מכרז פומבי

מס' 100044446

למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה

למערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור

	הפעילות	התאריך
.1	מועד פרסום מודעת המכרז בעיתון	**17.6.2019**
.2	מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	**1.7.2019**
.3	מועד לפרסום תשובות לשאלות הבהרה	**11.7.2019**
.4	מועד אחרון להגשת הצעות	**החל מיום 20.8.2019 ועד לא יאוחר מיום 22.8.2019 בשעה 12:00**

- הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן:- "**רשות המים**" או "**הרשות**", בהתאם לצורך) רשאית לפי שיקול דעתה המוחלט ובכל עת, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים. הודעה בדבר דחייה של אחד או יותר מן המועדים כאמור, ככל שתהיה כזו, תפורסם באתר האינטרנט של הרשות - www.water.gov.il. באחריות כל מציע להתעדכן בכל שינוי במועד כלשהו, ככל שיהיה.

תוכן עניינים

1	רקע	2
2	השירות הנדרש	2
3	תקופת ההתקשרות	4
4	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)	4
5	שאלות הבהרה	8
6	אמות מידה לבחירת הזוכה	9
7	הצעת המחיר - הנחיות להגשה, קביעת הניקוד והוראות מחייבות	12
8	הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות	12
9	התמורה	15
10	החתימה על ההסכם	15
11	תוקף ההצעות והתקשרות עם מציעים אחרים במדרג ההצעות	16
12	שינויים בכוח האדם המוצע	16
13	עיון במסמכים	17
14	הוראות כלליות	18

הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן:- "**הרשות**" או "**רשות המים**"), פונה בזאת במכרז פומבי לקבלת הצעות למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור. המערכת הנדונה קיימת ופועלת מזה מספר שנים ברשות המים והדרישה עתה היא לשירותים, כאמור לעיל וכמפורט במכרז זה.

הערה: המכרז מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והפניה במסגרתו מופנית לשני המינים.

1. רקע

1.1 אגף מערכות מידע ברשות המים (להלן: "**אגף מערכות מידע**") אחראי על תשתיות המחשוב, התקשורת והרשת, יישומי מערכות המידע השונים, התוכנות והרישוי בגינן לרבות מערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור (להלן: "**המערכת**").

1.2 המערכת כוללת ניהול של המידע אודות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים/ציבוריים; ניהול פניות, הכולל קליטת פניה בדרכים שונות, ניהול השתלשלות אירועים ופעילויות לפניה; מעקב אחר הפניות לפי SLA המוגדר במערכת לסוג הפניה; ניהול חוקים עסקיים ותהליכים; מנגנונים להפקת דוחות וסטטיסטיקות שונות.

1.3 המערכת פועלת בסביבת Microsoft Dynamics™ 365.

1.4 המערכת פותחה ונכנסה לפעולה בשנת 2015 וכוללת 6 רישיונות שימוש.

1.5 המערכת פועלת על רשת התקשורת המקומית של רשות המים, בתפישת Web. לא תינתן אפשרות לתחזוקה מרחוק וכל השירותים יתבצעו בחוות השרתים של רשות המים (כיום בתל-אביב; החל מתחילת שנת 2020, חוות השרתים של רשות המים צפויה להיות בירושלים).

1.6 השירותים המבוקשים במכרז זה הם שירותים לקליטת המערכת ע"י הספק הזוכה (כחלק מקדמי לצורך כניסתו למתן השירות, מושא מכרז זה), לתחזוקתה, לפיתוח של שינויים ושיפורים במערכת, לתמיכה במשתמשים ולהדרכה, במידת הצורך.

2. השירות הנדרש

הבהרה: למסמכי מכרז זה מצורף, כנספח ג', מפרט מקצועי (להלן:- "**המפרט המקצועי**"), ובו:
נספח ג.1: המאפיינים, הדרישות, הישויות, התבחינים, התהליכים ודוגמאות של מסכים של מערכת הפניות.
נספח ג.2: תיאור תמציתי של תשתית המחשוב הרלבנטית ודגשים לגבי השירותים הנדרשים במכרז זה.
להלן יובאו עיקרי הדרישות המקצועיות מן הספק, כאשר הנוסח המלא והמחייב מופיע במפרט המקצועי הנ"ל.

2.1 **השירותים הנדרשים מהזוכה במכרז הם כדלקמן:**

2.1.1 קבלה של מערכת פניות הציבור בגרסתה העדכנית לכניסת הספק לפעילות, למידה של המערכת וחפיפה עם הספק הנוכחי של רשות המים. בהקשר זה, בין-השאר: לימוד להכרה של המערכת הקיימת בפועל, האפיונים, מצב קיים, גרסאות, פיתוחים קודמים, תקלות שהיו, וכיוצא-בזה. הספק יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות במערך המחשוב שלו, בגרסאות תואמות את המערכת ברשות המים, כדי שיוכל לתמוך במערכת.

2.1.2 מתן שירותי פיתוח למערכת פניות הציבור באמצעות חבילות עבודה לשיפורים ושינויים, אשר יענו על הצרכים של רשות המים והמשתמשים בהפעלת המערכת.

2.1.3 הקמה של מוקד תמיכה לפתיחת תקלות ולמתן סיוע ראשוני.

2.1.4 מתן שירותי הדרכה, תמיכה וסיוע למשתמשים ברשות המים.

2.1.5 תחזוקה של המערכת, לרבות שדרוגי גרסאות לתוכנת Microsoft Dynamics 365.

2.1.6 אחריות מלאה על המערכת, בכל היבט שהוא, להוציא אחריות על אחסון המערכת ועל רכיבי התשתית הבסיסיים - שרת וכלי תוכנה בסיסית רלבנטיים (MS-Windows וכיוצא-בזה), שיסופקו ע"י הרשות.

2.2 **<u>המציע יעמיד לטובת הפרויקט את כוח האדם המפורט להלן:</u>**

2.2.1 **<u>מנהל פרויקט</u>**

הגדרת התפקיד ותחומי אחריות

2.2.1.1 איש הקשר בין הרשות לבין הספק והגורם מולו הרשות תפעל בכל הקשור למתן השירותים, לרבות השלמת נושאים אשר לדעת הרשות לא טופלו כנדרש ע"י הצוות.

2.2.1.2 יהיה אחראי על העמידה של הספק ביעדים ובשירותים, המוגדרים במכרז ובנספחיו.

2.2.1.3 יהיה אחראי על כל הכרוך בביצועו של הפרויקט, בכל המישורים ובכל תחומי-הפעילות, בין-השאר: העבודה השוטפת, הנדרשת במכרז, על כל היבטיה; מתן שירות מלא לכל הגורמים הרלבנטיים ברשות המים (כולל סיוע למשתמשים, קבלה של קריאות לסיוע או לדווח על תקלות, רישומן וטיפול בהן עד לפתרון מלא של הבקשה לסיוע או של התקלה וכולל ניהול של מוקד התמיכה); הטמעה והדרכה; עמידה בלוחות-זמנים ובאספקה של תוצרים, הן כמוגדר במכרז זה (כגון: פיתוחים ושדרוגים, בהתאם להנחיות של נציגת הרשות) והן כאלה, שיוזמנו ע"י רשות המים, ככל שיוזמנו, אבטחת איכות של התוצרים וכיוצא-בזה. הכל, בכפוף להנחיות של נציגת הרשות ובכפוף לאישורה בכתב ומראש.

2.2.1.4 יהיה אחראי על העברה של דיווחים סדירים לאגף מערכות מידע על הכרוך במתן השירותים לפי מכרז זה, לרבות: פעילויות שבוצעו; סיוע למשתמשים (כולל הדרכה והטמעה); תקלות שטופלו ומידת-העמידה באמנת רמת-השירות, כפי שתוגדר; והתקדמות של הפיתוח ושל שירותים לשדרוג או להכנסה של שיפורים ושינויים במערכת, ככל שיוזמנו ע"י נציגת הרשות.

2.2.1.5 יהיה עובד של הספק, בעל סמכות ויכולת לתת מענה ופתרון לבעיות בפרויקט, יהיו אלה בעיות מבניות וארוכות-טווח או בעיות מידיות (אד-הוק).

2.2.1.6 יהיה איש הקשר הישיר והאחראי על צוות הפיתוח ועל צוות שירות הלקוחות.

2.2.1.7 ישתתף בדיונים מקצועיים ובישיבות בהתאם לצורך.

❁ **<u>לתפקיד זה יוצע אדם אחד בלבד.</u>**

2.2.2 **<u>צוות הביצוע</u>**

צוות הביצוע יכלול לפחות את המיומנויות הבאות: ניתוח מערכות, כתיבת תוכנה, בקרת איכות (QA), ניהול של בסיסי-נתונים (DBA), מומחי יישומים, סיוע למשתמשים (מוקד-סיוע מאוייש ע"י אנשים מיומנים), הדרכה והטמעה.

אין צורך להציג במועד הגשת ההצעה איש ספציפי של תפקידים אלה, אך, בעצם ההגשה של הצעתו, המציע מתחייב, שתפקידים אלה יאוישו בבעלי תפקידים בעלי ידע וניסיון מתאים לתפקיד המיועד להם, לשם ביצוע כל המטלות, הנדרשות במכרז זה.

2.3 **פיקוח ע"י הרשות**

2.3.1 הספק יתחייב לאפשר לנציגי הרשות או מי שבא מטעמם לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכם, שייחתם בעקבותיו.

2.3.2 נציגות הרשות לעניין זה הן **גב' ליהי גרסון-אלי, הממונה על פניות הציבור, וגב' ריבה שירזי, מנהלת אגף (טכנולוגיות דיגיטליות ומידע)** (להלן:- "**נציגות הרשות**").

2.3.3 הספק יתחייב להישמע להוראות של נציגות הרשות בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.

2.3.4 הוראות מחייבות נוספות בנושא זה נכללות בהסכם.

2.4 **מקום ביצוע השירותים**: במשרדי הספק ובמשרדים של רשות המים בתל אביב, כפי שיידרש. יצוין, כי, במהלך הרבעון השלישי של שנת 2019, רשות המים מתוכננת לעבור למשכנה החדש בירושלים ועל הספק להיערך בהתאם לצורך מתן השירותים הנדרשים.

3. תקופת ההתקשרות

3.1 ההתקשרות בין הצדדים תהיה למשך 24 חודשים (להלן:- "**תקופת ההתקשרות**").

3.2 לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בעד 4 (ארבע) תקופות נוספות של 24 חודשים, או כל חלק מהם, בגין השירות או כל חלק ממנו, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בהסכם ובכפוף לאישור מראש מאת ועדת המכרזים והמגבלות התקציביות באותה העת.

3.3 תחילת תקופת ההתקשרות המשוערת תהא מיום 15.9.2019. יובהר, כי ההסכם ייכנס לתוקף רק לאחר חתימת כל מורשי החתימה מטעם הרשות על ההסכם.

4. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)

על המציע לעמוד בכל דרישות הסף המפורטות להלן באופן מצטבר על-מנת שיהיה זכאי להשתתף במכרז:

4.1 תנאי סף מקצועיים

על המציע למלא אחר הדרישות המפורטות להלן באופן מצטבר:

4.1.1 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של פרויקט אחד לפחות, העומד בכל הדרישות שלהלן:

4.1.1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

4.1.1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

4.1.1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

4.1.1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

4.1.1.3.2 פיתוח;

4.1.1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

4.1.1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

4.1.2 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של פרויקט נוסף (**שונה מהפרויקט שהוצג במסגרת סע' 4.1.1**), שכלל גם תחזוקה במשך של שנה לפחות, בסביבת Microsoft Dynamics CRM, אשר מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות.

4.1.3 בעל תעודת הסמכה תקפה לתקן ISO9001 2015 **או** לתקן ISO 27001 2013.

4.1.4 המציע הוא ספק מורשה למוצר Microsoft Dynamics CRM.

- ככל שהמציע הוא תאגיד או גוף אחר, המועד הקובע לבחינת הניסיון הוא מועד התאגדותו של הגוף מציע ההצעה במכרז בלבד, אלא אם קבעה ועדת המכרזים אחרת במפורש.
- על המציע להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי של המציע, ולמלא כנדרש את נספח "י"א(1)" המצ"ב לתנאי הסף.
- על המציע לצרף מסמכים המעידים, כי הינו בעל תעודת הסמכה כנדרש וספק מורשה למוצר כנדרש.

4.1.5 **כוח-אדם**

המציע יעמיד כוח אדם העומד בדרישות המפורטות להלן, באופן מצטבר:

4.1.5.1 מנהל הפרויקט

על מנהל הפרויקט המוצע לעמוד בכל הדרישות שלהלן:

4.1.5.1.1 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של לפחות 2 (שני) פרויקטים, אשר כל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:

4.1.5.1.1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

4.1.5.1.1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

4.1.5.1.1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

4.1.5.1.1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

4.1.5.1.1.3.2 פיתוח;

4.1.5.1.1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

4.1.5.1.1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

- על מנהל הפרויקט להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי, לרבות מכתבי המלצה אודותיו או מכתבי המלצה אודות המציע

הנוקבים במפורש בשמו של מנהל הפרויקט, ולמלא כנדרש את נספח "יא(2)" המצ"ב לתנאי הסף.

4.1.6 לעניין סעיף 4.1, על כל תת סעיפיו, יובהר כי ההחלטה האם המציע או מנהל הפרויקט עומדים בדרישות כנדרש לעיל, ובכלל זה ההחלטה האם הנסיון שעליו הצביעו הוא נסיון כנדרש לעיל, היא בשיקול-דעתה המלא והבלעדי של ועדת המכרזים.

4.2 תנאי סף מנהליים

4.2.1 המציע מנהל פנקסי חשבונות עפ"י פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) ועפ"י חוק מס ערך מוסף תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם, נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

4.2.2 המציע רשום כדין בישראל.

4.2.3 מציע שהוא חברה או חברת חוץ אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כאמור בסעיף 362א' בחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן:- "**חוק החברות**") על היותו חברה מפרה.
לעניין סעיף זה "**חברה מפרה**" - חברה או חברת חוץ שהפרה חובה לשלם אגרה או תשלומים אחרים שהיא חייבת בתשלומם לפי סעיף 44(6) בחוק החברות או כחברה שהפרה חובה להגיש דו"ח לפי הוראות סעיף 141 או 348 בחוק החברות.

4.2.4 ככל שהמציע העסיק עובדים זרים - העסיקם כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו-1976.

4.2.5 המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שאלו חלים, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש.

4.2.6 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976, לעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.

4.2.7 **הצהרה בדבר זכויות קניין והעברתן לרשות המים**

4.2.7.1 על המציע להצהיר, כי כל זכויות הקניין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה, יהיו בבעלותה הבלעדית של רשות המים.

4.2.7.2 המציע יצהיר, כי אין ולא יהיה באספקה של השירותים לרשות המים או השימוש בהם ע"י הרשות, הפרה של זכויות רוחניות או קנייניות של צד שלישי כלשהו וכי הוא יישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות, הנתונה לצד שלישי כלשהו (היה וזכות כזו תופר).

4.2.7.3 במקרים, בהם זכויות הקניין בחלק מהתוצרים או מהשירותים המוצעים או בכולם שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה, בתוספת אישור בכתב מאת הצד השלישי בדבר זכותו של המציע להציע לרשות המים את התוצרים ואת השירותים.

4.2.7.4 המציע יצהיר, כי ישפה את רשות המים בכל מקרה של תביעה של צד שלישי, הקשורה בזכויות שבתוצרים ובשירותים שיסופקו.

4.2.7.5 ההצהרה תינתן בחוברת ההצעה בנוסח, הרשום בנספח י"ב להלן.

4.3 מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף -

4.3.1 אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, או אישור ממוחשב, כי המציע מנהל פנקסי חשבונות או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס.

4.3.2 תעודת רישום תאגיד (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות):

4.3.2.1 אם המציע הוא שותפות לא רשומה, עליו לצרף להצעתו את הסכם ההתאגדות בין השותפים או תצהיר לפיו המציע הוא שותפות לא רשומה.

4.3.2.2 אם המציע הוא עמותה רשומה - אישור ניהול תקין מרשם העמותות.

4.3.3 אישור, כי המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כאמור בסעיף 362א' בחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן:- "**חוק החברות**") על היותו חברה מפרה.

4.3.4 נסח חברה עדכני של רשם החברות הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים.

4.3.5 פירוט נתוני היסוד בדבר אופן התאגדות המציע ובדבר זכויות החתימה בשמו בנוסח המצ"ב כנספח ד'.

4.3.6 תצהיר, בנוסח המצ"ב כנספח ה', לפיו המציע לא העסיק עובדים זרים שלא כדין ולא הורשע בעבירה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו - 1976 ו/או חוק שכר מינימום, תשמ"ז - 1987.

- אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

4.3.7 תצהיר, בנוסח המצ"ב כנספח ו', לפיו המציע עומד בדרישות ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976.

4.3.8 תצהיר, בנוסח המצ"ב כנספח ז', לפיו המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שאלו חלים, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק.

4.3.9 הצהרה, בנוסח המפורט כנספח ז', לפיה המציע מתחייב לקיים את כל חוקי הבטיחות העבודה והתקנות שהותקנו על פיהם ולרבות פקודת הבטיחות בעבודה וחוק ארגון הפיקוח על הבטיחות בעבודה וכן לערוך לעובדיו ו/או למועסקים מטעמו את כל ההדרכות הנדרשות על פי חוקים ותקנות אלה ועל פי כל דין.

4.3.10 תעודת הסמכה תקפה לתקן ISO9001 2015 או לתקן ISO 27001 2013 או.

4.3.11 אישור, כי המציע הוא ספק מורשה למוצר Microsoft Dynamics CRM.

4.4 מסמכים נוספים שחובה על המציע לצרף להצעתו לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף:

4.4.1 התחייבות המציע לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בנוסח המצ"ב כנספח ט'.

- אם המציע הוא שותפות לא רשומה, הנספח ימולא וייחתם ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

4.4.2 התחייבות לעמוד בכל דרישות המכרז, בנוסח המצ"ב כנספח י'.

- אם המציע הוא שותפות לא רשומה, הנספח ימולא וייחתם ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

4.4.3 מתודולוגיה - המציע יצרף מסמך עקרונות לביצוע העבודה, המבוסס על סעיף 2 במסמכי המכרז ונספח ג' למסמכי המכרז, עם התייחסות ספציפית לכל סעיף משנה בו. במסמך זה, המציע יפרט, בין היתר כדלקמן: השיטה המוצעת לביצוע השירותים הנדרשים במסגרת המכרז, לוחות-הזמנים המוצעים, אבטחת מידע, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, שיעמיד לצורך ביצוע השירותים, באם יזכה במכרז. מודגש, כי על המתודולוגיה לכלול גם את המפורט להלן:

4.4.3.1 תכנית החפיפה אל מול הספק הנוכחי;

4.4.3.2 תכנית ההיפרדות ואופן ההעברה של השירותים לרשות המים או לספק אחר, לקראת סיומה של תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה;

4.4.3.3 תכנית למעקב ולניהול הפניות של רשות המים לספק, תוך סיווג וסטטוס מעקב אחר פניות אלו.

4.4.3.4 תכנית טיפול בנושאים של תשתיות ושל אבטחת המידע מבחינה אפליקטיבית בהתאם להנחיות של יה"ב ושל רשות המים.

4.4.4 הצעת מחיר - ר' פירוט בסעיף 7 ובנספח ב' להלן.

4.4.5 כל מסמכי המכרז חתומים - כחלק מההצעה על הספק לצרף את כל מסמכי המכרז (לרבות מענה לשאלות הבהרה אם יהיה) ולחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים, להבנתם ולקבלת האמור בהם. חתימה זו באה בנוסף לכל חובה חתימה אחרת.

4.4.6 מסמך קורות חיים מפורט של בעל התפקיד המוצע.

הערה

האישורים הנדרשים לעיל יהיו תקפים לשנת הגשת ההצעה. בכל מקרה של דחייה בבחירת המציע, יחודשו כל המסמכים והאישורים הנדרשים בהתאם.

5. שאלות הבהרה

5.1 מרכזת מכרז זה מטעם הרשות היא **גב' רעיה בליי-קרפטמכר**, מנהלת תחום (מכרזים והתקשרויות) או מי מטעמה (להלן:- "**מרכזת המכרז**").

5.2 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא המועד הקבוע בשער למכרז זה.

5.3 שאלות והבהרות יש להפנות בכתב בלבד לכתובת הדוא"ל הבאה: Michrazim@water.gov.il. הודעה למשתתף בדבר קבלת השאלות תישלח בדוא"ל ע"י מרכזת המכרז או מי מטעמה. לא נשלחה הודעת אישור כאמור לעיל - הרי שהשאלות לא התקבלו, על כל המשתמע מכך.

5.4 חובה לציין בכל שאלה את הסעיף במכרז אליו היא מתייחסת.

5.5 שאלות ההבהרה תועברנה בקובץ בפורמט word במתכונת הבאה בלבד:

מס"ד	הפרק	הסעיף	השאלה

5.6 אין הרשות מתחייבת לענות לכל שאלה.

5.7 לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.

5.8 תשומת לב המציעים לכך, כי הודעות למציעים, ככל שתהיינה, בנוגע להליך המכרזי ועד למועד הגשת ההצעות וכן תשובות לשאלות הבהרה תפורסמנה באתר האינטרנט של רשות המים, שכתובתו www.water.gov.il, תחת הכותרת "מכרזים וקול קורא" ובאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי, שכתובתו www.mr.gov.il, בלבד. חובת מעקב אחר פרסום הודעות בנוגע למכרז וכן מענה לשאלות ההבהרה, מוטלת על המציע בלבד. לא תתקבל כל טענה מצד המציע באשר לאי ידיעה בדבר פרסום ההודעות או תוכנן.

5.9 מובהר בזה, כי רק תשובות הרשות בכתב, אשר תפורסמנה באתר הרשות באינטרנט, תחייבנה את הרשות. הרשות לא תהא אחראית להסברים בעל-פה שיינתנו על-ידי מי מעובדיה או על-ידי כל גורם אחר.

5.10 התשובות לשאלות ההבהרה תהוונה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והן תחתמנה על ידי המציע ותצורפנה להצעתו.

5.11 הרשות רשאית שלא להתייחס לפניות, להבהרות או להשגות, כולן או חלקן, והכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מובהר בזה, כי פניה שתתקבל לאחר המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, לא תיענה בכל מקרה.

5.12 מציע שלא יפנה, כאמור וכמפורט בפרק זה, יהא מנוע מלטעון טענות בדבר חוסר סבירות, חוסר בהירות, שגיאות, אי-התאמה וכיוצ"ב.

6. אמות מידה לבחירת הזוכה

6.1 הזוכה במכרז ייקבע כמפורט להלן

6.1.1 שלב א' - בחינת עמידת ההצעה בכל תנאי הסף.

6.1.2 שלב ב' - הערכת איכות ההצעות, אשר עמדו בתנאי הסף, על-פי אמות-המידה, הרשומות בטבלה בהמשכו של סעיף זה להלן.

מובהר, כי רק 5 ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר ובלבד שציון האיכות שניתן להצעה עולה על 70% מתוך 70 הנקודות של תבחיני האיכות (פרט לסעיף הראיון), קרי - 49 נקודות ומעלה, יוזמנו לראיון.

6.1.3 שלב ג' - ראיון עם המציעים, כמפורט בטבלה להלן.

מובהר, כי הצעה, אשר תקבל ציון איכות (כולל שלב הראיון) הנמוך מ-70 נקודות, תיפסל.

6.1.4 שלב ד' - ציון עבור רכיב העלות (הצעת המחיר) - פתיחת מעטפות הצעות המחיר והערכת ההצעות אשר קיבלו ציון של לפחות 70 בשלב האיכות (שלבים ב' + ג').

6.1.5 שלב ה'- בחירת ההצעה הזוכה (ר' גם סעיף 11 להלן לגבי "מציע ממתין").

ההצעה הזוכה תהיה ההצעה, אשר תקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר, ביחס של 40% עלות ו-60% איכות.

להלן טבלה, המפרטת את אמות המידה, כנזכר בסעיף 6.1.2 לעיל:

נבדק	אמת מידה	ניקוד
המציע	**<u>התרשמות מהמתודולוגיה</u>** כאמור בסעיף 4.4.3 לעיל, המציע יצרף מסמך עקרונות לביצוע העבודה, המבוסס על סעיף 2 במסמכי המכרז ונספח ג' למסמכי המכרז, עם התייחסות ספציפית לשני תת-נספחיו ולכל סעיף משנה בו. במסמך זה יפרט המציע, בין היתר כדלקמן: השיטה המוצעת לביצוע השירותים הנדרשים במסגרת המכרז, לוחות הזמנים המוצעים, אבטחת מידע, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, כוח האדם (פירוט בעלי התפקידים המוצעים), מוקד השירות המוצע, שיעמיד לצורך ביצוע השירותים, באם יזכה במכרז. מודגש, כי על המתודולוגיה לכלול גם את המפורט להלן: א. תכנית החפיפה אל מול הספק הנוכחי (יוצג אך לא ינוקד); ב. תכנית ההיפרדות ואופן ההעברה של השירותים לרשות המים או לספק אחר, לקראת סיומה של תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה; ג. תכנית למעקב ולניהול הפניות של רשות המים למציע תוך סיווג וסטאטוס מעקב אחר פניות אלו. ד. תכנית טיפול בנושאי תשתיות ואבטחת המידע	15
	<u>המלצות</u> יש לצרף מכתבי המלצה ופרטים של אנשי קשר ואלו ייבחנו בקשר עם השירות נושא ההתקשרות. הרשות תפנה לגופים שעבדו עם המציע (בהתאם לשיקול דעתה של הרשות), בהתאם למספר הפרויקטים שהוצגו ע"י המציע לצורך עמידה בתנאי הסף כמפורט בסעיף 4 לעיל, לצורך קבלת המלצות בדבר עבודתו עמם.	10
	<u>ניסיון המציע</u> במסגרת אמת מידה זו יבחן הניסיון של המציע, בהיבט של מורכבות הפרויקטים המוצגים, מאפייניהם, היקפם ומידת הרלבנטיות שלהם לשירותים הנדרשים במסגרת ההתקשרות, כמפורט להלן: • ניסיון המציע בפיתוח, בתחזוקה ובתפעול של מערכת בסביבת Microsoft Dynamics™ CRM. • ניסיון המציע בפיתוח ובתחזוקה של מערכות לטיפול בפניות ציבור. • ניסיון כאמור לעיל במשרדי ממשלה או יחידות סמך או חברות ממשלתיות	8 7 5
מנהל הפרויקט	**<u>איכות הניסיון</u>** במסגרת אמת מידה זו יבחן הניסיון של מנהל הפרויקט, בהיבט של מורכבות הפרויקטים המוצגים, מאפייניהם, היקפם ומידת הרלבנטיות שלהם לשירותים הנדרשים במסגרת ההתקשרות. במסגרת אמת מידה זו יינתן ציון מיטיב לאיכות הניסיון בניהול פרויקטים לפיתוח ותחזוקה של מערכות תוכנה בסביבת Microsoft Dynamics™ CRM.	10 10
	<u>המלצות</u> יש לצרף מכתבי המלצה, הנוקבים במפורש בשמו של מנהל הפרויקט, או מכתבי המלצה בדבר המציע, הנוקבים בשמו של מנהל הפרויקט המוצע, ופרטים של אנשי קשר ואלו ייבחנו בקשר עם השירות נושא ההתקשרות. הרשות תפנה לגופים, שעבדו עם מנהל הפרויקט (בהתאם לשיקול דעתה של הרשות), לצורך קבלת המלצות בדבר עבודתו עמם.	5
סה"כ		**70**

נבדק	אמת מידה	ניקוד
ראיון עם נציג המציע ועם מנהל הפרויקט המוצע	**<u>הערה:</u> מובהר למציעים, כי רק מציעים, אשר ציון האיכות שניתן להצעתם עולה על 70% מתוך 70 הנקודות של תבחיני האיכות (פרט לסעיף הריאיון), קרי - 49 נקודות ומעלה, יוזמנו לראיון ברשות.** רק 5 ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוהה ביותר יועלו לשלב הראיון. הראיון יתקיים עם נציג המציע ועם מנהל הפרויקט המוצע, לצורך התרשמות מיכולתם של המציע ושל מנהל הפרויקט המוצע לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה. **<u>אמות מידה לראיון</u> הן (בין היתר):** • יכולת מקצועית רלבנטית; • כושר ניהול; • כושר ארגון; • הבנת השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה; • יכולת ניתוח נתונים; • יחסי אנוש ותקשורת בין אישית;	30
סה"כ		**100**

7. <u>הצעת המחיר - הנחיות להגשה, קביעת הניקוד והוראות מחייבות</u>

7.1 על המציע למלא כנדרש את נספח "ב'" - "טופס הצעת מחיר".

