------|--|---|
| 1 | תקלה שאינה משביתה (במהלך שעות העבודה) | תחילת טיפול תוך 120 דקות מרגע פניית המזמינה | 500 ₪, בתוספת מע"מ (ככל שחל) על כל שעת חריגה מרמת השירות המתוארת במדד זה (וחלק יחסי מסכום כאמור בגין כל חריגה חלקית) ועד 50% מגובה עלות התחזוקה החודשית |
| 2 | תקלה משביתה (במהלך שעות העבודה) | תחילת טיפול עד שעה מרגע פניית המזמינה | |

1.2. זמן התאוששות מתקלה

- 1.2.1. זמן התאוששות מתקלה נמדד מרגע זיהוי התקלה ועד השלמת התיקון.
- 1.2.2. בתקלה משביתה הספק נדרש לטיפול רציף בשעות התמיכה הרגילות, עד השלמת הטיפול בתקלה וחזרת המערכת ו/או העמדה ו/או הרכיב לתפקוד מלא ומוכנות לתפקוד.
- 1.2.3. בתקלה מערכתית הספק נדרש לטיפול רציף בשעות התמיכה הרגילות. אם לא תוקנה התקלה ביום פתיחת הקריאה תטופל התקלה ביום המחרת באופן רציף גם בשעות שמעבר לשעות התמיכה

הרגילות עד השלמת הטיפול בתקלה וחזרת המערכת ו/או העמדה ו/או הרכיב לתפקוד מלא ומוכנות לתפקוד.

בטבלה שלהלן מפורטים זמני התאוששות מתקלה (בשעות) הנדרשים על ידי המזמינה על פי סוג התקלה:

| # | מדד | אופן המדידה | מדד השירות | קנס בגין חריגה |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | זמן התאוששות מתקלה משביתה | זמן בשעות עבודה | 4 שעות ממועד הדיווח | 2,000 ₪ בתוספת מע"מ (ככל שחל) על כל שעת חריגה מרמת השירות המתוארת במדד זה (וחלק יחסי מסכום כאמור בגין כל חריגה חלקית) ועד 50% מגובה עלות התחזוקה החודשית |
| 2 | זמן התאוששות מתקלה חמורה | זמן בשעות עבודה | 8 שעות עבודה | 1,000 ₪, בתוספת מע"מ (ככל שחל) על כל חריגה של 4 שעות מרמת השירות המתוארת במדד זה (וחלק יחסי מסכום כאמור בגין כל חריגה חלקית) ועד 50% מגובה עלות התחזוקה החודשית |
| 3 | זמן התאוששות מתקלה בינונית | זמן בשעות עבודה | 24 שעות עבודה | 200 ₪ בתוספת מע"מ (ככל שחל) על כל חריגה של 12 שעות מרמת השירות המתוארת במדד זה (וחלק יחסי מסכום כאמור בגין כל חריגה חלקית) ועד 50% מגובה עלות התחזוקה החודשית |
| 4 | זמן התאוששות מתקלה רגילה | זמן בשעות עבודה | 48 שעות עבודה | 5,000 ₪ על כל תקלה משביתה נוספת (מעל 2 תקלות משביתה ברבעון). |
| 5 | מדד כמות תקלות | כמות תקלות משביתות ברבעון | עד 2 תקלות משביתות | 1,500 ₪ על כל תקלה חמורה נוספת (מעל 8 תקלות חמורות ברבעון) |
| | | כמות תקלות חמורות ברבעון | עד 8 תקלות חמורות ברבעון | 1,000 ₪ על כל תקלה בינונית נוספת (מעל 15 תקלות בינוניות ברבעון) |
| | | כמות תקלות בינוניות ברבעון | עד 15 תקלות בינוניות ברבעון | 500 ₪ על כל תקלה רגילה נוספת ברבעון (מעל 30 תקלות רגילות ברבעון) |
| | כמות תקלות רגילות ברבעון | עד 30 תקלות רגילות ברבעון | | |

מובהר כי חישוב הקנסות במדד זה יערך אחת לרבעון וייתבסס על היקף השעות החריגות של הספק ברבעון הקודם ובהישען על דוחות שיסופקו על ידי הספק.

המזמינה שומרת לעצמה את הזכות למדוד את החריגות באופן עצמאי.

2. מנגנון אכיפה לתנאי רמת השירות

סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה האפשריות במקרים שבהם הספק אינו עומד בדרישות רמת השירות המוגדרות במסמך זה. יישום דרכי הפעולה במקרים אלו הוא הדרגתי וזאת במטרה לאפשר לספק לתקן את הליקויים אשר הובילו לפגיעה ברמת השירות.

הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שאותן תהיה המזמינה רשאית לנקוט, לפי שיקול דעתה הבלעדי, במקרים בהם נפגעת רמת השירות:

| אירוע | פעולה | לוי' ליישום | אחראי |
|----------------------|---|-------------------|------------------------|
| הפרת תנאי רמת השירות | מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח לנציג המזמינה על הגורמים לפגיעה בתנאי רמת השירות ויצג תוכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה | שבוע ממועד האירוע | מנהל הפרויקט מטעם הספק |

| אירוע | פעולה | לוי'ז ליישום | אחראי |
|--|---|--------------|--|
| אי קבלת תוכנית פעולה לפתרון בתוך 7 ימים ו/או הפרה נוספת ברציפות של תנאי רמת השירות לאותו המדד | המזמינה תהיה רשאית לפנות, לפי בחירתה, לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים אשר ישפרו את רמת השירות כנדרש. במקרה כזה, הספק יישא בעלויות הייעוץ, התיקון והשירותים, כאמור, ובכלל זה המזמינה תהיה רשאית לקזז עלויות אלה מהתשלומים המגיעים לספק על פי ההסכם (אם בכלל) | | האחראי מטעם המזמינה ידווח למנהל הפרויקט מטעם הספק ויגיש לו את תוכנית הפתרון של היועץ המקצועי החיצוני |
| אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך שבוע מהגשתם למנהל הפרויקט מטעם הספק | המזמינה תהיה רשאית להשהות את התשלומים המגיעים לספק עד ליישום תוכנית הפעולה/ההמלצות של היועצים המקצועיים | מיידית | האחראי מטעם המזמינה יודיע למנהל הפרויקט מטעם הספק על השהיית התשלומים |
| אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך שבועיים מהגשתם למנהל הפרויקט מטעם הספק, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים | המזמינה תהיה רשאית להודיע על סיום ההתקשרות עם הספק, כמפורט בהסכם | מיידית | האחראי מטעם המזמינה ישלח למנהל הפרויקט מטעם הספק התראה על סיום ההתקשרות עמו |

כל הפעולות המפורטות לעיל הן בנוסף לאפשרויות העומדות למזמינה לפי כל דין ולפי ההסכם לרבות, חילוט הערבות במלואה/חלקה ולמנגנון פיצויים מוסכמים כמפורט בהסכם ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות או בתרופות נוספות העומדות למזמינה ע"פ כל דין או ההסכם.

מסמך ב'3

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים
מסמך ב'3 – ניסיון המציע בהקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

**טבלה מספר 1 – ניסיון המציע בהקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים אצל לקוחות כמפורט בטבלה
בסעיף 13.3 (ס"ק 1.1)**

1. על המציע לפרט בטבלה להלן את ניסיונו המקצועי במתן שירותי הקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים, במהלך שלוש השנים האחרונות אשר קדמו למועד הגשת ההצעה (2020,2021,2023) אצל לקוחות שונים כמפורט בטבלה בסעיף 13.3 (ס"ק 1.1 בטבלה)

| # | שם הלקוח לו ניתנו השירותים | תקופת ההתקשרות (חודש/שנה) | תיאור שירותי ההקמה וההטמעה שניתנו ע"י המציע | איש קשר מטעם הלקוח |
|---|----------------------------|--|---|--|
| 1 | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף : __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 2 | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: : __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 3 | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף : __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 4 | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף : __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 5 | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף : __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 6 | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף : __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |

1. להלן פירוט השירותים שניתנו על ידי המציע ללקוחות שונים:

* ניתן לשכפל את הטבלה ו/או להוסיף שורות במידת הצורך

בכבוד רב, חותמת וחותמת המציע _____

טבלה מספר 2 – ניסיון המציע בהקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים אצל רשויות מקומיות כמפורט בטבלה בסעיף 13.3 (ס"ק 1.2)

1. על המציע לפרט בטבלה להלן את ניסיונו המקצועי במתן שירותי הקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים, במהלך שלוש השנים האחרונות אשר קדמו למועד הגשת ההצעה (2020,2021,2023) אצל רשויות מקומיות בעלות 60,000 תושבים לפחות, נכון למועד תחילת תקופת ההתקשרות, כמפורט בטבלה בסעיף 13.3 (ס"ק 1.1 בטבלה).
2. להלן פירוט השירותים שניתנו על ידי המציע לרשויות מקומיות:

| # | שם הרשות לה ניתנו השירותים | כמות תושבים (נכון למועד תחילת תקופת ההתקשרות) | תקופת ההתקשרות (חודש/ש/שנה) | תיאור שירותי ההקמה וההטמעה שניתו ע"י המציע | איש קשר מטעם הלקוח |
|---|----------------------------------|--|---|--|--|
| 1 | | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 2 | | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 3 | | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 4 | | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 5 | | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |
| 6 | | | תחילת אפיון עסקי: __/__/__ עליית המערכת לאוויר: __/__/__ תחילת תקופת התפעול השוטף: __/__/__ | | שם מלא: תפקיד: דוא"ל: מספר טלפון: |

