



החברה הכלכלית לנחל שורק, בע"מ

מכרז מס' 12/2025

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספית ושירות הלקוחות נובמבר 2025

הערות חשובות:

1. פרט להגשת ההצעה בעותק פיזי מלא במספר העותקים הנדרשים במכרז, יש לצרף להצעה עותק דיגיטלי סרוק של ההצעה הסרוקה במלואה (PDF), כולל כל הנספחים והמסמכים הנלווים לה - בדיסק און-קי.
2. ערבות ההצעה (מקור) תצורף במעטפה נפרדת בתוך מעטפת מסמכי המכרז.
3. המציעים נדרשים להתעדכן באתר האינטרנט הרלוונטי למזמין - בכתובת: <https://www.ma-soreq.org.il/bids> וזאת לשם קבלת דיווחים, עדכונים והבהרות בנוגע למכרז, לרבות שינויים בתנאי המכרז, במועדים ואף בתנאי הסף, אם יהיו, אשר יחייבו את המציעים!
4. חלק מתנאי המכרז מנוסחים בלשון זכר לצורכי נוחות בלבד, אולם הוא מיועד לנשים וגברים כאחד.
5. ההצעה תוגש באופן מסודר, לפי חוצצים/ניילונים. הצעה שתוגש באופן חסר עלולה לאבד ניקוד.

מסמך א' - הוראות למשתתפים

1. החברה הכלכלית לנחל שורק, בע"מ (להלן: "החכ"ל" או "החברה" או "המזמין.ה") מזמינה בזאת מציעים להגיש הצעות לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות של החברה.
2. את מסמכי המכרז והנלווים אליו לרבות נוסח הסכם עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום, ניתן לרכוש תמורת תשלום של 5,000 ₪ כולל מע"מ (התשלום לא יוחזר), רכישת המסמכים תיעשה באמצעות מחלקת הגביה בטל 08-8634206 או באמצעות תשלום בהגעה פיזית למחלקת הגביה, או באמצעות העברה בנקאית, חשבון ע"ש מ.א. נחל שורק מס' חשבון 734950, בנק פאג"י, סניף מס' 186, אשדוד. יש להציג קבלה על תשלום במסמכי המכרז.
3. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר המועצה האזורית נחל שורק (להלן "המועצה") <https://www.ma-soreq.org.il>.
4. ניתן להעביר שאלות הבהרה בכתב בלבד, עד ליום 27/11/2025 בשעה 12:00 באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: liat@liatconsulting.com, לידי, ליאת ליבוביץ. חובה לוודא קבלת הפניה בדוא"ל בכל פניה! טל לויודא קבלה: 054-9449602.
5. מועד פתיחת ההצעות יפורסם בהמשך. כל מציע רשאי להשתתף במעמד זה. נא להתעדכן בנושא זה באתר האינטרנט של המועצה להלן.
6. המציעים במכרז יהיו חייבים לעמוד בכל תנאי הסף וכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז, ולהציג את כל המסמכים והאסמכתאות כפי שיפורטו להלן במסמכי המכרז.
7. המציע במכרז יהא חייב להמציא ערבות בנקאית ע"ס 50,000 ₪, בתוקף עד ליום 31/01/2026 בהתאם לנוסח המצורף למסמכי המכרז. החכ"ל תהיה רשאית לדרוש להאריך את תקופת הערבות. כמו כן, הזוכה ימציא ערבות ביצוע - ערבות בנקאית ע"ס 100,000 ₪ וערבות היפרדות כמשמעה בהסכם המכרז - ערבות בנקאית ע"ס 25,000 ₪.
8. מועדי ראיונות עם המציעים - המזמין רשאי לקבוע מועדי ראיונות עם המציעים ונציגיהם, כולם או חלקם. מועדים אלו יחייבו את המציעים.
9. את ההצעות ואת כל מסמכי ונספחי המכרז, כשהם חתומים ע"י המציע ב-2 עותקים (מקור+העתק), יש להכניס למעטפה סגורה, ללא סימני זיהוי אחרים של המציע, ולציין על המעטפה "מכרז מס' 12/2025 - לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות" ולהניחה בתיבת המכרזים במזכירות המועצה האזורית נחל שורק, בכתובת הראל 1, יד בנימין, במסירה ידנית, לא יאוחר מיום 04.12.2025 שעה 14:00 בדיוק.
10. הצעה שלא תוגש במועד לא תובא לדיון. הצעה שתישלח באמצעות הדואר לא תובא לדיון.
11. החכ"ל אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא.

אור הרניק, מנכ"ל
החברה הכלכלית לנחל שורק, בע"מ

1. כללי

1.1. תמצית מנהלים

- 1.1.1. החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "המזמין"), מבקשת בזה לקבל הצעת מחיר לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית שתכלול תחתיה את כלל הדרישות בתחומי ניהול וגביית ההכנסות, פיננסים, לוגיסטיקה והכל כמפורט במסמכי מכרז זה.
- 1.1.2. החברה מנהלת, בין יתר פעילותה, את מערך משק המים והביוב במועצה האזורית נחל שורק, וזאת בהתאם לרישיון לאספקת מים (ספק מים כפרי-רב יישובי), שניתן לה ממנהל רשות המים, וזאת החל מתאריך 01/01/2026 (להלן: "המועד הקובע"), ולאור האמור החברה כפופה, בין היתר, להנחיות הרגולציה והתקנות של הרשות הממשלתית למים וביוב. החל מהמועד הקובע, החברה נדרשת לספק שירותים באמצעות מערכת מידע ארגונית ייעודית.
- 1.1.3. המכרז מורכב מ-2 פרקים: פרק מערכת לניהול מערך חיובים, גביה ואכיפה ופרק לניהול כספי החברה והנהלת חשבונות. המציע נדרש להציע הצעת מחיר לכל פרק בנפרד. החברה רשאית להתקשר עם המזמין לפרק אחד בלבד מתוך הפרקים במכרז וכן לשני הפרקים יחד.
- 1.1.4. החברה מספקת שירותים שונים בתחומי המועצה האזורית נחל שורק ובין השאר לתושבי המועצה. החברה עוסקת בתחומי הבינוי, הפיתוח והשירותים, ובין היתר, היא נותן שירותי מים וביוב, בהתאם להוראות הרגולציה, התקנות והנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב.
- 1.1.5. מערכת החיובים הגביה והאכיפה המיועדת, נדרשת לאגס את כלל המידע ממערכות צד שלישי והספק הזוכה נדרש להקמת ממשקים למערכות הבאות בחברה: מערכת לקריאות מדי מים מרחוק (קר"מ), מערכת לניהול פניות תושבים, מערכת GIS, אפליקציה לתושב ומערכת לניהול קריאות מוקד.
- 1.1.6. במידה והחברה תחליט להתקשר עם המזמין ל-2 המערכות, המערכת האחודה נדרשת לאינטגרציה מלאה בין כלל המודולים הנדרשים לרבות אך לא רק, הצגת ממשק משתמש אחיד, בסיס נתונים אחיד ולוגיקה אינטגרטיבית החלה על כלל המודולים השונים במערכת.
- 1.1.7. החברה תבחן את המערכת המוצעת על ידי המציעים כמערכת אחודה ולא בנפרד לשני הפרקים.
- 1.1.8. תקופת ההתקשרות היא: 24 חודשים, עם אפשרות להארכה לתקופות נוספות ועד לתקופה מרבית של 96 חודשים, כפוף להוראות החוזה.

2. הגדרות

- 2.1. "החברה" או "המזמין" – החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ ו/או מי מטעמה.
- 2.2. "מפרט" – פירוט הדרישות מהמציע המשתתף במכרז.
- 2.3. "מציע" / "משתתף" – משתתף במכרז שרכש מעטפה ומסמכי המכרז מחברה והגיש הצעת מחיר.
- 2.4. "זוכה" / "ספק" – מציע שהצעתו נבדקה ונמצאה המיטבית ביותר והוכרז כזוכה.
- 2.5. "התקשרות" – סך כל הפעילות והמטלות לרבות הטכניות אשר נדרשים מהזוכה במכרז.
- 2.6. "מסמכי המכרז" – כל המסמכים והוראות נשוא מכרז זה לרבות נספחים, הפניות חיצוניות למסמכים, הוראות והנחיות, חוקים ותקנות, תשובות לשאלות משתתפים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים למכרז זה.
- 2.7. "מנהל מטעם החכ"ל" – מנכ"ל החברה ו/או מי שימונה ידו לביצוע תפקיד זה.

2.8. **מערכות מידע** – שם כולל למערכת המידע, לכלל מרכיביו, לישומים, לישומונים, למודולים לסוגיהם לרבות אלו בהם נעשה שימוש על ידי המציע, בין אם בהתקנה בחצרי המזמין ובין אם באתר ספק המערכת או מי מטעמו.

2.9. **מודול** - יישום המשולב במערכת מידע ומיועד לטיפול במידע ו/או בתהליכים בנושא מוגדר בתחום הפעילות לו נועדה המערכת.

3. **מערכות אותן נדרש הזוכה לספק לחברה** (להלן יקראו יחדיו: "**מערכת המידע**" או "**המערכות**"), מורכבת מ- 2 פרקים והכל בהתאם לדרישות המפורטות במסמך ג' למסמכי המכרז – המפרט הטכני למכרז.

3.1. **פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה** – מערכת הכוללת מערכות/ מודולים המפורטים להלן ובאופן מפורט במסמך ג' – מפרט טכני למכרז:

3.1.1. **ניהול נתוני צרכנים** - המערכת תאפשר ניהול מלא של כללי חיוב גמישים, באמצעות מנגנון מתקדם, אשר יאפשר למזמין לקבוע את אופן חישוב החיובים על פי מגוון פרמטרים משתנים. בין היתר, תאפשר המערכת ניהול סוג הצרכן, לרבות צרכן פרטי, עסקי, ציבורי או חקלאי, וכן ניהול סוג מד המים – מונה ראשי, מונה משני או מונה משותף.

3.1.2. **ניהול קליטת נתוני צריכה ממנוי המים** - המערכת תאפשר קליטה מלאה ומבוקרת של נתוני קריאות מדי מים, המתקבלים ממגוון מקורות או מערכות לניהול קריאות מונים של ספקי מדי המים איתם התקשר המזמין.

3.1.3. **לוגית והפקת חשבונות חיוב** - המערכת תאפשר הפקה מלאה ומבוקרת של חשבונות מים וחשבונות נלווים, בהתאם ללוחות חיוב מוגדרים מראש. הפקת החשבונות תתבצע תוך חישוב מרכיבי החיוב לכל צרכן, באופן אוטומטי ושקוף.

3.1.4. **התקנת מדי מים חדשים והחלפות מדי מים** - המערכת תאפשר התקנת מדי מים, ביצוע העברת מד, ביצוע חיבורים והוספת חיבורים. המערכת תתמוך בתהליך זה, החל משלב בקשת הצרכן ותיעוד הפנייה בכרטיס הצרכן, יצירת משימה במערכת למפקח השטח, בניית מבנה עץ בניין וחלוקה למדי מים ראשיים ומשניים.

3.1.5. **ניהול גביה ותשלומים** - המערכת תכלול יכולות מתקדמות לניהול גבייה ותשלומים, אשר יתמכו בכל שלבי מחזור התקבולים של המזמין, החל מהפקת חיובים ועד לרישום תקבולים, הפקת קבלות, וביצוע התאמות כספיות. המערכת תאפשר גמישות תפעולית, שקיפות מול הצרכן, ותמיכה בתקני רגולציה בתחום גבייה ותשלומים, ובכלל זה עמידה בהוראות רשות המים והרשויות המוסמכות.

3.1.6. **ניהול הוראות קבע והרשאות לניהול חשבון בנק** - המערכת תאפשר ניהול מלא של הוראות קבע והסדרי חיוב, לצורך ביצוע חיובים תקופתיים אוטומטיים מהחשבון הבנקאי או כרטיס האשראי של הצרכן, בהתאם לתקנות רשות המים ולמדיניות הגבייה של המזמין. יכולת זו נועדה להבטיח רציפות בגבייה, לצמצם את היקף החובות הפתוחים, ולהפחית תשלומים חריגים או כושלים.

3.1.7. **ניהול זכאים והטבות** - המערכת תאפשר ניהול מלא של קבוצות זכאים והטבות, בהתאם להנחיות רשות המים. ניהול ההנחות יתבצע עבור קבוצות מוגדרות של זכאים, ובכלל זה נכים, אזרחים ותיקים, מקבלי הבטחת הכנסה או מזונות, בעלי תעודת עיוור, משפחות שכולות ונפגעי פעולות איבה, וכן זכאים המוכרים על ידי משרד הרווחה.

3.1.8. **ניהול בקורות דוחות** - המערכת תאפשר הפקת מגוון רחב של דוחות ניהוליים ותפעוליים, לצורך מעקב ובקרה על תהליכי החיוב והגביה. המערכת תאפשר המערכת תאפשר ניתוח חשבונות חריגים, הפקת חיובים והפקת דוחות.

3.1.9. **ניהול פניות לקוחות CRM** - המערכת תכלול מודול CRM מתקדם, אשר יאפשר למזמין ניהול מלא של פניות הציבור, שירות הלקוחות, בירורים, תיעוד קשרים עם צרכנים ובעלי נכסים, ומעקב אחר תהליכי טיפול. המודול יהיה חלק אינטגרלי מרכיבי מערכת המידע ויאפשר שליטה מלאה באיכות השירות ובמדדי זמני תגובה.

3.1.10. **ניהול גביה ואכיפה** - המערכת הנדרשת תאפשר ניהול מקצועי, כולל ומבוקר של כלל תהליכי הגביה והאכיפה של המזמין, תוך עמידה בתקנים רגולטוריים, שמירה על אמינות נתונים, גמישות תפעולית גבוהה ושקיפות מלאה מול ציבור הצרכנים. כמו כן, המערכת תספק פתרון מלא לניהול תהליכי אכיפה, גביה קשה וניהול תיקי חייבים ותאפשר למזמין לנהל באופן מלא, מתועד ומבוקר את כלל תהליכי האכיפה והגביה הקשה מול צרכנים חייבים. ניהול אפקטיבי של תהליך זה מהווה מרכיב חיוני במיצוי ההכנסות ובחיזוק המשמעת הפיננסית של ציבור הצרכנים.

3.1.11. **ממשקים חיצוניים** - המערכת תספק ממשקים דו-כיווניים למערכות חיצוניות מרכזיות, לצורך שיפור תהליכי העבודה והגברת השקיפות בין המודולים. בין היתר, תתממשק המערכת למערכות הנ"ל: קריאות מוני מים מרחוק, כספת לניהול זכאים.

3.1.12. **מודול דמי הקמה** - המערכת תאפשר חיוב יזמים, קבלנים ובעלי נכסים בגין דמי הקמה, בהתאם לכללים שנקבעו על ידי רשות המים, לרבות תקנות דמי הקמה למערכות מים וביוב (התשע"ה – 2015), תוך תמיכה מלאה בתרחישי גביה שונים (בקשה חדשה, תוספת בניה, חריגות וכדומה). כמו כן, המערכת תאפשר ביצוע חיוב על נכסים חדשים או על תוספות בניה לנכס קיים, המערכת תבצע השוואה בין שטח הבניה החדש לבין שטחים שבעבר שולמו בגינם היטלים, ותחשב את החיוב החדש רק על התוספת.

3.1.13. **ניהול פניות חוזרות** - המערכת תאפשר ניהול מלא של פניות חשבון חוזרות, על מנת לשפר את איכות השירות לצרכנים ולצמצם את היקף הפניות החוזרות בגין חיובים. לצורך כך, תאפשר המערכת זיהוי מלא של צרכן שפנה בעבר בנוגע לאותו חיוב או חשבון.

3.2. **פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי** - מערכת הכוללת מערכות/ מודולים המפורטים להלן ובאופן מפורט במסמך ג' – מפרט טכני למכרז:

3.2.1. **ניהול ספר חשבונות ראשי** - המערכת תנהל ספר ראשי מלא, המהווה את הבסיס לכל הפעילות החשבונאית של המזמין. ספר זה יתמוך במבנה חשבון היררכי גמיש, הכולל חלוקה לפי חשבון ראשי, תקציב, פרויקט, סוג פעילות ומקור מימון. המערכת תאפשר ניהול תקופות עבודה פתוחות, ניהול חתכים מגוונים לניתוח תנועות, והפקת דוחות בקרה לכלל המערכת.

3.2.2. **ניהול ספר ספקים** - המערכת תנהל ספר ספקים מלא, הכולל מאגר ספקים מעודכן, עם אפשרות לרישום פרטי ספק מורחבים (פרטי התקשרות, פרטי בנק, סיווגים חשבונאיים, תוקף אישורים ואישורים רגולטוריים). המערכת תתמוך בניהול כרטיס ספק ובו ינוהלו כל הנתונים הנדרשים לעבודה שוטפת מולו.

3.2.3. **ניהול ספר לקוחות** - המערכת תנהל ספר לקוחות מלא, עם מעקב שוטף אחר יתרות לקוחות, תקבולים והיסטוריית חיובים. המערכת תאפשר קליטת תקבולים ממקורות שונים (חיוב וגביה רגילה, תקבולים מיוחדים, החזרי היטלים וכו'), ותבצע התאמות אוטומטיות לחשבוניות ויתרות הפתוחות של הלקוחות.

3.2.4. **ניהול ספר בנקים** - המערכת תנהל ספר בנקים מלא, עם רישום יתרות בכל חשבון בנק, תיעוד של כל פעולה בנקאית, ויכולת הפקת דוחות יתרות ותזרימים.

3.2.5. **ניהול ספר נכסים** - המערכת תנהל ספר נכסים מלא ומקיף עבור כלל רכוש הקבוע של המזמין, ותתמוך בניהול מחזור החיים המלא של כל נכס – משלב רכישתו ועד לשלב גריעתו. ניהול ספר

הנכסים יתבצע בהתאם לדרישות החשבונאיות והרגולטוריות החלות על המזמין, לרבות כללי רשות המים והוראות החשב הכללי.

3.2.6. **ניהול פקודות יומן** - המערכת תאפשר ניהול מלא, גמיש ומבוקר של פקודות יומן במערכת הנהלת החשבונות של המזמין. ניהול תקין של פקודות יומן הוא לב ליבו של הדיווח הפיננסי, ומחייב שליטה מלאה על תהליך הרישום, אפשרות לניתוח ומעקב, ושמירה על כללי הבקרה הפנימית.

3.2.7. **סגירה תקופתית (חודשית + שנתית)** - המערכת תאפשר למזמין לנהל באופן מבוקר, מתועד ושקוף את כלל תהליכי הסגירה התקופתית – סגירה חודשית וסגירה שנתית – אשר מהווים אבני יסוד בביקוח החשבונאי ובדיווח התקין של פעילותו. ניהול סגירה תקופתית נדרש על מנת להבטיח שלמות, עקביות ואמינות הנתונים החשבונאיים, כך שתמונת מצב הכספית המשמשת את ההנהלה, הגורמים המפקחים והרגולטורים תשקף נכונה את מצב הארגון.

3.2.8. **ניהול נכסים פחת** - המערכת תתמוך בתהליך רישום נכס (רכוש קבוע או רכוש אחר), קישור לקבוצת פחת ושיטת פחת. הרכוש הקבוע יקושר לחשבונית רכישה ויכלול את מלוא הפרטים הנדרשים לניהול הנכס: מועד הרכישה, מועד ההפעלה, עלות, שיטת פחת, אחוז פחת.

3.2.9. **בקרה פנימית וניהול הרשאות** - המערכת תספק למזמין כלים מתקדמים לניהול ובקרה פנימית על כלל הפעילות החשבונאית והפיננסית, על מנת להבטיח שלמות, תקינות, אבטחת מידע והתאמה לדרישות ביקורת פנים, מבקר המדינה, ביקורת רשות המים. המערכת תאפשר ניהול הרשאות גמיש ומובנה, ברמת פונקציה, מודול, שדה ופעולה. ניתן יהיה לקבוע אילו משתמשים מורשים לבצע פעולות רגישות כגון: רישום פקודות יומן, שינוי תנועות כספיות, ביצוע סגירות תקופתיות, פתיחה וסגירת תקופות, שינוי בפרטי ספקים או לקוחות.

3.2.10. **דוחות כספיים** - המערכת תכלול יכולות להפקת דוחות כספיים תקינים: מאזן בוחן (רגיל/ממודד/תנועות צפויות/לתקופה, משלים), מאזן, דוח רווח והפסד (לפי תאריכים, שנתי, תקופתי, מוצמד, תנועות צפויות), דוח תזרים מזומנים (לתקופה/מפורט/עתידי) ודוחות ניתוח תקופתיים נוספים.

3.2.11. **ממשקים בין מודולים** - המערכת הפיננסית תשמש כחלק אינטגרלי ממערך המידע הארגוני של המזמין, ותתממשק בזמן אמת עם יתר המודולים והמערכות הרלוונטיות. פירוט הממשקים הנדרשים מפורט בנספח א' הנספח הטכני. המזמין רשאי לדרוש בכל עת מממשקים נוספים למערכות הקיימות וכן למערכות נוספות, אף אם אלו לא נכללו במסגרת המודולים האופציונאליים הנכללים במכרז.

3.2.12. **מודול תקציב** - המערכת תכלול מודול מובנה ומקיף לניהול תקציב, אשר יאפשר תכנון, אישור, ניהול ומעקב רציף אחר התקציב המאושר והביצוע בפועל, לרבות ניתוח חריגות ותחזיות. מודול התקציב יהווה כלי מרכזי לתמיכה בניהול הפיננסי השוטף של המזמין, ויספק להנהלה, למחלקות המקצועיות וליחידות השונות שקיפות מלאה על מצב התקציב, ניצולו והתפתחותו לאורך זמן.

3.2.13. **מודול רכש והתקשרויות** - המערכת תכלול מודול מלא לניהול תהליכי הרכש וההתקשרויות של המזמין, אשר יאפשר בקרה על כל מחזור הרכש – החל משלב ייזום הצורך ועד לביצוע התשלום לספק – תוך שילוב מנגנוני בקרה ואישור, ניהול סיכונים ושמירה על שקיפות התהליך. המערכת תהיה מקושרת למודול חוזים וערבויות.

3.2.14. **מודול רכוש קבוע ופחת** - המערכת תתמוך בתהליך רישום נכס (רכוש קבוע או רכוש אחר), קישור לקבוצת פחת ושיטת פחת. הרכוש הקבוע יקושר לחשבונית רכישה ויכלול את מלוא הפרטים הנדרשים לניהול הנכס: מועד הרכישה, מועד ההפעלה, עלות, שיטת פחת, אחוז פחת.

- 3.2.15. **ניהול עובדים, שכר ונוכחות** - המערכת תכלול מודול לניהול שכר ונוכחות עובדים, אשר יאפשר למזמין לנהל את כלל מחזור חיי השכר – החל מניהול נתוני העובד, דרך ניהול נוכחות והיעדרויות, ועד חישוב והפקת תלושי שכר והעברות בנקאיות – באופן מלא, מבוקר ומתועד.
- 3.2.16. **ניהול חוזים, ערבויות וביטוחים** - המערכת תכלול מודול ייעודי לניהול חוזים, ערבויות וביטוחים, אשר יאפשר למזמין לנהל מחזור חיים מלא, מתועד ומבוקר של כלל ההתקשרויות המשפטיות והפיננסיות מול ספקים, נותני שירותים, קבלנים וצדדים שלישיים. המודול יהווה מערכת שליטה ובקרה על כלל המסמכים המחייבים – חוזים, ערבויות, פוליסות ביטוח – החל משלב קליטתם, דרך ניהול המעקב והבקורות, ועד סיום תוקפם או מימושם.
- 3.2.17. **מודול דוחות** - המערכת תכלול מודול דוחות מובנה ומתקדם, אשר יאפשר למזמין להפיק מגוון רחב של דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים, המבוססים על הנתונים במערכת. המודול יהווה כלי מרכזי עבור הנהלת החברה, מחלקות מקצועיות, יחידות כספים וגורמים רגולטוריים – לצורך מעקב שוטף, בקרה פיננסית ותפעולית, ביקורת פנימית ודיווח חיצוני.
- 3.2.18. **מודול BI (Dashboard)** - המערכת תאפשר עבודה עם כלי Dashboard או באמצעות ממשק לכלים ארגוניים קיימים. אפשרות בניית דוחות וניתוחים מותאמים ע"י משתמשים מורשים – ע"י Drag & Drop של שדות ומדדים ושל Drill-Down לנתונים.

3.3. ממשקים נדרשים למערכת לניהול חיובים, גביה ואכיפה:

- 3.3.1. מערכות קיימות בחברה, אליהן תתממשק מערכת המידע המוצעת המפורטת בפרק א', בהתאם לדרישות המפורטות מסמך ג' – מפרט טכני למכרז. המערכת תהיה בעלת ממשקים דו כיווניים, מקוונים (online):
- 3.3.1.1. **אפליקציה** – המערכת תספק גישה ל-API פתוח ליישומון שייבחר בעתיד על ידי המזמין הניתן להתקנה על מכשירי טלפון נייד בעלי מערכת הפעלה של אנדרואיד ו/או אפל והכולל יכולות דיווח תקלות, שירותי תשלומים, שירות, זימון תורים ופעילויות בתחום השירות ובעל ממשקי מידע מאובטחים למערכת המידע – לטובת צרכני החברה.
- 3.3.1.2. **מערכת ניהול קר"מ** - מערכת הקיימת ברשות החברה לניהול קריאות מדי מים הניתנים לקריאה מרחוק באמצעות מערכת תקשורת אלחוטית. המערכת מפעילה מודולים לחישוב צריכות מים, ניהול מעגלי צריכות מים, פחת ושירות לצרכני המים.
- 3.3.1.3. **מערכת ניהול אוכלוסין** – מערכת חיצונית הכוללת חיבור לבסיס נתונים של מרשם האוכלוסין (דוגמת תוצרת מל"ס או HP וכד'), לרבות חיבור למערכת, גרסת רשת עד 5 משתמשים ומנגנון כספות להעברת קבצים ועדכון בסיס נתוני לקוחות וכתובות עפ"י דרישות החוק.
- 3.3.1.4. **מסופונים להחלפות מדים** - ממשק למערכת וניהול תקלות ברשת ובמדי המים (דיווח ביצוע) לרבות יכולות תיעוד צילומים ופריקתם האוטומטית למערכת המוצעת.
- 3.3.1.5. **מערכת GIS** - מערכת לניהול שכבות מידע גיאוגרפי ואלפאנומרי אשר תזון בנתוני המדים, המשלמים, הנכסים, צריכות המים, האוכלוסין לרבות נפשות ונתונים נוספים במטרה לנתח את צריכות המים ברמת רחוב, אזור, שכונה לרבות פרטי משלמים, סיכום מתגוררים בנכס ברמת ישוב, שכונה, אזור או רחוב ומגמות נוספות על פי דרישה.
- 3.3.1.6. **מערכת מוקד תקלות** – מערכת השייכת למועצה, ובשימוש החברה, בה מתועדים פרטי קריאות תושבים ואחרים בנושא בעיות תפעוליות, פניות ציבור וכל דרישה המתקבלת על ידי נציגי השירות הטלפוני. על המערכת המוצעת להתממשק למערכת זו לצורך העתקת פרטי פניה ופרטי הפונה לכרטיס הפונה במטרה לתעד את כלל הפעילות של הצרכן מול החברה. ניהול זמני השירות והמענה – ינוהל במערכת הספק ככל פתיחת פנייה לבירור צרכני.

4. רקע כללי

- 4.1. החברה מזמינה בזה הצעת מחיר לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לחברה, לרבות פיתוח, התקנה, הטמעה, הדרכה, רישוי, תחזוקה ותמיכה במשתמשים, וזאת בהתאם לתנאים, הדרישות וההגדרות הספציפיות כאמור במסמכי המכרז להלן, ובהתאם לשיקול דעת המזמין (להלן: "העבודות").
- 4.2. המציע יידרש להצהיר ולהתחייב, כי לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם עיכובים במועד תחילת העבודות ו/או במהלך ביצוען, בין אם העיכובים תלויים במזמין ובין אם לאו. כן המציע מצהיר כי לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במקרה של ביטול העבודות, כולן ו/או מקצתן, למעט התמורה המגיעה לו עד המועד בו הופסקו העבודות לפי הוראות ההסכם.
- 4.3. העבודות יכללו את כלל העבודות והפעולות הנדרשות לצורך ביצוען על פי התוכניות, הנספחים והמפרטים. הוא נדרש להביא את המערכת לעמידה בדרישות הטיב והרמה הנדרשים במפרטים.
- 4.4. הספק יידרש להעמיד מערכת מידע לפי דרישות המזמין המפורטות במכרז זה הכוללת את כלל הדרישות הטכניות לטובת בדיקתה ואישורה להפעלה. כל זאת בלוח הזמנים כמפורט במסמך ג' (6) - תכנית עבודה ליישום, ואשר יימדדו החל ממועד זכייתו.
- 4.5. המציע אחראי לכך שכל הנדרש במכרז זה, יעמוד בדרישות המבוקשות במפרטים ובנספחי המכרז. המציע אחראי לבצע - באחריותו ועל חשבונו - את כל בדיקות הטיב והרכב החומרים להוכחת עמידתם בדרישות כאמור לעיל.
- 4.6. לפני הגשת הצעתו, ילמד המציע היטב את כל הדרישות והמפרטים המצורפים למסמכי המכרז, וכן את תנאי המקום המיוחדים העלולים להשפיע על הביצוע.
- 4.7. העבודות תבוצענה בהתאם למסמכי המכרז, כפי המפורט להלן. הזוכה יהיה חייב לבצע את כל העבודות הכלולות במכרז זה, ושעבורם יקבל הוראת ביצוע מאת המזמין.

5. ביטוח –

- 5.1. המציע הזוכה יידרש לפעול בהתאם להוראות אישור נספח ביטוחים – נספח ב' (12) המצורף למכרז, כפוף להבהרות שיינתנו על-ידי המזמין במסגרת ההליך.
- 5.2. המציע מצהיר ומתחייב כי ערך בדיקות מקדמיות ביחס לדרישות הביטוח במכרז, וכי ככל שהצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז), יפעל בהתאם להוראות נספח הביטוח וימציא למזמין אישור מחברת ביטוח על עמידה בדרישות הביטוח של המזמין בנוסח הנדרש במכרז.
- 5.3. מציע שהצעתו תתקבל לא יהיה רשאי לטעון כי אין לו יכולת או כי חברת הביטוח מסרבת לבטחו לפי הנדרש במכרז או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המזמין לא נלקחו בחשבון בהצעתו. במקרה כזה, ייחשב המציע הזוכה כמי שהפר את החוזה, על כל המשמעויות הנובעות מכך.
- 5.4. אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור הביטוח, כפוף לאישורם על-ידי יועץ הביטוח שלו.

6. מסמכי המכרז

- 6.1. המסמכים שלהלן מהווים את מסמכי המכרז והחוזה:

1..... מכרז מס' 12/2025

2..... מסמך א' - הוראות למשתתפים

20..... מסמך ב' - ההסכם המשפטי

34	נספח ב' (1) – רקע ופרטי הספק
38	נספח ב' (2) – רקע ופרטי המערכות והממשקים המוצעים
40	נספח ב' (3) – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת
43	נספח ב' (4) – נוסח ערבות הצעה/השתתפות
44	נספח ב' (5) – הצהרת סודיות הספק
45	נספח ב' (6) – מסמכים חסויים בהצעה
46	נספח ב' (7) – הצהרה בדבר רישום פלילי
47	נספח ב' (8) – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים ושכר מינימום
48	נספח ב' (9) – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
49	נספח ב' (10) – נוסח ערבות ביצוע
50	נספח ב' (11) – נוסח ערבות היפרדות
51	נספח ב' (12) – נספח הביטוח ואישור עריכת ביטוחים
53	גבול אחריות משולב: 4,000,000 ש"ח לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח
57	נספח ב' (13) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות)
60	מסמך ג' – מפרט טכני למכרז
64	מסמך ג' (2) – מערכת המידע הנדרשת
68	מסמך ג' (3) – תכולת מערכת המידע
68	1.1. פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה –
69	1.1.2. ניהול נתוני צרכנים
70	1.1.3. ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני מים
73	1.1.4. לוגית והפקת חשבונות חיוב
77	1.1.5. ניהול התקנת מדי מים חדשים, החלפות מדי מים ובדיקת בורות
79	1.1.6. ניהול גביה ותשלומים
82	1.1.7. ניהול הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק
84	1.1.8. ניהול זכאים והטבות
85	1.1.9. ניהול בקורות ודוחות
86	1.1.10. ניהול פניות לקוחות (CRM)
88	1.1.11. ניהול גבייה ואכיפה
96	1.1.12. ממשקים חיצוניים
97	1.1.13. מודול דמי הקמה
99	1.1.14. ניהול פניות חוזרות
100	1.2. פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי –
100	1.2.1. כללי:
102	1.2.2. ניהול ספר חשבונות ראשי
103	1.2.3. ספר ספקים

104	ספר לקוחות	1.2.4.
106	ספר בנקים	1.2.5.
107	ספר נכסים	1.2.6.
109	ניהול פקודות יומן	1.2.7.
110	סגירה תקופתית (חודשית + שנתית)	1.2.8.
112	ניהול נכסים ופחת	1.2.9.
114	בקרה פנימית וניהול הרשאות	1.2.10.
117	דוחות כספיים	1.2.11.
118	ממשקים בין מודולים	1.2.12.
119	מודול תקציב	1.2.13.
121	מודול רכש והתקשרויות	1.2.14.
123	מודול ניהול חוזים / ערבויות / ביטוחים	1.2.15.
126	מודול דוחות	1.2.16.
127	Dashboard	1.2.17.
129	מסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע	
132	מסמך ג' (5) – הסבה וטיוב נתונים	
133	מסמך ג' (6) – תכנית עבודה ליישום	
134	מסמך ג' (7) – הדרכה והפעלת המערכת	
136	מסמך ג' (8) – נספח רמת שירות	
138	נספח ד' – הצעת המחיר/התמורה	
142	מסמך ה' – שיטת בחירת המציע הזוכה	

6.2. כל המסמכים דלעיל מהווים יחד את מסמכי החוזה, בין שהם מצורפים ובין שאינם מצורפים.

6.3. בחותמו על ההצעה ובהגשתה מצהיר המציע, כי הוא ראה ובדק את כל המסמכים המהווים חלק ממסמכי המכרז, וכי אלו יחולו עליו ויחייבו אותו.

6.4. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לחברה. מסמכי המכרז מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות שימוש במסמכי המכרז ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנה והגשת הצעה למכרז זה בלבד. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

7. קבלת ורכישת מסמכים

7.1. על המציע לעיין היטב בכל מסמכי ההליך ולפעול לפי הוראותיו בטרם הגשת הצעתו.

7.2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרדי מזכירות המזמין, בשעות העבודה הרגילות (יש לברר מראש טלפונית שעות פתיחה וקבלה), בתמורה לסך הנקוב בטבלה 1 ברישא, אשר לא יוחזר בשום מקרה.

7.3. מציע המעוניין "לרכוש מרחוק" את מסמכי המכרז, יפנה לנציג המזמין (שפרטיו בטבלה 1) - לצורך קבלת הנחיות לתשלום. המציע יוכל לקבל את מסמכי המכרז בדוא"ל. יש לתאם זאת מראש.

7.4. ניתן לעיין בחוברת המכרז, ללא תשלום, בקובץ שיישלח למציע בדוא"ל, כנגד משלוח פרטים מלאים של המציע המבקש. לשם הגשת הצעה בפועל - יש להדפיס את חוברת המכרז שתישלח במלואה.

7.5. על המשתתפים להתעדכן באתר האינטרנט של המזמין לשם קבלת עדכונים והבהרות, לרבות על שינוי במועדים, בתנאי סף ובדרישות לפי שיקול דעת המזמין. עדכונים אלו יחייבו את המציעים.

8. מועד הגשת הצעות

- 8.1. את ההצעה יש להגיש כמפורט להלן, במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים שממוקמת במשרדי החברה, וזאת עד למועד הרשום בטבלה 1.
- 8.2. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ועלול לגרום לפסילת ההצעה.
- 8.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופה נוספת, בהודעה בדוא"ל ו/או בפקס שתישלח לכל הנרשמים שפרטיהם יימסרו במועד קבלת מסמכי המכרז.

9. אופן הגשת ההצעות

- 9.1. יש להגיש את ההצעה בכל אחת מהדרכים הבאות (גם וגם):
 - 9.1.1. הגשה פיזית לתיבת המכרזים;
 - 9.1.2. צירוף דיסק און קי עם ההצעה סרוקה במלואה כקובץ PDF במלואה, אשר יונח בתוך "מעטפת המכרז", כהגדרתה בהמשך;
- 9.2. על בעל זכויות החתימה במציע, לחתום על כל דף ודף של החוזה ועל טופס ההצעה.
- 9.3. ההצעות תוגשנה במעטפה אחת אליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האסמכתאות לרבות ערבות ההצעה/ההשתתפות, הנדרשות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד איכות ההצעה, לרבות ההצעה הכספית. על המעטפה ייכתב מספר ושם המכרז, ללא כל סימני זיהוי של המציע.
- 9.4. בטרם הגשתה, על המציע להחתים את מעטפת המכרז בחותמת "נתקבל" במזכירות המזמין.
- 9.5. במקרה שבו מעטפת המכרז עבה מידי כדי להיכנס לחריץ תיבת המכרזים - יבוצע במעמד הגשת ההצעה, הליך פתיחה של התיבה, בהשתתפות 2 נציגים מוסמכים של המזמין, וכן נציג המציע הרלוונטי/מגיש ההצעה, במהלכו ייפתח מנעול התיבה ויוכנסו אליה המעטפות העבות לתיבת המכרזים. המזמין יערוך תרשומת בכתב בנושא בחתימת נציגי המזמין, הכוללת תיאור, תאריך ושעה.
- נציג המציע/מגיש ההצעה לא יהיה רשאי לראות את תוכנה של תיבת המכרזים במעמד זה.
- 9.6. במקרה של מחלוקת בדבר פרשנות הוראות המסמכים או סתירה או אי-התאמה בין הנספחים השונים, או בין הוראות מקבילות באותו נספח - יכריע בכך המזמין לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 9.7. הצעה שהוגשה על ידי המשתתף במכרז תיחשב כעומדת בתוקפה על כל פרטיה למשך 6 חודשים. תוקף ההצעה יוארך בעד 4 (ארבעה) חודשים נוספים עפ"י דרישת החברה.
- 9.8. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע בלבד. בשום מקרה לא יוחזרו דמי ההשתתפות למציעים, אף במקרה של ביטול מכרז.

10. תנאי סף

- רשאים להשתתף במכרז אך ורק מציעים אשר הינם עוסקים מורשים, העונים על הדרישות המצטברות הבאות:
- 10.1. המציע הוא יחיד או שותפות או תאגיד, הרשומים בישראל כדין, הפועל לפחות 5 שנים בפיתוח, הפעלה ותמיכה בתוכנות מערכת מידע ארגונית.
 - 10.2. מערכת המידע לגבייה (על פי הגדרתה במסמכי המכרז) המוצעת על ידי המציע, **פועלת** במועד הגשת מסמכי המכרז לכל הפחות במשך 24 חודשים רצופים במהלך השנים 2019-2023, בלפחות 2 תאגידי מים וביוב בארץ, שלכל אחד מהם 3 אלף מדי מים פעילים לפחות.

- 10.3. המשתתף הינו בעל הזכויות במערכת המידע, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו.
- 10.4. המערכת רשומה במשרד האוצר כבעלת אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת.
- 10.5. המציע בעל מחזור כספי של לפחות 3 מיליון ש"ח (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2021, 2022, 2023.
- 10.6. המציע צירף ערבות בנקאית בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- 10.7. המציע מפעיל מוקד שירות מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה, המונה לפחות 5 תומכים בשעות הפעילות של החברה.
- 10.8. הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים או הנתונים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר, הניסיון והערבות, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד. יובהר כי לא תותר השתתפות של שותפות אד-הוק בין חברות לצורך הגשת הצעה במכרז וכיו"ב.
- 10.9. אישור תקף על היותו עוסק מורשה מטעם שלטונות מס ערך ;
- אישור תקף של מס הכנסה או רו"ח על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
- 10.10. תצהיר/התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים.
- 10.11. המציע רכש מהמזמין את חוברת המכרז וצירף קבלה על שמו.

11. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

אישורים ואסמכתאות לעמידה בכל התנאים הנדרשים בסעיף 10 לעיל ; להלן ריכוז מסמכים נדרשים. נא לסמן ולוודא צירוף כל המסמכים דלהלן :

#	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	מראה מקום	קיים
1	תנאי סף	צירוף אישורי התאגדות תקפים וכן נספח ב' (1) מלא וחתום.	תנאי סף סעיף 10.1	☐
2	תנאי סף	צירוף תצהירים חתומים, משני תאגידי מים לכל הפחות בנוסח המפורט בטופס "אישור ניסיון למערכת המוצעת" בנספח ב' (3).	תנאי סף סעיף 10.2	☐
3	תנאי סף	צירוף תצהיר חתום, מאושר על ידי עו"ד מטעם המציע הכולל בין היתר הצהרה בדבר אישור על זכויות שימוש, שיווק ומכירת התוכנה. לפי הנוסח בנספח ב' (3) - הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת	תנאי סף סעיף 10.3	☐
4	תנאי סף	תדפיס מאתר משרד האוצר "מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת" בה מפורט מספר תעודת רישום ותוקף תעודת רישום לתוכנה ולמהדורה המוצעת על ידו.	תנאי סף סעיף 10.4	☐
5	תנאי סף	צירוף אישור מטעם רו"ח של המציע בדבר היקף מחזור כספי של המציע בכל אחת מהשנים 2021 עד 2023 (ועד בכלל)	תנאי סף סעיף 10.5	☐
6	תנאי סף	צירוף ערבות הצעה/השתתפות במכרז, בנוסח דוגמת המופיע בנספח ב' (4) – נוסח ערבות הצעה/השתתפות	תנאי סף סעיף 10.6	☐
7	תנאי סף	צירוף תצהיר חתום, מאושר על ידי עו"ד מטעם המציע הכולל בין היתר הצהרה בדבר הפעלת מוקד שירות מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה והמונה לפחות 5 תומכים. לפי הנוסח בנספח ב' (3) - הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת	תנאי סף סעיף 10.7	☐
8	מסמכי הצעה	המציע צרף את חוברת המכרז וכלל מסמכי המענה, אישורים ואסמכתאות מטעמו, וכן מסמכי שאלות ותשובות, כשהם מלאים וחתומים בשני העתקים (מקור + העתק), כרוכים בחוברות, לרבות חתימה על חוברת המכרז בכל דף בראשי תיבות, מילוי הנספחים, צירוף האישורים, וקיום הדרישות המופיעות במכרז (המשפטיות והטכניות).		☐

#	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	מראה מקום	קיים
9	שאלון	שאלון פרטי העסק וטופס רקע פרטי הספק וקבלני המשנה. המשתתף יקפיד למלא את כל הסעיפים ולצרף אישורים והמלצות.	נספח ב' (1) – רקע ופרטי הספק	☐
10	שאלון	שאלון על תצורת המערכות המוצעות במסגרת דרישות המכרז דנא.	נספח ב' (2) – רקע ופרטי המערכות והממשקים המוצעים	☐
11	שאלון	הצהרת המציע להבנת כלל סעיפי המכרז, נוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת, אישור זכויות שימוש, אישור קיום מוקד שירות ואישור היקף פעילות.	נספח ב' (3) – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת	☐
12	תצהיר	תצהיר סודיות הספק בדבר שמירה על סודיות הנתונים	נספח ב' (5) – הצהרת סודיות ספק	☐
13	תנאי סף	אישור תקף על היותו עוסק מורשה מטעם שלטונות מס ערך מוסף.	9.9	☐
14	תנאי סף	אישור תקף של מס הכנסה או רו"ח על ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.	9.9	☐
15	אישור	אישור על ניכוי מס הכנסה במקור.	-	☐
16	אישור	אם המציע חברה, עליו לצרף להצעתו העתק תעודת רישום החברה.	-	☐
17	אישור	אישור מאת עו"ד או רו"ח בדבר זכויות חתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע. האישור הנ"ל יאמת את העובדה כי בעלי זכות החתימה הנ"ל חתמו על מסמכי ההצעה	-	☐
18	הצהרה	הצהרה בדבר מסמכים חסויים בהצעה	נספח ב' (6) – מסמכים חסויים בהצעה	☐
19	הצהרה	הצהרה בדבר רישום פלילי ואישור עו"ד המאמת את נכונות הצהרתו.	נספח ב' (7) – הצהרה בדבר רישום פלילי (ימולא על ידי המציע ועל-ידי מנכ"ל המציע, כאשר המציע הינו חברה)	☐
20	הצהרה- תנאי סף	התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים וכן אישור המאמת את נכונות הצהרתו.	נספח ב' (8) – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים ושכר מינימום	☐
21	הצהרה	על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי, חתום ומאומת על ידי עו"ד, ולפיו המציע ו/או בעל זיקה למציע (כמשמעו בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ו/או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ואם הורשעו ביותר מ-2 עבירות, הרי כי במועד ההצעה חלפה שנה אחת ממועד ההרשעה האחרונה.	נספח ב' (9) – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	☐

#	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	מראה מקום	קיים
22	הסכם הפרדות	צירוף הסכם סיום התקשרות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	נספח ב' (13) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות)	☐
23	דרישות אבטחת מידע	הצהרת המציע על עמידה בדרישות אבטחת מידע, המכיל דרישות יישום במערכת המידע של המציע במהלך תקופת ההתקשרות, חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	מסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע	☐
24	תכנית הסבה	צירוף תכנית עבודה להסבה והצהרה חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	מסמך ג' (5) – תכנית עבודה ליישום	☐
25	תכנית הדרכה	צירוף תכנית עבודה להדרכה והצהרה חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	מסמך ג' (6) – הדרכה והפעלת מערכת	☐
27	נספח רמת שירות	צירוף נספח רמת שירות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	מסמך ג' (8) – נספח רמת שירות	☐
28	הצעת מחיר	צירוף הצעת מחיר חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע	נספח ד' – הצעת מחיר/תמורה	☐

12. הבהרות בעניין הצעות למכרז

12.1. המזמין לא מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או איזו הצעה שהיא. המזמין רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל אי התייחסות ההצעה לתנאי המכרז באופן שלדעת החברה מונע הערכת ההצעה כדבעי, ו/או שהמחירים הנקובים בה אינם סבירים ביחס למהות העבודות, ועל המציעים לקחת זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.

12.2. יובהר כי המזמין רשאי לבצע בירור אודות ביצוע עבודות ומתן שירותים על ידי המציע בעבר, ובתוך כך רשאי הוא לפנות מיוזמתו לכל גורם אשר ימצא לנכון, והמזמין רשאי לפסול הצעת מציע אשר יוברר כי לא ביצע עבודות לשביעות רצון הלקוחות או שנתגלה כי היו פגמים מהותיים בעבודתו, לרבות אי עמידה בלוחות זמנים, מתן שירותים בהתאם להסכמות וכיו"ב ו/או להפחית מניקוד האיכות של המציע, והכל בשיקול דעתו המלא של המזמין, זאת על אף עמידתו בתנאי הסף כאמור לעיל ואף במידה שהצעתו תהא הזולה ביותר.

12.3. שמורה למזמין הזכות לקבוע את ציון האיכות על סמך ניסיון קודם שלו ו/או של מי מבעלי התפקידים בו עם המציע, ללא כל בדיקה עם גורם חיצוני נוסף.

13. אי עמידה בתנאי סף

13.1. מציע אשר לא יעמוד בעצמו בתנאי הסף, הצעתו תיפסל. מציע שלא יצרף להצעתו אישורים המעידים כי הוא עומד בתנאי הסף או מסמכים ומידע שהחברה תדרוש להשלימם - רשאית החברה לפסול את הצעתו.

14. שמירת זכויות החברה

14.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים, לאחר הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע חסר, מסמכים ו/או אישורים.

15. הבהרות ושינויים

- 15.1. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח למציעים, שנרשמו וקיבלו את מסמכי המכרז, מסמכי הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין על-פי דרישת הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות המציעים.
- 15.2. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט כלשהו, עליו להודיע על כך בכתב על גבי מסמך word, אשר יישלח לדוא"ל המצוין בטבלה 1 לא יאוחר מהמועד הנקוב בטבלה 1.
- 15.3. תשובות של המזמין תפורסמנה באתר המזמין. מסמכי התשובות וכן כל שינוי ו/או תיקון כאמור לעיל, יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל כל מציע לצרף את מסמכי התשובות להצעה ולחתום עליהן.
- 15.4. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למשתתפים במכרז בעל פה, ורק שינויים, תשובות ותיקונים שנמסרו בכתב (להלן: "הבהרות") יחייבו את המזמין. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור בהבהרה המאוחרת יותר.
- 15.5. להסרת ספק, המזמין אינו חייב להתייחס לכל פניה ופניה. אי-מתן התייחסות בכתב של המזמין ייחשב כדחיית הבקשה והותרת ההוראה הרלוונטית ללא שינוי.