7.2 על המציע להציע מחיר שנתי עבור שירותי תחזוקה, תמיכה וסיוע למשתמשים (Help Desk) ומחיר עבור שעת-עבודה בגין פיתוחים, שיפורים ושינויים, וכן עבור שעת הדרכה, בהתאם לטבלת הצעת המחיר.

7.3 הצעת המחיר הזולה ביותר תזכה לניקוד של 100% (השווים ל-40% מתוך הציון הכולל להצעה במכרז) ובהתאם תדורגנה ההצעות הבאות. נוסחת החישוב היא:

$$\text{ציון} = \text{הניקוד באמת המידה} \times \frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר המוצעת}}$$

7.4 **<u>את הצעת המחיר בנוסח המצ"ב כנספח "ב" למכרז יש להגיש רק במעטפה נפרדת וסגורה ועליה יירשם הצעת מחיר ומספר המכרז בלבד, הצעה שלא תוגש במעטפה נפרדת תיפסל על הסף.</u>**

7.5 הצעת המחיר חייבת להיות חתומה על-ידי מורשי החתימה של המציע ומאושרת על-ידי עורך-דין מטעם המציע. הצעה לא חתומה או לא מאושרת לא תיבחן.

7.6 הצעת מחיר מותנית או מסויגת או הכוללת שינוי של נוסח ההצעה הכתוב בנספח ב' תביא לפסילה של ההצעה על הסף.

7.7 אין באמור לעיל משום התחייבות הרשות לתשלום מינימלי כלשהו, התשלום יהיה בהתאם לאמור לעיל ולאחר קבלת אישור ביצוע העבודה בפועל ולשביעות רצון הרשות.

8. <u>הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות</u>

8.1 ניתן להגיש הצעות במכרז במועדים הקבועים בעמוד השער למכרז זה.

8.2 מקום הגשת ההצעות - תיבת המכרזים שברשות הממשלתית למים ולביוב ברחוב המסגר 14 בתל-אביב (בקומת הכניסה לבניין ליד עמדת המודיעין).

שימת לב המציעים - יתכנו קשיים בנגישות למשרדי רשות המים או במציאת חנייה באזור, מוצע להיערך לכך בהתאם.

8.3 הצעה שתתקבל אחרי המועד הנקוב לעיל תיפסל מבלי שתיפתח.

8.4 <u>נוסח הגשת הצעה</u>

8.4.1 על המציע להגיש את הצעתו באופן שיפורט להלן, לצד ציון הפרטים הרלבנטיים וחתימתו על הנספחים למכרז זה.

במידת הצורך ניתן להוסיף פרטים ומסמכים נוספים, אותם המציע מעוניין לצרף והכלולים בהצעתו.

8.4.2 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעות, שלא תוגשנה במתכונת שלהלן.

8.4.3 נוסף על האמור לעיל, יש לוודא, כי להצעה צורפו כל המסמכים הנדרשים על-פי תנאי הסף ומסמכי המכרז לרבות מילוי פרטים וחתימה בכל מקום בו הדבר נדרש.

8.5 <u>אופן הגשת ההצעה</u>

8.5.1 את ההצעה יש להגיש ב-4 (ארבעה) עותקים שאליהם יצורפו כל המסמכים הנדרשים בסעיף 4 שלעיל. את 4 העותקים יש למספר מ-1 עד 4 ולהכניס כל עותק לתוך מעטפה סגורה עליה יצוינו שם המציע, כותרת המכרז ומספרו (מכרז מס׳ 100044446 למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור).

8.5.2 בנוסף יוגש בנפרד עותק מלא אחד של ההצעה, כפי שהוגשה, אך **<u>ללא פרק העלות</u>**, על-גבי CD או התקן נייד (דיסק און קי). היה וההצעה מכילה חלקים חסויים (ראו סעיף 13.2.4 להלן), יש לכלול בתקליטור או בהתקן הנייד (דיסק און קי) עותק נוסף של ההצעה, **<u>ללא פרק העלות</u>**, ובו החלקים החסויים מושחרים.

8.5.3 ההצעה תכיל שתי מעטפות פנימיות כדלקמן:

8.5.3.1 עותק אחד בלבד (מקור) של הצעת המחיר, קרי - **פרק העלות** (במתכונת נספח א' שלהלן). על המציע להכניס את הצעת המחיר **למעטפה נפרדת וסגורה** ולכתוב עליה בבירור "פרק עלות". יובהר, כי הצעת מחיר גלויה תביא לפסילת ההצעה.

8.5.3.2 מעטפת איכות, הכוללת את כל שאר המסמכים שהמציע מחויב בהגשתם כאמור במכרז זה, לרבות המסמכים שיש בהם כדי להוכיח את עמידתו בתנאי הסף. יש לרשום על המעטפה "מעטפת איכות".

8.5.3.3 מסמכי האיכות יוגשו כאשר הם כרוכים ומחולקים בחוצצים לפי הסדר הבא:

מס"ד	שם החוצץ	המסמכים הנדרשים	הערות
.1	עמוד ראשון: פרטי המציע	פרטי מגיש ההצעה ואיש הקשר מטעמו	נספח א'
.2	חוצץ ראשון: מסמכי המכרז	מסמכי המכרז חתומים, לרבות ההסכם ונספחיו	סעיף 4.4.5
.3		שאלות והבהרה	סעיף 5.9
.4	חוצץ שני: תנאי סף מנהליים	אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976	סעיף 4.3.1
.5		תעודת רישום תאגיד	סעיף 4.3.2
.6		נסח רשם החברות	סע' 3.3.4.3.4-4
.7		פירוט נתוני היסוד בדבר התאגדות המציע ובדבר זכויות החתימה בשמו (לתאגיד בלבד)	נספח ד'
.8		תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין	נספח ה'
.9		תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות	נספח ו'
.10		תצהיר על עמידת המציע בדבר קיום חקיקת העבודה והתחייבות לקיום חוקי הבטיחות בעבודה	נספח ז'
.11		תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד	נספח ח'
.12		תצהיר בדבר עמידה בכל דרישות המכרז	נספח ט'
.13		הצהרה בדבר חלקים חסויים במקרה של זכייה	נספח י'
.14		הצהרה בדבר זכויות קנין	נספח י"ב
.15	חוצץ שלישי: תנאי סף מקצועיים	תיעוד על ניסיון	נספח י"א(1)-(2)
.16		מסמך קורות חיים מפורט של מנהל הפרויקט המוצע	סעיף 4.4.6
.17		תעודת הסמכה תקפה לתקן ISO9001 2015 או לתקן ISO 27001 2013	סעיף 4.3.10
.18		תעודת ספק מורשה למוצר Microsoft Dynamics CRM.	סעיף 4.3.11.
.19	חוצץ רביעי	מתודולוגיה	סעיף 4.4.3
.20	חוצץ חמישי	העתק ההצעה המלאה, **ללא פרק העלות**, על-גבי תקליטור (CD) או דיסק און קי. ככל שייהיו בהצעה חלקים חסויים, העתק ההצעה, **ללא פרק העלות**, בו החלקים החסויים מושחרים, על-גבי תקליטור או דיסק און קי	סעיף 8.5.2

8.6 **מובהר, כי הגשת ההצעה חתומה מהווה ראיה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן את הסכמתו הבלתי מסויגת.**

9. התמורה

9.1 המחירים הנקובים בהצעת המחיר לא יכללו מע"מ, אך יגלמו בתוכם מיסים אחרים, אמצעי למידה, ביטוח, עלויות עבודה, הוצאות נלוות, הוצאות משרד, הוצאות נסיעות (לרבות זמן נסיעה), עלויות חנייה, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי המציע וכל עלות אחרת, לרבות רווח קבלני וכיוצ"ב.

9.2 הרשות תשלם לספק עבור מתן השירות כמפורט וכנדרש במכרז זה, על נספחיו, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על-ידי המציע הזוכה, ושאושרה על ידי ועדת המכרזים, בכפוף לביצוע בפועל, ולאחר אישור נציגת הרשות, כמפורט להלן.

9.3 התשלום למציע הזוכה במכרז, עמו ייחתם ההסכם, ייעשה כדלקמן:

9.3.1 עבור שירותי תחזוקה ומוקד השירות - אחת לשנה, בהתאם להצעה של הספק הזוכה.

9.3.2 עבור פיתוחים, שיפורים ושינויים (כולל הדרכה, הוספת דוחות או ישויות) - בהתאם לשעות, שאושרו מראש על ידי נציגת הרשות, ובהתאם להצעת הספק הזוכה ולביצוע בפועל.

9.3.3 עבור הדרכה - בהתאם לשעות, שאושרו מראש על ידי נציגת הרשות, ובהתאם להצעת הספק הזוכה ולביצוע בפועל.

9.4 הספק יגיש חשבונות מפורטים בתום כל תקופת ביצוע, כמפורט לעיל ובהסכם, ואליהם יצורף פירוט של השירותים שבוצעו בתקופת התשלום והתשלום הנדרש.

9.5 מובהר בזה, כי לא יבוצע כל תשלום ללא הגשת חשבונות מפורטים, כנדרש לעיל או ללא אישור נציגת הרשות, כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה.

9.6 יובהר, כי לתמורה תצורף הצמדה בהתאם להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.

10. החתימה על ההסכם

10.1 המציע שיזכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בינו לבין הרשות בנוסח, המצורף למכרז זה כנספח י"ג להלן על כל נספחיו (לרבות ערבות הביצוע והנספח הביטוחי), וזאת תוך 14 ימים מהעברת ההסכם לזוכה.

10.2 במקרה של אי חתימה על ההסכם תהא הרשות רשאית, וזאת מבלי בכך כדי לגרוע מזכותה של הרשות להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לה מהפרה זו.

10.3 במקרה של הימנעות המציע הזוכה מלחתום על ההסכם במועד או במקרה של הפרה אחרת של ההסכם בסמוך לאחר חתימתו ועדת המכרזים רשאית, אך אינה מחוייבת, לבחור במציע אחר כזוכה במכרז, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט. במקרה כזה, יחול הכלל האמור לעיל וכל הוראות מכרז זה על נספחיו על הזוכה החלופי. יובהר, כי אין לראות בסמכות זו של הרשות משום זכות מוקנית של מציע שלא זכה במכרז. במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על ההסכם, ועדת המכרזים רשאית לבחור במציע הבא בתור אחריו, בתנאים המפורטים לעיל.

10.4 להבטחת זכויות הרשות לפי ההסכם, ומילוי התחייבויות הזוכה על-פי מכרז זה, על-פי הצעת המציע ועל-פי הוראות ההסכם, ימציא הזוכה במועד חתימת ההסכם, על חשבונו, ערבות בנקאית אוטונומית מאת בנק או מבטח כמשמעותו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א - 1981, לפקודת הרשות,

בגובה 5% מסכום ההתקשרות כולל מע"מ בהתאם להודעת הזכייה. הוראות מחייבות נוספות בדבר ערבות הביצוע נכללות בהסכם.

10.5 יובהר, כי בנוסף לאמור לעיל, המציע הזוכה יידרש לחתום על הצהרה בדבר שמירה על סודיות, הצהרה בדבר איסור להימצא בניגוד עניינים, בהתאם לדרישות המפורטות בהסכם.

10.6 המציע הזוכה יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי ו/או במסגרת פורטל הספקים הייעודי של הרשות, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט ב- https://mof.gov.il/takam/Pages/horaot.aspx?k=7.7.1.1. לחילופין - ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, כי המציע הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים.

10.7 כן, יובהר, כי בהסכם נכללות, בין היתר, הוראות מחייבות בדבר שמירה על סודיות, אחריות בנזיקין והיעדר קיומם של יחסי עובד-מעביד בין המציע ומי מטעמו לבין הרשות - כולן תחייבנה את הספק.

11. תוקף ההצעות והתקשרות עם מציעים אחרים במדרג ההצעות

11.1 ההצעות תעמודנה בתוקף 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

11.2 לרשות שמורה הזכות להתקשר עם מציע אף לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות, ובלבד שהמציע לא הודיע לרשות על ביטול הצעתו, לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות.

11.3 במקרה בו, מכל טעם שהוא, לא יעלה בידי הרשות להתקשר עם המציע הזוכה או שההסכם עם המציע הזוכה יבוטל, הרשות תהא רשאית לקבל את ההצעה הבאה בתור בדירוג, בהתאם לאמור להלן.

11.4 לאחר שהרשות תבחן את ההצעות, הרשות תודיע על זהות המציע הזוכה וכן על זהות המציע שדורג במקום השני במדרג ההצעות (להלן: -"**מציע ממתין**"). יובהר, כי ועדת המכרזים אינה חייבת לבחור במציע ממתין וככל שלא בחרה כאמור - הרי שאין מציע ממתין במכרז.

11.5 מבלי לגרוע מזכויותיה על פי כל דין או מכרז זה, הרשות שומרת לעצמה את הזכות (אך מבלי שתהיה חייבת לעשות כן) לפנות אל המציע הממתין על מנת שיבצע את השירותים על פי הצעתו וזאת גם לאחר שהוכרז על זוכה אחר במכרז או שבוטלה זכייתו של הזוכה או שבוטל ההסכם עמו, זאת אף אם הצעתו של המציע הממתין כאמור כבר אינה בתוקף.

11.6 המציע הממתין יודיע תוך 7 ימים מיום פניית הרשות אליו על הסכמתו. לא עשה כן המציע הממתין, או שהשיב בשלילה, הרשות תהא רשאית לחזור ולהציע את הצעתה זו למציעים, אשר דורגו במקום השלישי וכך הלאה, או לבטל את המכרז, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

11.7 למציע הממתין לא תהיה עילה לתביעה כלשהי במידה והרשות לא תתקשר עמו בסופו של דבר, ולחלופין באם תתקשר עמו בהיקף עבודה הנמוך מתכולת העבודה בהסכם.

11.8 למען הסר ספק, אין בהוראות סעיפים אלה כדי לחייב את הרשות לבחור במציע ממתין או לפנות למציע הממתין.

12. שינויים בכוח האדם המוצע

12.1 שינויים לבקשת הספק

ועדת המכרזים רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש החלפה של נותן-שירות או נותני-שירות, אשר נכללו במסגרת ההצעה מטעם הזוכה משיקולים שונים, ולרבות - התאמה למשימה, זמינות, סיווג ביטחוני וכו׳ ובלבד שנותן-השירות המחליף יעמוד בכל תנאי הסף ובאמות המידה לאיכות הקבועים במכרז. הוועדה תודיע לספק, מבעוד מועד, בדבר כוונתה לממש סמכותה בהתאם לסעיף זה. דרישה כאמור תחייב את הספק, אולם לוח הזמנים יתואם עמו. במידה ויוחלט כאמור אין בכך בכדי להפחית או לסייג בדרך כלשהי את אחריות הספק. כן יובהר, כי ככל שהחלפת נותן-שירות כאמור נגרמה בשל אי התאמה או אי זמינות של בעל תפקיד מוצע, תשקול הוועדה נקיטת צעדים העומדים לרשותה, ולרבות - חילוט ערבות וביטול הזכייה.

12.2 שינויים לבקשת הספק

12.2.1 הרשות רואה חשיבות רבה במתן השירותים על ידי אנשי המקצוע, שנכללו במסגרת ההצעה ואשר נבחנו במסגרת ההליך המכרזי. לפיכך, ככלל, הספק לא יהיה רשאי להחליף איש צוות שהציג כחלק מהצעתו בכל שלב משלבי המכרז וההתקשרות.

12.2.2 אם הספק יבקש להחליף איש צוות שהציג כחלק מהצעתו, יהא עליו לפנות בכתב אל ועדת המכרזים בבקשה מנומקת לאישור ההחלפה ולאישור נותן-השירות החדש, לפחות 45 יום עובר למועד סיום תפקידו של נותן-השירות המוחלף.

12.2.3 הרשות תהא רשאית ליתן את אישורה או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה המוחלט. כן הרשות תהא זכאית להפסיק את ההתקשרות מחמת החלפה כאמור. הספק יהיה מנוע מלטעון כל טענה כלפי הרשות באם תעשה שימוש בסמכותה על-פי סעיף זה.

12.2.4 החלפת נותני-השירות מותנית באישור בכתב של ועדת המכרזים ובלבד שנותן-השירות החדש עומד בכל תנאי הסף, בהתחשב בחלוף הזמן, ובעל ניסיון ורמת מומחיות שאינה פוחתת מזו של איש הצוות, שאותו הוא מחליף.

12.2.5 ככל שתאושר החלפה כאמור, תבוצע חפיפה מקדימה, של לפחות 30 ימי עבודה בין נותן-השירות החדש לנותן-השירות המוחלף, על חשבון הספק ובאחריותו.

13. עיון במסמכים

ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז המבקש לעיין במסמכים שונים, **בכפוף לתשלום הוצאות בגין עיון זה בשיעור 200 ₪**, בהתאם לאמור להלן:

13.1 עיון במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) בתקנות חובת המכרזים, התשנ״ג-1993, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ״ח-1998, ובהתאם לדין ולפסיקה הרלבנטיים.

13.2 מציע, הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות מקצועיים (להלן:- ״**חלקים סודיים**״), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים:

13.2.1 יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, בנוסח המצ״ב כנספח י׳.

13.2.2 יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי.

13.2.3 במידת האפשר, יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.

13.2.4 יצרף להצעתו העתק של ההצעה, בו החלקים הסודיים מושחרים, על-גבי תקליטור או על-גבי התקן נייד (דיסק-און-קי) (ואם אין בהצעה חלקים חסויים - יצרף תקליטור או דיסק-און-קי עם ההצעה כפי שהוגשה).

13.2.5 יובהר, כי בכל מקרה אין לכלול בהצעה ע"ג תקליטור או דיסק-און-קי את פרק העלות.

13.3 מציע, שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון ע"י מציעים אחרים.

13.4 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך, שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, וכי המציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

13.5 שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים מסור באופן מוחלט ובלעדי לוועדת המכרזים, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.

13.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת המציע הגם שהמציע הגדירם כסודיים, תינתן התראה למציע, ותאפשר לו להשיג על כך לפניה, בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.

13.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה של המציע, תודיע על כך למציע בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

14. הוראות כלליות

14.1 הליכי המכרז

14.1.1 הרשות אינה מתחייבת לסיים את הליכי המכרז ולקבוע זוכה תוך תקופה מסוימת. ברם, אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, המציע יהיה רשאי לבטל את הצעתו.

14.1.2 מובהר בזה, כי כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. מציע שיגיש יותר מהצעה אחת - כל ההצעות תיפסלנה. לעניין זה יודגש, כי הרשות תראה הצעה כהצעה אחת, אף אם הוגשה על ידי חברה בת או חברה אחות.

14.1.3 הרשות אינה מחויבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר וכן אינה מחויבת לקבל הצעה שלמה או חלקים מהצעה. כל הכרעה בנושא זה או אחר נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

14.1.4 הרשות שומרת לעצמה את הזכות להחליט שלא לבחור זוכה כלשהו למכרז או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט.

14.1.5 הרשות רשאית לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה, או במקרה של חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת הרשות מונע הערכת ההצעה כדבעי.

14.1.6 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר עבד בעבר עם הרשות או עם גורם ממשלתי אחר ולא עמד בלוחות הזמנים או בסטנדרטים של השירות או הציוד הנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

14.2 סמכויות ועדת המכרזים

מבלי לגרוע מהיקף הסמכות המוענק לה על פי כל דין, ועדת המכרזים רשאית לנהוג בהצעות כדלקמן:

14.2.1 לפסול הצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של המכרז, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת. החלטת הוועדה וטעמיה, ביחס להצעה או למספר הצעות, יירשמו בפרוטוקול.

14.2.2 מציע אינו זכאי לכלול בהצעתו הסתייגות כלשהי, לרבות ביחס לתנאי המכרז ולתנאי ההסכם.

14.2.3 למען הסר ספק מובהר, כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי ליצור יחסים חוזיים בין הרשות והזוכה וכי בטרם נחתם בין הרשות ובין הזוכה החוזה המהווה חלק מחוברת המכרז, ועדת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי המוחלט.

14.2.4 במקרה של הצעה יחידה הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לנהל מו"מ עם המציע לפי חוק חובת מכרזים ותקנותיו.

14.2.5 **ביטול המכרז**

14.2.5.1 הרשות רשאית, בכל שלב משלבי המכרז, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז או לשנות את תנאיו או את היקפו או לצאת במכרז חדש; זאת על-פי החלטתה ושיקול דעתה הבלעדיים ללא צורך במתן הסברים או הודעה מוקדמת למציעים, או לכל גורם אחר.

14.2.5.2 השתמשה הרשות בסמכותה זו - תפרסם הודעה בדבר ביטול המכרז באתר הרשות ובאתר הרכש הממשלתי.

14.2.5.3 בכל מקרה הרשות לא תפצה את משתתפי המכרז, במקרה של שינויו או ביטולו, בגין הוצאותיהם.

14.2.6 אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות הקיימת לרשות ו/או לוועדת המכרזים בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין לרבות חוק חובת המכרזים התשנ"ג - 1993 או התקנות על פיו.

14.3 <u>עסק בשליטת אישה</u>

14.3.1 על מציע, העונה על הדרישות בתיקון לחוק חובת מכרזים (מס' 15), התשס"ג - 2002 (להלן:- "**התיקון לחוק**"), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "**עסק**", "**עסק בשליטת אישה**", "**אישור**" ו-"**תצהיר**" - ראה התיקון לחוק האמור).

14.3.2 על פי התיקון לחוק, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

נספח א' - פרטי מגיש ההצעה ואיש קשר מטעמו

א. **פרטי מגיש ההצעה**

הפרטים									
שם מגיש ההצעה									
מס' מזהה (ח.פ./ש.פ./ע.מ./ת.ז.)									
סוג התאגדות (חברה, שותפות, ע. מורשה)			תאריך הקמה						
שם המנכ"ל / המנהל									
מען מגיש ההצעה									
עיר		רחוב		מס'		ת.ד.		מיקוד	
מס' טלפון			מס' פקס						

ב. **פרטי איש הקשר לצורך הליך המכרז**

שם פרטי		שם משפחה	
מס' טלפון נייח		מס' טלפון נייד	
מס' פקס		תפקיד	
כתובת דוא"ל	@		

ג. **מכרזים והתקשרויות נוספות, בהם הגוף המציע מועסק ברשות המים**

היחידה ברשות המים	מס' המכרז או ההתקשרות	תקופת התקשרות	שם המכרז או התקשרות
		מ: _____ ועד: _____	
		מ: _____ ועד: _____	

ד. **הצהרה וחתימות**

הרינו לאשר בזה, כי כל הפרטים שנמסרו לעיל הם מלאים ומדויקים

תאריך		חתימת המציע		חותמת המציע

נספח ב' - הצעת מחיר

תשומת לב המציעים, כי נדרש להגיש את טופס הצעת המחיר במעטפה נפרדת

הצעת מחיר

א. **פרטי המציע**

במידה והמציע איננו תאגיד -

אני הח"מ , _____, נושא ת.ז. מס' _____

כתובת: _____

מס' טלפון: _____, מס' פקס: _____

דוא"ל: _____ @ _____

(להלן:- "**המציע**")

במידה והמציע תאגיד -

אנו הח"מ, _____, נושא ת.ז. שמספרה _____

ו- _____, נושא ת.ז. שמספרה _____

מורשי החתימה מטעם המציע:

שם המציע: _____מס' רישום: _____

כתובת: _____

מס' טלפון: _____, מס' פקס: _____

דוא"ל: _____ @ _____

(להלן:- "**המציע**")

ב. **הצהרה**

לאחר שעיינו היטב בכל מסמכי המכרז ונספחיו והבנו את משמעותם, אנו מגישים בזה את הצעתנו למכרז זה, כדלקמן:

1. המציע מתחייב ליתן את כל השירותים הנדרשים במכרז זה, הכול בהתאם להוראות מכרז זה על נספחיו ובכלל זה בהתאם להוראות ההסכם שצורף למכרז זה על נספחיו, אשר ייחתם על-ידי המציע אם יזכה במכרז זה.

2. המחיר המוצע עבור אספקת כל השירותים המפורטים במכרז הוא כמפורט בטבלה הבאה:

	השירות:	יחידה	מחיר ליחידה (ש"ח, לא כולל מע"מ)	מספר יחידות	מחיר לשנתיים (ש"ח, לא כולל מע"מ)	סה"כ עלות ל-10 שנים (ש"ח, לא כולל מע"מ)	הערות
1.	שירותי תחזוקה (לרבות שדרוגים ונושאי אבטחת מידע) , תמיכה וסיוע למשתמשים (Help Desk)	שנתיים		1			המחיר הוא בגין השירות בהתאם **לכל** הנדרש במסמכי המכרז, ובפרט - במפרט המקצועי (נספח ג', על שני תת-נספחיו).
2.	פיתוחים, שיפורים ושינויים	שעת-עבודה		400 שעות-עבודה בשנתיים			המחיר הוא בגין ביצוע בפועל בלבד של השירות בהתאם **לכל** הנדרש במסמכי המכרז, ובפרט - במפרט המקצועי (נספח ג', על שני תת-נספחיו). מובהר, כי המחיר לשעת עבודה, עבור כל בעלי התפקידים, לא יפחת מ-180.00 ש"ח לשעה ולא יעלה על 230.00 ש"ח לשעה, לא כולל מע"מ, בכפוף לדיווח כנדרש במסמכי המכרז.
3.	הדרכה למשתמשים	שעת-עבודה		60 שעות עבודה בשנתיים			המחיר הוא בגין ביצוע בפועל של השירות בהתאם **לכל** הנדרש במסמכי המכרז, ובפרט - במפרט המקצועי (נספח ג', על שני תת-נספחיו). מובהר, כי המחיר לשעת עבודה, עבור כל בעלי התפקידים, לא יפחת מ-120.00 ש"ח לשעה ולא יעלה על 180.00 ש"ח לשעה, לא כולל מע"מ, בכפוף לדיווח כנדרש במסמכי המכרז.
	סה"כ עלויות בש"ח, לא כולל מע"מ						
	תוספת מע"מ בשיעור 17%						
	סה"כ התמורה בש"ח, כולל מע"מ						**מחיר בספרות:** _____ **מחיר במילים:** _____

3. המציע מצהיר בזה, כי במסגרת הצעת המחיר, בכל אחד מן הסעיפים, הוא הביא בחשבון את כל מרכיבי העלות הקשורים בביצוע השירותים מושא המכרז לרבות: העסקת עובדים לרבות תשלום זכויות סוציאליות, הוצאות מחשוב, מערכת מידע ואבטחה, הוצאות משרד, הוצאות נסיעה (לרבות זמן נסיעה), עלויות חניה, ביטול זמן, עלויות ביטוחים, הפעלת ציוד, הפקת דו"חות, רווח קבלני, וכל שירות אחר הנדרש לפי מכרז זה בקשר עם ביצוע השירותים.
4. המציע יגיש את הצעת המחיר בהתאם לטבלה המפורטת לעיל בלבד, ללא תוספות, שינויים או מחיקות. על המציע למלא את המחיר עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעת מחיר שהוגשה במתכונת שונה מהטבלה המפורטת לעיל, כולל הכנסת תוספות או מחיקות בטבלה או הצעה שלא מולאו בה מחירים עבור כל אחד מהרכיבים שבטבלה.
5. על-אף האמור בס"ק 4 לעיל, היה המציע פטור ממע"מ, יציין זאת במפורש בשורה המיועדת לרכיב המע"מ.
6. למציע ידוע, כי הכמויות המצוינות בטבלה דלעיל הן בבחינת הערכה בלבד ולרשות מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים/הטובין שיוזמנו, מועדיהם, משכם, היקפם וסדרם וממילא אין הרשות מתחייבת להזמין את כולם או לתמורה מינימאלית כלשהי.
7. הצעת מחיר בגובה "0" או סימון "קו" או "איקס" תביא לפסילת ההצעה על הסף.
8. הוספת תיקונים, שינויים או מחיקות לטבלת הצעת המחיר עלולה להוביל לפסילת ההצעה על הסף.
9. לצורך שקלול הצעת המחיר במסגרת מכרז זה, יובא בחשבון המחיר המופיע בשורת "סך הכל".