* ניתן לשכפל את הטבלה ו/או להוסיף שורות במידת הצורך

מסמך ב' 4

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ב' 4 – מענה המציע לדרישות המפרט הטכני

על המציע למלא את הטבלה להלן לצורך בדיקות האיכות, כמפורט בסעיף 13.3 (סעיף 2.1 בטבלה).
המציעי נדרש להציג במפורט האם הפתרון המוצע למכרז זה, עונה על כל אחת מהדרישות הפונקציונאליות
המפורטות בטבלה להלן (יש לסמן ב-V במקום המתאים):

| סעיף | מס דרישה | שם הדרישה | הדרישה בפתרון המוצע | |
|------------------------------|----------|---|---------------------|------------|
| | | | קיימת במלואה | אינה קיימת |
| 2.1 | 2.1 | דרישות כלליות | | |
| 2.2 | 2.2.1 | ממשק WEB לתיאום וזימון תורים לשימוש משתמשי הקצה | | |
| | 2.2.2 | הזמנת תור בעמדת שירות עצמי (קיוסק) | | |
| | 2.2.3 | התראות ומידע נוסף לפני הגעה לתור | | |
| | 2.2.4 | קליטת לקוח בהגיעו לאזור קבלת השירות | | |
| | 2.2.5 | הכוונת הלקוחות במועד ההמתנה | | |
| | 2.2.6 | אינטראקציית המשתמשים עם הלקוחות | | |
| 2.3 | 2.3.1 | ממשק ניהול התוכן והתצוגה | | |
| | 2.3.2 | ניהול הבקרה וניתוח הנתונים מהמערכת | | |
| | 2.3.3 | ניהול רשימת ממתנינים | | |
| | 2.3.4 | ניהול ובקרת משאבים קיימים | | |
| | 2.3.5 | ניהול ההרשאות מהמערכת | | |
| | 2.3.6 | ניהול ההתרעות במערכת | | |
| 2.4 | 2.4.1 | ממשק המשתמש | | |
| | 2.4.2 | חומרה | | |
| | 2.4.3 | תוכנה | | |
| | 2.4.4 | תקשורת | | |
| מאפייני מערכת נוספים (רשות): | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

מסמך ג'

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ג' – הצהרת המציע

לכבוד

עיריית בת ים

א.ג.נ.,

- הנדון: מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור עיריית בת ים
1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מודע ומכיר את מהותה המקצועית של העבודה נשוא המכרז.
 2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז כולל נספחיו וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי. וכן הבנתי את שיטת ביצוע העבודה נשוא המכרז, התנאים והיקף העבודה לפיהם אצטרך לבצע העבודה, ולקבל שכרי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
 3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת העירייה בנוסח המצורף למסמכי המכרז, בסך 15,000 ₪ כולל מע"מ. הערבות תהא בתוקף עד ליום 13.10.23 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.
 4. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע והמומחיות הדרושים למתן השירות נשוא המכרז והנני מסוגל מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות ו/או התחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ב. ברשותי, או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם והציוד הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז.
 - ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבות על פי הוראות המכרז. כי ידוע לי שהאחריות המלאה לביצוע תוכנית העבודה וכי הציוד, כח האדם והאמצעים המופיעים במכרז הם בבחינת הכרח מינימאלי וכי אני מתחייב לספק מידי יום את כל האמצעים הדרושים לביצוע העבודה בהתאם למכרז זה המאושרת ודרישות המפרט הטכני והוראות חוזה זה, וכמות העובדים הדרושה בהתאם לצרכים ולעמידה מיטבית בדרישות העבודה.
 - ד. מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך מתן השירות נשוא המכרז, לרבות דרישות בטיחות וגהות בעבודה, ולרבות תשלום לעובדיי עפ"י חוק שכר מינימום לפחות.
 - ה. המחירים הכוללים בהצעתי, כפי שנרשמו על ידי בהצעתי, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין סוג הכרוכות בביצוע העבודות נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת לא כולל מע"מ.
 - ו. הצעתינו זו בתוקף ותחייב אותנו עד סיום תוקפה של הערבות לקיום הצעה ועד בכלל.
 - ז. ידוע לי כי, אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
 - ח. ידוע לי כי, העירייה תהא רשאית בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת החוזה ו/או בשל אי עמידה בתוכנית העבודה לפנות למציע הבא שהצעתו, עמדה בתנאי המכרז והייתה השנייה בטיבה, וזאת

- מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתה הבלעדי ואני מסכים כי במקרה כזה לא תהא לנו כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותנו במכרז אנו מוותרים בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
- ט. ידוע לי כי, כל המידע, המסמכים, התכניות, וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידי הספק בקשר עם ביצוע חוזה זה, כאמור - הינו רכושה הבלעדי של העירייה ואין למסור ו/או להפיצו בכל דרך לגורם אחר ללא אישור בכתב ע"י העירייה.
5. אם אזכר במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את התחייבויותי עפ"י המכרז בהתאם לכל תנאיו, לשביעות רצון העירייה ו/או הממונה מטעמה, ועל פי הוראות החוזה בכפוף לדין.
6. אם הצעתי תקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות להלן:
- א. תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- ב. לחתום על החוזה ולהחזירו לעירייה כשהוא חתום כדין.
- ג. להמציא לכם ערבות בנקאית ופוליסת ביטוח, הכול כמפורט בחוזה.
- ד. תוך 60 יום מיום הודעתכם בדבר זכייתי במכרז, להתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז.
7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 6 לעיל כולן או מקצתן העירייה תהא רשאית לבטל את זכייתי במכרז וכן תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתו זו ולהתקשר עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.
8. כן ידוע לי ואני מסכים ששכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
9. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה ו/או חברת העירייה ו/או מי מטעמן עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
10. הנני מצהיר כי בהצעתי התחשבתי בעובדה כי עלי לשלם לעובדים שיבצעו את העבודות נשוא המכרז לפחות שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התש"מ"ז 1987 וכל דין
11. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

פרטי המציע

שם המציע: _____ ח.פ. _____
 כתובת: _____ טלפון: _____
 מס' פקס: _____

פרטי החותם מטעם המציע:

שם פרטי _____ משפחה _____
 ת.ז. _____
 תפקיד במציע _____ טלפון/נייד _____
 תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____

מסמך ד'

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ד' – הצעת המציע

לכבוד עיריית בת ים

א.ג.נ.

הנדון: - להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור עיריית בת ים

כללי

1. הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר לביצוע הקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור עיריית בת ים, על פי המפורט במסמכי המכרז והמפרט הטכני ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים, במסמכי המכרז והחוזה. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים בטבלה לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הפרשים בין המצב בפועל לבין המפה והטבלאות יהיו באחריות הקבלן.
3. הצעת המחיר
- 3.1. כל המחירים בהצעה יהיו סופיים, נקובים בשקלים חדשים לפני מע"מ, המחירים יכללו את כל הוצאות הזוכה כולל כל המיסים וההיטלים (למעט מע"מ) לרבות כל תשלום לצד שלישי.
- 3.2. אם קיימים מרכיבי עלות נוספים, מעבר למפורט להלן, על המציע להוסיף להצעתו, כך שזו תתייחס באופן ממצה למכלול הרכיבים הדרושים למימוש השירותים והמערכת בכללותה, אף אם אלה לא צוינו במפרט זה.
- 3.3. במידה ותבחר הרשות לרכוש רכיבים נוספים מעבר לנדרש במכרז זה, תוכל הרשות לרכוש הרחבות אלו בהתאם למחירים המפורטים במענה המציע לנספח זה. הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום בגין שירות ו/או עבודה ו/או נסיעות ו/או הוצאה ו/או עלות כלשהם הנדרשים לצורך אספקת שירותים / מוצרים אלו.
- 3.4. הצעתנו לביצוע מכלול השירותים בהתאם להוראות המכרז, מפרטי העבודה ומכלול הדרישות ובכלל זה, עבור העמדת כל הציוד, כח האדם והאמצעים הדרושים לביצוע מיטבי של כל השירותים הנדרשים, כדלהלן:
- 3.5. **מודל העלות**
מודל העלות מורכב מארבעה רכיבים מרכזיים:

3.5.1. עלות פרויקט ההקמה (סעיף 3.5)

סכום קבוע וחד פעמי לביצוע כל פעולות פרויקט ההקמה כפי שהן מוגדרות במפרט השירותים ובכלל זה: התנעה, אפיון מפורט, הקמה, התאמות יישום ופיתוח, בדיקות מסירה וקבלה, אינטגרציות וממשקים, הדרכה והטמעה.