16. איסור הכנסת שינויים והסתייגויות

- 16.1. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. החברה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז, לפסול את הצעתו או לחלופין לקבוע כי נוסח המקור יחייב את המציע – הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

17. ערבויות

- 17.1. כביטוי למחויבות להשתתפות במכרז ולקיום ההצעה, על המציע לצרף להצעתו ערבות (השתתפות) בנקאית אוטונומית (מקור בלבד) על שמו, חתומה, של בנק ישראלי, על הסך הקבוע בטבלה 1, בנוסח המופיע בחלק הראשון פרק ב' נספח (4) למכרז זה. הערבות תהא ערבות בנקאית של בנק מוכר בישראל, בלתי מותנית, ערוכה לטובת המזמין, והחברה רשאית לחלט את הערבות על-פי פניה חד צדדית ובלתי מנומקת. אין לצרף ערבות דיגיטלית.
- 17.2. המזמין יקבל גם ערבות בנוסח אחר, ובלבד שהיא אוטונומית, בלתי מותנית ולפירעון מיידי לפי דרישה (ולא יאוחר מתוך 7 ימים מדרישה), כששכום הערבות ותוקפה יעמדו בהוראות הנקובות במכרז. המזמין לא יפסול הצעה שצורפה לה ערבות ששכומה עולה על הנדרש או שתקופתה מעבר לנדרש.
- 17.3. הערבות תעמוד בתוקף עד למועד הנקוב בטבלה 1 לעיל. הערבות תוארך ב-4 (ארבעה) חודשים נוספים עפ"י דרישת החברה.
- 17.4. מציע אשר לא יצרף להצעתו ערבות כאמור - הצעתו תיפסל. כמו-כן, מציע שלא יאריך את ערבות ההצעה שלו לפי דרישה, יראו אותו כמי שויתר על השתתפותו במכרז.
- 17.5. הערבות תשמש כביטחון שהזוכה יחתום על החוזה לאחר קבלת ההודעה על זכייתו של הזוכה ולאחר אישור על ידי החברה. אם הזוכה ימאן לחתום על החוזה במועד הנדרש ו/או להוסיף מסמכים ו/או פרטים נדרשים, תחולט הערבות הנ"ל לטובת המזמין. אם המציע יחתום על החוזה בזמן הנדרש, תחזיר לו החברה את הערבות בעת המצאת הערבות לביצוע החוזה.
- 17.6. ערבות ביצוע וערבות היפרדות יופקדו על-ידי המציע הזוכה כפוף להוראות החוזה בעניין זה.

18. ספקי משנה

- 18.1. ביצוע עבודות על ידי ספקי משנה ייעשה אך ורק בכפוף לאישור מראש ובכתב של החברה. על ספק המשנה לעמוד בכל הדרישות המפורטות בחוזה זה לרבות דרישות הבטיחות.
- 18.2. המזמין רשאי לפסול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל ספק משנה שיוצע על ידי המציע הזוכה, וכן רשאי לדרוש ממנו להפסיק עבודתו בצורה מיידית של כל ספק משנה, גם אם אושר מלכתחילה.
- 18.3. ההתקשרות נשוא מכרז זה על מסמכיו הינה אך ורק בין הספק ובין המזמין. כל התקשרות בין הספק לספקי משנה, ככל ותאושר על ידי המזמין, לא תחייב את החברה ולא תהווה התקשרות בין ספקי המשנה ובין המזמין. הספק יישא באחריות מלאה ובלעדית לביצוע האמור במכרז זה והוא יהווה מקור ההתקשרות הבלעדי עם המזמין. בנוסף ובלי לגרוע מהאמור בנושא לסעיף זה, המציע יצרף את רשימת ספקי המשנה ו/או יצרני התוכנות מצד שלישי שהוא כולל בהצעתו ואשר עימם התקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.
- 18.4. כל החלפת ספק משנה במהלך תקופת ההתקשרות, תעשה בהודעה מראש ובכתב למזמין, לפחות 45 ימי עבודה בטרם החלפת ספק המשנה.

19. הצהרות המציע

- 19.1. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכהצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז/החוזה ידועים ונהירים לו, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לבצע את העבודות נשוא המכרז, הכול כמפורט במסמכי המכרז/החוזה.
- 19.2. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכהצהרה כי המצגים ו/או הנתונים ו/או הפרטים אשר נמסרו לו על ידי המזמין במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו, וכי למזמין ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המציע בגין נתונים ו/או פרטים ו/או מצגים אלו.
- 19.3. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

20. מחירי ההצעה

- 20.1. התמורה אשר תשולם לספק הינה מחיר חודשי קבוע על פי המפורט במסמך ד' – הצעת המחיר/התמורה השירותים להלן, המחיר הנ"ל כולל ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות והתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז.
- 20.2. בהגישו הצעה, על המשתתף במכרז לרשום בדיו, בטופס ההצעה, את אחוז ההנחה המוצע על ידו, בין הערכים 0% ל 20% (להלן "סף ההנחה המרבי") אשר יחול באופן אחיד על כלל סעיפי המכרז ללא יוצא מן הכלל. לא תותר רישום הנחה פרטנית לסעיף בודד או קבוצת סעיפים נפרדת. לא ניתן לציין אחוז הנחה שלישי.
- 20.3. במקרה שלא יוצג אחוז הנחה, ייחשב הדבר כאילו נתן המשתתף במכרז מחיר יחידה לפי המחיר הנקוב על ידי המזמין (0% הנחה).
- 20.4. לא יינתן ניקוד גבוה יותר לשיעור הנחה שיעבור את אחוז הנחה המרבי הקבוע במכרז.
- 20.5. תשומת לב המציע כי ההצעה בעלת ההנחה הגבוהה ביותר, רוצה לומר - ההצעה הזולה ביותר, תקבל את מלוא הניקוד ברכיב המחיר, ואילו ההצעות האחרות תחושבנה ביחס לינארי אליה.
- 20.6. מחיר ההצעה יכלול את כל העבודות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, התשלומים, תשלומי החובה וכל יתר הדרוש לביצוע מיטבי של העבודות על-פי כל מסמכי המכרז/החוזה.
- 20.7. הצמדת מחיר - כמפורט בהסכם ההתקשרות בלבד.

20.8. כל הכמויות הנקובות בכתב הכמויות הן לצורך השוואת עלויות בלבד, ואין בהן כדי לחייב את המזמין. המציע מתחייב לבצע את העבודות בכל היקף, כפי שיידרש בפועל על ידי המזמין, ובהתאם למחירון שהגיש.

20.9. בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל או להוסיף סעיפים, וכן לצמצם, להגדיל או לשנות הכמויות שבכתב הכמויות בכל שיעור שהוא, וכן להכניס שינויים בתוכניות תוך כדי מהלך העבודה, מבלי שדבר זה יגרום לשינוי במחירי היחידה.

20.10. בחתימת המציע על מסמכי המכרז, מסכים המציע מראש, כי טעות חשבונית או השמטה בהצעתו תתוקן על ידי המזמין, ועל ידי כך יתוקן סך כל ערך הצעתו, בהתאמה. לצורך בדיקת השוואה בין ההצעות השונות רואים את מחירי היחידה כעדיפים על סה"כ כללי בסעיף.

21. עמידה בתקנים ונהלים

21.1. המערכת תוטמע, תנוהל ותתוחזק בהתאם לנהלי אבטחת מידע ו/או נהלים ארגוניים ו/או נהלי איכות כגון: ISO27001, ISO9001, ISO50001. המתייחסים לעבודה מהסוג האמור במכרז זה. האמור מתייחס הן לטיפול במידע והן להקמת המערכת.

21.2. אחריות הספק לטיפול במאגרי המידע המכיל נתונים רגישים (המערכת מכילה פרטים רגישים כגון פרטי צרכנים, כרטיסי אשראי ונתונים נוספים) תהא בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, ובפרט לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

21.3. בנוסף יעמוד הספק בדרישות אבטחת מידע כמופיע להלן במסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע, תקני אבטחת מידע, כגון: ISO 27001 וכן לדרישות הרשות הממשלתית למים וביוב ואגף הסייבר במשרד ראש הממשלה ובהתאם יגדיר מדיניות לניהול והתגוננות בפני איומי סייבר.

21.4. הספק יציג נהלים, מסמכים ותכנית רציפות תפקודית (BCP) לאישור נציגי החברה כחלק מתוכנית העבודה ליישום מערכת המידע.

22. אחריות המציע

22.1. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, על המציע לדאוג להשיג על חשבונו ואחריותו את כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע התחייבויותיו נשוא המכרז וההסכם.

23. ביצוע לשביעות רצון החברה

23.1. העבודות נשוא המכרז תבוצענה לשביעות רצונו המלא של החברה, על פי המפרטים הטכניים, כתבי הכמויות, והחוזה, וימלא אחר כל הוראות החברה, בין שהן מפורטות בהוראות המכרז ובין אם יינתנו לאחר מכן, ובמשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בשבתות, חגים ומועדים ותקופת חירום, אף אם לא הוכרזה רשמית, כגון מלחמה, רעידת אדמה, אסון מקומי, אסון לאומי וכיו"ב.

24. גידול במצבת הצרכנים

24.1. החברה עתידה לספק שירותים בהיקף של כ- 2,000 בתי אב / מדים בשטחי המועצה שבאחריות החברה.

24.2. החברה מקדמת תהליך שבסופו צפי בתי האב יגדל לכ- 1,500 מונים. מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת מעבר למחיר המוצע, עקב גידול באוכלוסיית המועצה ו/או בלקוחות החברה ו/או בכמות הצרכנים להם החברה נותנת שירות.

24.3. החברה רשאית שלא לבצע כלל חלק מהעבודות ו/או השירותים המפורטים במחירון.

24.4. החברה רשאית להגדיל את כמויות הביצוע ובהתאם לשלם על פי מחירי היחידה של המציע כפי שהוצעו לאחר מתן ההנחה.

25. תקופת החוזה

25.1. תקופת החוזה הינה ל- 24 (עשרים וארבע) חודשים. בנוסף, למזמין אופציה עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת החוזה ב- 6 תקופות הארכה נוספות בנות עד שנה אחת כל אחת, והמציע יחויב למלא את השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה בהקשר זה. לעניין זה מוסכם כי ההתקשרות תוארך אוטומטית ותחולנה עליה בהתאמה כלל הוראות ההסכם, אלא אם שלח המזמין לספק הודעה על הפסקת ההתקשרות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות. אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין להפסיק את ההתקשרות לפי הוראות הדין וההסכם.

26. הבהרות בעניין ההצעה

26.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המציע בעת בדיקת הצעתו, הסברים והבהרות בעניין ההצעה, ובתוך כך ניתוח מחירים של מחירי יחידות מסוימים הנראים גבוהים או נמוכים מדי, והמציע חייב למסור את ההסברים והניתוחים האלו. המציע יציין אילו חלקים של הצעתו הם סודות מסחריים והמזמין רשאי לקבוע, במידה שיידרש למסור את מסמכי המציע לאחר, אם ואילו חלקים הם אכן סודות מסחריים. ההחלטה בעניין זה נתונה באופן מוחלט למזמין.

26.2. במקרה שהמציע יסרב למסור ניתוח של מחירי יחידות כנ"ל ו/או כל הסבר ו/או מידע ו/או גישה, יהיה המזמין רשאי להסיק מסקנות כפי שתיראנה לו עד כדי פסילת ההצעה.

27. הקריטריונים לבחירת הזוכה במכרז ושקלול ההצעה

27.1. שקלול ניקוד ההצעות יבוצע באופן הבא:

27.1.1. משקל ההצעה הכספית – 50%

27.1.2. משקל איכות ההצעה – 50%

27.2. אופן שקלול ההצעות והדירוג האיכותי של הצעות המציעים - מופיעים להלן במסמך ה' - שיטת בחירת המציע הזוכה.

27.3. שיטת חישוב וניקוד ההצעה הכספית של כל המציעים ישוקלל לפי יחס לינארי ביחס למציע שנתן את אחוז ההנחה הגבוהה ביותר, אשר יקבל 50 נקודות.

27.4. משקל ההצעה הכספית – ההצעה הכספית הנמוכה ביותר תקבל ניקוד מרבי והיתר מנוקדות ביחס לינארי אליה.

27.5. משקלות איכות ההצעה – לפי הנקודות שנצברות בגין כל רכיב איכות.

27.6. יובהר כי אף במקרה בו תוגש הצעה יחידה היא תעבור לשלב בדיקת איכות ההצעה.

27.7. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעה שניקוד האיכות הכולל (מתוך 100) שלה נמוך מ- 80.

28. אופן קביעת הזוכה במכרז

28.1. מכרז זה הוא חד שלבי, דהיינו, הצעות המציעים – הצעת המחיר וניקוד האיכותי של ההצעות תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים של החברה.

28.2. בחינה איכותית של ההצעות, המערכות המוצעות ומענה המציעים: המזמין ימנה ועדת בחינה מטעמו לפי הרכב שיקבע המזמין. הוועדה תיבחן את הצעת המציע, את המערכות המוצעות – כפי שמופיעות בתאגידים אחרים לפי בחירת החברה, ותקיים עם המציע מפגש אחד לפחות לבחינת המערכות, סקירת התכונות, השוואת מענה המציע לקיים במערכותיו בפועל והתרשמות.

- 28.3. בכוונת החברה לקיים 3 מפגשים לפי שיקול דעתה הבלעדי, במתכונת הבאה (שאינה מחייבת את החברה): יום סקירה של המערכת במשרדי המזמין ; יום סקירה של מערכת המציע באתר של חברה אחרת לפי קביעת המזמין ; ויום נוסף להשלמת פרטים.
- נציגי המציע יידרשו להופיע ולהכין את החומרים הדרושים לפי המועדים שייקבעו מראש. הוועדה תשקלל את הציון האיכותי ותנקד את המערכות המוצעות בהתאם (יום = עד 8 שעות ברוטו). להסרת ספק, החברה רשאית לקבוע את היקף הביקורים והבדיקות ואין כל הכרח כי אותן בדיקות תעשה בהכרח עבור כל אחת מהמערכות שתוצגנה – כל זאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 28.4. דירוג המציעים יהיה על פי שקלול ניקוד עלויות ואיכות ההצעה כפי המפורט במסמך ה' שיטת בחירת המציע הזוכה. ההצעה שניקודה המשוקלל הוא הגבוה ביותר תדורג ראשונה ותהווה משקל משמעותי עבור החברה, לקביעת הזוכה במכרז.
- 28.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות, מכל סיבה שהיא, לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו כולו או מקצתו, הכול בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין, לרבות במקרה שהמזמין יחליט, כי אין אף מציע שמתאים לבצע את העבודות. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאי המזמין, מכל סיבה שהיא, להקטין ו/או להגדיל את היקף ביצוע העבודות במכרז, וזאת גם לאחר תחילת ביצוע העבודות ובמהלכן.
- 28.6. אם יחליט המזמין לבטל את המכרז או שלא לבצע את החוזה ו/או לא לחתום על החוזה, ו/או להקטין ו/או להגדיל את היקף ביצוע העבודות, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין.
- 28.7. המזמין רשאי לנהל מו"מ עם המציע הזוכה לאחר הודעת המזמין על זכייתו במכרז זה.
- 28.8. המציע לא יגיש ולא יהיה מעורב באופן כלשהו, במישרין ו/או בעקיפין, בהגשת יותר מהצעה אחת.

29. הודעה לזוכה והתקשרות

- 29.1. המזמין יודיע לזוכה, במכתב בדואר רשום או באמצעות הדוא"ל, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, על הזכייה במכרז, זאת לאחר שעבר בהצלחה את השלבים המצוינים לעיל.
- 29.2. תוך 7 ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור, יחליף הזוכה את הערבות שהומצאה על ידיו, בערבות ביצוע, ימציא את יתר המסמכים והאישורים שעליו להמציא כמפורט בחוזה, לרבות אישורי הביטוח והצהרות הסודיות, ויחתום על החוזה.
- 29.3. לא חתם הזוכה על החוזה ו/או לא המציא ערבות הביצוע ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 7 ימי עבודה – רשאי החברה לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו.
- 29.4. עיון במסמכי ההצעה הזוכה על ידי משתתף, במידה שיידרש, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה בכך.

חתימה וחתימת

שם המציע

תאריך

מסמך ב' – ההסכם המשפטי

הסכם שנערך ונחתם ב _____, ביום ____/____/____

בין: החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ,

מספר ת.ז.ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

(להלן: "החברה" או "המזמין")

מצד אחד

לבין:

שם: _____

מספר ת.ז.ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל: והחברה מעוניינת להתקשר עם גורם מקצועי לצורך קבלת שירותי אספקת מערכת מידע, תוכנות, הטמעה, הסבת נתונים, אחזקה ושירות למערכת המידע, הכוללת, בין היתר: מערכת גביה על כל תתי המערכות שלה, מערכות יוצרות חיובי מים וביוב וחיובים נוספים, מערכת אכיפת הגביה, מערכת פיננסית על כלל המודולים וכן ממשקי מידע מקוונים למערכות הקיימות בחברה ומערכות נלוות אחרות - כמפורט במסמכי המכרז, (להלן: "מערכת", "מערכת המידע") לרבות תתי המערכות הכלולות בה כהגדרתן מופיעות במכרז, ("מערכות", "השירותים" ו/או "העבודות", לפי העניין).

והואיל: והמזמין פרסם מכרז, והצעת הספק הוכרזה כהצעה הזוכה.

והואיל: והספק מצהיר כי הוא מבצע את השירותים כקבלן עצמאי

והואיל: והצדדים מבקשים להסדיר את יחסיהם המשפטיים במסגרת חוזה זה.

אי לכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא, רקע, הגדרות ועקרונות

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה.
2. כותרות הסעיפים מהוות מראי מקום בלבד ואין להשתמש בהן לצרכי פרשנות חוזה זה.
3. הספק זכה במכרז והוא מחויב ומתחייב לבצע את כל העבודות והמטלות הקשורות והנחוצות לאספקת המערכות והשירותים - הכול כמפורט בחוזה ועל פי הוראות החברה - על אחריותו ועל חשבון, וזאת בתמורה לתשלומים כמפורט בחוזה.
4. הספק מצהיר כי יש לו היכולת, האמצעים, הכישורים והידע ליתן את השירותים בהיקף ובאופנים המפורטים במסמכי החוזה.

5. הספק מצהיר כי הוא מכיר את כל התנאים, התקנות והחוקים הרלוונטיים לעניין ביצוע העבודות, מתן רישיונות שימוש במערכת, התקנה, הטמעה, הסבת נתונים ותמיכה למערכות מחשב ועבודות נלוות, בכלל ולגבי המערכות הרלוונטיות לתחום פעילות החברה, בישראל, וכי הוא מכיר את כל התנאים, וינהג בדיוק נמרץ בהתאם לכל אלו.
6. מוסכם כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם בין הצדדים במלואו וכי החברה אינה קשורה בכל הבטחה, פרסום, הצהרה, מצג, חוזה בכתב או בעל פה, שאינם כלולים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.
7. במסמך זה תהיה משמעות ההגדרות, כפי המפורט בצדן:
 - 7.1. "חוזה" - חוזה זה שנחתם בין החברה לספק, לרבות מסמכי המכרז ונספחי ההסכם;
 - 7.2. "יום" - ימים קלנדריים, כולל שבתות, חגים וימי שבתון;
 - 7.3. "מדד הבסיס" - המדד האחרון הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות במכרז;
 - 7.4. "מועצה" - מועצה אזורית נחל שורק;
 - 7.5. "מכרז" - הליך מכרז מספר 2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות, לרבות כלל מסמכי המכרז, החוזה ונספחיהם, מסמכי הבהרה ומידע בכתב שפורסמו או נמסרו על-ידי החברה בהליך;
 - 7.6. "מפקח" (מטעם המזמין) - גורם שימנה המזמין שתפקידו לנהל ולפקח על ביצוע השירותים. למפקח אין סמכות לחייב את המזמין בתשלום כספים, הגדלות או תוספות - אלה יהיו באישור מראש ובכתב של מורשי החתימה של המזמין. אין בעבודת המפקח כדי לגרוע מאחריות מלאה של הספק לביצוע השירותים כנדרש, לרבות לפי היתרים נדרשים מטעם הרשויות המוסמכות;
 - 7.7. "מנכ"ל החברה" - מנכ"ל החברה בעצמו, וככל שהדבר נוגע למתן הוראות או פיקוח על ביצוע השירותים - כל מי שהוא ימנה לכך בכתב;
 - 7.8. "מערכת" ; "מערכות" כהגדרתם ברישא להסכם וביתר מסמכי המכרז;
 - 7.9. "מפרט" - פירוט הדרישות מהמציע המשתתף במכרז.
 - 7.10. "ספק" - הספק שפרטיו במבוא, לרבות מנהליו המוסמכים;
 - 7.11. "עבודות" או "שירותים" - מכלול הפעולות וההתחייבויות של הספק בחוזה, לפי העניין;
 - 7.12. "על-חשבון" - העלויות הישירות והעקיפות, הדרושות לביצוע מלוא השירותים, לרבות: עלות ציוד, חומרים, כלים, עובדים, תשלומים, הוצאות, שכר וכל עלות אחרת, למעט אם הוחרגה במפורש בחוזה;
 - 7.13. "רשות המים" - הרשות הממשלתית למים וביוב.

מסירת העבודה

8. החברה מוסרת לספק, והספק מתחייב בזה לבצע ולספק, במשך תקופת החוזה - כהגדרתה בהסכם - את כל השירותים בהתאם להוראות חוזה זה ונספחיו. הספק מקבל בזאת את ביצוע העבודות וכל הפעולות הנלוות הדרושות כמפורט בהוראות מסמכי המכרז.

הצהרות הספק והתחייבויותיו

9. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויותיו בהתאם לכל הוראות מסמכי המכרז, בין היתר המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמך ג' - המפרט הטכני למסמכי המכרז, לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י החברה, על מנת להבטיח שימוש תקין ושוטף של החברה בכל המערכות.
10. הספק מתחייב כי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה כהגדרתה להלן, לפחות, כפי שמופיע במסמך ג' (2) - המפרט הטכני למסמכי המכרז - עקרונות מערכת המידע הנדרשת.

11. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התהליכים, הפרוצדורות, הדוחות והדרישות החסרים בתפוקות המערכת, כפי שפרט במסגרת הצעתו, בטבלאות מילוי המענה – כאמור במסמך ג' (3) - רכיבי מערכת המידע הנדרשת למסמכי המכרז, ותוך עמידה בלוח הזמנים לו התחייב.
12. הספק מתחייב כי יתחיל בביצוע העבודות על פי חוזה זה מיד בתאריך חתימת החוזה, וכי יסיים לא יאוחר מ- 90 יום קלנדריים ממועד חתימת חוזה זה, להתקין ולהטמיע, במשרדי החברה את כל מערכות המידע לרבות התקנתם על מחשבי החברה, הגדרת הדוחות, ממשקי מידע, ממשקים חיצוניים, ציוד תקשורת נדרש, חומרים וכד' וכן את תהליך הסבת הנתונים ותהליך קליטת הנתונים ההיסטוריים מהמערכת הקיימת, כך שתתאפשר עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות - הכול לצורך מתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של החברה. מובהר כי במידה ויצטרפו ישובים ו/או לקוחות נוספים לחברה, במשך תקופת החוזה או במשך תקופת האופציה, לא תינתן כל תמורה נוספת לספק עבור מתן שירותי ההסבה לצרכנים אלו לחברה.
13. הספק יישא בכל התשלומים הקשורים בעמלות הנהוגות בתשלומי כרטיס אשראי באמצעות טלפון (IVR) ו/או אתר אינטרנט ו/או אפליקציה לתשלום דרך מכשיר סמארטפון ו/או באמצעות אפליקציית ארנק אלקטרוני לביצוע תשלומי מים וביוב לרבות כלל התשלומים והטרנזקציות מסוגים שונים במדיה מגנטית לגורמי חוץ, כן מובהר כי הסליקה תהא באמצעות חברת הסליקה מטעם הספק, ועלויות אלה כלולות במסגרת התמורה המשולמת לספק. כלל העמלות המשולמות במישרין לחברות האשראי, מס"ב, שב"א, בנקים מסחריים והמרכזים הבנקאיים המופעלים מטעמם – יחולו על החברה. כל יתר העמלות המפורטות בסעיפים אלו – יחולו על הספק בכפוף לאמור במסמך ד' – הצעה מחיר ומחירון שירותים.
14. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי ככל שיידרשו עלויות מנותן השירותים הקיים בחברה (בטרם בחירת הספק כזוכה) בקשר להסבת הנתונים, הספק מתחייב לשאת ולשלם את כל ההוצאות והעלויות הנדרשות לכך והן כלולות בהצעת המחיר של הספק.
15. הספק מתחייב לספק לחברה ולהחזיק בתוקף על-חשבונו את כל הרישיונות והאישורים הנדרשים, על פי כל דין ו/או הסכם, על ידו ועל ידי כל צד ג' אחר, לצורך השימוש בכל המערכות והתוכנות מכל מין או סוג שהוא, ו/או כל חלק מהם, על ידי החברה ו/או המשתמשים מטעמה, במשך כל תקופת חוזה זה. תנאי זה יסודי.
16. הספק יפעיל את מערכת המידע בתצורה הבאה:
 - 16.1. הספק אחראי להספקת ותחזוקת כלל המודולים הנדרשים בהתאם לדרישות המפרט הטכני, דרישות אבטחת מידע וכל דרישה / רגולציה / תקנה / חוק או כל דרישה מנדטורית רוחבית אחרת החלה על המערכת הנדרשת, על תאגידי המים / חברות מים כפי הנדרש בענף זה וזאת בתצורת ענן מנוהל מאובטח ללא הגבלת נפח אחסון או תעבורת נתונים קיימת ו/או עתידית לכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים. תנאי זה יסודי.
 - 16.2. במידה שהספק עובד בתצורה של קו תקשורת ייעודי (כדוגמת IPVPN, או P2P) - החברה לא תשלם בנפרד עבור קו תקשורת זה לטובת חיבור מערכות הספק לאתר / אתרי החברה ועלות קווי התקשורת הייעודיים לכל אתרי החברה - תגולם בעלות החודשית של הספק. קווי תקשורת אלו הינם ייעודיים למערכות הספק ולא ישמשו לגלישה באינטרנט.
 - 16.3. הספק יידרש להעביר את הנחיותיו המקצועיות לניתוב בחומת אש של החברה לטובת חיבורי התקשורת הייעודיים שלו ו/או חיבור VPN TUNNEL.
 - 16.4. במידה שהחברה תפעיל את שירותיה בתצורת ענן מספק צד ג' - עלויות חיבור התקשורת בין חוות ספק צד ג' לבין ספק מערכות המידע (cross connect) יחולו על ספק מערכות המידע.
 - 16.5. ממשקי מידע - יובהר כי ספק מערכת המידע - יעמיד לרשות החברה ממשק API לטובת חיבור למערכות צד ג' המופעלות בחברה וזאת ללא כל תמורה נוספת מעבר לתמורה החודשית.
 - 16.6. זמן התגובה יהיה כמפורט במסמך ג' (8) - נספח רמת שירות (SLA).

17. הספק מתחייב להבטחת הגנה וסודיות על הנתונים ופרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי וכל מסמך ו/או מידע אחר אשר הגיע אליו ו/או אליו נחשף הוא ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו ו/או נותני שירות מטעמו, תוך כדי ועקב ביצוע העבודות עפ"י חוזה זה. הספק יחתום על התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצורף נספח ב' (5) - הצהרת סודיות הספק, וכן יחתים כל אחד מעובדיו ו/או נציגיו ו/או ממועסקיו שיפעלו מטעמו לביצוע חוזה זה, על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח דומה. התחייבותו של הספק ו/או מי מטעמו בדבר השמירה על הסודיות לרבות כל האמור לעיל תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות עם החברה עפ"י חוזה זה, מכל סיבה שהיא. תנאי זה יסודי.
18. הספק אחראי על-פי דין לטיב השירותים המבוצעים על-ידו או ע"י מי מטעמו.
19. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או נציגיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות החברה, אלא לצורך עבודתם עפ"י חוזה זה ובאישור מראש ע"י המנהל. הספק יחויב לפעול על פי דרישות המפורטות בנספח אבטחת מידע כמפורט במסמך ג' (4).
20. התחלת ביצוע עבודה על פי חוזה זה טעונה הזמנת עבודה מאושרת כדין על ידי מורשי החתימה של החברה.
21. הספק מתחייב כי במשך כל תקופת החוזה, המערכות והתוכנות המסופקות על ידו ו/או כל חלק מהם יפעלו בצורה תקינה אשר תאפשר עבודה שוטפת ותקינה, וכי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה לפחות כמפורט במסמך ג' – המפרט הטכני, למסמכי המכרז. הספק ידאג לעדכן באופן שוטף את המערכת והתוכנות לגרסתן המתקדמת והמעודכנת ביותר והמותאמת לצרכי החברה בהתאם לדרישות החוק, התקנות והכללים הידועים ו/או הצפויים זאת במהלך כל תקופת ההתקשרות וכחלק בלתי נפרד מהשירותים הניתנים על ידו, ללא כל תשלום נוסף. על הספק להטמיע עדכונים שיבצע עבור לקוחות אחרים, לאחר שהביא אותם לידיעת החברה, ולעדכןם בתוך 30 יום מיום שעודכן אצל הלקוח הראשון שאצלו הותקנה הגרסה או התיקון, ללא תשלום נוסף. תנאי זה יסודי.
22. ידוע לספק כי יתכן שהחברה תחייב בחיובי מים וביוב חודשיים במערכת הגביה לפי אזורי קריאה ובמקרה כזה על הספק יהיה להתאים את המערכת לקריאה והפקת חיובים על פי קריאה ברמת אזור, בלוח הזמנים הנדרש וללא תשלום נוסף.
23. הספק מתחייב שהוא ומי שיבצע מטעמו את השירותים, לא יהיו במצב של ניגוד עניינים בין השירותים לעיסוק אחר שלהם, והוא מתחייב לדווח למזמין, מיד, על כל עניין שיש בו משום חשש לקיומו של ניגוד עניינים. המזמין יחליט במצב כזה על אופן המשך ההתקשרות. התחייבות זו היא התחייבות יסודית בחוזה זה והפרתה תהווה הפרה יסודית.
- הספק מצהיר כי בין חברי מליאת ו/או דירקטוריון המזמין - אין לו לספק זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שהוא לו סוכן או שותף, כי לא ידוע לו על חבר מועצה ו/או חבר בדירקטוריון המזמין (לפי העניין) שלקרובם, סוכנם או שותפם יש חלק העולה על 10 אחוזים בהון או ברווחיו של הספק, וכי אין לו בן זוג, שותף או סוכן העובד במזמין. הספק מודע לאיסור החל על חבר מועצה ו/או חבר בדירקטוריון המזמין (לפי העניין) להיות צד להתקשרות עם המזמין, לרבות עם קרובו או תאגיד שהוא או קרובו חברים בו ו/או לקבל טובת הנאה ממנה, במישרין או בעקיפין - הכל לפי הוראות הדין. אם יידרש הספק, הוא יחתום על תצהיר ו/או שאלון מתאימים בעניין זה, לפי דרישות המזמין. הספק מצהיר כי יעמוד בהצהרותיו אלו לאורך כל תקופת ההתקשרות וידווח מיד למזמין על כל שינוי בנכונותן.
24. הספק מתחייב לבצע ולהשלים את השירותים באופן נמרץ ושוטף, בלוח הזמנים הקבוע בחוזה ונספחיו וכפוף להוראות המפקח. בכל מקרה שבו לא נקבע לוח זמנים ספציפי לביצוע פעולה, מתחייב הספק לבצע את הפעולות באופן יעיל, שוטף ומהיר, בשים לב לחשיבות של מערכות ליבה אלו על פעילות החברה. תנאי זה יסודי.
25. הספק מתחייב לעמוד בכלל דרישות כתב ההתחייבות להפרדות המופיע בנספח ב' (13) להסכם במקרה של סיום תקופת ההתקשרות או הפסקת התקשרות באמצע תקופה.

שירות ותמיכה במערכות מטעם הספק

26. שירותי התמיכה בתוכנות ובמערכות על פי חוזה זה, יינתנו על ידי הספק לחברה 6 ימים בשבוע, בימים א' – ה', בין השעות 08:00 – 19:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי חוזה זה גם מעבר למסגרת השעות הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת המנהל. החברה תוכל לשנות את מסגרת השעות הנ"ל, בכל עת, ולספק לא תהיה זכות ערעור על כך, והוא מתחייב לספק את כל השירותים על פי חוזה זה ועל פי מסמכי המכרז ללא תמורה נוספת. שירותי התמיכה יינתנו באופן הנדרש למתן פתרון יעיל ומיידי לכל תקלה, להבטחת עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות המתוקנות בחברה.
27. בנוסף לשירותי תמיכה כאמור לעיל, יספק שירותי תמיכה טלפוני ואנושי למשתמשי ועובדי החברה:
- 27.1. הספק יספק תמיכה טלפונית לצורך מתן שירות לעובדי החברה ועובדי קבלן הגביה הנותנים שירותים שונים לחברה (לרבות שירותי חיוב, זיכוי, גביה, אכיפה ושירות לקוחות, בנושאים המטופלים על ידי הספק ובכללם בירורים, עדכונים, מידע, ותלונות).
- 27.2. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה, לא יעלה על שלוש דקות. על הספק להעביר דוחות זמן המתנה המציגים את זמן ההמתנה במוקד השירות.
- 27.3. אם באמצעות השירות הטלפוני לא יינתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו, מתחייב הספק לשלוח את עובדיו בתוך 3 שעות מרגע קבלת הפניה למשרדי החברה, על מנת לספק את השירות הנדרש.
- 27.4. נוכחות במשרדי החברה: לחברה זכות לבקש מהמציג תומך מקצועי מטעמו אשר יספק שירותי תמיכה לעובדי החברה במשרדי החברה ובמרכזי שירות הלקוחות, לאורך כל תקופת השירות (לאחר שלב הקמת המערכת) – פעם ברבעון למשך 8 ש"ע, ללא תשלום.
- במקרים מיוחדים, או בכל מקרה בו ההדרכה הוקצה תומך שאינו מקצועי, רשאית החברה לדרוש הדרכה נוספת ללא תשלום.**
- 27.5. לא תהיה הגבלת משתמשים בשימוש במערכות במשך כל תקופת ההתקשרות, והחברה רשאית לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים ו/או כמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של החברה, ולא תבוא מצד הספק דרישה כלשהי לתשלום נוסף, ולא תהיה לספק טענה ו/או זכות ערעור על כך. למען הסר ספק, פיתוחים שנעשו ושינויים שבוצעו במערכת לאחר הטמעתה, לא יהוו הגדלת חוזה ולא ייגבה עבורם מחיר חודשי נוסף. הספק יפיק דוחות ניהוליים וכן דוחות לבקרה ועבודה שוטפת, לרבות אך לא רק, במערכת, על פי חתכים ודרישות של החברה לפי כל נתון הקיים במערכת, כחלק מהתשלום החודשי הקבוע ולא ייגבה כל תשלום נוסף בגין כך.
28. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר בזאת הספק כי הוא מודע לכך כי החברה כפופה להוראות חקיקה, רגולציה, פסיקה ו/או שינויים שוטפים עפ"י פרסומים של רשות המיס אשר משתנות בתדירות אשר עלולה להיות גבוהה. הספק מתחייב כי בכל מקרה של צורך בשינוי או שדרוג המערכת לאור שינוי כאמור, תשונה המערכת בהתאם לפי דרישת החברה ובתוך פרק הזמן שתקציב לכך, וזאת ללא כל תוספת תשלום מאת החברה. הספק מחויב להטמיע את השינויים במערכת ולהדריך את עובדי החברה לאחר מכן על השינויים שבוצעו.
29. הספק מחויב לבצע את העבודות במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לענין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות, תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות, חוות דעת משפטית של יועמ"ש החברה, פסיקות בתי משפט מחייבות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה, אשר מקנה לחברה, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.
30. הספק מצהיר כי יש בידו את כל הרישיונות המתאימים והדרושים לפי כל דין לעסוק בשירותים שהתחייב לבצע על פי חוזה זה ולבצע, וכי הוא ממלא וימלא אחר כל תנאי הקבוע בכל דין המוטל על מי שמתקשר עם החברה בחוזה לביצוע עבודות מסוג השירותים נשוא חוזה זה.

31. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי, לעשות כל פעולה, להשתמש בכל כוח אדם נחוץ ובכל ציוד נחוץ ובכל חומר נחוץ, הכולל על חשבונו ובאחריותו המלאה, על מנת לבצע את העבודות וכל התחייבויותיו על פי חוזה זה, במועד, באיכות, ובהתאם לחוזה, ובהתאמה להוראות המנהל, כפי שיימסרו לו מעת לעת. מוטלת על הספק החובה לתגבר את מערך הציוד וכוח האדם לפי הצורך, על חשבונו, על מנת לקיים את כל תנאי החוזה.
32. הספק אינו רשאי להסב או להעביר חוזה זה כולו או חלקו לכל אדם או חברה אחרים. תנאי זה יסודי
33. הספק רשאי למסור לקבלני משנה מטעמו אך ורק עבודות הקשורות לחוזה שאינן בתחום מומחיותו של הספק, וזאת בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת החברה, שיינתן או שלא יינתן, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה. הספק לא יקבל תוספת תמורה עקב העסקת קבלני משנה מטעמו.
34. העסקת עובדים מקצועיים, מבלי לגרוע מכלליות כל הוראה אחרת בחוזה זה :
 - 34.1. הספק מתחייב להעסיק עובדים, אשר יהיו צוות ניהול והפעלה מיומן ומקצועי ביותר, על מנת למלא התחייבויותיו על פי החוזה, שיהיו כולם בעלי הרישיונות המתאימים, הכשרה מתאימה וניסיון מעשי קודם בעבודות נשוא חוזה זה.
 - 34.2. החברה רשאית, בכל עת, לדרוש מהספק להחליף עובד, שרמת עבודתו המקצועית אינה משביעת רצון ו/או מכל סיבה עניינית אחרת, זאת, מבלי שהדבר יהווה עילה לתביעה/טענה כלשהיא מצד הספק, וזאת מבלי שיהא החברה מחויב לנמק החלטתו. העובד יוחלף מיידית על ידי הספק בעובד חדש המתאים לביצוע העבודה.
 - 34.3. באחריות הספק להעמיד גורם מטעמו אשר יהא אחראי על תחום אבטחת המידע, וכן יהא נוכח בכל הפגישות אשר על סדר יומן תחום אבטחת המידע.
 - 34.4. הספק חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המחויבים בתשלום ע"י המעביד.
 - 34.5. כדי למנוע כל ספק, מצהירים הצדדים כי בין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין החברה לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג מגיעים לעובד ממעביד. אם החברה יחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו ו/או עקב קביעה כי התקיימו יחסי עבודה בין החברה ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, ישפה הספק את החברה בכל סכום בו יחויב כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. הספק מתחייב לספק ולהעסיק על חשבונו הוא את העובדים הדרושים לביצוע העבודה, את ההשגחה עליהם ואמצעי התחבורה בשבילם וכל דבר אחר הכרוך בכך.
 - 34.6. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה, בכל עבודה מהעבודות נשוא המכרז שלביצועה זקוק המבצע לרישוי ו/או להיתר עפ"י כל דין, מחויב הספק להעסיק רק מי שרשום ו/או בעל הרישיון האמור.
35. הספק מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין או חוזה להתקשרותו עם החברה בחוזה זה.

פיקוח על הספק

36. החברה תפקח על עבודות הספק בכל דרך שתיראה לה. לעניין זה מחויב הספק לבצע ביעילות, במקצועיות וללא דיחוי כל הוראה, הנחייה ודרישה של החברה הנוגעת באופן ישיר או עקיף לעבודות. בתום ביצוע עבודות ההתקנה, ההסבה והדרכת המשתמשים ימציא המנהל לספק אישור על סיום העבודות.
37. החברה רשאית בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד העובד מול החברה שייראה לה בלתי מתאים מכל סיבה שהיא והספק מתחייב למלא דרישות החברה ללא שיהוי. מוסכם כי זכותו של החברה לדרוש החלפת עובד כאמור, אין בה כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין עובדי הספק לבין החברה.
38. זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לחברה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות, ואין ולא יהא בהוראות הסעיפים הנ"ל ו/או בטכניקת הפיקוח כדי להסיר אחריות או כדי לגרוע או להקטין מאחריות הספק לקיום החוזה.

39. הספק מתחייב להעביר לחברה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת המנהל ובתדירות שתיקבע על ידי המנהל מטעם החברה, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט במסמך ג' – המפרט הטכני למסמכי המכרז.

אחריות ושיפוי בנזיקין

40. הספק אחראי בלעדית כלפי החברה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו לחברה ו/או לעובדי ו/או לספק ו/או לעובדי ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדי ו/או כל מי שפועל מטעמו ו/או לכל אובדן ו/או נזק הנובע ובקשר לשירותים ו/או לעבודות ו/או למערכות.
41. הספק אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד ו/או למערכות ו/או לציוד הנלווה לשירותים ולעבודות ו/או לכל ציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק עד לגמר מבדקי הקבלה ואישורם על ידי החברה ומסירת המערכות ואישור החברה אודות קבלת הנ"ל בכתב ולשביעות רצונה המלא ; וכן במהלך תקופת ההטמעה, ההדרכה, התחזוקה ומתן השירותים הנלווים, והוא פוטר את החברה ו/או עובדיה ו/או כל אדם בשרות החברה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק לציוד כאמור.
42. כי הספק יישא באחריותו על פי דין כלפי החברה גם עבור שירותים אשר יינתנו על ידי ספק המשנה, והספק הוא שיהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את החברה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישורין ו/או בעקיפין, עקב העבודות המבוצעות ו/או השירותים הניתנים על ידי מי מקבלני המשנה.
43. הספק פוטר את החברה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את החברה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח ההסכם או הדין, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
44. על-אף האמור, הספק לא אחראי לנזק שייגרם לחברה בשל שימוש רשלני של החברה במערכות ו/או כתוצאה מסיבה שאינה בשליטת הספק ; או כתוצאה מהכנסת שינויים בליבת המערכות שלא באישור הספק ; או בשל קווי תקשורת ו/או ציוד שאינם מסופקים או באחריות הספק על פי ההסכם. האמור לעיל לא יגרע מאחריות הספק על פי דין.

ביטוח

45. מבלי לגרוע מאחריות הספק לעיל ולפי דין, הספק יקיים את הדרישות המפורטות בנספח ב' (12) - אישור עריכת ביטוחים. ביטוחים אלו יישארו בתוקף כל עוד יש לספק אחריות לפי דין.
46. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהם יבוצעו על ידי ספק משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי קבלני המשנה אשר יועסקו על ידו בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים או בקשר עמם, יערכו ויקיימו אף הם את כל הביטוחים הנדרשים בנספח הביטוח.

עצמאות הספק

47. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים כי בין הספק ו/או מועסקיו ובין החברה לא נקשרו ולא ייקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הספק ו/או עובדי ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום מהחברה ו/או לכל זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.
48. הספק מצהיר בזה כי הוא ספק עצמאי והינו אחראי כמעביד לעובדי ו/או מועסקיו, ובכלל זה לכל התשלומים החלים על מעביד עבור עובדי ו/או מועסקיו, כולל משכורת, תשלום וניכוי מס הכנסה, ביטוח לאומי, תשלום קרנות סוציאליות וכו' וביצוע וקיום כל דין הדן בחובות ובזכויות של עובד ועובד וכן קיום כל הוראות החוק לעניין ביטוח עובדים ע"י מעבידים. אין ולא תהא לחברה כל אחריות בקשר עם עובדי הספק, לרבות אחריות בגין כל תאונה ו/או נזק שיגרמו להם.

49. הספק מתחייב לשפות מיד עם דרישה את החברה בכל סכום שתפסוק ערכאה משפטית כנגד החברה בגין קיומם של יחסי עובד מעביד בין החברה ובין מי מעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או קבלני המשנה, ובתוספת הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ערבויות (ביצוע, היפרדות)

50. עם ההודעה על זכיית הספק, יידרש הספק שנבחר, להפקיד ערבות בנקאית להבטחת ביצוע התחייבויותיו בהסכם, בגובה 100,000 ₪ מאה אלף שקלים חדשים) (להלן: "**ערבות הביצוע**") בנוסח המצורף כנספח ב' (10).
51. **בנוסף** לערבות הביצוע (לא במקום ולא כנגד ערבות הביצוע) - לפחות 60 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות, יידרש המציע להפקיד בידי החברה ערבות בנקאית נוספת בסך 50,000 ₪ (חמישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "**ערבות ההיפרדות**") בנוסח המופיע כנספח ב' (11) – וזאת להבטחת התחייבות הספק כי כלל המידע הקיים של המזמין המצוי במערכת ו/או ברשות הספק יועבר באופן מלא ומסודר לידי החברה ו/או לספק עתידי, לפי דרישות המזמין ובאופן שיאפשר שימוש תקין ורציף בו.
- ערבות ההיפרדות תעמוד בתוקף לפחות שישה חודשים לאחר תום ההתקשרות עם הספק, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף כנספח ב' (11). ערבות זו תוחזר לספק לאחר השלמת והעברת כלל המידע, הנתונים, התהליכים בצורה מושלמת לספק העתידי ולשביעות רצונה של החברה. האמור לעיל יהיה תקף גם בנוגע לערבות זו. למען הסר ספק, החברה רשאית לחלט ערבות זו הן בפני עצמה והן בנוסף לחילוט ערבות הביצוע.
- אין בערבות ההיפרדות כדי לגרוע מתוקף ערבות הביצוע ותחולתה אף לעניין הבטחת התחייבות הספק להעברת החומר המידע כאמור, ובכל מקרה של הפרה, רשאית החברה לעשות שימוש בכל אחת מהערבויות או בשתייהן.
52. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה על פי כל דין - החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לממש את הערבות בכל מקרה שבו יפר הספק את החוזה, הפרה שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר מתן התראה, זאת מבלי שיהיה עליה להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם. בעניין זה מוסכם על ידי הצדדים כי הסכום הנקוב בערבות (בתוספת הפרשי הצמדה), הינו סכום פיצוי מינימאלי קבוע ומוסכם מראש אשר שיעורו הוגן וסביר לצורך זה. בנוסף, החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לממש את הערבות כדי לגבות כל חוב שהספק יהיה חייב לחברה, כדי להבטיח ולכסות כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהחברה הוציא ו/או עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, לרבות לשם החזרת כל ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.
53. בכל מקרה כאמור החברה רשאית לגבות את סכום הערבות, כולה או מקצתה, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו בגין הנזקים, ההפסדים, ההוצאות, הפיצויים המוסכמים שיוטלו (אם יוטלו) על הספק והתשלומים כאמור.
54. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק דלעיל ומכל הוראה אחרת ומכל זכות העומדת לחברה על פי כל דין, במקרה שבו לא תומצא הערבות במועד כנדרש ו/או לא תחודש ו/או לא יוארך תוקפה, תהיה החברה רשאית לחלטה וכן לעכב מתוך סכומים, אשר יגיעו לספק בעת ביצוע עבודה, סכומים בשיעור הסכומים שאמורים להיות מובטחים ע"י הערבות, זאת למשך כל תקופה שתידרש ועד להמצאת ערבות כנדרש.
55. כל העלויות הכרוכות בהוצאת ערבות ו/או הארכתה, תחולנה על הספק בלבד.
56. בכל מקרה של מימוש הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלים באופן מידי את סכום הערבות לסכומה המקורי כאמור לעיל. תנאי זה הוא יסודי.
57. אין בהוצאת הערבויות ע"י הספק בכדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות החברה כנגד הספק על פי כל דין ו/או על פי חוזה זה, בגין הפרת התחייבויותיו על פי חוזה זה.
58. סעיפי הערבות יסודיים ומהותיים והפרתם תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

הפרת החוזה

59. הפר הספק כל תנאי מתנאי חוזה זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בחוזה זה, יפצה הספק את החברה בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות החברה לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות שהוא חוזה זה או חלק מהן.
60. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בחוזה זה מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.
61. מבלי לגרוע מזכויות החברה על פי הסעיפים כדלהלן, או על פי כל סעיף אחר בחוזה זה או על פי כל דין, כל אימת שהספק לא יקיים הוראה מהוראות חוזה זה, לרבות אך מבלי להגביל, במקרים בהם הספק לא יבצע עבודות בהיקף או באיכות כפי שמורה החוזה ו/או כפי שיורה לו החברה, זאת מכל סיבה שהיא, החברה רשאית להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר ו/או לפעול בכוחות עצמה בסיוע ציוד וחומרים וכ"א שתשכור או תרכוש לשם ביצוע עבודות אלה בכל היקף שהוא, זאת על חשבונו המלא של הספק. בטרם מימוש זכות החברה על פי סעיף זה תתן החברה לספק התראה מראש ובכתב של 7 ימי עבודה. חיוב הספק בסעיף זה בגין הוצאות מכול סוג יהיו לאחר שניתנה לספק הודעה כתובה.
- במקרה כזה, יחויב הספק בתשלום הסכום שתשלם החברה לצורך ביצוע משימות אלה, בתוספת 15% תקורה, וכן בכל העלויות הנוספות, אשר תיגרמנה לחברה בהקשר זה בתוספת מע"מ כחוק. החברה רשאית לגבות סכומים אלה, בין על-ידי חילוט ערבות הביצוע ובין בדרך של קיזוז מכל סכום שיגיע או הגיע לספק מאת החברה, לרבות, מתוך תמורה עבור העבודות מושא חוזה זה, המגיעה לספק. פירוט ההוצאות שיוצג ע"י נציג החברה לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהווה ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן.
- החברה רשאית לעכב תשלומים לספק עד גובה הפיצוי המוסכם, בכל מקרה של בירור כספי ו/או בחינת הטלת פיצוי מוסכם לפי ההסכם.
62. ביצוע עבודות על ידי החברה באמצעות גורם אחר בנסיבות המתוארות לעיל, אין בו, כשלעצמו, משום ביטול החוזה ע"י החברה, והספק יהא חייב לעמוד בהתחייבויותיו לפי החוזה בהתאם.
63. מוסכם כי הסעד היחיד שיעמוד לספק כנגד החברה – במקרה בו יסבור הספק כי ביטול החוזה על ידי החברה או ביצוע עבודה באמצעות גורם אחר ללא ביטול החוזה כאמור לעיל, אינו עולה בקנה אחד עם הוראות חוזה זה ו/או עם הוראות כל דין – יהיה סעד כספי, והספק מוותר בזאת על כל סעד אחר, לרבות אכיפה או מניעה – זמנית או קבועה.