ג. **<u>חתימות</u>**

שם המציע / מורשה החתימה	מספר זיהוי	חתימה	חותמת התאגיד

ד. **<u>אימות חתימה</u>**

אני הח"מ, _____, עו"ד, שכתובתו _____ מאשר בזה,

כי המציע, _____, החתום לעיל, רשום כדין בישראל וכי ה"ה _____

ו-_____, אשר חתמו בפניי מטעם המציע על הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם.

_____	_____	_____
תאריך	שם עו"ד	חתימה וחותמת

נספח ג' - מפרט מקצועי

נספח ג.1 - אפיון כללי של מערכת פניות הציבור

נספח זה כולל מידע על הישויות ועל התהליכים במערכת

1. **<u>ישויות, תהליכים ומסכים במערכת לטפול בפניות הציבור</u>**

להלן פירוט של הישויות העיקריות במערכת, התהליכים ודוגמאות מסכים.

המידע להלן מצוטט מתוך מסמכי האפיון המקוריים של המערכת ומובא כדי לאפשר למציע להתרשם באופן כללי בלבד מהיקף המערכת ומורכבותה.

מידע מפורט על החוקים העסקיים במערכת, מנגנוני טיפול ב-SLA לפי סוג פניה, פירוט השדות במסמכים, תצוגות, דוחות וכיוצ"ב ימסרו לספק הזוכה עם כניסתו לעבודה.

1.1 **לקוחות**

מודול לקוחות במערכת CRM מכיל את ישות לקוח עסקי/ציבורי (Account) וישות לקוח פרטי / איש קשר (Contact), ישויות אלו מרכזות בתוכם מידע אודות הלקוח.

תמונת לקוח המרוכזת במערכת אחת עם בסיס לקוחות משותף, מאפשרת לעובדי רשות המים לקבל במבט מהיר אינפורמציה רבה על הלקוח ונתוני מידע רלוונטיים במסך אחד ומשם להמשיך ולתחקר במסכי המשנה. מידע זה מסייע למשתמש להציע ללקוח שירות אישי ומהיר יותר.

להלן סוגי הלקוחות שונים:

<u>לקוח פרטי / איש קשר (Contact)</u>

צרכן פרטי.

איש קשר מטעם לקוח עסקי / ציבורי.

איש קשר מטעם ספק מים וביוב.

איש קשר עובד רשות המים (לאלו, שאין להם רשיונות לעבוד עם המערכת).

<u>לקוח עסקי / ציבורי (Account)</u>

עסקי - הכוונה לחברה עסקית, עוסק מורשה, עמותה, מוסדי, ארגון.

ציבורי - משרדי ממשלה, גופים ממשלתיים, גופים מוניצפליים.

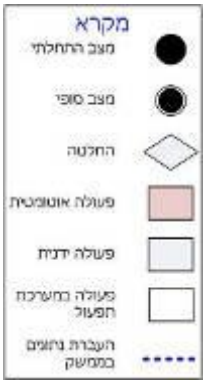
1.2 **לקוח עסקי / ציבורי**

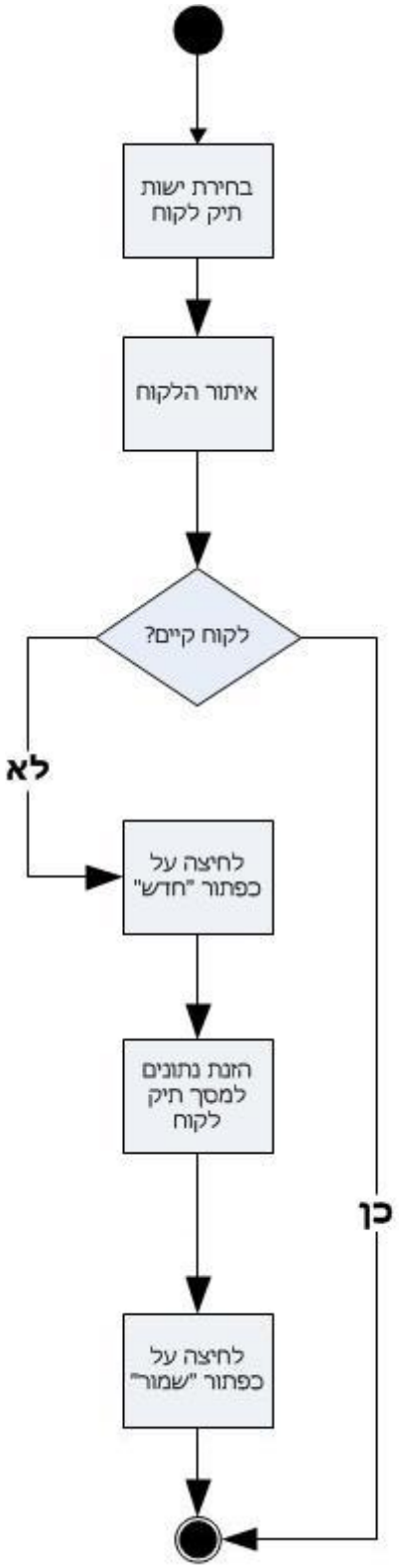
ישות לקוח עסקי / ציבורי הינה ישות, המנהלת את כל סוגי הלקוחות העסקיים / מוסדיים / ציבוריים

1.2.1 <u>ריכוז תהליכים</u>

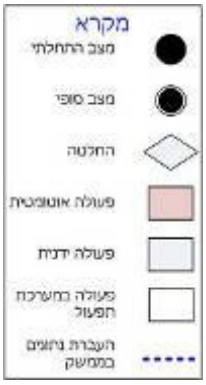
#	שם התהליך	הערות
.1	תהליך הקמת לקוח	
.2	תהליך עדכון לקוח	

1.2.1.1 תהליך הקמת לקוח




בחירת ישות תיק לקוח
איתור הלקוח
לקוח קיים?
לא
כן
לחיצה על כפתור "חדש"
הזנת נתונים למסך תיק לקוח
לחיצה על כפתור "שמור"

1.2.1.2 תהליך עדכון לקוח



1.3 לקוח פרטי / איש קשר

אנשי קשר הם אנשים, המייצגים לקוחות פרטיים כצרכנים או אנשי קשר בחברה או אנשים הקשורים ללקוח עסקי / ציבורי.

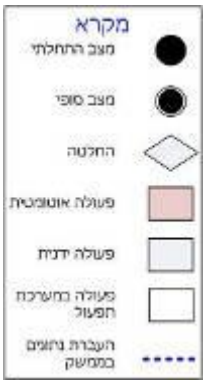
סוגי אנשי הקשר האפשריים לדוגמה:

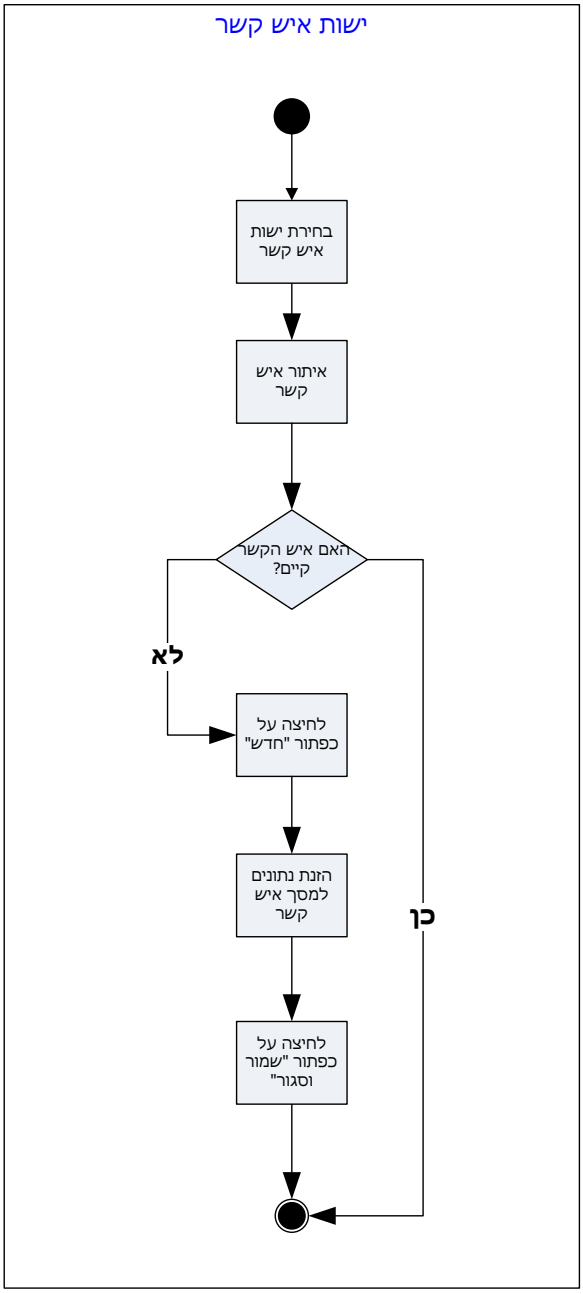
- ✓ איש קשר מטעם גוף ציבורי (לדוגמה מזכירת לשכת השר).
- ✓ איש קשר מטעם חברה עסקית (לדוגמה מנהל חשבונות).
- ✓ איש קשר מטעם ספק מים וביוב.
- ✓ איש קשר עובד רשות המים.

1.3.1 ריכוז תהליכים

#	שם התהליך	הערות
.1	הקמת איש קשר	
.2	עדכון איש קשר	

1.3.1.1 הקמת איש קשר




ישות איש קשר
בחירת ישות איש קשר
איתור איש קשר
האם איש הקשר קיים?
לא
כן
לחיצה על כפתור "חדש"
הזנת נתונים למסך איש קשר
לחיצה על כפתור "שמור וסגור"

1.4 **פנייה**

הרכיב העיקרי במודול השירות הינו הפניה.

הפניה משמשת לניהול השתלשלות האירועים במהלך הטיפול בלקוח בכל אינטראקציה מולו.

היתרונות בשימוש בישות פניה הינם: תחת פניה אפשר לנהל מספר פעילויות, אופן התיעוד בפניה מבוסס על עץ נושאים ולכן יותר מפורט וניתן לבצע לגביו פילוח באמצעות דוחות.

ערוצי קבלת הפניה יכולים להיות: דואר אלקטרוני, דואר, פקס, אתר האינטרנט או מוקד טלפוני.

תהליך טיפול בפניה כולל תיעוד פרטים על פנית הלקוח, פעילויות שבוצעו מולו ע"י גורמים שונים במסגרת הפניה וכן פעולות נוספות שבוצעו .

התהליך מסתיים בסגירת הפניה כאשר הטיפול מסתיים במענה רשמי וסופי של רשות המים ללקוח (ע"י הגורם שפתח את הפניה או גורם אחר שאליו היא הועברה).

1.4.1 <u>עקרונות בתהליך</u>

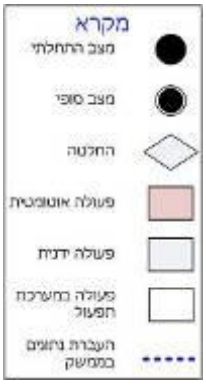
להלן עקרונות עיקריים בתהליך טיפול בפניה:

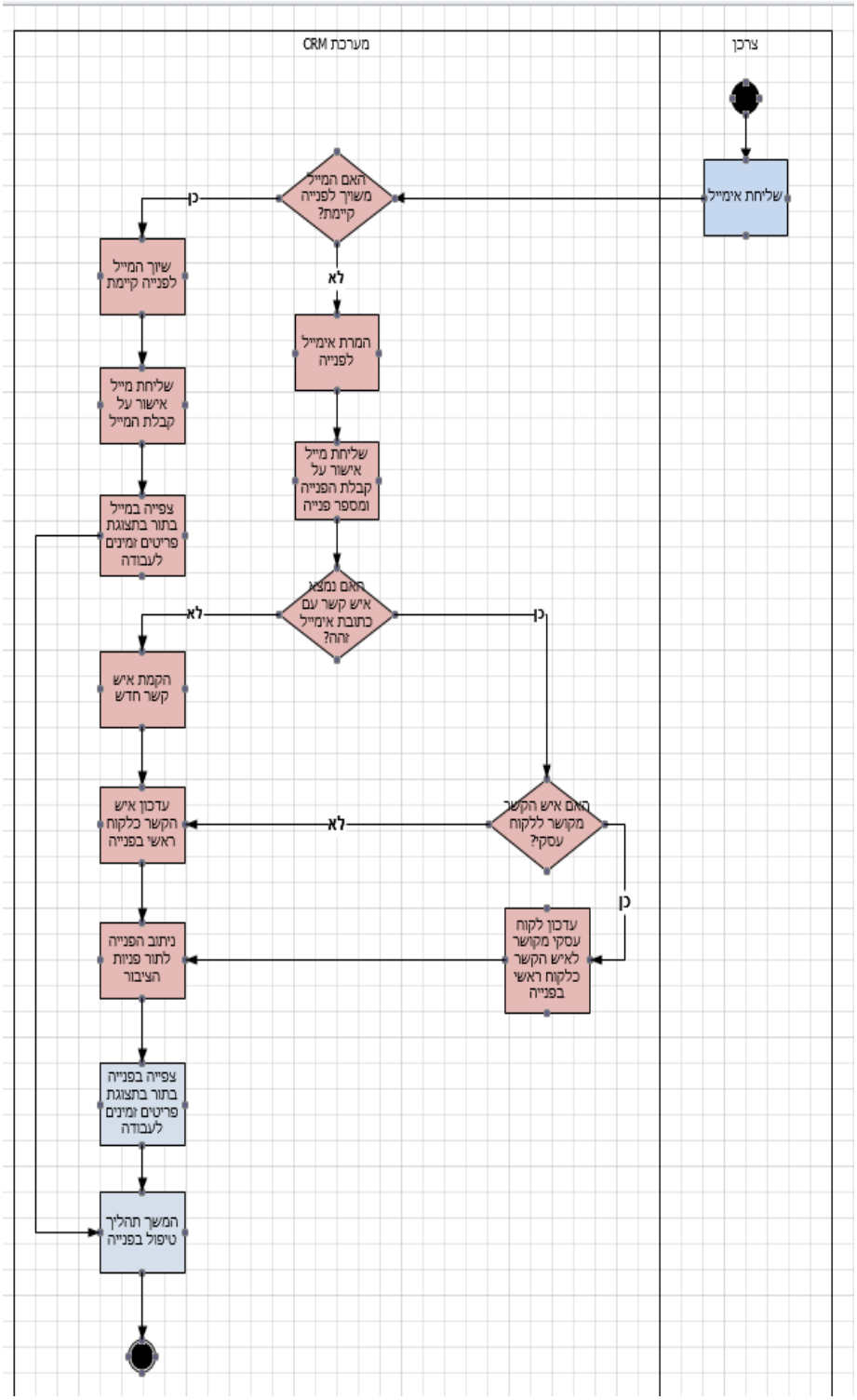
- ✓ תיעוד פרטי הפניה יהיה בהתאם לנושא לגביו פנה הלקוח. במידה ולקוח פונה לגבי מספר נושאים באותה התקשרות, יש לפתוח מספר פניות בהתאם לכל נושא לצורך שמירה על תיעוד מסודר והפניה לגורם מטפל מתאים.
- ✓ הפניה תתועד על הגורם שפתח את הפניה, והיא תיכלל בתצוגת "הפניות שלי" של אותו משתמש.
- ✓ סגירה של פניה תבוצע על ידי המשתמש שפתח את הפניה או על ידי מנהל היחידה. עדכון הפניה יוכל להתבצע על ידי כל משתמש. ההגדרה היא נוהלית ואינה נאכפת מבחינה מערכתית, כלומר כל משתמש בעל הרשאת עדכון יוכל בפועל לסגור את הפניה.
- ✓ פניה יכולה להיות מתועדת על לקוח עסקי / ציבורי או איש קשר.
- ✓ יוצר הפניה - מוגדר כגורם, שמקים פניה חדשה במערכת.
- ✓ בעלים של הפניה - מוגדר כגורם, שאחראי לפניה גם אם הוקצתה לטיפול של גורם אחר.
- ✓ מעדכן הפניה - מוגדר כגורם, המעדכן פניה קיימת במערכת.

1.4.2 ריכוז תהליכים

#	שם התהליך	הערות
.1	קליטת פנייה מאימייל	
.2	קליטת פנייה מפקס	
.3	קליטת פנייה מדואר	
.4	קליטת פנייה מאתר אינטרנט (באמצעות קליטת XML מספרייה)	
.5	טיפול בפנייה	
.6	קליטת פנייה ממוקד טלפוני חיצוני	הוחלט כי המוקד לא יעביר רשימת פניות לטיפול רשות המים, אלא יפנה לאתר/פקס/דואר לצורך פתיחת פנייה

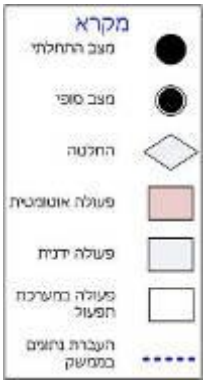
1.4.2.1 קליטת פנייה מדוא"ל

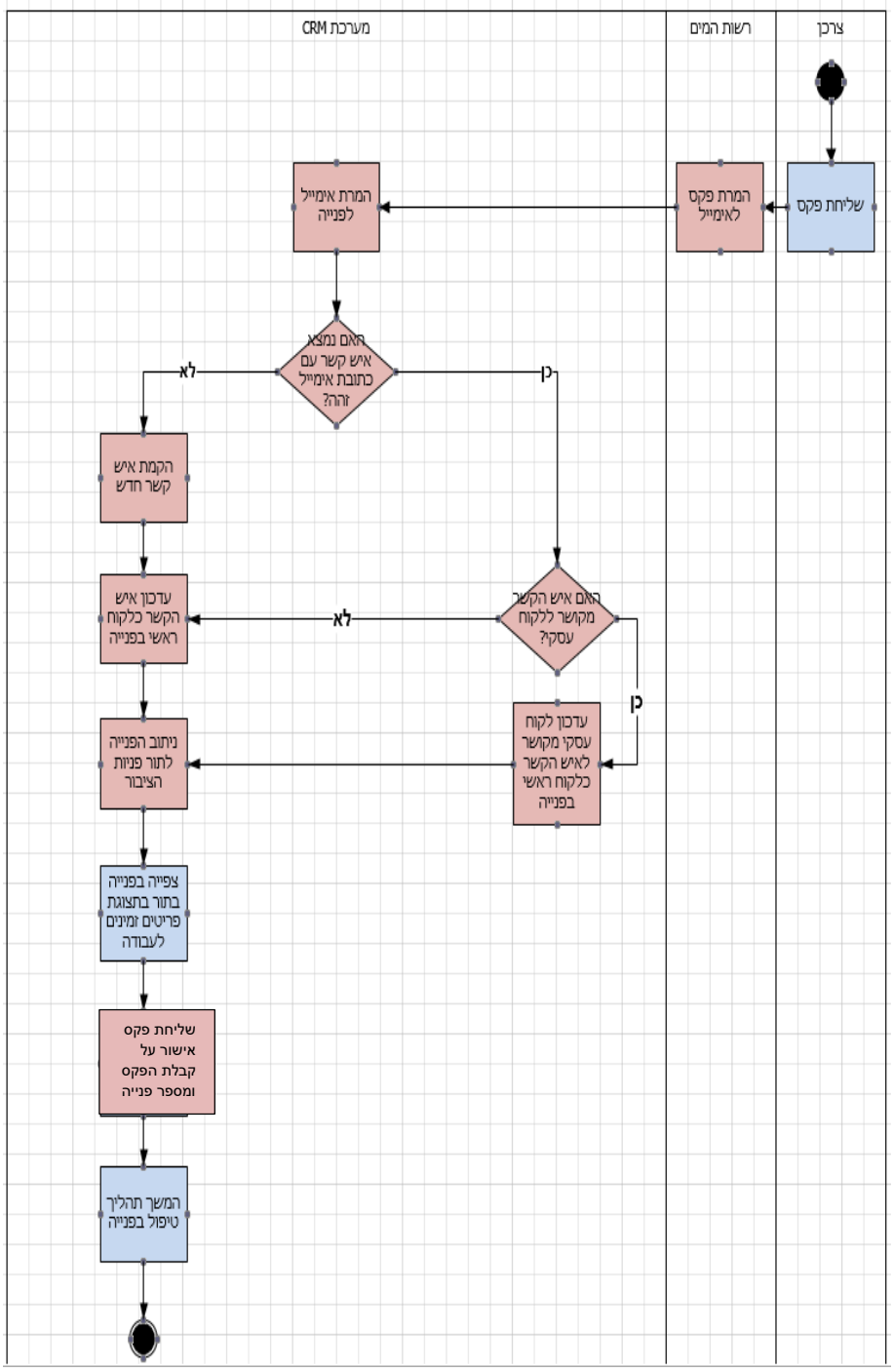



מערכת CRM
צרכן
שליחת אימייל
האם המייל משויך לפנייה קיימת?
כן
לא
שיוך המייל לפנייה קיימת
המרת אימייל לפנייה
שליחת מייל אישור על קבלת המייל
שליחת מייל אישור על קבלת הפנייה ומספר פנייה
צפייה במייל בתור בתצוגת פריטים זמינים לעבודה
האם נמצא איש קשר עם כתובת אימייל זהה?
לא
כן
הקמת איש קשר חדש
האם איש הקשר מקושר ללקוח עסקי?
עדכון איש הקשר כלקוח ראשי בפנייה
לא
כן
עדכון לקוח עסקי מקושר לאיש הקשר כלקוח ראשי בפנייה
ניתוב הפנייה לתור פניות הציבור
צפייה בפנייה בתור בתצוגת פריטים זמינים לעבודה
המשך תהליך טיפול בפנייה

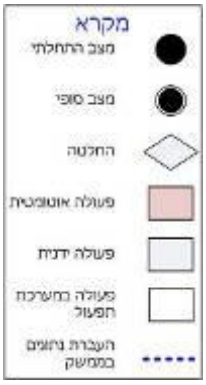
1.4.2.2 קליטת פנייה מפקס

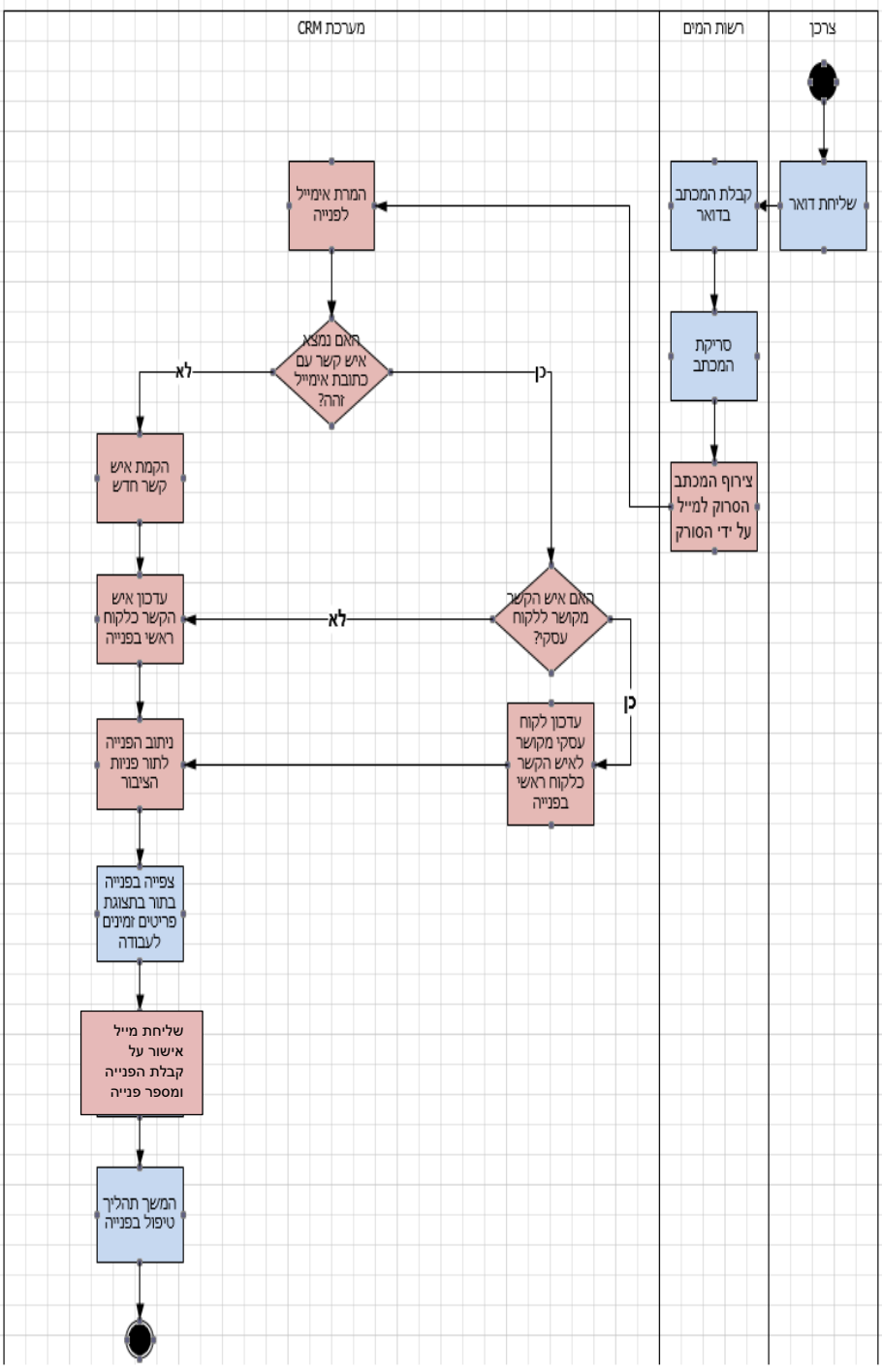
הנחת העבודה כי כל הפקסים מתקבלים באמצעות FAX2MAIL ותמיד מגיעים לכתובת FaxPnyut@water.gov.il.