3.5.2. עלות תמיכה ותחזוקה שנתית (סעיף 3.6)

עלות תחזוקת המערכת, תמיכה ותפעול שוטף, לרבות בגין מלוא השירותים המפורטים במפרט השירותים, משלב עליית המערכת לאוויר.

3.5.3. עלות רישוי למשתמש לשנה (סעיף 3.7)

עלות הרישוי למשתמש תכלול את מלוא התמורה בעבור המערכת המוצעת, על כל המודולים, הרכיבים והדרישות כפי שמופו במפרט השירותים וכפי שהוצע ומופה במענה המציעים.

3.5.4. עלות ציוד נדרש (סעיף 3.8)

עלות חד פעמית לאספקה והתקנת הציוד הנדרש לצורך מענה מלא לדרישות המזמינה כמפורט במסמכי המכרז ככל ובמפרט השירותים בפרט.

3.6. עלות פרויקט ההקמה

על המציע לנקוב בסכום קבוע וחד פעמי לביצוע כל פעולות פרויקט ההקמה כפי שהן מוגדרות במפרט השירותים ובכלל זה: התנעה, אפיון מפורט, הקמה, התאמות יישום ופיתוח, בדיקות מסירה וקבלה, אינטגרציות וממשקים, הדרכה והטמעה.

אם קיימים מרכיבי עלות נוספים, מעבר למפורט להלן, על המציע להוסיף להצעתו, כך שזו תתייחס באופן ממצה למכלול הרכיבים הדרושים למימוש השירותים והמערכת בכללותה, אף אם אלה לא צוינו במפרט זה.

| מרכיב עלות | עלות קבועה וחד פעמית | משקל לצורך חישוב ההצעות (בלבד) |
|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| עלות פרויקט ההקמה, מקצה לקצה | | 25% |

3.7. עלות תמיכה ותחזוקה שנתית

א. על המציע לפרט את עלויות התמיכה והתחזוקה לרכיבי התוכנה והחומרה הנדרשת על ידו לרכיבים אשר נרכשו והופעלו ע"י הרשות. המציע יגלם בהצעתו זו, את כל העלויות לעירייה לרבות, תחזוקה מונעת, תחזוקת שבר, ניטור ממשקים, עדכונים וגרסאות, תמיכה שוטפת ומוקד תמיכה, עמידה ברמת השירות (SLA), אחסון ועוד כמפורט במפרט השירותים.

ב. הספק נדרש לפרט עלות שנתית (סכום בשקלים) לתמיכה ותחזוקת המערכת, מובהר כי, **עלות זו לא תעלה על 18% מעלות רישוי למשתמש לשנה ועלות ציוד נדרש** אותן פירטו המציע במענה לסעיפים 3.8 ו-3.9 לעיל.

ג. יודגש כי עלות התחזוקה בשנה הראשונה (מתאריך ההפעלה בפועל בהתאם לשלבי המימוש) כלולה במחיר פרויקט ההקמה והינה במסגרת שנת אחריות.

ד. במסגרת עלות התחזוקה השנתית יישא המציע באחריות מלאה לתקינות החומרה שסופקה והותקנה על ידו.

| מרכיב עלות | אחוז המוצע לתחזוקה ותמיכה למערכת | עלות שנתית (ב- ₪) | משקל לצורך חישוב ההצעות (בלבד) |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| עלות תמיכה ותחזוקה שנתית לחומרה | | | 30% |

| | | | |
|--|--|---|----------------------------|
| | | | ותוכנה החל מהשנה השנייה |
| | | האחוז המוצע לא יעלה על 18% מעלות רישוי למשתמש לשנה ועלות ציוד נדרש | הערות |

3.8. עלות רישוי למשתמש לשנה

- עלות הרישוי למשתמש תכלול את מלוא התמורה בעבור המערכת המוצעת, על כל המודולים, הרכיבים והדרישות כפי שמופו במסמך זה וכפי שהוצע ומופה במענה המציעים.
- א. לצורך שקלול עלות רישוי למשתמשי העיירה, יחושב אומדן כמות משתמשים לעלות זו המורכב ממכפלת העלות לרכיב באומדן כמות המשתמשים, בהתאם לטבלה להלן. למען הסר ספק, אומדן כמות המשתמשים הינו אומדן לצורך שקלול הצעת המציע ואינו מהווה כל התחייבות מצד הרשות לכמות זו של משתמשים במערכת.
- ב. הספק יתחייב לספק רישוי למשתמשים בהתאם להצעתו לעלות שנתית למשתמש בודד.

| מרכיב עלות | עלות למשתמש בודד, לשנה | אומדן כמות משתמשים | סה"כ עלות רישוי משתמשים, לשנה | משקל לצורך חישוב ההצעות (בלבד) |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| עלות רישוי למשתמשים | | 221 | | 30% |

3.9. עלות ציוד נדרש

- ג. הרשות אינה מתחייבת להזמין שירותים או רכיבים אלו מהמציע.
- ד. לצורך שקלול השירותים הנוספים יחושב אומדן כולל לעלות זו המורכב ממכפלת העלות לרכיב באומדן הכמויות, בהתאם לטבלה להלן. למען הסר ספק, אומדן כמויות הינו אומדן לצורך שקלול הצעת המציע ואינו מהווה כל התחייבות מצד הרשות לרכישת השירותים או הרכיבים הנ"ל.
- ה. במידה ותחליט הרשות לרכוש אחד או יותר מהפריטים הנ"ל (ללא קשר לכמויות המופיעות באומדן) הספק יתחייב לספק פריטים אלו בהתאם להצעתו לפריט בודד.

| פריט | עלות לפריט בודד | אומדן כמויות | סה"כ עלות לפריט | משקל לצורך חישוב ההצעות (בלבד) |
|--|-----------------|--------------|-----------------|-----------------------------------|
| מסכי הכוונת קהל | | 5 | | |
| עמדת שירות עצמי (קיוסק) | | 5 | | |
| מערכת כריזה | | 5 | | |
| סה"כ עלות למרכיב עלות ציוד נדרש | | | | 15% |

ציוד נדרש לא לצורכי הבדיקה:

| פריט | עלות לפריט בודד | אומדן כמויות | סה"כ עלות לפריט | משקל לצורך חישוב ההצעות (בלבד) |
|--------------------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------------------------|
| גליל נייר מדפסת טרמית | | 50 | | |

- א. העירייה רשאית להשתמש בטבלה זו לצורך רכיבים נוספים שיהווה רכיבים אופציונאליים.
 ב. העירייה לא מתחייבת לרכוש את הכמויות המצוינות בטבלה בסעיף זה, הכמויות מצוינות לצורך אומדן בלבד.

4. תנאי התשלום – אבני דרך לתשלום עבור מימוש סעיף 3.6

- 4.1. ביצוע העבודה יהיה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. חריגה שאינה מלווה באישור מורשי החתימה במשרד לא תאושר.
 4.2. התשלום יבוצע בהתאם לאבי הדרך שלהלן. בסיום כל אבן דרך תוגש חשבונית ע"י הספק הכוללת פירוט העבודה שבוצעה והתמורה הנדרשת כפי שהוצע במכרז זה. החשבונית תועבר לאישור המחלקה המקצועית ולגזברות העירייה לביצוע תשלום.

| אבן דרך לתשלום | תיאור אבן דרך לתשלום | אחוז תשלום ממחיר פרויקט ההקמה |
|----------------|---|-------------------------------|
| אבן דרך 1 | אישור אפיון על ידי המזמינה | 20% |
| אבן דרך 2 | אישור בדיקות קבלה | 20% |
| אבן דרך 3 | אישור המזמינה לביצוע הדרכות משתמשים והטמעה מלאה של המערכת | 20% |
| אבן דרך 4 | סיום פרויקט ההקמה ועלייה לאוויר של המערכת. תחילת תקופת התפעול השוטף | 40% |

5. הצעתנו מביאה בחשבון את כל העלויות ההוצאות האגרות ההיטלים וכל הוצאה שהיא וכן את כל הכלים, כ"א, האמצעים והתשומות הנדרשות לביצוע כל העבודות, והתחייבויות נשוא מכרז זה, כמו גם את מכלול העלויות הכספיות הכרוכות בביצוע העבודה כמפורט במסמכי המכרז.

ועל כך באתי על החתום:

שם המציע: _____ ט"ל: _____
 כתובת: _____ פקס: _____
 תאריך: _____ נייד: _____

תאריך _____ חתימת המציע _____

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד מ.ר. _____, בכתובת: _____, מאשר בזאת כי ביום _____
 התייצב בפני: שם _____ ת.ז. _____ וחתם על הצהרה והצעה זו בפני.