פיצויים מוסכמים

64. בנוסף ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה, בגין אי עמידה בכל אחת מהתחייבויות הספק ו/או באי קיום כל אחד מתנאי המכרז, תהא החברה רשאית להטיל את הספק פיצויים מוסכמים בסכומים המצטברים המופיעים מסמך ג' (8) – נספח רמת שירות (SLA) זאת מבלי שיהיה עליה להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם.
65. הסכומים יקוזזו מתוך התשלום החודשי של החברה לספק כמפורט בהסכם זה ו/או בכל דרך אחרת שתיראה לחברה. להסרת ספק, אם התשלום החודשי כאמור יהא נמוך מסכומי הפיצויים המוסכמים, רשאית החברה לחלט את הסכומים או יתרתם מתוך ערבות הביצוע ו/או כל ערבות אחרת של הספק המוחזקת בחברה.

הפעלת מנגנון הטלת פיצוי מוסכם

66. החברה או מי מטעמה תודיע בכתב על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים בטבלה במסמך ג' (9). ספירת הימים תחל מיום הפעילות העוקב ממועד קבלת ההודעה, זאת למעט תקלות בה התקלה נדרשת לתיקון תוך 2 שעות לכל היותר. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה לצאת לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות החברה לכל סעד אחר או נוסף המוקנה לו עפ"י חוזה זה או עפ"י דין.
67. לכל סכומי הפיצויים המוסכמים יתווסף מע"מ כחוק.

68. איחור בלוח-זמנים /זמני-תגובה כאמור אשר הסיבה הבלעדית והישירה לקיומו הינו מעשה או מחל של החברה או כוח עליון (force majeure), אשר אינו, כולו או מקצתו, בשליטת הספק, לא ייחשב הפרת ההתחייבות מצד הספק, ומועדי הביצוע יוארכו בהתאמה לתקופה בה הייתה קיימת מניעה ישירה לבצע את העבודה עקב הסיבה האמורה.

זכות קיזוז לחברה:

69. לחברה בלבד זכות קיזוז ו/או עיכובן על כספים שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי חוזה זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות מכל סוג שהוא לחברה.
70. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לחברה הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק.
71. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת החברה בכתב ומראש.
72. החברה רשאית בכל עת לחייב את חשבון הספק בכל סכום המגיע ו/או, שיגיע לו ממנו בכל אופן שהוא ולזקוף לזכות הספק כל סכום שתקבל ממנו.
73. החברה רשאית לזקוף כל סכום שיגיע לזכות הספק ו/או כל חלק ממנו לכל חשבון של הספק המתנהל אצלו, לפי כל סדר זקופה שייקבע על ידי החברה לפי שיקול דעתו הבלעדי.
74. מבלי לגרוע מכל זכות של החברה, שלא נאמר לגביה במפורש כי היא נגרעת או מצטמצמת, תהיה החברה רשאית לתבוע כל סעד, לפי חוזה זה ו/או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה ע"י הספק. קיימים מספר סעדים לחברה או קיימות מספר תרופות לפי חוזה זה או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה, החברה תהיה רשאית לבחור את הסעדים ו/או התרופות המתאימים לה, לפי שיקול דעתה המוחלט. בעניין זה מובהר כי החברה רשאי לתבוע את כל הסעדים ו/או התרופות במצטבר ו/או רק חלק או חלקים מהם.
75. החברה רשאי לקזז מהתמורה כל סכום המגיע לה מן הספק או כל סכום בגין עבודה שלא בוצעה ו/או לא בוצעה כנדרש על פי החוזה.
76. לספק אין זכות קיזוז.

תקופת החוזה

77. תקופת החוזה הינה 24 (עשרים וארבע) חודשים (להלן – "תקופת החוזה"). בנוסף, למזמין אופציה עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת החוזה ב- 6 תקופות הארכה נוספות בנות עד שנה אחת כל אחת, והמציע יחויב למלא את השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה בהקשר זה.
- לעניין זה מוסכם כי ההתקשרות תוארך אוטומטית ותחולנה עליה בהתאמה כלל הוראות ההסכם, אלא אם שלח המזמין לספק הודעה על הפסקת ההתקשרות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.
- להסרת ספק, ההחלטה אם להאריך את ההסכם או לא נתונה באופן מלא ובלבדי לחברה, ולא תיטען טענה מצד הספק כי הסתמך על תקופות האופציה.
78. בתקופת החוזה המוארכות ימשיכו לחול על הצדדים כל התנאים וההוראות וההתחייבויות הקבועות בחוזה זה, כאילו נחתם החוזה מראש למשך תקופה הכוללת את התקופה המוארכת בכל פעם.
79. על אף האמור, החברה רשאית להביא את ההתקשרות על פי חוזה זה לידי סיום, בכל עת לאורך תקופת ההתקשרות, וזאת מבלי לתת כל נימוק ומבלי שתחויב בתשלום פיצוי כלשהו בגין הביטול, על ידי מתן הודעה בכתב לספק 60 יום מראש או תקופת אחרת שקבע החברה לפי הנסיבות. במקרה כזה יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד למועד הנקוב בהודעה, והחל ממועד זה יופסק תשלום התמורה החודשית ולא תהיינה לספק טענות בקשר לכך מכל סוג.
80. במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, הספק מתחייב לבצע את המשימות הבאות באופן נאות על פי דרישת החברה, וללא כל תמורה:
- לבצע העברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל

מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שתידרש (נייר, צילום, מסמכים שנשרקו, מדיה מגנטית וכד').

- להעביר לחברה את כל מרכיבי המידע (נתוני המידע המחושבים של החברה הנמצאים במחשבי הספק ו/או במערכות הספק לרבות מידע על אכיפת גביה שבוצעה כלפי החייבים לחברה) בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני חתימת חוזה זה. הנתונים יועברו בפורמט הנדרש על-ידי החברה, על גבי מדיה מגנטית לא יאוחר מחמישה ימי עבודה מתאריך ההודעה על הפסקת ההתקשרות. העברה זו תתבצע לחברה ו/או לכל ספק מחשוב אחר שהחברה יחליט להתקשר עמו בעתיד.

81. בנוסף לאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי הוראות חוזה זה עד למועד הנקוב בהודעה להפסקת ההתקשרות בתוספת 120 ימים נוספים, כנגד התמורה הנקובה בהסכם בלבד.

82. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק לגבי כל אחת מהמערכות בנפרד. במקרה זה יופחת באופן סכום התמורה החודשית בגין המערכות שהחליט החברה להפסיק בגין את ההתקשרות מהתמורה החודשית. במקרה כזה, כל שאר תנאי החוזה יחולו על יתר המערכות הפעילות למשך תקופת ההתקשרות.

83. המועד הקובע לצורך תשלום התמורה החודשית לספק יהיה היום שבו יאשר המנהל בכתב כי הסתיימו עבודות ההסבה, ההדרכה וההתקנה והוחל בשימוש שוטף במערכת.

הפסקת החוזה

84. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה וללא כל נימוק או עילה מצד מהחברה, החברה תהיה רשאית להביא החוזה להפסקה זמנית ו/או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, וזאת בהתראה של 60 ימים ממועד מתן ההודעה, אלא אם תחול מניעה משפטית או חוקית שבעטייה רשאית החברה להביא להפסקה מוקדמת יותר של ההתקשרות.

85. במקרה כזה לספק לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המזמין, למעט זכותו לקבלת מתמורה עד למועד שקבעה המזמין להפסקת השירותים, בהתאם להוראות החוזה.

הפרה יסודית של החוזה

86. מבלי לפגוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה, ייחשב הספק כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית בקרות אחד או יותר מן האירועים הבאים, ובמקרה זה תהיה החברה רשאית לבטל את ההתקשרות עמו באופן מיידי או בלוח זמנים אחר שהיא תקבע:

- 86.1. הספק הפר הוראה בהסכם שלגביה נקבע כי היא יסודית, ולא תוקנה מיד לאחר התראה בת 7 ימים של החברה, אלא אם מדובר בהפרה שלדעת הבחירה מחייבת התראה קצרה יותר;
- 86.2. סירוב למתן שירותים על פי סעיף לעיל, מצד הספק, ייחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל המשתמע מכך. על המציעים לקחת זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.
- 86.3. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו בהסכם, ולאחר שהוזהר על-ידי החברה בכתב, לא תיקן את ההפרה תוך הזמן שנקבע בהתראה ולא פחות מ- 14 ימים;
- 86.4. פקע ביטוח הספק, או שאינו עומד בדרישות ההסכם, לאחר התראה בת 14 ימים;
- 86.5. הספק נהיה בלתי כשיר לפעולה משפטית, לאחר התראה בת 14 ימים;
- 86.6. הספק בהליך חדלות פרעון או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או צו פירוק, או הוגשה ביחס אליו בקשה כאמור, אשר לא הוסרה תוך 30 ימים;
- 86.7. הספק הודיע שאין הוא יכול/רוצה לבצע את השירותים או חלקם;

86.8. הספק הסב את החוזה, כולו או מקצתו, לאחר, או העסקת ספק משנה בביצוע העבודה ללא הסכמת החברה מראש בכתב.

86.9. נשללו מהספק אישורים נדרשים לפי דין לצורך ביצוע השירותים;

86.10. הספק הורשע בפלילים בעבירה שיש בה, להנחת דעתו של המזמין, כדי לפגוע בהתחייבויותיו לפי חוזה זה או באמון המזמין;

86.11. הספק ממלא את תפקידו באופן רשלני או שלא כדין;

86.12. הפרה חוזרת של החוזה.

86.13. הימנעות מהתחלת ביצוע העבודות, או הפסקה חלקית או מלאה של הביצוע.

87. בכל מקרה של הפסקת פעילות הספק מכל סיבה שהיא, יהא הספק חייב למסור את כל החומר שבידו למזמין או לגורם אחר שימונה על ידו, ויהא מנוע מלהפריע או מלהתערב בהעברת עבודה לגורם אחר כאמור. לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר, במידע ו/או במסמכים הקשורים בעבודתו עבור החברה, בין במשך תקופת החוזה והן לאחר סיומה.

תמורה

88. עבור ביצוע העבודות ואספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון החברה, של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה, לרבות מבלי להגביל, ביצוע כל השלמות החוסרים הנדרשות בסעיפי החוזה, ובגין התשתיות, הצידוד, דמי שימוש בתוכנות, מתן רישיונות השימוש הנדרשים בתוכנות ובמערכות השונות, ישלם החברה לספק תמורה חודשית כוללת בהתאם למערכות הרלוונטיות ובהתאם לסכומים שהציע הספק במסגרת המכרז, בגין כל מערכת ומערכת בנפרד, בתוספת מע"מ כדין (להלן: "התמורה החודשית").

89. במידה שהחברה תפעיל רק חלק מהמודולים או תתי המערכות המפורטים בחלק השני – המפרט הטכני למסמכי המכרז, תהיה התמורה החודשית שווה לסה"כ הסכומים הנקובים בחלק השלישי - "הצעת מחיר המציע", כנגד המודולים / תתי המערכות שהזמינה החברה בפועל מהספק.

90. במידה שהחברה תחליט בעתיד להפסיק את השימוש בגין חלק מהמערכות/המודולים, יופחת חלק יחסי של סכום התמורה החודשית, כנקוב בחלק השלישי - "הצעת מחיר המציע", כנגד אותן מערכות אותן בחרה החברה לחדול.

91. חישוב התמורה החודשית יחל מיום קבלת אישור החברה על סיום עבודות. התמורה תשולם לספק אך ורק מיום קבלת אישור על סיום העבודות והעלאת המערכת בשלמותה בצורה תקינה, ולאחר הטמעת וטיוב המידע הקיים, לשביעות רצונו המלאה של החברה.

92. מידי חודש, עד ליום ה- 10 לכל חודש, ימציא הספק חשבון/חשבונית מס לחברה בגין השרות שנתן בחודש הקודם. החשבון יובא לאישור מחלקת הנהלת החשבונות של החברה. התשלום יתבצע על ידי החברה בתנאי שוטף + 45, ממועד אישור החשבון על ידי המנהל (ו/או מי שימנה מטעמו). בכל מקרה של מחלוקת בנושא, תכריע החלטת המנהל.

93. התמורה לפי ההסכם תחשב כתמורה מלאה וסופית עבור מתן כל השירותים וביצוע כל העבודות כמפורט בחוזה (למען הסר ספק, התמורה כוללת את כל הוצאות הספק עקב ו/או בקשר לביצוע החוזה ללא יוצא מן הכלל, לרבות מבלי להגביל, שכר עובדים, הוצאות רכב, רווח הספק וכיו"ב). לא ישולם כל תשלום נוסף/אחר לספק בקשר עם חוזה זה.

94. בכפוף לאמור לעיל, סכום התמורה החודשית יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן ויתעדכן אחת לשנה, כאשר מועד העדכון הראשון יהיה רק בחלוף שנתיים (24 חודשים) מיום קבלת אישור המנהל על סיום עבודות והתקנת המערכת באופן תקין ומוכן לפעולה. מדד הבסיס יהיה כהגדרתו בחוזה; המדד החדש יהיה המדד האחרון שפורסם בחלוף כל שנה מחישוב ההצמדה האחרון (להלן "המדד החדש").

שיעור ההפרש באחוזים בין המדד הבסיסי לבין המדד החדש יקרא "שיעור עליית המדד". אם שיעור עליית המדד יהיה חיובי או שלילי, יעודכן סכום התמורה החודשית ויתווספו או ייגרעו ממנו בהתאמה הפרשי הצמדה

בשיעור עליית/ ירידת המדד. סכום התמורה החודשית המעודכנת יישאר קבוע במשך 12 חודשים, עד לעדכון ההצמדה הבא. מובהר בזה כי לא תהיה הצמדה רטרואקטיבית.

95. ידוע כי המועצה ו/או החברה מקדמות תהליך שבסופו צפי בתי האב יגדל לכ- 1,500 מונים. מובהר להסרת כל ספק, כי הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת מעבר למחיר המוצע, עקב גידול באוכלוסיית המועצה ו/או בלקוחות החברה ו/או בכמות הצרכנים להם החברה נותנת שירות.

אין באמור כדי לגרוע מכלליות התחייבויות הספק לספק את השירותים ללא תלות בהיקף התושבים, המשתמשים ו/או המטלות הנוגעות לפעילות החברה.

שונות

96. ארכה, ויתור, הימנעות מפעולה מצד החברה לא יחייבוה ולא ישמש מניעות לנקיטת הליכים למימוש זכויותיו, אלא אם כן נעשו בכתב ובמפורש בחתימת מורשה החתימה בחברה.
97. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמזמין מוכר כ"מפעל חיוני" ו"כמפעל למתן שירותים קיומים", והספק מתחייב כי במידה שתכריז רשות מוסמכת על אחד המצבים הבאים -
- 97.1. הכרזה על מצב חירום לפי תקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973;
 - 97.2. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כאמור בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
 - 97.3. הכרזה על אירוע אסון המוני לפי ס' 90 לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
 - 97.4. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.
- אזי, תחולנה הוראות הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין אחר, גם על השירותים ועובדי הספק המשמשים לביצוע השירותים.
98. מוסכם כי סמכות השיפוט ביחס לכל דבר ועניין הקשורים בחוזה זה ו/או ביצועו, תהא נתונה למחוז מרכז.
99. כתובות והודעות:
- 99.1. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה יהיו אלה המופיעות במבוא.
 - 99.2. הודעה שתישלח על-ידי צד למשנהו לפי הפרטים המצויינים במבוא להסכם, תחשב כהודעה שנמסרה, כדלקמן: בדואר רשום - תוך 3 ימי עסקים ממועד המשלוח; מסירה ביד - ביום העסקים שלאחר המסירה; בפקס' או בדואר"ל - ביום העסקים שלאחר המסירה (בכפוף לוידוא קבלה טלפוני; סירוב לאשר קבלה ייחשב כהמצאה).
- אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין, המפקח ומי מטעמו להעביר הוראות ודרישות בקשר לביצוע השירותים, באמצעות מסרונים, הודעות ושיחות, ובפרט בנושאים בעלי חשיבות ודחיפות.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

החברה	הספק
שם מורשה חתימה 1: _____	שם מורשה חתימה 1: _____
שם מורשה חתימה 2: _____	שם מורשה חתימה 2: _____
[בצירוף חותמת וחתימת מורשי החתימה מטעמם]	

אישור עו"ד במקרה שהספק הוא תאגיד

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי הסכם זה נחתם בפניי ביום _____
על-ידי _____ ת.ז. _____ ו- _____ ת.ז. _____ - שהם מורשי החתימה
של הספק, שבחתימתם בצירוף חותמת, מחייבים את הספק לעניין חוזה זה והשירותים הניתנים לפיו.

חתימה וחתימת עו"ד: _____

נספח ב' (1) – רקע ופרטי הספק

1. כללי

- 1.1. המציע יפרט את פרטיו, רקע מקצועי, רקע עסקי וניסיון (מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה).
- 1.2. במידה שהפרט לא רלוונטי למציע - נא לציין "אין" במקום המתאים.

2. פרטים כלליים

שם מלא (באותיות דפוס)

סוג התאגיד:

[חברה ציבורית / פרטית / שותפות / אחר

(פרט)]

מספר התאגיד:

מקום ייסוד:

תאריך ייסוד:

כתובת:

מספר טלפון:

מספר פקס:

דואר אלקטרוני:

איש קשר:

3. חברות אם / בנות / אחיות (ככל שקיימים בעלי עניין קשורים במציע)

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

4. פרטי מנהלים בכירים

תפקיד	שם	השכלה	טלפון נייד	דוא"ל	ניסיון מקצועי
מנכ"ל					
סמנכ"ל הכספים					
מנהל פיתוח					
מנהל השרות					

5. ותק וניסיון

- 5.1. שנת יסוד של המציע: _____
- 5.2. מס' שנות עבודה של המערכת: _____
- 5.3. מס' שנות עבודה עם רשויות מקומיות/תאגידי מים: _____

6. היקף עסקי

- 6.1. מחזור פעילות לשנת 2021 : _____
- 6.2. מחזור פעילות לשנת 2022 : _____
- 6.3. מחזור פעילות לשנת 2023 : _____

7. מוניטין ולקוחות

- 7.1. רשימה של לפחות 2 תאגידי מים בארץ, בעלי 3,000 אלף מדי מים פעילים לפחות במהלך כל אחת מהשנים 2019-2023, אשר המציע סיפק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז :

מס'	שם תאגיד	בין השנים	כמות מדי מים	שם איש קשר ותפקידו	דוא"ל איש הקשר	סולארי של איש הקשר
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

- 7.2. נדרש לצרף המלצות של לקוחות החברה וכן פרטי ממליצים בהתאם לנספח ב' (3)

8. כ"א בחברה

- 8.1. סה"כ עובדים בחברה : _____ מס' עובדי פיתוח : _____
- 8.2. מס' עובדי התמיכה בחברה (טכנאי שירות שטח) : _____
- 8.3. מספר נציגי שירות טלפוניים : _____
- 8.3.1. נציגים – באמצעות מוקד עצמאי הפועל בחברה
- 8.3.2. - באמצעות קבלן משנה, ששמו : _____

9. משרדי הספק

- 9.1. כתובת : _____
- 9.2. מספר טלפון ראשי (הנהלה) : _____
- 9.3. מספר טלפון מוקד שירות לקוחות : _____
- 9.4. דוא"ל להעברת הודעות ובקשות לתמיכה ושירות : _____
- 9.5. מספר פקס : _____

9.6. שעות פעילות המוקד:

10. ניסיון בהסבת נתונים

10.1. מספר הסבות וקליטת מידע היסטורי שבוצעו ממערכות חברה/ות ורשויות מקומיות למערכות של הספק בשלוש השנים האחרונות.

10.2. רשויות/תאגידים שבוצע בהן הסבה כפי שמתוארת בסעיף לעיל בשלוש השנים האחרונות:

מס'	שם רשות/חברה	כמות צרכנים ברשות	שם איש קשר ותפקידו	דוא"ל איש הקשר	סולארי של איש הקשר
1					
2					
3					
4					
5					

10.3. אם המשתתף טרם ביצע הסבה מסוג זה הוא יגיש יחד עם הצעתו תכנית מפורטת, כולל לוח זמנים, כיצד הוא יבצע את ההסבה.

11. תביעות משפטיות שהוגשו נגד הספק, אם הוגשו

11.1. נגד הספק לא הוגשו / הוגשו (מחק המיותר) ב- 5 השנים האחרונות תביעות משפטיות, כדלקמן
(על הספק למלא גם את היקף התביעות וכן לציין את תוכן פסק הדין/ההחלטה, ככל שהתקבל/ה):

12. פרטי מנהל פרויקט המוצע מטעם הספק להובלת הפרויקט מול המזמין ולליווי שלו לאורך תקופת ההתקשרות

12.1. שם מנהל פרויקט ההקמה:

- נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי

12.2. שם מנהל פרויקט / התומך הקבוע המיועד לליווי שוטף:

- נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי

13. רשימת ספקי המשנה

רשימת ספקי המשנה ו/או יצרני התוכנות מצד שלישי שהוא כולל בהצעתו ואשר עימם התקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.

שם ספק המשנה	שם המערכת המסופקת	פירוט השירותים נשוא ההתקשרות עם ספק המשנה

הרינו מאשרים בחתימתנו את נכונות המידע המופיע במסמך זה :

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ב' (2) – רקע ופרטי המערכות והממשקים המוצעים

1. המערכת המוצעת כוללת אספקת מערכת מידע, תוכנה ורישוי, חומרה, תקשורת, שרתים, תוכנות גיבוי וציוד נלווה על מנת שהמערכת תפעל באופן שוטף, רציף, יעיל וכנדרש.
2. השירות כולל את כל העלויות לרבות רכישת החומרה, הציוד, התקשורת, תוכנה ורישוי ולרבות התקנה וכל עלות אחרת, הקשורות עם הקמת מערכת המידע המוצעת..
3. בחברה קיימת רשת ארגונית הכוללת תחנות עבודה, שרתים (כגון שרתי ניהול משתמשים, דואר אלקטרוני, חומת אש), ציוד תקשורת, ארון שרתים וציוד גיבוי (אל-פסק) המשרתים את החברה.
פירוט הציוד מוצג במפרט הטכני (ראו פרק מצב קיים).
4. להלן רשימה של רכיבי המערכת המוצעים:
המציע יצרף הסברים מפורטים, תרשימים ומסמכים להוכחת הרכיבים במערכת המוצעים על ידו:

מס"ד	מודלים	סוג המערכת המוצעת	פירוט והפנייה למסמכים
1	רכיבי מערכת המידע הנדרשים		
מערכת חיוב וגביה			
1.1	מודול לניהול צריכות והפקת חשבונות		
1.2	מודול גבייה		
1.3	מודול אכיפה		
1.4	מודול ניהול קשרי לקוחות (crm)		
1.5	מודול ניהול תהליכי עבודה (BPM)		
1.6	מודול דמי הקמה		
מערכת פיננסית			
1.6	מערכת כספים		
1.7	מודול תקציב		
1.8	מודול רכוש קבוע וניהול פחת		
1.9	מודול רכש		
1.10	מודול מסמכים ממוחשבים		
1.11	מודול חוזים והתקשרויות		
הרחבות ומודולים במערכת			
1.12	- מערך ניהול הרשאות משתמשים - מערכת ניהול פניות - מערכת BI וודאשבורד - מערכת לניהול מסמכים - ממשק למערכות סליקה נוספות כגון - באמצעות אפליקציה, שרת IVR		
ממשקים נדרשים			
1.13	ממשק למערכת ניהול קר"מ – ברשות החברה מערכת של חב' חברת ארד ושל חברת מדי ורד. על המערכת לכלול גם מסופונים להחלפות מדים וניהול תקלות ברשת ובמדי המים (דיווח ביצוע) לרבות יכולות תיעוד צילומים ופריקתם האוטומטית למערכת המוצעת.		
1.14	אפליקציה - המערכת תספק גישה ל- API פתוח לאפליקציה שתבחר בעתיד על ידי החכ"ל הכולל יכולות מילוי טפסים מקוונים, אפשרויות תשלום שוברים, מערך דיווח תקלות, זימון תורים ועוד.		
1.15	מערכת ניהול קובץ אוכלוסין –ממשק למערכת המאפשרת קבלת נתוני אוכלוסין ופרטי משלמים.		
1.16	מערכת מוקד לניהול תקלות - ממשק למערכת המועצה המנהלת ומתעדת את תקלות התושבים.		
1.17	מערכת GIS – מערכת לניהול שכבות גיאוגרפיות.		
תשתיות המערכת המוצעת			

מס"ד	מודולים	סוג המערכת המוצעת	פירוט והפנייה למסמכים
1.18	- יצרן תוכנה בסיס נתונים - שפת תוכנה של המערכת		
1.19	- בדיקות עומסים וצווארי בקבוק - בדיקות אבטחת מידע - ביקורת ר"ח למערכת		
1.20	- רכיבי חומרה מוצעים : - פירוט טופולוגי של החומרה המוצעת - מפרט שרת/י המערכת - מערכת הגיבוי (חומרה ותוכנה) - ציוד אחר - מערכת שליטה וסיוע למשתמשים מרחוק. - מערכות הפעלה - תוכנות נלוות למערכת - מערכת לניטור ביצועי מערכת - מערכת לניטור אנומליות במערכת - מערכת לניטור הונאות		

הרינו מאשרים בחתימתנו את נכונות המידע המופיע במסמך זה :

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ב' (3) – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת

לכבוד

החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז פומבי 12/2025

אנו הח"מ _____ מס' חברה/זהות _____ שכתובתנו _____ . לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה, הכספים ושירות הלקוחות, בין הכלולים בתיק המכרז ובין שאינם כלולים בו, לרבות מסמכי ההבהרות ומענה לשאלות המציעים, אך מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה, כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם; כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז; לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
2. אנו עומדים בכל תנאי הסף וביתר תנאי ודרישות המכרז;
3. **אנו בעלי הזכויות במערכת המידע**, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו, ולא תהיינה טענות מצד יצרן התוכנה ו/או ספקי תוכנה זרים או קשורים בדבר זכויות קניין, הפרת זכויות יוצרים וקניין רוחני.
4. **כל מסמכי המענה המצורפים למכרז הינם בבחינת תצהיר אמת**, ואינם, כולם או חלקם, בגדר מצג שווא.
5. הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים וכי ההצעה אינה תכסיסנית.
6. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
7. אתם תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבינכם.
8. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית על סך 50,000 ₪.
9. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי תוך 7 ימי עבודה מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה (במספר ההעתקים שתדרשו), נפקיד בידכם אישור קיום ביטוחים וערבות ביצוע בנקאית לקיום החוזה, כנדרש בחוזה, שאם לא כן תהיו רשאים לפסול את זכייתנו תוך חילוט ערבותנו, וזאת מבלי לפגוע בזכותכם לכל סעד אשר עומד לכם על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
10. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי הערבות הבנקאית שבידכם תמומש וסכום הערבות יחולט על ידכם כפיצוי מוסכם וקבוע מראש.
11. הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי החברה בשמו מוגשת ההצעה, אנו זכאים לחתום בשם החברה על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
12. הצעתנו זו, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף עד 120 יום ממועד הגשת ההצעות, וכן ככל שתבקשו זאת, נאריך אותה לתקופה נוספת של ארבעה חודשים.
13. ידוע לנו שאינכם מחויבים לקבל כל הצעה שהיא, הצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר ו/או כל הצעה אחרת, אם בכלל, והדבר נתון לשיקול דעתכם הבלעדי והמוחלט, מבלי שיהא עליכם לנמק את החלטתכם. כן אנו מצהירים, כי ידוע לנו, שכל ההוצאות בקשר עם בדיקת המכרז, בדיקת החוזה ונספחיו השונים והכנת הצעה זו, על כל הקשור בכך והנובע מכך, וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה בהצעה זו, תחולנה עלינו בלבד במלואן, ולא תהיה לנו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כספית מכל מין וסוג שהוא בגין כך.
14. כי ידוע לנו שהחברה רשאית לנהל משא ומתן בכל עת עם המציע הזוכה. אנו מתחייבים לשתף פעולה עם החברה בכל מקרה שבו ינוהל משא ומתן כאמור.
15. הננו מתחייבים לשמור את כל המפורט במסמכי המכרז בסודיות.

16. כי נמלא אחר כל הוראות החברה, בין שהן מפורטות בהוראות המכרז ובין אם יינתנו לאחר מכן, ובמשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בשבתות, חגים ומועדים ותקופת חירום, אף אם לא הוכרזה רשמית, כגון מלחמה, רעידת אדמה, אסון מקומי, אסון לאומי וכיו"ב.
17. כי ידוע לנו כי בסמכות החברה להורות על ריתוקנו לשם ביצוע העבודות בעתות חירום, ולשם כך נציג במועד חתימת הסכם זה ובכל מועד אחר, בהתאם לדרישת המנהל, רשימת עובדים, לרבות מס' ת.ז., העומדים לרשות החברה בשוטף ובעתות חירום לצורך ריתוק.
18. כי הנתונים, ככל שיתקבלו מהחברה, ממערכת הגבייה הקיימת ו/או כל נתון אחר הנמסר לנו, מועברים " AS IS" ובידנו הכישורים, היכולות הטכניות וכל יכולת אחרת להמיר את הנתונים מהמערכת הקיימת ברשות החברה למערכת המידע שתסופק על ידנו. במידה שיידרשו עלויות נוספות, לטובת הפקת המידע ממערכת החברה, ככל שיהיו, יחולו אלו עלינו במלואן ולא יהיו לנו כל טענות או דרישות נוספות בגין כך.
19. כי אנו נעמוד במחירי התמורה שהצענו, במסגרת מסמך ד' למכרז, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

אישור:

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני בכתובת _____ מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית ו/או שזיהיתי על פי ת.ז. מס' _____ ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת כי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

תאריך: _____

לכבוד
החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: טופס אישור ניסיון למערכת המוצעת

**במכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה
הכספיים ושירות לקוחות עבור החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ**

שלום רב,

הריני לאשר כי חברת _____ יישמה עבורנו מערכת מידע ארגונית עבור _____.

המערכת פועלת בחברה החל ממועד: _____ (חודש / שנה) ועד למועד: _____ (חודש/שנה) לרבות
הפעלת המודולים הבאים:

#	מודול	מידת הצלחת היישום (ינוקד מ-1 עד 10)	הערות
1	מודול מודול הפקת חיובים – הכולל ביצוע לוגית, הפקת חשבוניות מים וביוב וגביה שלהם.		
2	מערכת ניהול קשרי לקוחות, ניהול פניות ותמיכה בכללי אמות המידה לשירות.		
3	מודול אכיפה וניהול התהליך המנהלי והמשפטי		
4	מערכת פיננסית, הכוללת: ניהול ספרי לקוחות/ספקים/בנקים, ניהול תקציב, ניהול נכסים ופחת וניהול חוזים והתקשרויות.		

שם _____ תפקיד _____ טלפון נייד _____ טלפון במשרד _____ דוא"ל _____

נספח ב' (4) – נוסח ערבות הצעה/השתתפות

יוגש על ידי המשתתף
יחד עם הצעתו במכרז

לכבוד

החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו
ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 50,000 אלף ש"ח (במילים: חמישים אלף ש"ח), זאת בקשר עם
השתתפות המבקשים במכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך
הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות, ולהבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז, כולל, בין
השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 7 ימים מיום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב
שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את
הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי
שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך 31/01/2026 ועד בכלל.

בכבוד רב,

בנק _____

נספח ב' (5) – הצהרת סודיות הספק

תאריך: _____ החברה

לכבוד
החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

- בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום _____ (להלן: "**ההסכם**") כחלק ממכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה, הכספים ושירות לקוחות ושירותים נוספים (להלן: "**השירותים**") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה, כדלקמן:
1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.
 2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, פרטי לקוחות, תכתובות, תכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
 3. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
 4. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
 - 1.1 מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
 - 1.2 מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
 - 1.3 מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
 5. מבלי לגרוע בזכויות החברה לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיה בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 100,000 ש"ח.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ב' (6) – מסמכים חסויים בהצעה

1. ידוע לנו כי לפי דין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, כפוף לסייגים הבאים:
- 1.1. מציע רשאי לציין בכתב בהצעתו, האם כלולים בה מסמכים חסויים שלדעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי, אותם הוא מבקש שלא לחשוף בפני מציעים אחרים.
- 1.2. אם צורפו מסמכים חסויים יש לציין זאת באופן מפורש כאן:
- _____
- _____
- _____
- 1.3. לא צוין כאן כי קיימים מסמכים חסויים, רשאי המזמין להסיק מכך כי ההצעה אינה כוללת מסמכים חסויים, אך אם בפועל סומנו חלק מהמסכים עצמם.
- 1.4. בנוסף, יש לפעול לפי ההוראות הבאות:
- א. לצרף בנפרד עותק נוסף של המסמכים החסויים כשהם מושחרים במקומות בהם סבור מציע שחל החיסיון, כאשר בחלקו העליון של כל עמוד יצוין - "סודיות מסחרית".
- ב. לצרף מכתב נלווה המפרט את הסיבה לחיסיון ביחס לכל חלק.
- אם לא יצורף עותק מושחר כנדרש, יראו בכך משום הסכמה של המציע לאפשר זכות עיון מלאה בהצעתו.
- 1.5. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הסכמה של המציע לכך שחלקים אלה יהיו סודיים גם בהצעות של מציעים אחרים, וכי המציע מוותר מראש על זכות העיון בהם.
- 1.6. שמו וכתובתו של המציע, וההצעה הכספית שהוצעה על-ידו, לא יהוו סוד מסחרי/עסקי.
- 1.7. המזמין לא יחשוף תוכן המלצות ממליצים - וזאת כדי לאפשר המלצות אוב' על המציעים.
- 1.8. ההחלטה לעניין גילוי של מסמכים שסומנו כחסויים היא בסמכות ועדת המכרזים, כפוף לדין.

נספח ב' (7) – הצהרה בדבר רישום פלילי

(ימולא על ידי המציע ועל-ידי מנכ"ל המציע, כאשר המציע הינו חברה)

תאריך: _____

לכבוד

החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: הצהרה בדבר רישום פלילי

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ משמש כ _____ בחברה
(להלן: "החברה") (ימולא כאשר המציע הינו חברה) לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת
וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:
- הנני עושה תצהיר זה בתמיכה להצעת המציע/החברה לעניין מכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות לקוחות.
 - הנני מצהיר כי לא הורשעתי (וככל שמדובר בחברה, החברה לא הורשעה) בעבירה פלילית מסוג פשע / הורשעתי בעבירה/ות מסוג פשע (פרט: _____)
 - הנני מצהיר כי לא הורשעתי (וככל שמדובר בחברה, כי החברה לא הורשעה) בעבירה פלילית מסוג עוון / הורשעתי בעבירה/ות מסוג עוון (פרט: _____)
 - הנני מאשר כי לא תלוי ועומד נגדי (וככל שמדובר בחברה – נגד החברה) וככל הידוע לי לא תלוי ועומד כנגד איש מעובדיי (ככל שמדובר בחברה – עובדיו של החברה, מנהליו ובעליו), כתב אישום בגין עבירה שיש עמה קלון הנוגעת לתחום עיסוקם/ כן תלוי ועומד נגדי או כנגד איש מעובדיי (ככל שמדובר בחברה – עובדיו של החברה, מנהליו ובעליו), כתב אישום בגין עבירה שיש עמה קלון הנוגעת לתחום עיסוקם.
(פרט: _____)
 - הנני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

(מחק את המיותר בכל באחד מהסעיפים)

שם: _____ ת.ז.: _____ חתימה _____

אישור:

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני בכתובת _____ מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית ו/או שזיהיתי על פי ת.ז. מס' _____ ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת כי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך



נספח ב' (8) – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים ושכר מינימום

תאריך: _____

לכבוד
החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: הצהרה לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

1. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי במשך כל תקופת ההתקשרות לביצוע מכרז זה, נקיים לגבי העובדים שנעסיק את האמור בכל חוק הנוגע להעסקת עובדים ובין היתר, בחוקי העבודה המפורטים להלן:

- 1.1. חוק שירות התעסוקה תשי"ט – 1959
- 1.2. חוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א – 1951
- 1.3. חוק דמי מחלה תשל"ו – 1976
- 1.4. חוק חופשה שנתית תשי"א – 1951
- 1.5. חוק עבודת נשים תשי"ד – 1954
- 1.6. חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ו – 1965
- 1.7. חוק עבודת הנוער תשי"ג – 1953
- 1.8. חוק החניכות תשי"ג – 1953
- 1.9. חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א – 1951
- 1.10. חוק הגנת השכר תשכ"ח – 1968
- 1.11. חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1963
- 1.12. חוק שכר המינימום תשמ"ז – 1987
- 1.13. חוק שוויון הזדמנויות תשמ"ח – 1988
- 1.14. חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) (כולל חוק בריאות ממלכתי) תשנ"ה – 1995
- 1.15. חוק העסקת עובדים ע"י קבלני כוח אדם) תשנ"ה – 1996
- 1.16. חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה תשע"ב-2011
- 1.17. חוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

אישור:

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני בכתובת _____ מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית ו/או שזיהיתי על פי ת.ז. מס' _____ המוסמך לחתום בשם _____ (במקרה של חברה) ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת כי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

נספח ב' (9) – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

לכבוד

החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

תאריך: _____

הנדון: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

- א. אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשה החתימה מטעם _____ שמספרו _____ (להלן: "החבר המציע") מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:
- ב. הנני מצהיר/ה כי התקיים אחד מאלה: (יש לסמן X במקום המתאים):
- ☐ החבר המציע ו/או בעל הזיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או לפי חוק שכר מינימום.
- ☐ החבר המציע ו/או בעל הזיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או לפי חוק שכר מינימום אולם חלפה שנה ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד האחרון להגשת הצעות למיון מוקדם זה.
- ג. לעניין הסעיף לעיל:
- ד. בתצהירי זה, למונחים (על הטיותיהם) "בעל זיקה", "הורשע", "עבירה", "חוק שכר מינימום" ו"חוק עובדים זרים" תהא המשמעות שניתנה להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
- ה. הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי, כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם החבר במציע וכי תוכן הצהרתי אמת.

שם: _____ ת.ז.: _____ חתימה: _____

אישור:

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני בכתובת _____ מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית ו/או שזיהיתי על פי ת.ז. מס' _____ ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת כי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

נספח ב' (10) – נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 100,000 ₪ (מאה אלף שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הספק") לעניין מכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות לקוחות.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק.
3. אתם רשאים לדרוש מאיתנו את תשלום סכום הערבות, בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מסכום הערבות בלבד, ובלבד שסך דרישותיכם לא יעלה על סכום הערבות.
- לפיכך, במידה שלא תממשו את הערבות במלואה בפעם אחת, תישאר הערבות בתוקף לגבי יתרת הסכום שלא מומש.
4. ערבות זו היא עצמאית, בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.
6. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום ____ לחודש ____ שנת ____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

נספח ב' (11) – נוסח ערבות היפרדות

לכבוד
החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 50,000 ₪ (חמישים אלף שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הספק") לעניין מכרז מספר 12/2025 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק.
3. ערבות זו היא עצמאית, בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.
5. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום ____ לחודש _____ שנת _____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

בכבוד רב,
בנק _____ בע"מ

נספח ב' (12) – נספח הביטוח ואישור עריכת ביטוחים

1. לעניין הגדרות נספח ביטוח זה :

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" - מועצה אזורית נחל שורק ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך בשליטתם

ו/או וועדי היישובים ו/או האגודות ו/או הקיבוצים ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם.

"השירותים" - אספקה ותחזוקה של מערכות מידע.

2. מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים, את הביטוחים המפורטים בסעיף 17 להלן (להלן: "ביטוחי המבוטח").

3. ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 2019-1-6 (להלן: "אישור ביטוחי המבוטח").

4. לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 2 לעיל.

5. 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, 30 יום לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה בביטוח.

6. מובהר כי אי המצאת אישור על קיום ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות סעיף 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 על עריכת ביטוחי המבוטח כמפורט לעיל. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלעלות 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.

7. מוסכם בזאת כי התחייבויות המבוטח לעריכת ביטוחים הינן בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה, אף אם יחולו על הצדדים הוראות בדבר המצאת אישור קיום ביטוחים במתכונות תמציתיות בהתאם להוראות המפקח על הביטוח או כל הוראה אחרת בעניין זה. לאור האמור, מוסכם כי נוסח אישורי הביטוח המצ"ב לנספח ביטוח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב ולא מהווים פגיעה בהתחייבויות החוזיות של המבוטח לעריכת ביטוחים בהתאם לאמור בהוראות בנספח ביטוח זה. כן מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור יהא רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישורי הביטוח המצ"ב בנוסח אישורי ביטוח חלופיים, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה כאמור.

8. על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

9. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין

חתימת והותמת המציע:

בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה 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.

10. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור ביטוחי המבוטח לבין האמור בסעיף ביטוח זה, על המבוטח לגרום לשינוי ביטוחי המבוטח על מנת להתאים להוראות סעיף ביטוח זה.

11. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור בסעיף ביטוח זה, 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 הביטוח שהוצא על ידי המבוטח.

12. ככל שלדעת המבוטח קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי המבוטח ו/או לערוך ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחי המבוטח, רשאי המבוטח לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבון המבוטח. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח, ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות המבוטח לתחלוף כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מטעם מבקש האישור, למעט כלפי אדם שגרם לנזק בזדון. בכל ביטוח חבות נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח יורחב שם המבוטח לכלול את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

13. המבוטח פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח, את מבקש האישור ואת הבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי המבוטח ו/או על-ידי מי מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים, במפורש לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

14. בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לכלול בהסכמי ההתקשרות עמם סעיפי ביטוח הולמים ביחס לסוג והיקף פעילותם ו/או לכלול את קבלני המשנה בביטוחי המבוטח בהתאמה כאמור.

15. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המבוטח נושא באחריות כלפי מבקש האישור ביחס לשירותים, בין אם בוצעו באמצעות המבוטח ובין אם בוצעו באמצעות קבלני משנה מטעם המבוטח, והמבוטח ישא באחריות לשפות ו/או לפצות את מבקש האישור בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם בשל השירותים שבוצעו על-ידי קבלן המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה בביטוחי המבוטח ו/או בביטוחי קבלני המשנה מטעם המבוטח ובין אם לאו.

16. מוסכם בזאת כי היה ותועלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצד הקבלנים ו/או קבלני משנה ו/או מי מטעמם, באחריות המבוטח לשפות את מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם, לרבות ההוצאות המשפטיות.

17. ביטוחי המבוטח :

17.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

המבוטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל פגיעה ו/או נזק העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו בקשר עם השירותים.

הביטוח לא יהיה כפוף לכל הגבלה בדבר חבות בגין וכלפי קבלנים קבלני משנה ועובדיהם וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף. למען הסר ספק, מבקש האישור, עובדי מבקש האישור ורכוש מבקש האישור ייחשבו במפורש לצד שלישי.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
גבול אחריות: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

17.2

ביטוח אחריות מעבידים
המבטח את חבות המבוטח על-פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ס - 1980, בשל פגיעה גופנית ו/או מחלה העלולה להיגרם למי מעובדי המבוטח תוך כדי ו/או עקב השירותים.

הביטוח לא יכלול מגבלה בדבר עבודות בגובה ובעומק, שעות עבודה ומנוחה וכן בדבר העסקת נוער.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור היה ויקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה כלשהי כי מבקש האישור נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי המבוטח.
גבול אחריות: 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

17.3

ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין (1) 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 (להלן: "המוצרים") (2) טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעם המבוטח.

הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור (1) בכל הקשור במוצרים ו/או פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש עקב השירותים (2) עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח, אך לא תביעת מבקש האישור כנגד המבוטח.

הביטוח לא יכלול כל הגבלה בדבר אי יושר או מעילה באמון מצד עובדי המבוטח, אבדן מסמכים, הוצאת דיבה ו/או לשון הרע, השמצה וחריגה מסמכות ונזק כספי או פיננסי.

הביטוח כולל הרחבת סייבר לנזקי צד ג' המכסה נזק פיננסי טהור כתוצאה מאירועי סייבר שגרם לדליפת מידע של צדדים שלישיים, פגיעות אישיות בצדדים שלישיים, (השמצה, הוצאת דיבה, פגיעה במוניטין, הפרת זכויות יוצרים, פריצה למערכות מידע, הפרת סודיות ושימוש לרעה במידע) והחדרת וירוסים למחשבי צד ג'.

הביטוח יכלול תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח בתנאי כי לא נערך על ידי המבוטח ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל כמתחייב מסעיף זה, ובמידה והביטול או השינוי בתנאי הביטוח לא נבע מאי תשלום או מרמה של המבוטח.

גבול אחריות משולב: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

18. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם :

- 18.1. הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.
- 18.2. שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.
- 18.3. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.
- 18.4. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.
- 18.5. המבטח 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.
- 18.6. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.
- 18.7. הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית.

נספח X'1 - אישור ביטוחי המבוטח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח
שם: מועצה אזורית נחל שורק	שם: תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשמיים ו/או עמותות ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם	שם: _____	☐ נדל"ן ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☒ אחר: _____
ת.ז.ח.פ.: 500244314	ת.ז.ח.פ.: _____	ת.ז.ח.פ.: _____	העיסוק המבוטח: אספקה ותחזוקה של מערכות מידע.
מען: _____	מען: _____	מען: _____	
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חלק מקבוצה ו/או מזמין השירותים.			

כיסויים							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		מטבע
					לתקופה	למקרה	
צד ג'		ביט			4,000,000	4,000,000	ש"ח
302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 329							
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	20,000,000	ש"ח
309, 319, 328, 350							
אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר		ביט			4,000,000	4,000,000	ש"ח
301, 303, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332, 339, 347,							

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):

043

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **30 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבטח:

נספח ב' (13) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות)

החברה רואה חשיבות רבה להעברה חלקה ומסודרת בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לחברה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל כל מקרה שוב הופסקה ההתקשרות, לרבות בשל סיום מוקדם של ההסכם מכל סיבה. עם תום תקופת ההתקשרות:

1. על הספק להעביר לידי החברה או לספק אחר, את כל המידע והידע הנוגעים לחברה, כפי שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו ו/או במערכת.
2. הספק יעביר לבעלות החברה את השרתים (ציוד חומרה וציוד נלווה), את יחידות הגיבוי המקומי וכן ציוד נוסף, למעט ציוד תקשורת השייך לספק, המותקנים בחברה, המפעילים את היישומים, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על המערכת וכן ציוד אחר הדרוש להפעלת המערכת.
3. הספק מתחייב לצרף להצעתו במכרז את נוהל מסירת המערכת בתום ההתקשרות.
4. הנוהל יכלול את כל האלגוריתמים, התיעוד, אופן גזירת המידע מהמערכת לטבלאות נתונים אוניברסאליות הניתנות לקריאה ולהסבה למערכות אחרות.
5. הנתונים שיועברו בפורמט קובץ פתוח (דהיינו, קבצי טקסט בקידוד utf-8 מופרדי שדות כדוגמת קבצי csv), יכללו את כל קובצי המערכת, לרבות קבצי אב, תנועות, מסמכים ותמונות (לכל מסמך יצורף קובץ פתוח בו מופיעים שדות המפתח למסמך וקישור לישויות במערכת המידע), לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב, לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת ו/או ממועד קליטתם במערכת המוקדם מבניהם (להלן: "הנתונים"). הספק יציג את האינדקסים לשיוך מחדש של קבצים ומסמכים חזרה למערכת החדשה.
6. הספק יעביר בקובץ מוגן סיסמה ובמסירה ידנית נתונים רגישים כגון קובץ הו"ק אשראי, נתוני חיובי אשראי ורכיבים המוגנים על פי תקן DSS PCI או על פי חוק הגנת הפרטיות.
7. החברה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת הקיימת במהלך תקופת חפיפה, שתאריך עד 365 יום מיום סיום ההתקשרות (לפי החלטתה הבלעדית של החברה), במצב קריאה בלבד, וללא עלות נוספת (להלן: "תקופת החפיפה").
8. במקרה של תקלה במערכת במהלך תקופת החפיפה, על המציע לתקן אותה בתוך פרק זמן של עד 24 שעות מרגע עדכון החכ"ל למציע.
9. לחברה שמורה הזכות להפעיל את ערבות ההיפרדות בכל מקרה שבו המציע לא פעל לפתור את התקלה.
10. בנוסף, החברה רשאית להמשיך לעבוד עם קווי התקשורת של הספק הנוכחי באמצעות המועצה ובאמצעותה, בתקופת החפיפה, ולשלם לחברה את עלויות צד ג' הישירות (ספק תשתית תקשורת + ספק ISP) ללא תוספת תקורה.
11. הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר באופן מלא לספק החדש את כלל הנתונים והמידע מהמערכת שלו למערכת החדשה וישתף פעולה עם הספק החדש.
12. החברה רשאית לבקש מהספק להוציא את הנתונים מספר פעמים ממערכותיו במופעים שונים בעת המעבר בין המערכות השונות, והספק יידרש לשלוח את הנתונים תוך 7 ימים קלנדריים ללא תמורה נוספת וללא תלות במספר המופעים הנדרשים.
13. כמו כן, על הספק להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות במערכת עד העלאת המערכת החדשה לאוויר. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל שתי מערכות.
14. למען הסר ספק הספק מחוייב לעמוד בהתחייבויותיו אלה בנושא העברת המערכת לספק החדש שייבחר על ידי החברה והדבר מהווה תנאי יסודי בחוזה.

15. להלן פירוט שדות הנתונים הנדרשים לשליפה:

15.1 קובץ משלמים (לרבות משלמים ובעלים בנכס)

מספר משלם / לקוח, שם פרטי, שם משפחה, שם הישוב, שם רחוב, בית, דירה, כתובת מלאה (שם רחוב + בית + דירה), ת.ד, מיקוד, דואר אלקטרוני, קוד חלוקה, סוג זהות (דרכון / ת.ז), תעודת זהות, תעודת זהות בן זוג, טלפון נייד, טלפון, פקס, סדר הדפסת תלושים.