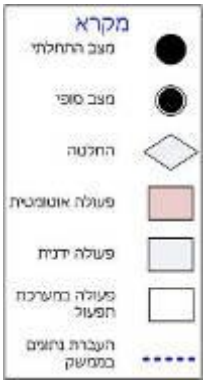

מערכת CRM
רשות המים
צרכן
שליחת פקס
המרת פקס לאימייל
המרת אימייל לפנייה
האם נמצא איש קשר עם כתובת אימייל זהה?
כן
לא
הקמת איש קשר חדש
האם איש הקשר מקושר ללקוח עסקי?
כן
לא
עדכון לקוח עסקי מקושר לאיש הקשר כלקוח ראשי בפנייה
עדכון איש הקשר כלקוח ראשי בפנייה
ניתוב הפנייה לתור פניות הציבור
צפייה בפנייה בתור בתצוגת פריטים זמינים לעבודה
שליחת פקס אישור על קבלת הפקס ומספר פנייה
המשך תהליך טיפול בפנייה

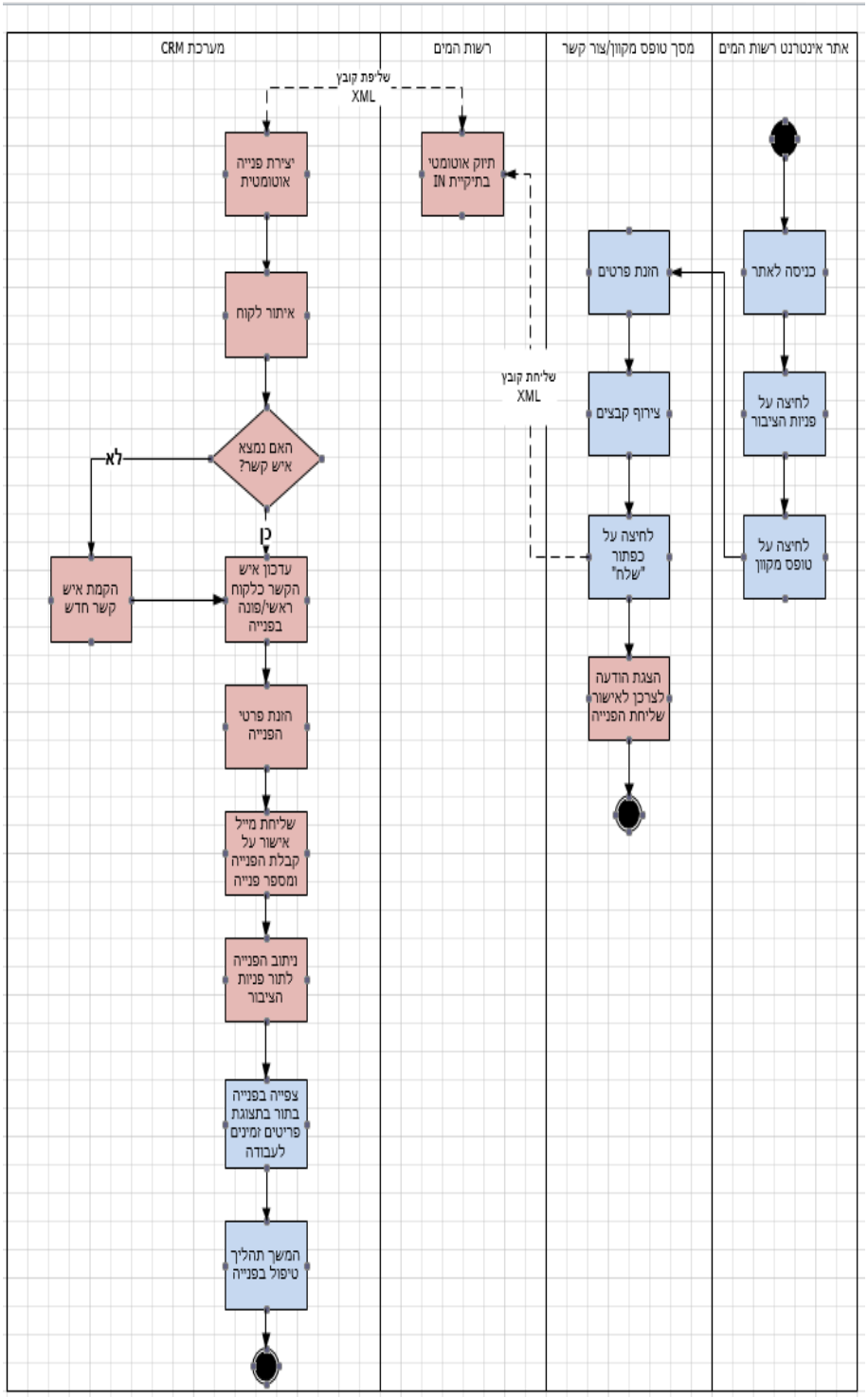
1.4.2.3 קליטת פנייה מדואר



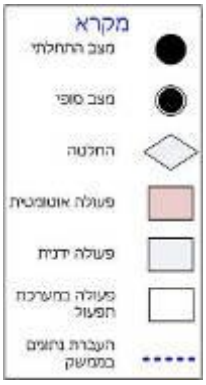

צרכן
רשות המים
מערכת CRM
שליחת דואר
קבלת המכתב בדואר
סריקת המכתב
צירוף המכתב הסרוק למייל על ידי הסורק
המרת אימייל לפנייה
האם נמצא איש קשר עם כתובת אימייל זהה?
לא
כן
הקמת איש קשר חדש
האם איש הקשר מקושר ללקוח עסקי?
לא
כן
עדכון איש הקשר כלקוח ראשי בפנייה
עדכון לקוח עסקי מקושר לאיש הקשר כלקוח ראשי בפנייה
ניתוב הפנייה לתור פניות הציבור
צפייה בפנייה בתור בתצוגת פריטים זמינים לעבודה
שליחת מייל אישור על קבלת הפנייה ומספר פנייה
המשך תהליך טיפול בפנייה

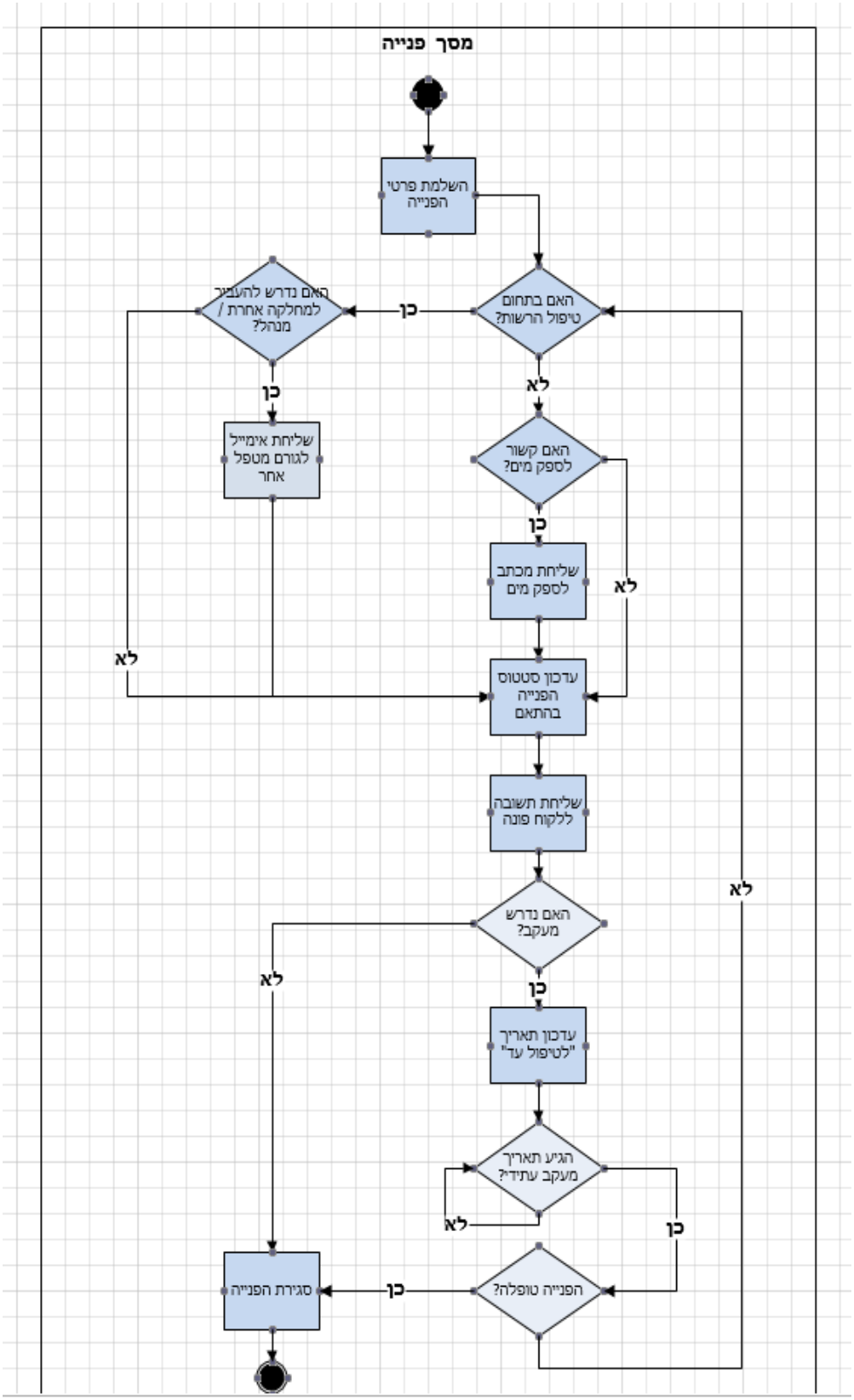
1.4.2.4 קליטת פנייה מאתר אינטרנט



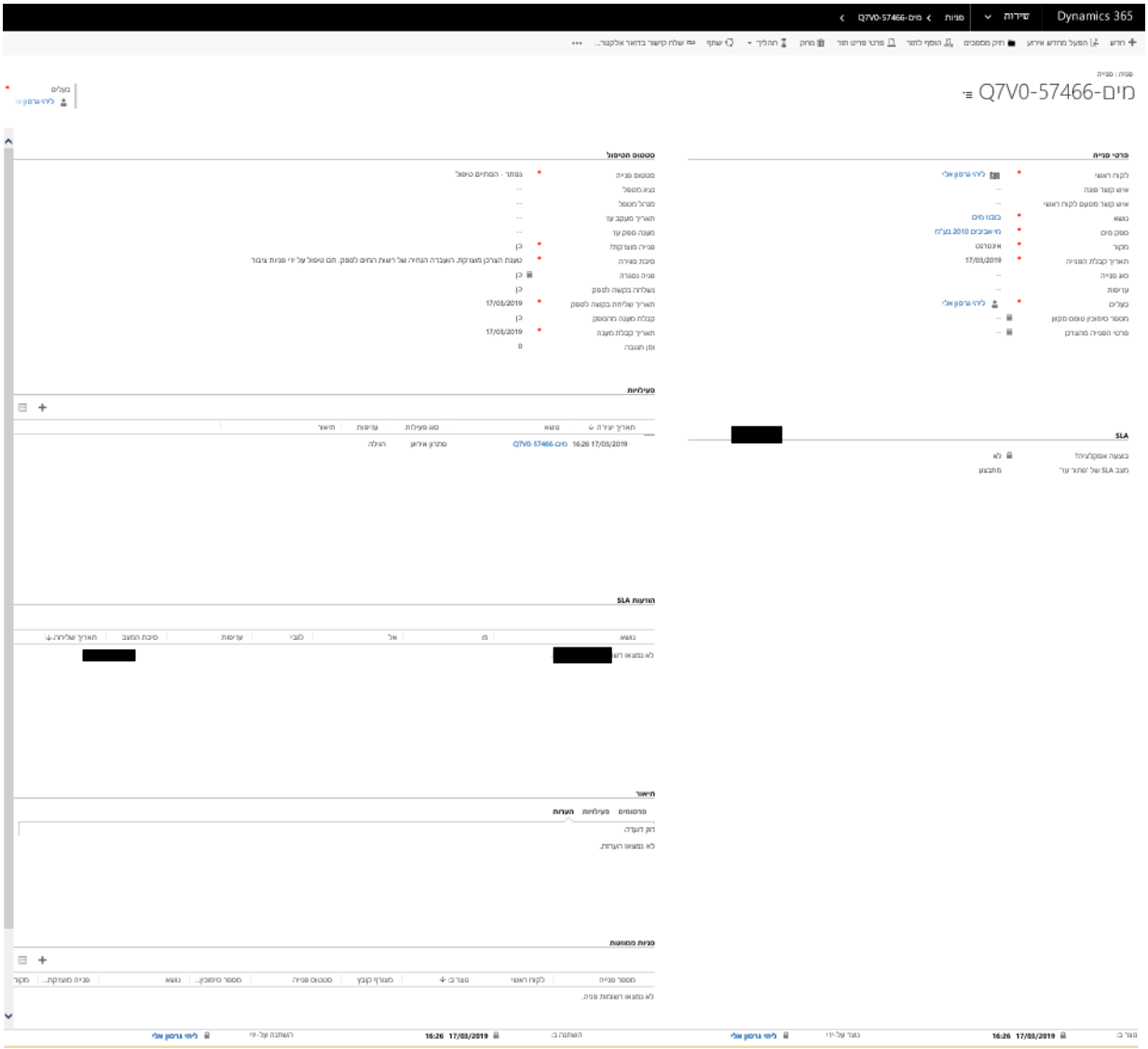

מערכת CRM
רשות המים
מסך טופס מקוון/צור קשר
אתר אינטרנט רשות המים
שליפת קובץ XML
יצירת פנייה אוטומטית
תיוק אוטומטי בתיקיית IN
איתור לקוח
האם נמצא איש קשר?
לא
כן
הקמת איש קשר חדש
עדכון איש הקשר כלקוח ראשי/פונה בפנייה
הזנת פרטי הפנייה
שליחת מייל אישור על קבלת הפנייה ומספר פנייה
ניתוב הפנייה לתור פניות הציבור
צפייה בפנייה בתור בתצוגת פריטים זמינים לעבודה
המשך תהליך טיפול בפנייה
שליחת קובץ XML
הזנת פרטים
צירוף קבצים
לחיצה על כפתור "שלח"
הצגת הודעה לצרכן לאישור שליחת הפנייה
כניסה לאתר
לחיצה על פניות הציבור
לחיצה על טופס מקוון

1.4.2.5 טיפול בפנייה




מסך פנייה
השלמת פרטי הפנייה
האם בתחום טיפול הרשות?
כן
האם נדרש להעביר למחלקה אחרת / מנהל?
כן
שליחת אימייל לגורם מטפל אחר
לא
האם קשור לספק מים?
כן
שליחת מכתב לספק מים
לא
לא
עדכון סטטוס הפנייה בהתאם
שליחת תשובה ללקוח פונה
לא
האם נדרש מעקב?
לא
כן
עדכון תאריך "לטיפול עד"
הגיע תאריך מעקב עתידי?
לא
כן
הפנייה טופלה?
כן
סגירת הפנייה

1.4.3 מסך פנייה



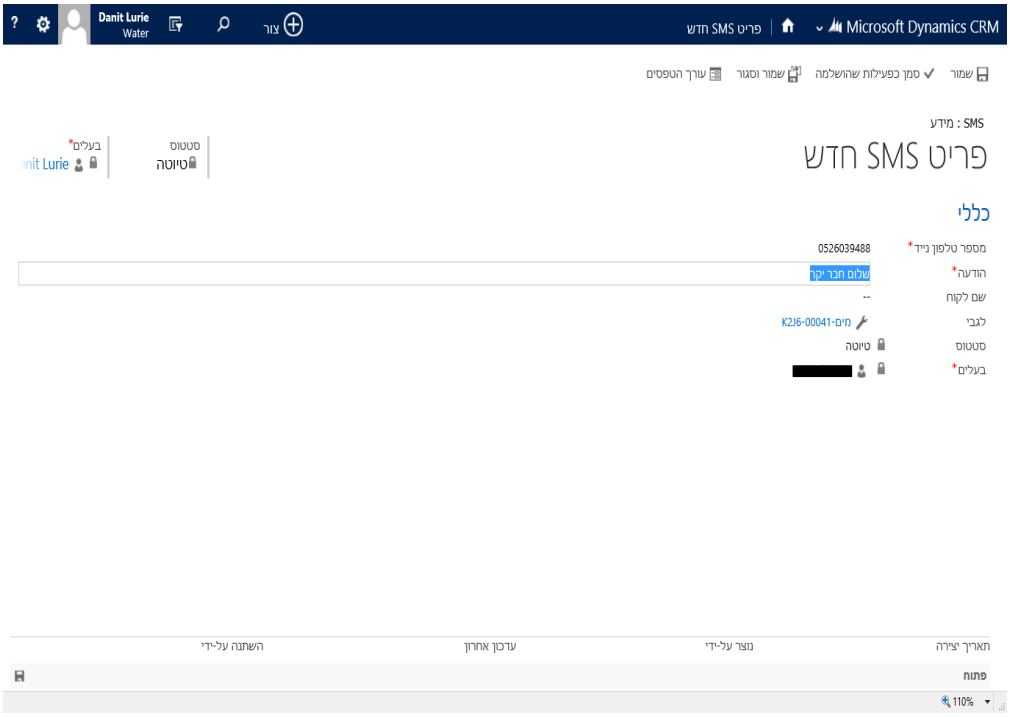
באפיון המפורט מוגדרים החוקים העסקיים, תצוגות, SLA לפי סוגי הפניות וכיוצ"ב.

1.5 SMS

ישות זו תשמש לצורך משלוח הודעת SMS ללקוח.

בשמירת הרשומה, יופעל ממשק למערכת שליחת SMS.

1.5.1 צילום מסך



1.6 **טקסט הודעות SMS**

ישות זו תשמש לצורך ניהול הודעות טקסט כתובות ליישות SMS.

רשומה אחת תוקצה לצורך כתיבה של מלל חופשי, כך שהמשתמש יוכל לערוך את המלל.

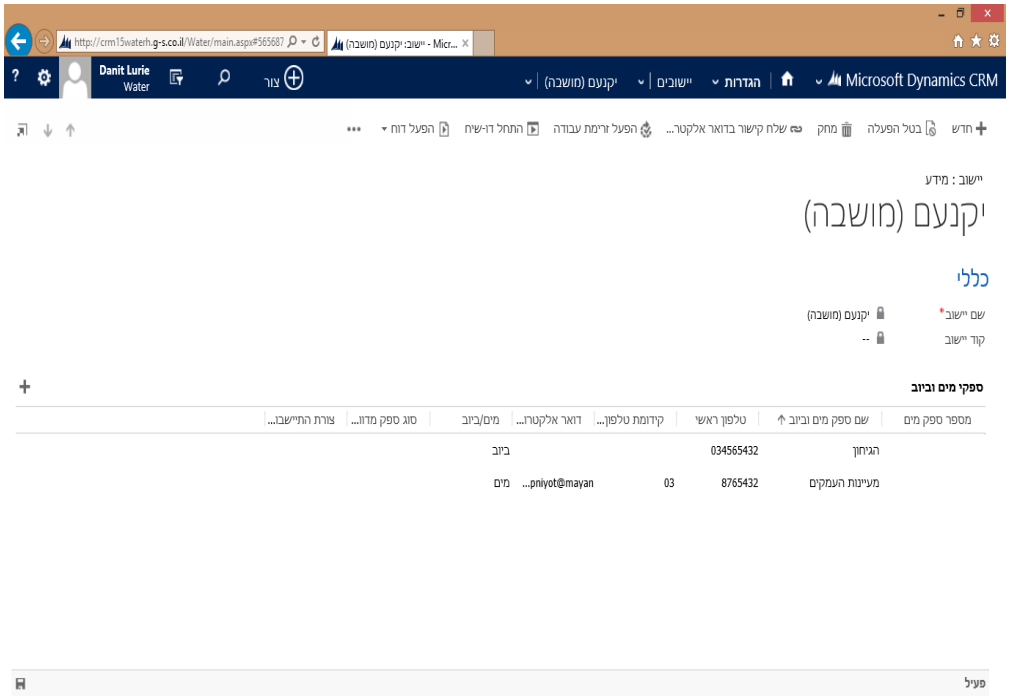
תועבר תבנית לטעינת הודעות רצויות למערכת

1.7 **ישוב**

ישות זו תשמש לאחסון שמות היישובים בארץ ושיוכם לספקי מים.

מערכת CRM תקלוט באופן יומי את המידע ממערכת מרכזית ברשות המים באמצעות טבלאות ביניים לשליפת המידע.

1.7.1 צילום מסך



1.8 **ספק מים**

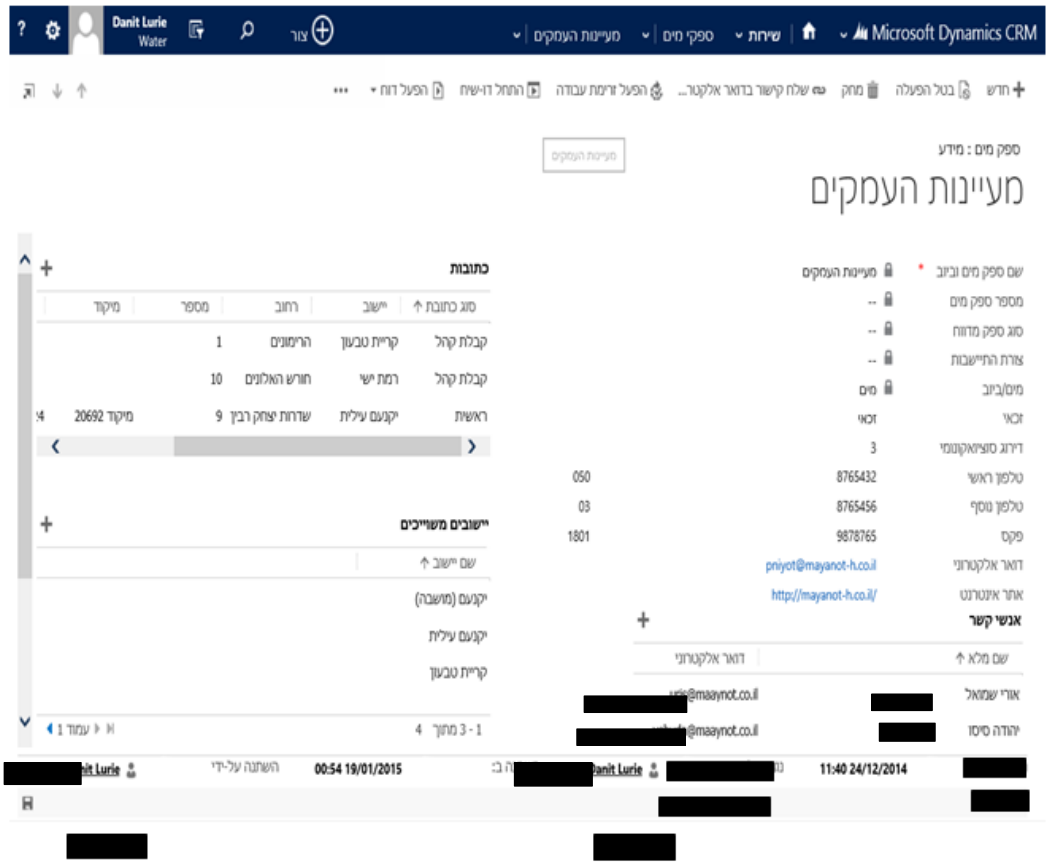
ישות זו תשמש לניהול רשימת ספקי מים וביוב.

מערכת CRM תקלוט באופן יומי את המידע ממערכת מרכזית ברשות המים באמצעות טבלאות ביניים לשליפת המידע.

פרטי קשר ואנשי קשר לספקי מים וביוב - ינוהלו ישירות בתוך מערכת CRM ולא יסונכרנו מהמערכת המרכזית.

רשימת ספקי מים וביוב שהן מועצות אזוריות - ייקלטו באופן חד פעמי ויוסבו למערכת CRM.

להלן מסך עבור ספק מים



1.9 פעילויות

פעילויות בעולם של השירות באות לידי ביטוי במסגרת טיפול בלקוח עסקי או באיש קשר או פנייה ומבוצעות ע"י גורם/ים ספציפי/ים מול הלקוח או בתוך רשות המים.

הפעילויות מנוהלות באופן עצמאי לצרכי ניהול פנים-ארגוניים או מתוך ישות הפניה, איש קשר או הלקוח.

באפשרותך ליצור תכתובת, הכוללת תיעוד מלא עם הלקוחות שלך על-ידי יצירת רשומות של פעילויות. באפשרותך לארגן פעילויות ולבצע מעקב אחריהן:

- ✓ ארגן פעילויות לפי תאריך השלמתן, כך שתדע אילו פעולות ביצעת ומתי.
- ✓ ארגן פעילויות לפי סוג, עדיפות, תאריך יעד או הסיבה לפעילות.
- ✓ ארגן פעילויות לפי סטטוס (המצב של רשומה או פעילות. לדוגמה, אירוע עשוי להיות 'פעיל' או 'נפתר' ופעילות דואר אלקטרוני עשויה להיות בעלת סטטוס של 'טיוטה' או 'נשלח'. נעשה שימוש בסטטוס גם בכללי תהליך זרימת עבודה כדי לקבוע את המועד שבו יש לעבור לשלב הבא בתהליך זרימת עבודה או בתהליך מכירה).
- ✓ סקור רשימת פעילויות, שבוצעו עבור לקוח מסוים.

- ✓ שייך פעילות ללקוח, לאיש קשר, או לפנייה.

להלן סוגי פעילויות הרלבנטיים לאופי הפעילות ברשות המים:

- ✓ משימה.
- ✓ שיחת טלפון.
- ✓ דואר אלקטרוני.

בעת סגירת פעילות, היא מוגדרת לקריאה בלבד ואין אפשרות לערוך אותה או לפתוח אותה מחדש.