תאריך _____ חתימת עו"ד _____

מסמך ה' - חוזה

שנערך ונחתם בבת ים ביום _____ לחודש _____ שנת 2023

בין: עיריית בת ים
רח' נורדאו 17 בת ים
(להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין: שם: _____ ח.פ. _____
מרחוב _____
טל: _____ פקס: _____
(להלן: "נותן השירותים")

מצד שני

- הואיל:** והעירייה מעוניינת בהקמה והטמעת מערכת לניהול וזימון תורים עבור משרדי עיריית בת-ים, והכל כמפורט במכרז פומבי מס' 27/23 על נספחיו.
- והואיל:** ולנותן השירות עסק עצמאי משלו בתחום מתן השירותים המפורטים בהסכם זה;
- והואיל:** ונותן הצהיר בפני העירייה כי הוא בעל הידע, הניסיון והמיומנות הדרושים למתן כל השירותים המפורטים בהסכם זה, וכי הוא מסוגל לקבל על עצמו את ביצועם;
- והואיל:** ונותן השירות הגיש הצעת מחיר לעירייה, והוא מסכים לבצע את העבודות המפורטות להלן עבור העירייה;
- והואיל:** והעירייה מעוניינת לקבל את השירותים המפורטים בהסכם זה מנותן השירות, ונותן השירות מעוניין לספק לעירייה את שירותים אלו, והכול בכפוף לתנאי הסכם זה והוראותיו;
- והואיל:** ונותן השירות ביקש מיוזמתו להתקשר עם העירייה כעצמאי ולא כעובד;
- והואיל:** והצדדים מעוניינים להתקשר ביניהם באופן ובתנאים המפורטים להלן;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא, כותרות ונספחים

1. המבוא לחוזה זה והנספחים מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.
2. כותרות הסעיפים ישמשו לנוחות הקורא בלבד ולא ילמדו מהן פרשנות כלשהי.

ההתקשרות

3. העירייה מזמינה בזאת את נותן השירות לספק את השירותים המפורטים בהסכם זה, ונותן השירות מקבל על עצמו תפקיד זה, ומתחייב לבצעו לשיעור רצון העירייה.

הצהרות והתחייבויות נותן השירות

4. נותן השירות מצהיר בזאת כי הוא בעל האמצעים הארגוניים, הטכניים והמקצועיים, הידע, הניסיון, המיומנות, הכישורים והכלים לבצע את השירותים נשוא הסכם זה בנאמנות, ברמה מקצועית גבוהה ולפי דרישת העירייה.
5. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי השירותים נשוא הסכם זה יינתנו לעירייה על ידו באופן אישי ו/או באמצעות אנשי מקצוע מטעמו שיאושרו על ידי העירייה, וכי ישתמש בכל האמצעים העומדים לרשותו לצורך מתן השירותים עפ"י הסכם זה ברמה גבוהה ובאיכות טובה לשביעות רצונה המלא של העירייה.
6. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הזכויות מכל סוג שהוא המאפשרות לו להפיק את המיזם, לתכננו ולבצע את עבודת נותן השירות בו, וכי אין לכל צד שלישי זכות כלשהי המונעת או מגבילה את זכויותיו של נותן השירות במיזם.
7. בכל הקשור למתן השירותים מנכ"לית העירייה וכן מי שימונה מטעמו לעניין (להלן: "המנהל"), יהיו רשאים ומוסמכים להורות לנותן השירות בכל עניין הקשור למתן השירותים לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם.
8. נותן השירות מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו ו/או הוראותיו של מנכ"לית העירייה ו/או של המנהל כפי שיינתנו לו מזמן לזמן לרבות לעניין שיתוף פעולה עם גורם שלישי כלשהו.
9. למען הסר ספק, המנהל לא יהיה רשאי לאשר לנותן השירות ו/או מי מטעמו כל פעולה או חריגה מן התמורה הקבועה בהסכם זה.
10. נותן השירות מצהיר כי הינו "עוסק מורשה" המנהל ספרים כחוק ובהתאם לכל דין.
11. נותן השירות מצהיר כי הינו אחראי לכל מעשה ו/או מחדל שלו ו/או של עובדיו ו/או של מי מטעמו ויישא בכל התוצאות הנובעות מנזק אשר יגרם מהתרשלות במתן השירותים על פי הסכם זה.
12. נותן השירות מתחייב בזאת כי במתן השירותים עפ"י הסכם זה יפעל בכפוף להוראות כל דין.

השירותים

13. החברה מתחייבת לספק שירותים הנדרשים לביצוע על פי מכרז זה בתקופה המפורטת בסעיף 46 שלהלן. בכפוף להזמנת עבודה חתומה כדין ע"י גזבר העירייה.
14. מובהר, כי ששת (6) החודשים הראשונים מתוך תקופת ההתקשרות הנ"ל יהיו חודשי ניסיון בהם תיבדק איכות העבודות. לעירייה תהא שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת, באמצעות הודעה בכתב חתומה ע"י מורשי החתימה של העירייה, בתקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת ובלבד שסך ההתקשרות הכולל, לא יעלה על 84 חודשים בסה"כ מיום תחילת ההתקשרות. הארכת ההתקשרות תלויה בתקציב מאושר והזמנת עבודה מאושרת על ידי הגורמים המקצועיים בעירייה.

15. שירותים שתספק החברה בתקופות הנ"ל מפורטים במכרז על נספחיו.
16. נותן השירות מתחייב להתייצב לכל ישיבה בה תידרש נוכחותו על ידי העירייה ו/או מי מטעמה.

דיווח וקשר

17. בכל הקשור למתן השירותים, יהיו המנהל ומנכ"לית העירייה, רשאים ומוסמכים מטעם העירייה להורות לנותן השירות בכל עניין הקשור למתן השירותים לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם.
18. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, נותן השירות מתחייב להגיש למנהל ו/או למנכ"לית העירייה דוחות תקופתיים לפי דרישתם, המפרטים את העבודה שנעשתה על ידי נותן השירות ו/או מי מטעמו בקשר עם הסכם זה ועל התקדמותו בביצוע העבודה.
19. מנכ"לית העירייה ו/או המנהל רשאים לעיין בכל דוח הרלוונטי בקשר לביצוע העבודה ע"י נותן השירות עפ"י הסכם זה, ונותן השירות מתחייב למסור כל הסבר שיידרש בקשר לביצוע העבודות על ידו.
20. על נותן השירות לדאוג כי ניתן יהיה לאתרו ו/או ליצור עימו קשר בשעת הצורך בכל שעה משעות העבודה המקובלות בעירייה .

התקשרות עם צדדים שלישיים

21. נותן השירות לא יהיה רשאי להתקשר בשם העירייה בכל חוזה ו/או התחייבות ו/או קשר משפטי מחייב עם צדדים שלישיים למסירת ביצועו של הסכם זה ו/או לכל מטרה אחרת.
22. כל חוזה או הזמנת עבודה שנותן השירות מבקש כי העירייה תחתום עם צדדים שלישיים יועבר לאישור מנכ"לית העירייה, ויהיה טעון חתימה בחותמת העירייה ובחתימת ידו של המנכ"לית והעירייה תשלם תמורתו ישירות לצד שעמו תתקשר, בהתאם להסכם שיחתם ביניהם.
23. למען הסר ספק, יובהר כי התשלום עבור התקשרות העירייה עם צדדים שלישיים אינו נכלל בתמורה המפורטת בהסכם זה.

אי גביית עמלות

24. נותן השירות מתחייב שלא לגבות מצדדים שלישיים, איתם תתקשר העירייה לפי המלצת נותן השירות ו/או בדרך אחרת, כל עמלה ו/או תשלום בקשר לביצוע עבודות הקשורות לשירותים או נובעות מהם. התחייבות זו הנה מעיקרי ההסכם והפרתה על ידי נותן השירות ו/או מי מטעמו, תהווה הפרה יסודית של ההסכם המזכה את העירייה לבטלו לאלתר. מבלי לפגוע באמור לעיל, כל תשלום שיגבה כאמור, ואשר לא יוחזר ע"י נותן השירות לצד השלישי, יועבר ישירות לעירייה .

תמורה והוצאות

25. עבור השירותים המפורטים במכרז על נספחיו תשלם העירייה על פי הצעת המחיר שהגיש המציע למכרז ומצורף להסכם זה.
26. התשלום יתבצע כנגד חשבוניות מס של נותן השירות ועל פי חוק מוסר התשלומים.
27. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי התשלום כפוף לקיומה של הזמנת עבודה בכתב מאושרת וחתומה על ידי הגורמים המוסמכים בעירייה וכן בכפוף לקיומו של תקציב מאושר.
28. התמורה המפורטת בהסכם זה הינה בעד כלל השירותים שעל נותן השירות לספק על פי הסכם זה וכוללת בתוכה את כלל הוצאות נותן השירות מכל מין וסוג שהוא. לא תשולם כל תמורה נוספת בגין שירותים אלו ו/או בגין ההוצאות שהוציא בקשר עם מתן שירותים אלה, ולנותן השירות לא תהיה כל טענה בדבר זכאותו לתשלום נוסף כלשהו.
29. למען הסר ספק מובהר ומוצהר כי מעבר לאמור לעיל לא יהיה נותן השירות זכאי לתשלום נוסף כלשהו מלבד התמורה המפורטת לעיל, אלא אם ביקש וקיבל אישור מפורט **בכתב ומראש** ממנכ"לית העירייה להוצאת ההוצאה, כן מובהר כי אין בסמכותו של המנהל לאשר הוצאת הוצאה מסוג זה.
30. הסכומים האמורים לעיל הינם סופיים ולא תשולמנה כל התייקרויות.
31. נותן השירות יעביר לעירייה אישורים מתאימים על ניהול ספרים וכן כל אישור אחר הנדרש על ידי שלטונות המס.
32. כל סכום שמגיע לנותן השירות על פי הסכם זה ניתן לקיזוז ע"י העירייה, והעירייה תהיה רשאית לנכות ממנו כל סכום המגיע לה מאת נותן השירות אף שלא בגין הסכם זה.
33. מס הכנסה וכל מס אחר, למעט מע"מ, אשר יוטל על נותן השירות בגין תשלומי התמורה, ינוכו במקור עפ"י אישורים שימציא נותן השירות לעניין זה.
34. על אף האמור בסעיף 33 לעיל, נותן השירות מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את כל דמי הביטוח הלאומי שהוא חייב בהם על פי חוק למשך כל תקופת התקשרותו עם העירייה בגין פעילותו על פי חוזה זה.
35. נותן השירות בהיותו קבלן עצמאי לכל דבר מצהיר, כי שירותיו במסגרת הסכם זה לא יקנו לו ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו כל זכויות סוציאליות כגון: זכות לפנסיה, פיצויי פיטורין, דמי נסיעה, חופשת מחלה, דמי הבראה, שירות מילואים וכו'.