15.2 קובץ נכסים

מספר נכס, שם ישוב, שם רחוב, בית, דירה, כתובת נכס מלאה (שם רחוב + בית + דירה), מיקוד, תעודת זהות בעל נכס, מספר משלם / לקוח, קוד סוג בעל, תיאור סוג בעל, תאריך סיום שכירות, גוש, חלקה, תת קוד אזור, תיאור האזור, תאריך אכלוס, קוד סוג נכס, תיאור סוג נכס, גודל נכס, שטח גינה פרטי, שטח גינה משותף, סדר הדפסת תלושים לנכס, זיהוי מים (זיהוי חד ערכי לרשומת מים), תאריך הפסקת פעילות.

15.3 כתובות למשלוח

מספר נכס, מספר משלם / לקוח, שם פרטי, שם משפחה, שם מלא (פרטי + משפחה), שם הישוב, שם רחוב, בית, כניסה, כתובת מלאה (שם רחוב + בית + דירה), ת.ד, מיקוד, דואר אלקטרוני, קוד חלוקה, טלפון.

15.4 קובץ מדי מים

מספר נכס, זיהוי מים (זיהוי חד ערכי לרשומת מים), סוג מונה, תיאור סוג מונה, מהות שימוש, תיאור מהות שימוש, מספר מד, סדר הליכה, קוטר מד, אזור מים, תיאור אזור מים, מיקום מד המים, קוד הקצבה, תיאור ההקצבה, כמות להקצבה שנתית, כמות יתרה לניצול, תאריך התקנת מד המים, סטטוס.

15.5 קובץ שיוך מדי מים לבניין

זיהוי מים, זיהוי מים של המונה הראשי שממנו מקבלים צריכה משותפת, זיהוי מים של המונה הראשי שממנו יש להפחית את הצריכה (בדרך כלל זהה למונה שממנו מקבלים משותפת), אחוז השתתפות / חלוקה, האם מד מופחת מראשי?

15.6 קובץ הסדרים שאינם הו"ק באשראי

מספר נכס, מספר משלם / לקוח, סוג שרות, תיאור סוג שרות, קוד הסדר, תיאור הסדר, בנק, סניף, חשבון, יום לחיוב הסדר, תשלומים.

15.7 קובץ הסדרי הו"ק אשראי

מספר נכס, מספר משלם / לקוח, סוג שרות, תיאור סוג שרות, חברת אשראי מנפיקה, חברת אשראי סולקת, מספר כרטיס אשראי, תוקף עדכני, מספר CVV, תעודת זהות בעל הכרטיס, מספר טלפון בעל הכרטיס, מספר תשלומים לחיוב בהוראת קבע, יום בחודש לחיוב.

15.8 קובץ הערות לנכס / למשלם

מספר נכס, מספר משלם / לקוח, תאריך עדכון, שם המשתמש המעדכן, הערה.

15.9 קובץ קריאות מונה

זיהוי מים (זיהוי חד ערכי לרשומת מים), מספר נכס, זיהוי משלם / לקוח, מספר מד, סוג מונה, מהות שימוש, קוטר מד, תאריך חישוב, שנת חיוב, תקופת חיוב, סיבת קריאה, תאריך קריאה, קריאה קודמת, קריאה נוכחית, תוספת לקריאה, קריאת פירוק, קריאת התקנה, הפרש, צריכה פרטית, צריכה משותפת, צריכה כוללת, צריכת ביוב לחיוב, סכום מים, סכום ביוב, סכום כולל, כמות במחיר 1, כמות במחיר 2, כמות במחיר 3, כמות במחיר 4, כמות במחיר 5, כמות במחיר 6, כמות במחיר ביוב, תעריף למחיר 1, תעריף למחיר 2, תעריף למחיר 3, תעריף למחיר 4, תעריף למחיר 5, תעריף למחיר 6, כמות בנזילה פרטית, תעריף

נזילה פרטית, כמות בנזילה משותפת, תעריף נזילה משותפת, קוד מצב מונה, תיאור מצב מונה, קוד הערכה
לפי תקופות, מצבי מונה.

15.10. קובץ זכאים

תעודת זהות זכאי מספר נכס, שם פרטי, שם משפחה, תאריך תחילת זכאות, תאריך סיום זכאות.

15.11. קובץ החלפות משלמים

מספר משלם פעיל, מספר נכס, תאריך סגירת החשבון, מספר משלם ישן, מספר משלם חדש.

15.12. קובץ שינויים בשדות נתונים

מספר משלם, מספר נכס, תיאור השדה (סגמנט), תאריך שינוי, ערך ישן, ערך חדש.

15.13. קובץ ספחים / נספחים / תעודות סרוקות / מסמכים סרוקים

15.13.1. שם הקובץ של הנספח, מספר משלם / לקוח, מספר נכס, תאריך יצירת הקובץ, קוד סוג מסמך, תיאור

סוג מסמך, נושא המסמך ;

15.13.2. חומר נוסף – כלל הקבצים המצורפים בהם ספחים / נספחים / תעודות סרוקות / מסמכים סרוקים

בעלי שם קובץ תואם לטבלה לעיל.

15.14. קובץ יתרות חוב

מספר משלם / לקוח, מספר נכס, סוג שירות, תיאור סוג השרות, סכום כולל מע"מ, תאריך יתרת החוב, קובץ

גיוול חובות.

15.15. קובץ תנועות עתידיות

מספר משלם / לקוח, מספר נכס, סוג שירות, תיאור סוג השרות, סיווג (הוראת קבע, שיק דחוי, אשראי

בתשלומים), תאריך פירעון, סכום, תיאור כללי, תאריך שיערוך תנועה, בנק, סניף, מספר חשבון, מספר

המחאה לשיק, מספר מזהה עסקה.

15.16. קובץ תנועות (חיובים / תקבולים)

מספר משלם / לקוח, מספר נכס, סוג שירות, תיאור סוג השרות, מקום גביה (פעולה), תיאור מקום גביה, תאריך

חיוב או תאריך פירעון, תאריך שיערוך, שם משתמש, שנה, תקופה, קוד הפעולה, תיאור הפעולה, חיוב / זיכוי,

סכום, מספר ספח, תאריך ביצוע.

15.17. קובץ קבלות (קופות)

מספר משלם, שם משלם, כתובת מלאה, מספר עסקה (קבלה), תאריך עסקה, שעת עסקה, שם הקופאי, מספר

ספח, מספר נכס, סוג שירות, תיאור סוג שירות, שנת מקור, תיאור פעולה, סכום לסוג שירות, אמצעי תשלום,

חברת אשראי (אשראי בלבד), 4 ספרות כרטיס אשראי (אשראי בלבד), תוקף (אשראי בלבד), סוג אשראי

(אשראי בלבד), תשלומים (אשראי בלבד), מספר אישור (אשראי בלבד), בנק (שיקים), סניף (שיקים), מספר

חשבון (שיקים), מספר המחאה (שיקים), תאריך פירעון, סכום לשורת תשלום.

הערה: אין בפירוט האמור כדי לגרוע מזכות החברה לקבוע את אופן העברת הנתונים כמפורט בהסכם.

להסרת ספק, החברה רשאית לשנות את רשימת השדות ו/או את הדרישות לפי צרכיה ושיקול דעתה (להוסיף

או להפחית), והספק יידרש לעשות זאת ללא תמורה נוספת בגין כך.

ובאנו על החתום:

חתימה וחתימת

שם הספק

תאריך

מסמך ג' – מפרט טכני למכרז

1. הנחיות ושיטת הניקוד לבדיקת המענה הטכני

- 1.1. על המציע למלא את כל הטבלאות לעיל בכל אחד מהפרקים בהתאם לקיים במערכת המוצעת על ידם.
- 1.2. חובה על המציע למלא את כל הסעיפים בכל הטבלאות לעיל.
- 1.3. סעיף שלא ימולא ינוקד באופן אוטומטי בניקוד "אפס".
- 1.4. בכל מקום בו מצוין "קיים" על ידי המציע- יש לצרף תמונת מסך מהמערכת להוכחת הסעיף.
- 1.5. מילוי הטבלאות במפרט- על המציעים לפרט ולהתייחס לדרישות ולנקודות המפורטות בסעיפים הבאים לפי הפורמט הבא :
 - 1.5.1. על המציע לסמן "קיים" בטור בטבלה רק במידה והדרישה המופיע בסעיף קיימת באופן מלא במערכת המוצעת על ידו.
 - 1.5.2. על המציע לסמן "לא קיים" בטור בטבלה במידה והדרישה המופיעה בסעיף לא קיימת במערכת המוצעת על ידו.

2. ניקוד מענה המציע

- 2.1. גובה הניקוד-

ניקוד	קיים	לא קיים
גובה הניקוד	10	0

- 2.2. תבוצע סכימה של גובה הניקוד שהתקבל לכל אחד מהמציעים. המציע שיקבל את הניקוד הגבוה ביותר יקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר.
- 2.3. יתר המציעים ידורגו באופן יחסי למציע שקיבל את הציון הגבוה ביותר.

מסמך ג' (1) – מצב קיים

1. תיאור מצב קיים:

- 1.1. המזמין עוסקת בייזום, תכנון, קידום, ניהול ויישום עבודות פיתוח ותשתיות ברחבי מועצה אזורית נחל שורק, בניית מוסדות ציבור, קידום פרויקטים אזוריים ומקומיים וכן ניהול משק המים והביוב במועצה.
- 1.2. בנושא משק המים והביוב, החברה פועלת במספר מישורים מרכזיים:
 - 1.2.1. תפעולי – ניהול ותחזוקה של משק המים והביוב בישובי המועצה, לרבות תכנון, פיתוח והחלפת קווים, שירות לקוחות ומענה לתקלות.
 - 1.2.2. הכנסות – גביית תשלומים בעבור אספקת שירותי מים וביוב ובעבור אגרות ודמי הקמה, הכנסות מניטור שפכי תעשייה, הכנסות אחרות כפי שנקבעו בכללים והכנסות משכ"ד, הכנסות מהפקת חשמל סולארי, וכן על הכנסה אחרת שהחברה הכלכלית מבקשת לחייב צרכנים ולקוחות אחרים.
 - 1.2.3. שדרוג, שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני מים וביוב.
- 1.3. המערכת הנדרשת תשמש כאמצעי מרכזי לניהול התהליכים העסקיים, השירותים והתפעוליים של המזמין, תוך יצירת ממשקים תקינים ומלאים עם כלל המערכות התפעוליות והניהוליות הקיימות והעתידיות בארגון.
- 1.4. השירותים, היקפם ותנאייהם, מפורטות בנספח זה.

2. מערכות מידע קיימות:

2.1. מבוא:

- 2.1.1. מטרת סעיף זה היא להציג למציעים את תמונת המצב הטכנולוגית והתפעולית הקיימת כיום בארגון המזמין.
- 2.1.2. הסעיף מתאר את מערכות המידע והתשתיות הקיימות, את הממשקים שבין המערכות ואת מאפייני הסביבה הטכנולוגית.
- 2.1.3. הפרטים להלן מובאים לידיעת המציעים לצורך גיבוש פתרון מותאם ויעיל במסגרת הצעותיהם.
- 2.1.4. יש לראות בפרטים אלה מידע אינפורמטיבי בלבד – המציעים מחויבים לעמוד בכל הדרישות והתכולות כפי שהוגדרו במסמכי המכרז.

2.2. מערכות מידע קיימות:

2.2.1. מערכת פיננסית

רכיב	פרטים למילוי
שם המערכת	EPR
גרסה נוכחית	106.35
מודולים בשימוש	כספים, תקציב, רכש, חוזים, וכו'
תצורת התקנה	ענן
ספק / תומך תחזוקה	ERP מערכות

2.2.2. מערכת גביה וניהול חיובים

רכיב	פרטים למילוי
------	--------------

שם המערכת	ERP
גרסה נוכחית	7.10.660
מודולים קיימים	גביה
תצורת התקנה	ענן
ספק / תומך תחזוקה	EPR מערכות

2.2.3. מערכות נוספות

מערך	תיאור / מצב קיים / ספק
מערכת קר"מ (קריאת מדי מים)	CITYCOM יד בנימין מדי ורד , בני רעים גני טל , חברת ערד דליה CITYMIND
מערכת ניהול החלפות מדי מים	דרך ספקי המדים
מערכת ניהול תורים	א.ש. בינה – יתופעל בשנת 2026
מערכת ניהול צריכות מים	בני ראם גני טל , חברת ערד דליה CITYCOM יד בנימין מדי ורד , CITYMIND
מערכת BI	בבחינה
מערכת CRM	א.ש בינה
מערכת ניהול חוקים ותהליכים	בבחינה

2.2.4. ממשקים קיימים

ממשק	סוג חיבור / הערות
ממשק מערכת גביה ↔ מערכת קר"מ	בני רעים גני טל , חברת ערד דליה CITYCOM יד בנימין מדי ורד , CITYMIND
ממשקים נוספים	CSV, API, ממשקים בין מערכות שונות — לציין האם ידני, קובצי אחר ממשק אוטומטי כולל מיקומים וכולל קישור למערכת קר"מ, למערכת EPR א.ש. בינה. בין CRM ממשק בין מרכזיה בענן בזק ל צונאמי מאגר ספקים.

2.3. תשתיות מחשוב קיימות:

2.3.1. אתרים

אתר	מיקום / ייעוד
הנהלה	מועצה אזורית נחל שורק , הראל 1 יד בנימין
שירות לקוחות פרונטלי	מועצה אזורית נחל שורק , הראל 1 יד בנימין
מוקד טלפוני	מועצה אזורית נחל שורק , הראל 1 יד בנימין

מוקד תקלות 106	מועצה אזורית נחל שורק, הראל 1 יד בנימין
----------------	---

2.3.2. רשת תקשורת

רכיב	פרטים למילוי
סוג רשת / טופולוגיה	דומיין WINDOWS, רשת שטוחה (אין VLAN)
רוחב פס	200 מגה
אבטחת מידע	FW – fortigate 90 F XDR – CYNET SIEM SOC – QRADAR MAIL RELAY – CYNET אתר DR - קר בטרנט
תחנות קצה	Windows 11, office 365 ,

2.3.3. ציוד תקשורת והיקפי

רכיב	פרטים למילוי
מתגים	HP 1920S 24G POE HP 1920 24G Aruba - hp 2530 24g - poe
מרכזייה	ענן של בזק
מדפסות	סמסונג, HP, AV-סורק, קוניקה, סריקה, צילום.
סורקים	דגמים בשימוש, ייעוד — סריקה למערכת חיובים
תשתית פאסיבית	כבלים 1000 מגה

2.3.4. שירותי סיסטם

רכיב	פרטים למילוי
ספק שירותי סיסטם	טרנט
תחנות עבודה	DELL
התאמות נדרשות	אילוצים מיוחדים כגון תאימות למדפסות קיימות, סורקים, תוכנות צד ג'

מסמך ג' (2) – מערכת המידע הנדרשת

1. היקף המערכת הנדרשת

- 1.1. המערכת תספק פתרון כולל ומקיף (מערכת מידע ארגונית ERP), המבוסס על ארכיטקטורה מודרנית, מודולרית ופתוחה, אשר תאפשר הרחבה עתידית. המערכת תשמש את כלל מחלקות המזמין ותתממשק עם מערכות נוספות בהתאם לצרכי המזמין.
- 1.2. המערכת תאפשר טיפול, מהיר ומקיף לכלכל-2,000 צרכנים בכל רגע נתון.
- 1.3. **אין הגבלת רישיונות ומשתמשים למערכת.** כלל הרישיונות יהיו רישוי מלא ולכלל המודולים הנדרשים במכרז.
- 1.4. המערכת תופעל במתכונת client-server ותהיה בעלת ממשק חלונאי וממשק web.
- 1.5. למערכת שני פרקים עיקריים: פרק למערכת לניהול גביה ואכיפה ופרק לניהול המערך הפיננסי:
 - 1.5.1. פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה
 - 1.5.1.1. כללי
 - 1.5.1.2. ניהול נתוני צרכנים
 - 1.5.1.3. ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני המים
 - 1.5.1.4. לוגית והפקת חשבונות חיוב
 - 1.5.1.5. התקנת מדי מים חדשים והחלפות מדי מים
 - 1.5.1.6. ניהול גביה ותשלומים
 - 1.5.1.7. ניהול הוראות קבע והרשאות לניהול חשבון בנק
 - 1.5.1.8. ניהול זכאים והטבות
 - 1.5.1.9. ניהול בקורות ודוחות
 - 1.5.1.10. ניהול פניות לקוחות CRM
 - 1.5.1.11. ניהול גביה ואכיפה
 - 1.5.1.12. ממשקים חיצוניים
 - 1.5.1.13. מודול דמי הקמה
 - 1.5.1.14. ניהול פניות חוזרות
 - 1.5.2. פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי
 - 1.5.2.1. כללי
 - 1.5.2.2. ניהול ספר חשבונות ראשי
 - 1.5.2.3. ניהול ספר ספקים
 - 1.5.2.4. ניהול ספר לקוחות
 - 1.5.2.5. ניהול ספר בנקים
 - 1.5.2.6. ניהול ספר נכסים
 - 1.5.2.7. ניהול פקודות יומן
 - 1.5.2.8. סגירה תקופתית (חודשית + שנתי)
 - 1.5.2.9. ניהול נכסים פחת
 - 1.5.2.10. בקרה פנימית וניהול הרשאות
 - 1.5.2.11. דוחות כספיים
 - 1.5.2.12. ממשקים בין מודולים

חתימת וחותמת המציע:

1.5.2.13 מודול תקציב

1.5.2.14 מודול רכש והתקשרויות

1.5.2.15 מודול רכוש קבוע ופחת

1.5.2.16 ניהול עובדים, שכר ונוכחות

1.5.2.17 ניהול חוזים, ערבויות וביטוחים

1.5.2.18 מודול דוחות

1.5.2.19 ממשקי BI

2. עקרונות המערכת הנדרשת

- 2.1 כניסה למערכת תתבצע באמצעות זיהוי דו-שלבי הניתנים לשליטה מרחוק.
- 2.2 המערכת תאפשר ניהול הרשאות משתמשים בהתאם לקבוצות עבודה שיקבעו על ידי המזמין, ותאפשר הגבלת גישה לביצוע צפיה או פעולות חלקיות או מלאות למשתמשים והכל בהתאם להגדרות המזמין.
- 2.3 המערכת תבצע רענון מידע ותאפשר הפעלה מהירה וללא עיכוב בהצגת מידע והעלאת מסמכים תוך לא יותר מ-2 שניות.
- 2.4 ממשקים למערכות ספקי צד ג' - על המציע לוודא, בטרם הקבלה של צו תחילת העבודה, תקינות מלאה ויכולת תפעולית מלאה בהתאם לכלל הנחיות המופיעות במפרט הטכני. לא יינתן צו התחלת עבודה ללא השלמת הממשקים הנ"ל: ממשק למערכת קר"מ, אפליקציה לתושב, ממשק למערכת ניהול קובץ ניהול האוכלוסין לטובת ניהול ההטבות לזכאים, מערכת לניהול תקלות, מערכת GIS.
- 2.5 שינויים רגולטורים - החברה כפופה לרשות הממשלתית למים וביוב ולרגולציה שנקבעת על ידה ומשתנה מעת לעת. הספק יידרש לעדכן את המערכת בהתאם לשינויים נדרשים ועל חשבוננו.
- 2.6 הערכות לסיכונים אבטחת מידע - על הספק להיערך להתמודדות עם איומי אבטחת מידע וניסיונות השתלטות והשבתת המערכת. על הספק להציג דוח ניהול התאוששות מאסון ותכנית הפעלה מחודשת לאחר השבתה או במקרים של איבוד מידע.
- 2.7 המערכת המוצעת תאפשר עיבוד וביצועים, גיבויים נדרשים וחומרה לעבודה בהיקפים המפורטים במפרט תיאור השירותים.
- 2.8 החברה כגוף ציבורי וכגוף חיוני: החברה נתונה לשינויים רגולטורים הנקבעים על ידי רשות המים והמדינה. על המציע להיערך לשינויים בכללים המשתנים, לדוגמה שינויי תעריפים, שינויים במידע הנדרש, שינויים בזמני הפקת שוברים ועוד. הספק יידרש לפעול באופן מיידי ליישום שינויים המוצעים / הנדרשים המשפיעים על מערכת המידע. באחריות המציע הזוכה לעדכן על חשבוננו את השינויים שיידרשו וזאת כחלק מהתשלום החודשי המוצע.
- 2.9 המערכת תאפשר יצוא וייבוא קבצים ונתונים בממשק מקוון מכל מסך, או טבלת נתונים לרבות דוחות הן לקבצים והן להדפסה.
- 2.10 המערכת תאפשר גישה לנתונים באמצעות ביצוע drill down.
- 2.11 המערכת תחולק סכמטית למספר אזורי הצגה וכלול ריבוי פריטים ברמת תצוגה שונה.
- 2.12 המערכת תאפשר כלי חיפוש, עריכה, ניתוחים לפי מגוון פרמטרים או מאפיינים.
- 2.13 המערכת תהיה בעלת מודול לשמירת מסמכים ולאפשר קבלה ושמירת מסמכים משלל אמצעים "סורקים, מסמכים שמורים או מהודעות דוא"ל. המערכת תאפשר שמירה של כלל מסמכי האופיס, תמונות או דוא"ל.

המודול יאפשר שמירת מסמכים באמצעות תיוג אוטומטי ותיוג משתמש לטובת איתור עתידי מהיר של המסמך. כלל המסמכים ישמרו בתיקייה מאובטחת בענן.

2.14. המערכת תכיל מסך חיפוש שיאפשר חיפוש מסמכים לפי טקסט ותאפשר חיפוש בכלל המודולים הנדרשים במכרז.

2.15. המערכת תאפשר ביצוע ניהול ומעקב מלא אחר משימות פר משתמש. המערכת תאפשר לבצע תיעודף והקצאה של המשימות ותנהל מערך התראות ועדכונים במקרים של חריגות בזמני טיפול.

2.16. ניהול טבלאות – המערכת תאפשר ניהול טבלאות מידע ללא הגבלה. עדכון הטבלאות והנתונים בהם יבוצע על ידי הספק בתוך פרק זמן שלא יעלה על 2 ימי עבודה מיום פרסום על ידי רגולטור או בהתאם לבקשת המזמין. הטבלאות יכללו לכל הפחות תעריפים, מדדים וריביות מע"מ וכן כל נתון אחר.

2.17. מנגנוני חישוב אוטומטיים – המערכת תכיל אלגוריתמים מובנים לביצוע חישובי הצמדה, עדכון זיכויים ופיצוי צרכנים.

3. ממשקים (חלק ממערכת הליבה)

3.1. המערכת תאפשר ממשקים למערכות הבאות:

3.1.1. מערכת ניהול קר"מ של חברת ארד ושל חברת מדי ורד – מערכת הקיימת ברשות החברה לניהול קריאות מדי מים הניתנים לקריאה מרחוק באמצעות מערכת תקשורת אלחוטית. המערכת מפעילה מודולים לחישוב צריכות מים, ניהול מעגלי צריכות מים, פחת ושירות לצרכני המים.

3.1.2. מערכת ניהול אוכלוסין – מערכת חיצונית הכוללת חיבור לבסיס נתונים של מרשם האוכלוסין (דוגמת תוצרת מל"ס או HP וכד'), לרבות חיבור למערכת, גרסת רשת עד 5 משתמשים ומנגנון כספות להעברת קבצים ועדכון בסיס נתוני לקוחות וכתובות עפ"י דרישות החוק.

3.1.3. אפליקציה לתושב – המערכת תספק API פתוח לטובת אפליקציה לתושב שתשמש לטפסים, תשלום וקבלת התראות.

3.1.4. מערכת GIS – מערכת לניהול שכבות מידע גיאוגרפי ואלפאנומרי אשר תזון בנתוני המדים, המשלמים, הנכסים, צריכות המים, האוכלוסין לרבות נפשות ונתונים נוספים במטרה לנתח את צריכות המים ברמת רחוב, אזור, שכונה לרבות פרטי משלמים, סיכום מתגוררים בנכס ברמת ישוב, שכונה, אזור או רחוב ומגמות נוספות על פי דרישה.

3.1.5. מערכת מוקד תקלות – מערכת השייכת למועצה, ובשימוש החברה, בה מתועדים פרטי קריאות תושבים ואחרים בנושא בעיות תפעוליות, פניות ציבור וכל דרישה המתקבלת על ידי נציגי השירות הטלפוני. על המערכת המוצעת להתממשק למערכת זו לצורך העתקת פרטי פניה ופרטי הפונה לכרטיס הפונה במטרה לתעד את כלל הפעילות של הצרכן מול החברה. ניהול זמני השירות והמענה – ינוהל במערכת הספק ככל פתיחת פנייה לבירור צרכני.

3.2. המערכת תכיל ממשק לקליטת קבצי תשלומים שבוצעו במקורות אחרים, בין היתר, בדואר או במוקד הטלפוני, במערכת IVR, באינטרנט. המידע ייקלט ישירות ויבצע זיכוי של הצרכנים הרלוונטים והממשק יבוצע באמצעות ממשק online בלבד.

4. ניהול תהליכים במערכת:

4.1. המערכת תאפשר הקמה וניהול תהליכי אוטומטים (BPM) עם מספר שלבים לא מוגבל, לרבות חוקים וביצוע מעברים בין שלבים. המערכת תאפשר למזמין לבצע את הגדרת התהליכים הללו ללא תלות בספק.

4.2. המערכת המוצעת תכיל את מלוא תהליכי BPM הנדרשים ליישום מלא של כללי אמות המידה לשירות הידועים כבר בשלב ההטמעה.

5. שלבים מקדימים להסבה והטמעה

- 5.1. הספק נדרש להכין לאישור החברה, תוכנית עבודה להסבה מפורטת, בהתאם לדרישות המפורטות במסמך ג' (6), שתאושר מראש ובכתב על ידי המזמין, הכוללת בין היתר:
 - 5.1.1. פירוט כלל פעולות הסבת הנתונים ואופן העלאתם למערכת החדשה
 - 5.1.2. טיוב נתונים, הגדרות למשתמשים
 - 5.1.3. ממשקים וקישורים למערכות חיצוניות
 - 5.1.4. דרכי בקרה וניתוח של איכות ושלמות הנתונים
 - 5.1.5. פרטי מבצעי הסבה
 - 5.1.6. תכנית הדרכות ללימוד משתמשי המערכת (בהתאם לתכנית ההדרכה המפורטת בסעיף ____ להלן).
 - 5.1.7. לוחות זמנים
- 5.2. הספק נדרש לבצע שליפה של נתוני המערכת הקיים ובמקומות בהם קיים חוסר או במקומות בהם המידע אינו תקין לבצע השלמה או תיקון של נתונים. לאחר מכן יבצע הסבת כלל הנתונים הנדרשים והכלולים במכרז, לרבות נתונים הסטורים.
- 5.3. הספק נדרש לבצע בדיקות בקרה ואיכות הנתונים שהוסבו והתאמתם למערכת.
- 5.4. הספק נדרש להפעיל את כלל ממשקים למערכות החברה כבר בשלב ההטמעה. לא תתאפשר הטמעה או הפעלה של ממשקים אחרי העלייה לאוויר של המערכת.
- 5.5. המערכת החדשה תכלול את כלל המודולים הנדרשים המפורטים המכרז.

מסמך ג' (3) – תכולת מערכת המידע

1. תכולת מערכת המידע

1.1 פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה –

1.1.1 כללי

- 1.1.1.1 המערכת תאפשר למזמין ניהול מקצועי, מקיף ומבוקר של כלל תהליכי החיוב והגביה, המהווים את ליבת מחזור ההכנסות של הארגון. ניהול חיובים איכותי נדרש לעמוד בדרישות רגולציה עדכניות, לספק שירות מותאם ללקוחות, להבטיח שלמות ואמינות הנתונים ולתמוך בגמישות תפעולית גבוהה.
- 1.1.1.2 המערכת הנדרשת תתמוך בכל שלבי מחזור החיוב והגביה, החל מניהול נתוני צרכנים ועד לניהול גביה ואכיפה מול חייבים וביכולת הפקת דוחות מקיפים.
- 1.1.1.3 המערכת תכלול מערך מודולים נרחב לניהול תהליכי חיוב וגביה של כלל צרכני המזמין, ותתמוך בכלל מרכיבי התהליך: רישום צרכנים, קליטת נתוני צריכה, הפקת חשבוניות, ניהול כללי חיוב קלים כמורכבים, ביצוע תחשיבים והפקת שוברי חיוב, הפקת דוחות בקרה, ניהול חיובים חוזרים וגביה וניהול אכיפה.
- 1.1.1.4 מערכת זו תשמש את חברה כ"מנוע" המרכזי להפקת הכנסות ותפעל בהתאם להוראות וחוקים מפורסמים מעת לעת, כללי רשות המיס, תקנות, תעריפים והטבות רגולטוריות.
- 1.1.1.5 המערכת תאפשר ניהול מלא של מחזור תהליך הגביה והאכיפה, בין היתר:

- ניהול נתוני צרכנים
- ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני המיס
- חישוב חיובים – לוגית
- והפקת חשבוניות חיובים שוטפים, דמי הקמה וחיובים חד-פעמיים
- ניהול גביה ותשלומים
- ניהול הוראות קבע והרשאות לניהול חשבון בנק
- ניהול זכאים והטבות
- ניהול בקורות ודוחות
- ניהול פניות לקוחות
- ניהול תהליכי אכיפה

1.1.2. ניהול נתוני צרכנים

- 1.1.2.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של כללי חיוב גמישים, באמצעות מנגנון מתקדם, אשר יאפשר למזמין לקבוע את אופן חישוב החיובים על פי מגוון פרמטרים משתנים. בין היתר, תאפשר המערכת ניהול סוג הצרכן, לרבות צרכן פרטי, עסקי, ציבורי או חקלאי, וכן ניהול סוג מד המים – מונה ראשי, מונה משני או מונה משותף.
- 1.1.2.2. ניהול מאגר נתוני צרכנים - המערכת תאפשר ניהול מתקדם של מאגר נתוני הצרכנים, הכולל את כלל פרטי הלקוחות (פרטיים, עסקיים, מוסדיים) בעלי נכסים ושוכרים.
- 1.1.2.3. המערכת תאפשר ניהול היסטוריית שינויים, רישום עדכונים ותיעוד קשרים בין צרכנים לבין נכסים ומדי מים.
- 1.1.2.4. המערכת תאפשר תמיכה בניהול תקופות אחריות של בעלי נכסים ו/או שוכרים, לרבות ניהול החלפות משלמים.
- 1.1.2.5. המערכת תתמוך בניהול מצבי מד מים שונים, לרבות מונה ללא קריאה או מונה עם הערכות צריכה, ובחישוב חיובים בהתאם לסוג התעריף הרלוונטי – מים, ביוב, דמי הקמה או שירותים נוספים.
- 1.1.2.6. המערכת תאפשר הגדרת צריכה בסיסית וצריכה חריגה ותאפשר חישוב חיוב עבור מונה יחיד או מונה משותף, באמצעות נוסחאות חלוקה מותאמות והכל על בסיס תעריפים וכללי רשות המים.
- 1.1.2.7. המערכת תאפשר שקלול פרמטרים נוספים לצורך החישוב, כגון כמות הנפשות בנכס, התייחסות למקרים של קריאה כפולה או קיזוזים במקרה של קריאה חוזרת, חיובים חוזרים וכן חיובי שירותים נלווים, בהם דמי טיפול עו"ד, דמי ניתוק או ריבית פיגורים.
- 1.1.2.8. המערכת תאפשר ניהול מתקדם של תעריפים הכוללים חלוקת צריכה כך שניתן יהיה להגדיר מקטע ראשוני של צריכה (למשל X קוב) בתעריף Y ואת יתרת הצריכה בתעריף Z. כמו כן, תתאפשר הגדרת סיווגי תקופות חיוב שונות – למשל, לוח חיוב חודשי, דו-חודשי או רבעוני – וכן תאפשר חיובים לפי סיווגי צרכן.
- 1.1.2.9. ניהול פרטי נכסים ומדי מים - המערכת תנהל מאגר נתונים מלא של כלל הנכסים במרחב השירות, לרבות שיוך המונים לכל נכס. תתאפשר ניהול היסטוריית התקנה, החלפה והסרה של מדי מים, ניהול מצב תקינות, ניהול מועדי החלפה תקופתית על פי הנחיות רגולציה, ומעקב אוטומטי אחר מועדי טיפול נדרשים.
- 1.1.2.10. כלל ההגדרות תהיינה ניתנות לניהול ולתחזוקה על ידי מנהלי המערכת בחברה, באמצעות ממשק ניהול חיובים ידידותי ומאובטח.
- 1.1.2.11. המערכת תאפשר ביצוע מהלך חיוב מובנה הכולל בדיקות לוגית, השלמת נתונים, התראות על צריכות חריגות, שיוכים שגויים בין צרכנים ומדים וזיהוי יתרות זכות. החיוב יתבצע לפי ימי צריכה בפועל ויתאפשר ביצוע סימולציה של חיוב טרם ביצוע החיוב בפועל.
- 1.1.2.12. המערכת תתמוך בהיררכיות חיוב משתנות בהתאם לתקנות רשות המים והכללים המשתנים, כולל יכולת לחשב סוגי חיוב שונים, תעריפים, מנגנוני נזילות, תקופות ועוד.
- 1.1.2.13. המערכת תדע להפיק שוברים, קבצים דיגיטליים וקבצי דפוס, דוחות לרגולטור ועוד.
- 1.1.2.14. המערכת תתמוך במגוון סוגי התשלומים הקיימים: מזומן, בנקים, הוראות קבע בבנקים או באשראי, מסלקות מכל הסוגים וביצוע התאמות.
- 1.1.2.15. המערכת תתמוך בכל שלבי הליך החלפת המשלמים, כולל התחשבות באמצע תקופה, צריכה משותפת, הוספת מסמכים, תהליכי bpm והפקת דוחות.
- 1.1.2.16. המערכת תתממשק למרשם האוכלוסים ותתמוך בכל הליך עדכון מספר הנפשות. בהתאם לכללי רשות המים, ברירת המחדל הינה 2 נפשות ליחידת דיור. המערכת תתמוך בתהליך הבדיקה הממוחשבת מול רשם האוכלוסין ותדע לעדכן באופן אוטומטי או ידני את הנתונים של הנפשות במערכת הגביה. המערכת תתמוך גם בחישוב רטרואקטיבי עד 6 תקופות זיכוי. במידה ונוצר זיכוי בעקבות העדכון המערכת תעדכן את יתרת הצרכן לכל תקופה בנפרד בהתאם לתעריף שהיה באותה תקופה. ההתקשרות מול רשם האוכלוסין תהיה על חשבוננו של

המציע. המערכת תאפשר הוספת הודעה בשובר התקופתי העוקב לפעולה על ביצוע עדכון מספר הנפשות וכן תפיק מכתב שישלח לצרכן על ביצוע הפעולה. המכתב יועד בתיק הצרכן.

1.1.2.17. המערכת תתמוך בביצוע כל הפעולות הנדרשות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית הפונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.2.1	ניהול כללי חיוב גמישים	המערכת תאפשר ניהול גמיש של כללי חיוב לפי פרמטרים משתנים, סוג צרכן (פרטי, עסקי, ציבורי, חקלאי), סוג מונה (ראשי, משני – משותף)		
1.1.2.2	מאגר נתוני צרכנים	ניהול מתקדם של כלל פרטי הצרכנים – פרטיים, עסקיים, מוסדיים, בעלי נכסים ושוכרים		
1.1.2.3	היסטוריית שינויים וקשרים	ניהול היסטוריית עדכונים וקשרים בין נכסים, צרכנים ומדי מים		
1.1.2.4	תקופות אחריות וחלופי משלמים	תמיכה בתקופות אחריות של בעלי נכסים ושוכרים, כולל תהליך החלפת משלמים		
1.1.2.5	תמיכה במצבי מדי מים	תמיכה במצבים שונים של מדי מים (ללא קריאה, עם הערכה, בהתאם לסוג תעריף – מים, ביוב, דמי הקמה, שירותים)		
1.1.2.6	צריכה בסיסית וחריגה	הגדרת צריכה בסיסית וחריגה, חישוב חיוב לפי נוסחאות חלוקה לפי תעריפי רשות המים		
1.1.2.7	שקלול פרמטרים לחישוב	חישוב הכולל פרמטרים נוספים: כמות נפשות, קריאות כפולות, חיובים חוזרים, דמי טיפול עו"ד, ניתוק, ריבית		
1.1.2.8	ניהול מתקדם של תעריפים	הגדרת תעריפים לפי חלוקת צריכה, תקופות חיוב (חודשי/דו-חודשי/רבעוני), וסיווג צרכנים		
1.1.2.9	פרטי נכסים ומדי מים	ניהול מלא של נכסים ומונים – היסטוריית התקנות, החלפות, הסרות, תקינות ורגולציה		
1.1.2.10	ממשק ניהול חיובים	תחזוקת כל ההגדרות ע"י מנהלי מערכת, בממשק ניהול חיובים ידידותי ומאובטח		
1.1.2.11	תהליך חיוב ובדיקות לוגיות	מהלך חיוב מובנה הכולל בדיקות לוגיות, סימולציה, התראות חריגות, שיוכים שגויים ויתרות זכות		
1.1.2.12	סכמות חיוב ודינמיקת תעריפים	תמיכה בהיררכיות חיוב משתנות לפי תקנות רשות המים- כולל מנגנוני נזילות, סוגי חיוב, תעריפים ותקופות		
1.1.2.13	הפקת שוברים ודוחות	הפקת שוברים, קבצים דיגיטליים, דוחות רגולטוריים, דפוס והודעות		
1.1.2.14	ניהול תשלומים ומסלקות	תמיכה בסוגי תשלום מגוונים – מזומן, בנקים, הוראות קבע, אשראי, מסלקות והתאמות		
1.1.2.15	החלפת משלמים ובעלים	תמיכה מלאה בהליך החלפת משלמים, כולל התחשבות חלקית ודוחות bpm, צריכה משותפת, מסמכים		
1.1.2.16	עדכון מספר נפשות	התממשקות לרשם האוכלוסין, עדכון אוטומטי או ידני, חישוב רטרואקטיבי, הפקת הודעות ומכתבים, תיעוד בתיק צרכן		
1.1.2.17	עמידה באמות מידה	תמיכה בביצוע כל הפעולות הנדרשות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות		

1.1.3 **ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני מים**

- 1.1.3.1. המערכת תאפשר קליטה מלאה ומבוקרת של נתוני קריאות מדי מים, המתקבלים ממגוון מקורות או מערכות לניהול קריאת מונים של ספקי מדי המים איתם התקשר המזמין.
- 1.1.3.2. נתוני הקריאה ייקלטו ממקורות חיצוניים, קבצי CSV או Excel המופקים ממערכות קריאת מדי מים ייעודיות, וכן באמצעות ממשק ממערכות קר"מ. הממשק יעמוד בדרישות אבטחת המידע ועפ"י הנחיות החברה. הממשקים יהיו דו כיוונים בין המערכות. המערכת תאפשר העברת קריאות ממערכת הקר"מ למערכת הגביה,

העברת פרטי אב ממערכת הגביה למערכת הקר"מ ועדכון פרטי החלפות מדי המים. המערכת אף תאפשר קריאות נקודתיות לתאריך ושעה נבחרים.

1.1.3.3. המערכת תבצע בדיקת של הנתונים הנקלטים ותאפשר ביצוע תיקון שגיאות ותאפשר גם קליטה של מנות חלקיות. המערכת תזהה את הקריאות שהגיעו מהממשק כקריאה בדוקה או קריאות שנוספו שתיקון והערכות.

1.1.3.4. תאפשר הזנת קריאות ידניות באופן מאובטח ומבוקר, לרבות הזנת קריאות עדכניות המתקבלות על ידי פקחים מהשטח באמצעות אפליקציות או מערכות מובייל.

1.1.3.5. המערכת תתמוך גם בעדכון תיקוני קריאה במידת הצורך, ותאפשר קליטת קריאות מרוכזות המבוססות על ביצועי סקר מונים יזום, לרבות ממצאים המתקבלים מפקחי שטח או מתהליכי בקרת תקינות.

1.1.3.6. המערכת תאפשר ניהול קריאה חוזרת, כולל קיזוזים מותאמים, במקרים בהם נדרשת קריאה נוספת לצורך תיקון או אימות נתונים. תהליך קליטת הקריאות יתבצע בכפוף למנגנוני בקרת איכות, אשר יוודאו את חוקיות הנתונים הנקלטים.

1.1.3.7. לאחר קליטת הנתונים, המערכת תפיק דוח מדי מים תקולים לרבות מסר התקופות ברצף שמד המים תקול. המערכת תדע להפיק פקודת עבודה לביצוע החלפות על סמך הדוח וכן פתיחת פניה במערכת CRM. מערכת CRM תשלח התראות לאי עמידה בתהליך ההחלפה של המד התקול.

1.1.3.8. המערכת תאפשר קליטה של תמונות מדי המים מהשטח ותאפשר שמירתם בכרטיס מדי המים של הצרכן.

1.1.3.9. המערכת תייצר פקודות עבודה לביצוע החלפת מונים בשטח וכן תאפשר קליטת נתוני המונים כקובץ ממסופוני שטח והנתונים של המד יקושרו באופן אוטומטי לנתונים במערכת. כן, יועברו צילומים של מדי המים : קריאת פירוק, קריאת התקנה, מנח המד לפני התקנה ומנח המד אחרי התקנה.

1.1.3.10. חוקיות נתונים ובקרת טעויות (לוגית) - המערכת תבצע בקרות מובנות ואוטומטיות על חוקיות נתוני הצריכה והקריאות הנקלטות :

א. **בקרת רציפות קריאות** — המערכת תוודא כי אין פערים בלתי סבירים ברצף הקריאות לכל מונה.

ב. **זיהוי קריאה חריגה** — צריכה גבוהה/נמוכה חריגה לעומת צריכה היסטורית הצריכות של הצרכן או נכס מסוג דומה.

ג. **בקרת צריכה שלילית** — זיהוי אוטומטי של צריכה שלילית וסימונה לבדיקה.

ד. **בקרת קריאה זהה לקריאה קודמת** — סימון חריג של קריאה זהה לזו שנרשמה בקריאה קודמת (לפי תקנות רשות המים יש לנמק/לאשר מקרים כאלו)

ה. **בקרת קריאה חוזרת** — אם בוצעה קריאה מתקנת או קריאה חוזרת, המערכת רישום צריכה נכון ומדויק.

ו. **בקרת סיווג נכס מול סוג צרכן** — המערכת תוודא התאמה בין סיווג הנכס לסוג החיוב הרלוונטי (למשל לא לחייב עסק בתעריף מגורים).

ז. **בקרת תאריכי קריאה** — בדיקת חוקיות תאריכי הקריאה מול לוחות החיוב המוגדרים בכללי אמות המידה לשירות.

1.1.3.11. בנוסף, תפעיל המערכת מנגנון לניהול התראה אוטומטית על צריכה חריגה יחסית לממוצע הצריכה ההיסטורי של הצרכן. התראה זו תבוסס על ניתוח סטטיסטי של נתוני הצריכה במהלך 12 החודשים האחרונים, ותפיק חיזוי לנציג או למנהל במקרה של סטיה חריגה ממוצע הצריכה השוטפת.

1.1.3.12. כל הנתונים יישמרו במערכת הגביה למשך כל תקופת ההיסטוריה שתקבע על ידי החברה.

1.1.3.13. לכל קריאת מד שתיקלט במערכת תוגדר כקריאה בדוקה, שתציין את מקור הנתון (ממשק ישיר ממערכת המונים, הזנה ידנית) וכן את מועד ביצוע הקריאה, ובמידת הצורך את סטטוס תיקון הקריאה.