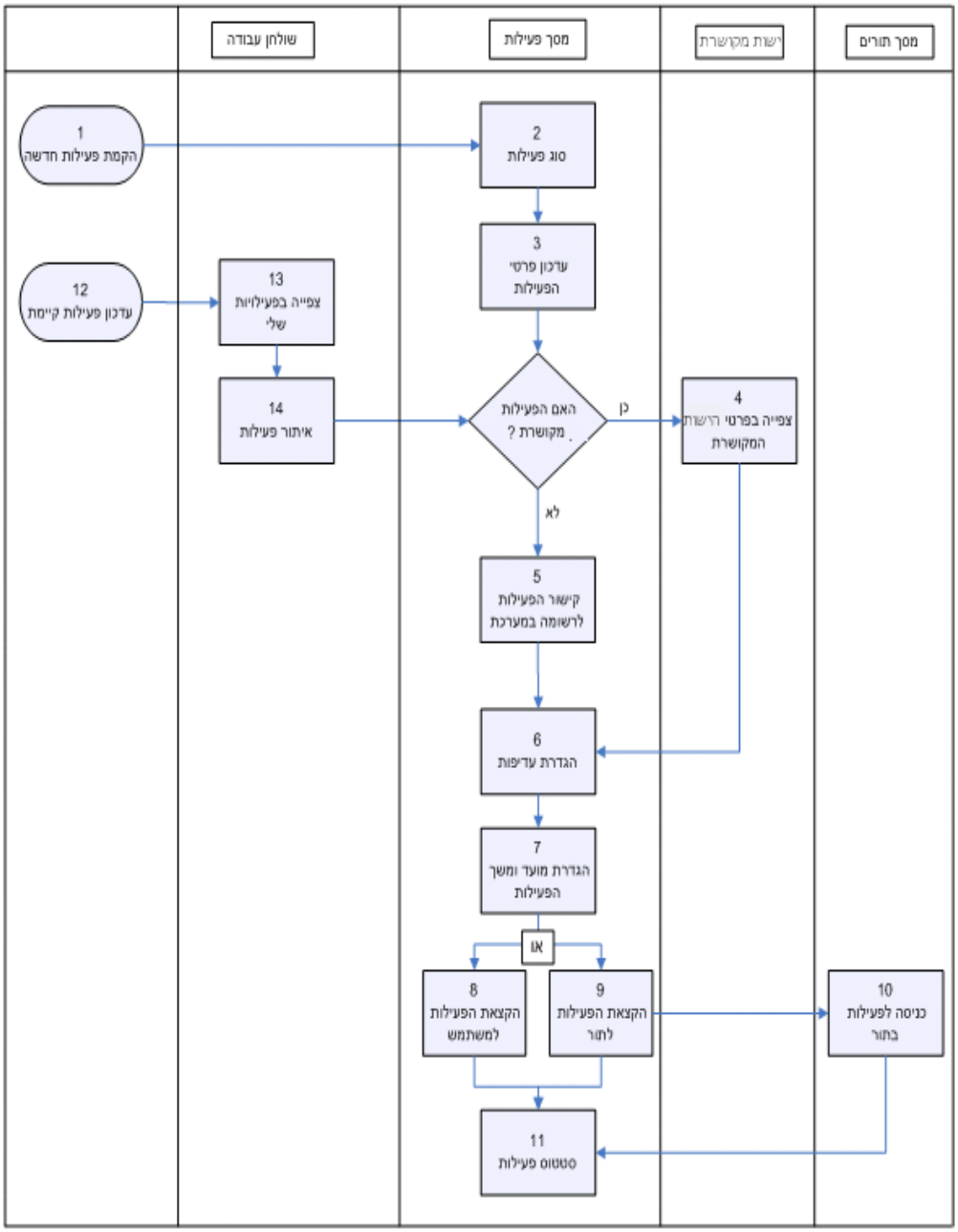
פעילות להמשך טיפול בפניות הציבור

ניתן להקצות פעילות למשתמש ספציפי או לתור.

המשתמש יבחר בסרגל הכלים "פעולות" >> "הקצאה" למשתמש אחר או לתור ספציפי.

הפעילות תועבר להמשך טיפול לגורם מטפל אחר. וסיום תהליך הטיפול בפעילות יהיה באחריות הגורם המטפל שאליו הוקצתה הפעילות.

1.9.1 <u>תהליך הקמה ועדכון של פעילות</u>



1.10 **תורים**

שימוש בתורים (גורמים מכילים עבור פעילויות שיש להשלים. קיימים תורים, המכילים אירועים ופעילויות בסביבת העבודה, ותורים של מאמרים במאגר הידע) מיועד לנהל את עבודת פניות הציבור, כגון פעילויות (פעולות שיש לבצע, כגון משימות, או פריטי תקשורת שנשלחים או מתקבלים, לדוגמה, הודעות דואר אלקטרוני, שיחות טלפון, מכתבים, פקסים ופגישות. מתבצע מעקב אחר הסטטוס של פעילויות וההסטוריה של הפעילויות מאוחסנת במערכת, כדי לאפשר למשתמשים להציג את הפעילויות הפתוחות והסגורות), פניות וסוגים אחרים של רשומות. Microsoft Dynamics CRM כולל שתי תצוגות ברירת מחדל עבור תורים:

- **פריטים הזמינים לעבודה** - תצוגה זו מכילה רשומות פעילות, שטרם הוקצו למשתמש או לצוות שלו, כגון הודעות דואר אלקטרוני שקיבל.
- **פריטים שאני עובד עליהם** - תצוגה זו מכילה רשומות, שהמשתמש קיבל ושעליהן הוא עובד כעת.

לאחר יצירה או הקצאה של פעילויות ופניות, על המשתמש לפתוח את התור כדי להציגן ולהתחיל לעבוד עליהן.

מלבד פעילויות הודעות דואר אלקטרוני, פעילויות סגורות אינן מופיעות בתורים.

פריטים יכולים להופיע בתור עקב מספר סיבות שונות:

- **דואר אלקטרוני.** דואר אלקטרוני, הנשלח לתור כלשהו, מופיע בתצוגה פריטים הזמינים לעבודה של תור זה.
- **הקצאה.** רשומות (לדוגמה, פניות שנפתחו מכל מקום) עוברות לתצוגה פריטים הזמינים לעבודה של משתמש כלשהו, כאשר אנשים אחרים מקצים לו רשומות אלה (לציין מי הבעלים של רשומה, כגון תיק לקוח או אירוע, או של פעילות, כגון הודעת דואר אלקטרוני או שיחת טלפון. משתמשים יכולים להקצות אירועים ופעילויות למשתמש או לתור). ניתן גם להקצות פריט לעצמך.
- **זרימת עבודה.** זרימת עבודה (קבוצת כללים לוגיים, המגדירים את השלבים הנחוצים לשם אוטומציה של תהליך עסקי, של משימה או של קבוצת פעולות מסוימות, שיש לבצע ברשומות Microsoft Dynamics CRM Online) / WORK FLOW יכולה למקם פריטים בתורים באופן אוטומטי.

בסיום עבודה על רשומה בתור, ניתן לפתור אותה, לסגור אותה, להקצות אותה מחדש או להסיר אותה, בהתאם לסוג הרשומה ולפעולה שתתבצע עבורה בהמשך.

כאשר האירוע נסגר, הוא נגרע מהתור באופן אוטומטי.

הקצאה מחדש של פנייה

אין אפשרות לדחות פנייה שהוקצתה למשתמש. בקבלת פנייה או פעילות, שאמורות להיות בטיפול של אדם אחר, ניתן להקצות אותן למשתמש או לתור אחר. דרושות הרשאות מיוחדות כדי להקצות פנייה או פעילויות.

יצירת תורים

צוותי שירות לקוחות / פניות הציבור נקרא לעתים קרובות תורים כדי לציין את קבוצת האנשים, להם יש מאפיין משותף. ב-Microsoft Dynamics CRM; תורים משתפים פניות כקבוצה עד שמשתמש הנוטל אחריות על טיפול בפנייה מוציא אותה מהתור, או מקבל אותה.

יצירת כללי ניתוב

לאחר יצירת תורים, ניתן ליצור כללים, המנהלים את הניתוב של פניות לתור המתאים של פניות הציבור.

פניות, שייפתחו בצורה אוטומטית ע"י המערכת (לדוגמא, דרך פקס או סורק), ינותבו לתור המתאים בעזרת השדה מקור פנייה.

ברשות המים יוגדרו התורים הבאים

#	שם התור	תיאור התור
.1	פניות הציבור	ינותבו כל המסרים בדוא"ל והפניות האוטומטיות שנפתחות
.2	פקס פניות הציבור	כל המסרים (בדוא"ל) המגיעים מפקס, יומרו לפנייה בתור זה, לאחר המרת הפנייה, הפנייה תנותב לתור פניות הציבור
.3	סורק פניות הציבור	כל המסרים (בדוא"ל) המגיעים מהסורק, יומרו לפנייה בתור זה, לאחר המרת הפנייה, הפנייה תנותב לתור פניות הציבור

1.11 תבניות

תבניות משמשות להבטחת פריסות ותוכן עקביים בסוגים דומים של מסמכים.

1.11.1 תבניות דואר אלקטרוני

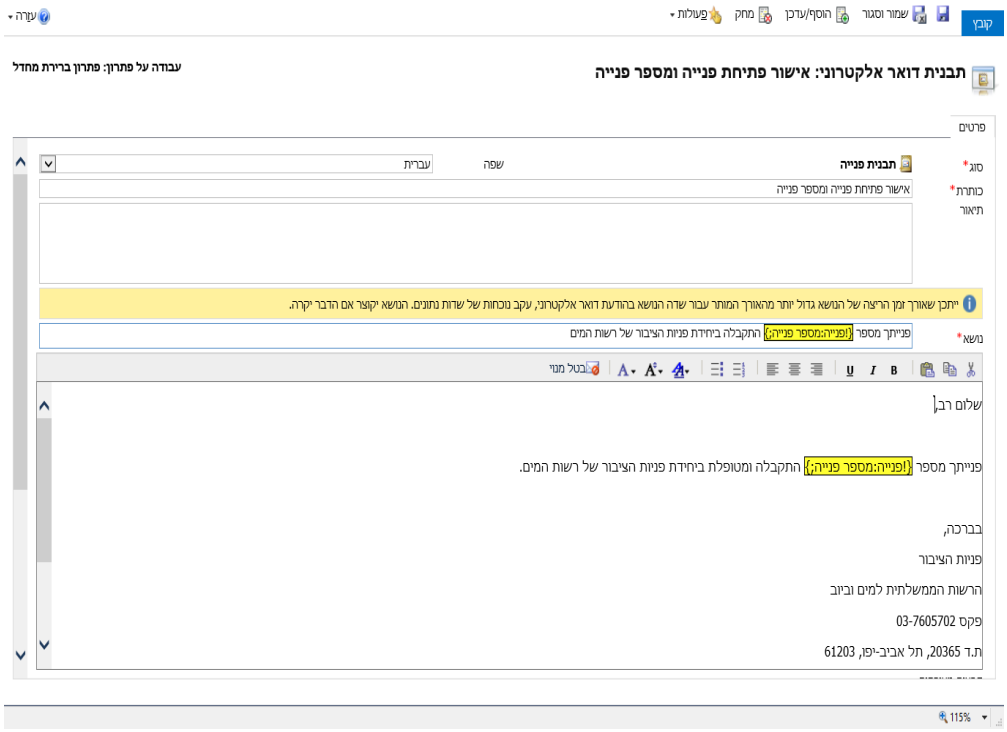
תבנית דואר אלקטרוני מצורפת לפעילות דואר אלקטרוני לאחר יצירת הפעילות.

בדרך כלל, התבנית שניתן לצרף לדואר אלקטרוני תלויה בסוג הרשומה שאליה התבנית קשורה. לדוגמה, באפשרותכם לצרף תבנית דואר אלקטרוני של פניה רק לפעילות דואר אלקטרוני שנוצרה מרשומת פניה. עם זאת, באפשרותכם גם ליצור תבניות כלליות הזמינות עבור כל סוג רשומה.

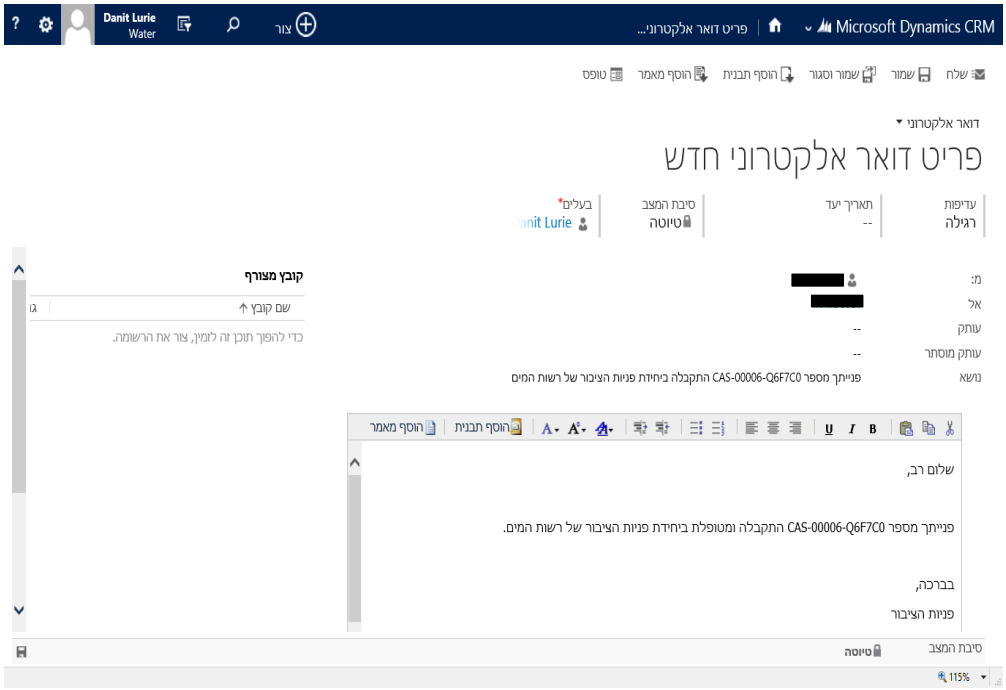
עבור כל תבנית יש להזין את הפרטים הבאים:

1. שם התבנית - כתבו כותרת בעלת משמעות עבור התבנית. כותרת זו תוצג ברשימת התבניות. (לדוגמה: אישור על קבלה וטיפול בפניה).
2. סוג תבנית דואר אלקטרוני - בחרו אחד מהערכים הבאים:
   2.1. כללי - תוצג בכל פתיחת פעילות דואר אלקטרוני (לא ניתן להציג נתונים ממסכים שונים, פרט לרשומת המשתמש, שיצר את הדוא"ל).
   2.2. לקוח עסקי / ציבורי - תוצג רק בפעילות דואר אלקטרוני, שנוצרה מתוך רשומת לקוח עסקי / ציבורי (לא ניתן להציג נתונים ממסכים שונים פרט לתיק הלקוח).
   2.3. איש קשר - תוצג רק בפעילות דואר אלקטרוני, שנוצרה מתוך רשומת איש קשר (לא ניתן להציג נתונים ממסכים שונים פרט לאיש קשר).
   2.4. פניה - תוצג רק בפעילות דואר אלקטרוני, שנוצרה מתוך רשומת פניה (לא ניתן להציג נתונים ממסכים שונים פרט פניה).
3. נושא - נושא הודעת הדואר האלקטרוני, שנוצרה באמצעות תבנית זו. הנושא מופיע כשורת הנושא בהודעת הדואר האלקטרוני ומחליף את הטקסט הקיים.
4. תוכן ההודעה - כתבו את הטקסט, שברצונכם לשלוח בהודעה זו, כולל השדות (שדה אחד או יותר) שתרצו שיוזנו באופן אוטומטי (יש לבחור רק בשדות הקיימים באותה רשומה [לקוח עסקי / ציבורי / איש קשר / פניה], אשר יוצגו בתבנית. לדוגמה, בסוג איש קשר אפשר לבחור שדה שם פרטי / שם משפחה וכו', על מנת שיוצג בגוף ההודעה באופן אוטומטי).

כדוגמה, מצ"ב מסך מוכן של תבנית דואר אלקטרוני מסוג פניה עבור הודעה ללקוח על קבלת הפניה:



מצ"ב דוגמת מסך דואר אלקטרוני מוגמר, לאחר הוספת תבנית הדואר האלקטרוני, המופיעה מעלה:



<u>רשימת תבניות תוקם בהתאם לרשימת תבניות שרשות המים תמסור.</u>

1.11.2 <u>תבניות מכתבים (Word)</u>

תהליך טיפול בלקוחות כולל שליחת מכתבים ללקוח. תבניות מכתבים משמשות להבטחת פריסת תוכן עקבית. המכתבים מופקים מהמערכת באמצעות תבניות מכתבים עם Microsoft Office Word המשמשות ליצירת מכתבים מוכנים עבור הלקוח.

בסיום עריכת המכתב, המכתב יישלח ללקוח באמצעות דואר, פקס או כצרופה לדואר אלקטרוני.

התבניות ייבנו עם לוגו.

<u>רשימת תבניות תוקם בהתאם לרשימת תבניות שנשלחה ע"י הרשות.</u>

2. <u>טבלאות המערכת</u>

כאמור, מידע על טבלאות המערכות ימסר לספק הזוכה.

נספח ג.2 - תשתית המחשוב ודגשים מקצועיים לגבי השירותים הנדרשים

3. **תשתית המחשוב (חומרה ותוכנה בסיסית)**

3.1 **מצב קיים**

3.1.1 חומרה ותוכנה בסיסית

3.1.1.1 שרת ה-Web: נמצא על מכונה וירטואלית, לה הוקצו 6 מעבדים ו-16GB זכרון. מערכת ההפעלה היא MS-Windows 2012 R2 Std.

3.1.1.2 שרת ה-SQL: שרת וירטואלי עם שני מעבדי Xeon Gold 6134cpu @ 3.20GHz ו-16GB זכרון. 8 מעבדים, 32GB, מכונה וירטואלית. מערכת ההפעלה היא MS-Windows 2012 R2 Std (ל-Windows ול-SQL Server 2014 הותקנו SP1).

3.1.1.3 שרת Test: שרת ה-Test נמצא על מכונה וירטואלית, לה הוקצו 4 מעבדים ו-8GB זכרון. מערכת ההפעלה היא MS-Windows 2012 R2 Std.

3.1.1.4 נפח דיסק בשרת האפליקציה - 80GB.

3.1.1.5 נפח דיסק בשרת בסיס-הנתונים - 150GB.

3.1.2 תוכנה: Microsoft Dynamics 365, גרסה 1612 (8.2.3.8) מקומית.

3.1.3 SQL: שרת SQL: MS-SQLServer 2012 R2.

3.1.4 שרת SQL/IIS: MS-Windows Server 2012 R2.

3.2 **שדרוגים מתוכננים בתקופת ההתקשרות לפי מכרז זה (יבוצעו על-חשבון הספק במסגרת התחזוקה)**

3.2.1 חומרה ותוכנה בסיסית

3.2.1.1 שרת ה-Web: יותקן על מכונה וירטואלית, לה יוקצו 4 עד 8 מעבדים (לפי הצורך) ו-16GB זכרון, תחת מערכת הפעלה MS-Windows 2016 Enterprise.

3.2.1.2 שרת ה-SQL: יהיה שרת וירטואלי עם 4 עד 8 מעבדים (לפי הצורך) ועד 32GB זכרון. תוכנה בסיסית: MS-Windows 2016, MS-SQL Server 2016.

3.2.1.3 שרת ה-Test: יותקן על מכונה וירטואלית, לה יוקצו 4 עד 8 מעבדים (לפי הצורך) ועד 16GB זכרון, תחת מערכת ההפעלה היא MS-Windows 2016 Enterprise.

3.2.1.4 נפח דיסק בשרת האפליקציה - עד 500GB.

3.2.1.5 נפח דיסק בשרת בסיס-הנתונים - עד 1TB (לפי הצורך).

3.2.2 תוכנה: ללא שינוי.

3.2.3 SQL: שרת SQL: MS-SQLServer 2016.

3.2.4 שרת SQL/IIS: MS-Windows Server 2016.

3.2.5 מערכות הפעלה, תוכנת MS-SQL Server ותוכנת MS-Dynamics CRM: מערכות אלה ישודרגו לפחות לגרסה אחת לפני הגרסה העדכנית ביותר.

3.3 **מחויבויותיו של הספק בהקשר של שדרוגים כאמור**

3.3.1 בעת הזו לא ידוע על שינויים או שדרוגים נדרשים. עם זאת, ככל שרשות המים תתכנן לשדרג רכיבים של חומרה או של תוכנה בסיסית, אשר השדרוגים שלהם יהיו בעלי השלכה על

המערכת לטפול בפניות הציבור, הרשות תודיע לספק על השדרוג המתוכנן, מבעוד מועד (לפחות 30 יום מראש).

3.3.2 על הספק לבחון את השדרוג המתוכנן ואת השלכותיו על המערכת לטיפול בפניות הציבור. ככל שהשדרוג המתוכנן עשוי להשפיע על המערכת הנדונה, על הספק לאפיין את כל הנדרש כדי להבטיח, שמערכת זו תמשיך לתפקד באופן תקין ומבלי לאבד מאומה - הן בכל הקשור לפונקציונליות של המערכת (כולל נוחות ההפעלה והידידותיות למשתמש), הן בכל הקשור לזמינות ולרמת-השירות שלה. במסגרת זו, על הספק לתכנן את כל הפעילויות הנדרשות, אותן יהיה עליו לבצע, כדי להבטיח את התפקוד התקין וללא אובדן של פונקציונליות או של רמת-שירות של המערכת.

על הספק להשלים בחינה זו תוך 10 ימי-עבודה ממועד ההודעה מטעם הרשות על השדרוג המתוכנן. הספק ימסור לנציגת הרשות מסמך, המפרט את ההשלכות של השדרוג המתוכנן ואת תכנית-העבודה שלו כדי להתאים את המערכת לעמידה בכל הנדרש לעיל (ככל שיהיה צורך בפעילויות כאלה). כמו-כן במידה ולספק הצעות לשיפור או לשינוי לשם השגת המבוקש בדרך יעילה יותר – יכלול את הצעותיו במסמך זה.

3.3.3 רשות המים תבחן את המלצותיו של הספק ואת השלכותיהן ותתאים, במידת הצורך, את לוח-הזמנים לביצועו של השדרוג המתוכנן, תוך תאום עם הספק (אך ההחלטה הסופית בענין זה נתונה לנציגת הרשות, לפי שיקול-דעתה הבלעדי).

3.3.4 על הספק לעמוד בלו"ז שייקבע ולבצע את כל ההתאמות הנדרשות במערכת לטפול בפניות הציבור (כולל בדיקות) ולהבטיח, שבמועד הכניסה לתוקף של השדרוג הנדון, תהא גם המערכת לטפול בפניות הציבור במצב תפעולי תקין מלא, כנדרש כאן, ותוכנס לפעולה מלאה, תקינה ושוטפת.

3.3.5 ככל שמדובר בשדרוגים או בשינויים יזומים ע"י הספק למערכת לטיפול בפניות הציבור, התהליך יהיה דומה, בהתאמות המתחייבות.

3.3.5.1 השדרוג או השינוי עשוי לנבוע מצרכים של עדכניות טכנולוגית, או מצרכים תפעוליים-פונקציונליים או עקב תקלה משמעותית (כולל בהקשר לאבטחת מידע), המחייבת פעולות לתיקון התקלה, וכיוצא-באלה.

3.3.5.2 על הספק להודיע מבעוד-מועד לנציגת הרשות על כל כוונה לבצע שדרוג או להכניס שינוי כלשהו למערכת, תוך מתן הסברים על הצורך בשדרוג או בשינוי, על ההשלכות מבחינה פונקציונלית או תפעולית (כולל בהיבטים של רמת-שירות ושל אבטחת מידע) ועל לוח-הזמנים הנדרש לביצוע של השדרוג או השינוי.

3.3.5.3 רשות המים תבחן את הנושא. ככל שיוחלט לאשר את השדרוג או את השינוי המוצע, נציגת הרשות תודיע על כך לספק, כולל כל המידע והתנאים הנדרשים - ההיקף המאושר, לוח-הזמנים לביצועו ותנאים נוספים, לפי הענין.

3.3.5.4 הספק יבצע את השדרוג או את השינוי בהתאם לאישור שיינתן ובלו"ז שייקבע, תוך הפרעה מינימלית לתפעול התקין של המערכת. היה והשדרוג או השינוי יחייב השבתה של המערכת, על הספק לתאם כל השבתה מראש (בהתאם למידת-הדחיפות של הענין) מול נציגת הרשות ולקבל את אישורה בכתב לביצוע ולמועד הביצוע.

3.3.5.5 על הספק להודיע למשתמשים מראש על כל השבתה צפויה של המערכת ועל כל הכנסה לפעולה של "גרסה חדשה" עקב שדרוג או שינוי.

4. שירות ותחזוקה (רמת-שירות)

4.1 זמינות המערכת

4.1.1 כללית, על המערכת להיות זמינה למתן שירות מלא לכל המשתמשים ברמה של לא פחות מ-99.9% בכל תקופת מדידה (רבעון). הדיווח על תקופות הזמינות ועל תקופות חוסר-הזמינות של המערכת ייכלל בדוחות על רמת-השירות, כנדרש בסעיף 5.2 להלן.

4.1.2 משך ההשבתות של כל שירותי המערכת, היזומות על ידי הספק, לא יעלה על 12 שעות ברבעון (תקופת המדידה). כל השבתה תתואם לפחות שבועיים מראש ובכתב מול נציגת הרשות ותחל לכל המוקדם בשעה 17:00.

5. מוקד התמיכה

5.1 הספק יקים, יתפעל ויתחזק מוקד תמיכה (Help Desk), אליו תתנקזנה ישירות כל הפניות של המשתמשים במערכת. הפניות למוקד יתועדו במערכת ייעודית וינוהלו באמצעותה, החל ממועד הקבלה של הדיווח על תקלה ולאורך כל תהליך הטפול בתקלה (כולל הסלמות [Escalations], לפי המקרה), עד להשלמת הטיפול (סגירת הפניה) לשביעות-רצונו של הפונה, ובהתאם לכל האמור בסע' 5.4 להלן.

5.2 מוקד התמיכה יהיה אחראי לטיפול מלא בכל פניה, כאמור, תוך עמידה ברמת-השירות הנדרשת בסע' 5.4 להלן, כולל רישום מלא של תהליך ההתאוששות, בין-השאר, גם לצורך דיווחים תקופתיים על זמינות ועל תגובתיות.

5.2.1 על הספק להכין ולתחזק את דו"חות רמת-השירות, להפיק אותם ולהציגם לנציגת הרשות באופן שוטף ובתדירות רבעונית (לא יאוחר מ-10 ימי-עבודה לאחר סיומו של כל רבעון).

5.2.2 המתכונת של הדו"חות על רמת-השירות תיקבע ע"י נציגת הרשות בתאום עם הספק.

5.2.3 דו"חות רמות-השירות יוכנו בחתך חודשי, רבעוני ושנתי.

5.2.4 רשות המים רשאית לדרוש מהספק להפיק דו"חות רמת-שירות נוספים ועל הספק להכין דו"חות אלו על חשבונו. בכל רבעון, לא יידרש יותר מאשר סוג דו"ח אחד נוסף.

5.3 **שעות השירות**

בימים א' - ה', משעה 08:00 עד שעה 17:00.

5.4 **רמת-שירות**

5.4.1 <u>הגדרות - סוגי תקלות</u>

5.4.1.1 *תקלה קריטית:* תקלה, המשביתה את המערכת בכללותה ואינה מאפשרת עבודה עמה כלל, או משביתה קבוצה של משתמשים ואינה מאפשרת את עבודתם במערכת.

5.4.1.2 *תקלה גבוהה:* תקלה, הגורמת לאבדן של מידע במערכת, או כזו, שאינה מאפשרת למשתמש להשלים תהליך שלם באמצעות המערכת.

5.4.1.3 *תקלה בינונית:* דומה לתקלה קריטית, אך המערכת מאפשרת דרך סבירה לשמירה על המידע או השלמה של התהליך השלם באמצעות מעקפים מובנים וסבירים.
או תקלה שסדר הפעולות הנדרש מהמשתמש אינו טוב: לא אינטואיטיבי, מסורבל, מבלבל, גדוש מדי וכדומה.
או תקלות בממשק הגראפי (GUI): לא אינטואיטיבי, טקסט או נתונים קשים לקריאה או חתוכים, שגיאות כתיב, שגיאות דקדוק בולטות, שגיאות גראפיות צורמות במיוחד, וכדומה.

5.4.1.4 *תקלה נמוכה:* תקלה בתצוגות, במסכים או בגישה לנתונים, אך ללא אבדן מידע.

5.4.2 מובהר, כי סיווג התקלה כאמור לעיל, ייעשה ע"י נציגת הרשות עפ"י שיקול-דעתה המוחלט והבלעדי.

5.4.3 בכל מקרה של תקלה קריטית או גבוהה, תחילת הטיפול בתקלה תהיה תוך שעתיים מרגע ההודעה. זמן ההשמשה של המערכת לפעולה מלאה ותקינה, לא יעלה על 8 שעות, ממועד מסירת ההודעה על התקלה; אם התקלה נמשכת למעלה מ-8 שעות, על הספק לבצע עקיפה של התקלה, כדי שתהיה אפשרות מעשית להמשיך לעבוד עם המערכת באופן מלא.

5.4.4 בכל מקרה של תקלה מדרגה בינונית או נמוכה, תחילת הטיפול בתקלה תהיה תוך 8 (שמונה) שעות מרגע ההודעה. זמן ההשמשה של המערכת לפעולה מלאה ותקינה, לא יעלה על 24 (עשרים וארבע) שעות, ממועד מסירת ההודעה על התקלה; אם התקלה נמשכת למעלה מ-24 שעות, על הספק לבצע עקיפה של התקלה, כדי שתהיה אפשרות מעשית להמשיך לעבוד עם המערכת באופן מלא.

5.4.5 <u>יודגש:</u> לא תינתן אפשרות לגשת למערך המחשוב של רשות המים בתקשורת מרחוק. כל טיפול בתקלה ייעשה ע"י איש-מקצוע מטעם הספק טלפונית (במידת האפשר), או, ככל שהדבר יידרש, ע"י הגעה פיסית של איש-המקצוע המטפל לאתר של רשות המים, כדי לבצע את הטיפול במקום.

6. **<u>אבטחת מידע</u>**

להלן הדרישות בתחום של אבטחת מידע. על המציע להתחייב לבצע את כל הנדרש ולמלא אחר כל הדרישות להלן במלואן וללא הסתייגויות. ככל שמוצגת להלן דרישה להסברים או להצגה של מסמכים, על המציע לפרט את כל הנדרש ולהציג את המסמכים הנדרשים בהצעתו. המענה של המציע למכרז זה ייבחן (ויאושר) הן ע"י רשות המים והן ע"י גורמים נוספים, המנחים אותה בתחום זה.

<u>יודגש:</u> רשות המים שומרת לעצמה את הזכות להוסיף, בכל עת שהדבר יידרש, הנחיות פרטניות נוספות לגבי אבטחת המידע.

6.1 רשות המים תבצע בקרה על אופן שמירת המידע אצל הספק בכל תקופת ההתקשרות וגם לאחר סיומה, בכל עת שתחפוץ.

6.2 הספק מחויב להישמע להנחיות הגנה על המידע מרשות המים.

6.3 על הספק להוכיח, כי הוא עושה שימוש סדיר במתודולוגיה של פיתוח מאובטח, המבטיחה פיתוח תוכנה על בסיס תקן או מתודולוגיה מקובלת, ולהתחייב לעשות כן לביצוע הנדרש במכרז זה.

6.4 על הספק להוכיח, כי הוא מבצע תיעוד מסודר של מחזור חיי הפיתוח של התוכנה, החל משלב הייזום ועד לשלב ביטול התוכנה, תוך מתן דגש לקבלת דרישות לעדכון או לתיקוני תקלות מלקוחות ועד להתקנה של התיקון אח של גרסה עדכנית אצל הלקוחות, ולהתחייב לעשות כן לביצוע הנדרש במכרז זה.

6.5 על הספק להוכיח, כי מבוצע תיעוד לקוד המקור, ולהתחייב לעשות כן לביצוע הנדרש במכרז זה.

6.6 על הספק להוכיח, כי מבוצעים אצלו מבדקים ייעודיים לנושא Cyber Security כדוגמת Code review, Penetration Tests לקוד טרם שחרורו לשימוש לקוחות. כי הממצאים שהתגלו מטופלים וכי מבוצע מבדק חוזר לבחינה שהממצאים טופלו. על הספק להתחייב לעשות כן לביצוע הנדרש במכרז זה.

6.7 יש לפרט את הכלים או התוכנות, ייעודיים לבדיקת היבטי סייבר (לא אבטחת איכות), שבהם נעשה שימוש.

6.8 הספק מחויב לדווח לנציגת הרשות על הימצאות ממצאים או חולשות בקוד המערכת.

6.9 **גיבוי ושחזור (ככל שרלוונטי)**

6.9.1 מידע של הארגון (רשות המים) מגובה כחלק מההתקשרות ומוגן מפני גישה של גורמים בלתי מורשים.

6.9.2 שחזור יתבצע רק לאחר קבלת אישור מגורם מוסמך של הארגון (נציגת הרשות).

6.10 העברת מידע מסווג של הארגון - במקרה של העברת מידע, המוגדר כפרטי עפ"י חוק הגנת הפרטיות או על ידי גורמים שונים, המנחים את רשות המים - יתכן וייתנו הנחיות פרטניות נוספות ומענה הספק ייבחן ויאושר הן ע"י רשות המים והן ע"י הגורמים, המנחים אותה.

6.10.1 העברת מידע מסווג (בכל תשתית ובכל שיטה ובפרט בדוא"ל) תעשה בצורה מוצפנת.

6.10.2 על המציע לאשר, כי ידוע לו, שקיים איסור לשלוח באמצעות הדואר האלקטרוני מידע מסווג כדוגמת מידע, המוגן בחוק הגנת הפרטיות ובכך לחשוף מידע מסווג בתווך לא מוגן.

6.10.3 שמירה של מידע המסווג וממשקי ההעברה כמידע פרטי על פי חוק הגנת הפרטיות או על ידי הגורמים המנחים של רשות המים.

7. נוהל היפרדות

7.1 כללי

7.1.1 נוהל ההיפרדות נועד להגדיר את התהליכים ואת האמצעים, שיינקטו במקרה של סיום או הפסקה של ההסכם בין הצדדים. מטרת הנוהל היא לשמור על רציפות השירות, תוך העברה מסודרת ותקינה של האחריות לאספקת השירותים מן הספק לרשות המים או לספק אחר, שייבחר בבוא-העת ע"י רשות המים, תוך שמירה על רמת השירות הנדרשת.

7.1.2 על המציע להתחייב לשתף פעולה עם הרשות או מי מטעמה, על מנת להבטיח מימוש מוצלח של נוהל ההיפרדות ובאופן שימנע נזקים מהרשות במהלך העברת האחריות להספקת השירותים.

7.1.3 נוהל ההיפרדות מתייחס לשתי תקופות, כדלקמן:

7.1.3.1 תקופת היפרדות - תחל על-פי האמור להלן ותמשך עד שישה (6) חודשים לאחר מכן, על פי קביעה של הרשות:

7.1.3.1.1 במקרה של סיום תקופת ההסכם: החל מ-6 חודשים לפני מועד הסיום.

7.1.3.1.2 במקרה של ביטול ההסכם ע"י הרשות או מתן הודעת סיום מכל סיבה שהיא ע"י הרשות: ממועד הביטול או מתן ההודעה ע"י הרשות.

7.1.3.2 תקופת התמיכה - תקופה בת שישה (6) חודשים, אשר תיכנס לתוקף עם תום תקופת ההיפרדות ומטרתה להבטיח קבלה של שירותי תמיכה עד להשלמת ההיערכות של הרשות או של מי מטעמה להפעלה עצמאית של השירותים.

7.1.4 הודעה על הפסקת ההסכם תינתן בהתאם להוראות ההסכם.

7.2 תכנית היפרדות

תכנית ההיפרדות תוכן ע"י הספק עד תום תקופת המעבר ותוגש לנציגת הרשות לאישור. תכנית ההיפרדות תכלול את הנושאים הבאים, לפחות:

7.2.1 משך תקופת ההיפרדות.

7.2.2 חלוקה לצוותי עבודה.

7.2.3 תכנית חפיפה לכל צוות עבודה.

7.2.4 תכנון ההעברה של עובדי הספק לרשות המים או לספק האחר, אם בכלל.

7.2.5 העברה של היישומים שבאחריות הספק.

7.2.6 העברה של תיעוד עדכני.

7.2.7 העברה של קובצי ניהול מצאי (חומרה, תוכנה ורישיונות).

7.2.8 השלמה של פרויקטים, של שיפורים ושינויים שנקבעו ושל משימות נוספות בביצוע.

7.2.9 הסבת חוזים עם קבלני-משנה ועם ספקי מוצרים, ככל שיהיו כאלו.

7.2.10 הסבה של חוזי תחזוקה של חומרה ותוכנה, ככל שיהיו כאלו.

תכנית ההיפרדות תעודכן אחת לשנה וגרסתה המעודכנת תובא לאישורה של הרשות.

7.3 תשלומים בתקופת ההיפרדות

7.3.1 הספק יהיה זכאי לתשלום של התמורה הבסיסית העדכנית לאותה עת וכן לתמורה בגין שיפורים ושינויים, לפי ביצועם בפועל במהלכה של כל תקופת ההיפרדות.

7.3.2 הספק יישא בכל העלויות שלו בגין ביצוע תכנית ההיפרדות ולא יהא זכאי לכל תמורה נוספת כלשהי בשל ההיפרדות.

7.4 **משימות נוספות בתקופת ההיפרדות**

7.4.1 הספק ישלים את כל המשימות, הנמצאות בביצוע, לרבות פרויקטים ושיפורים ושינויים, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן יחול לאחר תום תקופת ההיפרדות; זאת, על פי הנחייתה של נציגת הרשות.

7.4.2 במסגרת התהליך להעברת האחריות לאספקת השירותים לרשות המים או למי מטעמה, הספק ידאג להכשיר את הצוות של הרשות או של מי מטעמה, בהתאם לתכנית ההיפרדות העדכנית המאושרת. ההכשרה תתבצע עד שהצוות האמור יגיע ליכולת מלאה לתפעל ולתחזק את המערכת ולהמשיך לפתח אותה כנדרש, בהתאם לקביעת נציגת הרשות.

7.4.3 בתום תקופת ההיפרדות, הספק יעביר לרשות המים את כל התיעוד, הנוגע לאספקה של המוצרים ושל השירותים, כולל, בין-היתר: נוהלי העבודה; התיעוד, הנוגע לביצוע של הפרויקטים ולשינויים, שבוצעו במהלך תקופת ההסכם. עם השלמת ההעברה של מערך התיעוד, כמפורט לעיל, **על הספק להשמיד את כל הנתונים ואת כל המידע של רשות המים (לרבות המסמכים והמידע בגיבויים, ובכל סביבות העבודה) או קבלני-המשנה מטעמו, אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו, בהתאם להנחיות מנציגת הרשות.**

8. **<u>פיתוחים ושיפורים עתידיים</u>**

להלן נוהל העבודה לגבי הפיתוח וההכנסה לפעולה של שיפורים ושינויים במערכת. נוהל זה מחייב את הספק.

8.1 בקשות לתיקונים, לשינויים או לתוספות למערכת יועברו לספק ע"י נציגת הרשות או ע"י המומחים המקצועיים ברשות המים.

8.2 מנהל הפרויקט מטעם הספק ינתח את הבקשה, בשיתוף-פעולה עם הגורמים המקצועיים ברשות המים. כאן המקום להעלות את כל השאלות הרלבנטיות, כדי שהספק יהיה מסוגל להגיש לנציגת הרשות הצעה מסודרת לביצוע העבודה, הכוללת: תכולת ברורה של העבודה (SOW), הערכת משאבים ולוח-זמנים מוצע למימוש. הספק רשאי להציע הצעות לשיפור.

8.3 הספק יגיש לנציגת הרשות הצעה כאמור, עד לא יאוחר מ-10 ימי עבודה מעת שהועברה אליו הבקשה.

8.4 נציגת הרשות תקבע את תכולת-העבודה, את היקף המשאבים שיוזמנו ואת לוח-הזמנים לביצועה, לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, כפי שיוגדר ע"י רשות המים בהזמנה השנתית. הרשות תנפיק לספק הזמנה בהתאם.

8.5 עבודות הפיתוח יבוצעו ע"י הספק בסביבת פיתוח נפרדת במערך המחשוב של הספק.

8.6 בסיום הפיתוח ולאחר השלמתן של בדיקות הפיתוח באתר הספק, הספק יודיע לנציגת הרשות על השלמתו של שלב הפיתוח ועל המוכנות של הרכיב שפותח לעבור בדיקות קבלה ברמה של רשות המים.

8.7 הספק יתקין את הרכיב שפותח בסביבת הבדיקות הרלבנטית במערך המחשוב של רשות המים לצורך מבחני קבלה ברמת הרשות. במקרים בהם הרשות תאשר בכתב אזי ניתן יהיה לשלוח את קובץ ההתקנה אל תיבת הדואר החיצונית של רשות המים עם הוראות התקנה ברורות וציון תאריך העברת הקובץ ותכולת השינויים בהתקנה.

8.8 ההתקנה תתבצע בסביבת הבדיקות (טסט). האחראי על המערכת יבדוק את הגרסה בדיקה ראשונית ויבקש בדיקה של רשות המים.

8.9 רשות המים תבצע בדיקות קבלה לרכיב הנדון, לפי ראות-עיניה. הספק יסייע בביצוע הבדיקות ויתקן את כל הדורש תיקון, בהתאם לממצאי הבדיקות ולהנחיות של נציגת הרשות.

8.10 לאחר השלמתן של בדיקות הקבלה לשביעות-רצונה של נציגת הרשות (ולאחר קבלה של אישור בכתב ממנה על כך), הרכיב יותקן בסביבת היצור (Production) של רשות המים. ההכנסה לפעולה תתבצע לאחר שכל הגורמים הרלבנטיים (תשתיות, לקוח של המערכת המקבילה וכיוצא-בזה) יקבלו הודעות מתאימות, מבעוד-מועד.

8.11 תיבת הדואר החיצונית אליה מגיעים הקבצים לעדכון תתרוקן לאחר ההתקנה והקבצים יועברו למערכת גניזה (Archive) יעודית ברשות המים.

<u>יודגש:</u> אין ברשום לעיל משום התחייבות כלשהי של רשות המים להזמין מן הספק שייבחר ביצוע של שיפורים או שינויים כלשהם. רשות המים שומרת לעצמה את הזכות להזמין מן הספק ביצוע של שיפורים או שינויים בכל היקף נדרש (גדול או קטן יותר מן הרשום בטבלה לעיל) ובהתאם להצעת המחיר של הספק, כפי שתאושר ע"י רשות המים.

נספח ד'

אישור רישום תאגיד ומורשי חתימה - לתאגיד בלבד

אני הח"מ _____ , עו"ד, שכתובתו: _____,

מאשר/ת בזה כדלקמן:

התאגיד ששמו: _____ התאגד ונרשם כדין ביום: _____

ומספרו המזהה הוא _____.

חותמת התאגיד ופרטי מורשי החתימה מטעם התאגיד:

	שם מלא	ת.ז.	חתימה
.1			
.2			
.3			
.4			

חותמת התאגיד

נוסח ההצהרה:

כל אחד בנפרד/כולם יחדיו (*מחק את המיותר) מחייבים את התאגיד לכל דבר ועניין לרבות לעניין התקשרותו במסגרת המכרז הנ"ל.

משרדו הרשום של התאגיד מצוי בכתובת שלהלן: _____

_____	_____	_____
תאריך	**חתימה**	**חותמת**

נספח ה'

תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ התפקיד אצל המציע _____

לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן :

1. אני נותן תצהיר זה בשם _____ מס' ח.פ./ע.מ._____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן:- "**המציע**"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "**בעל זיקה**", "**הורשע**", "**עבירה**" ו-"**תושב ישראל**" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976. אני מאשר/ת, כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
3. אני מצהיר כי התקיים במציע אחד מאלה: : [יש לסמן √ בחלופה הרלוונטית]

א. ☐ עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987.

ב. ☐ עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל הזיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה של המציע לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

4. המציע הוא "תושב ישראל".
5. אני מצהיר, כי התקיים במציע אחד מאלה: [יש לסמן √ בחלופה הרלוונטית]

א. ☐ עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991.

ב. ☐ עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991 , אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של המציע הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ _____

תאריך **חתימה**

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ _____ _____

תאריך **שם עו"ד** **חתימה וחותמת עו"ד**

נספח ו'

תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

תצהיר לפי סעיף 2ב1 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ התפקיד אצל המציע _____

לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן :

1. אני נותן תצהיר זה בשם _____ מס' ח.פ./ע.מ._____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן:- "**המציע**"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז הנ"ל, מתקיים אחד מאלה: [יש לסמן √ בחלופה הרלוונטית]

☐ חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע. [1]

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

[למציע שסימן את חלופה ב' - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות]:

☐ חלופה (1) - המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים;

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

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

3. למציע שסימן את חלופה ב' בסעיף 2 לעיל - המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר לפי סעיף 2 לעיל למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים מ"מועד ההתקשרות", כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ _____

תאריך **חתימה**

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	**שם עו"ד**	**חתימה וחותמת עו"ד**

[1] הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ-25 עובדים, למעט המדינה או מעסיק אחר שהוראות סעיף 15א לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי,ט-1959, חלות עליו".

_____

נספח ז'

תצהיר על עמידת המציע בדבר קיום חקיקת העבודה והתחייבות לשמירה על חוקי הבטיחות בעבודה

אני הח"מ _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, בעל/ת תפקיד _____ אצל המציע, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ מספר ח.פ./ע.מ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן:- "**המציע**"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. אני מאשר/ת בזאת כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה 2018, לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, במידה שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש.
3. אני מתחייב בזה, כי במידה אזכה במכרז אקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה הרלבנטיים.
4. אני מתחייב לקיים את כל חוקי הבטיחות העבודה והתקנות שהותקנו על פיהם ולרבות פקודת הבטיחות בעבודה וחוק ארגון הפיקוח על הבטיחות בעבודה וכן לערוך לעובדי ו/או למועסקים מטעמי את כל ההדרכות הנדרשות על פי חוקים ותקנות אלה ועל פי כל דין.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
תאריך	**שם המצהיר/ה**	**חתימה וחותמת**

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת, כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____, ואחרי שהזהרתיו/ה, כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	**שם עו"ד**	**חתימה וחותמת**

נספח ח'

תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד

במידה והמציע תאגיד

אנו הח"מ _____ ו- _____ נושא ת.ז. מס' _____ ומס' _____

(בהתאמה) מורשי חתימה והמוסמכים להתחייב מטעם _____ שמספרו _____

(להלן:- "**המציע**") מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות לצורך ביצוע כל השירותים והעבודה נושא המכרז.

_____ _____

תאריך **חתימה וחותמת**

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות המציע, _____ שמספר הזיהוי שלו הוא _____ (להלן:- "**המציע**"), מאשר/ת בזאת כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם/מו על התחייבות זו לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בפניי, מוסמך/ים לעשות כן בשמו.

_____ _____ _____

תאריך **שם עו"ד** **חתימה וחותמת**

במידה והמציע איננו תאגיד-

אני הח"מ _____ נושא ת. ז. מס' _____ (להלן:- "**המציע**"), מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות לצורך ביצוע כל השירותים והעבודה נושא המכרז.

_____ _____

תאריך **חתימה**

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות המציע, _____ נושא ת.ז. מס' _____(להלן: "**המציע**") מאשר/ת בזאת כי המציע חתם על התחייבות זו לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

_____ _____ _____

תאריך **שם עו"ד** **חתימה וחותמת**

נספח ט'
תצהיר לעניין עמידה בכל דרישות המכרז

במידה והמציע איננו תאגיד

א. תיאור המציע

שם המציע: _____
מספר רישום: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
פקס: _____
שם איש קשר ותפקידו: _____
טלפון איש הקשר: _____

ב. אני הח"מ _____ נושא ת. ז. מס' _____, מצהיר בזה, כדלקמן:

1. קראתי והבנתי את האמור בכל מסמכי המכרז, לרבות ההסכם וכל הנספחים (להלן: "**המכרז**").
2. אני מתחייב לבצע את כל הדרישות המקצועיות, הארגונית והאחרות שבמכרז ואין לי כל מניעה להתחיל במתן השירות מיד עם חתימת ההסכם או בכל מועד אחר שיתבקש.
3. אני מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בעצמי ובאמצעות כל כוח-האדם שיוצע מטעמי, בכל הדרישות ובתנאי הסף שבמכרז זה ללא יוצא מן הכלל, לרבות:

3.1 המציע בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של פרויקט אחד לפחות, העומד בכל הדרישות שלהלן:

3.1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

3.1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

3.1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

3.1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

3.1.3.2 פיתוח;

3.1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

3.1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

3.1.4 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של פרויקט נוסף (שונה מהפרויקט שהוצג במסגרת סע' 3.1), שכלל גם תחזוקה במשך של שנה לפחות, בסביבת Microsoft Dynamics CRM, אשר מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות.

3.1.5 בעל תעודת הסמכה תקפה לתקן ISO9001 2015 או לתקן ISO 27001 2013.

3.1.6 המציע הוא ספק מורשה למוצר Microsoft Dynamics CRM.

3.2 מנהל הפרויקט המוצע לעמוד בכל הדרישות שלהלן:

3.2.1 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של לפחות 2 (שני) פרויקטים, אשר כל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:

3.2.1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

3.2.1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

3.2.1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

3.2.1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

3.2.1.3.2 פיתוח;

3.2.1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

3.2.1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

4. אני מתחייב כי צוות הביצוע יכלול לפחות את המיומנויות הבאות: ניתוח מערכות, כתיבת תוכנה, בקרת איכות (QA), ניהול של בסיסי-נתונים (DBA), מומחי יישומים, סיוע למשתמשים (מוקד-סיוע מאוייש ע"י אנשים מיומנים), הדרכה והטמעה. **<u>תפקידים אלה יאוישו בבעלי תפקידים בעלי ידע וניסיון מתאים לתפקיד המיועד להם, לשם ביצוע כל המטלות, הנדרשות במכרז זה.</u>**

5. כמו-כן אני מתחייב, כי במידה ואבחר כספק זוכה במכרז אעמוד באופן מלא בכל הדרישות במכרז מספק זוכה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות - הדרישות הביטוחיות (לאחר שנבחנו על-ידי מול הגורם המבטח של המציע והובהר, כי אני עומד בהן ללא יוצאת דופן), דרישת השמירה על סודיות, דרישת אי ההימצאות בניגוד עניינים והרשמה לפורטל ספקים.

_____	_____
חתימה וחותמת	**תאריך**

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות _____ שמספרו/נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "**המציע**") מאשר/ת בזה, כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על התחייבות זו בפניי, התחייבות לעמוד בכל הדרישות שבמכרז זה ללא יוצא מן הכלל, מוסמך לעשות כן בשמו.

תאריך	שם עו"ד	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

במידה והמציע תאגיד

א. תיאור המציע

שם המציע: _____

מספר רישום: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

פקס: _____

שם איש קשר ותפקידו: _____

טלפון איש הקשר: _____

ב. אנו הח"מ _____ ו- _____ נושא ת.ז. מס' _____ ומס' _____ (בהתאמה) מורשי חתימה והמוסמכים להתחייב מטעם המציע, _____ שמספר הרישוי שלו הוא _____ (להלן:- "**המציע**") מצהירים בזה כדלקמן:

1. קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז, לרבות ההסכם וכל הנספחים (להלן:- " **המכרז**").
2. אני מתחייבים בשם המציע לבצע את כל הדרישות המקצועיות, הארגונית והאחרות שבמכרז וכי אין למציע כל מניעה להתחיל במתן השירות מיד עם חתימת ההסכם או בכל מועד אחר שיתבקש.
3. אנו מתחייבים, כי המציע וכל כוח האדם שהוצע מטעמו, עומדים בכל הדרישות ובכל תנאי הסף שבמכרז זה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות:

3.1 המציע בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של פרויקט אחד לפחות, העומד בכל הדרישות שלהלן:

3.1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

3.1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

3.1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

3.1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

3.1.3.2 פיתוח;

3.1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

3.1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

3.1.4 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של פרויקט נוסף (שונה מהפרויקט שהוצג במסגרת סע׳ 3.1), שכלל גם תחזוקה במשך של שנה לפחות, בסביבת Microsoft Dynamics CRM, אשר מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות.

3.1.5 בעל תעודת הסמכה תקפה לתקן ISO9001 2015 או לתקן ISO 27001 2013.

3.1.6 המציע הוא ספק מורשה למוצר Microsoft Dynamics CRM.

3.2 מנהל הפרויקט המוצע לעמוד בכל הדרישות שלהלן:

3.2.1 בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של לפחות 2 (שני) פרויקטים, אשר כל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:

3.2.1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

3.2.1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

3.2.1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

3.2.1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

3.2.1.3.2 פיתוח;

3.2.1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

3.2.1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

4. אני מתחייב כי צוות הביצוע יכלול לפחות את המיומנויות הבאות: ניתוח מערכות, כתיבת תוכנה, בקרת איכות (QA), ניהול של בסיסי-נתונים (DBA), מומחי יישומים, סיוע למשתמשים (מוקד-סיוע מאוייש ע״י אנשים מיומנים), הדרכה והטמעה. **<u>תפקידים אלה יאוישו בבעלי תפקידים בעלי ידע וניסיון מתאים לתפקיד המיועד להם, לשם ביצוע כל המטלות, הנדרשות במכרז זה.</u>**

5. כמו-כן אנו מתחייבים, כי במידה והמציע ייבחר כספק זוכה במכרז הוא יעמוד באופן מלא בכל הדרישות מספק זוכה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות - הדרישות הביטוחיות (לאחר שאלו נבחנו על ידינו מול הגורם המבטח של המציע והובהר, כי המציע עומד בהן ללא יוצאת דופן), דרישת הסודיות, דרישת אי ההימצאות בניגוד עניינים והרשמה לפורטל ספקים.

_____ _____

תאריך **חתימה וחותמת**

<u>אישור</u>

אני הח״מ _____, עו״ד שבשירות _____ שמספרו/נושא ת.ז. מס׳ _____ (להלן: ״**המציע**״) מאשר/ת בזה, כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה״ה _____ אשר חתם על התחייבות זו בפניי, התחייבות לעמוד בכל הדרישות שבמכרז זה ללא יוצא מן הכלל, מוסמך לעשות כן בשמו.

תאריך	שם עו"ד	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

נספח י'

הצהרה בדבר חלקים חסויים במקרה של זכייה

שם המציע: _____ **ח.פ./ע.מ.:** _____

בשם המציע אנו מבקשים, כי במקרה של זכייה במכרז, יהיו הסעיפים הבאים בהצעתנו חסויים ולא יועברו מציעים האחרים.

מס' סעיף	עמוד בהצעה	נושא	פירוט הנימוקים לבקשה

אנו מצהירים בזה כדלקמן:

1. ידוע לנו, כי במידה ולא נמלא נספח זה ייראה הדבר כאילו אין בהצעתנו חלקים חסויים.
2. ידוע לנו, כי סימון חלקים חסויים בהצעתנו יהווה הסכמתנו לחיסיון החלקים המקבלים בהצעות המציעים האחרים וכי הדבר מהווה עבורנו השתק בהיבט זה.
3. ידוע לנו ומוסכם על-ידינו, כי הסמכות הסופית והבלעדית להכרעה בדבר חיסיון חלקים אלו נתונה לוועדת המכרזים.

מצ"ב העתק מהצעתנו עם החלקים המפורטים לעיל מושחרים ע"ג תקליטור (CD)/דיסק און קי.

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע

נספח י"א (1)

פירוט ניסיון המציע

שם המציע	ח.פ./ת.ז./ע.מ.

ב. פרטי הניסיון המקצועי

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיון המציע כמפורט להלן:

שם המסגרת/ מזמין השירות	מועד תחילת השירות (יום-חודש-שנה)	מועד סיום השירות (יום-חודש-שנה)	פרטים מדויקים בדבר המהות השירות שניתן (מה נעשה, מס' עובדים, מס' עבודות במקביל, האם שימש כמנהל או כאחראי על עובדים ומספרם וכו')	פרטי איש קשר שם, כתובת ומס' טלפון

הערות:

1. **במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.**
2. בכל שורה שמולאה יש למלא את כלל העמודות בהתאם לפירוט הנדרש בכותרת. אין מניעה להוסיף נתונים נוספים.
3. אי מילוי הנספח כנדרש עלול להביא לפסילת ההצעה.