אחריות לנזקים

36. נותן השירות מתחייב לספק את השירותים בנאמנות וברמה מקצועית נאותה, והוא אחראי לטיב העבודות שהוכנו ו/או בוצעו על ידו ו/או על ידי מועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או נמסרו לפיקוחו, ומתחייב לתקן לפי דרישת העירייה כל תקלה או פגם שיתגלה בשירותים שסופקו על ידיו.

37. נותן השירות מתחייב למלא אחר כל תקנות הבטיחות הקשורות לעבודות המבוצעות על ידו, ולנקוט בכל אמצעי הבטיחות שיידרשו כדי למנוע נזקים לאדם ולרכוש.
38. נותן השירות יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת בגין כל נזק, יישא בכל אובדן ו/או נזק, בין נזקי גוף ובין נזקי ממון, ולכל נזק אחר שייגרם לעירייה ו/או לעירייה ו/או לעובדיה ו/או לשלוחיה ו/או מי שבא מטעמן ו/או לנותן השירות ו/או למי מעובדי נותן השירות ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות רכוש של העירייה ו/או מי מטעמה ו/או של צד שלישי, הנובע בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה ממעשה או מחדל של נותן השירות ו/או מי מטעמו בביצוע התחייבויותיו עפ"י הסכם זה.
39. להבטחת קיום התחייבויותיו לפי הסכם זה, מתחייב נותן השירות לבטח על חשבונו את עצמו ואת עובדיו ו/או מועסקיו ואת העירייה בחב' ביטוח כנגד כל הסיכונים בקשר עם ביצוע התחייבויותיו עפ"י ההסכם, ויצרף את העירייה ואת העירייה כמוטב לפוליסה.
40. יובהר כי תשלום שעורי הפרמיה ו/או דמי ביטוח אחרים, ככל שידרשו ע"י חברת הביטוח יחולו על נותן השירות בלבד.
41. נותן השירות יציג בפני העירייה פוליסת ביטוח אחריות מקצועית תקפה, לכיסוי התחייבויותיו כאמור בסעיף זה.
42. אין בעשיית הביטוח הנ"ל כדי לשחרר את נותן השירות ו/או לגרוע מכל אחריות וחובה המוטלים עליו על פי הסכם זה.
43. מקום שהעירייה תחויב בתשלום כספי כלשהו בעד נזקים שנותן השירות אחראי להם כאמור לעיל, וזאת מכוח החלטה שיפוטית כלשהי ו/או מכוח פשרה שתושג על דעת העירייה ועל דעת נותן השירות, בין צד ג' לבין העירייה ונותן השירות, מתחייב נותן השירות לשפות את העירייה בשיעור הנזק כאמור וכן בשיעור הוצאות נוספות, לרבות שכ"ט עו"ד שנגרמו לעירייה מחמת כך, ובלבד שהסכום שולם על ידי העירייה לצד ג'.
44. היה ונפתח הליך משפטי נגד העירייה, והעירייה סבורה כי יגרמו לה נזקים ו/או הפסד כספי ו/או תהיה צריכה לשאת ו/או להתחייב בתשלום כספי כלשהו ו/או תהיה צפויה לנזק ו/או הפסד כספי, תהיה העירייה רשאית לעכב תחת ידיה את הסכום המשוער מתוך הכספים המגיעים אותה עת ו/או שיגיעו ממנה לנותן השירות, לכיסוי מלוא היקף הנזק ו/או ההפסד הכספי ו/או התשלום, אשר אומדנם ייעשה ע"י מנכ"לית העירייה ו/או מי שימונה על ידו לעניין וזאת עד להכרעה וקביעת שיעור הנזק ו/או ההפסד הכספי ו/או התשלום.

תקופת ההסכם וסיום ההתקשרות

45. תקופת חוזה זה הינה ל-24 חודשים ממועד הפעלת המערכת.
46. נותן השירות מתחייב להתחיל בביצוע העבודה מיד עם קבלת הזמנת עבודה חתומה ולאחר החתימה על הסכם זה ע"י נותן השירות והעירייה, ולהתקדם בביצוע עבודתו באופן שישביע את רצונה של העירייה והמנהל.

47. ששת (6) החודשים הראשונים מתוך תקופת ההתקשרות הנ"ל יהיו חודשי ניסיון בהם תיבדק איכות העבודות. לעירייה תהא שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת, באמצעות הודעה בכתב חתומה ע"י מורשי החתימה של העירייה, בתקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת ובלבד שסך ההתקשרות הכולל, לא יעלה על 84 חודשים בסה"כ מיום תחילת ההתקשרות. הארכת ההתקשרות תלויה בתקציב מאושר והזמנת עבודה מאושרת על ידי הגורמים המקצועיים בעירייה .
48. העירייה רשאית להודיע חד צדדית על הפסקת ההתקשרות לפי הסכם זה, בכל מועד לרבות בתקופת ההסכם, בכפוף למסירת הודעה מראש ובכתב של 30 ימים לנותן השירות והדבר לא יחשב כהפרת ההסכם.
49. עם סיומו של הסכם זה בכל דרך שהיא, לרבות ביטולו, ומיד לפי דרישתה הראשונה של העירייה, ימסור נותן השירות לעירייה את כל המסמכים שנמסרו לו ו/או הוכנו על ידו ו/או הנמצאים ברשותו, הקשורים לביצוע הסכם זה, כשהם ערוכים, מסודרים וממוינים באופן המאפשר התמצאותו של כל אדם אשר יבקש לעיין בהם.
50. כל שכר ו/או יתרת שכר אשר יגיעו לנותן השירות מותנה במסירת החומר הנ"ל.
51. מוסכם בין הצדדים כי כל מסמך וכל חומר אחר שהכין נותן השירות ו/או מי מטעמו לצורך או כתוצאה מהסכם זה, זכויות השימוש בהם שייכות לעירייה .

ביטול ההסכם

52. על אף האמור לעיל, העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם נותן השירות לאלתר ומבלי צורך במתן הודעה מוקדמת, זאת על אף האמור לעיל, בכל אחד מהמקרים דלהלן :
- 52.1. נותן השירות הפר את הסכם ההתקשרות הפרה יסודית, וזו לא תוקנה בתוך 21 ימים ממועד בו הודיעה על כך העירייה לנותן השירות.
- 52.2. נותן השירות הפר אמונים לעירייה .
- 52.3. נותן השירות נכנס להליכי פשיטת רגל.
- 52.4. נותן השירות נפטר ו/או איבד את כושרו המשפטי ו/או איבד את כושר עבודתו לתקופה העולה על 30 יום.
53. השתמשה העירייה בסמכות כלשהי מהסמכויות, או בזכות כלשהי מהזכויות שהוקנו לה בהסכם זה וביטלה את ההסכם, כולו או מקצתו, או הפסיקה את ביצועו, כולו או מקצתו, לא תהיה לנותן השירות עילת תביעה כלשהי נגד העירייה בגלל ביטול ההסכם, הפסקת ביצועו או סיבה אחרת ונותן השירות לא יהיה זכאי לתבוע פיצוי או תשלום כלשהו בעד נזק, פגיעה במוניטין או הפסד העלולים להיגרם לו מסיבת הביטול או ההפסקה, פרט לשכר יחסי בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה שאושרו ע"י מנכ"לית העירייה , והכול לפי המקרה.

54. הופסקה עבודת נותן השירות כאמור בהסכם זה, רשאית העירייה להמשיך את קבלת השירותים המפורטים בהסכם זה באמצעות כל נותן שירות אחר ולצורך זה להשתמש במסמכים ובחומרים שהוכנו ע"י נותן השירות ולהכניס בהם את השינויים וההשלמות כפי שייראו לה ועצם חתימתו של נותן השירות על הסכם זה מהווה הסכמה לכך.
55. על אף האמור לעיל, במידה והעירייה שילמה סכום כלשהו לנותן השירות, אך מסיבה כלשהי שתלויה בנותן השירות לא יצא המיזם אל הפועל, מתחייב נותן השירות להשיב את הסכום שקיבל תוך 10 ימים מהיום שקיבל דרישה להחזר, זאת מבלי לפגוע בזכותה של העירייה לקבלת פיצויים כדין.
56. במקרה שיתבטל המיזם ולא יתקיים במועד המתוכנן כתוצאה מ"כוח עליון", יהא נותן השירות זכאי לקבלת תמורה יחסית בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה ושאושרו ע"י מנכ"לית העירייה, והכול לפי המקרה.
- "כח עליון" בחוזה זה משמעותו כל פעולה ו/או נסיבות אשר אינן תלויות בצד מן הצדדים ואשר אין עליהן שליטה, לרבות (אך לא רק) מחלת נותן השירות, מלחמה, מצב חירום, שביתות, צווים ממשלתיים ו/או של רשויות מקומיות, אבל כללי בשל פיגוע וכיו"ב.
57. **יובהר, כי במקרה שיבוטל המיזם בשל מגיפה כגון: נגיף הקורונה ו/או הנחיות משרד הבריאות ו/או הנחיות משטרה ו/או משרד הבריאות ו/או ממשלתי אחר ו/או צו ממשלתי. במקרה כזה תעמוד לעירייה הזכות לבטל את המיזם ללא תמורה עד 24 שעות לפני המועד פרט לשכר יחסי בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה שאושרו ע"י מנכ"לית העירייה, והכול לפי המקרה.**

הפרות ופיצויים

58. מבלי לגרוע מזכויות העירייה לבטל הסכם זה כאמור לעיל, הפר נותן השירות ו/או מי מטעמו הסכם זה הפרה יסודית, וזו לא תוקנה בתוך 21 ימים ממועד בו הודיעה על כך העירייה לנותן השירות, רשאית העירייה לבטל את ההסכם לאלתר ומבלי צורך במתן הודעה מוקדמת, ונותן השירות יהיה חייב לפצות את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה עקב ביטול ההסכם, לרבות עלות השלמת השירותים נשוא ההסכם שיבוצעו ע"י העירייה ו/או כל גוף אחר. אין באמור לעיל לגרוע מזכויות העירייה בגין הפרת ההסכם עפ"י כל דין.
59. סעיפים 4-6, 30-33, 83-87 להסכם זה הינן תניות יסודיות שהפרת כל אחד מהן תקנה לצד הנפגע הזכות לבטל הסכם זה לאלתר. זאת מבלי לפגוע בזכותו של הצד הנפגע לקבלת פיצויים כדין.
60. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם ומהוראות כל דין, ייחשבו האירועים הבאים כהפרה יסודית של ההסכם:
- 60.1. נותן השירות הסב את ביצוע ההסכם ו/או חלקו לאחר ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב.
- 60.2. נותן השירות הסתלק מביצוע ההסכם או הפסיק ביצועו שלא בהתאם להוראות ההסכם זה.

60.3. נותן השירות ו/או מי מטעמו עשו שימוש במידע אשר הועבר אליהם מתוקף הסכם זה לצרכיהם הפרטיים ו/או לכל צורך שאינו קשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.

61. על אף האמור בהסכם זה, מקום שנותן השירות לא התחיל בביצוע עבודתו או לא סיים אותה, או את השלב שהיה עליו לבצע באותה עת, או שקצב התקדמותו של נותן השירות לא הניח את דעת המנהל ויהיה חשש שאורח התקדמות מעין זה יפגום במיזם, יתרה המנהל בנותן השירות בכתב, ואם תוך תקופה של 10 ימים או תקופה קצרה מזו ובהתאם לנסיבות וכפי שיקבע המנהל לא יחול שינוי בקצב התקדמותו של נותן השירות ו/או באורח ביצוע העבודה, תהיה העירייה רשאית למסור את העבודה לאחר, ונותן השירות מתחייב לחדול מיד עם קבלת ההודעה מביצוע העבודה. העירייה תשלם לנותן השירות תמורה יחסית בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה ושאושרו ע"י מנכ"לית העירייה, בניכוי הנזקים וההוצאות שנגרמו לעירייה עקב הפסקת עבודתו של נותן השירות.

איסור העברת זכויות

62. הסכם זה נערך עם נותן השירות, בלבד והוא לא יהיה רשאי להעבירו ו/או להסבו, כולו או מקצתו, במישרין או בעקיפין, לאדם ו/או לגוף אחר וכן לא יהיה רשאי למסור ו/או להמחות כל זכות או חובה על פי הסכם זה לאדם ו/או לגוף אחר ללא אישורה **המוקדם בכתב** של העירייה.

סודיות איסור תחרות וניגוד עניינים

63. נותן השירות מתחייב לשמור בסודיות גמורה כל נתון ו/או מסמך ו/או ידע ו/או מידע הקשורים למתן השירות לעירייה ואשר אינם נחלת הכלל. פירוט נוסף **בנספח ב'**.

64. האמור בסעיף זה יחול בתקופת ההסכם ואף לאחריו ללא הגבלת זמן וכל עוד המידע הנ"ל אינו נחלת הכלל.

65. נותן השירות מתחייב שלא לעמוד במצב של ניגוד עניינים בין עסקיו והשירות הניתן על ידו לעירייה. בכל מקרה בו יהיה חשש לניגוד עניינים מתחייב נותן השירות להודיע על כך לעירייה מראש ולקבל אישורה בכתב לפעולה כמפורט לעיל.

66. נותן השירות מצהיר כי הובהר לו כי עמידתו באמור בפרק זה הינה תנאי יסודי בהסכם זה.

אי קיום יחסי עובד מעביד

67. נותן השירות מצהיר בזאת כי הינו בעל עסק עצמאי במסגרתו הוא מעניק את השירות לעירייה. כן מצהיר נותן השירות כי הוא רשום כעוסק מורשה במע"מ וכן כעצמאי במוסד לביטוח לאומי ובמסגרת הכנסה.

68. נותן השירות מצהיר כי בהתקשרות עם העירייה הוא פועל כקבלן עצמאי, כי אין ולא ייווצרו בינו ו/או מי מטעמו לבין העירייה יחסי עובד – מעביד וכי לא יהיה זכאי לכל זכות ו/או תשלום ו/או הטבה

- סוציאלית ו/או פיצוי כלשהם על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ולמעבידים מלבד לתמורה הנקובה בהסכם זה.
69. נותן השירות לבדו אחראי לתשלום שכר עבור עובדיו במידה והוא מעסיק ו/או יעסיק כאלה, לרבות כל הזכויות הסוציאליות להן הם זכאים.
70. נותן השירות מתחייב לשלם לעובדים שיועסקו על ידו בכל הקשור למתן השירותים נשוא הסכם זה, שכר בהתאם להוראות חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987.
71. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מוצהר כי אין נותן השירות ו/או עובדיו זכאים לפיצויי פיטורים ולהטבות אחרות המגיעות לעובד או הנהוגות על פי כל דין ו/או נוהג.
72. נותן השירות יציג בפני העירייה אישורים מתאימים של שלטונות המס על ניהול ספרים, ופטור מניכוי מס במקור.
73. נותן השירות מצהיר כי צורת העסקה זו נתבקשה על ידו, במפורש וכי ברורות לו השלכותיה של שיטת העסקה זו.
74. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מצהיר נותן השירות כי ברור לו ומוסכם עליו כי התמורה המפורטת בהסכם זה, מבוססת על הצהרותיו בפרק זה, המצג שיצר כלפי העירייה, והנחתה של העירייה כי בינה לבין נותן השירות אין ולא מתקיימים יחסי עובד ומעביד. אי לכך, בכל מקרה בו יתבע מהעירייה זכויות שעילתן בקיום יחסי עובד ומעביד בין נותן השירות ו/או מי מעובדיו ובין העירייה, או שיקבע ע"י ערכאה שיפוטית או כל גורם אחר, כי בין נותן השירות או מי מעובדיו ובין העירייה מתקיימים יחסי עובד ומעביד, יחושב שכרו הראוי של נותן השירות כעובד על בסיס 60% מהתמורה הנקובה בהסכם זה, ויראו את התמורה כאילו סוכמה כך מלכתחילה, ונותן השירות ישיב לעירייה את ההפרש בשיעור 40% מהתמורה בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק מתאריך תשלום התמורה ועד התשלום בפועל.
75. האמור בסעיף 95 לעיל, יחול בין אם תועלה התביעה כלפי העירייה ע"י נותן השירות ובין אם תועלה ע"י עובד של נותן השירות ו/או ע"י חליפם ו/או עיזבונם ו/או יורשיהם ו/או צד ג' אחר הקשור בהם ובהקשר זה יראו את נותן השירות ו/או את עיזבונו כמחויבים בהשבה דלעיל לפני ביצוע תשלום כלשהו לנותן השירות ו/או עיזבונו ו/או חליפיו.
76. נותן השירות מתחייב להמציא אישורים מעודכנים ממשטרת ישראל על פיהם אין מניעה להעסיק את העובדים המועסקים על ידי במוסדות נשוא המכרז על פי דרישות חוק למניעת העסקת עברייני מין במוסד המכוון למתן שירותים לקטינים התשס"א – 2001.

ויתור והימנעות

77. אי הגבה ו/או הימנעות מפעולה כלשהי ו/או מהפעלת זכות כלשהי של העירייה ו/או מתן ארכה ע"י הצדדים, לא יחשבו ולא יתפרשו בשום פנים כוויתור על זכות מזכויותיה של העירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, אלא אם כן ויתרה העירייה על זכותה בכתב ובמפורש.

זכויות יוצרים

78. עם סיומו של הסכם זה בכל דרך שהיא, לרבות ביטולו, ימסור נותן השירות לעירייה את האוריגנלים של כל התכניות, המפרטים והמסמכים האחרים שהוכנו על ידו /או על ידי עובדיו ו/או על ידי מי מטעמו, כשהם ערוכים, מסודרים וממוינים באופן המאפשר התמצאות של כוח האדם אשר יבקש לעיין בהם, ככל ואלה קיימים.
79. מוצהר ומודגש בזה שכל התכניות, הרעיונות, המסמכים והתוצרים הקשורים לשירותי נותן השירותים הינם רכושה של העירייה, ונותן השירותים ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לעכבם תחת ידם אם לטענתם יהיה מגיע כספים מאת העירייה.
80. למען הבהר ספק, מובהר ומוצהר שכל התכניות, הרעיונות, המסמכים והתוצרים הקשורים לשירותי נותן השירותים הינם רכושה של העירייה, והיא זכאית לעשות בהם כל שימוש לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות העברתם לשימוש של אחר. לנותן השירותים לא תהא כל זכות בהם, אלא אם קיבל את אישורה והסכמתה המפורשת של העירייה מראש ובכתב. עם זאת, תפקיד העירייה לתת קרדיטים לאמנים היוצרים ולנותן השירות מיזם האומנות בקהילה.

שונות

81. הצדדים מתחייבים לפעול, לבצע ולקיים את התחייבויותיהם שעל-פי הסכם זה בתום לב ובדרך מקובלת, בנסיבות העניין.
82. לגבי הנושאים הנדונים בהסכם זה, הסכם זה הינו ההסכם הבלעדי שבין הצדדים, והוא בא במקום כל מצג, מו"מ, התקשרות, זיכרון דברים או הסכם קודם שנעשו בין הצדדים, עד למועד כריתת הסכם זה, ומבטלים - במידה שהיו כאלה.
83. כל תוספת להסכם זה, אם תהא כזו, תהא אך ורק בכתב, חתומה על ידי שני הצדדים, וכל שינוי ו/או תוספת שלא ייעשו בכתב באופן מפורש ויחתמו על ידי שני הצדדים לא יהיו בעלי כל תוקף מחייב.
84. כתובות הצדדים הן כמפורט במבוא להסכם זה. כל מסמך או מכתב שישלח בידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום ייחשב כאילו נתקבל כעבור 72 שעות מעת מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, ובמסירה ידנית – מעת מסירתו.
85. סמכות השיפוט המקומית לדיון בכל סכסוך הקשור בהסכם זה הנה של בתי המשפט או בתי הדין המוסמכים באזור המרכז ושל אלה בלבד.

כתובות הצדדים לצרכי הסכם זה הן:

העירייה: רחוב נורדאו 17 בת ים
נותן השירות: _____

ולראיה באו על החתום:

נותן השירות

העירייה

אישור עו"ד מטעם נותן השירות:

אני הח"מ _____ עו"ד מ.ר. _____, בכתובת: _____, מאשר בזאת כי ביום
_____ התייצב בפני _____ ת.ז. _____ וחתם על הסכם זה בפני.

תאריך _____ חתימת עו"ד וחותמת _____

נספח ה' - 1

| תאריך הנפקת האישור: | | אישור קיום ביטוחים | |
|---|--------------------------------------|---|--|
| <p>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.</p> | | | |
| מבקש האישור | המבוטח | אופי עסקה | מעמד מבקש אישור |
| <p>עיריית בת ים (המזמינה /או חברות בנות ועובדים של הנ"ל)</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p> | <p>שם</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p> | <p><input type="checkbox"/> נדל"ן</p> <p>*שירותים</p> <p>*אספקת מוצרים</p> <p><input type="checkbox"/> אחר: _____</p> | <p><input type="checkbox"/> משכיר</p> <p><input type="checkbox"/> שוכר</p> <p><input type="checkbox"/> זכייין</p> <p><input type="checkbox"/> קבלני משנה</p> <p>*מזמין שירותים</p> <p>*מזמין מוצרים</p> <p><input type="checkbox"/> אחר: _____</p> |

| כיסויים | | | | | | | |
|---|-----------------------------|------------|---------------|---------------|----------------------------|-----------------|--|
| כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד' | גבול האחריות/ סכום ביטוח | | תאריך סיום | תאריך תחלה | נוסח ומהדורת הפוליסה | מספר הפוליסה | סוג הביטוח חלוקה לפי אחריות או סכומי ביטוח |
| | מטבע | סכום | | | | | |
| 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג' | ₪ | 2,000,000 | | | ביט | | צד ג' |
| 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבדים 328 ראשוניות | ₪ | 20,000,000 | | | ביט | | אחריות מעבידים |

| כיסויים | | | | | | |
|--|----|-----------|--|--|---------------------------------------|----------------------------|
| 302 אחריות צולבת 303 דיבה, השמצה ולשון הרע 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות | נה | 2,000,000 | | | כלל ביט 2018 או נוסח דומה לו | אחריות ביטוח מקצועית |
| | | 1,500,000 | | | | |
| פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): * | | | | | | |
| 043 | | | | | | |
| ביטול/שינוי הפוליסה * | | | | | | |
| שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. | | | | | | |

עמוד 76 מתוך 85

חתימת המציע:

| |
|--------------|
| חתימת האישור |
| המבטח: |

ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

נספח ה' - 2

נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה

תאריך _____

לכבוד

העירייה - בת ים

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הקבלן") אנו
ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל - 150,000 ₪ (במילים מאה וחמישים אלף ₪) וזאת
בקשר למתן שירותים להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור עיריית בת ים, להבטחת מילוי
תנאי החוזה שנחתם ביום ובהתאם לדרישות מכרז פומבי מס' 27/23.
אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב
שתיגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש
את הסכום תחילה מאת הקבלן בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה
כלשהי שיכולה לעמוד לקבלן 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.
ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום _____ (עד תום תקופת ההסכם ועוד 160 יום).
דרישה שתגיע אלינו אחרי לא תענה.
לאחר יום ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא. דרישה בפקסימיליה לא תיחשב כדרישה לעניין
כתב ערבות זה.

בנק

תאריך

נספח ה' - 3

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ה'3 – התחייבות לשמירת סודיות

שם המציע: _____ ח.פ./ת.ז.: _____ (להלן: "החברה")

הנני מתחייב כלפי עיריית בת ים כדלקמן:

"מידע" - כל מידע (information) ידע (know how) ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה, סוד מסחרי וכל דבר אחר וכיו"ב, הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בעל פה ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת. "סודות מקצועיים" - כל מידע שיגיע לידי החברה או לידי מי מטעמה או לספק משנה מטעמה בקשר למתן השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם נתקבל לפני תחילת מתן השירותים, במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מידע אשר יימסר לחברה על ידי העירייה ו/או מי מטעמו של כל אחד הנ"ל.

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו כל מידע או סודות מקצועיים בקשר למתן השירותים המבוקשים.
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע ו/או הסודות המקצועיים כאמור, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע ו/או סודות מקצועיים כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע ו/או הסודות המקצועיים כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ו/או הסודות המקצועיים ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנם ו/או הגעתם לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע ו/או בסודות המקצועיים, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע ו/או הסודות המקצועיים או חלקים מהם בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי כאמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע ו/או סודות מקצועיים אשר היו בידיעתי, ו/או יהיו בידיעתי, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותי על פי התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. הנני מצהיר ומתחייב כי לצורך שמירה על סודיות לא אפתח כלפי צד ג' בהליך משפטי או מעיין משפטי ללא תיאום והודעה בכתב מראש לעירייה.
9. עם סיום קשרינו עמכם או לפי דרישתכם- יוחזר לכם כל מידע ו/או הסודות המקצועיים או חומר אחר בקשר עם המידע ו/או הסודות המקצועיים שימצא ברשותנו, לרבות, אך מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, מסמכים מכל מין וסוג שהוא השייכים לכם ו/או הנוגעים ו/או מתייחסים לכם ו/או לגופים שבשליטתכם

- ו/או לעסקיכם, כמו כן יבוער כל החומר השייך לעירייה מהמחשבים שברשותנו ומכל האמצעים הנתיקים. פעולה זו תבצע גם ביחס לקבלני המשנה שלנו.
10. האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע ו/או סודות מקצועיים אשר היו בידיעתנו, ו/או יהיו בידיעתנו, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
11. הנני מתחייב כי אם אהיה חלק מקבוצה שתבחר כספק זוכה/ ספק בפועל אדאג לכך שכל עובדיי וכל אדם מטעמי, לרבות כל החברים בקבוצה, המספקים שירות כנדרש במכרז יקיימו הוראות התחייבות לשמירת סודיות זאת ואחתימם על הצהרת סודיות. ההתחייבות מתייחסת גם לקבלני המשנה.
12. הננו מתחייבים להעביר לכל העובדים הדרכה על אבטחת מידע והגנת הפרטיות בדגש לסעיף 16 בחוק הגנת הפרטיות. ההדרכה תבצע לפחות אחת לשנה. ההתחייבות מתייחסת גם לקבלני המשנה.

ולראיה באנו על החתום :

חותמת וחתימה _____

שם החותם _____

תפקיד החותם _____

תאריך _____

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ו' - אבטחת מידע –

לכבוד

עיריית בת-ים

אבטחת מידע והתחייבות לשמירת סודיות - ספק

אנו החתומים מטה _____ ח.פ.ת.ז. _____ במסגרת הסכם לשירותים מקצועיים או, פעילות של מיקור חוץ עבור **עיריית בת - ים** מצהירים בזה כלפי **עיריית בת - ים** (להלן: "העירייה") כדלקמן:

1. כל מידע וקובץ מידע, בסיס נתונים וכל מצע נושא מידע, מכל מין וסוג שהוא אשר יימסר לידינו על ידי "העירייה" או ע"י מי מטעמה או לפי הוראותיה בכל הקשור והכרוך בשירותים שיינתנו על ידינו או בקשרים וזיקות שיש לנו עם העירייה, או כל מידע שיווצר על ידינו במסגרת הפעילות שלנו עבור העירייה, יהיה מוגן וישמר על ידינו בסודיות מוחלטת ולא יעשה בו כל שימו אלא אך ורק לצורך ביצוע הפעילות ועל פי המטרות שלשמן נמסר המידע.

להלן פירוט הפעילו והמטרות-

2. השירותים יהיו מוגנים באופן שהמידע האמור, לא ייחשף לכל גורם אחר, אלא אך ורק לעובדים המורשים. העירייה תוכל לבקר את אופן ביצוע התחייבות זו. החברה מתחייבת לטייב את האבטחה על פי דרישות ובתאום עם ממונה אבטחת המידע של העירייה.

3. המידע לא ייחשף, כולו או מקצתו, לעובד מטעמכם או לגורם/ים הקשור/ים עמנו מבלי שאלה יהיו מחויבים על פי הסכם סודיות זה. כל עובד כנ"ל יהיה חתום כלפינו בהתחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות.

אנו מתחייבים

4. לשמור בסודיות מוחלטת ולהגן על פי חזית הידע כל מידע, חומר, בסיס וקובץ נתונים, מצע נושא מידע, שנמסר לנו או מופעל אצלנו ובאחריותנו. לקיים גישה למידע הממוחשב של העירייה על פי כללי האבטחה והמידור המתחייבים מהסכם זה מול העירייה. לבצע תפעול ועיבוד נתונים עבור העירייה על פי כללי האבטחה שיקבעו.

5. לא להעתיק / להשתמש ו/או לא להרשות לאחרים להעתיק כל מידע, ובכלל זה, קובצי מידע, העתקת מחשב או כל צורת העתקה אחרת וכן לשמור בהקפדה ולנקוט בכל אמצעי זהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של מידע השייך לעיריית בת - ים לידי גורם אחר, וכן למנוע שינוי בלתי מורשה או בלתי מוסמך- של המידע.

6. להחזיר לידי הגורם המוסמך בעירייה כל חומר או כל מצע נושא מידע אחר, שנמסר לנו או שנוצר אצלנו במסגרת הפעילות, על כל העתקיו, וזאת מיד עם דרישתה של העירייה או בסיום ביצוע הפעילות על פי הסכם ההתקשרות. לבער לחלוטין את המידע שברשותנו ולתת הצהרה חתומה ע"י גורם מוסמך מטעמנו על ביעור כל המידע.

7. לא לעשות כל שימוש חורג במידע ולא להרשות פעילות כנ"ל, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים. המידע יהיה מוגן מפני גישה של כל גורם שאיננו מורשה למידע. גישה למידע מרשת האינטרנט תהייה מוגבלת למסכים ולשדות מוגדרים ולא תתאפשר כל חריגה מכך. לא תתאפשר גישה למערכת ההפעלה של השרתים- מרשת האינטרנט. עובדי עיריית בת - ים שיהיו מורשים למידע יפעלו באמצעות השרת הציבורית שתהייה מוגנת ב- טכנולוגית VPN – רשת וירטואלית פרטית. במקרים של פירוק החברה, מכירתה או מיזוגה עם חברה אחרת, יטופל המידע בתאום ובהסכמה מפורשת של העירייה מראש ובכתב.

8. להביא תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהעובדים שלנו וספקי המשנה, ולהחתימם על התחייבות לשמירת סודיות, על פי כתב התחייבות זה. התחייבויות העובדים יועברו לידי ממונה אבטחת המידע **בעיריית בת - ים**.
9. סדרי האבטחה הלוגית והאחרים יהיו על פי המפורט בתקן הישראלי 27001 והתקנים האחרים המפורטים בהקדמה לתקן הנ"ל. גיבויים למידע יעשו על פי הכללים בתקינה הישראלית שבתוקף. שמירת הגיבויים - כנ"ל.
10. החברה תישא באחריות לכל הפרה של התחייבות מקיום סעיפי התחייבות זו, גם במקרים שלא תהייה חשיפת מידע, פעילות בלתי מורשית במידע או כל תקלת אבטחה אחרת, ותהא כל הפרה, פגיעה מהותית בביצוע ההסכם.

חוק הגנת הפרטיות

11. אנו מתחייבים לעמוד בכל הדרישות החוקיות כולל אילו הנובעות מחוק הגנת הפרטיות והתקנות ע"פ כל דין וככל שהן חלות על המידע. ההתחייבות כוללת גם פעילות כ"מחזיק" וגם פעילות כ-"מיקור חוץ" על פי האסדרה (רגולציה) המחייבת בחוק הגנת הפרטיות.
12. בסיום הפעילות:
- א. יוחזר כל החומר השייך לעיריית בת - ים.
 - ב. יבוער כל החומר, כולל חומר ממוחשב, שלא ניתן להחזירו.
 - ג. תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר שהיה ברשות החברה הוחזר או בוער ואין בידי החברה כל חומר השייך לפרויקט שבוצע.

ולראייה באנו על החתום :

| תאריך | שם | תפקיד | חתימה |
|-------|----|-------|-------|
|-------|----|-------|-------|

מסמך ז'

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ז' - תצהיר בדבר אי תאום מכרז

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מוסמך כדין לחתום על תצהיר זה בקשר עם הצעת _____ (להלן: "המשתתף"), למכרז פומבי מס' 27/23 (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.

תאריך _____ שם המשתתף _____ שם המצהיר ותפקידו _____ חתימת המצהיר _____

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

מסמך ח'

עיריית בת ים מכרז פומבי מס' 27/23 להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים

מסמך ח' – תצהיר העדר ניגוד עניינים*

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

- א. תצהיר זה מוגש כחלק ממסמכי מכרז _____ של עיריית בת ים (להלן - המכרז).
- ב. הנני מצהיר כי איני חבר מועצה ואיני קרובו, סוכנו או שותפו של חבר מועצה מכהן בעיריית בת ים או של מי שניהן כחבר מועצה ב- 18 החודשים שלפני המועד האחרון להגשת הצעות למכרז. לעניין זה "קרוב" משמעו - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות הנני מצהיר כי איני עובד עירייה ואיני בן זוגו, שותפו או סוכנו של עובד עירייה.
- ג. אני משמש כמנהל של תאגיד _____ (להלן - התאגיד) אשר מגיש הצעה למכרז, ומוסמך לתת תצהיר זה בשמו. אין בתאגיד עובד של עיריית בת ים, בן זוגו, שותפו או סוכנו שהנו בעל מניות עיקרי בתאגיד או מנהל של התאגיד. אין בתאגיד חבר מועצה, קרובו (כמשמעותו בסעיף א' לעיל), סוכנו או שותפו של חבר מועצה מכהן בעיריית בת ים או של מי שניהן כחבר מועצה בעירייה ב- 18 החודשים שלפני המועד להגשת הצעות מחיר, אשר יש לו יותר מ- 10% מהון או רווחי החברה או שהוא - למיטב ידיעתי ו/או אמונתי - מנהל או עובד אחראי בחברה.

ידוע לי, העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעת המחיר שלי אם יש לי קרבה משפחתית כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה כוזבת.

_____ חתימה

אישור

אני, _____ עו"ד, מאשר כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ המוכר לי אישית/נושא ת"ז מס' _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן אישר את נכונות ההצהרה דלעיל וחתם עליה בפני .

_____ חותמת וחתימת עו"ד

* הערה: כאשר היועץ הוא אדם פרטי יינתן תצהיר זה על ידו ויש למחוק את סעיף ג'.
כאשר היועץ הוא תאגיד, יינתן תצהיר על ידי מנהלו או על ידי בעל המניות העיקרי בו וימחק את סעיף ב'.