1.1.3.14. המערכת תתמוך הפקת דוחות על נתוני המדים ונתוני ההחלפות, נתוני הערכות שבוצעו, נתוני מדים תקולים, דוח הערכות, דוח גיול מדים, דוח מדי מים שלא נקראו 3 תקופות רצופות.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.3.1	קליטת נתוני קריאה	המערכת תאפשר קליטה מבוקרת של קריאות מדי מים ממקורות חיצוניים		
1.1.3.2	ממשקים דו-כיווניים	חיבור דו-כיווני למערכת, (CSV/Excel) קליטת קבצי קריאה קר"מ, תמיכה בעדכון פרטי אב וקריאות נקודתיות		
1.1.3.3	בדיקת נתונים וקליטת מנות חלקיות	בדיקת נתונים, תיקון שגיאות, קליטת קריאות בדוקות או מתוקנות		
1.1.3.4	הזנת קריאות ידניות	תמיכה בהזנת קריאות ע"י פקחים דרך אפליקציות ומערכות מובייל		
1.1.3.5	סקר מונים ועדכון תיקונים	קליטת ממצאי סקר מונים ונתונים מתהליכי בקרת תקינות		
1.1.3.6	קריאה חוזרת וקישורים	תמיכה בקריאה חוזרת, קישורים, ובקרת איכות על חוקיות הנתונים		
1.1.3.7	ניהול מד תקול	דוח מונים תקולים, פקודת עבודה להחלפה, פתיחת פנייה CRM והתראות		
1.1.3.8	קליטת תמונות מהשטח	שמירת תמונות מדי מים בכרטיס מד המים של הצרכן		
1.1.3.9	החלפת מונים	יצירת פקודות עבודה, קליטת נתוני מונים ממסופונים, ושמירת תמונות התקנה		
1.1.3.10	בקורות לוגיות	הפעלת בקורות על רציפות קריאה, חריגות, צריכה שלילית, תאריכים, סיווגים, קריאות חוזרות ועוד		
1.1.3.11	התראה על צריכה חריגה	חיווי אוטומטי לנציגים על סטייה מממוצע הצריכה ההיסטורי		
1.1.3.12	שמירת נתונים היסטוריים	שמירת נתוני קריאה לתקופה שתוגדר ע"י החברה		
1.1.3.13	תיוג קריאות	הגדרת מקור הקריאה, סטטוס תיקון, מועד ביצוע		
1.1.3.14	דוחות נתוני מדידה	הפקת דוחות מונים תקולים, גיול מונים, דוח מד שלא נקרא 3 תקופות רצופות ועוד		

1.1.4. לוגית והפקת חשבונות חיוב

- 1.1.4.1. המערכת תאפשר הפקה מלאה ומבוקרת של חשבונות מים וחשבונות נלווים, בהתאם ללוחות חיוב מוגדרים מראש. הפקת החשבונות תתבצע תוך חישוב מרכיבי החיוב לכל צרכן, באופן אוטומטי ושקוף.
- 1.1.4.2. הלוגית תבוצע תוך התחשבות בעץ מבנה היררכי המפרק את הקשרים בין המדים ותתחשב בצריכות מד מים ראשי, מדי מים משניים ועוד. המערכת תדע לחשב צריכת מים משותפת כנגזרת ממדי המים בעץ המבנה.
- 1.1.4.3. הלוגית תבחן שינויים בצריכות מדים משניים ותדע לעדכן את הצריכה המשותפת בהתאם.
- 1.1.4.4. המערכת תתמוך בביצוע לוגית למדים שנמצאו שבורים/תקולים/ללא צריכה, צריכה שלילית ותאפשר מתן הערכות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 1.1.4.5. תיקוני קריאה- תיקוני קריאה יכולים להתבצע על מד פרטי בודד או על מד פרטי כחלק מעץ בניין שבו יש מונה ראשי וצריכה משותפת. במקרה זה, המערכת תדע לבצע חישוב ותיקון של הצריכה המשותפת לכלל המונים במבנה וכן את החישוב הכספי עבור כולם. במידה והתיקון מייצר חיוב, הוא יבוצע בהתאם לתאריך הערך שבו בוצע התיקון. במידה והתיקון יצר זיכוי, הוא יחושב בהתאם לתאריך ערך של החיוב המקורי. המערכת תאפשר תיקון קריאה למונה פרטי ללא תיקון צריכה של הצריכה המשותפת. ביצוע תיקוני צריכה יתועדו במערכת כתיקון והתיעוד יכלול את סיבת התיקון. המערכת תאפשר ביצוע תיקון קריאות גם למספר תקופות יחד. ביצוע תיקוני הקריאות לתקופה אחת או יותר, יבוצעו על ידי משתמשים מורשים בלבד.
- 1.1.4.6. המערכת תפיק התראות למדים עם צריכה גבוהה, חריגה או חריגה מאד בהתאם להגדרות אמות המידה לשירות. ההתראות ישלחו למבצע הלוגית, למנהל שיקבע על ידי החברה ולכל גורם אחר שיקבע על ידי החברה.
- 1.1.4.7. כל ההתראות המצויינות לעיל יקובעו במערכת בזמן הטמעת המערכת. התראות ישלחו למייל והמערכת תדע להפיק אותן כדוח.
- 1.1.4.8. המערכת תדע להפיק דוחות במקרים שנמצאה צריכה חריגה מאד, במקרים בהם סך הצריכה של המשניים עולה על הצריכה של המונה הראשי, צריכות משותפות גבוהות העולות על 4 קו"ב לצריכה משותפת לדייר וכן כל צריכה חריגה שהוגדרה על ידי החברה או רשות המים כצריכה המצריכה התייחסות מיוחדת.
- 1.1.4.9. המערכת תאפשר הרצת תכנית לוגית ברמת בניין או ברמת הצרכן הבודד ותאפשר הפקת משימות לפקחי שטח במקרים בהם נמצאו נתונים הדורשים בחינה נוספת. המערכת תדע לשלוח משימה באמצעות מסופון שמתממשק ישירות למערכת ויאפשר עדכון של הממצאים ישירות מהשטח.
- 1.1.4.10. בתום ביצוע הלוגית המערכת תאפשר הפקת דוחות שונים, ביניהם, דוח נכסים בהם בוצעה התערבות או הערכה, דוח בו חושבה צריכה לצרכנים ללא מד, דוח חריגות צריכה. הדוחות יוכנו ויאפשרו יצוא pdf וגם אקסל.
- 1.1.4.11. המערכת תאפשר הפקת מכתבים הנדרשים בתום ביצוע הלוגית למקרים בהם נמצאו חריגות או תאפשר רישום הודעה בקוביית ההודעות בשוברי החיוב והכל בהתאם לנדרש בכללי אמות המידה לשירות:
 - א. צריכה גבוהה בין 130%-150% - תרשם הערה בחשבון.
 - ב. צריכה חריגה בין 150%-200% - תרשם הערה וישלח מכתב לצרכן.
 - ג. צריכה חריגה מאד מעל 200% - תרשם הערה, יישלח מכתב וכן יישלח SMS.
- 1.1.4.12. המערכת תאפשר הפקת מכתבים, יוטמעו ויהיו בפורמט שנקבע על ידי רשות המים. כל מכתב שישלח יתועד ויסרק בכרטיס צרכן.
- 1.1.4.13. המערכת תאפשר שליחת SMS ודוא"ל ישירות מהמערכת. בכל מקרה כזה השליחה תתועד בכרטיס צרכן.
- 1.1.4.14. במקרים בהם יימצאו הצלבות מדים לאחר חיוב, ניתן יהיה להפעיל תכנית לתיקון ההצלבה. המערכת תאפשר איתור המונה המדויק לכל צרכן, חישוב מתקן ושליחת מכתב לצרכנים שבוצע להם תיקון. המכתב יתועד בכרטיס הצרכן. התיקון יבוצע רטרואקטיבית לכל אחד מתקופות החיוב הרלוונטיות ובהתאם לתעריפים

- הרלוונטים לאותם תקופה. במידה ולצרכן נצברה ריבית בגין חיוב שגוי המערכת תדע לזכות אותו. בסיום התיקון המערכת תפיק ספחי תשלום מתוקנים.
- 1.1.4.15. במידה וימצאו מוניהם תקולים, הצלבות מוניהם או בקשה לבירור, המערכת תאפשר יצירת פקודות עבודה לאנשי שטח להחלפתם. המשימות לפקח יוכנו בהתאם לסדר הליכה לוגי ויצוגי את כלל הפרטים הנדרשים לפקח לביצוע המשימה בשטח.
- 1.1.4.16. לצורך ניהול ובקרה, תפיק המערכת דו"חות מפורטים של החרגות הפקת חשבוניות. הדו"חות יפרטו את הצרכנים והחשבוניות שלא הופקו עקב שגיאות, חריגות או אי עמידה בבקורות או אי עמידה באמות המידה לשירות, ויספקו מידע מלא על סיבת ההחרגה, סטטוס הטיפול.
- 1.1.4.17. עם סיום ביצוע תהליך הלוגית, המערכת תאפשר ביצוע חישוב צריכה. למערכת תהליך בקרה ועיבוד שאותו מפעילים בטרם ביצוע החיובים. התהליך יכלול לפחות את הבקורות הבאות: בחינת כלל החיובים במינוס והוצאה התראות למבצע הלוגית, בחינת שלמות נתוני צריכות לכלל הצרכנים הפעילים, חיובי אפס, צרכנים פעילים שלא משויכים להם מוניהם, חיובים שלא בהתאם לכללי אמות המידה.
- 1.1.4.18. המערכת תבצע חיובים בהתאם לימי הצריכה בפועל ובהתאם לנדרש על ידי כללי אמות המידה לשירות.
- 1.1.4.19. המערכת תאפשר ביצוע חישובים מתוקנים במידה ונמצאו בעיות או נדרשו ביצועי חישובים מתוקנים. ביצוע החישובים יבוצעו בהליך נפרד ולא יירשמו כנתוני אמת עד לאישורם הסופי.
- 1.1.4.20. המערכת תאפשר חיובי שירותים נוספים, לרבות חיובי ריבית, שירותים נוספים ודמי הקמה, בהתאם למדיניות החיוב המאושרת בחברה.
- 1.1.4.21. בצום ביצוע הבקורות המערכת תאפשר הרצת תהליך חיוב סופי. ירשמו חיובים בחשבוניות הצרכנים. החיוב שירשם יפרט את כלל המידע המשוך לחיוב, ולכל הפחות יירשמו, תקופת חיוב, תאריכי קריאה או ביצוע הערכות, כמות צריכה בקו"ב, מספר ימי חיוב, פירוט סיווגים ותעריפים, סוג חיוב.
- 1.1.4.22. המערכת תאפשר עדכון חיובים עתידיים בהתאם להגדרות המזמין והרגולטור. חישוב דמי הקמה, חיובים חד-פעמיים, חיובים בגין שירותים נוספים (לדוג' מים לחקלאות, שירותי ביוב, עבודות נוספות).
- 1.1.4.23. המערכת תתמוך גם בפיצול חשבוניות במקרה של צרכנים מרובי יחידות או חלוקה לפי הסכמות, וכן באיחוד חשבוניות עבור קבוצות נכסים משויכות. חשבוניות שיופקו יכללו גם הפקת שוברים ומסמכים נלווים, לפי דרישות העיצוב של המזמין.
- 1.1.4.24. לכל חשבון ניתן יהיה לשייך הוראת קבע או אמצעי תשלום אחר, כגון כרטיס אשראי. המערכת תאפשר ביצוע הדמיה מקדימה של החשבון, לצורך בקרת איכות טרם ההפקה (טסטים).
- 1.1.4.25. כמו כן, תאפשר המערכת הפקת חשבוניות תיקון, במקרים של טעויות חיוב, קריאות שגויות או תיקונים מנהליים. הפקת חשבונית תיקון תבוצע תוך שמירה על קשר מלא בין החשבון המקורי לבין חשבונית התיקון.
- 1.1.4.26. המערכת תדע להפעיל חישובי בגין נזילות שנמצאו ותיקוני חיוב.
- 1.1.4.27. המערכת תדע לבצע חיובים לפי אזורי חיוב שונים, תקופות חיוב שונות, וסוגי חיוב שונים.
- 1.1.4.28. המערכת תאפשר הפקת חשבון סגירת תשלום לצרכן בעת מעבר דירה או בהחלפת משלמים גם באמצע תקופה. המערכת תאפשר ניהול תהליך החלפת משלמים במסך ייעודי בו יוקלדו פרטי הצרכן החדשים, יתועדו המסמכים הרלוונטים (חוזה מכר/שכירות), צילום תעודת זהות של הקונה והמוכר, שוכר או משכיר, טופס החלפת משלמים חתום, צילומי קריאות מונה, צו ירושה ונספח טאבו עדכני במקרה של נפטר) ועוד. במקרים בהם חסרים מסמכים המערכת תפיק מכתב לצרכן ותעדכן על המסמכים החסרים להשלמת הפעולה. במידה וכל המסמכים נמצאו תקינים, המערכת תאפשר החלפת משלמים על ידי חישוב צריכת מים עד ליום המעבר, הן למונה הראשי והן למונה הפרטי. החישוב יעשה באופן אוטומטי. חישוב הצריכה המשותפת יעשה על פי הממוצע

- של שתי תקופות אחרונות. במידה והתוצאה בחישוב הצריכה המשותפת היה נמוך מהמינימום, ההשלמה תבוצע עפ"י כללי רשות המים והצרכן יחוייב לכל הפחות בצריכה המינימלית והכל ביחס לכמות המים ששה בדירה אותה עזב. המערכת תדע לקזז את החיוב בגין הצריכה המשותפת שבה חוייב הצרכן היוצא מחיוב עתידי של הצריכה המשותפת לצרכן הנכנס. אם לצרכן היוצא קיימת יתרת זכות – המערכת תקזז אותה מיתרת חובות רחוקת, באם קיימת או שיצרה זו תועבר לנכס החדש שאליו עבר או שיקבלה באמצעות העברה בנקאית. במידה וקיימת יתרת חובה המערכת תפיק שובר חיוב לתשלום. המערכת תפיק התראות ודוחות, בין היתר, התראות על סיום תקופת חוזה שכרות, דוח פניות החלפת משלמים שטרם הסתיים טיפולם, שוכרים בתהליכי אכיפה.
- 1.1.4.29. המערכת תפיק קובץ ראשוני לחיוב לצורכי ביצוע "טסטסים" בטרם אישור הדפסה או שליחה לצרכנים. הקובץ יכיל את כלל השדות המופיעים בחשבון החיוב והבתאם לפוזיציות הנדרשות מול בית הדפוס.
- 1.1.4.30. לאחר הפקת החיוב הסופי, ייקלטו קבצי השוברים מבית הדפוס ויוטמעו באופן אוטומטי בכרטיסי הצרכנים. הקבצים יוטמעו כקובץ pdf במערכת. המערכת תאפשר שליפה של שוברים אלו בכל עת כך שהצרכן יוכל לקבל אותם לשימוש.
- 1.1.4.31. המערכת תאפשר רישום צרכנים לשליחת שוברים באמצעות באמצעות דוא"ל/what's Upp /sms. המערכת תפיק דוח העברת שוברים באמצעים דיגיטליים בנפרד לקובץ שנשלח לבית הדפוס.
- 1.1.4.32. המערכת תאפשר ביצוע שינויים עתידיים במבנה השובר בהתאם לדרישות הרגולטור או החברה, ללא דרישה לפיתוח נוסף או דרישה כספית נוספת.
- 1.1.4.33. המערכת תאפשר הפקת דוח המציג את צריכות הצרכנים בהתאם לכללי אמות המידה לשירות, ולכל הפחות, נתוני צריכות שנה אחורה וכן נתוני צריכות של תקופה מקבילה שנה קודמת.
- 1.1.4.34. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס/קבלה בהתאם לדרישות צרכנים ויירשם עליהם "נאמן למקור".
- 1.1.4.35. תנועות ביטול- המערכת לא תאפשר מחיקת תנועות אלא ביצוע תנועות סטורנו בלבד ותתעד בלוגים שלא ניתנים למחיקה כל תנועה בכרטיס הצרכנים.
- 1.1.4.36. המערכת תאפשר מידע אישי לתושב באזור אישי ותציג מצב חשבון עדכני וביצוע תשלומים מאובטחים באמצעות אתר אינטרנט או אפליקציה סלולארית (מותאמת גם Android וגם ל iPhone).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.4.1	הפקת חשבונות	הפקה מבוקרת של חשבונות מים ונלווים לפי לוחות חיוב מוגדרים מראש		
1.1.4.2	עץ היררכי לחישוב	שקלול צריכות לפי עץ מבנה – מונה ראשי, משני וצריכה משותפת		
1.1.4.3	עדכון צריכה משותפת	חישוב צריכה מחדש בעקבות שינויי צריכת מדים משניים		
1.1.4.4	לוגיקה במקרים מיוחדים	תמיכה במונים תקולים, צריכה שלילית והערכות לפי כללי השירות		
1.1.4.5	תיקוני קריאה וצריכה	תיקון קריאות פרטניות ומשותפות כולל תיעוד, הרשאות, ותאריכי ערך		
1.1.4.6	התראות צריכה חריגה	שליחת התראות לצריכות חריגות לגורמים רלוונטיים		
1.1.4.7	ניהול התראות	קביעת תצורת ההתראות והפצתן בדוא"ל או דוח		
1.1.4.8	דוחות חריגות	דוח לצריכות חריגות במיוחד – מעל 200%, או חריגות מהמונה הראשי		
1.1.4.9	פקודות עבודה לשטח	הרצת לוגיקה לפי צרכן/בניין והפקת משימות לשטח במסופון		
1.1.4.10	דוחות לוגית	דוחות על הערכות, חריגות, התערבויות ונתוני נכסים		
1.1.4.11	מכתבים בסיום לוגית	SMS מכתבים בהתאם לאחוזי צריכה חריגה, כולל		
1.1.4.12	תיעוד מכתבים	שמירה ותיעוד מכתבים בפורמט רשות המים בכרטיס צרכן		
1.1.4.13	ודוא"ל SMS שליחת	שליחה מתועדת בכרטיס צרכן		
1.1.4.14	תיקון הצלבות מונים	חישוב ותיקון הצלבות כולל הפקת מכתב ותיעוד		
1.1.4.15	פקודות עבודה הצלבות	הפקת פקודות עבודה לפי הצלבות או תקלות מונים		
1.1.4.16	דו"חות החרגות חשבונות	דו"ח שגיאות או חריגות במהלכי הפקת חשבון		
1.1.4.17	בקרת נתונים טרם חיוב	בדיקות על מינוסים, שלמות נתונים, תעריפים, סטטוסים		
1.1.4.18	חיוב לפי ימי צריכה	חיוב לפי צריכה בפועל בהתאם לאמות מידה		
1.1.4.19	חישובים מתקנים	הפעלת חישובים מתקנים בתהליך נפרד עד לאישור סופי		
1.1.4.20	חיובי שירותים נוספים	חיובי ריבית, שירותים נוספים ודמי הקמה		
1.1.4.21	חיוב סופי	רישום חיוב בפועל עם כל פרטיו: תאריכים, סיווגים, צריכה		
1.1.4.22	חיובים עתידיים	תמיכה בדמי הקמה, חיובים חד פעמיים, שירותים		
1.1.4.23	פיצול/איחוד חשבונות	תמיכה בפיצול לפי יחידות ואיחוד לפי קבוצות נכסים		
1.1.4.24	שיוך אמצעי תשלום	הוראות קבע, הדמיה מקדימה (טסטים)		
1.1.4.25	חשבוניות תיקון	חשבוניות תיקון במקרה של טעויות, תוך שמירה על קשר לחשבון המקורי		
1.1.4.26	חישובי נזילות	הפעלת חיובים בגין נזילות		
1.1.4.27	חיוב לפי אזורים	חיוב לפי אזורי חיוב, סוגים ותקופות שונות		
1.1.4.28	חשבון סגירת תשלום	חיוב בגין מעבר דירה/החלפת משלמים כולל טיפול אוטומטי וחישובים		
1.1.4.29	קובץ טסטים	קובץ ראשוני לצורך בדיקות טרם הדפסה		
1.1.4.30	שולחן מביט דפוס	בכרטיס צרכן, נגישים לשליפה PDF הטמעת קובצי		
1.1.4.31	שליחת שולחן דיגיטלית	עם דוח הפצה ייעודי SMS/Email/WhatsApp		
1.1.4.32	שינויים במבנה שובר	עדכון מבנה שובר ללא צורך בפיתוח נוסף		
1.1.4.33	דוח צריכות תקני	דוח צריכות שנה אחורה ותקופה מקבילה		
1.1.4.34	חשבונית מס/קבלה	הפקת מסמכים עם ציון "נאמן למקור"		
1.1.4.35	תנועות ביטול	אין מחיקה – רק סטורנו, תיעוד בלוגים שלא ניתן למחוק		
1.1.4.36	מידע אישי לתושב	הצגת מצב חשבון וביצוע תשלומים באינטרנט ובאפליקציה		

1.1.5. ניהול התקנת מדי מים חדשים, החלפות מדי מים ובדיקת בוררות

- 1.1.5.1. המערכת תאפשר התקנת מדי מים, ביצוע העברת מד, ביצוע חיבורים והוספת חיבורים.
- 1.1.5.2. המערכת תתמוך בתהליך זה, החל משלב בקשת הצרכן ותיעוד הפנייה בכרטיס הצרכן, יצירת משימה במערכת למפקח השטח, בניית מבנה עץ בניין וחלוקה למדי מים ראשיים ומשניים.
- 1.1.5.3. במקרים של חיבור מים חדש, המערכת תפעיל תהליך חיוב לצרכן בהתאם לכללים ותעריפים שנקבעו על ידי רשות המים. תופק משימה אוטומטית לפקח שטח. לאחר התקנת המדים בשטח, המערכת תדע לשייך את המדים לנכסים באופן אוטומטי.
- 1.1.5.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות של בקשות פתוחות להתקנה שטרם טופלו.
- 1.1.5.5. החלפת מדי מים –
- 1.1.5.6. המערכת תאפשר הפקת דוח לכלל המדים המועמדים להחלפה וכן קובץ למערכת המסופונים. הדוח יכלול את פרטי המדים, פרטי הצרכן וכתובתו ויוכן בהתאם לסדר הליכה.
- 1.1.5.7. המערכת תאפשר שליחת הודעות לצרכן בטרם ההחלפה על כוונת החברה לביצוע ההחלפה.
- 1.1.5.8. המערכת תתעדכן באמצעות המסופון על ביצוע ההחלפה מהשטח.
- 1.1.5.9. המערכת תאפשר ניהול סטטוסים שונים לבקרה אחר ביצוע ההחלפות.
- 1.1.5.10. המערכת תכיל את השדות הבאים להזנה בעת החלפה: מספר מד, סוג מד, קוטר, סיבת החלפה, קריאת פירוק מונה ישן, קריאת מונה חדש, מועד החלפה.
- 1.1.5.11. המערכת תאפשר עדכון סטטוס ייחודי במקרים בהם לא ניתן לבצע החלפה בשטח – אין גישה, לא נמצא, בעיה במערכת המונים – וכן הערות והעלאת קבצים. במקרים אלו המערכת תאפשר להוציא מכתב לצרכן ועל הממצאים בשטח שלא אפשרו החלפה.
- 1.1.5.12. לאחר עדכון ההחלפה המד, המערכת תחשב באופן אוטומטי את הצריכה שנצברה במונה המוחלף מהמועד הקודם בו היתה קריאה ותעדכן סטטוס במקביל על החלפת המד.
- 1.1.5.13. לאחר ביצוע החלפת מד המערכת תסמן את ההחלפה בדגל ותעדכן את השובר העוקב בהודעה בדבר ההחלפה וכן תעדכן שורת המידע בגין ההחלפה.
- 1.1.5.14. המערכת תאפשר הפקת דוחות הבאים, בין היתר: דוח מדים מוחלפים עם פילוחים לפי סוגי מד, קטרים, מועד החלפה, דוח מדים שלא הוחלפו ועוד.
- 1.1.5.15. בדיקת בוררות- המערכת תפיק חיוב לצרכן בהתאם לבקשתו לבדיקת בוררות. במקביל תפתח משימה במערכת לקידום בדיקת בוררות.
- 1.1.5.16. בקבלת תוצאות הבוררות המערכת תאפשר שליחת מכתב המעדכן על התוצאות. המכתב יתועד בכרטיס לקוח.
- 1.1.5.17. במידה ומד המים יחזור לא תקין המערכת תאפשר ביצוע זיכוי בגין בדיקת הבוררות (במידה ונצברו ריביות, הזיכוי יכלול גם אותם). כמו כן, יבוצע תיקון של צריכות המים והצרכן יזוכה. במידה ומדובר במד ראשי, יבוצע זיכוי בגין הצריכה המשותפת לכל אחד מהנכסים הקשורים בעץ הבניין.
- 1.1.5.18. המערכת תדע להפיק דוח על מדי מים שנשלחו לבדיקת בוררות.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.5.1	התקנת מדי מים	תמיכה בהתקנות, העברות וחיבורים חדשים		
1.1.5.2	תהליך התקנה מלא	משלב הבקשה ועד יצירת משימה, בניית עץ והגדרת מונים		
1.1.5.3	חיבור מים חדש	חיוב צרכן, שיוך מונים לנכס, הפקת משימות לפקחים		
1.1.5.4	דוח בקשות פתוחות	הפקת דוח לבקשות התקנה שטרם טופלו		
1.1.5.5	החלפת מדי מים	תת סעיף כללי להחלפות מונים		
1.1.5.6	דוח להחלפה	הפקת דוח מדים להחלפה לפי סדר הליכה כולל פרטי צרכן		
1.1.5.7	הודעה לצרכן	שליחת הודעה לצרכן לפני החלפה		
1.1.5.8	עדכון החלפה מהשטח	עדכון נתוני ההחלפה ישירות ממסופון שטח		
1.1.5.9	ניהול סטטוסים	מעקב אחר סטטוסים שונים בתהליך ההחלפה		
1.1.5.10	שדות נתונים בהחלפה	הזנת פרטי מד ישן/חדש, קריאות, מועד החלפה		
1.1.5.11	מניעה מהחלפה	סטטוס ייחודי והפקת מכתב לצרכן כשאי אפשר לבצע החלפה		
1.1.5.12	חישוב צריכה לאחר החלפה	חישוב אוטומטי של צריכה שנצברה ועדכון סטטוס		
1.1.5.13	שובר עוקב לאחר החלפה	עדכון השובר הבא בהודעת החלפה וסימון בכרטיס		
4.1.5.14	דוחות החלפה	הפקת דוחות לפי סוג מד, קוטר, סטטוס החלפה		
4.1.5.15	בדיקת בוררות	הפקת חיוב לצרכן ופתיחת משימה לבדיקה		
4.1.5.16	תוצאות בוררות	שליחת מכתב לצרכן עם תוצאות ותיעוד בכרטיס		
4.1.5.17	זיכוי לאחר בוררות	במידת הצורך זיכוי כולל ריבית, צריכות, צריכה משותפת		
4.1.5.18	דוח מדים לבדיקה	הפקת דוח על מדים שנשלחו לבדיקת בוררות		

1.1.6. ניהול גביה ותשלומים

1.1.6.1. כללי-

א. המערכת תכלול יכולות מתקדמות לניהול גביה ותשלומים, אשר יתמכו בכל שלבי מחזור התקבולים של המזמין, החל מהפקת חיובים ועד לרישום תקבולים, הפקת קבלות, וביצוע התאמות כספיות. המערכת תאפשר גמישות תפעולית, שקיפות מול הצרכן, ותמיכה בתקני רגולציה בתחום גביה ותשלומים, ובכלל זה עמידה בהוראות רשות המיס והרשויות המוסמכות.

1.1.6.2. הפקת חיובים וניהול יתרות –

א. המערכת תאפשר יצירת חיובים מסוגים שונים, לרבות חיובים תקופתיים (מים, ביוב), חיובים חד-פעמיים (דמי הקמה, חיובי נוספים), הכנסות משכ"ד והכנסות מהפקת חשמל סולארי, חיובים רטרואקטיביים ותיקוני חיוב.
ב. המערכת תאפשר שיוך חיובים לפי נכס, צרכן, או מזהה משלם. המערכת תאפשר ניהול יתרות פתוחות, יתרות חובה או זכות, זיהוי פיגורים ותקבולים לא משויכים.
ג. המערכת תאפשר שיוך חיוב לחשבון תשלום מוגדר מראש, כגון הוראת קבע, כרטיס אשראי או שובר.

1.1.6.3. קבלת תקבולים ורישום תשלומים –

א. המערכת תאפשר רישום תקבולים ממגוון אמצעי תשלום, כולל מזומן, שיקים, כרטיסי אשראי, הרשאות לחיוב חשבון בנק (הוראות קבע), והעברות בנקאיות וכן בכל הסדרים שיש לחברה מול הרשות המקומית, ספחים, הסדרי תשלומים ושוברי בנקים ובנק הדואר.
ב. המערכת תאפשר ניהול קופה, הכולל קבלת תקבולים יומיים, הפקת קבלות ותנועות יומן אוטומטיות להנהלת חשבונות. המערכת תאפשר איזון קופה, ספירת מזומנים והפקת דוחות התאמה יומיים. במקרים של תשלום בקופה – התשלום יתבצע במזומן, שיקים או בכרטיסי אשראי במשרדי החברה או במוקד טלפוני אנושי.
ג. במידה והתשלום יבוצע בבנקים, בהעברות בנקאיות, הוראות קבע או באמצעות שוברי תשלום – המערכת תאפשר קליטת תשלומים וביצוע התאמות.
ד. המערכת תאפשר תשלום באמצעות IVR - תשלום בטלפון באמצעות כרטיס אשראי.
ה. המערכת תופעל לקליטת כלל התשלומים מהאפשרויות שפורטו במסגרת ההתקשרות והמציע יישא על חשבונו תשלומים לצד ג'. המציע נדרש לאפשר את התשלומים באמצעות שרת תשלומים וסליקה על חשבונו.
ו. המערכת תחשב חיובי ריבית עפ"י הכללים והתקנות העדכניות של רשות המיס.
ז. המערכת תדע לחשב מע"מ כחוק או לטפל בתקבולים החייבים במע"מ.
ח. המערכת תאפשר הפקת חשבוניות או שוברים תואמים לכל תקבול בהתאם להגדרות המזמין.
ט. המערכת תאפשר טיפול בזיכויים והפקת חשבונות מתוקנים ותאפשר חישוב זיכויים בגין חיובים שבוצעו בכל אחד מאמצעי התשלום וכן עדכון של סכומי החיוב המעודכנים.
י. המערכת תנהל היסטוריית תשלומים ותאפשר הפקת דוחות אלו לצרכן.

1.1.6.4. ניהול הסדרי תשלומים –

א. המערכת תאפשר יצירת הסדרי תשלום מרובי תשלומים, עם מעקב סטטוס תשלום לכל שובר או חיוב.
ב. המערכת תאפשר ניהול הרשאות לחיוב קבוע מול גופים בנקאיים וחברות אשראי.
ג. הוראות קבע – המערכת תאפשר פיצול ל-2 מועדי חיובי לצרכנים שמשלמים בהוראות הקבע בהתאם לנקבע באמות המידה לשירות וכן תאפשר בחירה בין 4 תאריכי חיוב.
ד. המערכת תאפשר ניהול הסדרים מוסדיים מול גורמים שלישיים, חיובים של הרשות המקומית.
ה. המערכת תאפשר עדכון הסדרים באופן דינמי במקרה של שינויים או כשל בתשלום.

1.1.6.5. סליקה והתאמות

- א. המערכת תאפשר ניהול קליטה, איזון, התאמה ורישום של תשלומים שהתקבלו באמצעים אלקטרוניים באמצעות מודול סליקה מלא. המערכת תאפשר הפקת שוברי תשלום לפי דרישה, בהתאם לשירות שיידרש. המערכת תאפשר גם הפקה של חלק מחוב הצרכן. השובר יוכן בפורמט רצוי וישלח למדפסת המדפיסה בדיו מגנטי.
 - ב. תשלום במזומן- בסוף כל יום יופקד דוח סגירת קופות על כל התשלומים שבוצעו בקופות החברה ותבוצע העברה לקופה ראשית. המערכת תבצע התאמות רלוונטיות לסגירת הקופה. המערכת תתמוך בקובץ שמועבר מהבנק ובו פירוט התשלומים שבוצעו במזומן ותזכה את חשבונות הצרכנים בסכומים שהתקבלו בבנק.
 - ג. סליקה באשראי- במערכת תאפשר סליקה באשראי בעת תשלום באמצעות נציג פרונטלי. בסוף כל יום ישודרו כל התשלומים בממשק מקוון לחברות האשראי. השידור יבוצע בסוף כל יום בשעה שתוגדר על ידי הבחירה. המערכת תאפשר טיפול בשגיאות סליקה, תשלומים חוזרים וביצוע תיקונים בהתאם. הודעות על שידורים שלא נקלטו עקב טעות בפרטי כרטיס, מספר כרטיס או אי כיבוד התשלום ירוכזו בדוח שישלח למנהל שיוגדר על ידי החברה ביום העסקים העוקב. המערכת תאפשר ביצוע התאמות אוטומטיות או ידיניות לתשלומים שבוצעו באשראי.
 - ד. תשלומים באמצעות שיקים- התשלומים שבוצעו באמצעות שיקים יקלטו בקופה ובסוף היום יועברו לקופה ראשית. המערכת תפצל ותנהל את השיקים המזומנים והשיקים הדחויים בנפרד. המערכת תאפשר רישום ערך פרעון עתידי. במידה ושיק לא כובד, המערכת תדע לשלוח התראה ולהפיק דוח.
 - ה. תשלומים בהוראת קבע- המערכת תאפשר הפקה של קובץ לכל התשלומים שאמורים להשתלם באמצעות הוראות קבע. בעת הפקת הקובץ יבוצעו זיכויים בחשבונות הצרכנים בהתאם למועד הגביה הנדרש. המערכת תדע לשלוח התראה לחברה על כך שנדרש לשדר קובץ במועד במסוים. המערכת תקלוט קובץ החזרי הוראת קבע ממס"ב, תבצע פעולת חיוב בסכום החוזר וכן לחייב בעמלות החזר בתעריף שנקבע. תשלח הודעה אוטומטית לצרכן על החזר הוראת הקבע או ביטולה.
 - ו. המערכת תאפשר ביצוע התאמות אוטומטיות בין תקבולים לחיובים. בתום כל יום, תבוצע סגירת קופה ויופקו דוחות סיכום לתשלומים שבוצעו והזיכויים שניתנו. המערכת תדע להציג אי-התאמות בקובץ הכולל את כל העסקאות. יופק דוח התאמות לאחר ריצה לכל חברת אשראי, דוח סיכום התאמות שבוצעו, דוח עסקאות שלא בוצעו להם התאמות.
 - ז. המערכת תאפשר רישום של תשלומים מרוכזים המתקבלים ממס"ב, שב"א או ממסלקות חברות האשראי. תבוצע פעולת זיכוי בחשבון הצרכן.
 - ח. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס זיכוי באמצעות רישום תנועת סטורנו.
 - ט. התאמות – המערכת תשלח דוח המתריע על אי התאמה בין החיוב לתשלום שהתקבל.
 - י. המערכת תאפשר הפקת דוחות על תשלומים שבוצעו בחתכים שונים: גובה חוב, מועד החוב, אמצעי תשלום, סוג שירות ועוד.
 - יא. המערכת תאפשר הפקת דוחות על הסדרי תשלום קיים, מבוטלים, התראות על אי תשלום או אי כיבוד אמצעי תשלום.
 - יב. המערכת תאפשר הפקת דוח על זיכויים, שיכלול מועד, שם צרכן, גורם מבצע וסכום.
 - יג. המערכת תאפשר הפקת דוח יתרות זכות לצרכן או לנכס.
- 1.1.6.6. עדכון אוטומטי של מודולים אינטגרלים במערכת
- א. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מודול הנהלת חשבונות לטובת העברת תנועות יומן, תקבולים וחשבוניות. לאחר ביצוע התשלום יבוצע זיכוי אוטומטי בחשבון הצרכן והתשלום ישוייך לחיוב שנוצר בגינו.
 - ב. המערכת תאפשר ממשק דו-כיווני עם מערכות סליקה, לרבות בנקים, מסלקה בנקאית וחברות אשראי.
 - ג. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מודול CRM להצגת סטטוס חשבון, יתרות חיוב וזיכויים לנציגי שירות לקוחות.
 - ד. המערכת תאפשר הפקת קובצי דיווח חיצוניים בהתאם לדרישות רגולציה.

ה. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס קבלה לצרכן רק לאחר ביצוע תשלום.

1.1.6.7. דוחות ובקרה

א. המערכת תאפשר הפקת דוחות תקופתיים של גבייה ותקבולים לפי חתכים שונים, כגון אמצעי תשלום, תקופת חיוב או סטטוס תשלום.

ב. המערכת תאפשר ניתוח גיוול יתרות וצרכנים בפיגור.

ג. המערכת תאפשר הפקת דוחות חריגות, לרבות חיובים חריגים, תשלומים חריגים, והסדרים פעילים שלא מכוסים.

ד. המערכת תאפשר מעקב אחר ביצועי קופה, לרבות סטטוס תנועות, דוחות השוואה וחריגות התאמה.

1.1.6.8. התאמה לצרכי המזמין

א. המערכת תאפשר הגדרות גמישות לכללי סליקה, מועדי חיוב, סוגי חיובים ולוחות גביה לפי סיווג צרכנים.

ב. המערכת תאפשר הטמעת פורמטי שובר או חשבונית לפי דרישות עיצוב של המזמין, כולל הפקה מגנטית או סריקה.

ג. המערכת תאפשר שמירה אוטומטית של קבצים נלווים לכל חיוב או תקבול, כגון הזמנות, מסמכים, או מכתבים לצרכן.

ד. המערכת תבנה תהליך גבייה מקצה לקצה – אוטומטי, מבוקר, גמיש, ודינמי – תוך שיפור יעילות תפעולית וצמצום תהליכי גביה ידניים או חריגים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.6.1	כללי	יכולות מתקדמות לניהול גביה ותשלומים, עמידה בתקני רגולציה ושקיפות מול צרכנים		
1.1.6.2	הפקת חיובים וניהול יתרות	חיובים מסוגים שונים, ניהול יתרות, שיוך חיובים לנכסים או צרכנים, חישוב ריביות ומע"מ		
1.1.6.3	קבלת תקבולים ורישום תשלומים	רישום תקבולים מכל אמצעי תשלום, הפקת קבלות, קליטת תשלומים והיסטוריה לצרכן		
1.1.6.4	ניהול הסדרי תשלומים	יצירת וניהול הסדרים מרובי תשלומים, הוראות קבעעדכונים דינמיים		
1.1.6.5	סליקה והתאמות	מודול סליקה מלא, סגירת קופות, טיפול בשגיאות, דוחות התאמה, זיכויים ותשלומים מרוכזים		
1.1.6.6	עדכון מודולים אינטגרליים	הפקת דיווחים, CRM, עדכון אוטומטי למודולי הנה"ח רגולטוריים וחשבוניות מס קבלה		
1.1.6.7	דוחות ובקרה	דוחות חתכים תקופתיים, גיוול יתרות, ניתוח חריגות ומעקב קופות		
1.1.6.8	התאמה לצרכי המזמין	גמישות בהגדרות חיוב, עיצוב שובר, שמירת מסמכים ותהליך גביה מקצה לקצה		

1.1.7. ניהול הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק

- 1.1.7.1. כללי - המערכת תאפשר ניהול מלא של הוראות קבע והסדרי חיוב, לצורך ביצוע חיובים תקופתיים אוטומטיים מהחשבון הבנקאי או כרטיס האשראי של הצרכן, בהתאם לתקנות רשות המיסים ולמדיניות הגבייה של המזמין. יכולת זו נועדה להבטיח רציפות בגבייה, לצמצם את היקף החובות הפתוחים, ולהפחית תשלומים חריגים או כושלים.
- 1.1.7.2. תמיכה מלאה בהוראות קבע בנקאיות וכרטיסי אשראי - המערכת תאפשר קליטה, ניהול ורישום של הרשאות לחיוב חשבון בנק והוראות קבע בכרטיסי אשראי. הרשאות אלו ינוהלו ברמת משלם ויוכלו להשתייך למספר נכסים או צרכנים.
- 1.1.7.3. ניהול מחזור הגביה בהוראת קבע - המערכת תבצע באופן אוטומטי את הפקת קבצי הגביה התקופתיים בהתאם ללוחות חיוב מוגדרים מראש. הקבצים יכללו את כלל החיובים המאושרים לגביה אוטומטית באותו מחזור.
- 1.1.7.4. אינטגרציה עם מסלוקה בנקאית וחברות אשראי - המערכת תתממשק באופן מלא עם מערכות הסליקה הרלוונטיות: מס"ב (מערכת סליקה בנקאית) לצורך הרשאות לחיוב חשבון, וחברות הסליקה עבור הוראות קבע בכרטיס אשראי, לרבות קליטת אישורים, סירובים והפקת דוחות תוצאות.
- 1.1.7.5. בקורות שגיאה וניהול חריגים - המערכת תזהה עסקאות כושלות, סירובים מהבנק או מחברת האשראי, ותעדכן את הגורם הרלוונטי לטיפול. כל שגיאה תסומן בסטטוס ייחודי (לדוג': חשבון חסום, פג תוקף, יתרה לא מספקת).
- 1.1.7.6. ניהול היסטוריה ומעקב - לכל הרשאה תישמר היסטוריית השימוש, כולל מועד החיוב, סכום, תוצאה (אישור/דחייה), ומידע נוסף הנדרש לצרכים תפעוליים ורגולטוריים.
- 1.1.7.7. קישור למסמכים וממשק למשתמש - ניתן יהיה לשייך לכל הרשאה עותק דיגיטלי של טופס ההרשאה החתום, אשר יוצמד לכרטיס הצרכן או המשלם. כמו כן, יכלול הממשק יכולת חיפוש, צפייה, עדכון או ביטול הרשאות קיימות.
- 1.1.7.8. הפקת דוחות וסיכומי גביה - המערכת תפיק דוחות סיכום עבור כל מחזור גביה בהוראת קבע, לרבות סך החיובים, מספר הוראות תקפות, עסקאות שבוצעו בהצלחה ועסקאות שנכשלו. וסיבתם.
- 1.1.7.9. אימות ואישור אמצעי תשלום מראש - לצורך מניעת טעויות, תאפשר המערכת אימות תקינות של פרטי חשבון או כרטיס אשראי לפני הפקת החיוב, לרבות בדיקת תוקף והשתייכות לבנק או מסלול סליקה מורשה.
- 1.1.7.10. גמישות בקביעת כללים - המערכת תאפשר הגדרת כללים דינמיים לקביעת סוג אמצעי התשלום המועדף לכל צרכן – לרבות תיעדוף של הוראת קבע לעומת חיוב מזדמן.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.7.1	כללי	ניהול הוראות קבע וגבייה אוטומטית מחשבון בנק או אשראי בהתאם למדיניות המזמין		
1.1.7.2	תמיכה בהוראות קבע	קליטה ורישום הרשאות לחיוב חשבון בנק ואשראי, לפי מזהה משלם		
1.1.7.3	ניהול מחזור גביה	הפקה אוטומטית של קובצי גבייה לפי לוחות חיוב תקופתיים		
1.1.7.4	אינטגרציה עם מסלקות	ממשק מלא עם מס"ב וחברות האשראי, כולל קליטת אישורים ודוחות תוצאות		
1.1.7.5	בקרת שגיאות וחריגים	זיהוי שגיאות וסטטוסים מיוחדים כמו פג תוקף, חסימה או יתרה לא מספקת		
1.1.7.6	מעקב והיסטוריה	תיעוד מלא של עסקאות הוראת קבע, לרבות סכום, מועד ותוצאה		
1.1.7.7	קישור למסמכים	שיוך טופס הרשאה חתום, חיפוש, צפייה, עדכון וביטול הרשאות		
1.1.7.8	דוחות גבייה	הפקת דוחות סיכום לכל מחזור גבייה כולל עסקאות שבוצעו ונכשלו		
1.1.7.9	אימות אמצעי תשלום	אימות מראש של פרטי חשבון או אשראי למניעת שגיאות		
1.1.7.10	גמישות בקביעת כללים	הגדרת אמצעי תשלום מועדף לפי צרכן, כולל תיעדוף בין הוראת קבע לחיוב מזדמן		

1.1.8. ניהול זכאים והטבות

- 1.1.8.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של קבוצות זכאים והטבות, בהתאם להנחיות רשות המיס. ניהול ההנחות יתבצע עבור קבוצות מוגדרות של זכאים, ובכלל זה נכים, אזרחים ותיקים, מקבלי הבטחת הכנסה או מזונות, בעלי תעודת עיוור, משפחות שכולות ונפגעי פעולות איבה, וכן זכאים המוכרים על ידי משרד הרווחה.
- 1.1.8.2. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית של קבצי זכאים חודשיים, המתקבלים מגופים מוסמכים ורשויות רלוונטיות, ותבצע הצלבה מלאה מול רשומות הצרכנים בחברה.
- 1.1.8.3. המערכת תאפשר שיוך הטבות הן לפי מזהה צרכן והן לפי מזהה נכס, בהתאם למבנה הקנייני של הנכס ומאפייני מאגר הנתונים.
- 1.1.8.4. המערכת תאפשר ניהול של מספר הטבות לצרכן בודד, תוך הפעלת מנגנון חישוב עדיפות, בהתאם לכללי רשות המיס – לדוג' מתן הטבה עבור 7 קוב ראשוניים בלבד לצרכנים בעלי זכאות מתאימה. בנוסף, תתאפשר ניהול זכאות זמנית, עם מועד תוקף ברור, וכן ניהול אוטומטי של בקורות למניעת כפילויות, חוסר תוקף או קיזוזים שגויים, והפקת התראות אוטומטיות במקרה הצורך.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.8.1	ניהול קבוצות זכאים	ניהול קבוצות זכאות והטבות לפי הנחיות רשות המיס: נכים, ותיקים, מקבלי קצבאות, משפחות שכולות ועוד		
1.1.8.2	קליטת קבצי זכאים	קליטה אוטומטית של קבצים חודשיים מגופים מוסמכים והצלבה מול צרכנים		
1.1.8.3	שיוך לפי מזהה	שיוך זכאות לפי מזהה צרכן או מזהה נכס לפי מבנה קנייני		
1.1.8.4	ניהול הטבות מרובות	ניהול מספר הטבות לצרכן אחד, קביעת עדיפויות, תוקף, בקורות כפילויות והתראות		

1.1.9. ניהול בקורות דוחות

- 1.1.9.1. המערכת תאפשר הפקת מגוון רחב של דוחות ניהוליים ותפעוליים, לצורך מעקב ובקרה על תהליכי החיוב והגביה.
- 1.1.9.2. המערכת תאפשר ניתוח חשבונות חריגים, הן מבחינת צריכה והן מבחינת סכום החיוב, תפיק דוחות גיול חיובים, ותאפשר ניתוח שינויי חיוב לפי מדדים כגון עונה, אזור וסוג צרכן.
- 1.1.9.3. המערכת תאפשר השוואת חיובים בין תקופות, לצורך זיהוי מגמות או חריגות בתהליך החיוב. בנוסף, תפיק המערכת דוחות רגולטוריים בהתאם לדרישות רשות המיס, מבקר פנים וגורמים נוספים.
- 1.1.9.4. לצורך הנהלה ובקרה, תפיק המערכת דוחות פעילות חודשיים עבור הנהלת החברה והדירקטוריון, אשר יכללו בין היתר סך חיובים שהופקו, אחוז חריגות בקריאות, אחוז חשבונות שתוקנו, סך הגביה שנרשמה וניתוח מגמות חודשיות.
- 1.1.9.5. המערכת תפיק דוחות, בין היתר:
- א. ניתוח חשבונות חריגים (צריכה / סכום).
 - ב. דוח גיול חיובים.
 - ג. דוחות גביה שוטפת.
 - ד. דוחות וניתוח צריכת מים חריגה.
 - ה. ניתוח הכנסות לפי סוגי חיוב/צרכנים.
 - ו. ניתוח שינויי חיוב לפי מדדים (עונה, אזור, סוג צרכן).
 - ז. השוואת חיובים בין תקופות.
 - ח. הפקת דוחות רגולטוריים: רשות המיס, מבקר פנים.
 - ט. הפקת דוחות פעילות חודשיים להנהלה ולדירקטוריון:
- סך חיובים שהופקו.
 - אחוז חריגות בקריאות.
 - אחוז חשבונות שתוקנו.
 - סך חיובים וגביה מצטבר ובהתאם לסינונים נדרשים.
 - ניתוח מגמות חודשיות

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.9.1	דוחות ניהוליים ותפעוליים	הפקת דוחות לניהול ובקרה על תהליכי חיוב וגביה		
1.1.9.2	חשבונות חריגים וניתוח חיובים	דוחות על צריכה חריגה, סכומי חיוב חריגים, שינויי חיוב לפי עונה, אזור, וסוג צרכן		
1.1.9.3	השוואת תקופתיות ודוחות רגולטוריים	השוואת חיובים בין תקופות ודוחות בהתאם לדרישות רגולציה (רשות המיס, מבקר פנים)		
1.1.9.4	דוחות חודשיים להנהלה	דוחות סך חיובים, אחוז חריגות, חשבונות שתוקנו, סך גביה וניתוח מגמות חודשיות		
1.1.9.5	סוגי דוחות מפורטים	ניתוח חשבונות חריגים, גיול חיובים, גביה שוטפת, צריכה חריגה, שינויי חיוב, הכנסות לפי סוג, דוחות רגולציה ודוחות הנהלה		

1.1.10. ניהול פניות לקוחות (CRM)

1.1.10.1. כללי- המערכת תכלול מודול CRM מתקדם, אשר יאפשר למזמין ניהול מלא של פניות הציבור, שירות הלקוחות, בירורים, תיעוד קשרים עם צרכנים ובעלי נכסים, ומעקב אחר תהליכי טיפול. המודול יהיה חלק אינטגרלי מרכיבי מערכת המידע ויאפשר שליטה מלאה באיכות השירות ובמדדי זמני תגובה.

1.1.10.2. פתיחת פנייה ותיעוד ראשוני-

א. המערכת תאפשר פתיחת פנייה בגין כל מגע עם הצרכן – בין אם ביוזמתו (טלפון, פקס, דוא"ל, דיגיטלי, פרונטלי), ובין אם כפנייה יזומה על ידי הארגון.

ב. פתיחת הפנייה תתבצע מתוך כרטיס הצרכן או באופן עצמאי לפי תעודת זהות, מספר נכס או מספר מד מים.

ג. כל פנייה תזוהה במספר רץ אוטומטי ותתועד עם תאריך ושעת פתיחה, זהות המשתמש הפותח, מקור הפנייה ומהותה.

ד. המערכת תתמוך בהזנת סטטוסים לפנייה (פתוחה, בטיפול, סגורה, בהמתנה למסמכים וכו') ובתיעוד סטטוס הטיפול.

1.1.10.3. איתור פנייה או צרכן-

א. המערכת תאפשר איתור צרכנים לפי שדות מגוונים: מספר נכס, כתובת, גוש/חלקה, מספר מד מים, כרטיס מים, מספר צרכן, שם, תעודת זהות, מספר טלפון, כתובת למשלוח דואר, דוא"ל ועוד.

ב. ניתן יהיה לאתר גם לפי פרטי בעל נכס או לפי מזהה הפנייה.

1.1.10.4. ניהול תהליך הטיפול בפנייה-

א. המערכת תנהל מחזור טיפול מלא לכל פנייה – פתיחה, שיוך, טיפול, סגירה.

ב. לכל פנייה ישוּיך מזהה ייחודי אוטומטי.

ג. המערכת תאפשר שיוך פניות לצוותי טיפול מוגדרים.

ד. ניתן יהיה להגדיר מסלולי טיפול שונים בהתאם לסוג הפנייה.

ה. המערכת תאפשר מעקב אחרי סטטוס הפנייה לאורך כל מחזור החיים שלה.

ו. המערכת תתמוך בתהליך טיפול בפניות לכל שלביו, התראות, הודעות, מועדי טיפול, זמני טיפול.

1.1.10.5. תיעוד תהליכי טיפול-

א. עבור כל פנייה יתועדו שדות טיפול SLA כולל מועד סגירה, משך זמן טיפול בפועל, זמן תקן מוגדר מראש, וחריגה ביחס לזמן התקן.

ב. תתאפשר בחירה של נושא הפנייה וסטטוס טיפול מתוך רשימות סגורות המתוחזקות ע"י מנהל המערכת.

ג. המערכת תאפשר להגדיר זמני טיפול נדרשים לפי סוג פנייה וערוץ קבלה.

ד. המערכת תבצע מעקב אוטומטי אחר עמידה בזמני SLA.

ה. ישלחו התראות פנימיות במקרה של חריגה מה-SLA.

ו. המערכת תאפשר הפקת דוחות על עמידה ב-SLA- ברמה יומית / שבועית / חודשית.

ז. יתועד תהליך הטיפול הכולל פעולות, מענה טלפוני, פגישות עם צרכנים, משלוח טפסים או מכתבים.

ח. ניתן יהיה לרשום פעולות גם כמלל חופשי בשילוב עם פעולות מתוך רשימה סגורה.

1.1.10.6. מאגר היסטורי ומעקב

א. המערכת תנהל מאגר היסטורי מלא של כלל הפניות והטיפולים.

ב. ניתן יהיה להציג את היסטוריית הפניות המלאה עבור כל צרכן.

ג. הקישור יעשה ברמת צרכן / נכס / מונה / חשבון.

ד. ניתן יהיה לחפש פניות לפי מזהים שונים: מספר פנייה, מזהה צרכן, מספר חשבון, נכס.

1.1.10.7. מסמכים מצורפים ואינטגרציה עם דואר / פקס / מייל-

א. ניתן יהיה לצרף לפנייה מסמכים סרוקים שהתקבלו מכל מקור (PDF, תמונה, טופס), או לקלוט אותם אוטומטית ממייל, פקס או טופס מקוון.

ב. כל המסמכים יאוכסנו בתיקית פנייה, ישויכו לצרכן ויהיו ניתנים לשליפה בכל עת.

1.1.10.8. קליטת פניות ממגוון ערוצים

א. המערכת תאפשר קליטה, ניהול ומעקב של פניות לקוחות המגיעות מכלל ערוצי ההתקשרות:

- מוקד טלפוני — קבלת פניות מנציגי מוקד השירות.

- אתר אינטרנט — טופסי פנייה באתר המזמין.

- דוא"ל — קליטת פניות המגיעות באמצעות מייל.

- אפליקציית מובייל — פניות המתקבלות מאפליקציה ייעודית של המזמין.

- וואטסאפ - ניהול פניות המתקבלות דרך ערוץ וואטסאפ עסקי.

ב. המערכת תבצע רישום אוטומטי של כל פנייה ותייצר אישור קליטת פנייה אוטומטי ללקוח.

1.1.10.9. תהליכי בירור חשבון-

א. נציגי השירות יוכל לפתוח פנייה לבירור חשבון לצרכן פרונטלי, טלפוני או דרך האתר.

ב. במקרה של פנייה מסוג בירור, תתבצע הבחנה בין פניות שמסתיימות בשיחה לבין פניות הדורשות טיפול מעמיק.

ג. המערכת תציג לנציג את כל פרטי החשבון של הצרכן – חיובים, תשלומים, הסדרים, יתרות – במסכים תפעוליים נוחים.

ד. תתאפשר שליחת משימה לפקח שטח או למבצע חקירה בהתאם לצורך.

ה. יופק מכתב מענה מתוך המערכת, כולל נתוני פנייה ושדות קבועים. מכתב זה יישלח בדוא"ל / SMS / דפוס.

1.1.10.10. ניהול תהליך פיקוח או משימה חיצונית-

א. במידה ויש צורך להפעיל גורם חיצוני, המערכת תיצור משימה לגורם זה מתוך כרטיס הפנייה.

ב. סטטוס המשימה יתעדכן במערכת, עם יכולת שליחת חיווי לנציגי שירות וגורמי ניהול.

ג. בסיום המשימה, יועבר דיווח, וסטטוס הפנייה יתעדכן אוטומטית, לרבות שליחת תשובת סיום ללקוח.

1.1.10.11. אוטומציה והתראות-

א. המערכת תפיק התראות למשתמשים ולמנהלים לגבי פניות שחרגו מזמן תקן.

ב. ניתן יהיה להגדיר זמני תגובה לכל סוג פנייה ולתעד מועד תשובה ביניים, תשובה מלאה ומענה חסר.

ג. תתאפשר שליחת SMS או דוא"ל אוטומטי בעת פתיחת פנייה, קבלת מסמכים, או סגירת טיפול.

1.1.10.12. ניהול פניות ציבור וכלליות -

א. המערכת תתמוך גם בניהול פניות כלליות שאינן שייכות לצרכן מזוהה או בעילום שם.

ב. פנייה כזו תכיל פרטי פותח ככל הידוע (ת"ז / שם / טלפון), מקור הפנייה, נושא וסיווג.

ג. המערכת תאפשר תיוק אוטומטי של מסמכים רלוונטיים לכל פנייה המנוהלת במודול ה-CRM.

ד. לכל פנייה שתירשם במערכת (טלפונית, פרונטלית, דיגיטלית, באמצעות פורטל, דוא"ל או ערוץ אחר), יתאפשר תיוק של קבצים מצורפים ומסמכים, כך שיישמרו כחלק בלתי נפרד ממסמך הפנייה במערכת:

- קובץ PDF של פנייה שהתקבלה במייל.

- צילום תעודת זהות / מסמך זכאות שצורף על ידי הלקוח.

- תיעוד פנימי (דו"ח נציג / תיעוד טלפוני).

- מכתבים רשמיים שיצאו ללקוח.
- החלטות חברה.
- אישורי ביצוע.

ה. המערכת תאפשר תיוק מסודר לפי מבנה אחיד :

- תיוק לפי מזהה פנייה + מזהה צרכן / נכס.
- שמירת היסטוריית גרסאות למסמכים שתוקנו.

ו. המערכת תתמוך בתהליך התיוק ותאפשר מעקב אחר :

- הגורם המתייק את המסמך.
- זמן התיוק.
- מקור המסמך.

1.1.10.13 הפקת דוחות

- א. ניתן יהיה להפיק דוחות יומיים, חודשיים או תקופתיים של כל סוג פנייה.
- ב. יופקו דוחות של חריגה מזמן תקן, סיכום לפי אזור, סטטוס טיפול, שם נציג מטפל, מספר פניות חוזרות ועוד.
- ג. תתאפשר שליפה ONLINE של פניות פתוחות, פניות שנדרש להחזיר בהן תשובה, ודוחות מנהלים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.10.1	כללי	ניהול פניות, שירות לקוחות, תיעוד ומדדי CRM מודול תגובה		
1.1.10.2	פתיחת פנייה	פתיחת פנייה מכל ערוץ, תיעוד סטטוס, מספר מזהה, מקור ומאות		
1.1.10.3	איתור פנייה / צרכן	איתור לפי מגוון מזהים : נכס, ת"ז, מונה, שם, טלפון ועוד		
1.1.10.4	ניהול תהליך טיפול	ניהול מחזור פנייה : פתיחה, שיוך, טיפול, סגירה, מסלולים וסטטוסים		
1.1.10.5	תיעוד תהליכי טיפול	חריגות, זמני תגובה, רישום פעולות חופשיות, SLA תיעוד ומוגדרות		
1.1.10.6	מאגר היסטורי	היסטוריה מלאה לפי צרכן/נכס/מונה עם חיפוש לפי מזהים		
1.1.10.7	מסמכים מצורפים	צרוף מסמכים לפנייה, קליטה ממיל/פקס/טופס, שיוך לצרכן		
1.1.10.8	קליטת פניות מכל ערוץ	מוקד, אתר, דוא"ל, אפליקציה, וואטסאפ – תיעוד ואישור אוטומטי		
1.1.10.9	בירור חשבון	פתיחת בירור, תצוגת חשבון מלאה לנציג, שליחת מכתבים/משימות		
1.1.10.10	משימה חיצונית	יצירת משימה לגורם חיצוני, עדכון סטטוס ושליחת תשובה		
1.1.10.11	אוטומציה והתראות	דוא"ל/SMS התראות על חריגות, הגדרת זמני תגובה, שליחת		
1.1.10.12	פניות כלליות / אנונימיות	פנייה בעילום שם, ניהול תיעוד, תיוק מסודר כולל גרסאות, מזהים ומעקב		
1.1.10.13	הפקת דוחות	דוחות פניות לפי תקופות, סטטוסים, חריגות, נציגים, אזורים ועוד		

1.1.11 ניהול גבייה ואכיפה

1.1.11.1 כללי-

- א. המערכת הנדרשת תאפשר ניהול מקצועי, כולל ומבוקר של כלל תהליכי הגביה והאכיפה של המזמין, תוך עמידה בתקנים רגולטוריים, שמירה על אמינות נתונים, גמישות תפעולית גבוהה ושקיפות מלאה מול ציבור הצרכנים.
- ב. המערכת תספק פתרון מלא לניהול תהליכי אכיפה, גביה קשה וניהול תיקי חייבים ותאפשר למזמין לנהל באופן מלא, מתועד ומבוקר את כלל תהליכי האכיפה והגביה הקשה מול צרכנים חייבים. ניהול אפקטיבי של תהליך זה מהווה מרכיב חיוני במיצוי ההכנסות ובחיזוק המשמעת הפיננסית של ציבור הצרכנים.
- ג. המערכת תאפשר פתיחה אוטומטית של תיק חייב כאשר יתרת החוב של הצרכן חורגת מרף שיוגדר מראש. בכל תיק יישמר תיעוד מלא של פרטי החוב, היסטוריית תשלומים, ריבית פיגורים והפעולות שבוצעו מול הצרכן. תהליך ניהול האכיפה יתבסס על שלבים מובנים, הכוללים שלב מקדים של שליחת התראות ללקוח, ניסיון יזום להגיע להסדר תשלום, ורק לאחר מכן נקיטה באמצעים טכניים או משפטיים.
- ד. המערכת תנהל גם את הסדרי החוב והפריסות, לרבות אפשרות לפתוח הסדר תשלומים עבור החייב, הגדרת תנאי ההסדר ומעקב רציף אחר עמידה בו. במקרים של כישלון עמידה בהסדר, תפעיל המערכת אוטומטית את שלבי האכיפה הבאים בהתאם למדיניות.

1.1.11.2 הפקת חיובים וניהול יתרות-

4.1.11.2.1 תמיכה בניהול חייבים מכל הסוגים-

- צרכנים פרטיים (מגורים).
- צרכנים עסקיים.
- צרכנים מוסדיים / ציבוריים.
- צרכנים ארעיים.

4.1.11.2.2 חיובים תקופתיים (מים, ביו, דמי הקמה, שכ"ד וסולארי) וחיובים חד-פעמיים (דמי הקמה, חיובי חיבור, חיובי תשתית).

4.1.11.2.3 המערכת תאפשר ניהול פתיחת תיק חייב אוטומטית או ידנית כאשר יתרת החוב חורגת מרף מוגדר.

4.1.11.2.4 רישום כל פרטי החוב:

- יתרת חובה עדכנית.
- יתרות עבר.
- היסטוריית חיובים ויתרות.
- ריבית פיגורים מצטברת.
- היסטוריית תשלומים.

4.1.11.2.5 ניהול סטטוס תיק חייב:

- פתוח.
- מושהה זמנית (למשל: הסדר פריסה בתהליך).
- מועבר לטיפול משפטי.
- סגור.

4.1.11.2.6. ניהול יומן פעולות מלא בתיק :

- רישום פעולות פנימיות.
- רישום תקשורת מול הצרכן.
- רישום תקשורת מול עו"ד/הוצאה לפועל.

4.1.11.2.7. לכל חיוב יוגדרו פרמטרים כגון סוג חיוב, סכום, תאריך תחולה, תקופת חיוב, שיוך לנכס/צרכן ומזהה מד מים. המערכת תבצע התאמה אוטומטית לתעריפונים עדכניים של רשות המים והרגולטור.

4.1.11.2.8. המערכת תאפשר הפקת חיובים עיתיים לפי מחזורי חיוב (חודשי/דו-חודשי/רבעוני), ותתמוך ביצירת שוברי חיוב לפי עיצוב מותאם, כולל מיתוג ואלמנטים גרפיים. כל שובר יוצמד לחשבון צרכן, כולל מספר מזהה חד-חד ערכי.

4.1.11.2.9. תתאפשר הפקת חיובים חוזרים, ניהול חיובים רטרואקטיביים (לדוגמה: חיוב בגין קריאה שגויה שתוקנה) וחיובי תיקון, כולל ניהול הקשר לחשבון המקורי. כל שינוי בחיוב יתועד בלוג שינוי עם חתימת זמן וזהות המשתמש.

1.1.11.3. התראות –

4.1.11.3.1. בשלב ההתראות, המערכת תפיק מכתבי התראה רשמיים, בהתאם למדיניות שתוגדר במערכת, ותתמוך בשליחת התראות אלקטרוניות, SMS, ודוא"ל לשיפור הסיכוי להסדר מהיר של החוב. כל שלב בתהליך ההתראה יתועד במערכת, לרבות אישור משלוח ואישור מסירה כאשר הדבר נדרש.

1.1.11.4. המערכת תאפשר ניהול שליחת התראות טרם נקיטת אמצעים

- א. הפקת מכתבי התראה בשלבים (מכתב ראשון, שני וכו').
- ב. שליחת SMS התראה.
- ג. שליחת דוא"ל התראה.
- ד. תיעוד תהליך ההפצה ואישור מסירה (למשל עבור ראייה משפטית)
- ה. מעקב אוטומטי אחר מועד פקיעת התראה — והפעלה אוטומטית של השלב הבא בתהליך.

1.1.11.5. רישום תקבולים והתאמות כספיות-

- א. המערכת תנהל קליטת תשלומים באופן מבוקר ממגוון אמצעים: תשלום פרונטלי (קופה), דיגיטלי (כרטיס אשראי), העברה בנקאית, מס"ב, הוראות קבע, שוברי דואר.
- ב. כל תשלום יקושר אוטומטית לחשבון הצרכן, יתועד עם פרטי האסמכתא, תאריך ערך, תאריך ביצוע בפועל, ומזהה המשתמש שקלט את התשלום.
- ג. תתאפשר הקלדה ידנית של תשלום, קליטה אוטומטית מתנועות סליקה, שידור לקובצי בנק והפקת דוחות התאמה יומיים. המערכת תבצע התאמה בין חיובים לתשלומים באופן אוטומטי ותסמן חיובים ששולמו באופן מלא או חלקי.

1.1.11.6. ניהול קופה וביצועי סליקה-

א. המערכת תכלול מודול קופה מובנה שיאפשר ניהול קבלות והפקדות. הפעולות שיתאפשרו כוללות: פתיחה/סגירה יומית של קופה, הפקת דוחות גמר קופה, התאמת קופה מול הנהלת חשבונות, ובקורות רישום בפועל מול שוברי גבייה.

ב. המערכת תאפשר הפקת קבלות בכל סוגי התשלום, כולל שיוך למזחה תשלום ומזחה חשבון. תתאפשר הדפסת קבלות, הפקת תעודות זיכוי/חשבונות מס בהתאם להנחיות מס הכנסה, ותיעוד כל פעולה כספית.

1.1.11.7. ניהול הסדרי תשלומים, הוראות קבע וכרטיסי אשראי-

א. המערכת תאפשר פתיחה וניהול של הסדרי תשלומים בהתאם למדיניות המזמין. הסדר תשלומים יתעד פרטי חיוב, מספר תשלומים, מועדים, סכומים, תיעוד חתימות, קבצים נלווים, פרטי כרטיס אשראי או הרשאת בנק.

ב. בעת קליטת הרשאה לחיוב חשבון או כרטיס, המערכת תבצע בדיקת תקינות פרטים, תקלוט קבצים מהבנק או מחברות האשראי, תשלח קובצי חיוב, תקלוט את תוצאות החיוב, ותעדכן סטטוס חיוב (אושר/נדחה/בוטל). חיוב שנדחה יסומן וישלח לנציג הגבייה להמשך טיפול.

ג. המערכת תתמוך בניהול הסדרי תשלום באמצעות הרשאות לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי, לרבות הגשת טפסים, בדיקת תקינות מול שב"א, הפקת קבצים למס"ב, קיזוז יתרות, דיווח על חיובים שנכשלו, ומעקב אחר עמידה בהסדר.

1.1.11.8. ניהול תהליכי גבייה ואכיפה-

א. המערכת תכלול מנגנון מובנה, גמיש ומבוקר לניהול מלא של תהליכי אכיפה, וזאת בהתאם להוראות הדין הרלוונטי ובכפוף להנחיות רשות המיס, כללי ניתוק מים, פקודת המיסים (גבייה- נכון לשלב המכרז אינו תקף על החברה), חוקי תאגידים, הנחיות משפטיות, והחלטות הנהלת המזמין.

ב. סרגל אכיפה חכם וניהול שלבי טיפול – המערכת תזכה חוב פתוח או כשל בתשלום, ותשייך את הצרכן לתהליך אכיפה לפי סרגל זמנים. כל שלב (התראות, המלצה, ניתוק, העברה להליך משפטי) ינוהל עם תנאי כניסה, טווחי זמן, תיעוד סטטוס ותוצאות.

ג. לטובת ביצוע תכניות ותהליכי אכיפה, המערכת תאפשר לסנן את חייבים לפי קריטריונים רבים: אמצעי גביה שלא כובדו או אושרו, ביטול הסדרים קיימים, גובה חוב, סוגי משתמשים.

ד. המערכת תמנע יכולת של ביצוע תהליכי אכיפה מקבילים על אותו החוב ותאפשר בחירה של סכום החיוב שיכנס לתהליך אכיפה מתוך היתרה הכוללת של הצרכן ותייצר שוברים לתשלום.

ה. טיפול באכיפה מנהלית –

- המערכת תאפשר לבצע תהליכי אכיפה מנהלית על סמך ובהתאם לפקודת מיסים (גביה). המערכת תנהל את כלל תהליכי האכיפה הקיימים בפקודה, את לוחות הזמנים הנדרשים, תאפשר הפקת התראות, תאפשר שליחת בקשה לעיקול חשבונות לכלל הבנקים, קבלת מענה מהבנקים באמצעים דיגיטליים, הפקת טופס מימוש במידה וקיימים כספים, וביצוע העקול בפועל במדיה מגנטית.

- ניתוק מים- המערכת תאפשר לנהל תהליך של ניתוק מים בהתאם לכללים שנקבעו באמות המידה לשירות. המערכת תפיק דוחות, תייצר התראות, תנהל פקודות עבודה לניתוק וחיבור לאנשי השטח, תתעד קריאת מד ותחייב אגרות. יישמר מנגנון למניעת ניתוק חוזר כפול.

- ו. אכיפה משפטית- בהעברת חוב צרכן לטיפול אכיפה משפטית, המערכת תסמן את החוב הרלוונטי ולא תצבור עליו ריביות. גביה שתבוצע בגין חוב זה יסומן בהתאם. המערכת תאפשר סימון חייבים באכיפה משפטית בסיווגים שונים בניהם, טיפול משפטי, פש"ר, הוצל"פ, כונס נכסים ועוד.
- ז. יתרות חוב – המערכת תבצע הבחנה בין קרן לבין ריבית/הצמדה והן תרשמה בנפרד. המערכת תדע לבצע תצוגה גרפית של הקשר בין החוב לריבית שנצברה בגינו.
- ח. המערכת תתריע על שוברים שמועד פרעונם חלף.
- ט. דוחות אכיפה – המערכת תאפשר הפקת דוחות, בין היתר, חובות לפי סוג, דוחות על אמצעי האכיפה השונים, חובות לפי אזורים, חובות לפי סטטוסים, מצב תיקי הוצל"פ, יתרות זכאים.
- י. המערכת תאפשר ממשקים – עם עו"ד, הוצל"פ, בנקים. קליטת/שידור קבצים, הקמת קבוצות חייבים לפי חתכים שונים.
- יא. חובות אבודים – דוחות לפי פרמטרים, תהליך אישור עם הרשאות, תנועת יומן למחיקה.
- יב. שליטה ניהולית – קידודים, ניהול רשימות זכאים, עיכוב לפי סיבות, מחירון עמלות לפי סוג פעולה.

1.1.11.9 אכיפה מנהלית:

ניהול תהליך עיקולים:

המערכת תאפשר למזמין לנהל מחזור חיים מלא של תהליך עיקול, בהתאם להוראות החוק והנחיות רשות המים, לרבות:

- יצירת רשימת חובות לעיקול – סינון על פי סכום חוב, ותק חוב, סוג צרכן, החלטות מנהל.
- הפקת מסמכי עיקול (צו עיקול / דרישת עיקול) עבור: בנקים, מעסיקים ומוסדות אחרים.
- ניהול סטטוס לכל תיק עיקול: הופק ונשלח, נמסר / התקבל, בוצע עיקול, שוחרר עיקול, ניהול מועדי טיפול ומעקב אוטומטי אחרי מועדי תגובה / ביצוע.

עיקול מיטלטלין:

ניהול הליכי עיקול מיטלטלין לפי החלטת החברה:

- פתיחת תיק עיקול מיטלטלין.
- ניהול פרטי תיק (חוב, צרכן, כתובת לביצוע).
- תיעוד שלבי העיקול (ביצוע שימוע, ביצוע בפועל, דוח מבצע).
- ניהול הפקת מסמכי ליווי (הודעת עיקול, דו"ח עיקול, דו"ח פרעון או חילוט).
- הפקת דוחות ניהוליים על סטטוס תיקי עיקול מיטלטלין.

מכתבים –

הפקת מכתבים, שליחת בקשות לעיקולים בפורמט מגנטי, קליטת תשובות, ניהול טפסי מימוש. המערכת תתעד את כל הפעולות בטבלת סטטוסים כולל פרטי מבצע, זמן, והערות.

1.1.11.10. אכיפה משפטית:

- א. אכיפה משפטית – הקפאת חוב, קידוד החשבון, ניהול תיקי חוב לפי קטגוריות (עו"ד, הוצאה לפועל, פש"ר). תתאפשר הקפאה, עיכוב, החרגה – לפי שיקול הנהלה.
- ב. המערכת תאפשר ניהול תהליכי אכיפה משפטיים במקרים המתאימים. ניתן יהיה לנהל בתוכה את תיקי ההוצאה לפועל, העיקולים, תקשורת מול הגורמים המשפטיים ותיעוד כל פעולה משפטית שבוצעה. בנוסף, המערכת תתממשק למערכות הנהלת חשבונות ו - CRM על מנת להציג תמונה מלאה ועדכנית של סטטוס החוב ומצב תיק האכיפה לכלל הגורמים המורשים בארגון.
- ג. ניהול תהליך משפטי מלא-

- שיוך תיק חייב לעו"ד חיצוני / מחלקה משפטית.
- רישום כל התקשרות מול הגורמים המשפטיים.
- תיעוד פעולות שננקטו.
- ניהול עיקולים.
- שליחת מכתבים משפטיים.
- מעקב אחרי החלטות שיפוטיות.
- הפקת מכתבים משפטיים מתוך המערכת, עם תבניות דינמיות.
- מעקב אחר אגרות והוצאות נלוות.

1.1.11.11. טיפול בשיקים חוזרים, קיזוזים וזיכויים-

- א. המערכת תנהל את הטיפול בשיקים חוזרים – כולל איתור עסקה, קישור ההמחאה לצרכן, רישום סיבת החזר, הפקת חיוב חדש בגין עמלות בנק, יצירת מכתב צרכן אוטומטי, ושליחה למסלול אכיפה.
- ב. ניתן יהיה לבצע קיזוז יתרות חיוב מול יתרות זכות, ביצוע סטורנו על חיוב שגוי, והפקת החזר לצרכן על בסיס בדיקת הנהלת חשבונות ואישור מנהל. תתאפשר הנפקת המחאה או קובץ מס"ב למערך הכספים, הכולל את כלל נתוני ההחזר.

1.1.11.12. הפקת דוחות רגולטוריים וסטטיסטיים-

- המערכת תפיק דוחות לפי פילוחים גמישים :
- סך גבייה יומית/חודשית לפי אמצעי תשלום.
 - גיול חובות לפי גיל החוב/צרכן.
 - סטטוס הסדרי תשלום (מספר הסדרים, תשלומים בפריסה, תקלות)
 - ניתוח חיובים, תשלומים וזיכויים לפי אזור, קבוצת צרכנים, תקופה, סוג חיוב.
 - דוחות חריגות גבייה (גבייה שלא תואמה לחיוב, תשלום ללא שיוך, חיוב ללא אסמכתא)
 - דוחות על החזרי יתרות זכות, זיכוי בגין נזילות, פניות חוזרות על חשבונות, סטטוס פניות בירור חשבון.

1.1.11.13. גמישות הגדרת מדיניות חיוב וגבייה-

המערכת תאפשר למנהל הגבייה להגדיר מדיניות מותאמת לקבוצות צרכנים: תושבים, עסקים, גופים מוסדיים, בתי כנסת או בתי חולים. ניתן יהיה להגדיר:

- מועדי חיוב שונים לפי סיווג.
- כללי פטור או הטבות.
- דרכי טיפול בחריגות/חובות מול זכאים.
- התניה על פעולות אכיפה לפי פרופיל צרכן או רמת חיוב.

1.1.11.14. ארכיון, מסמכים וממשק לקוח-

- א. המערכת תשמור תיעוד מלא לכל פעולה כספית, כולל חתימות, מסמכים, קבצים תומכים (טפסים, מכתבים, תעודות). חיפוש לפי מזהי צרכן/נכס/חיוב.
- ב. ממשק לקוח יציג סטטוס חשבון, חיובים פתוחים, תשלומים, היסטוריית גבייה, הסדרים פעילים וסטטוס הטיפול. ניתן יהיה להפיק מסמכי תשובה אוטומטיים מתוך התיעוד, כולל עדכונים על פתיחת/סגירת פניה, קבלת החזר, שינוי סטטוס חיוב ועוד.

1.1.11.15. דיווחים ובקרה

- א. המערכת תאפשר הפקת דוחות לניהול תהליך האכיפה:
- ב. תיקי חייבים פתוחים.
- ג. גיול חובות לפי רמות סיכון.
- ד. אפקטיביות שלב ההתראות.
- ה. ניתוח הצלחת אכיפה טכנית.
- ו. ניתוח הצלחת גביה באמצעות תהליכים משפטיים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.11.1	כללי	מודול ניהול אכיפה מלא הכולל ניהול תיקי חייבים, הסדרים, אמצעים משפטיים וטכניים		
1.1.11.2	חיובים ויתרות	תמיכה בחיובים תקופתיים וחד-פעמיים, ניהול יתרות, תיעוד שינויים, פתיחת תיק חייב		
1.1.11.3	התראות	שליחת התראות רשמיות ודיגיטליות כולל תיעוד הפצה ומעקב אוטומטי		
1.1.11.4	התראות טרם אכיפה	דוא"ל, תיעוד משלוח, שלב הבא, SMS, מכתבים בשלבים אוטומטי		
1.1.11.5	רישום תקבולים	ניהול תקבולים מכל ערוץ כולל התאמות, שיוך אוטומטי וסטטוסים		
1.1.11.6	ניהול קופה	מודול קופה לניהול קבלות, סגירת קופה, דוחות והפקות מס		
1.1.11.7	הסדרי תשלום	ניהול הסדרים, הרשאות קבע, תשלומי אשראי, בדיקות תקינות ועדכוני סטטוס		

1.1.11.8	ניהול תהליך האכיפה	סרגל אכיפה, תרחישים שונים, ניתוק מים, עיקולים, סיווגים משפטיים		
1.1.11.9	עיקולים מנהליים	ניהול עיקולי בנק, מיטלטלין, הפקת צווים, תיעוד מלא ומסמכים		
1.1.11.10	אכיפה משפטית	הקפאת חוב, טיפול משפטי, שליחת מכתבים, החלטות שיפוטיות		
1.1.11.11	שיקים חוזרים וזיכויים	ניהול שיקים חוזרים, סטורנו, החזרים ופעולות הנה"ח		
1.1.11.12	דוחות רגולטוריים	גבייה לפי אמצעי תשלום, גיול חובות, חריגות, החזרי יתרות		
1.1.11.13	מדיניות חיוב גמישה	הגדרת כללים לפי קבוצות צרכנים, כללי פטור, טיפול בזכאים		
1.1.11.14	ארכיון וממשק לקוח	תיעוד מלא, הצגת סטטוס לצרכן, שליחת מסמכי תגובה		
1.1.11.15	דיווחים ובקרה	דוחות אפקטיביות אכיפה, ניתוח תהליכים משפטיים וטכניים		

1.1.12. ממשקים חיצוניים

1.1.12.1. המערכת תספק ממשקים דו-כיווניים למערכות חיצוניות מרכזיות, לצורך שיפור תהליכי העבודה והגברת השקיפות בין המודולים. בין היתר, תתממשק המערכת למערכות הנ"ל:

- א. קריאות מוני מים מרחוק,
- ב. כספת לניהול זכאים,
- ג. מערכת לניהול תקלות
- ד. אפליקציה לתושב
- ה. מערכת GIS

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.12	ממשקים דו-כיווניים	שיקוף ועדכון בין המערכת למערכות צד ג': קר"מ, כספת ' GIS, מערכת לניהול תקלות, אפליקציה לתושב		

1.1.13. מודול דמי הקמה

- 1.1.13.1. המערכת תאפשר חיוב יזמים, קבלנים ובעלי נכסים בגין דמי הקמה, בהתאם לכללים שנקבעו על ידי רשות המים, לרבות תקנות דמי הקמה למערכות מים וביוב (התשע"ה – 2015), תוך תמיכה מלאה בתרחישי גבייה שונים (בקשה חדשה, תוספת בניה, חריגות וכדומה).
- 1.1.13.2. המערכת תאפשר ביצוע חיוב על נכסים חדשים או על תוספות בניה לנכס קיים, המערכת תבצע השוואה בין שטח הבניה החדש לבין שטחים שבעבר שולמו בגינם היטלים, ותחשב את החיוב החדש רק על התוספת.
- 1.1.13.3. המערכת תנהל טבלת תעריפים עדכנית, ויתבצע עדכון אוטומטי מול טבלאות התעריפים של רשות המים, לרבות שמירה היסטורית של תעריפים היסטוריים ושיוכם למועדים הרלוונטיים לחישוב.
- 1.1.13.4. המערכת תאפשר ניהול היסטוריית חיובים לנכס, תוך תיעוד השטחים המקוריים שבעבורם שולמו היטלים בעבר, כולל קליטת אסמכתאות (מסמכים, אישורים) ותיעוד טבלאי של החישוב המקורי והנוכחי. המערכת תאפשר תיוק של חיוב דמי ההקמה בתיק הצרכן ותאפשר ארכוב של מסמכים היסטוריים, הסכמי פיתוח, גרמושקות ועוד.
- 1.1.13.5. המערכת תאפשר ניהול הסכמי פיתוח (ככל שקיים הסכם בין החברה לבין רמ"י, החברה המשכנת או היוזם) תחיל המערכת את כללי החיוב לפי הסכמי הפיתוח באופן מובחן לכל גוש/חלקה.
- 1.1.13.6. המערכת תדע לחשב דמי הקמה בהתאם לסוגי התעריפים הקבועים בכללים, כולל תמיכה במגוון שימושים ויכולת חישוב לפי שימוש בשטח.
- 1.1.13.7. המערכת תאפשר הקלדת נתוני היתר בניה הכוללים שטחים בנויים היסטוריים וחדשים, שימושים (מגורים, מחסן, חניה וכו'), תאריך מדידה, תאריך תשלום קודם בגין הקרקע, ותחשב את החיוב בהתאם.
- 1.1.13.8. המערכת תאפשר שיוך מסמכים רלוונטיים לחישוב, לרבות תשריטים (גרמושקות בפורמט CAD), טבלאות חישוב, תרשימי שטחים ואישורים.
- 1.1.13.9. המערכת תאפשר ניהול תהליך מאושר הכולל הקצאת גורמים מאשרים, תיעוד תהליך הבדיקה, הפקת טופס שובר לחיוב, וכן ניהול דגלים למעקב אחר תשלום.
- 1.1.13.10. המערכת תפיק שובר תשלום הכולל פירוט מלא של שטחי החיוב, דרך חישוב, תעריפים ותאריך. השובר יכיל פירוט השטחים לחיוב, אופן החישוב, ומועד החישוב והכל על גבי טופס הנקבע בהתאם לכללי דמי הקמה.
- 1.1.13.11. לאחר תשלום בפועל, תעדכן המערכת את סטטוס הנכס כ"שולם" – ותשלח הודעה לאיש הקשר שיקבע לטובת המשך תהליך מתן לטופס אישור בניה (טופס 2) או טופס אישור אכלוס (טופס 4).
- 1.1.13.12. המערכת תחסום מתן טופס 2 (אישור בניה) וטופס 4 (אישור אכלוס) עד להסדרת תשלום דמי ההקמה בהתאם.
- 1.1.13.13. המערכת תאפשר ניהול תהליך עבודה מובנה: פתיחת בקשה חדשה, הזנת פרטי נכס, שיוך לפרטי מבקש/יזם, הקלדת נתוני היתר, קביעת בסיס לחיוב, שיוך מסמכים, חישוב והפקת שובר.
- 1.1.13.14. המערכת תתממשק עם מערכת הנכסים במערכת הגבייה, כך שפרטי הנכס ייקלטו אוטומטית ממאגר הנכסים ולא יוקלדו מחדש.
- 1.1.13.15. המערכת תאפשר צירוף מסמכים בפורמטים מגוונים, לרבות קבצי Office, PDF ושרטוטים בפורמט CAD.
- 1.1.13.16. המערכת תאפשר הפקת דוחות לרבות: דמי הקמה שלא שולמו, דוחות גביה ועוד.
- 1.1.13.17. המערכת תפריד בין חיובים בגין דמי הקמה לבין חיובים שוטפים במערכת הגבייה, ותשייך את דמי ההקמה לסוג שירות ייעודי בכרטיס המשלם.
- 1.1.13.18. המערכת לא תעביר תשלומים אלו לסרגל אכיפה רגיל. אי תשלום דמי הקמה יתועד, אך לא ייצר מנגנון גבייה אוטומטי, אלא יעכב תהליך מול הרשות עד להסדרת התשלום.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.13.1	חיוב יזמים ודמי הקמה	תמיכה בדמי הקמה לפי תקנות רשות המים, כולל תרחישים שונים		
1.1.13.2	תוספות בניה	חיוב על בסיס תוספת נטו משטחים ששולמו בעבר		
1.1.13.3	טבלת תעריפים	עדכון אוטומטי מול תעריפי רשות המים ושמירה היסטורית		
1.1.13.4	היסטוריית חיובים	תיעוד חיובים קודמים, אסמכתאות, גרמושקות ותיוק לתיק צרכן		
1.1.13.5	הסכמי פיתוח	תמיכה בחיוב לפי הסכמים קיימים מול רמ"י / יזמים		
1.1.13.6	חישוב לפי שימושים	תמיכה בסוגי שימוש שונים ובחישוב לפי שימוש בשטח		
1.1.13.7	הקלדת היתר	נתוני שטחים, שימושים, מדידות ותשלומים קודמים		
1.1.13.8	שיוך מסמכים	קבצים, גרמושקות, טבלאות חישוב, תרשימי שטחים		
1.1.13.9	תהליך מאושר	הקצאת מאשרים, תהליך בדיקה, הפקת טופס, דגל מעקב		
1.1.13.10	שובר תשלום	טופס שובר מפורט לפי הכללים, כולל שטחים ותעריפים		
1.1.13.11	סטטוס נכס	עדכון סטטוס כ'שולם', שליחת אישור להמשך תהליך בניה		
1.1.13.12	חסימת טופס 2/4	חסימת המשך תהליך עד להסדרת תשלום		
1.1.13.13	תהליך עבודה מובנה	פתיחת בקשה, פרטי נכס, חישוב חיוב, הפקת שובר		
1.1.13.14	ממשק לנכסים	קליטת נתוני נכס אוטומטית ממאגר הנכסים		
1.1.13.15	תמיכה בפורמטים	PDF, Office, CAD		
1.1.13.16	דוחות דמי הקמה	שוברי גבייה, דוחות חיוב, מעקב אחר תשלומים		
1.1.13.17	הפרדה בין חיובים	הפרדת דמי הקמה מחיובים שוטפים, שיוך לשירות ייעודי		
1.1.13.18	ללא סרגל אכיפה	דמי הקמה לא עוברים לאכיפה רגילה – רק תיעוד ועיכוב הליכים		

1.1.14. ניהול פניות חוזרות

- 1.1.14.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של פניות חשבון חוזרות, על מנת לשפר את איכות השירות לצרכנים ולצמצם את היקף הפניות החוזרות בגין חיובים. לצורך כך, תאפשר המערכת זיהוי מלא של צרכן שפנה בעבר בנוגע לאותו חיוב או חשבון.
- 1.1.14.2. לכל פנייה תתווסף אינדיקציה ברורה על כך שמדובר בפנייה חוזרת, תוך תיוג חשבוניות עם פניות פתוחות קיימות. המערכת תאפשר תיעוד מלא של סטטוס הטיפול, לרבות האם הפנייה בבדיקה, בהמתנה לתשובת גורם מקצועי, הוחלט לתקן את החיוב או הוחלט שלא לתקן.
- 1.1.14.3. בנוסף, תפיק המערכת דוחות ייעודיים של פניות חשבון חוזרות, שיסייעו להנהלת החברה בניתוח רמת השירות ובהקטנת שיעור הפניות החוזרות לאורך זמן.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים לא קיים
1.1.14.1	זיהוי פניות חוזרות	המערכת תזהה פניות חוזרות בגין אותו חיוב או חשבון לצורך שיפור השירות.	
1.1.14.2	תיוג והצגת סטטוס טיפול	תיוג פניות כחוזרות תיעוד מלא של סטטוס טיפול (בדיקה, החלטה, המתנה וכו').	
1.1.14.3	דוחות פניות חוזרות	הפקת דוחות ייעודיים לניהול ובקרה של פניות חוזרות.	

1.2. פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי –

1.2.1. כללי:

- 1.2.1.1. מערכת זו הינה מערכת אינטגרלית המנהלת באמצעות מודולים רבים בין היתר, תנועות פיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווח הכספי. המערכת תאפשר ביצוע פעולות פיננסיות תקניות בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים, הפקת דוחות כספיים מדויקים, ואספקת מידע עדכני להנהלת המזמין.
- 1.2.1.2. המערכת תנהל את ספרי החשבונות של המזמין באופן מלא, תוך אפשרות לניהול ספר חשבונות ראשי, ספר ספקים, ספר לקוחות, ספר נכסים, ספר בנקים ודיווחי מע"מ.
- 1.2.1.3. המערכת תאפשר הזנה אוטומטית של פקודות יומן בשיטה דו-צדדית בגין תנועות פיננסיות המגיעות ממערכת החיוב ומודולים נוספים, לרבות טיפול בהכנסות, החזרים, ריבית פיגורים, זיכויים, חיובים מיוחדים והוצאות נלוות.
- 1.2.1.4. המערכת הינה מערכת רב-שנתית המאפשרת להעביר יתרות פתיחה ולנהל תקופות לפי שנים. המערכת תאפשר נעילות תקופות כך שלא ניתן יהיה להזין תנועות יומן אחרי נעילת התקופה. לא ניתן יהיה להזין תאריכי מס או אסמכתא על תקופות נעולות. בעלי הרשאות בלבד יוכלו לפתוח את התקופה לאחר נעילה.
- 1.2.1.5. התנועות יכללו את הפרטים הבאים, תאריכים (ערך/אסמכתא/חישוב מס), שיוך לסעיף תקציבי, סכום, מספר וסוג תנועה, סוג אסמכתא, מבצע התנועה ושעת התנועה. התנועות יסופרו באופן אוטומטי. תנועות היומן ינעלו ולא ניתן יהיה לבצע בהם שינויים, יתאפשר רק ביצוע תנועת סטורנו.
- 1.2.1.6. המערכת לא תאפשר ביצוע תנועות לא מותאמות ולא תאפשר קליטת תנועת יומן לא מאוזנת, לא תאפשר תנועות יומן עם ערך "אפס".
- 1.2.1.7. המערכת תאפשר ביצוע תנועת ביטול (סטורנו) וקישור לתנועה המקורית ותאפשר רישום של תאריך מקורי או נוכחי.
- 1.2.1.8. המערכת תאפשר בניית תבנית תנועות יומן קבועה שהמאפיינים בה קבועים למעט מועד התנועה והסכומים שישתנו מתנועה לתנועה.
- 1.2.1.9. המערכת תאפשר ביצוע תהליכים תקופתיים כדוגמת סגירת חודש, סגירת שנה, התאמות בנקים, רישום פחת לנכסים, וניהול יתרות פתוחות לספקים ולקוחות.
- 1.2.1.10. המערכת תאפשר רישום ניכוי מס במקור עבוד תשלום בפועל ולפי תאריך ערך.
- 1.2.1.11. המערכת תאפשר הקמת כרטסות מסוגים שונים: מאזניים, תוצאתיים, ספקים, לקוחות, זמניים ועוד. כרטסים אלו ישמשו רישום בתנועות יומן.
- 1.2.1.12. המערכת תאפשר הקמת כרטיסי אב ראשיים שישמשו לצורכי דיווח לדוגמה- כרטיסי אב לספקים או לקוחות.
- 1.2.1.13. המערכת תאפשר הצמדה בכרטסות, העברת יתרות בין כרטסות, רמת הרשאות לכרטסות ועוד.
- 1.2.1.14. המערכת תכלול יכולות להפקת דוחות כספיים תקינים: מאזן בוחן (רגיל/ממודד/תנועות צפויות/לתקופה, משלים), מאזן, דוח רווח והפסד (לפי תאריכים, שנתי, תקופתי, מוצמד, תנועות צפויות), דוח תזרים מזומנים (לתקופה/מפורט/עתידי) ודוחות ניתוח תקופתיים נוספים.
- 1.2.1.15. המערכת תאפשר להפיק דוחות למע"מ למס, ביניהם, דוח למע"מ, דוח בקרה למע"מ עסקאות ותשומות, דוח מע"מ מקוון 874, סכומים להעברה למע"מ חו"ז, ניכוי מס במקור, דוח שנתי לניכוי במקור, ניכוי מס במקור (למילוי 0846ב'), אישור לספק לניכוי מס במקור, שובר תשלום מס עפ"י מחזור ובקרת מע"מ התאמות.
- 1.2.1.16. המערכת תאפשר איתור תנועות יומן לפי הסינונים הבאים: תנועות לפי מספר תנועה, תאריך ערך, סוג תנועה, תאריך אסמכתא, חשבון ועוד.
- 1.2.1.17. המערכת תתממשק למערכות נוספות, ותאפשר שליפת נתונים בזמן אמת עבור מנהלי המזמין.

- 1.2.1.18. המערכת תכלול מודול פיננסי מלא, אשר ישמש את המזמין לניהול כולל של כלל פעילותו הפיננסית והחשבונאית, בהתאם לכללי החשבונאות התקינה, כללי רגולציה והוראות רשות המיס. מודול זה יהווה את עמוד השדרה של ניהול התקציב, התנועות הפיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווחים החיצוניים של המזמין.
- 1.2.1.19. המערכת תנוהל במודל אחוד אשר יבטיח שקיפות, שלמות ואמינות המידע הפיננסי, ותאפשר אינטגרציה מלאה בזמן אמת עם יתר מודולי המערכת.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.1.1	ניהול תנועות פיננסיות	ביצוע פעולות פיננסיות תקניות, דיווח כספי מדויק, מידע עדכני להנהלה		
1.2.1.2	ספרי חשבונות	ניהול ספרים מלא: ספר ראשי, ספקים, לקוחות, נכסים, בנקים, מע"מ		
1.2.1.3	פקודות יומן אוטומטיות	הזנה דו-צדדית אוטומטית בגין כל תנועה פיננסית מהמערכת		
1.2.1.4	מערכת רב-שנתית	נעילות תקופות, פתיחה ע"י הרשאות בלבד, ניהול שנים		
1.2.1.5	פרטי תנועה	פרטי תנועה מלאים: תאריכים, סעיף תקציבי, סוג תנועה, אסמכתא, מבצע		
1.2.1.6	מניעת טעויות	לא ניתן להזין תנועות אפס, לא מאוזנות או לא מותאמות		
1.2.1.7	סטורנו	ביטול תנועה (סטורנו), קישור למקור, תאריכים נוכחיים/מקוריים		
1.2.1.8	תבניות פקודות	תבניות עם פרמטרים קבועים למעט מועד וסכום		
1.2.1.9	תהליכים תקופתיים	סגירת חודש/שנה, התאמות בנקים, רישום פחת, יתרות ספקים/לקוחות		
1.2.1.10	ניכוי מס במקור	חישוב ורישום מס בעת תשלום בפועל		
1.2.1.11	כרטסות	הקמת כרטסות מסוגים שונים לשימוש בתנועות יומן		
1.2.1.12	כרטיסי אב	כרטיסי אב ראשיים לספקים, לקוחות ודיווחים		
1.2.1.13	הצמדה והרשאות	העברת יתרות, הרשאות לפי כרטסת		
1.2.1.14	דוחות כספיים	מאזן, רווח והפסד, תזרים, דוחות ניתוח		
1.2.1.15	דיווח למע"מ	דוחות מע"מ שונים כולל 874, התאמות, שוברי תשלום		
1.2.1.16	איתור תנועות	סינון לפי מספר, תאריך, סוג, אסמכתא		
1.2.1.17	ממשקים	שליפת נתונים בזמן אמת ממערכות נוספות		
1.2.1.18	מודול פיננסי	ניהול פיננסי כולל, בהתאם לרגולציה ולחשבונאות תקינה		
1.2.1.19	שקיפות ואינטגרציה	מודל אחוד, שקיפות, שלמות מידע ואינטגרציה מלאה עם יתר המודולים		

1.2.2. ניהול ספר חשבונות ראשי

- 1.2.2.1. המערכת תנהל ספר ראשי מלא, המהווה את הבסיס לכל הפעילות החשבונאית של המזמין. ספר זה יתמוך במבנה חשבון היררכי גמיש, הכולל חלוקה לפי חשבון ראשי, תקציב, פרויקט, סוג פעילות ומקור מימון. המערכת תאפשר ניהול תקופות עבודה פתוחות, ניהול חתכים מגוונים לניתוח תנועות, והפקת דוחות בקרה לכלל המערכת.
- 1.2.2.2. התמיכה בתיעוד תקין של כל פקודה חשבונאית, בין אם נרשמת ידנית או מתקבלת ממודולים אחרים (גביה, רכש, רכוש קבוע), תהיה מלאה. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול רציף של יתרות חשבונות, ניתוח מגמות תקופתיות, ובקורות פנימיות על איכות וסגירת המידע החשבונאי.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים לא קיים
1.2.2.1	ניהול ספר ראשי עם מבנה היררכי	תמיכה במבנה חשבון היררכי עם רמות חשבון, מרכזי עלות, פרויקטים, מקורות מימון ודוחות בקרה.	
1.2.2.2	תיעוד תקין וניתוח תנועות	תיעוד פקודות חשבונאיות, ניתוח מגמות, בקורות על איכות מידע ויתרות.	

1.2.3 ספר ספקים

- 1.2.3.1 המערכת תנהל ספר ספקים מלא, הכולל מאגר ספקים מעודכן, עם אפשרות לרישום פרטי ספק מורחבים (פרטי התקשרות, פרטי בנק, סיווגים חשבונאיים, תוקף אישורים ואישורים רגולטוריים).
- 1.2.3.2 המערכת תתמוך בניהול כרטיס ספק ובו ינוהלו כל הנתונים הנדרשים לעבודה שוטפת מולו. הכרטיס יכלול, בין היתר, מספר ח.פ. או עוסק מורשה, שם הספק/הקבלן/נותן השירותים/ כתובת/דוא"ל/פלפון/פקס/אנשי קשר/סוג התקשרות/תנאי תשלום/פרטי תשלום/סעיף תקציבי וכו'. כרטיס הספק יקושר לחשבון הספק בהנהלת חשבונות.
- 1.2.3.3 המערכת תאפשר לנהל ספקים לא פעילים ולסמן ככאלו.
- 1.2.3.4 דרישות רכש/בקשה להצעות מחיר- המערכת תאפשר פתיחת דרישות רכש ובו פירוט המק"טים, הכמויות, התאריכים, זמני הספקה, תנאי תשלום, אחריות ביטוחים ועוד.
- 1.2.3.5 המערכת תאפשר השוואה בין הצעות המחיר שהתקבלו ובחירת ההצעה הזוכה בהתאם לקריטריונים שנקבעו.
- 1.2.3.6 המערכת תאפשר ניהול מחירוני ספק, מק"טים ורשימת מוצרים ותאורים. המערכת תשמור נתוני מחירים הסטורים. המערכת תנהל מספר לא מוגבל של מחירוניים לספק ויכלול בהם מחירים, מועדים וסוג מטבע.
- 1.2.3.7 המערכת תאפשר ניהול מספר מחירים שונים עבור מק"ט זהה, הן ברמת הספק והן ברמת מספר ספקים. המערכת תתמוך בהוספת רכיב הנחה ממחירון.
- 1.2.3.8 המערכת תאפשר הזנת מספר מק"טים למוצר – כמו מק"ט של החברה או מק"ט של היצרן.
- 1.2.3.9 המערכת תאפשר הפיכת דרישת הרכש להזמנת רכש באופן אוטומטי. במידה ואין במערכת הזמנת רכש, המערכת תאפשר רישום הזמנת רכש בהתבסס על מחירון ספק שקיים במערכת.
- 1.2.3.10 למערכת תהליך פנימי לניהול אישורי הזמנות. מסלול האישורים יכול להיות מספר גורמים או מותנה בגובה סכום ההזמנה. רק לאחר החתימה על ידי הגורם הבכיר ביותר ההזמנה תהפוך למאושרת.
- 1.2.3.11 המערכת תשלח הודעה לספק הזוכה לאחר שהצעתו התקבלה ונוצרה לו הזמנת רכש מאושרת. המערכת תשלח הודעה גם לספקים שהצעתם לא התקבלה.
- 1.2.3.12 המערכת תאפשר מעקב אחר הזמנות פתוחות במערכת באמצעות דוחות והתראות.
- 1.2.3.13 ביצוע ההזמנות- המערכת תאפשר אספקת רכש מספק לאחר קבלת תעודת משלוח מאחת או יותר מהזמנות הפתוחות הקיימות המערכת. למערכת תהיה אפשרות לסימון הזמנות פתוחות (אחת או יותר) ותעדכן את ההזמנות הפתוחות לאחר גריעת המוצרים שסופקו.
- 1.2.3.14 המערכת תאפשר הזנת כמויות שסופקו בחשבונית ספק או בתעודת המשלוח.
- 1.2.3.15 המערכת תאפשר סגירת הזמנות גם במקרה של קבלת חלקית של המוצרים/שירותים או ללא קבלה בלבד.
- 1.2.3.16 רישום הכמויות לתוך המערכת יהיה ישירות למחסן מלאי או למחסן וירטואלי.
- 1.2.3.17 המערכת תאפשר החזרת סחורה לספקים על סמך תעודת המשלוח או באמצעות תעודת החזרה לספק ותפיק תעודת זיכוי או על בסיס תעודת קבלה מספק. זיכויים שהתקבלו בגין ההחזרה יעודכנו באופן אוטומטי ויקוזזו בכרטיס ספק כקיוזז כמויות.
- 1.2.3.18 קליטת חשבונית ספק – המערכת תתמוך בתהליך אישור תשלום לספק. בתחילתה בחינת התאמת חשבון עסקה או חשבונית מס להזמנת רכש מאושרת (יימשכו נתוני מחירים, תנאי תשלום, יתרות הזמנות כמויות שהתקבלו ועוד). במקרים בהם סופקו כמויות שונות מאלו שבהזמנה המערכת תתריע.
- 1.2.3.19 המערכת תאפשר לייצר חשבונית ספק מרכזת – קישור כמה תעודות משלוח לחשבונית ספק.
- 1.2.3.20 המערכת תאפשר לבטל חשבונית רכש גם לאחר אישורה ותייצר תנועת סטורנו אוטומטית במקרים בהם החזירו סחורה באמצעות חשבונית עם כמויות שליליות.

- 1.2.3.21. קבלת אישור וחתימה של הגורמים הרלוונטיים. עדכון הסכום המאושר לתשלום או קליטת חריגות באישור מתאים, רישום החשבונית והכנתה לתשלום - הפקת הוראות תשלום.
- 1.2.3.22. המערכת תתמוך ביצוא קבצים תואמי דרישות הבנקים לביצוע העברות. לכל ספק ינוהל יומן פעילות וסטטוס שוטף של יתרותיו, התחייבויות פתוחות, וחשבוניות בתהליך.
- 1.2.3.23. המערכת תאפשר הפקת דוחות לניהול ספקים: דוחות של ספק יחיד המפרט את כלל ההתנהלות מולו (מחירים/מוצרים/הזמנות רכש פתוחות/הצעות מחיר לספק), דוחות של ספקים והשוואה ביניהם ודוחות של קניות מספקים (כמות/מחיר/היקפים/מוצרים/טרם סופקו).
- 1.2.3.24. המערכת תאפשר הפקת דוחות ומעקב אחר הזמנות רכש בסינון לפי ספק/הזמנות פתוחות/חריגות במחירים או בכמויות/יתרת הזמנות.
- 1.2.3.25. הממשק בין מודול הספקים למודול התקציב יהיה מלא — כל הזמנת רכש או חשבונית תיקשר אוטומטית למקור התקציב המאושר.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.3.1	ספר ספקים	ניהול מאגר ספקים מעודכן עם פרטים מלאים (כתובת, סיווג, נ'אישורים וכו)		
1.2.3.2	כרטיס ספק	כרטיס ספק עם כלל פרטי הספק + שיוך לחשבון הנה"ח		
1.2.3.3	ספקים לא פעילים	אפשרות סימון ספקים לא פעילים		
1.2.3.4	דרישות רכש	פתיחת דרישות רכש כולל מק"טים, כמויות, תאריכים ועוד		
1.2.3.5	השוואת הצעות	השוואת הצעות מחיר ובחירת הצעה זוכה		
1.2.3.6	ניהול מחירונים	ניהול מחירונים ספק, שמירת היסטוריית מחירים		
1.2.3.7	ריבוי מחירים	ניהול מספר מחירים למק"ט אחד		
1.2.3.8	מספרי מק"ט	הזנת מספרי מק"ט של החברה ושל היצרן		
1.2.3.9	הזמנת רכש	המרת דרישת רכש להזמנה או יצירתה מהמחירון		
1.2.3.10	אישורי הזמנות	תהליך אישור הזמנות כולל חתימה היררכית		
1.2.3.11	עדכון הספקים	הודעה אוטומטית לספקים (זוכה ונדחה)		
1.2.3.12	מעקב הזמנות	מעקב ודוחות על הזמנות פתוחות		
1.2.3.13	אספקה	קבלת תעודת משלוח ועדכון מצב ההזמנה		
1.2.3.14	חשבונית ספק	הזנת כמויות שסופקו בחשבונית		
1.2.3.15	סגירת הזמנות	סגירת הזמנות גם ללא קבלה מלאה		
1.2.3.16	רישום למחסן	רישום למלאי פיזי או וירטואלי		
1.2.3.17	החזרת סחורה	החזרת סחורה והפקת תעודת זיכוי וקינון		
1.2.3.18	קליטת חשבונית	אישור תשלום לפי התאמה להזמנת רכש		
1.2.3.19	חשבונית מרוכזת	קישור מספר תעודות משלוח לחשבונית אחת		
1.2.3.20	סטורנו	ביטול חשבונית רכש ויצירת סטורנו		
1.2.3.21	חתימות לאישור	אישור תשלום ע"י הגורמים, רישום החשבונית		
1.2.3.22	העברות לבנקים	יצוא קבצים תואמים לביצוע העברות בנקאיות		
1.2.3.23	דוחות ספק	דוחות ניהול ספק בודד/השוואות/ספקים		
1.2.3.24	דוחות הזמנות	דוחות לפי ספק, חריגות, יתרות הזמנות		
1.2.3.25	ממשק תקציב	קישור אוטומטי בין הזמנת רכש/חשבונית לתקציב		

1.2.4. ספר לקוחות

- 1.2.4.1. המערכת תנהל ספר לקוחות מלא, עם מעקב שוטף אחר יתרות לקוחות, תקבולים והיסטוריית חיובים.
- 1.2.4.2. המערכת תאפשר קליטת תקבולים ממקורות שונים (חיוב וגביה רגילה, תקבולים מיוחדים, החזרי היטלים וכו'), ותבצע התאמות אוטומטיות לחשבוניות ויתרות הפתוחות של הלקוחות.
- 1.2.4.3. התמיכה בתהליכים אלו תאפשר גם מעקב מפורט אחר תקבולים חלקיים, ניהול תשלומים בהסדרים מיוחדים, והפקת דוחות ניתוח גיול חובות.
- 1.2.4.4. בנוסף, המערכת תאפשר לנהל את הפרשות החובות המסופקים בהתאם למדיניות החשבונאית של המזמין.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.4.1	ניהול ספר לקוחות	מעקב שוטף אחר יתרות לקוחות, תקבולים והיסטוריית חיובים		
1.2.4.2	קליטת תקבולים והתאמות	קליטת תקבולים מסוגים שונים והתאמה אוטומטית לחשבוניות פתוחות.		
1.2.4.3	מעקב תקבולים חלקיים ודוחות גיול	ניהול תשלומים בהסדרים, ניתוח גיול חובות ותקבולים חלקיים.		
1.2.4.4	הפרשות חובות מסופקים	ניהול הפרשות בהתאם למדיניות החשבונאית של המזמין.		

1.2.5. ספר בנקים

- 1.2.5.1. המערכת תנהל ספר בנקים מלא, עם רישום יתרות בכל חשבון בנק, תיעוד של כל פעולה בנקאית, ויכולת הפקת דוחות יתרות ותזרימים.
- 1.2.5.2. התאמות בנקים יתבצעו באמצעות מנגנון אוטומטי, הכולל קליטת קבצי דפי בנק ממערכות הבנקים, זיהוי תנועות והצלבתן מול תנועות חשבונאיות בספרים. לדוגמא ביצוע התאמה של אסמכתא עם תאריך ופריטים זהים, תאריך וסכום זהה, סכום זהה בהפרש של ימים אחדים ועוד. במקרה של אי התאמה, המערכת תאפשר ביצוע פקודות התאמה מסודרות ומתועדות.
- 1.2.5.3. למערכת מסך ייעודי לביצוע התאמות ותאפשר התאמות על ידי סימון תנועה מול תנועה או סימון תנועה מול תנועות רבות. סימון התנועות יציג את סיכום התנועות המותאמות והפרש אם קיים. במקרים של הפרש לא מותאם, המערכת תאפשר יצירת תנועת יומן להשלמת ההתאמה. המערכת תאפשר בכל שלב לבטל את סימוני התנועות כך שיחזרו לסטטוס תנועות שאינן מותאמות.
- 1.2.5.4. המערכת תאפשר ממשק ישיר לקליטה אוטומטית של דפי בנק במבנה סטנדרטי ASCII וכן ממשק אוטומטי לקליטת קבצי חברות האשראי, מס"ב ובנק הדואר.
- 1.2.5.5. המערכת תפיק דוחות יומיים של יתרות נזילות, וכן תתמוך בהפקת תחזיות תזרים מזומנים עתידי.
- 1.2.5.6. המערכת תכלול מודול פיננסי מלא, אשר ישמש את המזמין לניהול כולל של כלל פעילותו הפיננסית והחשבונאית, בהתאם לכללי החשבונאות התקינה, כללי רגולציה והוראות רשות המים. מודול זה יהווה את עמוד השדרה של ניהול התקציב, התנועות הפיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווחים החיצוניים של המזמין.
- 1.2.5.7. המערכת תנוהל במודל אחוד אשר יבטיח שקיפות, שלמות ואמינות המידע הפיננסי, ותאפשר אינטגרציה מלאה בזמן אמת עם יתר מודולי המערכת.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.5.1	ספר בנקים	המערכת תנהל ספר בנקים מלא, עם רישום יתרות בכל חשבון בנק, תיעוד של כל פעולה בנקאית, ויכולת הפקת דוחות יתרות ותזרימים.		
1.2.5.2	התאמות בנקים	התאמות בנקים יתבצעו באמצעות מנגנון אוטומטי, כולל קליטת קבצים, זיהוי תנועות והצלבה מול ספרים.		
1.2.5.3	מסך התאמות	למערכת מסך ייעודי לביצוע התאמות, כולל סימון תנועה מול תנועה או תנועות רבות, ביטול סימונים, והפקת תנועת יומן להשלמה.		
1.2.5.4	ממשקים לדפי בנק	וכן ASCII המערכת תאפשר ממשק ישיר לקליטת דפי בנק במבנה קליטת קבצי חברות האשראי, מס"ב ובנק הדואר.		
1.2.5.5	דוחות יתרות ותזרים	המערכת תפיק דוחות יומיים של יתרות נזילות ותתמוך בתחזיות תזרים מזומנים עתידי.		
1.2.5.6	מודול פיננסי מלא	המערכת תכלול מודול פיננסי מלא לניהול כולל של פעילות פיננסית וחשבונאית בהתאם לרגולציה.		
1.2.5.7	מודל אחוד	המערכת תנוהל במודל אחוד לשקיפות, שלמות ואינטגרציה עם יתר מודולי המערכת.		

1.2.6. ספר נכסים

- 1.2.6.1. המערכת תנהל ספר נכסים מלא ומקיף עבור כלל רכוש הקבוע של המזמין, ותתמוך בניהול מחזור החיים המלא של כל נכס — משלב רכישתו ועד לשלב גריעתו. ניהול ספר הנכסים יתבצע בהתאם לדרישות החשבונאיות והרגולטוריות החלות על המזמין, לרבות כללי רשות המיס והוראות החשב הכללי.
- 1.2.6.2. במערכת ינוהל מאגר נכסים מובנה, הכולל רישום פרטי כל נכס: מספר נכס, תיאור, קבוצה חשבונאית, מיקום פיזי, פרויקט משויך, תאריך רכישה, ערך רכישה, חיי נכס צפויים, שיטת פחת, יתרת פחת נצבר, ערך ספרים נוכחי, סטטוס נכס. לכל נכס ינוהל **מחזור חיים מלא**: רכישה העברה בין מיקומים / יחידות שדרוגים טיפול שוטף פחת גריעה.
- 1.2.6.3. המערכת תבצע חישוב פחת אוטומטי בהתאם לשיטות פחת שונות: פחת קווי, פחת מואץ, פחת משתנה — על פי הכללים המוגדרים לכל קבוצת נכסים.
- 1.2.6.4. המערכת תאפשר הפקת פקודות יומן אוטומטיות בגין הפחת החודשי/שנתי, ולשלב את הפחת באופן אוטומטי במערכת הנהלת החשבונות.
- 1.2.6.5. בנוסף, תתאפשר ניהול שדרוגים לנכסים — תיעוד השקעות נוספות בנכס והוספתן לערך הבסיס לצורך חישוב פחת מחדש.
- 1.2.6.6. המערכת תאפשר ניהול מלאי טכני עדכני של כלל הנכסים במזמין, לרבות כל נכס שמחייב מעקב תקופתי או חובת רישום במאזן המזמין.
- 1.2.6.7. לכל נכס יתבצע מעקב אחר שווי מאזני נכון להיום, היסטוריית פחת, ותהליכי העברה או גריעה.
- 1.2.6.8. בנוסף, המערכת תאפשר גריעה מסודרת של נכסים — עם הפקת פקודת יומן מתואמת, שמירת היסטוריית הנכס גם לאחר הגריעה, ודיווח בהתאם לדרישות הרגולציה.
- 1.2.6.9. המערכת תאפשר הפקת מגוון דוחות ניהוליים:
- א. דוח רישום נכסים מפורט.
 - ב. דוח פחת שנתי.
 - ג. דוח שווי מאזני לפי קבוצות.
 - ד. דוח גריעות.
 - ה. דוחות תנועות בנכסים.
- 1.2.6.10. המערכת תספק ממשקים מובנים למודול הרכש (לצורך קליטת נכסים חדשים), ולמודול הנהלת החשבונות (לצורך הפקת פקודות יומן פחת).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.6.1	ניהול ספר נכסים	ניהול רכוש קבוע של המזמין, ממועד רכישה ועד גריעה, לפי כללי רשות המים והחשב הכללי		
1.2.6.2	מאגר נכסים	ניהול מאגר עם נתוני נכס מלאים כולל מספר, תיאור, פחת, מיקום וכו' + מחזור חיים מלא		
1.2.6.3	חישוב פחת	חישוב פחת לפי שיטות שונות (קווי, מואץ וכו') בהתאם לקבוצות נכסים		
1.2.6.4	פקודות יומן	הפקת פקודות יומן בגין פחת באופן אוטומטי והעברתם להנה"ח		
1.2.6.5	שדרוגים לנכסים	ניהול תיעוד השקעות ושדרוגים לנכס והשפעתם על ערך פחת מחודש		
1.2.6.6	מלאי טכני	ניהול מלאי טכני של כלל הנכסים כולל כאלה המחויבים ברישום מאזני		
1.2.6.7	שווי מאזני	מעקב אחר שווי מאזני, היסטוריית פחת ותנועות העברה או גריעה		
1.2.6.8	גריעת נכסים	ניהול גריעה כולל פקודת יומן, שמירת היסטוריה ודיווח רגולטורי		
1.2.6.9	דוחות נכסים	הפקת דוחות: רישום נכסים, פחת, שווי מאזני, גריעות ותנועות		
1.2.6.10	ממשקים פנימיים	ממשקים למודול רכש (קליטת נכסים) ולהנה"ח (פקודות פחת)		

1.2.7. ניהול פקודות יומן

- 1.2.7.1. המערכת תאפשר ניהול מלא, גמיש ומבוקר של פקודות יומן במערכת הנהלת החשבונות של המזמין. ניהול תקין של פקודות יומן הוא לב ליבו של הדיווח הפיננסי, ומחייב שליטה מלאה על תהליך הרישום, אפשרות לניתוח ומעקב, ושמירה על כללי הבקרה הפנימית.
- 1.2.7.2. המערכת תאפשר רישום פקודות יומן ידניות על ידי משתמשים מורשים — לצורך תיקונים, התאמות מיוחדות ורישומים שונים שאינם נוצרים אוטומטית. בעת רישום פקודה ידנית, המערכת תדרוש הקלדה מלאה של פרטי החשבונות המעורבים, מרכזי עלות, פרויקטים רלוונטיים, תאריכים, קודי מימון ותיאורי פקודה.
- 1.2.7.3. המערכת תבצע רישום אוטומטי של פקודות יומן שמקורן במודולים אחרים של המערכת, בין היתר: מודול החיוב והגביה (פקודות הכנסה), מודול הרכש והספקים (חשבוניות ותשלומים), מודול הנכסים (פקודות פחת), מודול שכר ונוכחות (פקודת שכר) מודול חוזים, תשלומים מראש והפרשות.
- 1.2.7.4. המערכת תאפשר ניהול פקודות יומן חוזרות — פקודות המבוצעות באופן מחזורי (לדוג' פקודות הפרשה חודשיות) — עם אפשרות הגדרה מראש של לוח זמנים להפעלתן.
- 1.2.7.5. לכל פקודת יומן ינוהל יומן שינויים מלא: הכולל רישום מדויק של מועד יצירת הפקודה, מבצע הפעולה, ושינויים שבוצעו בפקודה לאחר קליטתה.
- 1.2.7.6. המערכת תתמוך גם בפיצול פקודות: כל פקודה תוכל להיות מחולקת למספר מרכזי עלות / פרויקטים / מקורות מימון, בהתאם לצרכים הניהוליים והחשבונאיים של המזמין.
- 1.2.7.7. בנוסף, תתאפשר הפקת דוחות מעקב אחר פקודות יומן — דוחות הכוללים חתכים לפי תאריכים, חשבונות מעורבים, מבצע פעולות, סוגי פקודות ועוד.
- 1.2.7.8. המערכת תאפשר גם בקרת איכות מובנית על פקודות יומן — תהליך ניהול בקרת תקינות ושלמות, עם אפשרות להגדרת אישורים נדרשים לפקודות מסוגים מסוימים (למשל פקודות בסכומים גבוהים או ברמות סיכון מוגדרות).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.7.1	ניהול פקודות יומן	המערכת תאפשר ניהול מלא, גמיש ומבוקר של פקודות יומן במערכת הנהלת החשבונות.		
1.2.7.2	פקודות ידניות	המערכת תאפשר רישום פקודות יומן ידניות ע"י משתמשים מורשים כולל פרטי חשבונות, מרכזי עלות, פרויקטים, קודי מימון ועוד.		
1.2.7.3	פקודות אוטומטיות	רישום פקודות יומן אוטומטיות ממודולים אחרים (גביה, רכש, נכסים, שכר וכו').		
1.2.7.4	פקודות חוזרות	המערכת תאפשר ניהול פקודות חוזרות עם לוח זמנים קבוע מראש.		
1.2.7.5	יומן שינויים	לכל פקודה ינוהל יומן שינויים מלא (מועדים, מבצע, שינויים).		
1.2.7.6	פיצול פקודות	תמיכה בפיצול פקודה למרכזי עלות / פרויקטים / מקורות מימון שונים.		
1.2.7.7	דוחות פקודות	הפקת דוחות מעקב אחר פקודות לפי חתכים שונים (תאריכים, חשבונות, מבצע, סוג).		
1.2.7.8	בקרת איכות	ניהול בקרת תקינות ושלמות עם אפשרות לאישורים לפקודות מסוימות.		

1.2.8. סגירה תקופתית (חודשית + שנתית)

- 1.2.8.1. המערכת תאפשר למזמין לנהל באופן מבוקר, מתועד ושקוף את כלל תהליכי הסגירה התקופתית — סגירה חודשית וסגירה שנתית — אשר מהווים אבני יסוד בפיקוח החשבונאי ובדיווח התקין של פעילותו.
- 1.2.8.2. ניהול סגירה תקופתית נדרש על מנת להבטיח שלמות, עקביות ואמינות הנתונים החשבונאיים, כך שתמונת מצב הכספית המשמשת את ההנהלה, הגורמים המפקחים והרגולטורים תשקף נכונה את מצב הארגון.
- 1.2.8.3. המערכת תאפשר למנהל הכספים לבצע פתיחת וסגירת תקופות חשבונאיות בצורה מבוקרת, תוך ניהול הרשאות ייעודיות לכל תקופה: המשמעות — רק משתמשים מורשים יוכלו לרשום תנועות חשבונאיות לתקופה פתוחה.
- 1.2.8.4. תהליך סגירה חודשית יכלול את הצעדים הבאים:

- א. בחינה של שלמות הרישום: בדיקה כי כלל הפקודות ממודולי המשנה (חיוב וגביה, רכש, נכסים, חוזים) נרשמו במלואן.
- ב. הפקת דוחות בקרה לקראת סגירה: דוחות יתרות ספקים, יתרות לקוחות, יתרות בנקים, יתרות נכסים.
- ג. רישום פקודות התאמה: הפרשות חשבונאיות, תיקוני שערך, התאמות תקציביות, פחת, חובות מסופקים.
- ד. ניהול לוח בקרה לסגירה חודשית: צפייה במצב הביצוע של כל שלב בתהליך הסגירה.
- ה. ביצוע ניהול חתימות במידת הצורך — במידה ויוגדר תהליך אישור ניהולי לסגירה.

1.2.8.5. המערכת תתמוך גם בסגירה שנתית, הכוללת בנוסף:

- א. ביצוע סגירת יתרות רווח והפסד לחשבון עודפים.
- ב. ניהול מעברים בין שנים: פתיחת תקופות חדשות במערכת.
- ג. טיפול בפרויקטים רב-שנתיים (מעבר יתרות פתוחות לשנה העוקבת).
- ד. טיפול בפחת שנתי סופי.
- ה. הפקת דוחות סגירה רשמיים.

- 1.2.8.6. לכל אחד משלבי הסגירה יתבצע מעקב בקרה מלא — תיעוד מועד ביצוע כל שלב, זהות מבצע הפעולה, והיסטוריית השינויים במצב התקופה.
- 1.2.8.7. המערכת תאפשר הפקת דו"ח מצב סגירה תקופתית — דוח ניהולי המציג את סטטוס התקדמות הסגירה, השלמות מול תהליך מתודולוגי מאושר מראש.
- 1.2.8.8. באופן זה, המערכת תאפשר למזמין לנהל תהליך סגירה עקבי, שקוף ומבוקר אשר יתמוך בדרישות הביקורת והדיווח שלו.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.8.1	ניהול פקודות יומן	המערכת תאפשר ניהול מלא, גמיש ומבוקר של פקודות יומן במערכת הנהלת החשבונות		
1.2.8.2	פקודות ידניות	המערכת תאפשר רישום פקודות יומן ידניות ע"י משתמשים מורשים כולל פרטי חשבונות, מרכזי עלות, פרויקטים, קודי מימון ועוד.		

		רישום פקודות יומן אוטומטיות ממודולים אחרים (גבייה, רכש, נכסים, שכר וכו').	פקודות אוטומטיות	1.2.8.3
		המערכת תאפשר ניהול פקודות חוזרות עם לוח זמנים קבוע מראש.	פקודות חוזרות	1.2.8.4
		לכל פקודה ינוהל יומן שינויים מלא (מועדים, מבצע, שינויים).	יומן שינויים	1.2.8.5
		תמיכה בפיצול פקודה למרכזי עלות / פרויקטים / מקורות מימון שונים.	פיצול פקודות	1.2.8.6
		הפקת דוחות מעקב אחר פקודות לפי חתכים שונים (תאריכים, חשבונות, מבצע, סוג).	דוחות פקודות	1.2.8.7
		ניהול בקרת תקינות ושלמות עם אפשרות לאישורים לפקודות מסוימות.	בקרת איכות	1.2.8.8

1.2.9. ניהול נכסים ופחת

- 1.2.9.1. המערכת תתמוך בתהליך רישום נכס (רכוש קבוע או רכוש אחר), קישור לקבוצת פחת ושיטת פחת. הרכוש הקבוע יקושר לחשבונית רכישה ויכלול את מלוא הפרטים הנדרשים לניהול הנכס: מועד הרכישה, מועד ההפעלה, עלות, שיטת פחת, אחוז פחת.
- 1.2.9.2. המערכת תאפשר ניהול מלא, מבוקר ואוטומטי של תהליך חישוב ורישום פחת בגין נכסי המזמין, בהתאם למדיניות החשבונאית המקובלת ולכללים החשבונאיים החלים על המזמין.
- 1.2.9.3. תהליך רישום הפחת יתבצע במסגרת ספר הנכסים של המערכת, ויכלול את מלוא שלבי הרישום, המעקב והדיווח.
- 1.2.9.4. לכל נכס במערכת יוגדרו מאפייני פחת ברורים: שיטת פחת (פחת קווי, מואץ, משתנה וכו'), אורך חיים חשבונאי צפוי, תאריך תחילת הפחת, ומועדי סיום חישוב הפחת.
- 1.2.9.5. כל נכס בספרים יקושר לחשבון הנכס, לחשבון פחת נצבר (מאזני), לחשבון הוצאות פחת (תוצאתי) וחשבון רווח/הפסד הון.
- 1.2.9.6. המערכת תבצע חישוב פחת חודשי או שנתי בהתאם קבוצות נכסים נבחרות ותתמוך לפחות בחישובי פחת לינארי/מואץ/נומינלי או צמוד למדד/פחת לספרים ופחת לצרכי מס.
- 1.2.9.7. תהליך החישוב יכלול:
 - א. חישוב ערך פחת מחושב לכל נכס, עבור התקופה הנוכחית.
 - ב. עדכון שוטף של יתרת פחת נצבר לנכס.
 - ג. עדכון ערך מאזני נוכחי של הנכס.
- 1.2.9.8. המערכת תפיק פקודות יומן אוטומטיות בגין הפחת, אשר יירשמו ישירות בספר הראשי, תוך מתן אפשרות לפיצול לפי מרכזי עלות, פרויקטים או יחידות ארגוניות.
- 1.2.9.9. בנוסף, המערכת תתמוך במצבים של הפסקת פחת זמנית (למשל במקרים של הפסקת שימוש זמנית בנכס), ותאפשר חישוב פחת רטרואקטיבי במקרים של שינוי נתונים או ביצוע תיקונים.
- 1.2.9.10. המערכת תנהל היסטוריית חישובי פחת מלאה לכל נכס – כל חישוב שבוצע, מועד הביצוע, נתונים שהוזנו, ופקודות שנרשמו.
- 1.2.9.11. המערכת תאפשר הפקת דוחות פחת מפורטים:
 - א. דוח פחת תקופתי (חודשי / שנתי).
 - ב. דוח פחת לפי קבוצות נכסים.
 - ג. דוח יתרות פחת נצבר.
 - ד. דוח התאמות ושינויים בפחת.
- 1.2.9.12. באופן זה, המערכת תאפשר למזמין לנהל תהליך פחת שלם, תקין, מתועד וניתן לביקורת, כחלק בלתי נפרד ממחזור הנהלת החשבונות.
- 1.2.9.13. המערכת תדע להפיק טופס פחת הכולל מיון לקבוצות נכסים לפי תקופות או שנים, לצרכי ספרים או לצרכי מס (טופס י"א)/דוח מותאם. ההדפסה תאפשר גם לרוחב.

- 1.2.9.14. המערכת תאפשר גריעה/מכירה חלקית של נכס ותפצל את הנכס ל-2 נכסים. לאחר הפיצול נכס אחד ייגרע והנכס השני ימשיך להיות מופחת. בעת הגריעה/מכירה יתאפשר לחשב רווח או הפסד הון על ידי הוספת תמורה בגין הנכס או גריעה של חלק יחסי באחוזים מהנכס. תתכן גם מכירה ללא תמורה.
- 1.2.9.15. רווח/הפסד הון יחושב לפי כללי חשבונאות מקובלים. המערכת תתמוך בהפקת דוח לכל נכס בנפרד לצרכי מס ולצרכי ספרים. המערכת תפיק דוח רווח הון לי חוק התאומים.
- 1.2.9.16. המערכת תאפשר השבחת פריט. השבחת הפריט תרשם כנכס חדש והפחת בגינו יחושב בנפרד.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.9.1	רישום נכס	רישום נכס כולל קישור לחשבונית רכישה, קבוצת פחת ושיטת פחת, פרטים מלאים של הנכס.		
1.2.9.2	ניהול פחת	תמיכה מלאה בתהליך חישוב ורישום פחת בהתאם למדיניות הנהלת חשבונות.		
1.2.9.3	רישום בספר נכסים	הפקת רישומים ומעקב מלא כחלק מהספר הראשי של נכסים.		
1.2.9.4	מאפייני פחת	הגדרת שיטת פחת, אורך חיים, תאריך התחלה ומועדי סיום.		
1.2.9.5	שיוך חשבונות	קישור לכל חשבון רלוונטי – נכס, פחת נצבר, הוצאות, רווח/הפסד הון.		
1.2.9.6	שיטות חישוב פחת	תמיכה בחישובי פחת שונים – לינארי, מואץ, צמוד מדד, ספרים ומס.		
1.2.9.7	תהליך חישוב פחת	חישוב ערכי פחת, עדכון יתרת פחת וערך מאזני נוכחי.		
1.2.9.8	פקודות יומן	הפקת פקודות יומן אוטומטיות עם אפשרות לפיצול לפי מרכזי עלות.		
1.2.9.9	פחת רטרואקטיבי	תמיכה בהפסקת פחת זמנית וביצוע חישובים רטרואקטיביים.		
1.2.9.10	היסטוריית פחת	תיעוד מלא של כל חישוב שבוצע, כולל נתונים ופקודות.		
1.2.9.11	דוחות פחת	דוחות פחת תקופתיים, לפי קבוצות נכסים, יתרות, התאמות.		
1.2.9.12	תהליך פחת כולל	תהליך שלם, מתועד, וניתן לביקורת כחלק מהנה"ח.		
1.2.9.13	טופס פחת	הפקת טופס פחת לפי קבוצות ותקופות – ספרים ומס (טופס י"א).		
1.2.9.14	גריעה/מכירה חלקית	תמיכה בפיצול נכס וגריעה חלקית, כולל חישוב רווח/הפסד הון.		
1.2.9.15	רווח/הפסד הון	חישוב לפי כללים, כולל דוחות מס ודוחות חוק התאומים.		
1.2.9.16	השבחת פריט	השבחה כנכס חדש, פחת נפרד.		

1.2.10. בקרה פנימית וניהול הרשאות

1.2.10.1. המערכת תספק למזמין כלים מתקדמים לניהול ובקרה פנימית על כלל הפעילות החשבונאית והפיננסית, על מנת להבטיח שלמות, תקינות, אבטחת מידע והתאמה לדרישות ביקורת פנים, מבקר המדינה, ביקורת רשות המיס.

1.2.10.2. המערכת תאפשר ניהול הרשאות גמיש ומובנה, ברמת פונקציה, מודול, שדה ופעולה. ניתן יהיה לקבוע אילו משתמשים מורשים לבצע פעולות רגישות כגון: רישום פקודות יומן, שינוי תנועות כספיות, ביצוע סגירות תקופתיות, פתיחה וסגירת תקופות, שינוי בפרטי ספקים או לקוחות.

1.2.10.3. תתאפשר הפעלת הרשאות היררכיות — כלומר: משתמשים רגילים, מאשרים, מנהלים, משתמשי מערכת, בהתאם למבנה הארגוני.

1.2.10.4. לכל פעולה קריטית במערכת יתועד "יומן מערכת" מלא, הכולל:

- א. זהות המשתמש שביצע את הפעולה
- ב. תאריך ושעה
- ג. תיאור הפעולה והנתונים שהשתנו
- ד. ערכים ישנים וחדשים

1.2.10.5. המערכת תתמוך ביכולת הגדרת סבב אישורים מובנה לפעולות רגישות, למשל:

- א. פקודות יומן גדולות ידרשו אישור כפול
- ב. העברת כספים תדרוש אישור מנהל כספים
- ג. פתיחת ספק חדש תדרוש תיעוד ובקרה.

1.2.10.6. המערכת תספק כלים מתקדמים לניהול בקרה פנימית מלאה על כלל תהליכי העבודה הפיננסיים, במטרה להבטיח שלמות הנתונים, תקינות התהליכים ושמירה על מנגנוני פיקוח ובקרה על פי כללי הממשל התאגידי והוראות רשות המיס.

1.2.10.7. המערכת תאפשר ניהול הרשאות גמיש ומדויק לכלל מודולי המערכת ולכל בתהליך הפיננסי.

1.2.10.8. במערכת ינוהל מנגנון הרשאות מבוסס תפקידים, אשר יאפשר הגדרה ברורה של אילו משתמשים מורשים לבצע אילו פעולות — כגון רישום פקודות יומן, קליטת חשבוניות, פתיחת תקופות עבודה, הפקת דוחות כספיים ועוד.

1.2.10.9. המערכת תתמוך בניהול מסלולי אישור (Workflow) למהלכים נבחרים, לרבות:

- א. אישור קליטת חשבוניות.
- ב. אישור תשלומים.
- ג. אישור פקודות יומן חריגות או בסכומים גבוהים.
- ד. אישור פתיחה / סגירה של תקופות עבודה.

1.2.10.10. המערכת תנהל מסלול בקרה מלא לכל פעולה משמעותית, לרבות:

- א. מי ביצע את הפעולה.
- ב. מתי בוצעה.

ג. מה היה מצבה הקודם של הרשומה.

ד. מה השתנה בעקבות הפעולה.

- 1.2.10.11. רשומות הבקרה יישמרו לאורך זמן, באופן נגיש לצורכי ביקורת פנימית וחיצונית.
- 1.2.10.12. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול חתימות דיגיטליות במידת הצורך – עבור אישור מסמכים, אישור דוחות רשמיים או פעולות בעלות משמעות מהותית.
- 1.2.10.13. המערכת תאפשר ניהול חוקי בקרת איכות אוטומטיים – כללים המזהים חריגות או סיכונים פוטנציאליים בתהליך הרישום, ומפיקים התראות יזומות למנהלי המערכת (למשל פקודה בלתי מאוזנת, פקודה ללא פרטי תקציב, פקודה החורגת מהמותר בתקציב).
- 1.2.10.14. באופן זה, המערכת תתמוך בניהול בקרה פנימית סדורה, יעילה ומתועדת, בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר של ניהול כספי ציבור.
- 1.2.10.15. המערכת תספק כלים מובנים לניהול בקרות כפולות כדי למנוע ניגוד עניינים – לדוג': מי שיוזם פקודת תשלום לא יוכל לאשר אותה.
- 1.2.10.16. המערכת תספק כלי ניתוח ובקרה כגון דוחות פעולות לפי משתמש, דוח הרשאות לפי תפקיד ודוח שינויים חריגים יסייעו בביקורות שוטפות. ניתן יהיה להפיק דוחות תקופתיים לצרכי מבקר פנים או יועץ משפטי. באמצעות כלים אלו תספק המערכת שכבת הגנה ניהולית, משפטית ותפעולית למזמין, ותחזק את ארון הבקרה הפנימית והחיצונית על הדיווחים הכספיים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.10.1	ניהול ובקרה חשבונאית	כלים לניהול ובקרה פנימית על הפעילות הפיננסית – שלמות, תקינות, אבטחת מידע והתאמה לדרישות רגולציה.		
1.2.10.2	ניהול הרשאות גמיש	ניהול הרשאות לפי פונקציה, מודול, שדה ופעולה. קביעת גישה לפעולות רגישות.		
1.2.10.3	הרשאות היררכיות	הפעלת הרשאות לפי היררכיה: רגיל, מאשר, מנהל, משתמש מערכת.		
1.2.10.4	יומן מערכת	תיעוד מלא של פעולות קריטיות כולל זהות משתמש, תאריך, פעולה, ערכים ישנים/חדשים.		
1.2.10.5	סבב אישורים מובנה	ניהול סבבי אישור לפעולות רגישות (פקודות יומן, העברות כספים, פתיחת ספק).		
1.2.10.6	בקרת תהליכים פיננסיים	כלים לניהול בקרה על שלמות הנתונים, תקינות התהליכים ועמידה בדרישות ממשל תאגידי.		
1.2.10.7	ניהול הרשאות מודולרי	ניהול הרשאות גמיש לכל שלב בתהליך הפיננסי.		
1.2.10.8	מנגנון הרשאות לפי תפקיד	הגדרה לפי תפקיד-מי יכול לבצע אילו פעולות פיננסיות.		
1.2.10.9	Workflows ניהול	מסלולי אישור לפעולות – קליטת חשבונאיות, תשלומים, פקודות יומן, פתיחת תקופות.		
1.2.10.10	בקרת שינויי מידע	תיעוד מלא על כל פעולה: מבצע, מועד, מצב קודם, שינוי.		
1.2.10.11	שמירת רשומות בקרה	שמירת רשומות לטובת ביקורת פנימית וחיצונית.		
1.2.10.12	חתימות דיגיטליות	אפשרות לניהול חתימות דיגיטליות למסמכים ופעולות.		
1.2.10.13	חוקי בקרת איכות	הגדרת כללים אוטומטיים לזיהוי חריגות וסיכונים בתהליכים פיננסיים.		



החברה הכלכלית לנחל שורק בע"מ – מכרז מס' 12/2025 לאספקה ותחזוקה ארגונית כוללת
לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות לקוחות

		תמיכה בבקרה פנימית סדורה ומתועדת לפי סטנדרטים לניהול כספי ציבור.	תמיכה בבקרה מתועדת	1.2.10.14
		מניעת ניגוד עניינים – הפרדת תפקידים בין יוזם למאשר תשלום.	בקורות כפולות	1.2.10.15
		דוחות פעולות לפי משתמש, הרשאות, שינויים חריגים. תמיכה בביקורות תקופתיות.	כלי ניתוח ובקרה	1.2.10.16

1.2.11. דוחות כספיים

- 1.2.11.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות כספיים מלא ומותאם לדרישות המזמין, לרבות דרישות הדיווח לרשות המיס, רשות המיסים, מבקר המדינה, מבקר פנים, הנהלה ומועצת המנהלים.
- 1.2.11.2. דוחות כספיים אלה יופקו ישירות מתוך המערכת הפיננסית, על בסיס נתונים עדכניים – ללא צורך בהעברות או עיבוד נתונים מחוץ למערכת.
- 1.2.11.3. לרשות המזמין יעמדו לפחות הדוחות הבאים:

- א. מאזן בוחן – ברמת חשבון, מרכז עלות, פרויקט.
- ב. מאזן – מאזן מלא לפי תקן חשבונאות ציבורית (כולל נכסים, התחייבויות והון עצמי).
- ג. דוח רווח והפסד - דוח מלא על הכנסות והוצאות לתקופה נבחרת.
- ד. דוח תזרים מזומנים – דוח המציג תנועות מזומנים לפי קטגוריות פעילות (תפעול, השקעות, מימון).
- ה. דוח פחת והפחתות – דוח מפורט על רישום פחת, פחת נצבר ויתרות מאזניות של נכסים.
- ו. דוח גיול חובות לקוחות – פילוח יתרות לקוחות לפי ותק החוב (0-30, 31-60, 61-90, 91+ ימים).
- ז. דוח יתרות ספקים – פירוט מלא של התחייבויות פתוחות לספקים.
- ח. דוחות בקרה ניהוליים – ניתוח הכנסות לפי סוגי שירותים, ניתוח הוצאות לפי מרכזי עלות.

1.2.11.4. לכל דוח תינתן אפשרות להצגה גמישה:

- סינון לפי תקופה, מרכז עלות, פרויקט.
- רמות חתך שונות – חשבון, קבוצה, פרויקט, גורם מממן.
- הצגה במערכת + אפשרות להפקה לקובץ (PDF, Excel).
- חתימה ממוחשבת והפצה למנהלים הרלוונטיים.

1.2.11.5. המערכת תאפשר גם בניית דוחות מותאמים אישית באמצעות מנגנון דש-בורד מתקדם, כך שהמזמין יוכל להפיק דוחות נוספים בהתאם לצרכים משתנים לאורך זמן.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.11.1	מערכת דוחות כספיים	הפקת דוחות לרגולטורים הנהלה וכו'.		
1.2.11.2	הפקה מתוך המערכת	הפקה ישירה של דוחות בלחיצת כפתור, ללא צורך בעיבוד חיצוני.		
1.2.11.3	רשימת דוחות כספיים	מאזן בוחן, מאזן, רווח והפסד, תזרים, פחת, גיול חובות, יתרות ספקים, דוחות ניהוליים.		
1.2.11.4	הצגה גמישה	סינון לפי תקופות, חתכים, הפקה לקובץ, חתימה ממוחשבת.		
1.2.11.5	מנגנון דש-בורד	מנגנון דש-בורד לבניית דוחות נוספים לפי צרכים משתנים.		

1.2.12. ממשקים בין מודולים

1.2.12.1. המערכת הפיננסית תשמש כחלק אינטגרלי ממערך המידע הארגוני של המזמין, ותתממשק בזמן אמת עם יתר המודולים והמערכות הרלוונטיות.

1.2.12.2. המערכת תספק ממשקים דו-כיווניים, אוטומטיים ומלאים מול המודולים הבאים:

א. **ממשק בין מודול גביה והנהלת חשבונות** – קליטת תנועות חיוב / תקבולים ממערכת הגביה אל מערכת הנהלת החשבונות, רישום אוטומטי של פקודות הכנסה ותקבולים. עדכון הכנסות במודול התקציב בסעיף הרלוונטי, זיכוי צרכנים במערכת גביה תייצר פקודת תשלום הנהח"ש, ניהול תהליך התאמות בין מערכת החיוב לתקבולי בנק, דוח הכנסות מע"מ (874) הפקת הדוח ורישומם במערכת הפיננסית.

ב. **ממשק בין מודול רכש והתקשרויות למערכת הגביה** - קליטת חשבונות ספקים ושימוש במחירונים בהתחשבות מול קבלני שטח או קבלן המונים.

ג. **ממשק בין שרת IVR למערכת הגביה** - העברת נתוני חיוב למערכת IVR לטובת ביצוע תשלומים.

ד. **ממשק בין מערכת הגביה לשרת תשלומי כרטיסי אשראי** - ייצוא נתוני חובות לשרת תשלומים ולאחר ביצוע תשלום קליטת תקבולים שבוצעו למערכת הגביה.

ה. **ממשק בין מודול חייבים למודול CRM** - קליטה ותיעוד של פניות צרכנים, מעקב אחר משימות וממשק מול מודול החיובים של הצרכנים.

ו. **ממשק בין מודול נכסים למערכת הפיננסית** – קליטת פקודות פחת, שדרוגים, גרועות – רישום אוטומטי בספר הראשי.

ז. **ממשק בין מודול חוזים, ערבויות וביטוחים לבין מודול ניהול ספקים** – ניהול תנועות פיננסיות הנובעות מחוזים, ערבויות, בטוחות וביטוחים.

ח. **ממשק בין מערכת לניהול מדי מים למערכת הגביה** - ממשק און ליין אוטומטי של נתוני קריאות המונים, התראות ותמונות.

ט. **מודול תקציב** – ניהול בקרת התחייבויות מול מסגרות התקציב המאושרות.

י. **מודול CRM** - הצגת סטטוס חיובים ותקבולים ללקוחות, הפקת דוחות צרכן.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תיאור פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.12.1	ממשקים בין מודולים	ממשק בין מודול גביה להנהלת חשבונות, מודול רכש, ivr, שרת תשלומי כרטיסי אשראי, crm, נכסים, חוזים ערבויות וביטוחים, מדי מים, תקציב ו-crm.		

1.2.13. מודול תקציב

- 1.2.13.1. המערכת תכלול מודול מובנה ומקיף לניהול תקציב, אשר יאפשר תכנון, אישור, ניהול ומעקב רציף אחר התקציב המאושר והביצוע בפועל, לרבות ניתוח חריגות ותחזיות.
- 1.2.13.2. מודול התקציב יהווה כלי מרכזי לתמיכה בניהול הפיננסי השוטף של המזמין, ויספק להנהלה, למחלקות המקצועיות וליחידות השונות שקיפות מלאה על מצב התקציב, ניצולו והתפתחותו לאורך זמן.
- 1.2.13.3. במערכת יוגדר מבנה תקציב גמיש והיררכי, אשר יותאם למבנה הארגוני ולמבנה הדיווח הפיננסי של המזמין:

- א. חלוקה למרכזי עלות.
 - ב. חלוקה לפרויקטים (בפרויקטים תקציביים).
 - ג. חלוקה לפי סוגי תקציב: תקציב שוטף ותקציב השקעות.
 - ד. חלוקה לפי מקורות מימון — לרבות מימון עצמי, מענקים, הכנסות ייעודיות.
- 1.2.13.4. המאפשרת תאפשר ביצוע הגדרות של הקשרים בין תקציבים לחשבונות: סעיף תקציבי לחשבון, מספר סעיפים תקציביים לחשבון או סעיף תקציבי למספר חשבונות.
 - 1.2.13.5. המערכת תאפשר הגדרת היררכיה תקציבים של לפחות 7 רמות (אב, בן, נכד וכן הלאה).
 - 1.2.13.6. המערכת תאפשר קליטה והזנה של תקציב שנתי מאושר בכל חתך נדרש, תוך אפשרות להזנת שינויים ועדכונים לאורך השנה (תקציב מתואם). לכל סעיף תקציבי ינוהל מעקב מלא על:

- א. תקציב מאושר.
 - ב. תקציב מתואם (כולל עדכונים).
 - ג. התחייבויות (הזמנות רכש פתוחות).
 - ד. ביצוע בפועל (חשבוניות ותשלומים שבוצעו).
 - ה. יתרת תקציב זמינה.
- 1.2.13.7. המערכת תאפשר הצגת מידע לכל סעיף ותפרט את סכום התקציב, ניצול, הזמנות עתידיות ועוד.
 - 1.2.13.8. המערכת תאפשר בניית תקציב שנתי שוטף, לניהול סעיפים תוצאתיים (הכנסות והוצאות) וכן תקציב השקעות רב שנתית.
 - 1.2.13.9. המערכת תאפשר ניהול מהדורות טיוטות תקציב ותקציב מאושר (שנתי/רבעוני/חודשי) ותתעד את כל ההעברות התקציביות והשינויים בערכי התקציב. השינויים יתאפשרו רק לגורמים מורשים בלבד.
 - 1.2.13.10. המערכת תאפשר להנהלה ו/או למנהלי תקציב לבצע מעקב בזמן אמת אחר כל אחד ממרכיבי התקציב והביצוע, ולזהות באופן פרואקטיבי חריגות צפויות או בפועל. המערכת תספק גם מערך התראות ובקורות:

- א. התראה בעת ניסיון ביצוע התחייבות / תשלום אשר תוביל לחריגה מהתקציב.
 - ב. הגדרת חוקים עסקיים למניעת חריגה — למשל: חסימה אוטומטית, דרישת אישור חריג.
- 1.2.13.11. לצורך בקרה רוחבית, המערכת תאפשר ניתוח ביצוע מול תקציב לאורך זמן — חודשי, רבעוני, שנתי, ובפרויקטים רב-שנתיים. המערכת תתממשק באופן מלא עם:

- א. **מודול הרכש** — כל התחייבות תירשם מול התקציב.
- ב. **מודול הנהלת החשבונות** — כל ביצוע בפועל יתעדכן אוטומטית מול התקציב.

ג. מודול ניהול פרויקטים – ניהול תקציב פרויקטלי מפורט.

1.2.13.12. בנוסף, תאפשר המערכת הפקת מגוון דוחות ניתוח תקציבי :

- א. דוח תקציב מול ביצוע לכל חתך נדרש.
- ב. ניתוח מגמות תקציביות (למשל : ניתוח ביצוע ביחס לחודשים קודמים).
- ג. ניתוח רמות ביצוע לפי מקורות מימון.
- ד. דוחות להנהלה, לוועדות תקציב, לדירקטוריון.

1.2.13.13. באופן זה, תספק המערכת למזמין מערכת ניהול תקציב מודרנית ומתקדמת, אשר תומכת בשקיפות ניהולית גבוהה, בבקרה תקינה ובקבלת החלטות מבוססות נתונים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.13.1	מודול תקציב	מודול מובנה לתכנון, אישור ומעקב אחר תקציב כולל תחזיות וניתוח חריגות.		
1.2.13.2	כלי ניהולי להנהלה	שקיפות מלאה להנהלה ומחלקות מקצועיות על ניצול והתפתחות התקציב.		
1.2.13.3	מבנה תקציב גמיש	מבנה היררכי לפי מרכזי עלות, פרויקטים, סוגי תקציב ומקורות מימון.		
1.2.13.4	קשרים לחשבונות	הגדרת קשרים בין סעיפים תקציביים לחשבונות הנה"ח.		
1.2.13.5	היררכיה תקציבית	תמיכה במבנה היררכי של לפחות 7 רמות תקציב.		
1.2.13.6	תקציב מאושר ומתואם	קליטה וניהול תקציב מאושר ומתואם כולל התחייבויות וביצוע בפועל.		
1.2.13.7	פירוט לכל סעיף	תצוגה מפורטת של תקציב, ניצול, התחייבויות ויתרה זמינה לכל סעיף.		
1.2.13.8	תקציב שוטף והשקעות	תמיכה בתקציב שנתי שוטף ותקציב השקעות רב-שנתי.		
1.2.13.9	מהדורות ושינויים	ניהול טיוטות, גרסאות מאושרות ורישום שינויים על ידי מורשים.		
1.2.13.10	בקרת חריגות	מעקב בזמן אמת, התראות ובקרת חריגות תקציביות.		
1.2.13.11	ניתוח תקציב מול ביצוע	ניתוח לפי חתכים תקופתיים עם ממשקים לרכש, הנה"ח וניהול פרויקטים.		
1.2.13.12	דוחות ניתוח תקציבי	דוחות מגמות, ביצוע מול תקציב, ניתוח לפי מקורות ודוחות הנהלה.		
1.2.13.13	מערכת תומכת החלטה	תמיכה בקבלת החלטות, שקיפות ובקרה תקינה.		

1.2.14. מודול רכש והתקשרויות

1.2.14.1. המערכת תכלול מודול מלא לניהול תהליכי הרכש וההתקשרויות של המזמין, אשר יאפשר בקרה על כל מחזור הרכש – החל משלב ייזום הצורך ועד לביצוע התשלום לספק – תוך שילוב מנגנוני בקרה ואישור, ניהול סיכונים ושמירה על שקיפות התהליך.

1.2.14.2. המערכת תהיה מקושרת למודול חוזים וערבויות.

1.2.14.3. מודול הרכש יתממשק במלואו עם מודול התקציב ומודול הנהלת החשבונות, ויבטיח כי כל התחייבות כספית של המזמין תנוהל בהתאם למסגרות התקציב המאושר והמדיניות הפנימית.

1.2.14.4. מערכת הרכש לא תאפשר הזמנת רכש ללא ב.ל.מ חתומה או חוזה בתוקף.

1.2.14.5. תהליך העבודה במודול יכלול את השלבים העיקריים הבאים

א. ייזום בקשת רכש:

- משתמשים מוסמכים במערכת יוכלו לפתוח **בקשות רכש** אשר יהוו את הבסיס לייזום הצורך.

- כל בקשה תכלול פרטי פריט/שירות נדרש, כמויות, עלות צפויה, מרכז עלות/פרויקט, מקור מימון.

ב. אישורי בקשה:

- לכל בקשת רכש ינוהל מסלול אישור מבוסס (Workflow) בהתאם לדרגות סמכות, סוג הפריט, הסכום המעורב ויחידה ארגונית.

- תהליך האישור יתועד במלואו: זהות מאשר, מועד אישור, סטטוס הבקשה.

ג. יצירת הזמנת רכש

- לאחר אישור הבקשה, תתאפשר הפקת הזמנת רכש.

- להזמנה יצורפו תנאים כלליים, תנאי תשלום, תנאי אספקה, ופרטי התקשרות עם הספק.

- הזמנת הרכש תהווה את הבסיס להתקשרות מחייבת מול הספק.

ד. קבלת טובין / שירות

- המערכת תאפשר רישום קבלות טובין או אישורי ביצוע שירות, אשר יהוו את הבסיס לבחינת התאמת חשבונית הספק.

- ניתן יהיה להגדיר תהליכים בהם נדרש אישור נוסף לפני אישור קבלה.

ה. קליטת חשבוניות ספקים

- קליטת חשבונית ספק תתבצע תוך התאמה מלאה להזמנה ולרישום הקבלה.

- חריגות בין חשבונית להזמנה / קבלה ינוהלו במערכת עם מנגנוני אישור ייעודיים.

ו. ביצוע תשלומים

- רק לאחר סיום תהליך התאמה ואישור יועברו החשבוניות למודול הנהלת החשבונות לביצוע תשלום.

- ניתן להגדיר חוקי בקרת תשלומים - למשל תשלום רק לחשבוניות מאושרות ומותאמות.

- לאחר תהליך בדיקת התשלום ואישורו, תפתח במערכת פקודת יומן המחייבת את חשבון הזכאי.

- החשבונית תותאם באופן אוטומטי לתשלום וניתן לבצע העברה. המערכת תחשב ניכוי מס במקור

ותקזז מהתשלום לספק. המערכת תייצר קובץ ASCII במבנה נדרש למסלקה בנקאית או במקרה של

תשלום בהמחאה- המערכת תכלול מודול הדפסה למקרה של תשלום בעקבות המחאות. לאחר תשלום

לספק תשלח הודעה לספק על ביצוע העברה הכספית.

1.2.14.6. המערכת תאפשר יצירת דוחות תשלומים לספקים וזכאים, ודוחות חובות פתוחים, דוחות גיול חובות לספקים לפי תקופות של 30 ימים, יוצגו סכומי החוב, יתאפשר סינון לפי תאריכים או מועדים. הדוח יכול להיות מרוכז או מפורט.

1.2.14.7. ניהול ספקים

א. המערכת תכלול מאגר ספקים מלא — פרטי ספק, פרטי בנק, סוג ספק, תנאי התקשרות, אישורים רגולטוריים (אישור ניכוי מס במקור, אישור ניהול ספרים וכו').
ב. ניהול תוקף אישורים, עם התראות למנהלים בעת פקיעת תוקף.

1.2.14.8. בקרת התחייבויות

א. כל הזמנת רכש / התחייבות תירשם במודול התקציב — כך שניתן יהיה לעקוב בזמן אמת אחר יתרת התקציב הזמינה.

1.2.14.9. דוחות רכש

המערכת תאפשר הפקת דוחות מגוונים :

- דוח התחייבויות פתוחות.
- דוח רכש לפי ספק.
- דוח רכש לפי סוג פריט / שירות.
- ניתוח מימוש תקציב רכש.
- ניתוח ספקים.

1.2.14.10. תאפשר המערכת למזמין לנהל תהליך רכש מובנה, מבוקר, מתועד ושקוף, עם בקרה מלאה על כלל ההתקשרויות והתחייבויות הכספיות.

1.2.14.11. המערכת תאפשר ניהול תהליכי BPM מתקדמים עבור כלל שלבי מחזור הרכש, במטרה לאפשר תהליכי עבודה מוסדרים, מבוקרים ומתועדים בין כלל הגורמים המעורבים בתהליך.

1.2.14.12. ניהול יומן פעולות מלא לכל שלב בתהליך :

1.1. מי אישר.

1.2. מתי.

1.3. באיזו החלטה.

1.2.14.13. הפקת התראות אוטומטיות למאשרים :

1.4. דרישה לאישור ממתין.

1.5. תזכורות לאישור שתוקפו עומד לפוג.

1.6. התראה על חריגה ממסלול אישור.

1.2.14.14. תצוגת סטטוס מסלול האישור למשתמשי המערכת : עבור כל בקשה/ הזמנה / חשבונית — תצוגה גרפית של סטטוס האישור, כולל מאשרים שביצעו ומאשרים שטרם ביצעו.

1.2.14.15. אפשרות לנהל מסלולים שונים לסוגי רכש שונים (למשל – רכש שירותים לעומת רכש ציוד קבוע). באופן זה, תאפשר המערכת למזמין לנהל תהליך רכש שקוף, מבוקר וניתן למעקב, תוך הפחתת סיכוני חריגות תהליך והבטחת תאימות למדיניות הארגונית.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.14.1	מודול רכש	ניהול תהליכי רכש מלאים משלב ייזום עד תשלום לספק, כולל בקורות ואישורים.		
1.2.14.2	קישור לחוזים	קישור מלא למודול חוזים וערבויות.		
1.2.14.3	ממשק לתקציב וחשבוניות	ממשק מלא עם מודול התקציב והנהלת החשבונות לניהול התחייבויות לפי תקציב.		
1.2.14.4	בקרה על ב.ל.מ	חסימת הזמנות רכש ללא ב.ל.מ או חוזה בתוקף.		
1.2.14.5	שלבי תהליך רכש	כולל ייזום, אישור, הזמנה, קבלה, קליטת חשבוניות, תשלום ודיווחים.		
1.2.14.6	בקרה מלאה	ניהול מובנה, מבוקר, מתועד ושקוף של כלל תהליכי הרכש.		
1.2.14.7	BPM תהליכי	עבור כל שלבי הרכש עם תמיכה במסלולי BPM ניהול תהליכי אישור דינמיים והתראות.		

1.2.15. מודול ניהול חוזים / ערבויות / ביטוחים

1.2.15.1. המערכת תכלול מודול ייעודי לניהול חוזים, ערבויות וביטוחים, אשר יאפשר למזמין לנהל מחזור חיים מלא, מתועד ומבוקר של כלל ההתקשרויות המשפטיות והפיננסיות מול ספקים, נותני שירותים, קבלנים וצדדים שלישיים.

1.2.15.2. המודול יהווה מערכת שליטה ובקרה על כלל המסמכים המחייבים – חוזים, ערבויות, פוליסות ביטוח – החל משלב קליטתם, דרך ניהול המעקב והבקורות, ועד סיום תוקפם או מימושם.

1.2.15.3. ניהול חוזים:

- קליטת חוזים חתומים למערכת- המערכת תקבע מספור אוטומטי לחוזה.
- שיוך כל חוזה ליחידה הארגונית / פרויקט / התקשרות.
- קישור למחירון ספק
- תיעוד פרטי החוזה:

- פרטי ספק / נותן שירותים
- פירוט חוזה- סוג שירותים, תצורת התקשרות (שעתי/ריטיינר/שנתי/מכרז).
- סכום חוזה.
- תאריך תחילה / תוקף החוזים, הארכות כמות ואורך כל הארכה.
- תנאי ומועדי תשלום.
- שיוך ביטוחים/ערבויות- סוג ערבות/ביטוח, מספרה, מועדים, התראות.

- התניות מהותיות (הצמדה, קנסות, סעיפי יציאה וכו').

- ה. ניהול גרסאות חוזה – כולל נספחים, שינויים ועדכונים.
- ו. ניהול Workflow פנימי לניהול החוזה (מועדי התחלה וסיום של החוזה, פקיעת ערבות או תאריכי ביטוחים)
- ז. קישור חוזים להזמנות רכש, לפרויקטים ולתנועות תקציביות.

1.2.15.4 ניהול ערבויות:

- א. קליטת ערבויות בנקאיות / ביטחונות.
- ב. שיוך ערבויות לחוזים.
- ג. תיעוד פרטי ערבות:

- סוג ערבות (ערבות ביצוע, ערבות מכרז, ערבות טיב, ערבות בדק).
- סכום הערבות.
- מועד הפקדה.
- מועד פקיעה.
- תנאי חילוט.

- ד. ניהול תהליך בקרה על פקיעת ערבויות – התראות טרם פקיעה.
- ה. ניהול מצב נוכחי של הערבות (בתוקף / הופקדה מחדש / הוחזרה / חולטה).

1.2.15.5 ניהול ביטוחים

- א. קליטת פוליסות ביטוח – ביטוחי קבלנים, ביטוחי צד שלישי, ביטוחי רכוש וכו'.
- ב. שיוך ביטוחים לפרויקטים / חוזים.
- ג. תיעוד פרטי פוליסה:

- חברת ביטוח.
- סוג ביטוח.
- תאריך תחילה / פקיעה.
- סכומי כיסוי.
- תנאי חריגים / הסתייגויות.

- ד. ניהול התראות פקיעה – דיווח למנהלי הפרויקט או החטיבה האחראית.

1.2.15.6 ממשקי עבודה-

- א. אינטגרציה למודול רכש – שיוך ערבויות וביטוחים להזמנות רכש.
- ב. אינטגרציה למודול פרויקטים – ניהול ערבויות וביטוחים לפי פרויקט.
- ג. אינטגרציה למודול הנהלת החשבונות – מעקב פיננסי אחר ערבויות.
- ד. המערכת תאפשר הפקת הדוחות הבאים, בין היתר:

- דוח ערבויות בתוקף.

- דוח ערבויות לפי סוג.
- דוח ביטוחים בתוקף / ביטוחים נדרשים חסרים.
- דוח סטטוס חוזים (לפי סוג שירותים, מועדים פקיעה, ספקים)
- דוח סטטוס חריגים (למשל: ערבויות שפקיעתן קרובה ללא טיפול).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.15.1	מודול ייעודי לניהול חוזים, ערבויות וביטוחים	מערכת לניהול מחזור חיים מלא, מתועד ומבוקר של כלל ההתקשרויות מול ספקים, נותני שירותים, קבלנים וצד ג'.		
1.2.15.2	שליטה ובקרה על מסמכים מחייבים	ניהול חוזים, ערבויות וביטוחים – החל מקליטה, דרך מעקב ובקורות ועד סיום תוקף/מימוש.		
1.2.15.3	ניהול חוזים	קליטת חוזים, מספור אוטומטי, שיוך לארגון/פרויקט, קישור למחירון, תיעוד פרטי החוזה (ספק, סוג שירות, סכומים, מועדים, תנאים), ניהול גרסאות ונספחים Workflow, פנימי, וקישור להזמנות רכש ותקציב.		
1.2.15.4	ניהול ערבויות	קליטת ערבויות בנקאיות, שיוך לחוזים, תיעוד פרטים (סוג, סכום, מועדי הפקדה/פקיעה, תנאי חילוט), התראות לפני פקיעה, מעקב מצב נוכחי (בתוקף, חולטה, הוחזרה וכו').		
1.2.15.5	ניהול ביטוחים	קליטת פוליסות ביטוח, שיוך לפרויקטים/חוזים, תיעוד פרטי פוליסה (חברת ביטוח, סוג, מועדים, סכומי כיסוי, חריגים), התראות על פקיעה ודיווח למנהלי פרויקטים/חטיבות.		
1.2.15.6	ממשקי עבודה ודוחות	אינטגרציה עם מודול רכש, פרויקטים והנהלת חשבונות. הפקת דוחות: ערבויות בתוקף/לפי סוג, ביטוחים בתוקף/חסרים, סטטוס חוזים (שירותים, מועדי פקיעה, ספקים), ודוחות חריגים (ערבויות קרובות לפקיעה).		

1.2.16. מודול דוחות

- 1.2.16.1. המערכת תכלול מודול דוחות מובנה ומתקדם, אשר יאפשר למזמין להפיק מגוון רחב של דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים, המבוססים על הנתונים במערכת.
- 1.2.16.2. המודול יהווה כלי מרכזי עבור הנהלת החברה, מחלקות מקצועיות, יחידות כספים וגורמים רגולטוריים – לצורך מעקב שוטף, בקרה פיננסית ותפעולית, ביקורת פנימית ודיווח חיצוני.
- 1.2.16.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות מכלל המודולים המפורטים במפרט הטכני.
- 1.2.16.4. דוחות עיקריים :

- א. הפקת דוחות סטנדרטיים – דוחות מוגדרים מראש, זמינים להפעלה.
- ב. הפקת דוחות ניהוליים – עם חתכים לפי יחידות ארגוניות, מרכזי עלות, פרויקטים, מקורות מימון.
- ג. הפקת דוחות רגולטוריים - בהתאם לדרישות רשות המיס, משרדי ממשלה וגופים נוספים.

1.2.16.5. יכולות עיבוד הדוחות :

- א. סינון מתקדם – אפשרות לבחור תקופות, חתכים, פילוחים.
- ב. הצגה חכמה – גרפים, טבלאות ציר (Pivot) תרשימים אינטראקטיביים.
- ג. שמירה כתבניות – אפשרות לשמור פורמטים מותאמים לשימוש שוטף.

1.2.16.6. יכולות הצגה והפצת הדוחות :

- א. הצגה במערכת.
- ב. יצוא לקובץ - CSV, PDF, Excel
- ג. הפצה במייל – תומך שליחת דוחות אוטומטית למנהלים בתזמון קבוע.
- ד. אפשרות דוחות מתוזמנים – הרצת דוחות אוטומטית .

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.16.1	מודול דוחות	המערכת תכלול מודול דוחות מובנה להפקת דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים.		
1.2.16.2	שימושים עיקריים	כלי עבור הנהלה, כספים, יחידות מקצועיות ורגולטורים לבקרה ודיווח.		
1.2.16.3	דוחות	הפקת דוחות מכלל המודולים במערכת.		
1.2.16.4	הצגה במערכת	הצגת הדוחות על גבי ממשק המערכת.		
1.2.16.5	יכולות עיבוד דוחות	סינון, הצגה חכמה ושמירה כתבנית		
1.2.16.6	יכולת הפצה והצגת דוחות	הצגה במערכת, ייצוא לקובץ, הפצה במייל		

1.2.17. Dashboard

- 1.2.17.1. המערכת תאפשר עבודה עם כלי Dashboard או באמצעות ממשק לכלים ארגוניים קיימים.
- 1.2.17.2. אפשרות בניית דוחות וניתוחים מותאמים ע"י משתמשים מורשים — ע"י Drag & Drop של שדות ומדדים ושל Drill-Down לנתונים.
- 1.2.17.3. שימושים עיקריים :

- ניתוח הכנסות ותשלומים.
- ניתוח גיול חובות.
- דוחות יתרות.
- ניתוח רכש לפי ספקים / פרויקטים.
- ניתוח ביצוע מול תקציב.
- דוחות פחת.
- דוחות שכר ונוכחות.
- דוחות סטטוס פרויקטים.
- דוחות באמצעות ממשק למערכת GIS
- דוחות ניהול פניות SLA .
- 1.2.17.4. המודול יספק למזמין כלי ניהולי ובקרתי חיוני אשר יתמוך בכל רמות הארגון, וישפר את שקיפות הנתונים ויכולת קבלת ההחלטות.
- 1.2.17.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות רשמיים נדרשים לרשות המים, בהתאם למבנה ולפורמטים הקבועים בתקנות, בהנחיות רשות המים ובמערכת הדיווחים המקוונת של הרשות.

יכולות עיקריות:

הפקת דוחות מחזוריים רשמיים :

- דוחות חובות ופיגורים.
- דוחות הכנסות.
- דוחות צריכה.
- דוחות גביה.
- דוחות תהליך אכיפה.

תמיכה במבנה קובץ נדרש :

- Excel / XML / CSV / הגדרות רשות המים.
- מבנה טבלאות, שדות חובה, שדות תיעוד.
- הפקת דוחות תקופתיים אוטומטיים — כולל יכולת תזמון (יומי/שבועי/חודשי/שנתי).

- אפשרות לנהל גרסאות דוח – כולל שמירת היסטוריית הדוחות שהופקו ואשר הוגשו בפועל לרשות המים.
- תיעוד תהליך אישור פנימי לדוחות טרם שליחה – חתימות ואישורים של בעלי תפקידים מוסמכים.
- אפשרות לשליחת דוחות ישירות למערכות רשות המים (ככל שהממשק קיים / יוגדר).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.17.1	Dashboard כלי	או באמצעות ממשק Dashboard המערכת תאפשר עבודה עם כלי לכלים ארגוניים קיימים.		
1.2.17.2	בניית דוחות	Drag & Drop אפשרות בניית דוחות ע"י משתמשים מורשים, כולל Drill-Down.		
1.2.17.3	שימושים עיקריים	ניתוח הכנסות, תשלומים, גיול חובות, רכש, תקציב, פחת, שכר, GIS ו-SLA.		
1.2.17.4	כלי ניהולי	המודול יספק כלי ניהולי לשקיפות נתונים ושיפור קבלת החלטות.		
1.2.17.5	דוחות לרשות המים	הפקת דוחות רשמיים לרשות המים לפי תקנות ומבנים נדרשים.		

מסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע

1. מטרת ויעדים:

- 1.1 מטרת מסמך זה להגדיר את מכלול דרישות אבטחת המידע הנדרשות ממערכת המידע, הספק והמערכות התומכות בה, לצורך הבטחת שלמות המידע, מניעת חשיפה או שימוש בלתי מורשה, שמירה על זמינות ושירותים הנתונים, ועמידה בתקני אבטחת מידע מחייבים
- 1.2 המציע יידרש להוכיח כי מערכת המידע המוצעת על ידו עומדת בדרישות תקני ISO 27001 תקן ישראלי 1495 (BCP/DRP), וכן במדיניות אבטחת המידע המעודכנת של **רשות המים**.
- 1.3 על המציע להגיש עם הצעתו **מסמך מפורט** המתאר את מבנה אבטחת המידע במערכת, את אמצעי הניטור, ההתראה והבקרה המוטמעים בה, וכן לצרף מסמכים ותעודות עדכניות המוכיחים את עמידתו בדרישות אלה.
- 1.4 המציע יידרש למנות **אחראי אבטחת מידע מטעמו**, אשר ילווה את החברה בכל שלבי ההקמה, ההטמעה והתפעול השוטף של המערכת, וישתתף בכל פגישות התיאום והבקרה הרלוונטיות לנושא אבטחת המידע.

2. אבטחת מסד הנתונים

- 2.1 המציע נדרש לבצע הבטחת שמירה על שלמות, זמינות וסודיות הנתונים המאוחסנים במערכת, מניעת גישה או שינוי בלתי מורשה, והבטחת תיעוד ובקרה על כלל הפעילות המתבצעת במסד הנתונים.
- 2.2 המציע יידרש להציג את תהליכי הניטור המופעלים על מסד הנתונים, לרבות מנגנונים לזיהוי שימושים חריגים, התקפות זדוניות, טעויות אנוש ופעולות לא מורשות. המערכת תסווג אירועים לפי סוגיהם (שימוש לרעה, תקיפה, תקלה אנושית) ותפיק התרעות בזמן אמת.
- 2.3 הספק יידרש להבטיח כי מסד הנתונים מוגן מפני גישה חיצונית באמצעות חומות אש, נתבים מאובטחים ורשת פנימית סגורה. גישה ציבורית תתאפשר אך ורק לאזורים מפורזים (DMZ), תוך שימוש במנגנוני IPS/IDS לזיהוי חדירות ותעבורה זדונית. על הספק להציג ארכיטקטורת רשת מאובטחת הכוללת רכיבי הגנה פיזיים ולוגיים.
- 2.4 הספק יבצע בדיקות חדירה יזומות ומבוקרות למסדי הנתונים במועדים קבועים מראש, במטרה לאתר נקודות תורפה. יש להציג דו"חות סריקה, לנתח ממצאים ולהציג תוכנית תיקון ולמידה. כל הממשקים והאפליקציות המשתמשות בנתונים יאומתו לתאימות עם מדיניות האבטחה המאושרת.
- 2.5 מעקב וניתוח פעילות (Database Activity Monitoring - DAM) - המערכת תכלול כלים לניטור תעבורת SQL ברמת שרת ובאמצעות סוכנים (Agents) ייעודיים. הספק יפרט את היכולת לאתר ולכבות תהליכים זדוניים בזמן אמת, וכן לשמור לוגים לצורך ביקורת.
- 2.6 המערכת תכלול מערכי תהליכים ונהלי אבטחת הנתונים, ניהול הרשאות משתמשים, הצפנת סיסמאות, ומידור גישה לפי תפקידים. המערכת תיתמך באימות משתמשים ארגוני (LDAP / Active Directory). הספק יתחייב לבקר תקופתית את כלל חשבונות המשתמשים, לרבות חשבונות מערכת ותהליכים אוטומטיים.
- 2.7 המערכת תאפשר הפקת דוחות מפורטים של כל שינוי שבוצע בטבלאות אב, בשדות חיוניים או ברכיבים המשפיעים על תהליך החיוב. דוחות אלה יועברו לחברה לצורך ביקורת, בהתאם לשדות שיוגדרו מראש.

3. אבטחת גישה למערכת המידע

- 3.1. המערכת נדרשת לבצע הבטחת הגנה כוללת על נתוני המערכת, ממשקיה והיישומים הפועלים בה, מפני חדירה, מניפולציה, זיוף זהות, גישה בלתי מורשית ותקיפות סייבר.
- 3.2. המערכת תכלול מנגנוני אימות למניעת גלישת Buffer, Injection של פקודות SQL או JavaScript, ותקיפות XSS כל קלט משתמש ייבדק לפני עיבודו בשרת.
- 3.3. על המציע להבטיח הגנה בפני ציתות, התקפות עומס, (DDOS) וחדירה באמצעות Cookies שידורי הנתונים יתבצעו בפרוטוקולים מוצפנים (SSL/TLS) בלבד, והמערכת תזהה פעילות חריגה ברשת.
- 3.4. הספק נדרש להפעיל מנגנון ניהול הרשאות תפקידים (RBAC) למניעת העלאת הרשאות לא מורשית, ולתעד כל שינוי בזיהוי משתמש או תפקיד. המערכת תתמוך באימות דו-שלבי (Two Factor Authentication).
- 3.5. הספק יבטיח גישה מבוקרת לממשקי ניהול, לקבצי קונפיגורציה ולנתוני תצורה. יש למנוע חשיפת נתונים רגישים של צרכנים, אמצעי תשלום וחשבונות. מערכת ההרשאות תוגדר ברמת מינימום גישה נדרשת (Least Privilege).
- 3.6. כל מידע רגיש יוצפן במנוחה ובמעבר (Data at Rest / Data in Transit) יש למנוע אפשרות לציתות לקלט או פלט משתמש.
- 3.7. המערכת תשתמש במנגנון הצפנה מוכר וביהול מאובטח של מפתחות הצפנה. מנגנוני יצירת מפתחות מותאמים אישית לא יאושרו אלא אם עומדים בתקן ISO 27001.
- 3.8. כל תקלה או ניסיון גישה חריג יתועדו במערכת לוגים מאובטחת. יש לשמור לוגים לתקופה של 24 חודשים לפחות.
- 3.9. המערכת תאפשר הפקת דוחות פעילות, ניסיונות כניסה כושלים, וכניסות בשעות לא שגרתיות.
- 3.10. המערכת תשלח הודעות דוא"ל אוטומטיות למנהל החברה ולגורמים מאושרים בכל אירוע חריג:
 - 3.10.1. כניסה בשעות לא שגרתיות;
 - 3.10.2. רישום מכתובת IP שאינה מזוהה;
 - 3.10.3. ניסיונות כניסה כושלים חוזרים.
- 3.11. המערכת תאפשר הפקת דוחות כניסות לפי משתמש, זמן פעילות, כתובת IP, סוג פעולה (קריאה/כתיבה) וזיהוי רשומות בהן בוצעו שינויים. הספק ידרש להציג יכולת הפקת דוחות אלו לפי דרישה של החברה ובתדירות קבועה.

4. אבטחה פיזית

- 4.1. הספק נדרש להבטיח שלמות, זמינות ובקרה על תשתיות המערכת הפיזיות – שרתים, עמדות עבודה, ציוד תקשורת ואתרי גיבוי – למניעת חדירה, חבלה, גניבה או גישה לא מורשית.
- 4.2. כל פעולה של שליטה מרחוק על השרתים תתבצע באמצעות ערוץ מאובטח, לרבות שימוש בסיסמאות מתחלפות, מנגנון RSA ואימות דו-שלבי. יש למנוע כל אפשרות לגישה חיצונית שאינה מאובטחת או שאינה מתועדת.
- 4.3. הספק ידרש לוודא כי רשת התקשורת הפנימית חסומה בפני חיבורים פיזיים לא מורשים. כל חיבור יזוהה לפי כתובת וינוטר באופן שוטף.
- 4.4. הדלקה וכיבוי שרתים, ציוד תקשורת ותשתיות יתאפשרו רק למשתמשים מורשים באמצעות כרטיס חכם או מערכת זיהוי ביומטרית. יש לנהל רישום ממוחשב של כל פעולת גישה או שינוי תצורה.
- 4.5. הספק ידרש למנוע הפצה או הדפסה של מסמכים הכוללים מידע רגיש ללא הרשאה מתאימה. מערכת הניהול תאפשר שליטה במנגנוני הדפסה ובמעקב אחר משתמשים המבצעים פעולות הדפסה או הורדת קבצים.

4.6. על הספק להטמיע מערכת לניטור תעבורת רשת ופעילות עמדות עבודה על בסיס זיהוי פיזי של כרטיסי רשת. המערכת תפיק דוחות חריגה ותתריע על פעילות חריגה בזמן אמת.

5. בקורות, אחריות ודיווחים

5.1. הספק יישא באחריות מלאה לקיום דרישות אבטחת המידע, החל משלבי ההקמה וההטמעה ועד לתחזוקה השוטפת.

5.2. כל חריגה או אירוע אבטחה ידווחו מיידית לנציג החברה בצירוף דו"ח תחקיר ופעולות מתקנות.

5.3. החברה שומרת לעצמה את הזכות לבצע **ביקורות אבטחה חיצוניות ובלתי מתואמות** בכל עת.

5.4. הספק יעמיד תיעוד מלא של תהליכי האבטחה, מדיניות ניהול הרשאות, לוגים, נהלים ועדכונים תקופתיים.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מסמך ג' (5) – הסבה וטיוב נתונים

1. מטרת ויעדים:

1.1. מסמך זה מפרט את תכנית העבודה לביצוע הסבת הנתונים, בדיקות תקינות ותפעול ראשוני של מערכת המידע החדשה, בהתאם לדרישות המפורטות במפרט הטכני. התכנית נועדה להבטיח מעבר מבוקר, אמין וללא אובדן מידע מן המערכת הקיימת למערכת החדשה, תוך שמירה על רציפות תפעולית מלאה.

2. שלב הסבת הנתונים:

- 2.1. הספק יבצע הסבה מלאה של כלל הנתונים הקיימים אל מערכת המידע החדשה, בהתאם למבנה הנתונים שיוגדר על ידי החברה.
- 2.2. תהליך ההסבה יכלול בדיקות שלמות, עקביות ודיוק, לרבות טיוב נתונים, התאמת קידודים (כולל קידוד עברית המרת שדות אלפאנומריים, והפרדת נתונים כגון כתובות, תיבות דואר, מספרי בתים, כניסות, DOS 862) ותעודות זהות.
- 2.3. הספק יציג את תוצאות ההסבה בתוך ארבעה (4) ימי עבודה ממועד קבלת קבצי המקור, תוך הגשת דו"ח תוצאות מסודר לאישור מנהל החברה.
- 2.4. כל תקלה, באג או שינוי שיתגלה במהלך ההסבה ידווח בכתב באופן מיידי למנהל החברה, בצירוף תיאור התקלה ופעולות התיקון הנדרשות.
- 2.5. כלי ההסבה, הסקריפטים והשיטות שיופעלו יתועדו במסמך נלווה שיוגש לאישור החברה.

3. שלב הבדיקות:

- 3.1. הספק יבצע בדיקות מערכת מקיפות, הכוללות הרצות סימולציות, בדיקות חיוב, בדיקות סכמות חיוב ובדיקות הפעלה במצבי קצה.
- 3.2. כחלק מבדיקות התקינות, יבוצע מהלך חיובים לדוגמה (סימולציה) (על גבי המערכת החדשה, והשוואת התוצאות לתבצע אל מול מהלך חיובים מקביל במערכת הקיימת, לשם אימות נכונות הנתונים ותוצאות החישוב).
- 3.3. תכנית הבדיקות תפורט במסמך נפרד, ותכלול את שלבי ההפעלה, תרחישי הבדיקה, צפי התוצאות ותיעוד החריגים.

4. שלב התפעול הראשוני

- 4.1. בשלב זה תופעל המערכת החדשה בליווי צמוד של נציגי הספק, וזאת למשך תקופה שתיקבע על ידי מנהל הפרויקט מטעם החברה.
- 4.2. במהלך תקופה זו יינתן מענה מיידי לכל תקלה, באג, קלקול או הפעלה שגויה, לרבות טיפול בזמן אמת במהלך ריצות החיובים והפקת השוברים.
- 4.3. מועד תחילת סיום שלב זה יאושר על ידי מנהל הפרויקט, ולא יאוחר מחודש קלנדרי אחד ממועד העלייה לאוויר.
- 4.4. עם סיום שלב ההסבה, יימצאו אנשי תמיכה והדרכה מטעם הספק בכל שעות הפעילות של מחלקת שירות הלקוחות וצרכנות המים, על פי תוכנית ההדרכה המובאת במסמך ג' (6) – תוכנית עבודה ליישום

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מסמך ג' (6) – תכנית עבודה ליישום

1. הסבה:

- 1.1.1 מנהל הפרויקט מטעם הספק, ילווה באופן צמוד את החברה, למשך כל תקופת ההקמה (חודשיים ימים) ולאחריה למשך 3 חודשים נוספים.
- 1.1.2 במהלך ההקמה, הספק יתגבר את מנהל הפרויקט במדריכים (לפחות 2 נוספים) להדרכת המשתמשים, ליווי פרונטאלי רצוף, ולהעברת מרכז שירות הלקוחות וצרכנות מים למערכת הגבייה החדשה.
- 1.1.3 מינימום הפרעה לעבודה השוטפת בתקופת ההסבה:
- 1.1.4 הסבת הנתונים תתבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א'.
- 1.1.5 התקנת החומרה והיישומים יתבצע מחוץ לשעות העבודה הרגילות של החברה.
- 1.1.6 מהימנות הנתונים לאחר הסבה.
- 1.1.7 המנהל ירכיב מבחני קבלה לבדיקת שלמות מאגרי המידע ומהימנות הנתונים.
- 1.1.8 בשבוע הראשון הספק יבצע הסבת נתונים לצורך בדיקה של החברה והמנהל.
- 1.1.9 עם אישור ההסבה הספק יתאם עם חברה את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת.
- 1.1.10 הסבת הנתונים תתבצע רק באישור החברה ולאחר שנבדקה נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.

2. לוח זמנים ליישום

מס"ד	אבן דרך	מועד תחילה - בשבועות	מועד סיום - בשבועות
1	הקמת מערכת טסטים	ש+1	ש+2
2	קבלת נתונים וטיובים למערכת הקיימת	ש+2	ש+5
3	קבלת פירוט אודות כלל התהליכים הפנימיים שפותחו וקיימים במערכת המיועדת, על כלל המערכות והמודולים, בהתאם לכללי אמות מידה ותהליכי עבודה פנימיים.	ש+2	ש+6
4	ביצוע הדרכות לעובדים	ש+2	ש+6
5	הפעלת מודול גבייה, פיננסים ושירות לקוחות	ש+6	ש+6
9	הפעלת ממשקים נדרשים בהתאם לנקבע במסמכי ההצעה.	ש+8	ש+11
10	סיום שלב ההקמה ומעבר לתחזוקה ושירות על בסיס שבוע	ש+11	

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מסמך ג' (7) – הדרכה והפעלת המערכת

1. ליווי והדרכה –

- 1.1.1.
- 1.1.2. הספק ירכיב תכנית הדרכה למשתמשים במערכת.
- 1.1.3. הספק יכין ויפיץ ספרי ההדרכה של המערכת לכלל עובדי החברה, לרבות צילומי מסך של המערכת. ספר ההדרכה יכלול פירוט לפי נושאים של כלל רכיבי המערכת.
- 1.1.4. ההדרכה תתבצע לפי שלבים:
- 1.1.5. לפני ואחרי עלייה לאוויר – מנהל פרויקט ומדריך נוסף למשך 30 ימים רצופים.
- 1.1.6. לאחר מכן – ליווי מדריך למשך 30 ימים נוספים בכל סניפי החברה.
- 1.1.7. מהחודש השני – מדריך צמוד יום אחד בשבוע למשך 3 חודשים.
- 1.1.8. לאחר מכן – מדריך צמוד יום אחד ברבעון לאורך תקופת ההסכם.
- 1.1.9. בתקופות לוגיות ראשונה ושנייה – ליווי מלא עד סיום התהליך.
- 1.1.10. ליווי מלא בעת סגירת ופתיחת שנה קלנדרית בשנתיים הראשונות.
- 1.1.11. הדרכה שנתית למשתמשים חדשים ללא תשלום נוסף
- 1.1.12. הספק ידאג למדריכים מיומנים באתר החברה בכמות מספקת כדי לענות על כל שאלות המשתמשים.
- 1.1.13. תכנית ההדרכה תכלול את כל העובדים במערכת החדשה או שיש להם קשר אליה.
- 1.1.14. הדרכה תתקיים במשרדי החברה.
- 1.1.15. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבונו של הספק.
- 1.1.16. המנהל יהיה ראשי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי החברה.
- 1.1.17. אם הספק יכשל באחד או יותר מהשלבים של ההסבה, התקנה או ההטמעה של המערכות או יפגר בלוח הזמנים, כישולן או פיגור יגרור קנס של 1,000 ש"ח ליום.

2. הפעלת המערכת

2.1. התקנת המערכת:

- 2.1.1. בטרם ביצוע ההתקנה על הספק להכין לאישור המזמין מסמך המפרט את הטופולוגיה של השרתים (בענן ובחברה), רישוי ותוכנות, מערך הגיבויים ניטור והבקרה, תקשורת ואבטחת מידע ותכנית לביצוע שחזור והפעלה ממערך הגיבויים.
 - 2.1.2. בטרם התקנה והעלאה של המערכת, הספק יעבוד תחילה בסביבת טסטים וירטואלית מופרדת.
 - 2.1.3. הספק יידרש לבצע התחברות של המערכת לצדדים שלישיים על חשבונו, בין היתר לבנקים, מס"ב, מוקד חיצוני.
 - 2.2. גיבויים:
 - 2.2.1. הספק יפעיל ויתחזק את המערכת בשרת ענן של המציע. השרת יגובה באופן מלא לאורך כל השנה ויעמוד בתקנות חוק הגנת הפרטיות.
 - 2.2.2. כמו כן, הספק יפעיל ויתחזק שרת ענן במשרדי החברה שתשמש כהעתק מראה (רפליקציה) של השרת שבענן.
 - 2.2.3. רמת הרפליקציה הנדרשת בין המערכת שבענן למערכת שבחברה היא יומית.
 - 2.2.4. הספק יוודא שהגיבויים לא יפגמו ברמת השירות של המערכת, כפי שהוגדרה במסמכי המכרז.
- חתימת וחותמת המציע: _____
- עמוד 134 מתוך 144

- 2.2.5. הספק ירכוש ויתקין על חשבונו קו תקשורת ייעודי לביצוע הרפליקציה בין המערכת שבענן למערכת שבחברה.
- 2.2.6. הספק ירכוש ויתקין על חשבונו אפליקציה ורישוי למערכת גיבוי.
- 2.2.7. הספק יפעיל גיבוי ורפליקציה על השרת שבענן ולשרת שבחברה.
- 2.2.8. הספק מתחייב לבצע מבדקי חדירה, סקרי סיכונים ותיעוד ונתונים בשרת. דוחות אלו יוגשו למזמין בהתאם לדרישתו.
- 2.2.9. במקרה שבו מושבתת המערכת שבענן, הספק ידאג להפעיל באופן מלא את המערכת שבחברה בתוך פרק זמן של עד 4 שעות.
- 2.2.10. הספק יידרש לבצע אחת לשנה, או על פי דרישה, שחזור והפעלה של נתונים ממערכת רפליקציה באופן יזום לבקשת החברה. בדיקות אלו יבוצעו על חשבון הספק.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מסמך ג' (8) –נספח רמת שירות

1. מטרה

1.1. להבטיח את רמת השרות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה מלא לצורכי ניהול המערכות כמפורט במפרט הטכני (חלק ג' של המכרז).

2. תחולה

2.1. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק, וכל האמור בו מחייב את הספק לכל דבר ועניין.

3. הפרת התחייבות

3.1. איעמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה, בנוסף להטלת פיצוי מוסכם אשר תטיל החברה על הספק לפי שיקול דעתה.

4. תוצרים נדרשים

4.1. הספק יעמוד בדרישות הבאות:

4.1.1. תקן לזמן תגובה ולתפקוד המערכת בשוטף.

4.1.2. תקן לזמן תגובה לבקשות לשינויים ולתיקונים.

4.1.3. תקן לגיבוי והתאוששות מאסון. (Disaster Recovery)

5. מנגנון פיצויים מוסכמים מנגנון הפיצויים המוסכמים יבוצע בהתאם מסמך ג' (8) –נספח רמת שירות

5.1. בנוסף, החברה רשאית להטיל פיצויים כספיים בהתאם לדרגות הפיגור המפורטות להלן.

6. אמות מידה לעמידה ברמת השרות ופיצויים בגין חריגה

6.1. פיגור במימוש תהליך חסר שנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק – השלמה בתוך 7 ימי עבודה.

6.1.1. פיצוי: 200 ₪ ליום עד 30 ימי פיגור, 250 ₪ ליום עד 60 ימים, 300 ₪ ליום עד 90 ימים, 400 ₪ ליום מעבר ל-90 ימים.

6.2. חוסר בתהליך שהוצהר על ידי הספק כי הוא קיים וניתן להפעלה מיידי –

6.2.1. פיצוי: 300 ₪ ליום עד 60 ימים, 500 ₪ עד 90 ימים, 600 ₪ מעבר ל-90 ימים.

6.3. פיגור במימוש החלטת רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית או חוות דעת יועמ"ש החברה –

6.3.1. פיצוי: 500 ₪ ליום עד 30 ימים, 800 ₪ עד 60 ימים, 1,000 ₪ מעבר ל-60 ימים.

6.4. תקלה במסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד –

6.4.1. תיקון בתוך יום עבודה אחד. פיצוי קבוע: 200 ₪ ליום איחור.

6.5. תקלה המעכבת הפקת תלושי חיוב מים וביוב, תלושי התראה על יתרות חוב או כל תהליך המחויב לפי חוק

6.5.1. תיקון בתוך שעתיים החל מהשעה הרביעית. פיצוי: 10,000 ₪ ליום עד 30 ימים, 20,000 ₪ עד 60 ימים, 30,000 ₪ עד 90 ימים, 50,000 ₪ מעבר לכך.

6.6. תשלום לספק שירותי המחשוב הקודם בשל שירותים שלא ניתן לבצע במערכת החדשה – החברה תחייב את הספק בכל סכום שתידרש לשלם בפועל בגין איביצוע השירות.

6.7. פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים – השלמה בתוך 7 ימי עבודה.

6.7.1. פיצוי: 500 ₪ ליום עד 30 ימים, 700 ₪ עד 60 ימים, 1,000 ₪ מעבר לכך.

6.8. פיגור בתכנית ההטמעה ו/או בפיתוחים עתידיים –

6.8.1. פיצוי: 500 ₪ ליום עד 30 ימים, 700 ₪ עד 60 ימים, 1,000 ₪ מעבר לכך.

6.9. אי יכולת להפיק דו"ח נדרש – תיקון בתוך יום עבודה אחד.

6.9.1. פיצוי: 300 ₪ ליום עד 30 ימים, 500 ₪ עד 60 ימים, 800 ₪ עד 90 ימים, 1,000 ₪ מעבר לכך.

6.10. אי העברת נתונים לחברה בהתאם לנספח ב' (14) – כתב התחייבות בעת הפרדות –

6.10.1. פיצוי: 1,000 ₪ עד 30 ימים, 2,000 ₪ לכל תקופת איחור נוספת.

6.11. אי עמידה בהתחייבויות הספק או בדרישת המפקח –

6.11.1. פיצוי: 300 ₪ עד 30 ימים, 400 ₪ עד 60 ימים, 500 ₪ עד 90 ימים, 800 ₪ מעבר לכך.

6.12. אי תיקון תקלה במסך אוויליין – פיצוי קבוע של 200 ₪ לכל יום עיכוב.

6.13. תקלה או הפרה של כללי תאגידי מים שלא הוגדרה לעיל, המחייבת את החברה בפיצוי לצרכנים – פיצוי לצרכן:

50–200 ₪ לכל תקופת חשבון בהתאם לכללים, עבור כל תקופה נוספת שבה נמשכת ההפרה.

7. אחריות דיווח ותיאום

7.1. כל תיקון, עדכון גרסה או שינוי במערכת יבוצע בידיעת ובתיאום מול בעלי התפקידים הרלוונטיים בחברה בלבד.

8. פיצוי מוסכם

8.1. במקרה של איחור במתן שירות באחת מן המערכות הקריטיות המושבות, ישלם הספק פיצוי מוסכם בהתאם לחריגה ולרמות הפיצוי שנקבעו לעיל.

9. שיקול דעת החברה

9.1. החלטה אם להטיל פיצוי מוסכם על הספק נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. בחירת החברה שלא להטיל

חתימה וחתימה

שם המציע

תאריך

נספח ד' – הצעת המחיר/התמורה

1. הצעת מחיר לפרק א' – מערכת לחיוב, גביה ואכיפה:

- 1.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין כלל השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח א', הינו 6,500 **(ששת אלפים וחמש מאות ש"ח)** לא כולל מע"מ. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת הוא ממועד אישור החברה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של החברה.
- 1.2. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחיו, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

פרק א	אספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית	הערה
1.2.1.	מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח א'.	חודשי
1.2.2.	עדכון תקופתי וקליטת משלמים למערכת הגביה ממערכת מרשם אוכלוסין חיצונית ברמה חודשית או בהתאם לקביעת החברה של נתוני המשלמים ממערכת אוכלוסין חיצונית - התשלום לספק מערכת אוכלוסין יעשה בנפרד על ידי החברה.	חודשי
1.2.3.	שירות חודשי טלפוני למערכות הנדרשות לרבות לממשקים, דוחות, תהליכי עבודה לפי דרישות השירות להצעה וכן מדריך על בסיס קבוע לפי בנספח א' לעיל הסבת הנתונים ולו"ז הטמעת המערכת.	חודשי
1.2.4.	אספקת מדריך למתן שירותי והדרכה חודשיים במשרדי החברה בהיקף של לפחות פעם ברבעון למשך 8 ש"ע פרונטליות חודשיות (לאחר תקופת ההקמה).	חודשי
1.2.5.	רישוי משתמשים: אין הגבלה בכמות המשתמשים. למען הסר ספק: הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, לכלל המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשלום כל תמורה נוספת במידה שהחברה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב.	חודשי
פרק ב	מחירון שינויים ושיפורים	הערה
1.2.6.	דוח לפי דרישת משתמש כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים בחברה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.	כלול
1.2.7.	שינויים במערכת: כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם: שינוי באובייקט מידע: 1. הוספת/גרירת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה. 2. הוספת שדות מידע חדשים על המסך. 3. הוספת/גרירת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך. 4. שינוי פרמטרים.	כלול

	5. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע. 6. התרעות וכללים: 6.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה. 6.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת. 6.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל. 7. שינוי בתהליך: 7.1. הוספת או גריעת פעילות מתהליך עבודה. 7.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב 7.3. שינוי סכמה. 8. אובייקטים: 8.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים). 8.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים). 8.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים. 9. ממשק מידע: 9.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).	
250	הדרכה פרטנית (מעבר לניתן בסעיף 2.4 בטבלה להלן)	1.2.8
כלול	המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.	
	החברה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).	1.2.9

2. הצעת מחיר לפרק ב' - מערכת כספים:

2.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין כלל השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח א', הינו 3,500 **(שלושת אלפים וחמש מאות ש"ח)** לא כולל מע"מ. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת הוא ממועד אישור החברה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של החברה.

2.2. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחיו, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

פרק ג	אספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית	הערה
2.2.1	מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח א'.	חודשי
2.2.2	עדכון תקופתי וקליטת משלמים למערכת הגביה ממערכת מרשם אוכלוסין חיצונית ברמה חודשית או בהתאם לקביעת החברה של נתוני המשלמים ממערכת אוכלוסין חיצונית - התשלום לספק מערכת אוכלוסין יעשה בנפרד על ידי החברה.	חודשי

2.2.3	שירות חודשי טלפוני למערכות הנדרשות לרבות לממשקים, דוחות, תהליכי עבודה לפי דרישות השירות להצעה וכן מדריך על בסיס קבוע לפי בנספח א' לעיל הסבת הנתונים ולו"ז הטמעת המערכת.	חודשי
2.2.4	אספקת מדריך למתן שירותי והדרכה חודשיים במשרדי החברה בהיקף של לפחות פעם ברבעון למשך 8 ש"ע פרונטליות חודשיות (לאחר תקופת ההקמה).	חודשי
2.2.5	רישוי משתמשים : אין הגבלה בכמות המשתמשים. למען הסר ספק: הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, לכלל המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהחברה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב.	חודשי
פרק ד	מחירון שינויים ושיפורים	הערה
2.2.6	דוח לפי דרישת משתמש כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים בחברה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.	כלול
2.2.7	שינויים במערכת : כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם : שינוי באובייקט מידע : 10. הוספת/גרירת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה. 11. הוספת שדות מידע חדשים על המסך. 12. הוספת/גרירת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך. 13. שינוי פרמטרים. 14. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע. 15. התרעות וכללים : 15.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה. 15.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת. 15.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל. 16. שינוי בתהליך : 16.1. הוספת או גרירת פעילות מתהליך עבודה. 16.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב 16.3. שינוי סכמה. 17. אובייקטים : 17.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים). 17.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים).	כלול

	17.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים. 18. ממשק מידע: 18.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).	
250	הדרכה פרטנית (מעבר לניתן בסעיף 2.4 בטבלה להלן) המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.	2.2.8
כלול	החברה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).	2.2.9

הצעת המציע

הרינו להציע הנחה בשיעור של _____%

(במילים: _____ אחוז)

מהנקוב בנספח ב' לעיל.

התמורה הכוללת המוצעת (התמורה בניכוי הנחה המוצעת)
שח (במילים: _____) לא כולל מע"מ

תמורת ביצוע השירותים במלואם, במועדם ולשביעות רצונו המלאה של המזמין, ישלם המזמין לידי המציע תשלומים בהתאם לתנאים, לסכומים ולמועדים כמפורט להלן:

התמורה תשולם מאת המזמין לידי המציע שוטף +45, ובנוסף בכפוף לכך שיאושרו החשבונות כאמור על ידי הגורם המוסמך במסגרת המזמין.
הנני מצהיר כי קראתי והבנתי את התנאים והנני מתחייב לעמוד בהם

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מסמך ה' – שיטת בחירת המציע הזוכה

1. דירוג הרכיב הכספי

- 1.1. המציע ימלא את אחוז ההנחה המוצע במסמך ההצעה הכספית במסגרת מסמך ד.
- 1.2. ניקוד ההצעה הכספית של כל המציעים ישוקלל לפי יחס לינארי ביחס למציע שנתן את אחוז ההנחה הגבוה ביותר (בטווח הנדרש), אשר יקבל 50 נקודות.
- 1.3. דוגמא :

שלב חישוב	מציע א	מציע ב	מציע ג
אחוז הנחה מוצע %	5%	15%	20%
ניקוד	12.5	37.5	50

2. דירוג רכיב האיכות

- 2.1. הציון המשוקלל עבור הרכיב האיכותי יחושב כדלקמן :

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
1	ניקוד המערכת בהתאם לדרישות האיכותיות המופיעות במסמך ג' למכרז (המפרט הטכני)	30%	הסבר על ניקוד הדרישות מופיע במסמך ג' למכרז (המפרט הטכני – הנחיות ושיטת הניקוד).
2	התרשמות מעשית ממערכת המידע המוצעת (הצגת המערכת ובחינת תכונותיה)	50%	הצגה יישומית של המערכת (ייתכן במספר מופעים) בפני המשתמשים לרבות, בין היתר, בדיקת תכונות ספציפיות, תכנית הדרכות, תביעות עבר, והכל בהתאם לדרישות שיוצגו מראש לספק. החברה רשאית לבקש ביצוע הצגת תכלית בחברה פעיל קיים, בו פועלת תוכנת המציע למשך 6 שעות לפחות, לרבות המלצות שתתקבלנה מלקוחות של המציע לבחון את המערכת.
3	רמת האינטגרציה של רכיבי המערכת לרבות כלל המודולים הנדרשים במסגרת המכרז ולכל הפחות מודולים ותת מודולים תחת מערכת הגביה והמערכת הפיננסית	10%	התרשמות הועדה מרמת האינטגרטיביות של המערכת המוצעת על סמך אמות המידה הבאות : - רמת ואיכות הממשק בעת הפעלת תהליכי עבודה משותפים בין המודולים השונים - רמת ואיכות ממשק משתמש אחיד לכל סעיף יוקצו 5 נק', עד מקסימום 10 נקודות סה"כ.
4	רמת התאמתו של מנהל פרויקט מטעם המציע לרבות בחינת ניסיונו בפרויקטים דומים בעבר בתאמים וביוב (בהתאם לסעיף 12, נספח ב' (1) – רקע ופרטי הספק)	10%	על פי ראיון ו/או התרשמות ו/או בירורים ו/או נתונים ו/או הבהרות שיתקבלו מממליצים ו/או מאחרים. בין היתר יבחנו, מקצועיות, זמינות, ותק וניסיון בהסבות.
	סה"כ :	100.00%	

- 2.2. שיטת חישוב החלק האיכותי :

2.2.1.1 רכיב 1 – יינתן ציון גולמי בסך 100 נקודות למציע אשר סך הניקוד שצבר במענה למסמך ג' – המפרט הטכני, הנו הגבוה ביותר. קרי המציע אשר צבר את מירב הנקודות במענה "קיים" או "לא קיים", בהתאם למסמך ג'. הציון הגולמי של שאר המציעים ייקבע ביחס לינארי למציע אשר קיבל את מירב הנקודות. (להלן: "ציון גולמי לרכיב 1");

2.2.2.2 רכיבים 2-4 - יינתן ציון גולמי בהתאם לסולם שבין 0 ל 100 נקודות לכל אחד מהמציעים. (להלן: "ציון גולמי לרכיב 2", "ציון גולמי לרכיב 3", "ציון גולמי לרכיב 4", בהתאמה);

2.2.2.3 הציון הגולמי לכל רכיב יוכפל ב"משקל הציון האיכותי" כמפורט בטבלת פירוט הדירוג האיכותי שבסעיף א' לעיל;

2.2.2.4 סך הציונים של ניקוד כלל הרכיבים (הציונים הגולמיים) יסוכמו לידי ציון איכות כולל. הציון המירבי הינו 50.

2.2.2.5 דוגמא:

שלבי חישוב	מציע א	מציע ב	מציע ג
ציון גולמי לרכיב 1	75	80	100
ניקוד לרכיב 1 (30%)	22.5	24	30
ציון גולמי לרכיב 2	95	85	70
ניקוד לרכיב 2 (50%)	47.5	42.5	35
ציון גולמי לרכיב 3	70	90	60
ניקוד לרכיב 3 (10%)	7	9	6
ציון גולמי לרכיב 4	90	80	60
ניקוד לרכיב 4 (10%)	9	8	6
ניקוד איכותי כולל (מתוך 100)	86	83.5	77
ניקוד איכות מסה"כ ציון (50%)	43	41.75	38.5

3. הניקוד המשוקלל של המציע יסוכם משני הרכיבים:

3.1. מהניקוד המירבי כפועל יוצא מההצעה הכספית (מירבי 50 נקודות);

3.2. מהניקוד האיכותי הכולל כפועל יוצא מהחלק האיכותי (מירבי 50 נקודות);

3.3. דוגמה בהתאם לדוגמאות לעיל:

ציון	מציע א	מציע ב	מציע ג
ציון מחיר	12.5	37.5	50
ציון איכות	43	41.75	38.5
סה"כ ציון	55.5	79.25	88.5

הזוכה בהתאם לדוגמא זו הנו מציע ג'.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך