

מכרז פומבי 11/23
למתן שירות למערכת מידע לניהול
פניות ותלונות של מוקד המועצה
האזורית תמר

מסמך 1 למכרז 11/23מכרז פומבי מספר 11/23למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזוריתתמרדברי הסבר כלליים והנחיות להגשת הצעותתנאים כלליים ותיאור השירותים הנדרשים

1. המועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן, ביחד: "השירותים").
2. השירות שיסופקו יהיו באיכות מעולה ובהתאם לדרישות המועצה.
3. השירותים הניתנים במכרז, יהיו בהתאם למפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז, אשר מפורטים בתמצית להלן (מובהר כי אין בפירוט להלן כדאי לגרוע מהפירוט שניתן במפרט הטכני):
 - 3.1 מערכת לניהול פניות ותלונות מוקד (CRM).
 - 3.2 אפליקציית שטח.
 - 3.3 חבילת SMS.
4. במסגרת הצעתם, על המציעים להציע אחוז הנחה אחיד הן עבור שירות חודשי קבוע אשר לא יעלה על סך של 4,000 ₪ (לא כולל מע"מ) והן עבור הסבה והקמה אשר לא יעלה על סך של 50,000 ₪ (לא כולל מע"מ), יובהר כי ככל שתוגש הצעה אשר תעלה על סך המחירים המצוינים לעיל, הרי שהצעה זו תיפסל על הסף. כמו כן ככל שהספק אשר מספק כיום את השירותים למועצה יזכה במכרז הרי שאז לא ישולם לו עבור הסבה והקמה.
5. ההצעות תדורגנה בהתאם לשקלול בין ציוני המחיר (40%) וציוני האיכות (60%) שתקבלנה ההצעות בהתאם להוראות המכרז.
6. תקופת ההתקשרות הבסיסית עם המציע שיזכה במכרז הינה 12 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות"), כאשר בתום תקופת ההתקשרות הסכם זה יתחדש מאליו באותם תנאים לארבע תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת (להלן: "תקופות ההארכה"), אלא אם כן תודיע המועצה 30 ימים לפני סוף תקופת ההתקשרות או איזה מתקופות ההארכה על רצונה לסיים את ההתקשרות בתום אותה תקופה. בכל מקרה, תקופת ההתקשרות ותקופת ההארכה לא יעלו על 60 חודשים.

מסמכי המכרז

7. מסמכי המכרז המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "מסמכי המכרז"):

מסמך 1 - מסמך זה - דברי הסבר כלליים והנחיות להגשת הצעות

מסמך 2 - הצעת המציע והצהרתו להשתתפות במכרז, על נספחיה:

נספח א' – פירוט ניסיון המציע

נספח ב' – טופס פתיחת ספק

מסמך 3 - נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה (ערבות קיום)

מסמך 4 - הסכם התקשרות בין הזוכה לבין המועצה, על נספחיו :

נספח א' - אישור על קיום ביטוחים

נספח ב' - נוסח ערבות ביצוע

נספח ג' - תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

נספח ד' - הסכם רמת שירות (SLA)

נספח ה' - הצהרת סודיות של נותן השירות

נספח ו' - הצהרת סודיות של עובדי נותן השירות

נספח ז' – תצהיר בדבר העדר זיקה לנבחר או עובד מועצה והיעדר ניגוד עניינים

נספח ח' – תצהיר התחייבות לפיתוח ממשקים

נספח ט' - נספח אבטחת מידע

מסמך 5 - מסמך הגדרת השירותים (מפרט), כולל מחירון ודרישות רמת שירות

מסמך 6 - ניהול אבטחת מידע

מסמך 7 - תצהיר זכויות קניין

מסמך 8 - ההצעה הכספית

מסמך 9 - פורמט המלצה

כל המסמכים הנ"ל מהווים יחד חלק בלתי נפרד ממכרז זה.

8. את חוברת המכרז ניתן לרכוש בתמורה לסך של 500 ש"ח (שלא יוחזרו בכל מקרה), במשרדי המועצה שבנווה זוהר, בימים א' - ה' בין השעות 09:00-15:00, או באמצעות תשלום בכרטיס אשראי בטלפון 08-6688855/6, והרוכש יקבל את מסמכי המכרז במייל בפורמט PDF. בנוסף, ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, במשרדי המועצה, בימים א' עד ה' בין השעות 09:00-15:00 ובאתר האינטרנט של המועצה <http://ma-tamar.org.il>.

תנאי סף

9. רשאי לגשת למכרז מציע שהינו יחיד או תאגיד העומד בעצמו במועד הגשת הצעתו למכרז בתנאי הסף המצטברים הבאים :

9.1. המציע הינו אזרח ישראלי או תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל.

9.2. המציע סיפק בין השנים 2018-2023, כולן או חלקן, מערכת מידע מבוססת מרשתת ("Web") לניהול מוקד עירוני לשלושה גופים ציבוריים ו/או רשויות מקומיות לפחות.

9.3. המציע סיפק בין השנים 2018-2023, כולן או חלקן, יישומון תאי ("סלולארי") לעובדים, המאפשר קבלת מידע, פתיחה וסגירה של פניות תוך קיום ממשק מלא של יישומון התאי אל מערכת המוקד העירוני אותה סיפק המציע, וזאת לשלושה גופים ציבוריים ו/או רשויות מקומיות לכל הפחות.

9.4. המציע בעל מערכת אשר יכולה להתממשק עם מערכות מידע-הספק נדרש להציג אפשרויות למענה טכני של ממשקים, לרבות API למערכות המידע של המועצה המופעלות ע"י גורמים חיצוניים דוגמת אתר המועצה, מערכת ה ERP שלה, מערכת ניהול משימות ועוד.

- 9.5. המציע צירף להצעתו למכרז ערבות בנקאית מקורית בנוסח הנדרש במסמכי המכרז.
- 9.6. המציע רכש את מסמכי המכרז.
- 9.7. המציע הינו עוסק מורשה או חברה בע"מ לצורך מע"מ ובעל אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו – 1976.
- 9.8. המציע ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976. אם הורשע ביותר משתי עבירות לפי החוקים האמורים - חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. היעדר הרשעה כאמור יחול גם לגבי בעלי השליטה במציע ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה במציע. כמו כן, המציע עומד בדרישת חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוגע להעסקת עובדים עם מוגבלויות.

ערבות בנקאית לקיום ההצעה

10. להבטחת קיום הצעתו למכרז על כל מציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית ובלתי מותנית, של בנק ישראלי, בנוסח המצורף כמסמך 3 למסמכי המכרז, בסך של 7,000 ₪ (להלן: "ערבות הקיום"). ערבות הקיום תהיה בתוקף עד 20.12.2023, אולם המועצה תהא רשאית להורות למציע להאריך את תוקפה, והמציע יהיה חייב להאריכה בהתאם.
11. על המציע להקפיד הקפדה יתרה על כך שערבות הקיום תהיה ערבות מקורית אשר תואמת בדיוק לנוסח המצורף למסמכי המכרז, וכי גובה ותוקף הערבות יהיו בדיוק כפי שנדרש שם, ללא כל סטיות (כלפי מעלה או כלפי מטה). אי צירוף ערבות מקורית ו/או צירוף ערבות שלא בנוסח הנדרש עלול להביא לפסילת ההצעה על הסף.
12. המועצה תהא רשאית לחלט את הערבות במידה והמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או יחזור בו מהצעתו ו/או ימנע מהארכת תוקף הערבות כמפורט לעיל. כן תהא המועצה רשאית לחלט את ערבות הקיום במידה והמציע אשר נשלחה אליו הודעת הזכייה, לא חתם בתוך 14 יום ממועד ההודעה על הזכייה על ההסכם ו/או לא צירף את כל המסמכים הנדרשים ו/או לא עמד בהתחייבות כלשהי הכלולה בתנאי המכרז.
13. ערבויות הקיום יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז עם מתן ההודעה על אי זכייתם. ערבות הקיום למציע אשר הצעתו זכתה במכרז תושב לו לאחר חתימתו על ההסכם וצירוף כל הטפסים והמסמכים הנדרשים, לרבות ערבות ביצוע.

שאלות הבהרה

14. על המציעים לבדוק את כל מסמכי המכרז לפני הגשת הצעתם, לוודא כי המסמכים מובנים להם, לוודא שאינם סותרים אחד את השני וברורים להם די הצורך לשם הכנת הצעתם.
15. בכל שאלה או הבהרה שתידרש למציע בקשר עם תנאי המכרז ו/או אם ימצא המציע סתירות ו/או שגיאות ו/או אי התאמות ו/או אם יהיה למציע ספק כלשהו בקשר למובנו של סעיף כלשהו, על המציע להפנות בכתב בפורמט WORD בלבד, את שאלותיו לרכזת וועדת המכרזים במועצה בדוא"ל michrazim@ma-tamar.co.il וזאת עד לא יאחר מיום 23.07.2023 בשעה 16:00.
16. באחריות המציע לקבל אישור של המועצה בדבר קבלת שאלות הבהרה שיועברו באמצעות דואר אלקטרוני, בטלפון: 08-6688880 או בדוא"ל חוזר (לא אוטומטי). פניה שלא נתקבל לגביה אישור

קבלה כאמור, תיחשב כאילו לא התקבלה, תשובות לשאלות הבהרה כאמור, ככל שתינתנה, תינתנה בכתב ותשלחנה לכל מי שרכש את מסמכי המכרז. לא יהיו כל תוקף או משמעות לתשובות או לדברים שיאמרו בעל פה.

17. על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה. במסמך השאלות תצוין באופן ברור כתובת הדואר האלקטרוני למתן התשובות.

18. המועצה אינה מתחייבת לענות על שאלות ההבהרה, כולן או מקצתן, לרבות מחמת היותן לא ברורות, לא ענייניות או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז.

19. המועצה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להכניס למסמכי המכרז שינויים, עדכונים, תוספות ותיקונים, בין אם במענה לשאלות המזמינים ובין אם מיוזמתה, וזאת עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. שינויים, עדכונים, תוספות ועדכונים כאמור ישלחו אל כלל המציעים אשר קיבלו לידיהם את מסמכי המכרז מאת המועצה אל כתובות הדואר האלקטרוני אותן ימסרו בעת קבלת מסמכי המכרז.

אופן הגשת ההצעות

20. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמחלקת רכש, מכרזים והתקשרויות בבניין המועצה שבנווה זוהר. המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום 20.08.2023 עד השעה 12:00. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים ביום ובשעה האמורים, מסיבה כלשהי, לא תידון. אין להגיש את ההצעות בכל דרך למעט הגשה פיזית. הצעות שיתקבלו בדרכים אחרות לרבות פקס או דוא"ל לא יתקבלו. תיבת המכרזים תיפתח ביום 20.08.2023 המציעים רשאים להיות נוכחים בפתיחה.

21. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז ואת כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן, ולהגיש הצעתו במעטפה סגורה, שעליה מצוין מספר המכרז, לתיבת המכרזים בבניין המועצה בנווה זוהר, כאשר כל העמודים של מסמכי המכרז, לרבות ההסכם המצ"ב כמסמך 4, חתומים על ידו בתחתית כל עמוד, ולאחר שהמציע חתם במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וחתימה זו אומתה על ידי עורך דין (במידה ונדרש). כל מסמכי ההצעה (למעט ההצעה הכספית) יוגשו בשני העתקים לא כרוכים וכן על גבי מזיה דיגיטלית (דיסק און קי). ההצעה הכספית (מסמך 7) תוגש במעטפה סגורה נפרדת, כמפורט להלן.

22. לחוברת המכרז, כשהיא חתומה כאמור בסעיף 21 לעיל, יש לצרף את כל המסמכים הבאים:

22.1. הצעת המציע והצהרתו המצ"ב כמסמך 2 למסמכי המכרז, על נספחיה, כשהיא חתומה על ידי המציע, לאחר שהמציע מילא בה ובנספח א' להצעה את הנתונים המוכיחים את עמידתו בתנאי הסף ואת איכות הצעתו, מילא בנספח ב' להצעה את פרטיו;

22.2. ערבות קיום בנוסח המצורף כמסמך 3 למסמכי המכרז, בגובה 7,000 ₪ ובתוקף עד 20.12.2023

22.3. תצהיר מלא וחתום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (המצורף כנספח ג' להסכם מסמך 4);

22.4. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה של המציע, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, בדבר קיום דיני העבודה ובדבר העסקת עובדים עם מוגבלויות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בנוסח המצ"ב (כנספח ג' להסכם מסמך 4);

- 22.5. הסכם רמת שירות (SLA), (המצורף כנספח ד' להסכם מסמך 4), כשהוא חתום על ידי המציע במקום המסומן לכך ;
- 22.6. הצהרת סודיות של המציע (נספח ה' להסכם מסמך 4) ;
- 22.7. הצהרת סודיות של עובדי המציע (נספח ו' להסכם מסמך 4) ;
- 22.8. תצהיר לאיתור ניגוד עניינים (נספח ז' להסכם מסמך 4) ;
- 22.9. תצהיר התחייבות לפיתוח ממשקים (נספח ח' להסכם מסמך 4) ;
- 22.10. תצהיר זכויות קניין (מסמך 6) ;
- 22.11. המלצות בהתאם לפורמט המלצות (מסמך 8) ;
- 22.12. פרופיל של המציע ;
- 22.13. אישור עוסק מורשה ;
- 22.14. אישור על ניכוי מס במקור בתוקף לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975 ;
- 22.15. אישור תקף מפקיד שומה או מרואה חשבון על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס), התשל"ו-1976 ;
- 22.16. מסמך תשובות לשאלות הבהרה חתום על ידי המציע (אם וככל שנשלחו למציעים על ידי המועצה) ;
- 22.17. טופס האישור על קיום ביטוחים (נספח א' להסכם), כשהוא חתום על ידי המציע. על המציע לחתום על טופס זה (לאחר שבדק אותו מול חברת הביטוח שלו) **ללא כל מחיקות, שינויים או הסתייגויות**. מובהר, כי בשלב הגשת ההצעה אין צורך להחתים את חברת הביטוח על טופס האישור על קיום ביטוחים, וחתימתה תידרש אך ורק ממי שיוכרז כזוכה במכרז.
- 22.18. מציע שהוא תאגיד יצרף גם את האישורים כדלקמן :
- 22.18.1. אישור חתום על ידי עורך דין / רואה חשבון, בדבר זכויות החתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע על הצעה זו.
- 22.18.2. מסמכי ההתאגדות של התאגיד ;
- 22.18.3. תדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעה, של רישום התאגיד מרשם החברות / רשם השותפויות, לרבות רישום בעלי המניות / השותפים ;
- 22.19. העתק קבלה על רכישת מסמכי המכרז. הקבלה תהיה על שם המציע ואינה ניתנת להעברה בין המציעים השונים.
- 22.20. אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, יש לצרף את האישור והתצהיר הנדרשים בהתאם לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

23. על המציע למלא במסמך ההצעה הכספית (**מסמך 8** למסמכי המכרז) את הצעתו הכספית להשתתפות במכרז. **את מסמך ההצעה הכספית, לאחר שמולא ונחתם על ידי המציע יש להגיש במעטפה נפרדת, אותה יש לסגור ולהכניס לתוך מעטפת ההצעה. על שתי המעטפות, החיצונית והפנימית, יש לרשום את מספר המכרז 11/23.**

24. המציע אינו רשאי לבצע שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות במסמכי המכרז, לרבות בתנאי ההסכם ו/או בנספחים, ולרבות בטופס האישור על קיום ביטוחים. המועצה תהא רשאית לקבל או לפסול הצעה שנעשו בה שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות כאמור, לבקש ו/או לקבל הבהרות ו/או הסברים ו/או מסמכים ממציעים וכן להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיינה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

25. מובהר, כי מסמכי המכרז הנם רכוש המועצה בלבד, ולמציע אין כל רשות להעתיקם או לעשות כל שימוש בהם, אלא לצורך הגשת הצעתו למכרז.

אופן דירוג ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה

26. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים: 40% מחיר, 60% איכות.

27. בחינת ההצעות והערכתן תתבצע בארבעה שלבים, כדלקמן:

שלב א': בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז;

שלב ב': חישוב ציוני האיכות;

שלב ג': חישוב ציוני המחיר;

שלב ד': חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן.

28. **שלב א' – בחינת עמידה בתנאי הסף**

המועצה תבדוק האם ההצעות עומדות בתנאי הסף, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים. מציע שהצעתו נפסלה בשלב כלשהו יקבל הודעה על כך לאחר בחירת הזוכה. יובהר, כי המציע מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

29. **שלב ב' – חישוב ציוני האיכות**

29.1. מציעים שהצעותיהם יעמדו בתנאי הסף יעברו לבדיקה של ועדת בחינה, שהרכבה יהיה כדלקמן: מנהלת תחום שירות ודיגיטל במועצה, מנמ"ר המועצה ומנהלת מחלקת רכש מכרזים והתקשרויות במועצה. מובהר כי המועצה יכולה לשנות את הרכב ועדת האיכות ללא מתן התראה למציעים וזאת בהתאם לשיקול דעתה.

29.2. ציון האיכות מהווה 60% מהציון הכולל. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לאסוף או לוודא נתונים בכל נושא הקשור לניסיון המציע בדרכים נוספות, על פי שיקול דעתה, לרבות באמצעות פניה ללקוחותיו ובקשה לקבלת הבהרות בנוגע להצעה.

מס"ד	הקריטריון	הניקוד המרבי
1	מספר הגופים הציבוריים ו/או הרשויות המקומיות להן סיפק המציע את מערכת המוקד בין השנים 2020-2023 למשך לפחות 12 חודשים ברציפות, כולן או חלקן מעבר לנדרש בתנאי הסף. 2 נקודות לכל גוף ועד לסך כולל של 10 נקודות.	10
2	מספר הגופים הציבוריים ו/או הרשויות המקומיות להן סיפק המציע יישומן תאי ("סלולארי") לעובדי הרשות, המאפשר קבלת מידע, פתיחה וסגירה של פניות תוך קיום ממשק מלא של היישומן התאי אל מערכת המוקד העירוני, וזאת בין השנים 2020-2023 למשך לפחות 12 חודשים ברציפות, כולן או חלקן מעבר לנדרש בתנאי הסף. 2 נקודות לכל גוף ועד לסך כולל של 10 נקודות.	10
3	התרשמות הוועדה המקצועית ממערכת הניהול המוצעת, בהתאם לאופן הבא: 1. איכות הפתרון המוצע והתאמתו לדרישות המפרט הטכני של ההליך, באמצעות הצגת רכיבים מובילים במערכת; 2. הצגת דוחות ובקורות; 3. הצגה חזותית (GUI) של המודול והתרשמות כללית של הוועדה מהמודול; עד 10 נקודות לכל סעיף.	30
4	התרשמות הוועדה המקצועית מהאופן בו עונה מערכת המידע לניהול המוקד, היישומן הסלולארי לעובדים ולתושבים/מבקרים על צרכי המועצה ומרמת איכות המענה.	30
5	המלצות של לקוחות המציע, בפורמט המועצה בלבד. עד 5 המלצות, עד 2 נקודות לכל המלצה	10
6	מספר מועצות אזוריות להן נתן הספק שירות במערכת המוקד בין השנים 2020-2023 2 נקודות לכל מועצה אזורית ועד לסך כולל של 10 נקודות.	10

* ההמלצות יינתנו על גבי פורמט ייעודי במכרז בלבד (מסמך 9).

* מובהר בזאת כי הצעה שלא תקבל ציון מינימאלי לאיכות בסך 75 עלולה להיפסל כבר בשלב זה, הכל בהתאם לשיקול דעת וועדת האיכות.

30. שלב ג' – חישוב ציוני המחיר

30.1. חישוב ציוני המחיר של ההצעות (אשר מהווים 40% מכלל ההצעה) יחושב באמצעות מתן אחוז ההנחה אחיד למחירי המקסימום שיוצעו בהצעה המיטיבה ביותר, באחוז ההנחה הנבחן והכפלת התוצאה המתקבלת ב- 40. יובהר כי הצעה אשר תעבור את מחיר המקסימום (4,000 ₪ לא כולל מע"מ עבור ריטיינר חודשי ו- 50,000 ₪ לא כולל מע"מ עבור הסבה והקמה) תיפסל:

בהתאם לנוסחה שלהלן :

$\text{ציון מחיר} = X 40 \text{ אחוז ההנחה הנבחן}$ אחוז ההנחה הזול ביותר

31. שלב ד' – חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן

31.1. לאחר קביעת ציון האיכות וציון המחיר של ההצעות, תקבע המועצה את ציון ההצעה הכולל, כדלקמן :

$\text{הציון הכולל} = \text{ציון המחיר} + \text{ציון האיכות}$

31.2. הצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה במכרז. במקרה שבו מספר הצעות יקבלו את הציון הכולל הגבוה ביותר, תיערך בין המציעים הגרלה. במכרז זה, תינתן עדיפות לספקים מקומיים כך שבמידה והציון הכולל של אותו ספק מקומי יהיה נמוך בעד 5% מן ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר, תוכרז הצעתו של אותו ספק מקומי כזוכה במכרז (ספק מקומי: יחיד אשר הינו תושב המועצה על פי רישומי משרד הפנים או תאגיד שבעל השליטה בו (כהגדרתו בסעיף 268 לחוק החברות) הינו תושב המועצה על פי רישומי משרד הפנים במועד הגשת ההצעה).

31.3. על אף האמור לעיל, שומרת המועצה לעצמה את הזכות לקבל כל הצעה שהיא, או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר, להפסיק ו/או לבטל את המכרז ולעשות כל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המועצה ו/או מי מטעמה בגין כך. כמו כן שומרת לעצמה המועצה את הזכות לנהל משא ומתן עם המציעים, כולם או חלקם (בין בטרם ההתקשרות עם הזוכה ובין לאחריה), ואף להתקשר עם שני מציעים בו זמנית.

31.4. המועצה תקבע את ההצעה אשר תזכה במכרז ותודיע לזוכה על קבלת הצעתו. הזוכה, בתוך 14 יום מיום היוודע לו דבר זכייתו, ימציא למועצה כל מסמך הנדרש לצורך ביצוע ההסכם. בכלל זה, ימציא הזוכה למועצה את ערבות הביצוע המצורפת **כנספח ב'** להסכם (מסמך 4).

כללי

32. ההצעה תישאר בתוקף למשך 90 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות, או עד שיחתם ההסכם על ידי המועצה, לפי המוקדם מבניהם. למועצה תהא זכות להאריך את תוקף ההצעות בעד ארבעה חודשים נוספים בהודעה בכתב למציעים, ובמקרה כאמור יאריכו המציעים את תוקף ערבות הקיום שלהם בהתאם.

33. המועצה שומרת לעצמה את הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לתקן טעויות אריתמטיות בהצעה, לדרוש מכל מציע להשלים ו/או להבהיר כל מידע ו/או מסמך חסר, לדרוש מכל מציע להמציא אסמכתאות, אישורים, המלצות ומסמכים הדרושים לצורך הבהרת ההצעתם, לבוא בדין ודברים עם כל מציע, בכתב או בעל פה, ביחס לפרטי הצעתו וכל אי בהירות הקשורה אליה.

34. בהגשת הצעתו מוותר המציע ויתור סופי ומוחלט על כל טענה בדבר אי הבנה, אי ידיעה, פגם או מום באיזה מתנאי או מסמכי המכרז, לרבות סבירותם. סעיפים שכוונתם לא ברורה די הצורך, יש לבררם מראש, כאמור בסעיף 15.
35. המציע אינו רשאי לבצע שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות במסמכי המכרז, לרבות בתנאי ההסכם ו/או בנספחיו. המועצה תהא רשאית לקבל או לפסול הצעה שנעשו בה שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות כאמור, וכן לבקש ו/או לקבל הבהרות ו/או הסברים ו/או מסמכים ממציעים, וכן להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיינה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.
36. בהגשת הצעתו למכרז מסכים המציע לכך, כי במקרה בו יזכה במכרז תהיה המועצה רשאית להציג את הצעתו בפני מציעים אחרים. במידה והמציע סבור כי הצעתו כוללת פרטים חסויים, יציין את הדבר מפורשות בהצעה, תוך סימון הפרטים החסויים לדעתו. יחד עם זאת מובהר, כי שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט באשר להיקף הפרטים מתוך ההצעה שייחשפו למציעים אחרים, ו/או באשר לקיומם של פרטים חסויים בהצעה מסור למועצה.
37. מובהר, כי מסמכי המכרז הנם רכוש המועצה בלבד, ולמציע אין כל רשות להעתיקם או לעשות כל שימוש בהם, אלא לצורך הגשת הצעתו למכרז.
38. **הוראות מסמך זה באות להוסיף על האמור ביתר מסמכי המכרז ולהבהיר אותם. במקרה של סתירה או אי התאמה בין הוראות מסמך זה לבין יתר מסמכי המכרז, יגברו ויחולו הוראות מסמך זה.**

הצעת המציע והצהרתו להשתתפות במכרז מס' 11/23

1. **אנו הח"מ, מציעים בזאת להתקשר עם המועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") המזמינה בזאת שירותים למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן: "השירותים").**
2. **אנו מצהירים בזאת, כי קראנו בעיון את כל מסמכי המכרז כהגדרתם בדברי ההסבר הכלליים וההנחיות להגשת הצעות, לרבות ההסכם על נספחיו (מסמך 4) והמפרט הטכני (מסמך 5), על כל תנאיהם ופרטיהם, מצהירים ומתחייבים כי הבנו את כל מסמכי המכרז, לרבות תנאי הסף להגשת הצעה ותנאי מתן השירותים, שאלנו את כל השאלות שנדרשו לנו, בחנו את הגורמים העשויים להשפיע על מתן השירותים וההוצאות שתהיינה כרוכות בכך עבורנו ובהתאם לכל אלה ועל פיהם ביססנו את הצעתנו. בעצם הגשת הצעתנו למכרז אנו מצהירים ומתחייבים, כי תנאי המכרז מקובלים עלינו וכי לא תהיה לנו כל טענה, דרישה או תביעה בעניין תנאי המכרז, לרבות בהירותם ו/או סבירותם.**
3. **אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל תנאי הסף של המכרז, כמפורט בסעיף 9 לדברי ההסבר הכלליים (מסמך 1 למסמכי המכרז).**
4. **אנו מצהירים, כי ברשותנו המומחיות, הידע והניסיון הדרושים לשם ביצוע השירותים נשוא המכרז בהתאם למסמכי המכרז, באיכות הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלאה של המועצה, וכי הצעתנו זאת ומתן השירותים על פיה הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלנו (במקרה של תאגיד) על פי מסמכי היסוד שלנו.**
5. **אנו מצהירים, כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, קשר או הסכם עם כל מציע אחר לאותו מכרז.**
6. **אנו מצהירים כי המערכת לניהול המוקד המוצעת על ידנו עומדת בדרישות המפרט הטכני המפורט במסמכי המכרז.**
7. **ידוע לנו, כי במידה ונזכה במכרז, התמורה עבור השירותים תשולם לנו בכפוף למילוי התחייבויותינו בהתאם להוראות ההסכם (מסמך 4 למסמכי המכרז) ועל פי תנאי התשלום המפורטים בו.**
8. **ידוע לנו כי המועצה אינה מתחייבת להיקף התקשרות מסוים ו/או למתן בלעדיות לזוכה בתחום השירותים נשוא המכרז.**
9. **אנו מצרפים בזאת את מסמכי המכרז, לרבות ההסכם, בשלמותם, כפי שהומצאו לנו על ידי המועצה, כאשר כל העמודים חתומים על ידינו, וכן את כל המסמכים שצירופם נדרש על פי סעיפים 22 לדברי ההסבר למכרז. בכלל זה, אנו מצרפים להבטחת קיום הצעתנו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי חוזרת, בנוסח המצ"ב כמסמך 3 למסמכי המכרז.**

10. הצעתנו זו הנה בלתי הדירה ובלתי חוזרת, ובמידה ותתקבל על ידי המועצה הננו מתחייבים ליתן לה את השירותים (כהגדרתם לעיל), בהתאם לתנאי המכרז ולהוראות נציג המועצה ולשביעות רצונה המלא של המועצה. הצעה זו תעמוד בתוקפה ותחייב אותנו מהמועד בו הוכנסה לתיבת המכרזים ועד חתימתו של הסכם עימנו או עם מציע אחר על ידי המועצה או עד חלוף שלושה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז, לפי המוקדם שבין המועדים. ידוע לנו כי המועצה רשאית להאריך את תוקף ההצעות בעד ארבעה חודשים נוספים, ובמקרה כאמור אנו מתחייבים להאריך את תוקף ערבות הקיום שלנו בהתאמה, ולהמציא למועצה ערבות קיום מתוקנת.
11. ידוע לנו, כי אם הצעתנו תזכה במכרז, הרי שתוך 14 יום מיום שתימסר לנו על כך הודעה, יהיה עלינו לחתום על מסמכים ולהמציא מסמכים על פי דרישתה של המועצה לצורך ביצועו של ההסכם. בכלל זה ידוע לנו כי יהיה עלינו להמציא למועצה את טופס האישור על קיום ביטוחים (בנוסח המצ"ב **כנספח א' להסכם למסמך 4**), כשהוא חתום על ידי חברת הביטוח שלנו וכן ערבות ביצוע (בנוסח המצ"ב **כנספח ב' להסכם למסמך 4**), בסך של 15,000 ₪.
12. ידוע לנו כי למועצה שמורה הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה הגבוהה ביותר; לנהל משא ומתן עם מי מהמציעים; וכי המועצה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הכספית הזולה ביותר ו/או הצעה כלשהי. ידוע לנו כי רק חתימת המועצה על הסכם עמנו תהווה התקשרות מחייבת מצד המועצה.
13. כמו כן, במידה ונחזור בנו מהצעתנו ו/או שלא נמציא את המסמכים שיידרשו מאיתנו כמפורט בסעיף **22 למסמך 1 למסמכי המכרז דברי הסבר כללים והנחיות להגשת הצעות** לעיל ו/או לא נעמוד באיזו מהתחייבויותינו על פי מסמכי המכרז וכיו"ב, מכל סיבה שהיא, תהיה המועצה רשאית לחלט את ערבות הקיום שלנו ו/או לבטל את זכייתנו ו/או להתקשר עם המציע שידורג אחרינו ו/או לנקוט בכל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה של המועצה.
14. אנו מתחייבים לעמוד בכל דרישות המועצה במסגרת מסמכי המכרז על נספחיהם, ולמלא אחריהם במלואם.
15. התמורה המבוקשת על ידינו עבור מתן השירותים בהתאם למסמכי המכרז מפורטת בהצעת המחיר (**מסמך 8 למסמכי המכרז**), **המצורפת במעטפה סגורה נפרדת**, המוכנסת לתוך מעטפת ההצעה הכללית, ידוע לנו כי ככל שהצעת המחיר שתוצע על ידנו תעלה על הסכום המקסימאלי דבר זה עלול להוביל לפסילת הצעתנו.
16. כמו כן, ידוע לנו כי המועצה אינה חייבת לקבל את ההצעה הכספית במלואה ורשאית ליישם חלקים ממנה.
17. **הרינו להצהיר ולהתחייב בזאת כי סכומי התמורה המפורטים בהצעת המחיר מהווים את התמורה הבלעדית והיחידה בעבור אספקת כל מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ולרבות כל שירות או דרישה אחרת העולים ממכרז זה, וכי פרט לכך לא נהיה זכאים לכל תשלום ו/או חזר כלשהו מהמועצה.**
18. **הננו מצהירים בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת התעריפים שבהצעת המחיר הבאנו בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתנו וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת המכרז וההסכם ולמשך כל תקופות ההארכה האופציונאליות הנכללות בהם.**

ולראיה באנו על החתום:

_____	שם המציע	_____	תאריך
_____	כתובת		
_____	ת.ז. / מס' תאגיד		
_____	מס' טלפון		
_____	מס' פקס		
_____	חתימת המציע		

אישור עו"ד:

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר כי ה"ה _____ חתמו בפני
 על ההצעה דלעיל ועל כל המסמכים המצורפים לה וכי הם מורשי חתימה מטעם _____
 (להלן - "המציע") וכי בחותמם על ההצעה דלעיל הם מחייבים את המציע.

_____	_____	_____
חתימה	שם	תאריך

פרטי ניסיונו של המציע

לצורך בדיקת עמידת הצעתו בתנאי הסף ולבחינת איכות ההצעה, על המציע למלא את הטבלאות שלהלן.

בהתאם לסעיף 9.2 (תנאי סף) ולסעיף 29.3 (קריטריון 1 בטבלה) על המציע לפרט את ניסיונו בין השנים 2018-2023, כולן או חלקן, מערכת מידע מבוססת מרשתת ("Web") לניהול מוקד עירוני לגופים ציבוריים ו/או רשויות מקומיות לפחות:

שם הגוף הציבורי/ רשות מקומית	פירוט מהות השירות	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר אצל הלקוח
1.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
2.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
3.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
4.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
5.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
6.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
7.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

בהתאם לסעיף 9.2 (תנאי סף) ולסעיף 29.3 (קריטריון 2 בטבלה) על המציע לפרט את ניסיונו בין השנים 2018-2023, כולן או חלקן, יישומון תאי ("סלולארי") לעובדים, המאפשר קבלת מידע, פתיחה וסגירה של פניות תוך קיום ממשק מלא של יישומון התאי אל מערכת המוקד העירוני אותה סיפק המציע:

שם הגוף הציבורי/ רשות מקומית	פירוט מהות השירות	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר אצל הלקוח
1.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
2.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
3.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
4.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
5.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
6.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
7.			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

בהתאם לסעיף 29.3 (קריטריון 6 בטבלה) על המציע לפרט את ניסיונו בין השנים 2018-2023, כולן או חלקן, במתן שירותי למועצות אזוריות:

פרטי איש קשר אצל הלקוח	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פירוט מהות השירות	מועצה אזורית	
שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____				1.
שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____				2.
שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____				3.
שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____				4.
שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____				5.

נספח ב' למסמך 2טופס פתיחת ספק

שם הספק: _____

מספר עוסק _____ תיק ניכויים _____

כתובת למשלוח דואר ופרטי התקשרות

רחוב _____ מספר בית _____ מספר דירה _____ עיר _____

מיקוד _____ או לחילופין ת.ד. _____ עיר _____

טלפון _____ פלאפון _____ פקס _____

כתובת אי-מייל _____

אישורים

תוקף אישור ניהול ספרים _____ אישור מצורף (חובה)

תוקף אישור ניכוי מס _____ אישור מצורף (חובה)

עוסק פטור _____ כן/לא _____ אישור מצורף (חובה)

פרטי חשבון בנק

שם הבנק _____ מספר הבנק _____

שם הסניף _____ מספר הסניף _____

שם החשבון _____ מספר חשבון _____

אסמכתא מצורפת (חובה): צילום שיק/אישור בנק

חובה למלא את כל הפרטים הנדרשים

חתימת המציע: _____

נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה

לכבוד

מועצה אזורית תמר

נוה - זוהר, ד.ג. ים המלח

אדונים נכבדים,

הנדון: ערבות מס'

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 7,000 ₪ (ובמילים: שבעת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "**סכום הקרן**"), בתוספת הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן בין מדד חודש יולי 2023 לבין המדד הידוע ביום התשלום (להלן: "**הפרשי הצמדה**").

אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב וללא טענות ומענות, כל סכום או סכומים בגבולות סכום הקרן בתוספת הפרשי הצמדה המגיע או עשוי להגיע לכם מאת _____ (להלן: "**החייב**") בקשר עם מכרז מס' 23/ אשר הוצא על ידיכם, וזאת מבלי שתצטרכו להוכיח, לבסס או לנמק את עילת דרישתכם או סכומה.

אנו נשלם לכם את הסכום האמור תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך 20.12.2023, ועד בכלל.

ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואיננה ניתנת להסבה או להעברה.

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף

מסמך 4 למכרז 11/23**הסכם למתן שירותים**

שנערך ונחתם בנווה זוהר ביום _____ בחודש _____, 2023.

מועצה אזורית תמר

בין :

מנווה זוהר, ד.נ. ים המלח 869100

(להלן: "המועצה")

מצד אחד

_____ (ח.פ. _____)

לבין :

מ _____

(להלן: "נותן השירות")

מצד שני

הואיל והמועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") פרסמה מכרז פומבי שמספרו 11/23 (להלן: "המכרז") למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (**מסמך 5** למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן: "השירותים").

והואיל ונותן השירות השתתף במכרז וזכה בו, והוא מקבל על עצמו ליתן את השירותים למועצה, והכל בהתאם להוראות מסמכי המכרז והסכם זה לשביעות רצונה של המועצה ובמתכונת המתוארת להלן;

והואיל והמועצה מעוניינת להתקשר עם נותן השירות למתן השירותים בהתאם לתנאים המפורטים להלן;

והואיל ונותן השירות מצהיר, כי הוא בעל הכישורים, האמצעים וכוח האדם, וביכולתו לקיים אחר התחייבויותיו הנדרשות, הכל בכפוף להוראות הסכם זה;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**מבוא** 1.

1.1. להסכם יצורפו מסמכי המכרז והצעת נותן השירות למכרז, וכן נספחי ההסכם הבאים:

נספח א' - אישור על קיום ביטוחים

נספח ב' - נוסח ערבות ביצוע

נספח ג' - תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

נספח ד' - הסכם רמת שירות (SLA)

נספח ה' - הצהרת סודיות של נותן השירות

נספח ו' - הצהרת סודיות של עובדי נותן השירות

נספח ז' - תצהיר בדבר העדר זיקה לנבחר או עובד מועצה והיעדר ניגוד עניינים

נספח ח' – תצהיר התחייבות לפיתוח ממשקים

נציג המועצה

.2

איש הקשר מטעם המועצה לביצוע הסכם זה הינו מנהלת תחום שירות ודיגיטל במועצה, או מי שימונה מטעמו כנציג המועצה לצורך הסכם זה (להלן: "נציג המועצה"), אשר הינו מוסמך ליתן הנחיות לנותן השירות בדבר אופן ביצוע השירות על פי הסכם זה, לגרוע ממנה או להוסיף עליה, והכל על פי שיקול דעתו.

מהות ההתקשרות

.3

- 3.1. נותן השירות ייתן למועצה את השירותים המפורטים בהסכם זה בהתאם להצעתו למכרז ולכל מסמכי המכרז, לרבות **מסמך 5** למכרז – המפרט הטכני.
- 3.2. נותן השירות יבצע את השירותים בהתאם ללוחות הזמנים כפי שיקבעו על ידי המועצה מעת לעת.
- 3.3. נותן השירות והעובדים מטעמו, יבצעו את כלל הפעולות הנכללות והמפורטות במסמך הגדרת השירותים (המפרט), המצ"ב כ**מסמך 5** למסמכי המכרז. מבלי לגרוע מהאמור ובנוסף, יבצעו נותן השירות והעובדים מטעמו את כל המשימות שיוטלו עליהם על ידי המועצה ואשר קשורות בשירותים, בין אם אלו מצוינות במפורש בהסכם זה על נספחיו ו/או במסמכי המכרז, ובין אם לאו, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של המועצה.
- 3.4. מובהר, כי ההתקשרות בהסכם זה מתבססת על כישוריו ויכולותיו של נותן השירות ועל כן מתחייב נותן השירות, כי השירותים יבוצעו על ידו בלבד. נותן השירות לא יהא רשאי להסב את התחייבויותיו וזכויותיו על פי הסכם זה לאחר, אלא אם נתקבל לכך אישור המועצה, מראש ובכתב.

הצהרות והתחייבויות נותן השירות

.4

מבלי לגרוע מיתר התחייבויותיהם שבהסכם זה, נותן השירות מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 4.1. כי ידוע לו, כי יהיה עליו להשיג בעצמו את כל הנתונים והמסמכים הנדרשים לביצוע השירותים, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, כי קיבל מהמועצה, לשביעות רצונו, כל מידע, נתון וכל דבר אחר העשוי להשפיע על עבודתו ושירותיו בהתאם להסכם זה.
- 4.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המועצה תשתף פעולה עם נותן השירות, ותספק לו, על פי בקשתו ובאופן סביר, כל מידע, מסמך או נתון המצוי ברשותה או לחילופין תפנה אותו לגורם במועצה או כל גורם אחר אצלו נמצא המידע, המסמך או הנתון הרלוונטי, ותציין בפניי אותו גורם כי נותן השירות פועל מטעמה.
- 4.3. כי הוא מתחייב ליתן את השירותים ולבצע את כלל התחייבויותיו על פי המפורט בהסכם זה, וזאת לפי מיטב הנוהג המקצועי ובהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר, במקצועיות ובמימונות מרבית, בהתאם להוראות כל דין ולשביעות רצונה המלאה של המועצה, תוך קיום מגע הדוק ושיתוף פעולה עם כל אנשי המקצוע הרלוונטיים. לשם כך ימלא נותן השירות אחר כל הוראותיה של המועצה, בין שהן מפורטות בהסכם זה ובין שאינן מפורטות בו, וימנע מלפעול ללא קבלת אישור מראש מאת המועצה.

4.4. נותן השירות מצהיר בזאת כי הוא בעל זכויות היוצרים במערכת המוצעת על ידו.

4.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם ומוצהר, כי ככל שלצורך מילוי התחייבויותיו יידרש נותן השירות לבוא במגע עם גורמים שונים, יקפיד נותן השירות לשמור על יחסי אמון עם המועצה ולהימנע מלהציג מצגים ו/או להבטיח הבטחות ו/או ליטול כל התחייבויות בשם המועצה.

5. תיאום ודיווח

5.1. נותן השירות מתחייב לבצע את השירותים ואת ההתחייבויות על פי הסכם זה בתיאום ותוך קיום קשר מתמיד ויעיל עם נציג המועצה.

5.2. בכל מועד שייקבע על ידי המועצה, יגיש נותן השירות למועצה דין וחשבון בכתב על התקדמות השירותים, ובכלל זה ימסרו למועצה כל המסמכים אשר נערכו על ידו עד לאותה עת בקשר עם השירותים. בנוסף, ימסור נותן השירות למועצה, ולפי דרישת המועצה הן לכל גוף אחר הפועל מטעם המועצה, דיווחים שוטפים, בכתב ובעל פה, בנוגע להתקדמות השירותים. המועצה רשאית לדרוש כי הדו"חות וההנחיות האמורים, או חלקם, ייערכו בכתב. כן ידאג נותן השירות, במידת הצורך, לקבל מהמועצה הרשאה והנחיות לגבי המשך פעולותיו.

5.3. מבלי לגרוע מחובת נותן השירות לדווח על כל התקדמות, פעולה ובעיה במתן השירותים, רשאית המועצה או מי מטעמה לבקר במשרדי נותן השירות ו/או לדרוש לעיין בכל מסמך בקשר עם או המצוי בידי נותן השירות, ונותן השירות מתחייב לאפשר ולסייע למועצה ו/או לבאי כוחה לבצע את הבדיקות בכל עת.

5.4. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי אין בהסכמה או באישור המועצה ו/או מי מטעמה כדי לשחרר את נותן השירות מאחריותו המקצועית הבלעדית לשירותים הניתנים על ידו.

6. תקופת ההסכם, הפרתו וביטולו

6.1. תקופת ההסכם הינה למשך 12 חודשים, החל מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות"). בסיום תקופה זו ההסכם יתחדש מאליו משנה לשנה לעוד 4 תקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם (להלן: "תקופות ההארכה").

6.2. יובהר, כי בתקופות ההארכה יחולו כל הוראות הסכם זה, בשינויים המתחייבים. באחריות נותן השירות לשמור בתקופות ההארכה את כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים להם הוא נדרש לפי המכרז והסכם זה (לרבות כיסוי ביטוחי תקף כנדרש והארכת תוקף הערבות הבנקאית) ו/או לפי דין בתוקף. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות המועצה על-פי חוזה זה ו/או על-פי כל דין.

6.3. על אף האמור לעיל, תהא המועצה רשאית בכל עת, מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להביא חוזה זה לידי סיום בהודעה בכתב שתימסר לנותן השירות לפחות 30 יום מראש, ולנותן השירות לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המועצה בעניין. במקרה זה ובכל מקרה אחר של ביטול החוזה על ידי המועצה, לא תחול על המועצה חובה לפצות ו/או לשלם לנותן השירות תשלום כלשהו, פרט לתשלום התמורה בגין השירותים שניתנו על ידיו בפועל, ככל שניתנו, עובר למועד הפסקת ההתקשרות.

6.4. הובא ההסכם לידי גמר מכל סיבה שהיא, תהא המועצה רשאית למסור את ביצוע השירותים לאחר על ידי חפיפה מסודרת של נותן השירות, ולהשתמש לצורך כך בכל מסמך, תרשים, תהליך או נוהל, בין אם בעותק קשיח או בפורמט אלקטרוני שהוכן על ידי נותן השירות ללא תשלום, ולנותן השירות לא תהיינה כל טענות, דרישות או תביעות מכל סוג שהוא כלפי המועצה בשל שימושה בזכותה זו. מוצהר ומוסכם, כי לנותן השירות לא תהא כל זכות עיכבון במסמכים מכל סוג, והוא יעביר את כל המסמכים הקשורים לשירותים על סוגיהם אשר המצויים אצלו, ללא תמורה, לידי המועצה. למען הסר ספק מודגש, כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מטענות וזכויות המועצה כלפי נותן השירות, לרבות דרישה להשבת כספים בגין הנזקים שנגרמו למועצה עקב אחד או יותר מהאירועים המפורטים בסעיף 6.5 להלן.

6.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור, תהא המועצה זכאית להודיע על ביטולו המידי של הסכם זה או חלקו על פי שיקול דעתה הבלעדי, וללא מתן הודעה מוקדמת גם בכל אחד מן המקרים הבאים:

6.5.1. נגד נותן השירות הוגשה בקשה למינוי כונס נכסים (זמני או קבוע), להכרזתו כפושט רגל, למינוי מפרק (זמני או קבוע), והמינוי לא יבוטל תוך 60 יום או אם נותן השירות נמצא באיחוד תיקים או אם הוגשה בקשה לאיחוד תיקים;

6.5.2. הוטל צו עיקול על נכס מנכסיו של נותן השירות ועיקול זה לא הוסר תוך שבועיים.

6.5.3. שונה מצבו העסקי או הכספי של נותן השירות באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המועצה עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של נותן השירות לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם.

6.5.4. נותן השירות העביר ו/או המחזיק זכויותיו ו/או חובותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה לצד ג', ללא אישור המועצה מראש ובכתב.

6.5.5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות הצדדים לבטל הסכם זה במקרה של הפרתו היסודית על ידי מי מהם, או לקבל כל סעד אחר בהתאם להוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) התשל"א – 1970.

6.5.6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות הצדדים לבטל הסכם זה במקרה של הפרתו היסודית על ידי מי מהם, בהתאם להוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) התשל"א – 1970.

7. לוח הזמנים

7.1. נותן השירות יתחיל ויתמיד עם ביצוע השירותים ברציפות, בהתאם ללוחות הזמנים כפי שיקבע ע"י המועצה וכפי שתורה המועצה מעת לעת. נותן השירות יבצע כל שלב בשירותים שלא נקבע לו מועד, כל אימת שייקבע על ידי המועצה, כי הינו דרוש מבחינה מקצועית, תוך זמן סביר.

7.2. נגרם עיכוב בביצוע השירות עקב כוח עליון או עקב תנאים אחרים שלדעת המועצה לא הייתה לנותן השירות שליטה עליהם ו/או יכולת למנוע אותן, רשאית המועצה לדחות בכתב את מועדי הביצוע שנקבעו לנותן השירות, לתקופה שתיקבע על ידה. נותן השירות יודיע למועצה מיד עם התרחשות או אי-התרחשות של אירוע, שלדעתו יש בו כדי לגרום לעיכוב בלוח הזמנים.

8.1. נותן השירות יהיה זכאי לתמורה בגין הסבה והקמה בפועל, על סך _____ ₪ (לא כולל מע"מ), אשר ישולמו בהתאם לאבני הדרך הבאים:

הסבה/ הקמת נתונים – 20%.

אישור ממשק ניהול – 20%.

עלייה לאוויר – 60%.

כמו כן נותן השירות יהיה זכאי לתמורה חודשית בגין כל חודש שבו נתן למועצה את השירות בפועל בסך _____ ₪ (לא כולל מע"מ)

(להלן: "התמורה").

מובהר, כי נותן השירות לא יהיה זכאי לקבל לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר ו/או שיפוי נוספים מעבר לסכום הנקוב לעיל.

8.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי הסכומים הנקובים בסעיף 8.1 לעיל, מהווים תמורה מלאה וסופית בגין מתן השירותים, והם בבחינת עלות כוללת למועצה בגין מתן השירותים נשוא הסכם זה, ונותן השירות לא יהא זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר ו/או שיפוי נוספים מעבר לכך, לרבות בגין הוצאות שהוציא בקשר עם ביצוע התחייבויותיו בהסכם זה, לרבות (אך לא רק) טיפול בתקלות, דיונים או פגישות, שירותי משרד, נסיעות, זמן בטלה, שכר עובדיו שיועסקו בביצוע השירות על כל הנלווים, מיסים והטלים מכל סוג וכיו"ב, בין אם היו ידועים במועד חתימת הסכם זה ובין אם לאו.

8.3. אחת לחודש, ולא יאוחר מה-10 לכל חודש, יגיש נותן השירות למועצה דו"ח חודשי המפרט את פעילותו בחודש החולף וחשבונית עסקה בגין התמורה המגיעה לו עבור השירותים שניתנו על ידו בחודש החולף. חשבונית עסקה שתוגש לאחר ה-10 לחודש תחשב כאילו הוגשה בחודש הבא אחריו.

8.4. המועצה תבדוק את החשבון ותאשר אותו, כולו או חלקו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. המועצה תהא רשאית לדרוש מנותן השירות הבהרות ו/או תיקונים בנוגע למרכיבי החשבון, ונותן השירות ימלא אחר דרישתה בתוך 7 ימים ממועד קבלתה.

8.5. התמורה תשולם לנותן השירות בתנאי שוטף + 15 ממועד הגשת החשבון למועצה, ובכפוף לאישור המועצה את החשבון כמפורט בסעיף 8.4 לעיל. נותן השירות מתחייב להגיש חשבונית מס כדין למועצה בתוך 7 ימים ממועד קבלת תשלום כלשהו מהמועצה. עוד מתחייב נותן השירות, כי שכר עבודתם של עובדיו שיועסקו בביצוע השירות ישולם מדי חודש במועד הקבוע בדין, ללא תלות במועד העברת התשלומים על ידי המועצה ועיכוב בהעברת התשלומים על ידי המועצה לא יהווה עילה לעיכוב שכרם של עובדיו שיועסקו בביצוע השירות. כן מובהר, כי אין באישור המועצה כאמור כדי להוות משום ויתור על טענה כלשהי של המועצה כלפי נותן השירות ו/או השירותים שניתנו על ידו.

8.6. בנוסף, לצורך ביצוע כל תשלום, ימציא נותן השירות למועצה אישורים על פי דין, תקפים למועדי התשלום, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי החוק, אישור בדבר היותו עוסק מורשה ואישור לצורך ניכוי מס במקור.

8.7. לא הגיש נותן השירות חשבון או מסמכים כנדרש, או במקרה שתשלום כלשהו יתעכב כתוצאה מכך שנותן השירות לא עמד בלוח הזמנים, ו/או לא מילא תנאי מוקדם לתשלומי של אותו סכום, לא ישא אותו תשלום ריבית ולא יצטרפו אליו הפרשי הצמדה כלשהם בגין תקופת העיכוב. חל עיכוב בתשלום בנסיבות המתוארות לעיל, יידחו מועדי התשלומים שנותרו על פי ההסכם, בהתאמה לתקופת האיחור.

8.8. למען הסר ספק מובהר, כי אין בהעברת התמורה לנותן השירות, כולה או חלקה, משום אישור על השלמת עבודה.

9. ערבויות

9.1. בתוך 14 יום מהמועד שהודע לו על זכייתו במכרז, **יפקיד נותן השירות בידי המועצה** ערבות בנקאית אוטונומית לקיום ההסכם בסך 15,000 ₪ (ובמילים: חמישה עשר אלף ש"ח), צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה (להלן: **"ערבות הביצוע"**). נוסח ערבות הביצוע יהיה בנוסח **נספח ב'** להסכם.

9.2. הפקדת ערבות הביצוע מהווה תנאי להתקשרות המועצה בהסכם זה ולביצוע תשלום כלשהו על ידיה.

9.3. נותן השירות יהיה אחראי לתשלום כל ההוצאות, העמלות ויתר התשלומים הכרוכים בהוצאת ערבות הביצוע ושמירתה בתוקף במשך כל התקופות האמורות לעיל.

9.4. במקרה של הפרה של איזו מהתחייבויות נותן השירות בקשר עם הסכם זה, רשאית המועצה, אך לא חייבת, לדרוש, מעת לעת ובכל עת, את חילוטה של ערבות הביצוע או כל חלק ממנה, וזאת מבלי לגרוע מזכותה לכל סעד אחר או נוסף העומד לה על פי כל דין או על פי הוראות ההסכם. חילטה המועצה את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא לה נותן השירות, בתוך לא יאוחר מ-7 ימים מיום שהודע לו על חילוט הערבות, ערבות ביצוע חדשה בגובה הסכום שחולט מתוך הערבות, בנוסח זהה לנוסח הערבות שחולטה.

9.5. אין בחילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, כדי לפגוע בזכות המועצה לתבוע מנותן השירות כל סכום נוסף באם עלו נזקיה ו/או הסכומים שהוא חב לה על סכום הערבות, וזאת בנוסף למימוש הערבות.

10. אחריות ושיפוי בנזיקין

10.1. מוסכם בזה בין הצדדים, כי האחריות הבלעדית בגין השירותים כמפורט בהסכם זה ובנספחיו תחול על נותן השירות ולפיכך אישוריה של המועצה למתן השירותים ו/או למסמכים אשר הוכנו על ידי נותן השירות על פי הסכם זה, לא ישחררו את נותן השירות מאחריותו המקצועית המלאה הנ"ל ואין בכך כדי להטיל על המועצה ו/או מי מטעמה אחריות כלשהי לטיב או כשרות או איכות השירותים ו/או המסמכים האמורים.

10.2. נותן השירות יהא אחראי על פי דין לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או אובדן שייגרמו למועצה ו/או לצד שלישי בגין מתן השירותים, ו/או עקב כך שהשירותים שסופקו למועצה בשלמותם או בחלקם אינם מבוצעים בהתאם להתחייבויות נותן השירות על פי ההסכם.

10.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יהא נותן השירות אחראי באופן בלעדי כלפי המועצה ו/או כלפי העובדים המועסקים על ידו ו/או כלפי חליפיהם ו/או כלפי צד שלישי כלשהו ו/או כלפי קבלנים המועסקים על ידו ועובדיהם ו/או כלפי כל אדם הפועל מטעמו, לכל נזק לגוף

או לרכוש או אבדן או נזק אחר מכל סוג שהוא שיגרם להם או לרכושם כתוצאה ו/או במהלך מתן השירותים, ו/או עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של נותן השירות או מי מטעמו, והוא מתחייב לפצותם בגין כל נזק שיגרם להם, ו/או שהמועצה תחויב בפיצוי בגין האחריות של נותן השירות כאמור לעיל ו/או על פי דין, בין אם קיים ביטוח ובין אם לאו, בכפוף לכך שהמועצה תמסור לנותן השירות על כל דרישה ו/או תביעה כאמור עם קבלתה ותאפשר לו להתגונן מפניה.

10.4. נותן השירות פוטר את המועצה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן או נזק על פי הגדרת האחריות שבהסכם זה.

10.5. נשאה המועצה בכל תשלום ו/או הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד שנגרמו לה ו/או לרכושה (כולל עובדי נותן השירות ושלוחיו) בגין ו/או עקב ו/או כתוצאה (ישירה או עקיפה) ממתן השירותים, יהיה על נותן השירות להחזיר למועצה כל תשלום ו/או הוצאה כנ"ל ולשפותה על כל הנזקים ו/או ההפסדים כאמור לעיל.

10.6. המועצה רשאית לנכות כל סכום שהיא שילמה או חויבה לשלמו בגין תביעה ו/או דרישה כאמור, מכל סכום שיגיע לנותן השירות ממנה, וגם תהא זכאית לעכב כל סכום כזה להבטחת תשלום כנ"ל, בכל מקרה בו המועצה תהא צפויה לשלם דמי נזק לצד שלישי כלשהו. זכותה של המועצה כאמור תהיה מותנית בכך שהמועצה תודיע לנותן השירות על כל תביעה ו/או דרישה כאמור עם קבלתה ותאפשר לו להתגונן מפניה.

11. ביטוח

11.1. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירות על פי הסכם זה ו/או לפי כל דין, מובהר כי על נותן השירות יחולו הוראות נספחי הביטוח המצ"ב להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו

12. יחסי מזמין – קבלן עצמאי

12.1. מוסכם בין הצדדים כי נותן השירות יבצע את השירותים נשוא הסכם זה כקבלן עצמאי, וכמי שמפעיל עסק משלו, ואין בהתקשרות בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין המועצה ו/או מי מטעמה לבין נותן השירות או מי מעובדיו.

12.2. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי הוא מנהל תיקים כעצמאי במס ערך מוסף, מס הכנסה והמוסד לביטוח לאומי.

12.3. נותן השירות מצהיר ומתחייב, כי הוא משלם לעובדיו אשר יועסקו על ידו במתן השירותים את מלוא זכויותיהם בהתאם להוראות כל דין ו/או הסכם, וכי ידוע לו כי התמורה הנקובה בסעיף 8.1 לעיל הינה בבחינת עלות כוללת למועצה וכוללת גם את התמורה בגין שכר עובדיו כאמור, אם וככל שיועסקו במתן השירותים, והנלווים לו. נותן השירות יאפשר למועצה, על פי דרישתה מעת לעת, לבדוק את עמידתו של נותן השירות בתנאי סעיף זה. עוד מצהיר נותן השירות, כי מתוך התמורה המפורטת לעיל בסעיף 8.1 לעיל ינכו סכומים לצורך ביטוחו הפנסיוני (לרבות ביטוח שארים וביטוח נכות) ו/או ביטוח פנסיוני של מי מעובדיו שיועסקו בביצוע השירות.

12.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתחייב לפצות את המועצה ו/או לשפותה, מיד עם דרישה ראשונה, בכל סכום שתידרש המועצה לשלם ו/או שיהא עליה לשלם ובכל ההוצאות שתישא ו/או תידרש לשאת בהן עקב טענה לקיומם של יחסי עובד-מעביד בין המועצה או מי מטעמה לבין נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו.

12.5. המועצה תהא רשאית, מנימוקים סבירים, לדרוש החלפת עובד של נותן השירות העוסק בביצוע השירותים, ונותן השירות מתחייב להיענות לדרישתה. יובהר, כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מהסכמת הצדדים כי לא יהיו כל יחסי עובד-מעביד כמפורט לעיל, ומתן הוראה על פיו לא תביא לעיכוב בלוחות הזמנים.

13. היעדר בלעדיות

13.1. המועצה תהיה רשאית, אם תמצא לנכון לעשות זאת, להזמין או להעסיק נותן/י שירותים ו/או ספקים נוספים לשם מתן השירותים למועצה, בכל עניין הקשור ו/או הכרוך במתן השירותים ו/או אספקת מוצרי חומרה, תוכנה ורישוי מכל סוג.

13.2. הוזמן נותן שירות אחר כאמור, בין אם לפני חתימת ההסכם ובין לאחר אותו מועד, יסייע נותן השירות בידי נותן השירות האחר בביצוע תפקידו, ישתף עמו פעולה וימציא לו כל מידע, נתון ומסמך המצוי ברשותו ואשר יידרשו על ידי נותן השירות האחר.

13.3. מוסכם בזאת, שלנותן השירות לא תהיה איזו זכות קדימה ו/או עדיפות ו/או זכות אחרת כלשהי במתן שירותים כלשהם אשר אינם כלולים בהסכם זה.

14. זכויות יוצרים

14.1. נותן השירות נותן בזה את הסכמתו הבלתי מסויגת לעשות כל שימוש שהמועצה תמצא לנכון במסמכי ותוצרי השירותים שבוצעו על פי הסכם זה.

14.2. מוסכם על הצדדים, כי כל המסמכים, הדו"חות, הסקרים, התוכניות, התרשימים, החשבונות, החישובים, התוצרים התוכנות, הרשיונות וכל מסמך אחר מכל סוג, אשר נוצרו במסגרת ו/או לצורך מתן השירותים, יהיו בבעלותה הבלעדית של המועצה, ואין נותן השירות רשאי לעשות בהם שימוש כלשהו או להעתיקם או למסרם לאחר, אלא לצרכי קיום התחייבותיו על פי הסכם זה ו/או לאחר קבלת אישור המועצה מראש ובכתב, ואך ורק בכפוף לאישור מראש ובכתב.

14.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתחייב לשמור את המסמכים המצוינים בסעיף. 14.2 לעיל בצורה מסודרת, מעודכנת, ממוינת ומאובטחת, ולא להשמידם במשך שבע (7) שנים ממועד סיום ההתקשרות אלא באישור מראש ובכתב על ידי המועצה.

14.4. מוסכם בזה, כי המועצה תהיה זכאית לקבל את כל המסמכים או חלק מהם בכל עת שהיא, בין במשך ביצוע הסכם זה ובין לאחר סיומו, ונותן השירות מתחייב למסרם למועצה מיד עם דרישתה, בצירוף כל הביאורים שיידרשו, לשביעות רצונה המלא של המועצה.

14.5. לנותן השירות לא תהא, מכל סיבה שהיא, זכות עיכוב או שיעבוד על המסמכים ו/או חלקם, והוא לא יהיה זכאי, מכל סיבה שהיא, למנוע מסירתם למועצה ושימוש של המועצה בהם כפי שתמצא לנכון, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים. למען הסר ספק, סעיף 5 לחוק חוזה קבלנות, התשל"ד - 1974 לא יחול על הסכם זה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתיר בזאת למועצה בהיתר בלתי מסויג, לעשות כל שימוש שייראה בעיניה במסמכים, והכול לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.

15. סודיות

15.1. נותן השירות מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת ולא להעביר, למסור, לגלות, לפרסם לחשוף או לרמוז לכל אדם ו/או גוף כלשהו כל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מעשי, שנאסף או נתקבל במסגרת מתן השירותים, והוא מתחייב שלא להשתמש בכל מידע שהגיע אליו עם ולצורך מתן השירותים לכל מטרה אחרת שהיא, למעט לצורך מילוי תפקידו על פי הסכם זה, אלא אם קיבל הסכמה מראש ובכתב מאת המועצה ובתנאים שהמועצה תקבע. למען הסר ספק, מובהר, כי המועצה הינה הבעלים של כל מידע, מסמך ותוכנית כאמור.

16. ניגוד עניינים ואי-תחרות

16.1. נותן השירות מתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם חובותיו והתחייבויותיו למועצה.

16.2. נותן השירות ידווח למועצה, מיד וללא דיחוי, על כל עניין או נושא או התפתחות אשר לגביהם יש לו עניין ואשר עלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם חובותיו והתחייבויותיו למועצה ו/או אשר קשורים במישרין או בעקיפין למתן השירותים, ולמועצה יש עניין בהם.

16.3. מובהר ומוסכם כי התחייבותו של נותן השירות לפי סעיף 16.2 לעיל תעמוד בתוקפה במהלך תקופת ההתקשרות ועד 12 (שניים עשר) חודשים לאחר תום תקופת הסכם זה ו/או לאחר ביטולו על ידי מי מן הצדדים, תהא עילת הביטול אשר תהא.

17. העברת זכויות

17.1. נותן השירות אינו רשאי למסור, להסב או להעביר לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו, או להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה על פי הסכם זה אלא בהסכמת המועצה מראש ובכתב. על אף האמור לעיל, העסקת צד ג' ועובדים, שאושרו מראש על ידי המועצה, על ידי נותן השירות, אין בה, כשלעצמה, משום הפרה של סעיף זה.

17.2. מובהר, כי הסכמתה או אישורה של המועצה בהתאם לסעיף 17.1 לעיל, אינם משחררים את נותן השירות מאחריותו המקצועית והבלעדית והתחייבויותיו לפי הסכם זה, והוא ימשיך לשאת באחריות המלאה לכל מעשה או מחדל בקשר עם מתן השירותים.

17.3. מוסכם בזה על ידי הצדדים כי המועצה תהא רשאית להמחות ולהעביר את חובותיה וזכויותיה כלפי נותן השירות, לפי הסכם זה, לכל אדם או גוף אחר, כפי שתמצא לנכון. ניתנה הודעה בכתב לנותן השירות על העברת הזכויות והחובות לאדם או גוף כאמור, יחולו, החל מהמועד שייקבע בהודעה, כל זכויות וחובות המועצה כלפי נותן השירות על אותו אדם או גוף וזכויות וחובות נותן השירות יחולו בהתאמה כלפי אותו אדם או גוף כאמור.

18. שונות

18.1. מבלי לפגוע בזכויות המועצה לכל סעד על פי כל דין ו/או על פי הסכם זה, תהיה המועצה זכאית לקזז ו/או לחלט מתוך הכספים המגיעים לנותן השירות כל סכום כסף לכיסוי כל סכום אשר יגיע לה מנותן השירות, בין כדמי נזק ו/או פיצוי ו/או שיפוי ו/או בין בכל דרך אחרת. לנותן השירות לא תהא זכות קיזוז כנגד המועצה.

- 18.2. ספרי המועצה וחשבונוותיה יחשבו ויהיו נאמנים על נותן השירות, וישמשו בכל עת הוכחה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים שהמועצה תשלם על פי הסכם זה, וכן בכל הנוגע לכל סכום שישולם על ידי המועצה לנותן השירות או על ידי נותן השירות למועצה.
- 18.3. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהסכם לנספחיו, יגבר האמור בהסכם.
- 18.4. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראה מהוראות הסכם זה או אישר סטיה מהוראת ההסכם, לא ייחשב הדבר כוויתור או כאישור על כל הפרה או סטיה שיבואו לאחר מכן, בין של אותה הוראה ובין של הוראה אחרת.
- 18.5. כל ויתור, אורכה, הנחה מטעם אחד הצדדים, וכל שינוי של איזה מתנאי ההסכם, לא יהיו תקפים אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי אותו צד.
- 18.6. למען הסר ספק אין באמור בהסכם זה כדי להקנות זכות מכל מן וסוג שהוא אלא לצדדים בהסכם זה.
- 18.7. מוסכם בין הצדדים, כי הסמכות היחידה והבלעדית לדון בכל מחלוקת בין הצדדים בקשר עם הסכם זה תהיה נתונה לבית המשפט בבאר שבע, וכי לאף בית משפט אחר לא תהא כל סמכות לדון במחלוקת כאמור.
- 18.8. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו כמפורט במבוא להסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום

נותן השירות

המועצה

נספח א' למסמך 4

נספח ביטוח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" – מועצה אזורית תמר ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשומים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם
 "השירותים" – מערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד

1. מבלי לגרוע מאחריות המבוטח על פי הסכם זה או על פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, על חשבון המבוטח, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, במשך כל תקופת השירותים, ובקשר עם ביטוחים שהינם על בסיס מועד הגשת התביעה, למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מכן, ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילות המבוטח (לפי העניין: ביטוח אש מורחב, ביטוח אבדן תוצאתי, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי והיקף הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל הפחות את הביטוחים המפורטים בנספח 1'X המצ"ב להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו (בהתאמה להלן: "ביטוחי המבוטח" ו-"אישור ביטוחי המבוטח").

מוסכם כי ככל שהמבוטח אינו חברה בע"מ ואינו מעסיק עובדים, ראשי המבוטח שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים, בכפוף להתחייבות המבוטח כי ככל ויועסקו בעתיד עובדים על-ידי המבוטח, ירכוש המבוטח ביטוח חבות מעבידים כאמור בטרם העסקת עובדים.

2. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

2.1 **ביטוח אחריות מקצועית** - יבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שהוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי בגין מהפעלים מטעם המבוטח בכל הקשור לשירותים. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2.2 **ביטוח חבות המוצר** - יבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שהוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שנגרם עקב מוצרים שיוצרו ו/או סופקו ו/או טופלו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או הותאמו על ידי המבוטח. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2.3 **ביטוח סייבר** - המבוטח אבדן או נזק שיגרם לצד שלישי כלשהו עקב אירוע סייבר במערכות המידע ו/או הוצאות הנדרשות לצורך שחזור נתונים הנמצאים ברשת של או שבשימוש של המבוטח, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, אבדן או נזק למבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור, עקב הפרת הסודיות, פגיעה בפרטיות, השמצה, הוצאת לשון הרע, הוצאת דיבה, גניבת מידע, מרמה ואי יושר עובדים ומנהלים, פגיעה במוניטין של צד שלישי, הפרת זכויות קניין רוחני, גניבה אובדן או גילוי בלתי מורשה של מידע של צד שלישי או מידע אישי של אדם כלשהו. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

מבקש האישור יהא המוטב לצורך קבלת תגמולי ביטוח בגין אירוע בו נגרם נזק לנתונים כלשהם הרלבנטיים לשירותים נשוא ההסכם.

לחילופין, תתווסף הרחבת סייבר בביטוח אחריות כלפי צד שלישי ו/או בביטוח אחריות מקצועית (קוד 339).

2.4 הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב, לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

2.5 היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבוטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

2.6 מבטח המבוטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

2.7 על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.

3. על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור, 7 ימים ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים למתן השירותים, את אישור ביטוחי המבוטח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 2022-1-17. וכך למשך כל תקופת השירותים וכל עוד מוטלת על המבוטח החובה לערוך ביטוחים כמפורט בנספח ביטוח זה.
- בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה כאמור.
- מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישור ביטוחי המבוטח בנוסח אישור ביטוח חלופי, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה ובאישור ביטוחי המבוטח.
4. מובהר כי אי המצאת אישור ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות נספח ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור ביטוחי המבוטח במועד. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.
5. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוחי המבוטח ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.
6. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור באישור ביטוחי המבוטח, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידי המבוטח.
7. המבוטח פוטר את מבקש האישור ו/או את מי מהבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי ו/או מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות משאיות, כלי רכב, נגררים וכלי שינוע כלשהם), אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
8. ככל שיועסקו על ידי המבוטח קבלני משנה בקשר עם השירותים, על המבוטח לוודא כי הינם מקיימים ביטוחים מתאימים, בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עימם, או לחילופין לכלול אותם בביטוחי המבוטח, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם המבוטח או לתקופה מאוחרת יותר על פי המוגדר בנספח ביטוח זה.
- באחריות המבוטח לדאוג כי סעיפי הביטוח שיכללו בהסכמים השונים שייחתמו בין המבוטח לבין קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יכללו סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלוף, הרחבות שיפוי, ראשוניות ופטור בגין נזק לרכושם, יוקנו גם לטובת מבקש האישור.
9. מוסכם כי המבוטח יהא חייב בשיפוי מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור בגין נזק ו/או תשלום שהיה אמור להיות משולם על-ידי מבטח המבוטח בכל מקרה שבו המבוטח כאמור דחה תביעה מכל סיבה שהיא, בין היתר, בשל טענה שאין בידי מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור, אישור ביטוחי המבוטח בתוקף ו/או בגין נזקים שבאחריות המבוטח לפי דין או לפי הסכם זה, וזאת מיד עם דרישת מבקש האישור הראשונה בכתב.
10. הפרה של איזה מהוראות נספח ביטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישורי ביטוחי המבוטח לא תחשב כהפרה יסודית אלא לאחר דרישת מבקש האישור להמצאת אישורי ביטוחי המבוטח, 7 ימים מראש ובכתב, ובתנאי כי המבוטח ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח ביטוח זה על נספחיו.

נספח ב' למסמך 4נוסח ערבות ביצוענוסח ערבות בנקאית לביצוע המכרז

לכבוד

המועצה האזורית תמר

תאריך: ____/____/____

הנדון: ערבות מס'

1. לפי בקשת _____ מס' ת.ז. / ח.פ. / ח.צ. _____ מרחוב _____ (כתובת מלאה כולל מיקוד) (להלן - "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 15,000 ₪ (במילים חמישה עשר אלף ש"ח) בלבד (להלן - "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז מספר 11/23 למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר וזאת להבטחת כל התחייבויות הנערב כלפיכם.
2. סכום ערבות זו צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה. מדד הבסיס לצורך חישוב ההצמדה הינו מדד חודש _____ אשר פורסם ביום שהינו המדד הידוע במועד מתן ערבות זו.
3. אנו נשלם לכם, תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם בכתב, כל סכום עד לגבול סכום הערבות האמורה לעיל, מבלי שיהיה עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהוא, או לדרוש תחילה את סילוק סכום הערבות מהספק, בלבד שהסכום הכולל שנשלם על פי ערבותנו זו לא יעלה על סכום הערבות.
4. ערבות זו תישאר בתקופה עד ליום ועד בכלל, כל דרישה על פיה צריכה להגיע בכתב לידינו עד לתאריך האמור ועד בכלל. דרישה שתגיע לאחר התאריך האמור לא תיענה.
5. ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה.

חתימת הבנק:

סניף

נספח ג' למסמך 4**תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976**

לכבוד

מועצה אזורית תמר

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

1. הנני משמש בתפקיד _____ ב- _____ (להלן: "המשתתף")

2. הנני מוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המשתתף.

3. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

☐ המשתתף או בעל זיקה אליו* לא הורשעו** ביותר משתי עבירות***;

☐ המשתתף או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות, אך במועד האחרון להגשת הצעות במכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

* "בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.

** "הורשעו" – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02.

*** "עבירה" – עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 ולענין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב – 2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

☐ חלופה א' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המשתתף.

☐ חלופה ב' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף והוא מקיים אותן.

5. למשתתף שסימן את חלופה ב' בסעיף ב' לעיל – יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:

☐ חלופה (1) – המשתתף מעסיק פחות מ- 100 עובדים.

□ חלופה (2) – המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה, והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהמשתתף התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה, והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא תחייב כאמור באותה חלופה (2) – הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

6. למשתתף שסימן את חלופה ב' לעיל- המשתתף מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 ימים ממועד התקשרותו עם המועצה (ככל שתהיה התקשרות כאמור)

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

חתימת המצהיר

אימות חתימה

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

עו"ד

תאריך

חתימה וחותמת עו"ד

הסכם רמת שירות (SLA)

1. כל תקלה במערכת תסווג לאחת מ-4 הרמות הבאות:
 - 1.1. **קריטית:** תקלה המשביתה שרות קריטי אצל המזמין באופן שבו נמנע ממשתמשי המערכות לספק שירותים או שמשפיעה על גורם קריטי בארגון. בין היתר: קישוריות תחנות קצה לשרת הרשת, אפשרות כניסה למערכת, קבלת קהל, מסירת מידע וכד'.
 - 1.2. **חמורה (מג'ורית):** תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודלי המערכות שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודל המושבת לדוגמא עדכון פרטי תושב או שהתקלה משביתה מעבודה למעלה מ-5 משתמשים.
 - 1.3. **רגילה (Regular):** תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.
 - 1.4. **נמוכה (Minor):** תקלה המקשה על משתמש לבצע פעולה או מספר פעולות במערכת, אך אינה מונעת את השימוש השוטף במערכת.
 2. התקלות יסווגו ע"י המזמין ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף הנ"ל. תעודף הטיפול וסידור העבודה יוגדרו על ידי המזמין או מי שמונה מטעמו.
 3. הספק יספק מענה לקריאה ויטפל בתקלות בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן. הספק יטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונו של המזמין.
 4. טיפול בסוג תקלה קריטית ו/או חמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל בשעות מעבר לשעות העבודה המקובלות, ועד לסיום הטיפול בתקלה.
 5. הטבלה הבאה מפרטת את רמת החומרה של התקלה, זמני תגובה נדרשים למענה טלפוני אנושי, זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA]) וקנסות על פיגור בגין תקלות מערכת:

רמת חומרה של התקלה	זמן תגובה למענה טלפוני אנושי- מתן מענה טלפוני/השתלטות מרחוק כולל פתרון הבעיה ו/או הדרכה לפתרון הבעיה	זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA])	קנס על פיגור
קריטית (Critical)	תוך חצי שעה	עד 3 שעות עבודה	500 ₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי
חמורה (Major)	תוך שעתיים	עד 6 שעות עבודה	500 ₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי
רגילה (Regular)	תוך 4 שעות	יטופלו, לכל המאוחר, עד שני ימי עסקים ממועד פתיחת הקריאה. עבור קריאות שיתקבלו עד השעה 11:00 יום פתיחת הקריאה יחשב כיום עסקים מלא.	350 ₪ על כל יום חריגה (או חלק ממנו) מעבר לזמן המקסימלי
נמוכה (Minor)	תוך 8 שעות	יטופלו, לכל המאוחר, עד שבעה ימי עסקים ממועד פתיחת הקריאה.	500 ₪ על כל יום חריגה (או חלק ממנו) מעבר לזמן המקסימלי

6. במקרה שקיים צורך באספקת ציוד / תוכנה / שירות על ידי ספקים חיצוניים, באחריות המציע לעבוד מול ספקי הציוד / התוכנה / השירות בהתאם לרמת השירות המוגדרת בטבלה מעלה.
7. לצורך פתיחת הפניות יפעיל המציע מוקד תמיכה טכנית לתפעול ופתרון בעיות במערכת.
8. שעות מוקד התמיכה יהיו בהתאם לשעות הפעילות של המזמין.
9. הספק יעמיד כונן לפתרון תקלות קריטיות וחמורות מחוץ לשעות הפעילות (24X7).
10. מוקד התמיכה הטכנית יבצע שימוש במערכת ממוחשבת לניהול קריאות לצורך תיעוד פניות המזמין.
11. הספק יספק למזמין שם משתמש וסיסמה לצורך גישה למערכת ניהול הפניות וביצוע פעולות כדוגמת צפייה והפקה של דוחות אודות פניות המזמין.
12. הספק יטמיע את זמני התקן כאמור, במערכת לניהול קריאות, תוך 7 ימים ממועד ההודעה על זכייתו, והכל תוך תיאום מלא ובכפוף לאישור המזמין.
13. הספק יעביר אחת לחודש לידי המזמין דוחות ביצוע ובקרה אחר פעילותו, אשר יכללו מידע כדוגמת: זמן תחילת טיפול וסיום טיפול, גורמים מעורבים בטיפול, אופן הטיפול ופתרון הבעיה והכל בתצורה ובמועדים שיוגדרו על ידי המזמין.
14. אופן מתן שירות התמיכה והתחזוקה (טלפונית, באמצעות תקשורת ו/או באתרי המזמין), יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה והכול לפי שיקול דעתו הבלעדית של המזמין.
15. השבתת מערכות המחשוב לצורך תחזוקה שוטפת, שאינה כוללת תיקון תקלות, תיעשה אך ורק לאחר שעות העבודה של המזמין, בתיאום מוקדם ולאחר קבלת הסכמה מראש של המזמין.

הצהרת סודיות של נותן השירות

תאריך: _____

לכבוד

המועצה האזורית תמר

אנו הח"מ, מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים לפי הסכם מיום _____ למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר, כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מינהלי ו/או אחר שיגיע אלי, אגב, בקשר ו/או במהלך מתן השירותים.
2. לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אבדן המידע ו/או הגעתו לאחר.
3. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו – לרבות: מסמכים, תוכניות, שרטוטים, מפרטים, שיטות עבודה, לקוחות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מידע הנוגע למועצה הנמצא ברשותכם.

בכבוד רב,

הצהרת סודיות של עובדי נותן השירות

תאריך: _____

לכבוד

המועצה האזורית תמר

הואיל ואנו, הח"מ, נעסוק במסגרת עבודתנו אצל _____ (להלן: "נותן השירות") במתן השירותים לפי הסכם מיום _____ למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר, אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

4. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מינהלי ו/או אחר שיגיע אלי, אגב, בקשר ו/או במהלך מתן השירותים.

5. לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אבדן המידע ו/או הגעתו לאחר.

6. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו – לרבות: מסמכים, תוכניות, שרטוטים, מפרטים, שיטות עבודה, לקוחות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מידע הנוגע למועצה הנמצא ברשותכם.

שם: _____ שם: _____ שם: _____

ת.ז: _____ ת.ז: _____ ת.ז: _____

חתימה: _____ חתימה: _____ חתימה: _____

שם: _____ שם: _____ שם: _____

ת.ז: _____ ת.ז: _____ ת.ז: _____

חתימה: _____ חתימה: _____ חתימה: _____

שם: _____ שם: _____ שם: _____

ת.ז: _____ ת.ז: _____ ת.ז: _____

חתימה: _____ חתימה: _____ חתימה: _____

מועמד/ת לתפקיד: _____

מס' טלפון: _____ מס' טלפון נייד: _____

פירוט תפקידים ועיסוקים נוכחיים ותפקידים ועיסוקים קודמים לתקופה של 4 שנים אחורה (לרבות כשכיר/ה, כעצמאי/ת, כנושא/ת משרה בתאגיד, כקבלן/ית, כיועץ/ת וכד').

נא להתייחס גם לתפקידים בתאגיד מכל סוג (חברה, שותפות, עמותה וכיו"ב).

נא להתייחס לתפקידים בשכר או בהתנדבות (יש לציין במפורש גם תפקידים בהתנדבות).

שם המעסיק וכתובתו	תחומי הפעילות של המעסיק	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה

3. תפקידים ציבוריים

פירוט תפקידים בשירות הציבורי וכהונות ציבוריות שלא צוינו בשאלה 2 לעיל.
נא להתייחס לתפקידים נוכחיים ולתפקידים קודמים לתקופה של 4 שנים אחורה.

הגוף	התפקיד	תאריכי מילוי התפקיד

4. חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים

פירוט חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים של תאגידים, רשויות או גופים אחרים, בין אם הם ציבוריים ובין אם אינם ציבוריים.
נא להתייחס לכהונות נוכחיות ולכהונות קודמות לתקופה של 4 שנים אחורה.

שם התאגיד / רשות / גוף ותחום עיסוקו	תאריך התחלת הכהונה ותאריך סיומה	סוג הכהונה *	פעילות מיוחדת בדירקטוריון (כגון חברות בוועדות או תפקידים אחרים)

* דירקטור חיצוני או מטעם בעלי מניות. ככל שמדובר בדירקטור מהסוג השני- נא לפרט גם את שמות בעלי המניות שמינו אותך.

5. קשר לפעילות הרשות המקומית

האם יש, או היו לך, או לגוף שאתה בעל עניין בו, זיקה או קשר, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות הרשות המקומיות שבה אתה/מועמד/ת לעבוד, או לגופים הקשורים אליה (ובכלל זה זיקה או קשר לתאגידים סטטוטוריים שבשליטת הרשות המקומית שבה אתה/מועמד/ת לעבוד, או לגופים אחרים שהיא קשורה אליהם)?

נא להתייחס לזיקות ולקשרים נוכחיים ולתקופה של 4 שנים אחורה. נא לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט. "בעל עניין" בגוף – לרבות כל מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או מכהן כדירקטור, או מגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו (אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה¹).

כן / לא

אם כן, פרטי:

6. פירוט תפקידים כאמור בשאלות 2-5 לגבי קרובי משפחה

פירוט תפקידים, כאמור בסעיפים 2-5 לעיל לגבי קרובי משפחתך. יש להתייחס לתפקידים ולכהונות בהווה בלבד.

נא לפרט את שם הקרוב/ה, סוג הקרבה המשפחתית והפרטים הרלוונטיים שנדרשו בשאלות לעיל (למשל, אם בן/ת זוג/ת חברה בדירקטוריון, יש לפרט את התאגיד ותחום עיסוקו, תאריך התחלת הכהונה, סוג הכהונה ופעילות מיוחדת בדירקטוריון).

"קרוב" – בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

זיקות לכפופים או לממונים בתפקיד

¹ "בעל עניין" בתאגיד, כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968–

(1) מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד או את מנהלו הכללי, מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהלו הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק שלו, או מכוח ההצבעה בו, או רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים שלו; לענין פסקה זו –

(א) יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך הכלולים בנכסי הקרן;
 (ב) החזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין זה, "נאמן" – למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן להסדר כמשמעותו לפי סעיף 46(א)(2) ו/או כנאמן, להקצאת מניות לעובדים, כהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס הכנסה;

(2) חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים;

האם את/ה ומי שאמורים להיות ממונים עליך (במישרין או בעקיפין), או כפופים לך בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת, מכהנים בכהונה משותפת בארגונים אחרים? האם מתקיימים ביניכם יחסי כפיפות במסגרות אחרות, כמו קשרים עסקיים, קשרי משפחה או זיקות אחרות?

כן / לא

אם כן, פרטי:

7. תפקידים ועניינים שלך או של קרוביך, העלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים
האם ידוע לך על תפקידים ועניינים שלא פורטו לעיל, שלך או של קרוביך, שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?
"קרוב" – בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.

כן / לא

אם כן, פרטי:

8. תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים של קרוביך האחרים ושל מקורביך שעלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים
האם ידוע לך על תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים אחרים של קרוביך האחרים, שאליהם לא התבקשת להתייחס בשאלות לעיל, או של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו את/ה מועמד/ת?
נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

נא להתייחס במיוחד לנושאים שעליהם נשאלת בשאלות 1-8 לעיל (לדוגמה, תפקידים ועיסוקים של קרובים אלה, חברויות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים, וקשר שיש להם לפעילות הרשות המקומית).

כן / לא

אם כן, פרטי:

9. פירוט קורות חיים ועיסוקים

נא צרפי/י בנפרד קורות חיים מעודכנות ליום מילוי השאלון, הכוללות השכלה ופירוט עסקים בעבר ובהווה, כולל תאריכים.

חלק ב' – נכסים ואחזקות**10. אחזקות במניות**

פירוט החזקות מניות בתאגידים, במישרין או בעקיפים, או שותפות בגופים עסקיים כלשהם, שלך או של קרוביך (אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה).

"קרוב" – בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

כן / לא

אם כן, פרטי:

שם התאגיד / גוף	שם המחזיק (אם המחזיק אינו המועמד)	אחוז החזקות	תחום עיסוק התאגיד / הגוף

11. נכסים שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים
האם קיימים נכסים אחרים בבעלותך או בבעלות קרוביך, שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של ניגוד עניינים עם התפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

"קרוב" – בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

כן / לא

אם כן, פרטי:

12. חבות כספים בהיקף משמעותי

האם את/ה, קרוביך או מישהו משותפיך העסקיים, אם ישנם, חייב כספים או ערב לחובות או להתחייבויות כלשהם?

"קרוב" – בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

כן / לא

אם כן, פרטי:

13. נכסים אחרים העלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים
האם ידוע לך על נכסים אחרים, שלא פורטו לעיל, שעשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

נא להתייחס לנכסים שלך, של קרוביך, של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), של גופים שאתה בעל עניין בהם ושל גופים שקרוביך או מקורביך הם בעלי עניין בהם.

נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

"בעל עניין" בגוף – לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או זכויות הצבעה בו, בין במישרין ובין בעקיפין, ו/או מכהן כדירקטור או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו.

כן / לא

אם כן, פרטי:

חלק ג' – הצהרה

אני, החתומה/ה מטה, _____, נושא/ת ת.ז. מספר _____, מצהיר/ה בזאת, כי:

1. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מלאים, נכונים ואמיתיים;
2. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מידיעה אישית, אלא אם כן נאמר במפורש כי ההצהרה היא למיטב הידיעה, וזאת במקרה שבו הפרטים אינם ידועים לי במלואם ו/או בחלקם ו/או אינם ידועים לי מידיעה אישית.

3. מעבר לפרטים שמסרתי בשאלון לא ידוע לי על כל עניין אחר שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים עם התפקיד;

4. אני מתחייב/ת להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחיתו של היועץ המשפטי של הרשות המקומית בנושא;

5. אני מתחייב/ת, כי במקרה בו יחולו שינויים בתוכן הצהרותיי בשאלון או יתעוררו, במהלך הדברים הרגיל, סוגיות שלא נצפו מראש, שעשויות להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים, איוועץ ביועץ המשפטי של הרשות המקומית, אמסור לו את המידע הרלוונטי בכתב ואפעל לפי הנחיותיו.

חתימה

תאריך

נספח ח' למסמך 4

תצהיר התחייבות לממשקים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם המועצה במכרז מספר **2023** / שפרסמה מועצה אזורית תמר (להלן: "המציע").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע _____.
המציע מודע שלמועצה שמורה הזכות לפצל את העבודות ו/או להוסיף מערכות במהלך תקופת ההתקשרות בין מספר ספקים שונים ועל כן, המציע מתחייב:

- להקים ממשקים לחיבור בין המערכות נשוא מכרז זה והמערכות הקיימות במועצה בחברה הכלכלית חבל ים המלח בע"מ ובמטמנות אפעה בע"מ נשוא המכרז (להלן: "המערכות") ככל שיידרשו במסגרת הפתרון למכרז זה.
- הממשקים יפותחו על ידי המציע, המציע מחויב לשתף פעולה עם כל מציע שהמועצה תבחר.
- המציע מתחייב לשפות ולפצות את המועצה בגין נזקים כלשהם בשל אי רצונו/יכולתו לבצע הממשקים הנדרשים על ידי המועצה.
- המציע מתחייב **לבצע את הממשקים לכל היותר תוך 90 יום מקבלת הודעת זכייה**, במידה והמציע לא יפעל בהתאם לתצהיר זה, המועצה יכולה לפסול את הצעתו ללא כל התחייבות משפטית ו/או הוצאות כספיות.
- **ידוע למציע כי אם לא יעמוד בהתחייבות זו – המועצה תראה בכך הפרת הסכם על כל המשתמע מכך.**

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אימות חתימה

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

_____	_____
עו"ד	תאריך

חתימה וחותמת עו"ד	

מסמך 5 למכרז 11/23**מסמך הגדרת השירותים (מפרט טכני)****מפרט טכני – להתקשרות בחוזה לאספקת, הקמת, הטמעת ותחזוקת מערכת מידע לניהול משימות, פניות ותלונות של המועצה האזורית תמר****פרק א' – כללי****פרק א' – סימן א' – מבוא**

1. נותן השירות יספק, יקים, יטמיע ויתמוך באספקת מערכת מידע לניהול פניות ותלונות התושבים, המלונות, המפעלים, העסקים והמבקרים בתחום **המועצה האזורית תמר ים המלח** (להלן: "**המועצה**"), ולניהול המשימות הנגזרות מפניות ותלונות אלה, הכל כמפורט במסמכי מכרז זה (להלן: "**מערכת המוקד**").
2. מערכת המוקד תהווה מערכת המידע המרכזית לניהול קשרי התושבים, קבלת הפניות והתלונות וניהול המשימות הקשורות אליהם עד לסגירתן על ידי הגורם המטפל או על ידי המוקד העירוני של המועצה, מוקד 106, המספק שירותים לתושבים, למלונות, למפעלים, לבתי העסק ולמבקרים בתחומי המועצה בכלל תחומי האחריות המוניציפאלית של המועצה, בשגרה. כמו כן, תשמש המערכת תפעול בחירום (להלן: "**המוקד העירוני**") ומערכת רוחבית לניהול משימות.
3. מערכת המוקד שיספק נותן השירות תענה על התכונות והמרכיבים המפורטים בפרק ב' – תכונות המערכת להלן, לרבות יכולת קיום הממשקים המפורטים בפרק ב' להלן.
4. נותן השירות יטמיע את המערכת, יתמוך בה ויתחזק אותה ויתמוך במשתמשי המערכת, ויסב את נתוני המערכת הקודמת בהתאם להנחיות המנהל, הכל כמפורט בפרק ג' להלן.

פרק א' סימן ב' – רקע – ייחודיות המועצה האזורית תמר – ים המלח

5. המועצה האזורית תמר – ים המלח, משתרעת על פני שטח עצום של 1,585,700 דונמים. מצפון לדרום משתרעת המועצה במקביל אל חופיו הדרומיים של ים המלח – מעין גדי בצפון, דרך יישובי כיכר סדום ועד לעין חצבה בדרום המועצה, לאורך 88 קילומטרים. ממזרח למערב שטחים פתוחים, אזור התעשייה מישור רותם ושטחי כרייה וחציבה. מערבית לגבולות המוניציפאליים הרציפים של המועצה, בקצה המזרחי של רכס יתיר, נמצא היישוב הר עמשא הנכלל בתחום המועצה והמוקף בשטחים גליליים בהם מתוכננים יישובים נוספים העתידים להצטרף אל המועצה.
6. מאפייני המועצה הסביבתיים, ההתיישבותיים, התיירותיים והתעשייתיים, חריגים ויוצאי דופן בכל קנה מידה. אלה מייצרים הן מאפיינים ייחודיים לאספקת השירותים המוניציפאליים והן אתגרים רבים ומגוונים בתחומי הפיקוח והאכיפה.

7. מאפיינים סביבתיים ייחודיים –

- 7.1. מרחב המועצה, אזור ים המלח, הינו אזור ייחודי בקנה מידה גלובאלי. מדובר במקום הנמוך ביותר בעולם המשתרע בין הימה המלוכה ביותר על פני כדור הארץ בחלקו המזרחי לבין מדבר יהודה במערבו.
- 7.2. לאורכה, נפרשת המועצה לאורך קו השבר הסורי-אפריקני, ערש התרבות האנושית המהווה מקור מורשת בין-תרבותית ובין-דתית לשלוש הדתות המונותאיסטיות. שוכנים בו אתרי

היסטוריה, תרבות ומורשת עולמיים הפרושים על פני סביבה ייחודית המתאפיינת במגוון תופעות גיאולוגיות וגיאוגרפיות ייחודיות, כמדבר יהודה, המכתשים, שמורות טבע, נאות מדבר, חי וצומח ייחודיים וכמובן – ים המלח, מקור החיים של המועצה. גיאופוליטית מהווה מרחב המועצה, נקודת מפגש לשלוש ישויות מדיניות: ישראל, ירדן והרשות הפלסטינית.

7.3 באזור מתקיימים תנאי קיצון – אקלים חם ויבש במרבית ימות השנה, טמפרטורות קיצון של עד 48°C בימות הקיץ, מספר מועט של ימי גשם בשנה ושיטפונות בזק בערוצי הנחלים של מדבר יהודה בימות הגשמים.

7.4 כ 96% משטח המועצה אינו ניתנים לפיתוח התיישבותי ותעשייתי והוא כולל שטחי ים, בריכות אידוי, שטחים פתוחים, שמורות טבע, שמורות נוף, שטחים שמורים ושטחי חקלאות, כרייה וחציבה.

7.5 בשנים האחרונות החריפה תופעת הבולענים, תוצאת מחדלים רבי שנים של ממשלות ישראל לדורותיהן ותולדת ניצול יתר של משאבי הטבע. נסיגת מפלס ים המלח באגן הצפוני מחד, והעבודות הנלוות למאבק בעליית המפלס באגן הדרומי, הובילו לפגיעה אנושה בערכי הטבע והנוף, לסגירת חוף עין גדי ולבעיות תחבורה באזור.

8. מאפיינים תשתיתיים ותחבורתיים ייחודיים –

8.1 בתחום המועצה עוברים ארבעה כבישים ארציים:

8.1.1 כביש 90 – הכביש סלול במקביל אל חופי ים המלח כאשר לאורכו ממוקמים מרבית

יישובי המועצה. מגבולה הצפוני של המועצה הוא ממשיך לכיוון בקעת הירדן, ומגבולה הדרומי של המועצה אל הערבה בואכה העיר אילת. מחדלים בתכנון סלילת כביש ארצי זה בשטח המועצה הובילו ומובילים להצפות חוזרות ונשנות של הכביש ולהחלקת רכבים ומשאיות כבדות עקב בעיות ניקוז חמורות, וזאת, עקב מסלול העובר בתוואי זרימתם של מספר נחלים מבלי שנמצאו לכך הפתרונות המתאימים.

בפרט חמורים המחדלים במקטע הכביש שבין הק"מ ה – 197 לק"מ ה – 199, מקטע המתחיל באזור התצפית על נציב המלח שזכה לכינוי "אשת לוט". במקטע זה נסלל הכביש בגובה נמוך, ובהיעדר פתרונות ניקוז, עולה מפלס המים בכל אירוע גשמים והכביש מוצף ונחסם. יתרה מכך, באותו המקטע גורמות תמיסות מלח החודרות אל הכביש לסכנת החלקה בעקומה הקיימת בו באופן המסכן חיים.

8.1.2 כביש 31 – מהווה את אם הדרך מהעיר ערד לסדום. בהיעדר דרכים חלופיות מהווה את

הדרך הראשית והיחידה אל מתחם בתי המלון בעין בוקק ולנווה זוהר העובר כולו בתוך הקו הירוק. כביש זה מהווה את ציר התנועה המרכזי של מרבית עובדי המועצה, עובדי המלונות והמפעלים והאזרחים הרבים אל המועצה ואל יישובי הסביבה.

8.1.3 כביש 25 – נסלל מדימונה אל צומת הערבה ומתחבר אל כביש 90, דרך המלך אל העיר

אילת. מהווה ציר תנועה ער לתנועת משאיות ורכבים פרטיים ומסחריים בין העיר אילת למרכז הארץ במשך מרבית שעות היממה.

8.1.4 כביש 258 – מחבר את צומת צפית לכביש ערד-סדום. משמש בעיקר לתנועת משאיות

ורכבים מסחריים בין מפעלי אזור התעשייה מישור רותם, בין בסיסי הצבא ומתקני הביטחון ולתנועת מטיילים בסופי שבוע ובחגים.

8.2 שטח המועצה העצום והרחיקוק בין יישובי המועצה, אתרי הטבע, הנוף, התרבות והמורשת,

אתרי התיירות והנופש, המפעלים והמלונות ממקמים את המועצה במקום השלישי בדירוג המרחקים הארצי המשוקלל מבין המועצות האזוריות במדינת ישראל: המרחק ממתחם המועצה בנווה זוהר לקיבוץ עין גדי הינו 37 ק"מ, לנאות הכיכר ועין תמר 30 ק"מ, להר עמשה 49 ק"מ ולעין חצבה 51 ק"מ. מצפון לדרום המרחק בין עין גדי לעין חצבה הינו 88 ק"מ.

9. תמהיל מקבלי שירותים מוניציפאליים ייחודי –

- 9.1. בתחום המועצה שישה יישובים – שלושה מושבים, קיבוץ, ישוב קהילתי וכפר קהילתי המונים יחד כ 1,400 נפשות.
- 9.2. בנוסף, שוכן בתחום המועצה אחד מאזורי התיירות הגדולים במדינת ישראל, במתחם עין בוקק ובו כ 4,000 חדרי מלון, 16 חופי רחצה הפתוחים 364 ימים בשנה, טיילת, שטחי מסחר ונופש. בימים אלה מתבצעות במקום עבודות העתידות להכפיל את מספר החדרים במקום בתוך פחות מעשור. בשנת 2013 נרשמו בבתי המלון בישראל כ 22.4 מיליון לינות, 9.7 מיליון מתוכן של תיירי חוץ והיתר של תיירי פנים. כ 2 מיליון מתוכן, 8.9%, התבצעו בתחום המועצה.
- 9.3. עוד נכללים בתחום המועצה אתרי מורשת, תרבות, טבע, נוף, פנאי ונופש המושכים אליהם במשך מרבית ימות השנה אלפי מטיילים ונופשים כאשר תנועה זו גדלה עשרות מונים בסופי שבוע ובימות החגים. מספר המטיילים מגיע למאות אלפים בשנה, בנוסף ללנים בבתי המלון. אלה לנים גם בחניוני הלילה ובאתרי הלינה הכפרית הפזורים בשטח המועצה.

10. יישובי המועצה ומתחמי התעשייה והמלונאות**10.1. יישובי המועצה**

יישובי המועצה				
יישוב	סוג היישוב	מספר תושבים	מרחק מנווה זוהר	זמן נסיעה
עין גדי	קיבוץ	651	37 ק"מ	25 דקות
נווה זוהר	ישוב קהילתי	69		
הר עמשא	כפר קהילתי	205	49 ק"מ	40 דקות
עין תמר	מושב	220	30 ק"מ	25 דקות
נאות הכיכר	מושב	293	30 ק"מ	25 דקות
עין חצבה	מושב	50	51 ק"מ	40 דקות

10.2. מתחם עין בוקק וחמי זוהר

10.2.1. מתחם עין בוקק הינו מתחם התיירות המרכזי באזור ים המלח ואחד הגדולים בארץ.

מספר חדרי המלון במתחם כיום הינו כ 4,000 כאשר תוספת החדרים המתוכננת, על פי תכניות המתאר הקיימות הינה 4,000 נוספים, כלומר, הכפלה של מספר החדרים הקיים.

10.2.2. המלונות הקיימים כיום הנם אואזיס ים המלח, דניאל ים המלח, הוד המדבר ים המלח, לאונרדו אין ים המלח, לאונרדו פריוילגי' ים המלח, לאונרדו קלאב ים המלח, הרודס ים המלח, ישרוטל גנים, ישרוטל ים המלח, ספא קלאב ים המלח, דיוויד ים המלח ריזורט וספא, ספא לוט, צל הרים ים המלח, קראון פלאזה ים המלח ורויאל ים המלח.

10.2.3. עוד כוללים המתחמים טיילת ארוכה, אזורי חניה, 16 חופי רחצה, מרכז קניות קטן, מסעדת ועסקים קטנים, וכן, סולריום המופעל על ידי החברה הכלכלית חבל ים המלח שבבעלות המועצה.

10.2.4. פעילות פיתוח ועבודות במתחם מבוצעים כיום על ידי החברה הממשלתית להגנות ים המלח בע"מ. החברה הממשלתית להגנות ים המלח בע"מ (חל"י) הוקמה בשנת 2008, במטרה לרכז את התכנון והביצוע של ההגנה על מלונות ים המלח ותשתיות החוף מפני הצפה. ארבעה עשר בתי מלון (כ-4,000 חדרים) שוכנים במתחמי התיירות "עין בוקק" ו"חמי זוהר" לחופי בריכת אידוי תעשייתית באגן הדרומי של ים המלח.

10.2.5. בריכה זו (הקרויה גם בריכה מס' 5) הינה הראשונה בסדרת בריכות תעשייתיות (בעבר היה שטח זה חלק מים המלח) המתופעלות ע"י חברת מפעלי ים המלח בע"מ (מי"ה) מכוח חוק זיכיון. מי ים המלח נשאבים באמצעות משאבות דרך תעלה לבריכה המשמשת כבריכת אידוי ושיקוע של מלח. עקב שקיעת המלח בקרקעית הבריכה מפלס המים עולה באופן מבוקר בכ- 20 ס"מ בממוצע בשנה. עומק שכבת המלח ששקע עד כה מוערך בכ- 9 מטר.

10.2.6. בקיץ 2007 הטילה הממשלה על שר התיירות את הטיפול בבעיה ואת התווית המערכת האירגונית לבחינת החלופות לפתרון הקבע וביצוע פתרונות ביניים דחופים קצרי טווח. כמו כן הכריזה הממשלה כי הטיפול בבעיה יקודם במסגרת הועדה לתשתיות לאומיות (הות"ל) כתוכנית תשתית לאומית. בפברואר 2008, ממשלת ישראל החליטה להקים את החברה הממשלתית להגנות ים המלח, במטרה לבחון, לגבש ולהמליץ על פתרונות לבעיה, לנהל ולהוביל את תכנונם וביצועם.

10.3. אשכול התיירות הצפוני הכולל את גן לאומי מצדה ואת נאת המדבר עין גדי

10.3.1. **גן לאומי מצדה** – גן לאומי מצדה מתנשא כצוק מבודד מעל חופי ים המלח, בין עין בוקק לעין גדי. זהו האתר האחרון שבו התבצרו המורדים היהודים מסיעות הקנאים

והסיקריים ברומאים ושעל פי יוסף בן מתתיהו לא ויתרו על חירותם גם במחיר חייהם. גן לאומי מצדה מושך אליו מאות אלפי תיירים ומבקרים מידי שנה. באתר מערך שלם של שירותים נלווים לתיירים הפוקדים אותו, אכסניה, מסעדות, פינות מנוחה, מוזיאון מצדה על שם יגאל ידין, רכבל וכן חניון לילה גדול. באתר מתקיימים אירועים שונים במהלך השנה לרבות אירועי הפתיחה של פסטיבל התמר – האירוע השנתי המרכזי בהפקת המועצה.

10.3.2. **נאת עין גדי** – שמורת הטבע עין גדי הכוללת את נחל דוד ונחל ערוגות היא נווה המדבר השני בגודלו בישראל. השמורה משתרעת בשוליו המזרחיים של מדבר יהודה. בשמורה אתרי טבע רבים, מסלולי הליכה, ואתרים ארכיאולוגיים כגן לאומי עתיקות עין גדי המהווה חלק מהשמורה. את השמורה פוקדים רבבות רבות של מבקרים מידי שנה והתנועה אליה מתעצמת בסופי שבוע, חגים ומועדים.

10.4. הפעילות התעשייתית המתקיימת בתחום המועצה –

10.4.1. **מפעלי ים המלח** - הממוקמים בדרום הימה, והעוסקים בהפקת מחצבים ומינרלים (אשלגן, זרחן, מגנזיום, ברום ותרבות ברום) ואשר שטח הזיכיון שלהם כולל 307,000 דונם לרבות חלקים נרחבים של שטחי ים.

10.4.2. **אזור התעשייה מישור רותם** - במישור רותם פועלים כמה מפעלים תעשייתיים, המבססים את פעילותם על עיבוד חומרי הגלם הנמצאים באזור (כרייה, פוספטים, מינרלים וכימיקלים) כדוגמת רותם אמפרט נגב בע"מ, חיפה כימיקלים דרום, נגב מינרלים תעשיות, פריקלאס, תחנת הכוח OPC, אתר סילוק הפסולת מטמנות אפע"ה ועוד המייצרים בין היתר מפגעי אוויר ומי תהום.

10.4.3. עוד נכללים בשטח המועצה מפעלי תעשייה קלה (מוצרי ים המלח, מים מינרליים), שטחי חקלאות, ועוד.

11. תמהיל לקוחות זה מוביל למאפיינים מוניציפאליים ייחודיים וחסרי תקדים בהיקף שירותים מוניציפאליים של עיר בינונית ולא של מועצה קטנה. בין אלה ניתן למנות -

- 11.1. פינוי פסולת מוצקה בהיקף של עיר בת כ-40,000 תושבים (73 טון ליום) ;
- 11.2. טיהור שפכים בהיקף של עיר בת 23,000 תושבים (כ-1.1 מיליון מ"ק בשנה) ;
- 11.3. תפעול שוטף של 16 חופי רחצה 364 יום בשנה, יותר מאשר בעיר תל אביב, עיר החוף המובהקת ביותר במדינת ישראל והעיר השנייה בגודלה במדינה ;
- 11.4. היקפי גינון של עיר בינונית, חלקם תוך ניצול מי קולחים מטוהרים.
- 11.5. טיפול בקצב הולך וגדל של בקשות/פניות בשנה לוועדה לתכנון ובניה, כ-540 פניות במוצע לשנה במהלך שלוש השנים האחרונות, מספר שאין לא אח ורע גם ברשויות בנות 30,000 תושבים ומעלה וזאת עקב ריבוי שטחי עסקים, מפעלים ומלונות בשטחי המועצה (בשנים 2012-2014 טופלו 540 פניות במוצע לשנה, זאת לעומת ממוצע של 315 פניות לשנה בלבד בשנתיים שקדמו להן) ;

12. יתרה מכך, המועצה מהווה את הריבון האזורי, הגורם המפשר בין כלל הצרכים המנוגדים והקונפליקטים המבניים המתקיימים בין התעשייה, התיירות והמלונאות, ההתיישבות וארגוני הסביבה. ללא המועצה הייתה התנגשות בלתי נמנעת זו בין האינטרסים המנוגדים של כלל בעלי העניין באזור משתקת כל יכולת להתנהלות תקינה וסבירה במרחב.

13. מעבר לסוגיית השירותים הייחודיים והיות המועצה הריבון האזורי, האינטגרטור והמפשר בין צרכי התעשייה, המלונאות, החקלאות, ההתיישבות והתיירות במרחב, על המועצה להתמודד גם עם מגוון

סוגיות בתחומי הסדר הציבורי, הביטחון, איכות הסביבה, התברואה והניקיון אל מול מגוון לקוחותיה: התושבים, התיירים והאורחים, המפעלים, בתי המלון, בעלי העסקים הקטנים והזעירים, ואתרי התיירות השונים.

14. כל אלה עומדים בבסיס **תפיסת הפיקוח** במסגרתה עובד **המוקד העירוני** של המועצה.

פרק א' – סימן ג' - תפיסת הפיקוח של המועצה ותחומי הפעילות של המוקד העירוני

15. הגדרת תפיסת הפיקוח

תפיסת הפיקוח של המועצה גורסת הפעלה משולבת של כלל יחידות המועצה בשילוב עם המוקד העירוני – מוקד 106 – לצורך מתן מענה יעיל, מהיר ומועיל לכלל צרכי השמירה על הסדר הציבורי, ביטחון הציבור ותחושת הביטחון ולתחומי האחזקה במרחב המועצה תוך השגת שליטה מלאה של המועצה על הנעשה בתחומה.

16. מטרות תפיסת הפיקוח

16.1. השגת רמת שליטה ובקרה מלאים, בכלים זמינים, כמיתים ומדידים על כל תחומי הפעילות של המועצה

16.2. קיום מוטת שליטה מלאה של המועצה על הנעשה בתחומה, בדגש על רמת השירות הניתן ללקוחותיה – התושבים, האורחים, המלונות, המפעלים, והעסקים – בכל תחומי השירותים המוניציפאליים אותם מספקת המועצה ובכל תחומי אחריותה במרחב המועצה, תוך קיום קשר רציף, מתועד ומדיד לפעולותיה בתחומים אלה.

- 17.1. במסגרת יישום **תפישת הפיקוח** של המועצה פועל המוקד העירוני כמתכלל של כלל פעולות המועצה וממשקיה ומטפל בכלל היבטי השירותים המוניציפאליים אותם מספק המועצה לתושביה, לעסקים ולמוסדות המצויים בתחומה ולמבקרים ולתיירים הבאים בשעריה (להלן ולמען הנוחות "**התושבים**"), בעתות שגרה ובחירום, ולרבות טיפול מקיף וכולל בפניות התושבים ובתלונות התושבים, מרגע פתיחת הקריאה ועד לסגירה של תהליך הטיפול בה, כולל כלל המשימות הנגזרות מפניות אלה, ולרבות טיפול בכלל משימות הפיקוח והשירות של המועצה, לרבות כאלה שמקורן בפניות היחידות הפנימיות השונות ועובדי המועצה ולרבות, אך לא רק:
- 17.1.1. תכלול פעולות ועבודת פקחי מחלקת הביטחון והפיקוח של המועצה, בשגרה ובחירום – פתיחת והעברת פניות ומשימות, כלל תהליך הטיפול בהן, סגירת המשימות ויידוע כלל הגורמים המתאימים בדבר תוצאות הטיפול.
 - 17.1.2. תכלול פעולות ועבודות אגף התפעול: מחלקות גינון, אחזקה, חופים, בטיחות, מים וביוב של המועצה, בשגרה ובחירום – פתיחת והעברת פניות ומשימות, בכל הקשור לתחזוקה מונעת ואחזקת שבר, דו"ח כלל תהליך הטיפול בהן, סגירת המשימות ויידוע כלל הגורמים המתאימים בדבר תוצאות הטיפול.
 - 17.1.3. בתחומי ההנדסה, אחזקת התשתיות וטיפול במפגעים, מטרדים ובעיות בטיחות ולרבות לעניין דרכים, כבישים, מדרכות, מים וביוב, ניקוז, מבני ציבור וכיוצ"ב.
 - 17.1.4. בתחומי הפיקוח והביטחון ריכוז ותיעוד המשימות השוטפות, לרבות תיאומים וקשר עם גורמי הביטחון השונים, צה"ל, משטרת ישראל, מד"א, כיבוי אש וגורמי שלטון נוספים כמשרד התחבורה, נתיבי ישראל (לשעבר מע"צ), המשרד להגנת העורף, המשרד לאיכות הסביבה וכיוצ"ב **ובתיאום והפעלת מערך החירום של המועצה**.
 - 17.1.5. בתחומי איכות הסביבה והתברואה.
 - 17.1.6. בתחומי השירותים החברתיים והקהילתיים ולרבות בתחום הרווחה.
 - 17.1.7. בתחומי הפעלת ותחזוקת חופי ים המלח שבתחום המועצה ולרבות באזורי התיירות והמלונות ושירותי ההצלה בחופים.
 - 17.1.8. בתחומי הגינון ושיפור פני המועצה.
 - 17.1.9. בתחומי החינוך.
 - 17.1.10. בתחומי התחבורה ולרבות הפעלת מערכי הסעות לתלמידים ולאחרים.
 - 17.1.11. בתחומי התיירות, התרבות, הפנאי והנופש ולרבות בקשר עם הפעלת אירועים, פסטיבלים ואתרי תיירות עתירי מבקרים.
 - 17.1.12. בכל תחום אחר שבאחריות או בטיפול המועצה.
- 17.2. כזוה, מהווה המוקד העירוני את מרכז השליטה והבקרה המרכזי של המועצה לניהול כלל תהליכי הטיפול בפניות התושבים או במשימות הפנימיות הנובעות מתהליך הטיפול בפניות, החל מרגע קבלת הפניה, עבור דרך שלבי הטיפול בה וכלה בסגירת הפניה, השבת המצב לקדמותו ויידוע כלל הגורמים הרלוונטיים בדבר סגירת הפניה.
- 17.3. בעתות חירום, מהווה המוקד את יחידת העורף לניהול וטיפול בכלל האירועים, מול כלל הגורמים המטפלים, עד לסגירתם ואת מרכז הקשר המרכזי עם התושבים לעניין מידע, קבלת הקריאות והטיפול בהן.
- 17.4. למען הסר ספק יובהר כי הליך זה מתייחס אל ניהול המשימות והפניות כולל אלה שיכללו במשימות שתפתחנה על ידי המוקד הרואה אך ללא ניהול השליטה והבקרה במוקד הרואה עצמו.

דרישה	תיאור דרישה	רמת מענה	קיים במערכת	הערות מציע ו/או מראה מקום לפירוט
01.010	המערכת תאפשר ניהול תהליך קריאות המוקד העירוני לשירות הציבור (106) המתקבלות מאוכלוסיות שונות ובנושאים שונים: א. תלונות מפגעים / דיווח תקלות ב. פניות הציבור. ג. נושאים בטיחותיים ד. מרכז דיווח – במעבר לשע"ח. המערכת אחראית למעקב אחר הטיפול בקריאות השירות עד לגמר טיפול. הטיפול בקריאות עצמן יועבר על פי נושא לגורם עירוני מטפל. המערכת תפעיל ממשק אינטגרטיבי להצגת קריאות פתוחות על גבי מערכת מידע גיאוגרפי (GIS) שתופעל במועצה. תהליכי הטיפול בפניות יבוצעו באמצעות מגוון BPM. המערכת תופעל גם כמערכת משק לשעת חרום (מל"ח) – לניהול אירועים. יצירת כפתור חירום עבור ראש המועצה והמנכ"ל/ית ושליחת notification לעובדי המועצה על מצב חירום. <u>כמות המשתמשים במערכת תהיה ללא הגבלה.</u>	תהליך		
01.020	המערכת תאפשר הגדרת תהליך הטיפול בקריאה על פי נושא הקריאה וכן הגדרת סטאטוסים התואמים את תהליך הטיפול בקריאת שירות, תנאי המעבר מסטאטוס לסטאטוס, משלוח הודעות אוטומטי וכללים המגדירים את הסטאטוסים והמעברים בין שלב אחד לשני.	הסבר + צילום מסך		
01.030	בעת פתיחת טופס קריאת שרות, יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות המדווח לו מוענק השרות. תתאפשר יצירת זיקה לקובץ אב משלמים / אוכלוסייה עירוני. המערכת תאפשר לשייך הקלטת שיחה של פונה שפנה טלפונית אל כרטיס הפונה ואחזור של ההקלטה. המערכת תמספר את הפנייה במספר חד ערכי שיאפשר זיהוי וקישור לפניות נוספות הקשורות לפניה המטופלת. המערכת תאפשר זיהוי פניות מקבילות לפי מדווח, סוג נושא ועוד.	הסבר + צילום מסך		
01.040	במידה וקריאת השירות היא בנושא אחר כגון נכס, מתקן או פרויקט יעודכנו באופן אוטומטי מירב	הסבר +		

דרישה	תיאור דרישה	רמת מענה	קיים במערכת	הערות מציע ו/או מראה מקום לפירוט
	הפרטים הקיימים במערכת אודות הישות הקיימת או ממערכת ניהול מידע גיאוגרפי.	צילום מסך		
01.050	רישום שם הלקוח בטופס קריאת השרות, יביא להצגת התראה אם הלקוח מסומן "תחת דגל התראה" (לפי סטאטוסים).	הסבר		
01.060	מסך פתיחת קריאה יאפשר מילוי שדות הקשורים במדווח התקלה, בנושא התקלה ובסווגה ובמיקום התקלה (במידה והקריאה מבוססת מיקום). המערכת תאפשר הוספת שדות הזנה מתוך טבלאות בחירה.	הסבר + צילום מסך		
01.065	המערכת תכיל מאגר נהלים לטיפול בפניות בנושאים השונים. למערכת תהיה היכולות לניהול תסריטים מורכבים לפי מגוון רחב של מילות חיפוש ו/או בהתאם לחתך פתיחת הפנייה במערכת. התרחישים יכללו גם הודעה כתובה על גבי המסך לגבי הגורמים אותם יש ליידע ופרטי ההתקשרות אליהם בכל תרחיש.	הסבר + צילום מסך		
01.070	המערכת תאפשר ניהול הפניות וניתובן לגורמי טיפול ברמות שונות (אגף, מחלקה, גורם מטפל).	הסבר + צילום מסך		
01.080	במידה והקריאה בנושאי תחזוקה, המערכת תאפשר בדיקה של פרויקטים בסטאטוס ביצוע הקיימים בסביבת מקום התקלה המדווח. הגדרת הסביבה ואופן הבדיקה יבוצע באמצעות ממשק שאילתה גיאוגרפית אשר יבדוק את מיקום התקלה ורדיוס הבדיקה לאיתור פרויקטים בסטאטוס ביצוע. במקרים אלו התקלה תועבר לטיפול הקבלן ובאחריות המחלקה המתאימה במועצה.	הסבר		
01.090	תקלה בנושאי תחזוקה תפתח בצורה אוטומטי פקודת עבודה במערכת תחזוקה למפקח או לתורן על פי הגדרות זמינות מפקחים ותורנים במערכת התחזוקה. או בממשק למערכת חיצונית.	הסבר + צילום מסך		
01.095	למערכת תהיה אפשרות לניהול הרשאות מורכב לפי מחלקה או הרשאות אישיות ברמת משתמש בודד (צפייה בלבד, עדכון, סוגי תהליכים ועוד). ניהול ההרשאות יבוצע בהתאם להגדרה פרמטרית המבוססת על ההיררכיה הארגונית.	הסבר		
01.100	קריאת שירות תפעיל ממשק משלוח הודעות SMS לגורם מטפל על פי מידת עדיפות שתוגדר ע"י המשתמש המקבל את הקריאה. המערכת תאפשר משלוח SMS לקריאות לפי נושא ולפי סיווג דרגת עדיפות.	הסבר		

דרישה	תיאור דרישה	רמת מענה	קיים במערכת	הערות מציע ו/או מראה מקום לפירוט
	המערכת תאפשר משלוח SMS בתפוצה רחבה, וכן תאפשר הפצת הודעות בקבוצות תפוצה שיוגדרו ע"י המועצה. משלוח SMS יהיה בממשק למערכת חיצונית.			
01.105	7.2. משלוח הודעות לתושבים באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או הודעת push notification דרך האפליקציה, על פי המידע הקיים במערכת (מספר סולארי של הפונה, דוא"ל של הפונה, קיימת אפליקציה) – בהתאם להגדרות רמת השירות (דיווח על טיפול בפנייה) או כחלק ממערכת הפצת מידע לתושבי המועצה. כאשר המערכת תבצע תיעדוף שליחה (push.1. דוא"ל, 3. מסרון)	הסבר		
01.110	לאחר הטיפול בקריאת השירות יופעל קישור ממערכת תחזוקה (לפי נושא הקריאה) למערכת קריאות השירות והמערכת תסגור את קריאת השירות.	הסבר + צילום מסך		
01.120	סגירת קריאת השירות תלווה בהתרעה על המסך למשתמש המדווח על הקריאה ובדוח קריאות שירות שטופלו ברמה יומית.	הסבר + צילום מסך		
01.130	המערכת תאפשר ממשק למערכת IVR (מענה קולי ממוחשב) לשלוח הודעות קוליות בהתאם לפניה באצווה או בבודדים.	הסבר		
01.140	המערכת תאפשר שליחת הודעות מהרשתות החברתיות ומאתר האינטרנט של המועצה. בעת שליחת הודעה מאתר האינטרנט, הוואטסאפ הייעודי או הפייסבוק הייעודי תפתח באופן אוטומטי קריאות שירות במערכת אשר תכיל את כלל ההודעה שנשלחה בכל אחד מאמצעי התקשורת הנ"ל ובנוסף ניתן יהיה לשלוח הודעה חוזרת מהמערכת לאתר, לוואטסאפ ו/או לפייסבוק.	הסבר		
02.000	SLA ומעקב טיפול בפניות			
02.010	המערכת תאפשר חישוב ובדיקת משך זמן טיפול בקריאת שירות והשוואתה מול זמן תקן המוגדר על פי נושא הקריאה ועדיפותה.	הסבר + צילום מסך		
02.020	טבלת זמן תקן תוגדר לפי נושאי קריאות שירות ורמת עדיפות וניתנת לשינוי ע"י משתמש בעל רמת הרשאה לשינוי.	הסבר + צילום מסך		
03.000	צירוף מסמכים וקישור פריטים לפניה			

דרישה	תיאור דרישה	רמת מענה	קיים במערכת	הערות מציע ו/או מראה מקום לפירוט
03.010	המערכת תאפשר קישור למסכי טיפול בקריאה - פקודת עבודה במערכת תחזוקה, או לוג טיפול בנושאים אחרים מתוך מסך קריאת השירות	הסבר		
03.020	המערכת תאפשר צירוף מסמכים נלווים לכל קריאת שירות במגוון פורמטים, ויצירת לוג סטאטוסים מנוהל לכל קריאת שירות. כל סטאטוס יתועד במערכת במבנה הבא: תאריך שינוי סטאטוס, שם משתמש, סטאטוס, הערות. המערכת תאפשר קליטה ושיוך של תמונות ממסופוני פקחים ישירות לקריאת השירות.	הסבר		
03.030	המערכת תאפשר יצירת משימות והתראות נוספות למשתמשים מתוך קריאת השירות	הסבר + צילום מסך		
03.040	מסך ניהול קריאות שירות (Dashboard): המערכת תציג מסך מרכז לקריאות שירות פתוחות בו תוצג טבלת הקריאות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול בקריאה או לפי חתך אחר: נושא, סוג קריאה, עדיפות, סטאטוס וכיו"ב.	הסבר + צילום מסך		
03.050	המערכת תאפשר שליפת מידע במגוון חתכים, כולל משלוח דוחות מתוזמנים בהתאם לצרכי המועצה.	הסבר		
03.055	המערכת תאפשר לבצע סקרים באמצעות שליחת קישור עבור התושבים	הסבר		
03.060	דוחות : א. דוח מצב קריאות שירות ב. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי נושא ג. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי גורם מטפל ד. דוח קריאות שירות חורגות ה. דוח מספר קריאות שירות פתוחות לכל נושא / לכל גורם מטפל. ו. דוח קריאות שירות חוזרות (לפי מדווה, לפי סוג תקלה) במהלך התקופה (שבוע, חודש, רבעון, שנה). ז. כל דוח אחר אשר יוגדר בהתאם לצורכי ולדרישות המועצה.	צילום מסך		
03.070	המערכת תאפשר בניית דוחות באופן עצמאי ע"י המשתמשים.			
04.000	אפליקציה			
04.010	אפליקציה מותאמת לסמארטפונים האפליקציה תהיה חופשית להורדה ולשימוש על ידי כלל תושבי המועצה. האפליקציה תהיה זמינה מחנויות האפליקציות של אפל ושל גוגל, או לחילופין בצורה			

דרישה	תיאור דרישה	רמת מענה	קיים במערכת	הערות מציע ו/או מראה מקום לפירוט
	אחרת מכל אתר מוכר, בצורה נוחה ופשוטה (כגון קוד QR המקשר להורדת האפליקציה העירונית). האפליקציה תכיל את המאפיינים והסכמה הבאים: א. תצורת טאבים או אריחים מפורטים המפעילים כל אחד מאפיין / תכונה. תכולת אלמנטים נדרשת: ב. פתיחת קריאה (שדות חובה נדרשים בלבד) + העלאת צילומים (יותר מצילום אחד) והעלאתם למערכת ניהול פניות ג. יכולת קבלת הודעות push notification דרך האפליקציה – הן במשלוח פרטני לפונה והן במשלוח כלל עירוני – במסגרת הודעות המועברות על ידי המועצה לתושביה. ד. רשימת אנשי קשר וטלפונים של המועצה ה. הצגת חדשות – כותרות + קישור לפירוט באתר המועצה (סנכרון אוטומטי מאתר המועצה) ו. קישור לדף הפייסבוק של המועצה			
04.020	אפליקציה מותאמת למכשירים סלולאריים חכמים (להלן smartphones) המאפשרת דיווח תקלות וקבלת הודעות באמצעות מנגנון דחיפת הודעות (להלן הודעות push notifications) הן כחלק מתהליך הפנייה ו/או כחלק משיתוף הציבור במידע המועבר על ידי המועצה. האפליקציה תותאם לכלל ה smartphones בעלי מערכת הפעלה IOS של אפל (החל מגרסה 8) ואנדרואיד (החל מגרסה 6) – להלן תקרא האפליקציה.			
04.030	מערכת ניהול משתמשים (עובדים, אתרים ומחשבי המועצה) – שרת Active Directory של מיקרוסופט על גבי שרת R22012MS Windows Server.			
05.000	פיתוחים ו/או שדרוגים			
05.010	כל פיתוח ו/או עדכון ו/או שדרוג שיבוצע עבור לקוחות אחרים של הספק, יעודכן באופן אוטומטי גם במערכת ו/או באפליקציה המותקנת במועצה.			
06.010	התממשקות עם מערכות מידע הספק נדרש להציג אפשרויות למענה טכני של ממשקים, לרבות API למערכות המידע של המועצה המופעלות ע"י גורמים חיצוניים (יישומי צד שלישי) דוגמת אתר המועצה, מערכת ה- ERP מערכת ניהול משימות ועוד.			

1. כללי - הבהקים

- 1.1. ספק המערכת יבצע הסבה של כלל הנתונים ממערכת המוקד הנוכחית (מערכת המוקד של חברת א.ש בינה), הכל כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.
- 1.2. ספק המערכת ילווה את מנהלת המוקד בהקמת כלל מסלולי הטיפול והטמעת נהלי העבודה בכל פרקני המערכת הרלוונטיים עד ליישום מלא של כלל דרישות המועצה לעניין זה, הכל כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.
- 1.3. ספק המערכת ילווה את הטמעת המערכת בכלל יחידות המועצה עד לשליטה מלאה של כלל המשתמשים, הכל כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.
- 1.4. ספק המערכת יעמיד לרשות המועצה מוקד טיפול בפניות לקוחות ומענה תמיכה רציף על ידי מוקד טלפוני המאויש על ידי שני אנשים לכל הפחות בימים א' עד ה' משעה 08:00 עד 16:00. בקריאות חירום או במצב של השבתת מערכת או תכונות מרכזיות וחיוניות להפעלתה יסופק המענה 24/7.

2. הסבת הנתונים ממערכת המידע הנוכחית

- 2.1. כיום משתמשת המועצה במערכת המוקד של חברת א.ש בינה (להלן: "**המערכת הנוכחית**").
- 2.2. המערכת הנוכחית כוללת מגוון רחב של טבלאות (נושאי פניה, תת נושאי פניה, גורמים מטפלים ברמת אגף ומחלקה, זמני תקן וכיוצ"ב).
- 2.3. העיקרון הבסיסי של המערכת הקיימת הינה עבודה ברמת מחלקה – נושא.
- 2.4. לכל אחת מהפניות שטופלו במערכת (בין אם המדובר בפניה, בתלונה או במשימה פנימית) מוגדרים, בין היתר, ערכי השדות:
 - 2.4.1. ID ייחודי.
 - 2.4.2. תאריך ושעת פתיחה.
 - 2.4.3. צפי לביצוע (שדה מחושב בהתאם לזמן התקן מטבלת זמני התקן).
 - 2.4.4. תאריך סגירה.
 - 2.4.5. סטטוס.
 - 2.4.6. שם סטטוס (תיאור הסטטוס מטבלת סטטוסים).
 - 2.4.7. מספר טלפון נייד של הפונה.
 - 2.4.8. שם משפחה פונה.
 - 2.4.9. שם פרטי פונה.
 - 2.4.10. ישוב הפונה.
 - 2.4.11. אגף מטפל.
 - 2.4.12. מחלקה מטפלת.
 - 2.4.13. נושא טיפול.
 - 2.4.14. תת נושא.
 - 2.4.15. תאור מילולי טקסטואלי של הפניה.
 - 2.4.16. שם המטפל.
 - 2.4.17. מקור הפניה.
 - 2.4.18. סוג הפניה.
 - 2.4.19. SMS – האם נשלח או לא.
 - 2.4.20. זמן התקן לפניה (מטבלת זמני התקן).
 - 2.4.21. עמידה בתקן (שדה מחושב בהתאם לזמן שמפתיחת הפניה עד למועד השליפה או סגירת הפניה, המוקדם מביניהם).

- 2.4.22. מסמך מצורף.
- 2.4.23. מוקדן.
- 2.4.24. פניית אב (לפניות המהוות פניות בן).
- 2.4.25. פניית בן (לפניות שפוצלו מפניות אב).
- 2.4.26. תאריך למעקב – לפניות ארוכות טווח.
- 2.5. הסבת הנתונים תתבצע באופן הפשוט הבא:
- 2.5.1. המועצה תעביר לספק המערכת את כלל הנתונים הנדרשים –
- 2.5.1.1. טבלאות מערכת;
- 2.5.1.2. פרטי הפניות הקודמות וכדומה.
- 2.5.1.3. הכל בפורמט CSV שהוא פורמט מוסכם וניתן לפתיחה באמצעות גיליונות MS-EXCEL.
- 2.5.2. ספק המערכת ידאג לטעינתם ולקליטתם באופן מלא.
- 2.6. הסבת הנתונים תבוצע באופן בו כלל הנתונים הקיימים במערכת המוקד הנוכחית, לרבות מסמכים וקבצים מצורפים, יועברו אל המערכת החדשה במצבם AS-IS ובאופן אשר יאפשר המשך רציף של עבודת המוקד על בסיס המערכת החדשה ללא צורך בהסתמכות או בשמירה על מערכת המוקד הנוכחית.
3. הקמת והטמעת המערכת והתמיכה בהפעלתה לאחר הקמתה
- 3.1. ספק המערכת ימנה נציג בכיר בדרגת מנהל אזור ו/או סמנכ"ל, ברמת ניהול וסמכות הגבוהה מזו של **התומך המקצועי** כמשמעותו בסעיף 25.2 להלן, אשר יהווה את איש הקשר של ספק המערכת עם המועצה לכל דבר ועניין. הקשר עם הנציג הבכיר ינוהל כדלקמן:
- 3.1.1. הנציג הבכיר יהווה את הכתובת לפניית המנהל בכל דבר ועניין הקשורים עם קיומו של ההסכם ויהא זמין לפניותיהם, בעל פה ובכתב, בכל עת.
- 3.1.2. פנה המנהל אל הנציג הבכיר בכתב, בטענה או בבקשת הבהרה בקשר עם קיומו של כל אחד מסעיפי ההסכם, ההליך והמסמכים או הנספחים הנלווים אליהם, יענה הנציג הבכיר למנהל, בכתב, בתוך שבעה ימי עבודה מיום קבלת הפניה.
- 3.1.3. אחת לחצי שנה, במהלך השבוע הראשון של המחצית (ינואר, יוני), יגיע הנציג הבכיר לפגישת "סטאטוס" קבועה עם המנהל או עם מי שהסמיך לכך. בפגישת הסטאטוס ידווח הנציג הבכיר למנהל, ביוזמתו, על קצב התקדמות העבודות ויענה על כל טענה או בקשה להבהרה שיופנו אליו על ידי המנהל.
- 3.1.4. מבלי לפגוע באמור לעיל, יגיע הנציג הבכיר לפגישת עבודה במועצה כל אימת שיזומן לכך ובלבד שהזימון התקבל 7 ימי עבודה מראש, לכל הפחות.
- 3.1.5. כל פגישת עבודה ו/או פגישת סטאטוס חציונית, כאמור בסעיפים 25.1.1 עד 25.1.4 לעיל, תלווה ברישום פרוטוקול דיון על ידי המועצה. הפרוטוקול יועבר לאישור הנציג הבכיר אשר יגיב עליו בכתב בתוך שבעה ימי עבודה מרגע קבלתו. לא הגיב הנציג הבכיר על הפרוטוקול בתוך שבעה ימי עבודה ייחשב הפרוטוקול כסופי, וההחלטות אשר תירשמה בו תחייבנה את שני הצדדים.
- 3.2. מבלי לפגוע באמור לעיל ימנה ספק המערכת "תומך מקצועי" ברמת משתמש מיומן הבקיא בהפעלת המערכת. התומך המקצועי:
- 3.2.1. ילווה את מנהלת המוקד ויעמוד לרשותה לצורך מתן סיוע טלפוני ובאמצעות הדואר האלקטרוני בכל תחומי הפעילות וככל שהדבר ידרש.

- 3.2.2. ייפגש עם מנהלת המוקד, אחת לשלושה חודשים, למשך 6 שעות לכל הפחות, ויסייע בידה בכל עניין מקצועי הקשור לאספקת השירותים ולהפעלת מערכת המוקד לו יידרש.
- 3.3. למען הסר ספק יובהר כי עבור תמיכת "הנציג הבכיר" ו"התומך המקצועי" לא תשולם לספק המערכת כל תמורה נוספת מעבר לתמורה הנקובה בהסכם זה.

3.4. הטמעת המערכת

- 3.4.1. ספק המערכת ימנה מטמיע מטעמו לליווי הקמת המערכת והטמעתה במועצה המטמיע, יכול שיהא התומך המקצועי.
- 3.4.2. המטמיע ילווה את מנהלת המוקד העירוני ואת משתמשי המועצה מקרב האגפים השונים מיום כניסתה לעבודה ובמהלך 5 ימי עסקים לכל הפחות מתוך 20 הימים הקלאנדריים הראשונים שלאחר כניסתה לפעילות ויסייע ביד מנהלת המוקד בהגדרת המשימות ותהליכי העבודה, הכל בהתאם להוראות המנהל ולהנחיותיו.
- 3.4.3. בעבור עבודת המטמיע תשלם המועצה סכום חד פעמי וכולל כמפורט בהצעת ספק המערכת להליך.

3.5. טיפול בתקלות

- 3.5.1. תקלות במערכת המוקד, באחד או יותר מפרקני המערכת ו/או בישומונים התאיים, תסווגנה על ידי מנהל/ת המוקד העירוני מטעם המועצה בהתאם לשיקול דעתו/ה הבלעדי כמשתייכת לאחת משלושה סוגי תקלות:

3.5.1.1. **תקלה משביתה** – תקלה המונעת יכולת עבודה על המערכת, כולה או חלקה, באופן המונע אספקת כל או חלק משירותי המוקד לתושבי המועצה, לאורחיה, לעסקים בתחומה או למקבלי שירות פנימיים (כאגף התפעול ו/או מחלקת הביטחון והפיקוח). **תיקון תקלה משביתה יחל תוך שלוש שעות ממועד קבלת ההודעה על כך ותיקונה יסתיים בתוך שלושה ימים ממועד קבלת ההודעה על התקלה לכל היותר.** ספק המערכת יהא מחויב במתן פתרון זמני אשר יאפשר המשך עבודה על המערכת בתוך שמונה שעות ממועד תחילת התקלה, בין שבאמצעות תיקונה ובין שבאמצעות מתן פתרון זמני לעבודה עד לתיקונה של התקלה.

3.5.1.2. **תקלה משבשת** – תקלה אשר משבשת את אספקת השירותים ללקוחות החוץ או הפנים במועצה אך אינה משביתה את העבודה (לדוגמא, סגירת טיפול במשימה על ידי אחד מקבוצת נמענים לאותה המשימה מבלי ששאר הנמענים קיבלו הודעה על כך). **תיקון תקלה משבשת יחל תוך שמונה שעות ממועד קבלת ההודעה על כך ותיקונה יסתיים בתוך חמישה ימים ממועד קבלת ההודעה על התקלה לכל היותר.**

3.5.1.3. **תקלה קלה** – כל תקלה אחרת. **תיקון תקלה קלה יחל תוך 24 שעות ממועד קבלת ההודעה על כך ותיקונה יסתיים בתוך עשרה ימים ממועד קבלת ההודעה על התקלה לכל היותר.**

3.6. מוקד תמיכה ("Help Desk")

- 3.6.1. מבלי לפגוע באמור בסעיפים 25.1 עד 25.3 לעיל יעמיד ספק המערכת לרשות נציגי המועצה והמשתמשים במערכת מטעמה מוקד שירות למענה לקריאות שירות ולטיפול בתקלות וכן, לתמיכה טכנית (יישומית – "אפליקטיבית") במשתמשים אשר יאויש על ידי מוקדן אחד לפחות.
- 3.6.2. מוקד התמיכה יפעל לכל הפחות חמישה ימים בשבוע (א' עד ה') בשעות 08:00 עד 16:00 כאשר לעניין הטיפול **בתקלות משביתות** יינתן מענה על ידי ספק המערכת, בין שבאמצעות מוקד התקלות ובין שבאמצעות זמינות למענה על ידי הנציג הבכיר ו/או

התומך המקצועי עשרים וארבע שעות ביממה בכל ימות השנה למעט ביום הכיפורים
כמשמעותו בספר ויקרא, פרק כ"ג פסוקים כ"ו עד ל"ב (כולל).

תבנית

מסמך 6 למכרז 11/23**ניהול אבטחת מידע****1. הצהרות והתחייבויות הספק**

- 1.1. ידוע לספק שהמזמינה לא הייתה מתקשרת עמו בהסכם אלמלא הסתמכה על התחייבויותיו על-פי כתב זה.
- 1.2. בכוונת הספק לפעול בשיתוף פעולה באופן מלא עם המזמינה ו/או מי מטעמה לצורך מימוש התחייבויותיו בכתב זה והוא ימנע מכל החלטה ו/או צעד אשר יש בהם כדי לפגוע ו/או לגרום נזק כלשהו למזמינה ו/או למי מטעמה.
- 1.3. לא הייתה לו בעבר ואין הספק צופה כי תהיה לו בעתיד, כל מניעה או מגבלה, מכל סוג שהוא (חוקית, עסקית, חוזית או אחרת) להתחייב על-פי כתב זה ולקיים את כל התחייבויותיו על-פי כתב זה וכן אין בהתקשרותו בכתב זה ככל שהדבר נוגע בו ו/או במתן התחייבויותיו על-פי כתב זה ו/או בקיום כתב זה על-ידו משום הפרת התחייבות חוזית כלשהי כלפי צד שלישי כלשהו או משום הפרת זכות כלשהי של צד שלישי כלשהו ולא תגרום להפרה של חיקוק או דרישה של רשות כלשהי הפועלת במסגרת סמכויותיה עפ"י כל דין.
- 1.4. הספק יעדין ויתריע בפני המזמינה על כל מצב אשר עלול לפגום או לגרום מיכולתו לספק את השירותים בטיב, באיכות ובמהירות הנדרשים לצורך עמידת הספק בהתחייבויותיו בכתב זה.
- 1.5. ברשות הספק כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על פי כל דין לשם עמידה בהתחייבויותיו בכתב זה וכל פעולותיו במסגרת כתב זה אינם מפרים, לא יפרו ו/או יפגעו בכל פטנט, זכות יוצרים, סוד מסחרי, סימן מסחר ו/או זכות קניין רוחני אחרת ו/או חובת סודיות ו/או כל זכות דומה של צד שלישי כלשהו.
- 1.6. עמידת הספק בהתחייבויותיו בכתב זה אינם ולא יהיו פוגעים ו/או טורדניים ו/או מהווים הוצאת לשון הרע ו/או פגיעה בפרטיות ו/או מפרים זכות כלשהי.
- 1.7. הספק אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים ולא יעשה כל פעולה שיש בה או שעלולה להיות בה פגיעה במזמינה ו/או העלולה להעמידו במצב של ניגוד עניינים.
- 1.8. הספק לא יקבל על עצמו כל התחייבות או הגבלה העלולים, בצורה כלשהי, לפגוע או להימצא בניגוד עניינים עם כל הקשור להתחייבויותיו לפי כתב זה ו/או לתוצאותיהם ולכל הקשור והנובע מכך.
- 1.9. הספק ידווח בכתב למזמינה, באופן מיידי וללא כל דיחוי אודות כל אפשרות לניגוד עניינים עם כל הקשור להתחייבויותיו בכתב זה ו/או לתוצאותיהם ולכל הקשור והנובע מכך.
- 1.10. הספק לא יקבל כל תשלום, הטבה או כל טובת הנאה אחרת מצד שלישי, לרבות בדרך של קידום מוצרי צד שלישי, הנוגעים במישרין ו/או בעקיפין למילוי חובותיו בכתב זה ללא קבלת אישור המזמינה בכתב.
- 1.11. לספק אין לו כל זכות ו/או בעלות ו/או חזקה ו/או שליטה כלשהי ו/או כל זיקה אחרת למידע הסודי ו/או לתוצרי עיבוד המידע הסודי, ייעודם, מטרתם ו/או המידע המופק באמצעותם (להלן: "התוצרים").
- 1.12. הספק אינו רוכש זכויות כלשהן במידע הסודי ו/או בתוצרים ו/או בקניין הרוחני של המזמינה וכי הידע, המידע והמוניטין הנובעים ו/או נצברים מיישום התחייבויות הספק בכתב זה וזכויות הקניין הרוחני בהם, בעבר ובעתיד, אינם בבעלותו.
- 1.13. הספק לא יעתיק ו/או יעביר ו/או ימכור ו/או יעניק לצד שלישי במישרין ו/או בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא את הקניין הרוחני של המזמינה ו/או התוצרים וכן לא יעשה ולא יאפשר למי מטעמו לעשות כל שימוש בהם.
- 1.14. הספק אינו רשאי להמחות, להסב, להעביר, למסור ו/או למכור את זכויותיו ו/או חובותיו ו/או חלק מהן על פי הסכם זה, לידי גורם שלישי כלשהו מבלי לקבל את אישור המזמינה בכתב.
- 1.15. הספק יעמוד בכל הוראות המשמעת, נהלי העבודה, מדיניות ומטרות המזמינה כפי שייקבעו מעת לעת ויימסרו לידיו.

2. עמידה בהוראות הרגולציה

- 2.1. באחריות הספק לוודא כי מתן השירותים על-ידו ועל ידי מי מטעמו למזמינה עומדים באופן מלא בכל דרישות הרגולציה.
- 2.2. האמור בכתב זה בא להוסיף על כל חובה לשמירה על סודיות על פי כל דין, הסכם, כללי אתיקה או מכל מקור אחר, ולא לגרוע ממנה.
- 2.3. במועד כריתת כתב זה ואחת ל- 12 חודשים מיום כריתתו, ירכז הספק באופן עצמאי ועל חשבונו את כל הנדרש בכדי לעמוד בהוראות הרגולציה ויוודא כי הטכנולוגיה, המדיניות, הגורמים אשר

יחשפו למידע המזמינה והתהליכים השונים אצל הספק, עומדים בדרישות הרגולציה עבור מתן השירותים.

3. מדיניות ונהלים

3.1. הספק מתחייב להחזיק, ליישם, להטמיע ולעדכן, מפעם לפעם וככל שיידרש על-פי הרגולציה ו/או המזמינה, את המדיניות הנדרשת וכל הנהלים הדרושים אצל הספק לשמירה על המידע הסודי ועל שלמותו אצל הספק ו/או מי מטעמו, לרבות סיווג והרשאות גישה למידע הסודי ושימוש במידע הסודי.

3.2. הספק יכין תרשים מעודכן ויעדכנו מעת לעת בהתאם לצורך של הטכנולוגיות השונות המעורבות במתן השירותים והקשרים בניהן לרבות תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות הספק וממערכות הספק, וכן את מבנה זרימת המידע הסודי מן ואל הספק ו/או מי מטעמו לרבות פירוט מלא אודות תשתיות ומערכות החומרה בהם הספק ו/או מי מטעמו עושים שימוש וסוג רכיבי התקשורת ואבטחת המידע; התוכנות המשמשות את הספק ו/או מי מטעמו לצורך מתן השירותים, ניהול המידע הסודי שהועבר לו, ניטורו ואבטחתו.

4. סודיות המידע

- 4.1. ידוע לספק כי המזמינה מחויבת לסודיות מכוח הרגולציה וכן מכח הסכמים והתחייבויות בין המזמינה לספקים, לקוחות וצדדים שלישיים.
- 4.2. הספק ישמור בכל עת בסודיות את המידע הסודי וינקוט בכל האמצעים הדרושים בכדי להגן על מידע סודי שכזה אשר לא יפחתו מן האמצעים המינימליים הנדרשים בהתאם לרגולציה.
- 4.3. הספק לא יחשוף ו/או יפרסם ו/או יעביר לצד שלישי מידע סודי כלשהו או כל חלק ממנו, לרבות עצם דבר קיומו ו/או כל מידע הנובע בין אם במישרין ובין אם בעקיפין מן המידע הסודי, לצד שלישי כלשהו למעט לבעלי הרשאה אשר גישתם למידע הסודי נדרשת לצורך מתן השירותים.
- 4.4. בכל עת שיהיה מידע ברשות הספק, הספק יודא כי המידע הסודי נשמר באופן התואם את הוראות הרגולציה, כך שלא יתאפשר עיון במידע הסודי לגורם ללא הרשאה מתאימה. הספק ינקוט באמצעים קפדניים אשר לא יפחתו מן האמצעים הנדרשים בהתאם להוראות הרגולציה.
- 4.5. הספק מתחייב לדאוג להבהיר לכל גורם שאליו הוא עומד להעביר את המידע הסודי, בכפוף לאישור המזמינה מראש ובכתב, כי מידע סודי זה הינו לשימושו הבלעדי, אינו ניתן לחשיפה ו/או להעברה ו/או לפרסום וכן כי מקבל המידע הסודי חתם על התחייבות לשמירה על סודיות אשר הוראותיו לא תפחתנה מהוראות כתב זה.
- 4.6. הספק יודיע לאלתר למזמינה על כל חשיפה ו/או פרסום ו/או העברה של מידע סודי מבלי שהתקבל אישור המזמינה.
- 4.7. הספק מתחייב להשמיד בתוך 7 (שבעה) ימים מיום סיום מתן השירותים ו/או מיום קבלת בקשת המזמינה להעביר לידי המזמינה את כל המידע הסודי הנמצא ברשות ו/או באחריות הספק.
- 4.8. הספק מודע ומצהיר בזאת כי כל הפרה על-ידו ו/או מי מטעמו של הסכם זה או חלק ממנו עלול לפגוע באופן חסר תקנה בבעלי המידע ו/או במזמינה ו/או בצדדים שלישיים ותגרום לנזקים כבדים ולפיכך המזמינה ו/או בעלי המידע יהיו רשאים לנקוט בסעדים שונים המוקנים להם על-פי דין לרבות צווים זמניים במעמד צד אחד וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת על פי דין.
- 4.9. אין בהסכם זה כדי מתן זכויות ו/או רישיון או כל אישור אחר מכל סוג שהוא לספק להשתמש במידע הסודי למעט במסגרת מתן השירותים.
- 4.10. הספק מתחייב להימנע ממסירת מידע סודי לגורם כלשהו מחוץ לגבולותיה הטריטוריאליים של מדינת ישראל ללא קבלת הסכמה מפורשת, מראש ובכתב מאת המזמינה.

5. שימוש במידע

- 5.1. הספק מתחייב להשתמש במידע סודי אך ורק לצורך ביצוע השירותים ובהיקף ובמידה הנחוצים לשם כך.
- 5.2. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק לנהוג על פי כל דין, הספק מתחייב לעמוד בהוראות, דרישות והנחיות הרגולציה לאיסוף, שימוש, עיבוד ושמירה של מידע בכלל ומידע רגיש בפרט.
- 5.3. הספק מתחייב לשמור על שלמות וזמינות המידע הסודי אשר נמסר או יימסר לו במסגרת מתן השירותים.
- 5.4. אם וככל שיעלה הצורך בהתאם לרגולציה, הספק יבצע הפרדה טכנולוגית ופיזית אשר תעמוד, לכל הפחות, בדרישת הרגולציה להפרדה בין מידע הנובע מן המזמינה לבין מידע הנובע מצדדים שלישיים.
- 5.5. במידה וחלק מן השירותים אשר יספק הספק למזמינה יחזיק הספק עבור המזמינה איזה ממאגרי המידע של המזמינה, הספק מצהיר ומתחייב כי הוא יחשב לכל דבר ועניין כ-"מחזיק" מאגר מידע (בהתאם להגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) ומשכך יעמוד הספק בכל דרישות הרגולציה המוטלות עליו כמחזיק במאגרי המידע של המזמינה.
- 5.6. הספק לא יאסוף מידע כלשהו עבור המזמינה מבלי שהתבקש לכך באופן מפורש, מראש ובכתב וכן כי יעשה שימוש במידע אשר נאסף בהתאם להוראות הרגולציה.

- 5.7. הספק יאפשר לבעלי מידע ליישם את זכויותיהם מכוח הרגולציה, לרבות מתן גישה לעיון ו/או תיקון ו/או מחיקת מידע אישי.
- 5.8. הספק ידאג לעדכן את המזמינה מיד עם קבלת דרישה מצד בעל מידע ויפעל על פי הוראות המזמינה בלבד.
- 5.9. במידה ויידרש הספק למסור מידע לצדדים שלישיים במסגרת מתן השירותים ובכפוף לאישור המזמינה, מתחייב הספק להעביר את המידע אך ורק לצורך ביצוע השירותים במישרין, לגורמים אשר אמורים לקבל את המידע ולהם בלבד.

6. ממונה על אבטחת מידע

הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע אצל הספק אשר יהיה אחראי למילוי כל המוטל על ממונה על אבטחת מידע בהתאם לרגולציה, לרבות: הכנת ויישום מדיניות אבטחת המידע; אבטחת המידע והנתונים במערכות הספק בהיבטים הנוגעים לאופן שמירתם, תיוגם, העתקתם, שליחתם, הוצאתם מחוץ למשרדי הספק והשמדתם; הגדרת דרישות אבטחת המידע; ריכוז הטיפול באירועי אבטחת מידע; ביצוע בקרה שוטפת על יישום מדיניות אבטחת המידע במערכות השונות ואיתור אירועים חריגים; ניהול מערך ההרשאות כולל הקמה והסרת הרשאות גישה בדגש על מידע רגיש; קיומה של אבטחה פיזית וסביבתית של אמצעי המחשוב; מתן אישור לחיבור ספקים ו/או גורמים נוספים החיצוניים לספק, והגדרת תצורת חיבור למערך המחשוב של הספק; אישור/אי אישור לכל שינוי במערך המחשוב ברשת הספק, אשר יש לו השפעה ישירה או עקיפה על אבטחת מידע.

7. מנהל מאגרי מידע

במידה ולספק תהיה גישה למידע סודי באופן אשר הרגולציה מחייבת מינויו של מנהל מאגר מידע מטעם הספק, ימנה הספק מנהל מאגר מטעמו אשר יעמוד בדרישות הרגולציה ולכל הפחות, ינהל את המידע באופן מאובטח בהתאם לרגישותו ויתעד את הפעולות המתבצעות בו; יקפיד על אבטחה פיזית וסביבתית של מערכות המאגר; יקבע סדרי ניהול של מערכות המאגר; יקבע הרשאות גישה וניהול רשימת מורשי גישה למאגר בהתאם להגדרת התפקיד של בעל הגישה; יקבע הוראות תפעול שוטפות של מערכות המאגר; ינקוט אמצעי אבטחה סבירים, בהתאם לרמת רגישות המידע, אשר ימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת מעבר להרשאות הגישה; יקבע סדרי בקרה לגילוי אירועי אבטחה ולתיקון ליקויים; יקבע בדיקות תקופתיות, על מנת להבטיח, כי הספק עומד במדיניות שנקבעה; יעדכן מסמך הגדרות המאגר אחת לשנה; יתעד וישמור נתוני האבטחה למשך 24 חודשים והכל באישורו של מנמ"ר המועצה.

8. אחריות

- 8.1. הספק יישא באחריות בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד שלישי נגד המזמינה בקשר עם ביצוע התחייבויותיו על פי כתב זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר כי חובת התשלום לעובדי הספק ו/או לקבלני המשנה ו/או למי מטעמם חלה על הספק לבדו, וכי הוראות סעיף שיפוי זה יחולו, בין היתר, גם על תביעות ו/או דרישות כאמור. הספק ישפה את המזמינה בגין כל הוצאה שתילאץ לשאת בה (לרבות שכ"ט עו"ד) בשל דרישות כאמור, בתוך המועד בו חויבה המזמינה בתשלום.
- 8.2. הספק יישא באחריות בגין כל נזק ו/או פגיעה ישירים ו/או עקיפים אשר ייגרמו למזמינה כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק על פי כתב זה ועל פי כל דין, וישפה ויפצה את המזמינה בגין כל נזק ו/או פגיעה כאמור, מיד עם דרישתה הראשונה.
- 8.3. הספק ידאג לרכוש את כל הביטוחים הדרושים על מנת לעמוד בכל התחייבויותיו על פי כתב זה ועל פי כל דין. סכום הביטוח יסקף את היקף הנזק שעלול להיווצר למזמינה כתוצאה מאירוע ביטוחי כאמור.
- 8.4. הספק מתחייב כי כל הגורמים מטעמו אשר יחשפו למידע סודי יהיו מודעים, מחויבים ואחראים לאבטחת ושמירת המידע הסודי, בין היתר באמצעות אמצעים אלה: שימוש אישי בזיהוי המשתמש; שמירה על סודיות סיסמאות; דיווח על אירועי אבטחת מידע או חשד לאירוע; הצהרת סודיות; הדרכות והפצת חוזרים בנושא; שימוש באמצעים טכניים, המאפשרים בקרה על יישום האחריות האישית (כגון: הגדרת חשבונות אישיים בלבד בכל המערכות ויישום כלי ניטור, תיעוד ובקרה כגון לוגים והתראות).
- 8.5. למען הסר כל ספק, הוראות סעיף זה יעמדו בתוקפן גם לאחר תום תקופת ההסכם.

9. אבטחת מידע

- 9.1. הספק מתחייב למלא אחר כל דרישות הרגולציה והנחיות המזמינה, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת וכפי שיעודכנו ו/או יתווספו להן מעת לעת לעניין שמירתו ואבטחתו של המידע הסודי כמפורט בהסכם ובכתב זה, וכן לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולבצע כל הדרוש מכל ההיבטים לצורכי שמירה על המידע הסודי אשר ימצא ברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, בין אם לזמן מוגבל ובין אם לפרק זמן לא מוגבל.
- 9.2. הספק מתחייב לעמוד בדרישות הרגולציה בכל הנוגע לאבטחת המידע אצל הספק לרבות קביעת עקרונות מנחים ליישום אמצעי האבטחה, העלאת רמת המודעות של מנהלי, עובדי ומי מטעם הספק לרבות ספקי המשנה ומי מטעמם בנושאי אבטחת מידע ושימוש במידע, הגדרת הסמכויות לניהול אבטחת המידע בארגון, עמידה בדרישות הרגולציה ומניעת שימוש במשאביהם ללא הרשאה, פיקוח, ביקורת ומעקב.

9.3. בקרת גישה

- 9.3.1. בהתאם לדרישות הרגולציה, יקבע הספק את אמצעי האבטחה הפיזית הנדרשים במשרדי הספק ו/או בכל מקום שבו הספק ו/או מי מטעמו יספקו את השירותים, לצורך הגנה ושמירה על ציוד המחשוב והמידע של הספק ו/או של מי מטעם הספק ו/או של המזמינה מפני גישה פיזית של גורמים לא מורשים אשר תוצאותיה עשויות לגרום לחשיפה, גניבה, שינוי, הרס או פגיעה כלשהי בשלמות המידע הסודי ו/או בשלמות המידע של הספק ו/או מי מטעמו.
- 9.3.2. אמצעי האבטחה הפיזיים יכללו, לכל הפחות, הגדרת אזורים אשר ימוגנו באמצעי אבטחה פיזית כגון: מצלמות, דלת כניסה נעולה ואינטרקום; כניסה למשרדי הספק תתאפשר לאחר זיהוי; גורמי חוץ המבקרים את הספק ו/או מי מטעמו ילוו על ידי גורם פנימי אצל הספק; מערכת הגנה טובה ותקינה כנגד פריצה.
- 9.3.3. הספק יוודא כי כל הגורמים מטעמו אשר נוטלים חלק במתן השירותים למזמינה יהיו אחראים לאבטחת סביבת העבודה האישית שלהם על סמך עקרונות שולחן נקי ומסך נקי.
- 9.3.4. הספק יאחסן את כל מצעי המידע המכילים מידע סודי אך ורק בכספת או בארונות נעולים המצויים במשרדי הספק.
- 9.3.5. הספק יגן על חדרי השרתים ומערכות המידע המרכזיות של הספק באמצעי אבטחה פיסיים וינהל בקרה ותיעוד ממוחשבים של הגישה או של ניסיונות גישה למקומות אלו, לרבות שם מבקש הגישה, תאריך ושעת ניסיון הגישה.
- 9.3.6. במקרה של מתן השירותים בחצרי המזמינה, הספק יוודא כי הגישה אל מערכות המזמינה תהיה אך ורק לגורמים אשר המזמינה אישרה מראש ובכתב ובהתאם להוראות המזמינה כפי שתימסרנה לספק ומי מטעמו מעת לעת.
- 9.4. התחברות מרחוק הספק מתחייב כי כל חיבור מרחוק אל איזה מן המערכות הממוחשבות במסגרת מתן השירותים יתבצע באופן מאובטח ומוצפן.

9.5. שמירת מידע

- 9.5.1. הספק מתחייב לשמור את המידע הסודי לפרק הזמן הנדרש לצורך ביצוע השירותים ולפרק זמן נוסף של 24 חודשים, אלא אם המזמינה הורתה אחרת בכתב לספק.
- 9.5.2. הספק מתחייב שלא למחוק ו/או להשמיד ו/או לבער מידע סודי כלשהו מבלי לקבל את אישורה של המזמינה בכתב.
- 9.5.3. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת את הספק לשמור את המידע הסודי בחזקתו, הספק מתחייב לשמור את המידע הסודי בהתאם לדרישות הרגולציה והוראות כתב זה לאורך כל תקופה הקבוע בדין.
- 9.6. **סקרי סיכונים ומבדקי חדירות**
הספק מתחייב לערוך סקרי סיכונים, ביקורות פתע ובדיקות רלוונטיות לטכנולוגיות השונות ולכח האדם הקשור במישרין ו/או בעקיפין למתן השירותים, מעת לעת ובאופן סביר אשר לא תפחת מביקורת אחת לחודש ולבצע באופן מידי את כל הנדרש לצורך תיקון הליקויים שיתגלו. הספק מתחייב למסור למזמינה דיווח מלא על כל סקר סיכונים, ביקורת ו/או בדיקה על פי סעיף זה וזאת בתוך 7 ימים מיום ביצועה.
- 9.7. **טכנולוגיות אבטחת מידע**
הספק מתחייב לעשות שימוש בטכנולוגיות מוכרות ומוכחות לצורך שמירה על ואבטחת שלמות המידע הסודי ומערכות המחשוב הנמצאות בשליטתו ו/או בחזקתו.
- 9.8. **הפרדת מערכות**
הספק מתחייב להפריד הפרדה לוגית את הפעילות המתבצעת עבור המזמינה מפעילויות עיבוד אחרות המבוצעות על ידי הספק. לצורך כך, מתחייב הספק לשמור על המידע רק במערכות המרכזיות הייעודיות של הספק ולא במחשבים אישיים.
- 9.9. עדכוני אבטחה
הספק מתחייב לעדכן את מערכות המידע הקשורות למידע באופן שוטף ובהתאם להנחיות היצרן.
- 9.10. **תקשורת**
הספק מתחייב כי תעבורת המידע הסודי תהיה אך ורק באמצעות הצפנתו בשיטת הצפנה מקובלת וסבירה המקובלת ומאושרת על ידי המזמינה.
- 9.11. **התקנים ניידים**
הספק מתחייב לא להוציא מחוץ לשליטתו המלאה מצעי מידע המכילים מידע סודי ללא אישור מהמזמינה מראש ובכתב וכן מתחייב הספק כי לא ישמור מידע סודי על גבי התקנים ניידים מבלי להצפין את המידע באמצעי הצפנה סבירים ומקובלים ולהטמיע אמצעי הזדהות חכמים.

10. דיווחים וביקורות

- 10.1. אחת ל 12 חודשים ימסור הספק למזמינה דיווח בכתב המפרט את אופן קבלת, אחסון, ניהול ועיבוד של המידע הסודי על-ידי הספק ומי מטעמו לתקופה שחלפה ממועד הדוח האחרון אשר מסר הספק על פי כתב זה.
- 10.2. אחת ל- 12 חודשים ימסור הספק למזמינה דיווח שנתי מסכם בכתב לאופן קבלת, אחסון, ניהול ועיבוד של המידע הסודי על-ידי הספק ומי מטעמו.
- 10.3. הספק יאפשר למזמינה ו/או למי מטעמה לבצע ביקורות פתע לצורך וידוא עמידת הספק בהתחייבויותיו על-פי כתב זה. כמו כן, הספק יאפשר למזמינה ו/או מי מטעמה, בהתראה של 14 ימים, לבצע ביקורות אבטחת מידע הכוללות גישה למערכות המחשב ולחומרי המחשב אשר בשליטת הספק ומידע סודי מאוחסן בהם ו/או עובר דרכם ו/או מעובד באמצעותם.
- 10.4. הספק מאשר למזמינה לבצע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי מעקב ובקרה אחר פעילות הספק ומי מטעמו באמצעות ביקורות ואמצעי ניטור ובקרה אשר יתממשקו למערכות הרלוונטיות אצל הספק ומי מטעמו והספק ומי מטעמו ישתפו פעולה עם המזמינה בכל הנדרש לחיבור אמצעים אלה למערכותיו.
- 10.5. הספק ישמור לוגים ונתונים של כל מערכות המידע בהן אוחסן ו/או עובד המידע במסגרת מתן השירותים וזאת במשך תקופת ההסכם ו- 24 חודשים נוספים לאחר סיום ההסכם, מכל סיבה שתהא (להלן: "לוגים"). הספק ימסור למזמינה ו/או יאפשר למזמינה גישה אל הלוגים והרשאה להעתיקם, זאת בהתאם לדרישת המזמינה ומיד עם קבלתה.

11. מערכות המזמינה

- 11.1. ידוע לספק כי כל מערכות המידע והתקשורת אצל המזמינה העומדים לרשות הספק ו/או מי מטעמו לצורך מתן השירותים, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור – מחשבים, טלפונים, טלפונים ניידים, מכשירי כף יד, טאבלטים, מכשירים חכמים וכיו"ב (להלן: "מערכות המידע") נועדו לשימוש עבור צורכי המזמינה בלבד ואלה עשויים להיות תחת פיקוח המזמינה בכל עת, לרבות לצורכי גיבוי, תיעוד ושמירת מידע אלקטרוני, ווקאלי, טקסטואלי, גרפי, צליל, וידאו וכל מידע אחר.
- 11.2. כל מערכות המידע וכן כל המידע הסודי ו/או מידע הקשור למזמינה ו/או שגיגה למזמינה ו/או שייאצר במערכות המידע ו/או שיועבר דרך מערכות המידע הינם רכוש המזמינה וזאת גם אם הורשה הספק לעשות שימוש במערכות המידע ו/או במידע למטרות פרטיות.
- 11.3. הספק לא יתקין ו/או יחבר ו/או יתממשק ו/או יעלה באופן כלשהו חומרה ו/או תוכנות ו/או יישומים כל שהם אל מערכות המידע מבלי לקבל את אישור המזמינה לכך מראש ובכתב.
- 11.4. הספק לא יעלה ו/או יעתיק אל מערכות המידע ו/או יבצע כל פעולה אחרת במערכות המידע עם מידע פרטי ו/או אישי ו/או קבצים פרטיים ו/או אישיים של הספק ו/או מי מטעמו.
- 11.5. הספק מודע למערכות ניטור ותיעוד במשרדי המזמינה ובמערכות המידע והוא נותן הסכמתו המלאה למזמינה לנטר ולתעד מידע הקשור למתן השירותים ואם וככל הספק ו/או מי מטעמו יצפה לפרטיות במידע, הרי שיהיה עליו לעשות שימוש באמצעים המשמרים את פרטיות הספק ו/או מי מטעמו וכן לעשות שימוש לצורך כך במערכות מידע אישיות של הספק ולא של המזמינה.
- 11.6. ידוע לספק כי לאור האחריות המוטלת על המזמינה בגין פרטיות צדדים שלישיים מתוקף פעילותה, המזמינה מקיימת מפעם לפעם בדיקות מהימנות לספקיה וכל תוצאת בדיקה כאמור אשר תעיד על ליקוי במהימנות הספק ו/או תפקודו של הספק ו/או מי מטעמו, תהא המזמינה רשאית לנקוט בכל אמצעי חוקי העומד לרשותה לרבות הבאת ההסכם לכדי סיום.
- 11.7. הספק קרא היטב סעיף 11 על תת סעיפיו, הבין אותם היטב, שאל את כל השאלות הקשורות לעניין פרטיותו ופרטיות מי מטעמו במידע ולבסוף מסר הסכמתו המלאה לאמור לעיל ולכן לא תהינה לספק ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמינה בקשר למערכות המידע ו/או לניטור, תיעוד ושמירת מידע על-ידי המזמינה לרבות עניין פגיעה אפשרית בפרטיותו של הספק ו/או מי מטעמו.

12. אירועי אבטחת מידע

- 12.1. בכל מקרה בו קיים חשש כי הופרה התחייבות של הספק ו/או מי מטעמו הקשורה באבטחת המידע הסודי ו/או חשד כלשהו כי המידע הסודי נפגע (נמחק, שובש או נחשף) ו/או כי התקבלו קבצים או תכתובות דוא"ל חשודים אשר עלולים לפגוע במידע הסודי ו/או כי נעשה שימוש לא מורשה בזיהוי משתמש ו/או כי הוצא מידע סודי כלשהו שלא בהתאם למדיניות הנדרשת ו/או דליפה ו/או שיבוש ו/או העתקה ללא הרשאה ו/או אי-זמינות של המידע הסודי ו/או גישה לא מורשית למידע סודי (להלן: "אירוע אבטחת מידע") ידווח הספק באופן מיידי למזמינה.
- 12.2. בקרות אירוע אבטחת מידע יבצע הספק תחקור ראשוני של אירוע אבטחת המידע וימסור את הדיווח בעל-פה ובכתב וזאת בתוך 60 דקות ממועד קרות אירוע אבטחת המידע. במהלך האירוע ועד סופו, יאסוף הספק את כל הנתונים הנדרשים לתחקיר האירוע, לפעולות אשר על הספק לנקוט ולצעדים הדרושים לצורך תיקון הליקויים אשר הובילו להתרחשות האירוע, הסקת מסקנות והפקת לקחים לעתיד ויעבירם באופן מסודר למזמינה בהתאם לדרישותיה. בסיום

אירוע אבטחת מידע, ימסור הספק למזמינה דין וחשבון מפורט של כל השתלשלות העניינים הנוגעת לאירוע אבטחת המידע וכן סיכום הפעולות אשר בוצעו והטמעתן לצורך הישגות אירוע אבטחת מידע.

13. גיבויים ושחזור נתונים

- 13.1. הספק מתחייב להבטיח את שמירת ושרידות כל המידע הסודי ובכלל זה כל פיתוח אשר יפותח עבור מתן השירותים וזאת במשך כל תקופת מתן השירותים ולפרק זמן נוסף של 24 חודשים.
- 13.2. הספק יבטיח את שמירת ושרידות החומרים והתוצרים לרבות ביצוע גיבויים באופן שוטף של כל המידע הסודי, אם וככל שאלה נמצאים בחזקתו, וזאת עד לקבלת הודעה בכתב מן המזמינה כי עליו להשמידם.
- 13.3. הספק יפעל בהתאם למדיניות ברורה ונהלים כתובים להבטחת גיבוי שוטף של כל המידע הסודי והתוצרים כך שניתן יהיה לשחזרם במקרה של פגיעה בשלמות מידע זה.

14. המשכיות עסקית והתאוששות מאסון

- 14.1. הספק יוודא כי ארגונו נערך מבעוד מועד ויהיה ערוך במהלך כל תקופת ההסכם להתמודד באופן מהיר ויעיל עם כל אירוע אשר עלול לפגוע ביכולת הספק ו/או מי מטעמו לספק את השירותים ו/או לפגוע בסודיות ו/או בשלמות המידע הסודי.
- 14.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לצורך שמירה על משך פעילות מערכות המחשוב ולהיערכות לשעת חירום הספק יבצע הפעולות הבאות: ייקבעו תהליכים ומערכות חיוניות להמשך פעילות הספק ופרק הזמן הדרוש להתאוששותן; יזוהו האסונות והכשלים האפשריים העלולים לגרום הפרעה לפעילות העסקית של ארגון, ותוערכנה השלכותיהם; תגובש תוכנית המשכיות עסקית המפרטת את האמצעים אשר על הספק ו/או מי מטעמו לנקוט בעקבות אירוע חירום, המסכן את פעילותו התקינה של הספק ו/או מי מטעמו במסגרת מתן השירותים.
- 14.3. הספק יוודא כי תוכנית המשכיות עסקית של הספק תכלול התייחסות לשלושה שלבים עיקריים בשעת חירום: שלב התגובה - הפעילויות המידיות שיש לנקוט בעקבות האירוע (פעולות מידיות לצמצום הנזקים, הערכת נזקי האירוע, קביעת חומרתו וכיו"ב); שלב ההתאוששות - הפעלת המערך החלופי בהתאם לסדר העדיפויות שנקבע; שלב השיקום - כלל הפעולות הנחוצות להחזרת הספק ו/או מי מטעמו לשגרה שהייתה נהוגה לפני האירוע.

מסמך 7 למכרז 11/23**תצהיר זכויות הקניין**

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז פומבי מספר 2023/ שפרסמה מועצה אזורית תמר (להלן: "המציע ו/או עורך המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן ב X במשבצת המתאימה)

☐ המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.

☐ זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את שרותיו.

המציע מתחייב לשפות ולפצות את המועצה האזורית בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש בשירותים הכלולים בהצעתו. וזאת לאחר הודעה מראש לספק על הדרישה ואו תביעה של צד ג' כנגד המזמין.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך שם חתימה וחותרת

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____ ביישוב / בעיר _____ מר/ גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך חותמת ומספר רישיון עורך דין חתימת עו"ד

מסמך 8 למכרז 11/23

הצעת המחיר

לכבוד

מועצה אזורית תמר

הנדון: הצעות למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן: "השירותים")

אני הח"מ, _____ נציג מוסמך של _____ מתכבד בזה להגיש הצעה למתן השירותים למועצה בהתאם לתנאי מסמכי המכרז ונוסח ההסכם המצ"ב על כל נספחיםם.

יש בידי את כל מסמכי המכרז, הם מוכרים לי ומובנים לי היטב.

הצעתי נעשית לאחר ששקלתי ובחנתי היטב את כל הדרישות המפורטות בפנייה.

מובהר כי התמורה עבור השירות החודשי הקבוע לא תעלה על סך של 4,000 ₪ (לא כולל מע"מ)

והתמורה עבור הסבה והקמה לא תעלה על סך של 50,000 ₪ (לא כולל מע"מ).

אחוז ההנחה שמוצע על ידנו הינו בסך _____% (ובמילים) _____ אחוז.

הצעה שתחרוג מסכום המקסימום תיפסל על הסף.

* יובהר כי המציע אשר מספק כיום את השירותים למועצה לא יהיה זכאי לתמורה עבור הסבה והקמה.

* למען הסר ספק מובהר, כי המועצה תהא רשאית להזמין מהזוכה רק חלק מהשירותים המפורטים במפרט הטכני, בהצעת המחיר, לרבות היקף כ"א שהחברה הזוכה תספק.

* המציע מתחייב לבצע כל שינוי רגולטורי ו/או שינוי חוק במערכות שלו ללא תוספת תשלום וכל שינוי כזה גלום במחיר המערכות.

* המציע מתחייב לעמוד בכלל המחירים המפורטים לעיל, בכל כמות שהמועצה תבחר להזמין וכל אורכו של ההסכם, כולל תקופות הארכה.

בכבוד רב,

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

מסמך 9 למכרז 11/23

לכבוד

המועצה האזורית תמר – ים המלח

ד.נ. ים המלח 86910

נווה זוהר

באמצעות המציע

א.ג.נ.,

הנדון: אישור בדבר ביצוע עבודות על ידי המציע

שם המזמין:

שם איש הקשר הרלוונטי:

טלפון ליצירת קשר (חובה):

א. הננו מאשרים בזה כי המציע/ה _____ ביצע/ה עבורנו את הפרויקטים הבאים:

מיקום ביצוע העבודות	מהות ופירוט העבודות	מועד התחלה וסיום

ב. להלן חוות דעתנו המקצועית ביחס לעבודות המפורטות בטבלה דלעיל (*הקף/סמן בהתאם):

איכות העבודה	גבוהה	טובה	מספקת
עמידה בלו"ז	עומד בלו"ז	עומד חלקית	חורג מלו"ז
יחסי עבודה מול המזמין	טובים מאוד	טובים	מספקים

הערות:

_____ פרטי החותם (שם מלא + תפקיד):

_____ חתימה + חותמת:

חשוב: טופס המלצה זה צריך להיות חתום על ידי מזמין העבודה בלבד (חתימה + חותמת).