ולראיה באתי על החתום:

_____ _____

תאריך שם, חתימה וחותמת

נספח י"א(2)

פירוט ניסיון מנהל פרויקט מטעם המציע

יש למלא את כל הטבלאות וכן את ההצהרה בסוף הנספח

שם העובד	ת.ז	שנת לידה	טלפון	שנות ניסיון בתחום

פרטי השכלה

	תחום התואר	המוסד האקדמי	מיום
תואר ראשון			
תואר שני			
תואר שלישי			

פירוט עבודות שבוצעו

שם המסגרת/ מזמין השירות	מועד תחילת השירות (יום-חודש-שנה)	מועד סיום השירות (יום-חודש-שנה)	פרטים מדויקים בדבר המהות השירות שניתן (מה נעשה, מס' עובדים, מס' עבודות במקביל, האם שימש כמנהל או כאחראי על עובדים ומספרם וכו')	פרטי איש קשר שם, כתובת ומס' טלפון

הערות:

1. **במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.**
2. בכל שורה שמולאה **חובה** למלא את כלל העמודות **בהתאם לפירוט הנדרש בכותרת**. אין מניעה להוסיף נתונים נוספים.
3. חובה לצרף גיליון קורות חיים מפורט, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה וניסיון בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב. לעניין המלצות יובהר כי אין דין רשימת ממליצים או רשימת אנשי קשר או רשימת פרויקטים כדין המלצות בכתב. כן יובהר, כי מכתבי ההמלצה יהיו אודות איש המקצוע המגיש או אודות המציע וינקבו במפורש בזהותו של איש המקצוע המגיש בלבד.

על איש הצוות המוצע למלא את כל הנדרש בהצהרה שלהלן, בהתאם לנתוניו ביחס לכל תנאי הסף הנדרשים ממנו במסמכי המכרז.

הריני מצהיר כדלקמן:

1. הנני בעל ניסיון קודם מוכח, במהלך 5 (חמש) השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, בביצוע של לפחות 2 (שני) פרויקטים, אשר כל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:

1.1 הפרויקט כולל הקמה ועלייה לאוויר, בסביבת Microsoft Dynamics CRM 365;

1.2 מספר המשתמשים בו הוא 10 (עשרה) לפחות;

1.3 אשר פעילות המציע כללה את כל המרכיבים הבאים:

1.3.1 תכנון ואפיון מפורט;

1.3.2 פיתוח;

1.3.3 התאמה, הטמעה, הדרכה והכנסה לפעולה שוטפת;

1.3.4 מתן שירות ותחזוקה למשך 12 (שנים-עשר) חודשים למערכת.

ולראיה באתי על החתום:

_____ _____

תאריך שם וחתימה

_____

נספח י"ג - הצהרה בדבר זכויות קנין

אני, _____, החתום/מה מטה, נותן/נת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן - "**המציע**"), המבקש להתקשר עם הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן - "**רשות המים**" או "**הרשות**"), לפי מכרז **מס' 100044446 למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת פניות הציבור** (להלן - "**המכרז**").

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

אני מצהיר/ה, כי כל זכויות הקנין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה, יהיו בבעלותה הבלעדית של רשות המים וכי אין ולא יהיה באספקה של השירותים לרשות או השימוש בהם ע"י הרשות, הפרה של זכויות רוחניות או קניניות של צד שלישי כלשהו.

אני מצהיר/ה, כי זכויות הקנין בחלק מן התוצרים או השירותים הבאים או בכולם שייכות לצד שלישי:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

אישורים מאת הצד השלישי כאמור בדבר זכותי להציע לחברה תוצרים או שירותים אלו מצורפים בזאת.

אני מצהיר/ה, כי אשפה את רשות המים בכל מקרה של תביעה של צד שלישי, הקשורה בזכויות שבתוצרים ובשירותים שיסופקו.

שם המציע: _____

מספר חברה / שותפות / עמותה: _____

שם החותם: _____ , תפקיד: _____

תאריך: _____ , חתימה וחותמת: _____

נספח י"ג

הסכם מס' _____

למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת פניות הציבור

בין ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל על-ידי מורשי החתימה מטעמה שהם מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב וחשב הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן:- "**הרשות**")

מצד אחד

ובין _____
מרח' _____ (להלן:- "**הספק**")

מצד שני

הואיל והרשות פנתה במכרז פומבי מס' **100044446** בהזמנה לקבלת הצעות למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת פניות הציבור , המצ"ב כחלק בלתי נפרד מהסכם זה ומסומנים "**נספח א'**" (להלן:- "**המכרז**" ו-"**העבודה**" או "**השירותים**", בהתאמה ובהתאם לצורך);

והואיל והספק, לאחר שעיין בכל הנחיות והוראות המכרז, הגיש ביום _____ את הצעתו, כשהיא מבוססת על הוראות המכרז ומותאמת להן, והצעה זו מצורפת בזה כ**נספח ב'** ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן:- "**הצעת הספק**");

והואיל והספק הציע לרשות לקבל על עצמו את ביצוע השירותים והוא מצהיר, כי הוא בעל הידע, האמצעים הניסיון והמומחיות הנחוצים לביצוע השירותים עבור הרשות כמפורט בהצעתו, וכי הוא מעוניין להעמיד כל זאת לביצוע השירותים ולקבל על עצמו ביצוע השירותים באופן, במועדים ובתנאים המפורטים להלן ומתחייב לפעול וליתן את השירותים בהתאם להוראות כל מסמכי המכרז וההסכם, על נספחיו ובהתאם להצעתו על כל נספחיה ולהצהרותיו;

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ועל בסיס נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו בחרה הרשות לקבל את הצעת הספק למתן השירותים;

והואיל וועדת המכרזים בישיבתה מס' _____ מיום _____ בחרה בספק כזוכה במכרז לביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהצעת הספק, והכל בכפוף להוראות המכרז ולהוראות הסכם זה;

והואיל ושני הצדדים החליטו לבצע את העבודה עבור הרשות שלא במסגרת של יחסי עבודה הנהוגים בין עובד למעביד בין הרשות לבין הספק אלא כאשר הספק פועל כבעל מקצוע עצמאי, המעניק את שירותיו לרשות על בסיס קבלני, ומקבל את תמורת השירות כמתחייב ממעמד זה, בהתאם לתעריפים המיוחדים למתן שירותים על-בסיס קבלני ובהתחשב בתנאי ההתקשרות אשר הולמים התקשרות לשם מתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד-מעביד;

והואיל וכתנאי מוקדם לקבלת הצעת הספק נקבע כי ייחתם הסכם בין הרשות לבין הספק ובו יפורטו התנאים, ההסכמות וההוראות בקשר עם מתן השירותים;

והואיל והצדדים מעוניינים להעלות על הכתב את הסכמותיהם, זכויותיהם וחיוביהם בקשר עם השירותים והנובע מכך, הכול כמפורט לעיל ובהסכם זה;

אי לכך הוסכם הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. <u>**מבוא, נספחים ופרשנות**</u>

א. המבוא להסכם זה על כל הצהרותיו וקביעותיו מהווה חלק בלתי נפרד ממנו וייקרא עמו בד בבד.

ב. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז וייקרא עמו בד בבד.

ג. כותרות הסעיפים בהסכם זה ניתנות לשם התמצאות בלבד והן לא תשמשנה לפרשנות ההסכם.

ד. בהסכם זה יינתנו למונחים הנזכרים בו הפירוש והמשמעות המוקנים לאותם המונחים במסמכי המכרז.

ה. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1. **נספח א' -** מסמכי המכרז;
2. **נספח ב' -** הצעת הספק;
3. **נספח ג' -** ערבות ביצוע;
4. **נספח ד'-** הצהרה בדבר שמירה על סודיות;
5. **נספח ה' -** הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

כל הנספחים מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם ויש לקרוא את ההסכם בד בבד עימם.

ו. הוראות המכרז שלא הובאו או שלא יושמו בהסכם זה תחולנה על הסכם זה, ככל שהן ישימות ובשינויים המחויבים. אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאית הרשות על-פי המכרז והאמור בהסכם זה לא ייחשב בבחינת הקלה או ויתור על הוראה כלשהי מהוראות המכרז.

ז. במקרה של סתירה בין האמור במכרז לבין האמור בהסכם זה, תחולנה הוראות ההסכם אלא אם נאמר במפורש אחרת.

ח. במקרה של סתירה בין האמור בהצעת הספק לבין האמור במסמכי המכרז, יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, אלא אם תקבע הרשות אחרת. כמו כן, ככל שתיתכנה פרשניות שונות להוראה כלשהי, תבוכר הפרשנות המיטיבה עם הרשות. כל סתירה כאמור תובא לידיעת הרשות והיא זו שתכריע בלעדית איזו היא הפרשנות המחייבת. יובהר, כי הרשות תפעיל את הוראה זו בסבירות ובהגינות.
מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הספק מחויב לבצע את הפרויקט בהתאם להצעתו, גם ככל שהיא מחמירה ביחס להוראות יתר מסמכי המכרז ואף בנסיבות בהן הפרשנות מיטיבה עם הרשות.

ט. במקרה של סתירה בין תוכן הנספחים ותוכן הסכם זה, תגברנה הוראות הסכם זה והנספחים יפורשו בהתאם.

י. בהסכם זה, "**שנה**" ו-"**חודש**" - למניין לוח השנה הגרגוריאני.

יא. כל האמור בהסכם זה בלשון יחיד אף בלשון רבים במשמע וכן להיפך, וכל האמור בהסכם זה במין זכר אף במין נקבה במשמע וכן להיפך.

יב. בחישוב זמן לעניין הסכם זה ינהגו כאמור להלן, אם אין כוונה אחרת משתמעת:

1. במקום שנקוב כמספר ימים שעברו או שיעברו לאחר מעשה או מאורע כלשהו - יום המעשה או המאורע לא יבוא במניין הימים.
2. מקום שנקבעה תקופה היא לא תופסק או תושפע מחמת העובדה שהיום האחרון לה הוא יום מנוחה, יום פגרה או יום שבתון.

יג. שום הוראה בהסכם זה לא תתפרש כבאה למעט באיזו מהסמכויות הנתונות לרשות ולבעלי התפקידים שבה.

יד. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון להסכם זה או לחלק ממנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם ע"י כל אחד ממורשי החתימה של הצדדים להסכם.

2. <u>הצהרות הספק</u>

א. הרשות מוסרת בזה לספק והספק מקבל על עצמו לספק לרשות את השירותים כאמור במבוא להסכם, בהתאם להוראות הסכם זה ובהתאם להנחיות נוספות שתינתנה על ידי מנהל הרשות או נציגה, כהגדרתו להלן.

ב. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז, על כל נספחיהם- בכלל ואת נוסח הערבות ונספח הביטוח-בפרט והבינם, וקיבל מנציגי הרשות את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פיה ועל פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי הרשות בקשר עם אי-גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורות לביצוע העבודה.

ג. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הבין את צרכי הרשות ודרישותיה כמפורט במסמכי המכרז על כל נספחיהם.

ד. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הוא בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לבצע את העבודה על פי מסמכי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים למלא באופן מדויק ומלא את דרישות הרשות במסמכי המכרז ובהסכם זה על כל נספחיו.

ה. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הוא כשיר על-פי כל דין לבצע את השירותים וכי מתן השירותים על-ידו לרשות אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.

ו. הספק מצהיר, כי ידוע לו היטב כי עמידה בלוח הזמנים, כמפורט במסמכי המכרז, היא חיונית לרשות.

ז. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו, אם על ידי מי מעובדיו, במומחיות ובמקצועיות הגבוהות ביותר. הספק מתחייב, כי הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המפורטים לעיל ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו עפ"י המכרז וההסכם.

3. <u>התחייבויות הספק</u>

בהסתמך על הצהרותיו של הספק והתחייבויותיו על פי הסכם זה, הרשות מוסרת בזה לספק והספק מקבל על עצמו ומתחייב לבצע ולספק את השירותים באופן שיענה על כל צרכי הרשות בהתאם למסמכי המכרז ולהסכם זה, על נספחיהם, בהתאם להצעת הספק, ובהתאם לכל דין (להלן:- "**השירותים**") והוא מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

א. לספק את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה בתום לב, בנאמנות, בהקפדה וברמה המקצועית הגבוהה ביותר.
ב. להעסיק כוח אדם מיומן ואמצעים התואמים את צרכי העבודה והרשות.
ג. לבצע התאמות, שינויים ושיפורים במתן השירותים לפי דרישות הרשות וכמפורט בהסכם זה, בכפוף לאמור בנוגע למהות השירותים ולתנאים לעריכת שינויים במסמכי המכרז , בהצעת הספק ובהסכם זה.
ד. לעמוד באופן מלא ומוחלט בלוח הזמנים ובמועדים הקבועים במסמכי המכרז, ככל שהדבר נתון בידיו.
ה. למסור, בכל עת שיידרש לכך, דיווח שוטף בכתב ובע"פ לרשות ולנציגיה בכל הקשור לביצוע העבודה ולמסור לרשות כל נתון, מידע או מסמך המצוי בידו והקשור לביצוע הסכם זה.
ו. לשמור כל מידע השייך לרשות על פי הנהלים הקיימים/המקובלים ועל פי הנחיותיו של קב"ט רשות המים.
ז. לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נושא הסכם זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

4. <u>התחייבויות הרשות</u>

א. הרשות מצהירה בזה, כי בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה - 1985 ההוצאה וההרשאה להתחייב הכרוכות בהסכם זה תוקצבו בחוק התקציב לשנת 2018.

ב. הרשות מתחייבת לשלם את התמורה על-פי הסכם זה, כמפורט במסמכי המכרז ובהצעת הספק ובכפוף לקבוע בהסכם.

ג. הרשות מתחייבת לשתף פעולה עם הספק ולמסור לידיו נתונים ומידע על מנת שיתאפשר לו לבצע את התחייבויותיו על-פי האמור במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם זה. הקביעה בדבר היקף שיתוף הפעולה הנדרש מסורה באופן מוחלט לשיקול דעתה של הרשות אשר יופעל בהגינות ובסבירות.

ד. הרשות תעמיד לרשות הספק כל מידע, מסמך ונתון המצוי בידיה, אשר יידרש על ידי הספק, ושלפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות הוא חיוני לביצוע העבודה, הכול בכפוף לקבוע במסמכי המכרז. הקביעה בדבר היקף המידע הנדרש והקביעה האם מדובר במידע חיוני מסורה באופן מוחלט לשיקול דעתה של הרשות אשר יופעל בהגינות ובסבירות.

5. **<u>תקופת ההתקשרות</u>**

א. תקופת ההתקשרות במסגרת הסכם זה תהיה למשך **<u>24 חודשים</u>** החל מיום _____ ועד לא יאוחר מיום _____ (להלן:- "**תקופת ההתקשרות**").

ב. לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות לארבע תקופות קצובות כל אחת של **<u>24 חודשים</u>** או של כל חלק מהם, בגין השירותים או כל חלק מהם, לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי של הרשות ובהתאם להוראות כל דין, לרבות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה - 1986 וחוק חובת המכרזים, התשנ"ב - 1992 ובלבד שתודיע על כך הרשות בכתב, בחתימתם של המורשים להתחייב מטעמה (להלן:- "**תקופת הברירה**").

ג. על אף האמור בס"ק (א) ו-(ב) לעיל, רשאית הרשות, על-פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי ומבלי לתת נימוק או הסבר, להביא הסכם זה לידי גמר בכל עת, ע"י מתן הודעה בכתב לספק לפחות 30 (שלושים) יום עובר למועד שנקבע ע"י הרשות כמועד הסיום.

ד. בכפוף לאמור לעיל, מוסכם ומוצהר בזה, כי לאור מאפייני השירות נושא הסכם זה ולאור משכה של תקופת ההתקשרות, אי-עמידה של הספק בהתחייבויותיו בכל הקשור לביצוע השירות בכל אחד מהמועדים הנקובים במסמכי המכרז ובהסכם זה (להלן:- "**פיגור**"), תיחשב להפרה יסודית של ההסכם ותקנה לרשות את כל הסעדים על פי דין או המפורטים בהסכם בקשר עם הפרתו היסודית על ידי הספק.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

6. **<u>התמורות הכספיות</u>**

א. כנגד מילוי כל התחייבויותיו על-פי הסכם זה בגין השירותים, ובכפוף לביצועם בפועל ע"י הספק, בהתאם למתכונת ביצוע העבודה כמפורט במסמכי המכרז, ובהתאם לכל אמור בס"ק ב'-ט"ז להלן, יקבל הספק תמורה בסכום מקסימלי שלא יעלה על _____ **<u>₪</u>** (ובמילים: _____ **<u>שקלים חדשים</u>**), לא כולל מע"מ, אשר תשולם בהתאם לקבוע בסעיף 9.3 למסמכי המכרז, ולפי הפירוט הבא:

1. בגין שירותי תחזוקה (לרבות שדרוגים ונושאי אבטחת מידע), תמיכה וסיוע למשתמשים (Help Desk) - _____ ₪ לא כולל מע"מ, לתקופה של שנתיים.
2. בגין פיתוחים, שיפורים, ושינויים - _____ ₪, לא כולל מע"מ, לשעת עבודה.
3. בגין הדרכה למשתמשים - _____ ₪, לא כולל מע"מ, לשעת עבודה.

ב. התמורה תשולם לספק בגין ביצוע בפועל בלבד ואין לראות באמור לעיל התחייבות של הרשות לתשלום מינימלי כלשהו לספק.

ג. יובהר, כי התמורה הנקובה לעיל תשולם לפי יחידת החישוב 'שעת עבודה' המחושבת לפי 60 דקות עבודה בפועל. בהינתן עבודה במשך חלק מן השעה, ישולם החלק היחסי מן התעריף הנקוב לעיל.

ד. מוסכם בזה, כי התמורה המפורטת לעיל, כוללת כיסוי מלא של כל הוצאה מכל מין וסוג שהוא אשר תוצא על ידי הספק לצורך מילוי התחייבויותיו בהתאם להסכם זה, ולרבות - מיסים, אמצעי למידה, ביטוח, עלויות עבודה, הוצאות נלוות, הוצאות משרד, הוצאות נסיעה (לרבות זמן נסיעה), עלויות חניה, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי הספק וכל עלות אחרת, לרבות רווח קבלני.

ה. הספק לא יגדיל את היקף העבודות או יערוך שינויים נוספים על המוסכם במפורש בהסכם זה ובנספחיו, אלא אם קיבל מראש הוראה בכתב לעשות כן ממי שהוסמך לכך על ידי הרשות כמורשה חתימה מטעמה, ובכלל זה חשב הרשות. כל שינוי שלא אושר מראש ובכתב על ידי מורשי החתימה מטעם הרשות, לא יזכה את הספק בתשלום כלשהו ויהיה על אחריותו הבלעדית והמלאה.

ו. הספק מצהיר בזאת כי וידא מיהם מורשי החתימה לעניין ביצוע המכרז, ובפרט - חשב הרשות, וכי הוא יודע שלא יהיה כל תוקף מחייב כלפי הרשות לכל עבודה חורגת או נוספת או שינוי שיעשה ולא קיבל את אישורם המפורש מראש ובכתב.

ז. הספק יגיש חשבונות בצרוף דו"ח מפורט המתאר את מהות העבודה בתום כל שלב ביצוע כמפורט במסמכי המכרז וכפי שיסוכם עם נציג הרשות. בכל מועד מוסכם יגיש הספק חשבון ובו פירוט התשלום הנדרש עבור השירות שבוצע. מובהר בזה כי לא יבוצע כל תשלום ללא אישור נציג הרשות כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה, בכפוף לכל האמור בהסכם זה.

ח. תשלום התמורה עבור החלק מדרישת התשלום המקובל על ידי הרשות, ושאושר ע"י נציג הרשות, ייעשה, לאחר האישור והגשת חשבונות, לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין. במקרים חריגים, חשב המשרד יהא רשאי לאשר כי מועדי התשלום יהיו, לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

ט. לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות לרשות בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.

י. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. הספק מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים.

יא. הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד כל סכום עודף שקיבל מהרשות.

יב. השתמשה הרשות בזכות הנתונה לה מכוח סעיף 5(ג) לעיל לא תהא חייבת על אף כל האמור אחרת בהסכם זה לשלם לספק, אלא בעבור אותו השירות שבוצע על פי הסכם זה עד למועד הפסקת מתן השירותים כאמור.

יג. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי הרשות לא תהא אחראית לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.

יד. אם נציג הרשות לא יאשר עבודה שנעשתה על ידי הספק או יאשר כי בוצעה באופן חלקי בלבד, יתבצע התשלום בהתאם לקביעתו של נציג הרשות.

טו. <u>הצמדה</u>
כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:

1. <u>הגדרות בנושא הצמדה</u>
   א. **תאריך הבסיס** - המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
   ב. **תאריך התחלת הצמדה** - המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה - 18 חודשים מתאריך הבסיס.
   ג. **מדד התחלתי** - המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
   ד. **המדד הקובע** - המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
   ה. **הצמדה שלילית** - הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
   ו. **מדד המחירים לצרכן** - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

2. <u>עקרונות ביצוע הצמדה</u>
   א. המחירים יוצמדו לשינויים ב<u>מדד המחירים לצרכן</u> (להלן:- "**המדד**").
   ב. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
   ג. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

ד. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית ברשות.

3. <u>מנגנון ביצוע הצמדה</u>

א. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

ב. ההצמדה תתבצע במועד קבלת החשבונית ברשות ובלבד שזו הוגשה בסמוך לתום בתקופה בגינה הוגשה.

ג. על אף האמור בס"ק ט"ו(3)(א) לעיל, אם במועד מסוים (להלן:- "**יום השינוי**") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד - כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:

1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בס"ק ט"ו(3)(ב) לעיל.

4. מובהר בזה, כי באחריות הספק לוודא, כי כל חשבון המוגש לרשות המים יוגש בצירוף הפרשי הצמדה בהתאם לאמור לעיל. הוגש חשבון מבלי שנדרשו בו הפרשי ההצמדה כאמור, לא תשלם הרשות הפרשים אלו בדיעבד.

טז. לכל סכום מהתמורה הכספית יתווסף מע"מ בשיעורו החוקי.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

7. <u>התמורה - סופית ומוחלטת</u>

מובהר ומוסכם בזה, כי התמורה דלעיל היא התמורה הסופית והיחידה שתשולם לספק עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. לא ישולם ע"י הרשות כל תשלום אחר או נוסף, בין במהלך תקופת ההסכם ובין לאחריה, עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף עם מתן השירותים, לא לספק ולא לכל אדם או לכל גוף אחר.

8. <u>קיזוז ועיכבון</u>

א. הספק מסכים ומצהיר בזה, כי לרשות הזכות לקזז מכל תמורה כספית לה זכאי הספק על פי הסכם זה כל סכום המגיע לרשות מן הספק עפ"י הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר שבין הספק לבין הרשות, הכול, בכפוף להודעה בכתב ומראש.

ב. בהתחשב במהות השירות ובייחודו, הספק מוותר בזאת על זכות העיכבון העומדת לרשותו, ככל שעומדת, על-פי כל דין.

9. <u>בעלות על השירותים ועל התוצרים וזכות קניין בהם</u>

א. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה כי כל הנתונים שייאספו וייקלטו במסגרת העבודה נושא ההתקשרות על כל מרכיביה, ולרבות מאגרי המידע ומסמכי התיעוד, וכל זכויות היוצרים, זכויות פטנט וכל זכות קניינית או זכות אחרת (להלן:- "**התוצרים**"), יהיו שייכים לרשות ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם זה, והספק מוותר בזאת על זכות תביעה בקשר לכך.

ב. מוסכם ומוצהר בזה כי אין לספק היתר כלשהו לעשות שימוש כלשהו בתוצרים כולם או חלקם, במישרין או בעקיפין, בלא לקבל היתר מראש ובכתב על כך מנציגי הרשות.

ג. כל השירותים שיסופקו על-ידי הספק במסגרת הסכם זה וכל תוצרי השירות ולרבות תוצאות, דו"חות, לומדות ותוכניות העבודה שתופקנה ושתיערכנה ע"י הספק בהתאם להסכם זה וכן שיטות, דרכי עבודה, חומרים, מתקנים, מכונות, תכניות ומפרטיהן, ייצורן ושינוין, יחשבו קניינה הבלעדי של הרשות, הכול בכפוף לכל דין, וזולת אם סוכם אחרת בין הצדדים וניתן אישורה של הרשות לכך מראש ובכתב.

ד. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו לרשות במסגרת הסכם זה, לרבות חוות דעת, דו"חות, מחקרים וכל כיוצא באלה תהיינה שייכות כולן לרשות והתמורה שלהלן תיחשב גם תמורה עבור זכויות אלו.

ה. הספק מצהיר, כי בעת ביצוע העבודה עבור הרשות לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים או פטנט או סוד מסחרי כלשהו, ולא יפגע בזכות כלשהי של צד ג' בקשר לכך.

ו. מבלי לגרוע מהוראת ס"ק (ב) דלעיל, מובהר בזה, כי הרשות תהיה זכאית לעשות כל שימוש, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בתוצרי השירות נושא הסכם זה, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ובכלל זה להעבירם לכל גורם

שהוא ולכל מטרה שתמצא לנכון, וזאת מבלי צורך לבקש רשות מהספק, ומבלי שהספק יהיה זכאי לכל תמורה או תוספת תמורה בגין שימוש זה.

ז. הרשות תהיה רשאית לפרסם כל חומר שיימסר לה על-ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק, או למי שיצר את החומר הזכות המוסרית בו.

ח. בגמר הסכם זה, מכל סיבה שהיא, הספק יעביר לרשות בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן:- "המידע") לרבות ההנחיות הדרושות להסקת מסקנות הנובעות מן המידע. כל המידע יועבר לרשות או לצד שלישי שייקבע על-ידה, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ או בכל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע על ידי הרשות באופן מלא ובלעדי, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזה, כי כל המידע הוא קניינה הבלעדי של הרשות, זולת אם סוכם אחרת בין הצדדים מראש ובכתב.

ט. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא ישמור ברשותו בתום תקופת ההסכם, במישרין או בעקיפין כל מסמך, רשימה או חומר אחר שהגיעו אליו בעקבות התקשרותו עם הרשות, למעט מסמכים אותם נדרש הספק לשמור לצורכי תיוק, ארכוב או על פי כל דין, בכפוף לאישור הרשות - באשר לסוג המסמכים - מראש ובכתב.

י. הספק מתחייב לא לעשות שימוש כלשהו ולא למסור, להעביר, לתרגם או לפרסם תוצאות ביצוע מתן השירותים וההסכם או כל פרט אחר אודותיו אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של נציגי הרשות ובלבד שבכל העברה, תרגום או פרסום כאמור תצוין העובדה כי ביצוע ההסכם מומן ע"י הרשות, ויוסכם בין הצדדים על התשלומים שתקבל הרשות בגין ההעברה, התרגום או הפרסום כאמור.

יא. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לצורך מתן השירותים וביצוע העבודה עפ"י הסכם זה הוא יעשה שימוש בתוכנות מחשב מקוריות בלבד ויש לו את כל ההרשאות מהיצרן המקורי המתירות לו לבצע את העבודה בישראל.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

10. **<u>איסור הסבה</u>**

א. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו וכי מוסכם בזה, כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב על ידי הרשות.

ב. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר הספק, בכל מקרה, אחראי בפני הרשות לכל עניין הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.

ג. מוצהר ומוסכם בזה כי לרשות הזכות להסב או להמחות זכויותיה עפ"י הסכם זה לאחרים, כולן או מקצתן, במישרין או בעקיפין, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

11. **<u>היתרים, רישיונות ואישורים</u>**

א. הספק מצהיר ומתחייב בזה, כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים אשר נדרשים לשם פעילותו במסגרת הסכם זה ולכל פעילות אחרת עפ"י דין כשהם תקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות כלל המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות ולהציגם לרשות בכל עת שיידרש לכך על-ידה.

ב. הספק מצהיר ומתחייב בזה להודיע לרשות מיד על כל שינוי שיחול בהיקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו או חלק מהם.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

12. **<u>פיקוח, בקרה ודיווח</u>**

א. מוסכם ומוצהר בזה על הצדדים כי במהלך ביצוע העבודה תלווינה פעולות הספק בפיקוח ובבקרה מטעמה של הרשות.

ב. הרשות תמנה ראש פרויקט שישמש נציגתה להתקשרות עם הספק.
נציג הרשות למכרז זה יהא ריבה שירזי , מנהלת אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע (להלן:- "**נציג הרשות**").

ג. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות נציג הרשות.

ד. בשים לב לכל האמור במסמכי המכרז ובהסכם זה, לנציג הרשות, סמכות מכרעת לקבוע האם העבודה, נושא המכרז והסכם זה, בוצעה כראוי, עפ"י תנאי ההסכם, אם לאו. למען הסר ספק מובהר בזה, כי סמכויותיו של נציג הרשות מוגבלות בכל הקשור להגדלת היקף התמורה הכספית כאמור בהסכם זה. כל הוראה שיש בה משום שינוי תנאי מתנאי ההסכם או המכרז, ולרבות - הגדלת התמורה או חיוב הרשות בחיובים כספיים נוספים מעבר למפורט בהסכם זה, תחייב את הצדדים רק משניתנה בכתב ונחתמה ע"י מורשי החתימה של הרשות, לרבות חשב הרשות.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

13. <u>הספק אינו נציג הרשות</u>

א. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כמי שהוא סוכן, שלוח או נציג הרשות או כמי שרשאי לייצגה או לחייבה בעניין כלשהו ומסכים, כי הוא יישא באחריות הבלעדית לכל נזק לרשות או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.

ב. ייצוג הרשות לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך מראש ובכתב מאת נציגי הרשות.

14. <u>שמירה על סודיות ושמירת זכויות</u>

א. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין או בכל דרך שהיא, כל מידע ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכללי שיגיעו לידי הספק, עובדיו או מי מטעמו עקב או במהלך ביצוע הסכם זה, לפניו או לאחר מכן - ללא אישור הרשות מראש ובכתב (להלן:- "**מידע סודי**").

ב. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שיימסרו לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה או בתוקף או בקשר עם ביצועו.

ג. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות הרשות בכל הקשור להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים. הרשות רשאית להורות לספק ולהנחותו בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות הרשות בנדון.

ד. הספק מצהיר כי ידוע לו שתוצרי השירותים שעשה עבור הרשות הם ייחודיים לרשות והם סוד עסקי או מסחרי (Trade Secret) של הרשות והוא מתחייב שלא למסור, להעביר או לפרסם, בין בעצמו ובין באמצעות עובדיו או מי שפועל מטעמו, מידע, מסמך, או חומר כלשהו שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, או אגב ביצועו, ולא לעשות בהם שימוש אחר כלשהו שלא למטרות ביצוע ההסכם אלא כפוף לאישור בכתב של נציג הרשות.

ה. הספק אינו רשאי להשתמש בכל מידע סודי שהגיע אליו עקב ביצוע הסכם זה לצורך או למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציגי הרשות המוסמכים. הספק אחראי לכך כי אף אחד מעובדיו או מי הפועל מטעמו לא ישתמשו בכל מסמך או חומר כאמור.

ו. הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד בתום ביצוע העבודה או עם סיום מתן השירותים מכל סיבה שהיא את כל המידע הסודי שנאסף על-ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, נכס, קובץ מחשב, גלופה, טיוטה וחומר גלם שעל פיהם ניתנו השירותים וכן כל חומר שקיבל ממנה בעת ביצוע העבודה עפ"י הסכם זה ולא להשאיר בידיו כל מידע שהוא שנאסף על-ידו במסגרת מתן השירותים. הספק יצהיר כי לא נשאר ברשותו שום חומר, מסמך או

מידע במדיה מגנטית או בכל דרך אחרת למעט מסמכים הדרושים לספק לשם תיוק ארכיוני בלבד, וזאת בכפוף לאישור מראש ובכתב של הרשות באשר לסוגי המסמכים.

ז. הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוקים אלו ומכל חיקוק אחר בתוקף, הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע והנתונים שימצאו ברשותו. הספק מצהיר בזה, כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל מהווה עבירה של חוק העונשין, התשל"ז - 1977.

ח. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו המועסקים על פי הסכם זה וכל מי מעובדיו העשוי להיחשף למידע כאמור, על התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצ"ב להסכם זה כנספח ד' והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

ט. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול הסכם זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

15. <u>כלים וחומרים</u>

א. כל הכלים והחומרים הדרושים לשם אספקת השירותים נושא מכרז זה, יירכשו על-ידי הספק ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

ב. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מהסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.

ג. מובהר, כי עשיית שימוש בכלים, בחומרים ובתכונות שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' כלשהו, תיחשב להפרת הסכם זה.

16. <u>ביטוח</u>

א. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/ מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל שיועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כנ"ל או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.

ב. הספק יוודא, כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נושא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה) תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.

ג. הספק יוודא, כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב, עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).

ד. המדינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

17. <u>נזיקין</u>

א. מוצהר ומוסכם בזה, כי בכפוף לכל דין, יישא הספק באחריות לכל פגיעה, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או לרכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש הרשות או לגופו או לרכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה, זולת אם הנזק נגרם מחמת מעשה או מחדל רשלני של הרשות.

ב. מבלי לפגוע באמור בס"ק (א) לעיל ובכפוף לכל דין, מוסכם בין הצדדים, כי הרשות לא תישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או לרכושו של הספק או מי מטעמו או לגוף או לרכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש הרשות או לגופו או לרכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה וכי אחריות זו תושת על הספק בלבד.

ג. הספק מתחייב לשפות את הרשות על תשלום, הוצאה או נזק שייגרמו לה מכל סיבה שהיא הנובעת ממעשיו או ממחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה על הפעלת הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת הרשות. מובהר בזה, כי הרשות תודיע לספק בדבר כל תביעה או דרישה כאמור לעיל, עם המצאתה לידיה, ותאפשר לו להתגונן מפניה בכל דרך, באופן סביר.

ד. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה, כי הרשות, הבאים מטעמה או המועסקים על ידה לא יהיו חייבים לשאת בכל תשלום, הוצאה, נזק, או פיצוי מכל סוג או סיבה שהם שייגרמו לספק או שישולמו על ידו תוך או בעקבות ביצוע הסכם זה או בעקבות הוראות שתינתנה על פיו ואשר לא נאמר במפורש בהסכם זה כי על הרשות לשאת בהם.

ה. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל מתחייב הספק להשיב לרשות את כל ההוצאות שנגרמו לה מחמת אי מילוי הוראה מהוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, וכן לשפות את הרשות בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו לה עקב ביטול ההסכם.

ו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הרשות לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו או כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם.

ז. בסעיף זה "**הוצאות**" - לרבות הוצאות משפט ושכר טרחה עו"ד.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

18. <u>**איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים**</u>

א. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת רשות המים, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.

ב. הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים, באופן ישיר או עקיף, כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן:- "**ניגוד עניינים**").

ג. הספק מצהיר כי נכון למועד התקשרותו בהסכם זה, אין הוא יודע על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה כדי להפריע למתן השירותים על פי הסכם זה, וכי אין הוא קשור או מעורב, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיו מכוח הסכם זה. הספק מתחייב להימנע במשך כל תקופת הסכם זה מלקחת חלק או להיות מעורב בכל עסקה או עניין אחר שיש בו או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה.

ד. הספק מתחייב להביא מיד לידיעת הרשות כל מידע העשוי להיות רלבנטי לקביעת הרשות אם קיים ניגוד עניינים או חשש להימצאותו בניגוד עניינים. הספק ימלא אחר כל הנחיות הרשות בנדון ויקבל על עצמו ביצוע אותה עבודה רק אם הרשות תאשר, מראש ובכתב, כי אין לה התנגדות לכך.

ה. הספק מצהיר כי ידועה לו אחריותו לפעול בתום לב כלפי הרשות בכל פעולותיו בקשר להסכם זה, וכי כל המלצה וכל ייעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת הרשות ולא מתוך שיקולי רווח או שיקולים אחרים.

ו. בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים תכריע דעת הרשות.

ז. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו המועסקים על פי הסכם זה וכל מי מעובדיו בקשר עם השירותים נושא ההתקשרות, על הצהרה לעניין הימנעות מהימצאות בניגוד עניינים בנוסח המצ"ב להסכם זה כנספח ה' והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

ח. בסעיף זה "**ניגוד עניינים**" - לרבות חשש לניגוד עניינים.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

19. <u>בעלי תפקידים מטעם הספק</u>

א. הספק מתחייב להעסיק לשם מתן השירותים כוח אדם ברמה מקצועית מעולה ובהיקף המתאים, מקצועי ובעל הכשרה וניסיון מתאימים, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

ב. מוסכם בזה, כי כל אחד מאנשי הצוות, אשר הוצע על-ידי הספק לביצוע העבודה במסגרת הצעתו במכרז, לא יוחלף לאורך כל תקופת ההתקשרות.

ג. חרף האמור בס"ק ב' לעיל, החלפת כל אחד מאנשי הצוות מטעם הספק, מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שאין באפשרותו של אחד מהמנויים בהצעת הספק ליתן את השירותים לרשות בהתאם למסמכי המכרז, הצעת הספק וההסכם, תתאפשר אך ורק באישור בכתב מאת הרשות. יובהר, כי הרשות תבחן, בין היתר, האם העילה לביצוע השינוי הייתה בשליטת הספק, אם לאו, כתנאי למתן אישור כאמור.

ד. הספק יפנה בכתב לרשות לשם קבלת אישור כאמור לא יאוחר מ-30 יום עובר ליום היווצרות הצורך בקבלת האישור או בהחלפת בעל התפקיד.

ה. הרשות תהא רשאית ליתן את אישורה או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אשר יופעל בהגינות ובסבירות, ושמורה לה הזכות לבטל את ההסכם או להפעיל כל זכות העומדת לרשותה במסגרת המכרז וההסכם בגין החלפת בעל-תפקיד כאמור. מוסכם, כי לספק לא תהיה כל טענה כלפי הרשות בגין פעולתה בהתאם לאמור בסעיף זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

20. <u>שלילת קיום יחסי עובד-מעביד עם הספק ועובדיו</u>

א. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כקבלן עצמאי בלבד וקיומה של מסגרת זו בלבד מהווה תנאי מוקדם מבחינת הרשות לפעולתו של הספק על פי ההסכם.

ב. בשום מקרה לא יתקיימו יחסי עובד ומעביד בין הרשות לבין הספק או מי מעובדיו או מי משלוחיו. לא הספק ולא מי מעובדיו או מי משלוחיו יהא זכאי לקבל מהרשות פיצוי או הטבות או זכויות כלשהן המגיעות לעובד, לא במשך תוקפו של הסכם זה ולא עם סיומו מכל סיבה שהיא.

ג. אין לראות בכל זכות הניתנת לרשות עפ"י הסכם זה להדריך או להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה ולא יהיו לספק או למועסקים על ידו כל זכויות של עובד מדינה או של עובד המועסק ע"י הרשות, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים או פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה מכל סיבות שהן, או הוראות שתינתנה על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת ביצוע השירותים עפ"י הסכם זה ואין בה כדי ליצור בין הרשות לבין הספק או המועסקים על ידם כל יחסי מעביד ועובד.

ד. הספק לבדו יהא חייב לשאת בכל התשלומים או ההוצאות לעובדיו מכל סוג ומין שהוא. הספק יהא האחראי היחיד והבלעדי כלפי העובדים, או המועסקים שלהם, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בתשלומים לביטוח לאומי, ניכויי מס הכנסה או מסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958, פיצויי פיטורין כמשמעם בחוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג - 1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג שהוא על פי כל דין, הסכם והסכם קיבוצי, וכל תשלומים על פי חלפיהם של החוקים האמורים וכל דין שיבוא בנוסף להם או במקומם.

ה. מוסכם, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יראו עובד של הספק או מי מטעמו כעובד הרשות, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של הספק; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד הרשות.

ו. היה וייקבע, כי עובד של הספק או מי מטעמו סיפק את השירותים כעובד הרשות, יהיה על הספק לשפות את הרשות, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו לרשות בשל קביעה כאמור.

ז. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם הרשות תחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאית הרשות לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהרשות.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

21. <u>הפסקת ההתקשרות</u>

א. מוסכם בזה כי הרשות תהא רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על הפסקת פעולתו על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שהרשות תהא חייבת לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. פעלה הרשות מכוח זכותה על פי האמור בהסכם זה, יהא זכאי הספק לקבל את התמורות הכספיות המגיעות לו עד למועד ההפסקה.
מוסכם ומוצהר כי למעט התמורה הנזכרת בסעיף זה לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי הרשות בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה או הנובע ממנה.

ב. מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובנוסף להן, ובכפוף לאמור בס"ק (ג) להלן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד מהמקרים המפורטים להלן תהא הרשות רשאית להודיע על ביטול ההתקשרות והספק ייחשב כמי שהפר הפרה יסודית את ההסכם על כל המשתמע מכך:
1. פיגור ואי-עמידה בלוח הזמנים בתקופת ביצוע העבודה;
2. אי-עמידה בהתחייבויות המהותיות כפי שנקבע בהסכם;
3. החלפת העובד מטעם הספק המבצע את העבודה או החלפת נציג הספק ללא אישור מראש ובכתב של הרשות;
4. הוגשה נגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים, והבקשה לא הוסרה תוך 30 יום;
5. הוצא נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים, פשיטת רגל, או מונה לו מפרק זמני והצו או המינוי לא בוטלו תוך 30 יום;
6. נמצא כי הספק העביר לגורם שלישי מידע השייך לרשות מבלי שקיבל מראש ובכתב את אישורם של הגורמים המוסמכים לכך מטעם הרשות;
7. נמצא כי הספק הטעה את ועדת המכרזים של הרשות;
8. נמצא, כי הספק נתון בניגוד עניינים או מתעורר חשש לקיום ניגוד עניינים.

ג. בכפוף לכל אמור בסעיפים א'-ב' לעיל מוסכם, כי במידה ויפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, רשאית הרשות לאפשר לספק לתקן את ההפרה תוך 14 ימים מיום משלוח הודעה בדבר ההפרה או בכל מועד אחר שייקבע על-ידי נציג הרשות, לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, לשביעות רצונו המלאה של נציג הרשות, שאם-לא-כן לא תחוב הרשות בתשלום התמורה לספק והיא תהיה זכאית לדרוש החזר כספים ששולמו ביתר. כן תהא הרשות רשאית, מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת העומדת לה לפי הסכם זה או לפי כל דין, לבצע את אחת הפעולות הנקובות לעיל או את כולן יחד:
1. לבצע את החיוב במקום הספק בעצמה או באמצעות מי מטעמה, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לה בשל כך מן התמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה וכמפורט בסעיף 9 לעיל.
2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
מוסכם, כי הקביעה האם מדובר בהפרה יסודית, כי הקביעה האם ההפרה נעשתה בתום לב וכי הקביעה האם תוקנה ההפרה מסורה באופן בלעדי לשיקול דעתם של נציגי הרשות ולספק לא תהיה השגה מכל סוג ומין על קביעתם וזאת מבלי לפגוע בכל זכות המוקנית לספק על פי כל דין.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

22. <u>ערבויות ובטחונות</u>

א. להבטחת זכויות הרשות על-פי הסכם זה וכבטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על פי המכרז, ההצעה וההסכם, מתחייב הספק להמציא במועד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית או ערבות מבטח מורשה כהגדרתו בחוק הפיקוח על עסקי הביטוח התשמ"א -1981 לפקודת הרשות על סך _____₪ (להלן:- "**הערבות**").

ב. הערבות תעמוד בתוקפה 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות, קרי עד ליום _____.

ג. נוסח הערבות ותנאיה מצ"ב כנספח "ג'" להסכם.

ד. עלויות הערבות תחולנה במלואן על הספק.

ה. מוסכם בזה, כי המצאת הערבות כאמור לעיל היא תנאי לתשלום התמורה לספק.

ו. מבלי לפגוע באמור בסעיף 22 לעיל, תהא הרשות רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו בנסיבות בהן לא עמד הספק בהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה או לצורך קיזוז (ואז יחולט החלק נושא הקיזוז). החלטה על חילוט הערבות כאמור תתקבל רק לאחר שתינתן התייחסות הספק.

ז. הערבות תחולט באמצעות דרישה חד צדדית של הרשות לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק.

ח. חולטה הערבות מכל סיבה שהיא - ימציא הספק לרשות ערבות חליפית העומדת בכל הדרישות המפורטות לעיל.

ט. אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל חיוביו על פי הסכם זה ואין בו כדי להטיל על הרשות חובה כלשהיא.

23. **<u>תניית שיפוט</u>**
הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא מסורה באופן בלעדי לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.

24. **<u>הוראות עיקריות ובסיסיות</u>**
הצדדים מסכימים, כי חיוביהם כמפורט בסעיפים 3, 5-6, 10-12, 14, 16-21 להסכם זה הם מעיקרי ההתקשרות והפרתם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך.

25. **<u>קיום ההסכם בתום לב, בסבירות ובנאמנות</u>**
הצדדים מתחייבים בזה האחד כלפי השני לקיים ההסכם על הוראותיו וקביעותיו והנובע מהן בתום לב, בהגינות, בסבירות ובנאמנות תוך הקפדה ושמירה על הוראות ההסכם.

26. **<u>ביקורת</u>**
א. חשב הרשות, המבקר הפנימי של הרשות או מי שמונה או הוסמך על ידם לשם כך, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם בין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הכרוך במתן השירות או בתמורה הכספית <u>נושא הסכם זה</u>.

ב. לצורך קיום הפיקוח והבקרה, כאמור בס"ק (א) לעיל, רשאים נציגי הרשות:
1. להיכנס בכל עת סבירה לכל מתקן או משרד המשמש את היועץ לצורכי מתן שירותיו לפי הסכם זה.
2. לעיין בכל רשומה, מסמך, עבודה, ספר חשבונות, פנקס מאגר מידע רגיל או ממוחשב או בכל מסמך של היועץ, לרבות אלה השמורים על-גבי מדיה מגנטית והעתקתם בכל דרך שתימצֶא לנכון.

ג. הספק מתחייב לאפשר ביצוע ביקורת ובדיקה כאמור לעיל ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל וכן דו"חות כספיים מבוקרים על-ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידיו. הספק מוותר בזה על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת הפרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על-ידי הרשות.

ד. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הנוגע למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי, ככל שמצוי.

27. **<u>מיצוי זכויות</u>**
מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג או נוהג שקדם לחתימתו.

28. **<u>הוראות כלליות</u>**

א. כל ויתור או ארכה או הנחה או הימנעות או שיהוי מצידה של הרשות במימוש זכות מזכויותיה על פי ההסכם לא תהא בת תוקף או בעלת משמעות אלא אם כן נעשתה ונחתמה בכתב כדין על ידי מורשי החתימה מטעם הרשות.

ב. כל שינוי במועדים הנקובים בהסכם זה כמו גם כל שינוי אחר בו, יהא חסר תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם כדין על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים.

ג. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון להסכם זה או לחלק ממנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם ע"י כל אחד ממורשי החתימה מטעם הצדדים להסכם.

ד. <u>משלוח הודעות</u>
מוסכם ומוצהר בזה בין הצדדים כי כל הודעה שתשלח מצד להסכם זה לצד האחר בדואר רשום על פי הכתובות הרשומות להלן תראה כמתקבלת תוך 72 שעות ממועד שליחתה.
הודעה שנמסרה ביד תיחשב שנתקבלה במועד מסירתה.
הודעה לפי סעיף זה תימסר לנציג הרשות ולחשבות הרשות.

ה. <u>כתובות הצדדים לצורך הסכם זה</u>
הרשות: הרשות הממשלתית למים ולביוב, המסגר 14 תל-אביב, 61203.
הספק: _____.

ולראיה באו הצדדים על החתום

מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב	חשב הרשות הממשלתית למים ולביוב	הספק

נחתם ע"י החשב ביום _____ בחודש_____ בשנת 2019.

<u>אימות חתימה</u>

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה כי הספק, _____ רשום בישראל כדין; כי ה"ה _____, אשר חתמו על הסכם זה בשמו, חתמו עליו לפניי וכי הם מוסמכים לעשות כן בשמו, וכי חתימתם על הסכם זה מחייבת את הספק.

תאריך	חתימה וחותמת עורך הדין

<u>אישורים פנימיים לצרכי המשרד בלבד</u>:

_____
אישור היועץ המשפטי

נספח ג' להסכם התקשרות

ערבות ביצוע

שם הבנק / חברת הביטוח	מס' טלפון	מס' פקס

לכבוד,
ממשלת ישראל
באמצעות הרשות הממשלתית למים ולביוב

א.ג.נ.,

הנדון: **ערבותנו מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ ₪ (ובמילים _____) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן:- "**החייב**") בקשר עם **מכרז פומבי 100044446 למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת פניות הציבור.**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח:

שם הבנק / חברת הביטוח	מס' בנק	מס' סניף	כתובת

הערבות אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

בכבוד רב,

_____	_____	_____
תאריך	**שם מלא**	**חתימה וחותמת מורשה החתימה**

נספח ד' להסכם התקשרות

הצהרה בדבר על שמירת סודיות

מבוא

הואיל ונחתם בין הספק, _____, (להלן:-"**הספק**") לבין הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן:- "**הרשות**") הסכם בעקבות **מכרז פומבי 100044446 למתן שירותי תחזוקה, פיתוח ותמיכה למערכת פניות הציבור** (להלן:- "**ההסכם**" ו-"**השירותים**", בהתאמה);

והואיל ואני מועסק על-ידי הספק, כעובד או כקבלן, בין השאר, לשם אספקת השירותים לרשות.

והואיל והרשות הסכימה להתקשר עם הספק בתנאי כי הספק לרבות עובדיו, קבלני משנה וכל אדם אחר מטעמו ישמור על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן בהתאם להוראות התחייבות זו, וכן על סמך התחייבות הספק לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע כהגדרתו להלן;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי במהלך העסקתי או בקשר אליה יתכן ואעסוק או אקבל לחזקתי או יבוא לידיעתי מידע (Information), או ידע (Know How) כלשהם לרבות תכתובת, חוות דעת, חומר, תכנית, לומדה, מסמך, רישום, שרטוט, סוד מסחרי/עסקי או ידיעה כהגדרתה בסעיף 91 בחוק העונשין, התשל"ז - 1977 מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור או מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר להסכם, בין במהלך ביצועו, לפניו או לאחר מכן, או מידע שידיעתו תשמש "קיצור דרך" לשם הגעה למידע שהכלל יכול להגיע אליו, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בתעתיק, בתקליטור, במדיה נשלפת, בדוא"ל או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בין ישיר ובין עקיף, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן:- "**המידע**") ;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי או אי שמירה בסוד או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי הרשות המוסמכים לעניין ההסכם, ללא קבלת אישור נציג הרשות המוסמך מראש ובכתב עלול לגרום לרשות או לצדדים שלישיים נזק מרובה ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 118 בחוק העונשין, התשל"ז- 1977;

אי לכך, אני הח"מ מתחייב כלפי הרשות כדלקמן:

1. המבוא להתחייבות זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

2. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.

3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים, ובכפוף לאמור לעיל, לא להשתמש במידע או לנצלו לפרנסתי או לכל שימוש עצמי אחר שלא בהתאם לאמור לעיל, וכן לא לגרום או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, את המידע.

4. ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב כי במשך כל תקופת העסקתי על-ידי הספק או לאחר מכן לא לאפשר לכל אדם או גוף או מוסד כלשהם לקבל את המידע, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם או גוף וכן לא להוציא מחזקתי את המידע או כל חומר כתוב אחר או כל חפץ או דבר, בין באופן ישיר ובין באופן עקיף, לצד כלשהו.

5. לנקוט אמצעי זהירות קפדנית ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבותי על פי התחייבות זו לרבות שמירה על סודיות המידע, ובין השאר, לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת.

6. להביא לידיעת עובדי או קבלני משנה או מי מטעמי את האמור בהתחייבות זו לרבות חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

7. להחזיר לידי הרשות ולחזקתו מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מהרשות או השייך לו או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבור הרשות. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של המידע.

8. בכל מקרה שאפר התחייבות זו לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לרשות או הנמצא ברשותו או הקשור לפעילויותיו, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שלא בהתאם לכתב התחייבות זה לרבות מסירתו לאחר מהווים עבירה לפי חוק העונשין, התשל"ז - 1977, וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.

10. אני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות וכי נהירות לי חובותיי מכוח סעיף 117 בחוק העונשין, התשל"ז - 1977.

11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבין הרשות.

12. מוסכם וידוע לי, כי על העתקים של המידע, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.

13. מוסכם וידוע לי, כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל זכות או סעד או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם לרבות ההסכם.

ולראיה באתי על החתום,

שם מורשה החתימה / שם העובד	חתימה	תאריך

נספח ה להסכם התקשרות

הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

1. אני הח"מ, _____, מורשה חתימה ומוסמך להצהיר בשם המציע, _____(להלן:- "**המציע**"), מצהיר בזה כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים במישרין או בעקיפין במציע או בבעלי תפקידים המועסקים בו או מי מטעמו בכל הנוגע והקשור למכרז זה ולעבודות המפורטות בו.

2. אני מתחייב להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר שיעמיד את המציע או מי מטעמו במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים כלפי הרשות הממשלתית למים ולביוב.

3. אני מתחייב להודיע ולדווח באופן מידי אודות כל נתון או נסיבה שבגינם המציע או כל מי מטעמו עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם, וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם הרשות.

4. ידוע לי ומוסכם עליי, כי ההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים המפורטים בהצהרה זו תיבחן על ידי רשות המים והיא שתכריע האם מדובר בניגוד עניינים המונע המשך ביצוע שירותים. ואולם, אין בכך כדי לגרוע מהחובה החלה עלי בשם המציע ועל המציע להימנע מניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים העלולים להעמידו במצב של ניגוד עניינים.

5. אני מצהיר בזה, כי במידה והמציע יזכה במכרז אזי למשך כל תקופת ההתקשרות ובהתאם לכל מה שייקבע בהסכם בין הצדדים, הוא ימנע מליטול חלק בעבודה כלשהי הקשורה למכרז ואשר יש בה בכדי ליצור מצב של ניגוד עניינים במישרין ובעקיפין.

6. אני מתחייב ליידע את רשות המים במידה ויתעורר חשש כלשהו לניגוד עניינים כאמור לעיל וידוע לי, כי במקרה זה תהיה רשאית רשות המים שלא להעביר למציע עבודה אשר מתקיים לגביה חשש לניגוד עניינים והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

7. ידוע לי שההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים, נתונה לרשות המים, באופן בלעדי, ואני מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיה, כפי שתקבענה בכל עת.

8. אני מקבל על עצמי בזה לבצע כל החלטה של רשות המים בעניינים הנוגעים להצהרתי זו, לפי שיקול דעת רשות המים, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין הרשות.

ולראיה באתי על החתום

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע