



מכרז פומבי מס 45/2021

לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

מסמך זה הינו רכוש עיריית רעננה
המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל ולא יעשה בו שימוש מלא או חלקי
לכל מטרה שהיא מלבד מענה למכרז.
© כל הזכויות שמורות לעיריית רעננה.

תוכן עניינים

3	מסמך א' - הודעה
4	מסמך ב' – פרטי המכרז והוראות למשתתפים
19	נספח 1
19	נוסח כתב ערבות מכרז
20	נספח 2
20	תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976
22	נספח 3
22	תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11), התשע"ו-2016
23	נספח 3א
23	רשימת ממליצים ושאלון שביעות רצון תנאי סף 2.1.2.1 - תוכנה
25	נספח 3ב
25	הצהרת המשתתף לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף וניקוד איכות סעיף 2.1.2.2
26	נספח 4
26	התחייבות ספקים המחזיקים במאגרי מידע בענן
28	מסמך ג' - הסכם
46	נספח ב' (מפרט השירותים)
63	נספח ג' (מפרט רמת שירותים ותחזוקה)
65	נספח ד' (הסכם סודיות ואבטחת מידע)
68	נספח ה' (נספח ביטוח)
72	נספח ו' (ממשק למערכת CRM)
74	נספח ז' (דרישות אבטחת מידע וסייבר)
79	נספח א' (טופס הצעת מחיר)
82	נספח ח' (תשובות לשאלות הבהרה)

מכרז פומבי מס' לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים.

כל מקום בו מצוין במסמכים לשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה, וכן להפך

עיריית רעננה (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת לקבל הצעות למתן שירותי תוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי העירוני בענן, והכל כמפורט במסמכי המכרז וההסכם.

ניתן לעיין ו/או לרכוש את מסמכי המכרז באופן מקוון בכתובת www.raanana.muni.il, לרבות ההסכמים עליהם יידרש לחתום הזוכה במכרז.

רכישת חוברת המכרז הינה בתמורת תשלום הסך של 300 ₪ (שלא יוחזרו בשום מקרה) ותבצע באתר העירוני או במשרדי הלשכה המשפטית בעיריית רעננה, רח' אחוזה 103, בימים א' – ה' (למעט בערבי וימי חג) בשעות 9:00 – 15:00.

את ההצעות על כל נספחיהן, יש להגיש כמפורט בסעיף 4.4 (ההצעה תוגש בשלוש מעטפות נפרדות (מעטפת ערבות מכרז, מעטפה כספית- ההצעה, מעטפה מקצועית), אשר תוכנסנה למעטפת המכרז והכל כמפורט בסעיף 4.4 למסמכי המכרז, על מעטפת המכרז יש לרשום "מכרז פומבי 45/2021 לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים, אותה יש למסור באופן ידני במשרדי הלשכה המשפטית בעיריית רעננה, רח' אחוזה 103, בימים א' – ה' (למעט בערבי וימי חג) בשעות 9:00 – 15:00.

המועד האחרון להגשת ההצעות הוא ביום 28.12.2021 בשעה 15:00, בלשכה המשפטית ברחוב אחוזה 103, במסירה ידנית. לא תתקבל מעטפה אשר תימסר לאחר המועד והשעה שנקבעו להגשת ההצעות.

שאלות הבהרה יש להגיש באמצעות קובץ וורד (WORD) בלבד לכותבת דוא"ל tenders@raanana.muni.il וזאת עד ולא יאוחר מיום 21.11.2021 בשעה 12:00

על מגיש ההצעה לצרף, במעטפת הערבות, ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית לטובת העירייה בנוסח המומלץ המצורף למסמכי המכרז, בשיעור של 10,000 ש"ח שתעמוד בתקפה עד ליום 28.3.2022 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו. העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופות נוספות כמפורט במסמכי המכרז.

אין להצמיד את הערבות למדד כלשהו. הצעות ללא ערבות כנדרש תפסלנה על הסף.

היה והמציע הזוכה לא ימציא את ההסכם חתום כנדרש ואת כל הנספחים הנדרשים, עפ"י הנוסח הקבוע במסמכי המכרז, תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת ההודעה על הזכייה, העירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולחלט את ערבות המכרז.

אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר או הצעה כלשהי.

בכבוד רב,

חיים ברוידא

ראש העיר

מסמך ב' – פרטי המכרז והוראות למשתתפים

הוראות למשתתפים

עיריית רעננה (להלן: "העירייה") מבקשת בזאת לקבל את השירותים כדלקמן:

א. אספקת שירותי תוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי העירוני ברעננה וכפר סבא **המאוחסנים בענן של הספק** להלן: "תוכנת ניהול השירות הווטרינרי" הכל כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובנספחים א' (הצעת המציע) ב' (מפרט השירותים) להסכם בפרט (להלן: "השירותים").

ב. הסבת כל הנתונים המשמשים היום את העירייה כיום במערכת הנוכחית ("ווטרינט" של חברת רמה מערכות) ומיועדת להחלפה על ידי המערכת הנדרשת במכרז זה, טיוב שלה, התאמתה לקליטת במערכת תוך כדי ביצוע בקרה.

מסמכי המכרז

1.

1.1 מסמכי המכרז כוללים:

1.1.1. הוראות למשתתפים, לרבות הנספחים:

נספח 1 – נוסח כתב ערבות

נספח 2 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

נספח 3 – תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11),
התשע"ו-2016

נספח 3א - רשימת ממליצים ושאלון שביעות רצון לתנאי סף לסעיף 2.1.2.1

נספח 3 ב - רשימת ממליצים ושאלון שביעות רצון לתנאי סף לסעיף 2.1.2.2

נספח 4 - התחייבות ספקים המחזיקים במאגרי מידע בענן

1.1.2. נוסח ההסכם, לרבות נספחיו (להלן: "ההסכם").

1.2 הצעת המציע:

1.3 המזמינה תראה במשתתף במכרז כמי שהצהיר שברשותו נמצאים כל מסמכי המכרז המנויים לעיל והוא קראם, הבין את תוכנם, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש; ערך את כל הבדיקות המוקדמות הנדרשות לצורך הגשת הצעה במכרז ומתחייב לספק את השירותים עפ"י תנאי ההסכם המצורף, אם הצעתו תבחר כהצעה הזוכה במכרז.

1.4 עיריית רעננה תעניק העדפה למציע מקומי במכרז. לעניין סעיף זה, "מציע מקומי" – מציע אשר עסקו ממוקם בשטחה המוניציפלי של העיר רעננה עפ"י העתק חשבונית ארנונה של 6 חודשים רצופים לפחות לפני המועד להגשת הצעה, שיצורפו על ידו. בכל הנוגע לבחינת רכיב האיכות במכרז זה תינתן תוספת ניקוד לספק המקומי שמשקלה הכולל יהווה 5% מהניקוד המשוקלל.

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

מועדים ונתונים רלבנטיים למכרז:

מהות	מועד	פרטים
תקופה לעיון ורכישת מסמכי המכרז	מיום פרסום המכרז	באתר עיריית רעננה עלות רכישה: 300 ₪
כנס מציעים	לא יתקיים	
הגשת שאלות הבהרה	עד יום 21.11.2021 שעה: 12:00	הגשה בהתאם להנחיות ובמבנה המפוסס במכרז, בקובץ WORD בלבד. לכתובת דוא"ל: tenders@raanana.muni.il לאישור קבלת הפניה ניתן להתקשר לטלפון 09-7610250
המועד האחרון להגשת הצעות	יום 28.12.2021 שעה: 15:00	בלשכה המשפטית, אחוזה 103, רעננה מסירה ידנית
משך תקופת ההתקשרות	36 חודשים	לעירייה שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות לעוד תקופות, בנות עד שנתיים כל אחת, באותם התנאים ובלבד שמשך ההתקשרות לא יעלה על 120 חודש
סכום ערבות מכרז		10,000

העירייה תהיה רשאית לשנות את המועדים המפורטים לעיל, בהתאם לצרכיה הבלעדיים. כל שינוי בלוח הזמנים האמור יפורסם באתר האינטרנט של העירייה ויופץ לכל מי שרכש את מסמכי המכרז.

תנאי סף

2. רשאים לגשת למכרז זה נותני שירותים, יחידים או תאגידים, העומדים בכל התנאים הבאים בעצמם ולא באמצעות צד ג':

2.1. משתתף שהינו אדם פרטי

2.1.1. המשתתף הינו תושב ישראל.

2.1.2. המשתתף עומד בכל תנאי הסף להלן:

2.1.2.1. בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 ברצף המשתתף במכרז העניק זכויות שימוש ושירותי תמיכה בתוכנה לניהול שירות ווטרינרי עירוני בענף הכוללת ניהול כרטסת בעלי חיים וחיסוני כלבת, כלביה ומרפאה, ל-2 רשויות מקומיות לפחות.

2.1.2.2. במועד הגשת הצעות למכרז, המציע מנהל מוקד תמיכה לתוכנה, אשר פועל לפחות 6 ימים בשבוע במשך 9 שעות ביום, למעט יום ו' שבו פועל המוקד במשך 6 שעות לפחות.

2.2. משתתף שהינו שותפות

2.2.1. השותפות רשומה כדין ברשם השותפויות.

2.2.2. לפחות אחד מהשותפים ממלא אחר הדרישות המפורטות בס"ק 2.1.2 לעיל, בכפוף לאמור בסעיף 2.4 להלן.

2.3. משתתף שהינו חברה

2.3.1. החברה רשומה כדין ברשם החברות.

2.3.2. החברה ממלאה אחר הדרישות המפורטות בס"ק 2.1.2 לעיל, בכפוף לאמור בסעיף 2.4 להלן.

2.4. משתתף ייחשב כבעל ניסיון גם בהתקיים האמור להלן:

2.4.1. המשתתף הינו תאגיד אשר שותף בו (במקרה של שותפות) או בעל מניות (במקרה של חברה) המחזיק בלפחות 30% מהבעלות בו הינו בעל ניסיון.

2.4.2. משתתף הינו יחיד אשר היה מנהל או שותף או בעל מניות המחזיק בלפחות 30% מהבעלות בתאגיד בעל ניסיון.

2.4.3. ניסיון בשם מסחרי יחשב כניסיון של יחיד או חברה, לפי העניין.

2.5. ערבות מכרז

2.5.1. להצעת המשתתף תצורף ערבות בנקאית מקורית אוטונומית בסכום הקבוע בסעיף 1.2 לעיל.

2.5.1.1. המחאות ושטרות אחרים לא יתקבלו ולא ייחשבו כעונים על דרישות המכרז.

2.5.1.2. הערבות תהיה ע"ש המשתתף בלבד. לא תתקבלנה ערבויות ע"ש מי שאינו המשתתף שמגיש את ההצעה למכרז.

2.5.2. הערבות תהיה בתוקף עד 28.3.2021 ותהיה בלתי מותנית, בלתי מוגבלת וניתנת למימוש עד 10 ימי עסקים עפ"י דרישת העירייה, ללא כל צורך לבסס את הדרישה לחילוט הערבות ע"י העירייה. אם העירייה תחליט להאריך את תוקף ההצעות למכרז, כאמור להלן, המשתתף מתחייב להאריך את ערבות המכרז בהתאם.

2.5.3. סכום הערבות ישמש כפיצוי מוסכם וקבוע מראש במקרה שלא יעמוד המשתתף אחר הצעתו במכרז, או במקרה שיחזור בו בכל צורה שהיא ובכל שלב שהוא מהצעתו, או במקרה שיסרב המשתתף לשתף פעולה עם ועדת המכרזים במסגרת סמכותה עפ"י תנאי המכרז, או במקרה בו ימנע המשתתף-הזוכה מהמצאת כל המסמכים הנדרשים, כתנאי מוקדם להשתכללות ההתקשרות, תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה, או במקרה בו הצעת המשתתף נפסלה ע"י ועדת המכרזים בנסיבות המפורטות בסעיף 11. להלן והוועדה החליטה על חילוט ערבותו בנסיבות אלה.

2.5.4. נוסח ערבות המכרז יהיה כמפורט בכתב ערבות המכרז המצ"ב להוראות למשתתפים **כנספח 1** (מהווה נוסח לא מחייב)

עיקרי ההתקשרות

3. עיקרי ההתקשרות אשר יחולו על המשתתף-הזוכה (להלן: "הזוכה") הם, כדלקמן:

3.1. על פי רישומי השירות הווטרינרי העירוני, בעיר רעננה ו – כפר סבא יש כ- 12,000 כלבים - השירות הווטרינרי הינו משותף הן לעיר רעננה והן לעיר כפר סבא. השירות הווטרינרי העירוני ברעננה מאפשר לבעלי ומחזיקי כלבים קבלת שירותים הכוללים, בין היתר, ביצוע חיסונים לכלבים, קבלת רישיונות להחזקה של כלבים בהתאם להוראות הדין, שירותים נוספים כגון מרפאה וכלבייה ומשרדי קבלת קהל. בנוסף, כ- 1,000 בעלי חיים (כלבים/חתולים) עוברים בכלבייה מידי שנה מסיבות שונות.

3.2. במסגרת מכרז זה, המציע הזוכה יידרש לספק לעירייה שירותים הכוללים, בין השאר, אספקת תוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי העירוני בענן עבור רשויות רעננה וכפר-סבא, התאמתה לצרכי העירייה, הסבת נתוני המערכת הקיימת למערכת המוצעת, אחסון המידע בענן, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת במשתמשים ובתוכנה.

3.3. המכרז הוא לשימוש במערכות המעודכנות ביותר של הזוכה בכל עת, בתמורה לתשלום דמי שימוש חודשיים בלבד, וללא כל תוספת עלות תמורת עדכוני תוכנה וגירסאות שיצאו מעת לעת הגדלת אחסון ועוד. הזוכה במכרז יתחייב לעדכן את התכונה וטבלאותיה על פי הוראות כל דין והנחיית הרשויות המוסמכות שהחלטותיהן מחייבות את העירייה, וכל זאת ללא תמורה נוספת.

3.4. בתוך 30 ימים מיום הוצאת צו התחלת עבודה מטעם העירייה למשתתף שיזכה במכרז, על התוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי להיות מותקנת ומוטמעת במערכות המחשוב של העירייה באופן מלא, למעט דרישות טכניות במפרט שאינן קיימות כיום (כמפורט בסעיף 7.8 "למפרט השירותים"; להלן: "דרישות טכניות חדשות"), ולעבוד ברמה של תוכנת ניהול השירות הווטרינרי הנתונים הקיימת כיום, באופן שתפקוד העירייה לא יפגע ותוך הבטחת רציפות תפקודית. דרישות טכניות חדשות יפותחו, יותקנו ויוטעמו על ידי המשתתף הזוכה במחשבי העירייה בתוך 6 חודשים ממועד מתן צו התחלת עבודה.

3.5. ההתקשרות כוללת, בין היתר, ניהול מוקד תמיכה הפועל 6 ימים בשבוע במשך 9 שעות ביום לפחות למעט יום ו', שבו יפעל מוקד התמיכה 6 שעות לפחות.

3.6. המציע – הזוכה יעמיד לרשות העירייה איש קשר אשר ינהל מטעמו את מתן השירותים ואשר עימו יהיה הקשר בין העירייה והזוכה.

3.7. תמורת מתן השירותים יהיה זכאי הזוכה לתמורה בהתאם להצעת המשתתף. התמורה הקבועה מגלמת את כל העבודות, החומרים, ההוצאות והעלויות הכרוכים באספקת השירותים, אחסון, ומילוי כל התחייבויות המציע לפי ההסכם.

3.8. תקופת ההסכם:

הסכם לתקופה קצובה - תקופת ההסכם היא ל- 36 חודשים (להלן "תקופת ההתקשרות הראשונה").

בהסכם לתקופה קצובה, העירייה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופות נוספות של עד 24 חודשים כל אחת, ובלבד שהתקופה הכוללת של ההסכם, כולל תקופת ההתקשרות הראשונה, לא תעלה

על 120 חודשים. החליטה העירייה להאריך את תקופת ההסכם, תודיע על כך בכתב לנותן השירותים עד 14 יום טרם סיום תקופת ההסכם/הארכה. בתקופת הארכה ימשיכו לחול על הצדדים כל הוראות ההסכם, למעט שינויים המחויבים עפ"י דין.

6 החודשים הראשונים להתקשרות עם נותן השירותים, יהוו תקופת ניסיון לנותן השירותים, והעירייה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו 30 יום מראש, באם, על פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד נותן השירותים בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונו.

על אף האמור לעיל, בהסכם לתקופה קצובה עם היקף כספי מקסימאלי – ככל שההיקף הכספי הכולל של הזמנות העבודה שנמסרו ל נותן השירותים במהלך תקופת ההסכם יגיע לסך ההיקף הכספי המקסימאלי, יבוא ההסכם לסיומו טרם סיום תקופת ההתקשרות הראשונה או המוארכת, לפי העניין. הוראות ההסכם ביחס להזמנות עבודה שנמסרו לנותן השירותים עד לאותו השלב, ימשיכו ויחולו.

3.9. יתר תנאי ההתקשרות הינם כמפורט בנוסח ההסכם המצורף למכרז זה.

3.10. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, העירייה תהא רשאית להביא להתקשרות עם נותן השירותים בכל עת ומכל סיבה שהיא וזאת במתן הודעה מוקדמת לספק בת 30 ימים, ולנותן השירותים לא תהא כל טענה או דרישה כלפי העירייה למעט בכל הנוגע לתשלום המגיע לו בעד שירותים שספק עד למועד הפסקת ההתקשרות כאמור.

הצעת המשתתף ואופן הגשתה

.4

4.1. המשתתף ימלא את טופס הצעת המציע המצ"ב **כנספח א** להסכם וינקוב בסכום חודשי (גלובאלי) המוצע על ידו לצורך מתן כלל השירותים נשוא מכרז זה. ההצעה תהיה בסכום שאינו כולל מע"מ.

4.2. הסכום שבו ינקוב המשתתף במכרז יכלול ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שעל המשתתף הזוכה לבצע על פי מסמכי המכרז, ובכלל זה כל השירותים, הציוד, הכלים והחומרים הדרושים למתן השירותים, אספקת כל כוח האדם, תשלום שכר, אחזקת רכבים, הובלות, אחסון בענן ללא הגבלה, תקורות ויתר הדרוש למתן השירותים על פי מסמכי המכרז. תשלום התמורה יהיה כמפורט בפרק התמורה בהסכם המצורף למסמכי המכרז.

4.3. הסכום שבו ינקוב המשתתף לא יעלה על סך של **4,500 ₪** לחודש (לא כולל מע"מ) (להלן: "**מחיר המקסימום**").

4.4. המציע יגיש את הצעתו בשלוש מעטפות נפרדות – אחת לטופס הערבות, שניה להצעה הכספית של המשתתף, (נספח א'1 להסכם בלבד) והשלישית ליתר מסמכי המכרז, סגורות ומסומנות במספר המכרז ובתיאור תוכן ("ערבות" הצעת המציע" ו"מעטפה מקצועית - מסמכי מכרז"), כאשר על שלושת המעטפות להיות מוגשות באותו המועד ומוכנסות למעטפה אחת גדולה סגורה, שעל גביה ירשם מספר המכרז בלבד.

4.5. אין לפרק את חוברת המכרז ויש להגישה חתומה בחתימה וחותמת בתחתית כל עמוד ובמקומות הנדרשים.

4.6. חובה למלא את כל הסעיף ובמענה הטכני.

- 4.7. במעטפה המקצועית יהיו **שלושה עותקים** של חוברת המכרז המקורית כשהן מלאות וחתומות, בנוסף יש לצרף את המענה כולל המסמכים הנלווים הנדרשים **מאוגדים בקלסר עם חוצצים ו/או ספירלה**. יש לצרף דף מרכז על כל תוכן המסמכים שצורפו וכן מס' העמוד הרלוונטי.
- 4.8. למעטפה המקצועית יצורף על גבי **disk on key**, עותק המסמך המקורי החתום (סרוק) וכן כל המסמכים הנלווים. **יש להקפיד לא להכניס את הצעת המציע**.
- 4.9. המעטפה הכספית תכיל **שלושה עותקים** של מסמך א' – הצעת המציע, כתב ההצעה, כשהוא מלא וחתום כנדרש בכל עמוד וכן במקומות המיועדים לכך כולל חתימה וחותמת מקור.
- 4.10. כל משתתף יגיש הצעה אחת בלבד.
- 4.11. הצעת המשתתף תעמוד בתוקפה על כל מרכיביה ונספחיה ותחייב את המשתתף החל ממועד הגשתה ועד תום 3 חודשים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות למכרז. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם למכרז לתקופה נוספת בת 3 חודשים נוספים, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי, וכל אחד מהמציעים מתחייב להאריך את תוקף ההצעה, לרבות את תוקף ערבות המכרז ככל שנדרשה הגשת ערבות במכרז, מיד עם קבלת דרישת העירייה לכך.
5. על המשתתף לצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:
- 5.1. צילום ת.ז. / אישור על רישום השותפות/ העתק תעודת התאגדות – לפי העניין.
- 5.2. אישור חתום ע"י עו"ד/רו"ח בדבר מורשי חתימה מטעם המשתתף.
- 5.3. תעודת עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975.
- 5.4. אישור על ניהול פנקסים כחוק בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.
- 5.5. אישור על דיווח הכנסות לרשויות המס בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.
- 5.6. תצהיר מטעם המשתתף בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בנוסח המצ"ב **כנספח 2**.
- 5.7. תצהיר מטעם המשתתף בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, (תיקון מס' 11) תשע"ו-2016 בנוסח המצ"ב **כנספח 3**.
- 5.8. להוכחת תנאי הסף הקבועים בסעיף 2.1.2.1 ולצורך ניקוד האיכות של ההצעה, המשתתף יצרף להצעתו: רשימת רשויות שלהן הוא סיפק שירותי תוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני ובקשר עם מוקד התמיכה המופעל על ידו, **כנספח 3א**.
- 5.9. כמו כן, להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 2.1.2.2 ולצורך ניקוד האיכות של ההצעה, המשתתף יצרף להצעתו רשימת רשויות שלהן סיפק שירותי מוקד לתמיכה בתוכנת ניהול שירות וטרינרי עירוני פרטים אודות מוקד התמיכה המופעל על ידו, לרבות מיקום המוקד, שעות פעילותו, סוגי התמיכה הניתנת בו וכיו"ב **כנספח 3ב**.

- 5.10. העתק שובר רכישת מסמכי המכרז.
- 5.11. ערבות בנקאית אוטונומית כמפורט בסעיף 2.5 לעיל.
- 5.12. התחייבות המשתתף המחזיקים מאגרי מידע בענן בנוסח המצ"ב **כנספח 4**.
- 5.13. כל מסמכי התשובות לשאלות ההבהרה שנמסרו למשתתף, ככל שנמסרו, כשהם חתומים על ידי המשתתף.
- 5.14. ההסכם המצורף למסמכי המכרז - על המשתתף למלא את פרטיו כנדרש בדף הראשון להסכם, לחתום בתחתית כל עמוד בצרוף חתימה וחותמת.
- 5.15. יתרת כל מסמכי המכרז כשכל דף מהם חתום ע"י המשתתף בשוליו, בצרוף חתימה חותמת.
6. החתימה על הצעת המשתתף תהיה באופן הבא:
- 6.1. היה המשתתף יחיד, יחתום הוא תוך ציון שמו המלא וכתובתו ויצרף את חותמתו.
- 6.2. היה המשתתף שותפות רשומה, יחתמו מספר השותפים המינימלי הדרוש כדי לחייב את השותפות, תוך ציון שמו/ם המלא, וכתובת/ם ויצרפו חותמת השותפות.
- 6.3. היה המשתתף חברה רשומה יחתמו מספר המנהלים המינימלי הדרוש כדי לחייב את החברה תוך ציון שמו/ם המלא, וכתובת החברה ויצרפו חותמת החברה.
7. את מסמכי המכרז יש למסור במסירה ידנית בלשכת המשפטית בתיבת המכרזים רח' אחוזה 103 רעננה, במעטפה סגורה הנושאת כותרת "**מכרז פומבי מס' 45/2021 וזאת** עד לתאריך 28.12.2021 בשעה 15:00 בצהריים.
- לא יתקבלו מסמכים לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל.

הליך בחינת ההצעות

8.

8.1 העירייה תבחר בהצעה הזוכה בהתבסס על אמות המידה כדלקמן :

• **ציון איכות** – עד 50 נקודות.

• **ציון המחיר** – עד 50 נקודות.

8.2 ציון האיכות יינתן אך ורק להצעות שיעמדו בתנאי הסף להשתתפות במכרז, והוא יתקבל כסכום הנקודות שיקבל המשתתף בכל אחד מהמרכיבים המפורטים להלן :

סידורי	אמות המידה	ניקוד מירבי
1	התרשמות מפרופיל המציע וניסיונו במתן השירותים נשוא המכרז.	4
2	התרשמות ממנהל הפרויקט מטעם המציע (שילווה את העירייה בתהליך).	2
3	התרשמות ממערך האבטחה שמלווה את התוכנה (דגש על נושא הסייבר).	2

4	התרשמות מיכולת התוכנה לעמוד בפני פגיעות במכוון ובאקראי (יכולת לשחזר נתונים תוך התעלמות מנתוני הפוגע) במכוון או בשגגה.	1
5	התרשמות מיכולת השרידות של התוכנה מודל התאוששות.	1
6	התרשמות ממערך הגיבויים המוצע.	1
7	התרשמות מיכולת המציע לעקוב אחר שינויים שבוצעו במערכת.	1
8	התרשמות ממשק המשתמש של התוכנה (נוחות וקלות תפעול, אינטואיטיביות בגישת המשתמש).	1
9	התרשמות ממערך ההרשאות המוצע והתאמתו לדרישות העירייה והמפרט.	1
10	קיומו של תהליך פתיחת תיק לבעל חיים, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיפים 8.1.1 – 8.1.14 למפרט השירותים המצ"ב כנספח ב(להלן: "מפרט השירותים"). בגין כל סעיף במפרט שלא ימצא במערכת תופחת נקודה אחת.	14

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

3	<p><u>קיומו של תהליך פתיחת תיק בעלים</u>. במסגרת זאת תבחן בין היתר פשטות התהליך והממשק למשתמש.</p>	11
5	<p><u>טיפול המערכת בתהליך החיסונים</u>, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיפים 8.2.1 – 8.2.5 למפרט השירותים . בגין כל סעיף במפרט שלא ימצא במערכת תופחת נקודה אחת.</p>	12
3	<p><u>טיפול המערכת בתהליך הנשיכות</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • עמידת המערכת בניהול הנתונים הנדרשים ע"י משרד הבריאות בהתאם למפורט בסעיף 8.3.1 במפרט השירותים - עד 2 נקודות. • עמידת המערכת בדרישות המפורטות בסעיף 9 במפרט הטכני – עד 1 נקודה. 	13
3.5	<p><u>טיפול המערכת בתהליך הלכידות</u>, בהתאם לדרישות בסעיפים 8.4.1 – 8.4.7 למפרט השירותים . בגין כל סעיף במפרט שלא ימצא במערכת תופחת חצי נקודה.</p>	14
5	<p><u>טיפול המערכת בתהליך ההסגרים</u>, בהתאם לדרישות בסעיפים 8.6.1 – 8.6.10 למפרט השירותים . בגין כל סעיף במפרט שלא ימצא במערכת תופחת חצי נקודה.</p>	15
7	<p><u>טיפול המערכת בתהליכי המלאי והרכש</u>, בהתאם לדרישות בסעיפים 8.7.1 – 8.7.14 למפרט השירותים . בגין כל סעיף במפרט שלא ימצא במערכת תופחת חצי נקודה.</p>	16
3	<p><u>מחוללי דוחות</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • איכות מחוללי דוחות של המערכת – עד 2 נקודות • איכות הפלטים של מחוללי הדוחות – עד 1 נקודה. 	17
10	<p><u>כמות הדו"חות הקבועים הקיימים במערכת</u> :</p> <p>המערכת שתכלול את כמות הדו"חות הרלוונטיים לצורכי העירייה (על פי החלטת העירייה) הגדולה ביותר, תקבל ניקוד מלא (10 נקודות), וכל היתר יקבלו ניקוד יחסי</p>	18

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

3	<p><u>הורדת נתונים לקבצי אופיס :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • יכולת הורדת הנתונים מהמערכת לתוכנות אקסל ו- וורד באמצעות מחולל – עד 1.5 נקודות . • האפשרות באמצעות המחולל לחזור על תהליך הורדה שבוצע בעבר, תוך שינוי פרמטרים מסוימים – עד 1.5 נקודות. 	19
3.5	<p><u>מחולל המכתבים :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • יכולת המערכת לשלב מכתבים שנכתבו בוורד עם קבצים שנשלפו – עד 1.5 נקודות. • האפשרות לחזור על תהליכי הפקת מכתב/ים שהופקו בעבר, תוך שינוי פרמטרים ותכני מכתבים - עד 2 נקודות. 	20
3	<p><u>הצגת מידע למנהל גרפים, דשבורדים, יכולת התמודדות עם מדדי מפתח להצלחה שקבע המנהל :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • הדינמיות בהגדרות הצרכים - עד 1 נקודה • ממשק המשתמש בהצגת המידע ומערכת התרעות - עד 1 נקודה. • התאמה לצרכי העירייה - עד 1 נקודה. 	21
3	<p><u>יכולת לייצר שאילתות לקבלת מידע ולקבען תוך שינוי פרמטר אחד או יותר :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • נוחות השימוש בתהליכים - עד 1 נקודה. • ממשק המשתמש - עד 1 נקודה. • התאמה לצרכי העירייה - עד 1 נקודה. 	22
3	<p>יכולות האיתור של ישויות במערכת.</p>	23
3	<p>קיום מודול תזכורות במערכת.</p>	24
3	<p><u>קיום מערך חיוב, הפקת שוברים וקליטת תקבולים באופן עצמאי :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • נוחות השימוש בתהליכים - עד 1 נקודה. • ממשק המשתמש - עד 1 נקודה. • התאמה לצרכי העירייה - עד 1 נקודה. 	25

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

3	<p align="center"><u>מערך החיוב, הפקת שוברים וקליטת תקבולים :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • נוחות השימוש בתהליכים - עד 1 נקודה. • ממשק המשתמש - עד 1 נקודה. • התאמה לצרכי העירייה - עד 1 נקודה. 	26
3	<p align="center"><u>מודול לניהול כלביה :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • נוחות השימוש בתהליכים - עד 1 נקודה. • ממשק המשתמש - עד 1 נקודה. • התאמה לצרכי העירייה - עד 1 נקודה. 	27
5	התרשמות כוללת מהמוצע.	28
100	<u>סה"כ</u>	

8.3 . בדיקת ניקוד האיכות תבוצע, בין היתר, כדלקמן :

8.3.1. המציעים יוזמנו לראיונות ומצגות (באמצעות תוכנת זום או בפגישות פנים אל פנים בהתאם להחלטת העירייה), במסגרתם יציגו מערכת עובדת הכוללת מסד נתונים גדול דיו בכדי להדגים את יכולות המערכת נשוא המכרז .

8.3.2. ועדה מקצועית שתמנה ארבעה מדרגים והם מנהל המחלקה הווטרינרית ו/או מי מטעמו, ס. מנהל המחלקה הווטרינרית ו/או מי מטעמו, מנמ"רית ו/או מי מטעמו, מנהלת מחלקת מערכות מידע ו/או מי מטעמו, תבחן את איכות ההצעות בהתאם למפורט בטבלה שלעיל. כל אחד מהמדרגים ידרג כל אחד מהסעיפים בטבלה בציון שבין 1 ל 100, כאשר 100 הוא הציון הגבוה ביותר ו- 1 הוא הציון הנמוך ביותר. הציונים של כל המדרגים לאותו סעיף יחוברו ויחולקו במספר המדרגים. התוצאה תוכפל בניקוד המרבי של אותו סעיף ותחולק ב- 100, וכך יקבע הציון המשוקלל לאותו סעיף. סה"כ הציון המשוקלל של כל הסעיפים יחובר. התוצאה שתתקבל תהיה תוצאת האיכות מתוך 100 נקודות איכות .

ציון איכות שנופל מ- 80 נקודות איכות (להלן: "ציון האיכות המינימאלי) יגרום לפסילת ההצעה כולה.

8.4 . בחינת ההצעות תתבצע בהתאם להליך דלהלן :

8.4.1. **שלב א'** – העירייה תבחן את תכולת המעטפה הכוללת את מסמכי המכרז של המשתתף, על מנת לקבוע אם ההצעה עומדת בתנאי הסף וכוללת את כל המסמכים הנדרשים כמפורט בסעיף 5 (על תתי סעיפיו) להוראות למשתתפים במכרז.

8.4.2. **שלב ב'** – הצעות שיעברו את שלב א' יוערכו על ידי העירייה לצורך מתן ציון איכות, וזאת בהתחשב באמות המידה המפורטות לעיל.

ציון האיכות שיתקבל בנקודות כאמור בסעיף 8.3.2 לעיל, יוכפל ב-50 אחוזים, דהיינו ב-0.5, ויהיה שווה לעד 50 אחוז מהציון הכולל (מחיר + איכות)

עיריית רעננה

8.4.3. **שלב ג'** – העירייה תפתח את מעטפת הצעת המחיר אך ורק של המשתתפים במכרז שהצעתם עברה את שלב א' וקיבלה את ציון האיכות המינימאלי או ציון גבוה יותר, ותקבע את ציון המחיר של כל הצעה, על פי הנוסחה שלהלן:

(גובה ההצעה הזולה ביותר)

$$\text{ציון המחיר} = 50 \times \underline{\hspace{2cm}}$$

(גובה ההצעה הנבדקת)

8.4.4. **שלב ד'** – קביעת הציון הסופי, אשר יבוצע באמצעות סכימת ציון האיכות וציון המחיר. הועדה תמליץ על ההצעה בעלת הציון הסופי הגבוה ביותר, ובלבד שההצעה הוגשה כנדרש על פי תנאי הליך זה והעירייה הגיעה למסקנה, כי המשתתף מסוגל לקיים את כלל השירותים וההתחייבויות כנדרש וכי הצעתו תקנה לעירייה את מרב היתרונות.

שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

9.

9.1. ועדת המכרזים של העירייה אינה מתחייבת להמליץ בפני ראש העירייה למסור את העבודה למשתתף שהצעתו תהא בעלת הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר או על הצעה כלשהי.

9.2. לשם בחירת ההצעה הזוכה במכרז וההצעה הכשרה השנייה במכרז, כמפורט להלן, ועדת המכרזים רשאית לשקול גם את הנתונים הבאים:

9.2.1. גובה ההצעה.

9.2.2. ניסיון מקצועי, כישוריו, רמת עבודתו של המשתתף וטיב השירותים המוצעים.

9.2.3. ניסיון עבר של המשתתף בהתקשרויות קודמות עם העירייה ו/או חברות עירוניות בבעלות העירייה ו/או רשויות וגופים אחרים ו/או בהליכי מכרז שנערכו ע"י העירייה או ע"י חברות עירוניות בבעלותה ו/או רשויות גופים אחרים. לעניין זה יובהר, כי העירייה תהיה רשאית להסתמך על שאלוני שביעות רצון ושיחות שקיימו עם לקוחות המציע, כאשר שאלון שביעות רצון שסך כל הניקוד שלו יהיה נמוך מ-6 נקודות, יחשב לשאלון שביעות רצון שלילי, והעירייה תהיה רשאית לפסול הצעות של מציעים אלו. לעירייה שמורה הזכות להתקשר הן ללקוחות החברה שהמציע ציין ברשימות המוגשות והן מידע שפורסם בפומבי כלקוחות החברה.

9.2.4. חוסנו הכלכלי ומצבו הכספי של המשתתף.

10. על בסיס שיקולים אלו רשאית ועדת המכרזים, בין היתר, להמליץ על הצעה שאינה בעלת הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר או לא להמליץ על הצעה זוכה כלל.

10.1. במקרה שההתקשרות עם בעל ההצעה הזוכה לא תשתכלל, מכל סיבה שהיא, והפערים בין ההצעה הכספית של המשתתף הזוכה לבין ההצעה הכספית של המשתתף שהצעתו היתה בעל הניקוד המשוקלל השני בטיבו במכרז לא עולים על 5%, תודיע העירייה לבעל ההצעה השנייה בטיבה במכרז על זכייתו במכרז, וההוראות החלות על המשתתף הזוכה יחולו עליו בהתאמה (להלן: "כשיר שני").

10.2. במקרה שההתקשרות עם בעל ההצעה הזוכה או עם הכשיר השני (לפי העניין) תשתכלל אך תבוטל, מכל סיבה שהיא, במהלך תקופת הניסיון כהגדרתה לעיל, העירייה תהיה רשאית (אך לא חייבת) להתקשר עם בעל ההצעה הכשרה הבאה בטיבה במכרז ללא צורך במכרז, גם אם הפערים בין שתי ההצעות הכספיות עולים

על שיעור של 5%, ובלבד שבעל ההצעה הכשרה הבאה בטיבה נתן את הסכמתו לכך.

10.3. הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המשתתף בעת הדיון בהצעתו, הסברים וניתוחי מחיר, והמשתתף מתחייב למסור לוועדה את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים.

הוועדה מתחייבת לשמור בסוד, כל הסבר וניתוח מחירים, אשר יימסר לה לפי דרישתה ע"י המשתתף. אם יסרב משתתף למסור הסבר או ניתוח כלשהו כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

10.4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יובהר כי ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המשתתף הבהרות ביחס להצעתו ו/או פרטים נוספים לרבות השלמת ו/או מסירת מסמכים לפי דרישת ועדת המכרזים ו/או מי מטעמה.

10.5. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם מצאה כי קיים קשר מוקדם בין המציעים, ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין חברות אחיות, קשרים בין חברות בנות וכיו"ב ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית ו/או הצעה בלתי סבירה בין אם ביחס לפריטים מסוימים ובין אם ביחס להצעה בכללותה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.

10.6. וועדת המכרזים רשאית להורות על התמחרות בין שני המציעים בעלי ההצעה הזוהה וככל שעדיין נותרו הצעות זהות תהיה הוועדה רשאית להורות על עריכת הגרלה בין המשתתפים שהציעו את ההצעות האמורות.

10.7. עיריית רעננה תעניק העדפה למציע מקומי במכרז. לעניין סעיף זה, "מציע מקומי" – מציע אשר עסקו ממוקם בשטחה המוניציפלי של העיר רעננה עפ"י העתק חשבונות ארנונה של 6 חודשים רצופים לפחות לפני המועד להגשת ההצעה, שיצורפו על ידו.

על כן בכל הנוגע לבחינת רכיב האיכות במכרז זה תינתן תוספת ניקוד לספק המקומי שמשקלה הכולל יהווה 5% מהניקוד המשוקלל.

חתימה על נוסח ההסכם והשבת ערבות המכרז

11. נקבעה הצעתו של משתתף, כולה או חלקה, כזוכה במכרז, תודיע על כך העירייה למשתתף הזוכה. כתנאי מוקדם להשתכללות ההתקשרות, על המשתתף הזוכה להמציא לעירייה את כל המסמכים הנדרשים עפ"י ההסכם תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז.

היה והזוכה לא ימציא את ההסכם חתום כנדרש ואת כל הנספחים הנדרשים, עפ"י הנוסח הקבוע במסמכי המכרז, במועד המצוין לעיל, העירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולחלט את ערבות המכרז.

12. משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז שצורפה להצעתו (כל שנדרש להגיש) וזאת כדלקמן:

12.2. משתתף שמסמכי המכרז שלו נפסלו או שלא זכה במכרז למעט בעל ההצעה הכשרה השנייה במדרג – עם קבלת הודעה כאמור.

12.3. משתתף שנבחר כזוכה במכרז – עם המצאת כל המסמכים והנספחים הנדרשים לרבות ערבות ביצוע, בהתאם לתנאי ההסכם.

12.4. משתתף שהוכרז ככשיר שני – לאחר השתכללות ההתקשרות עם המשתתף הזוכה, ולחילופין במקרה שלא תשתכלל ההתקשרות עם המשתתף הזוכה,

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

והעירייה תבקש להתקשר עם הכשיר השני - עם הגשת ערבות בנקאית לביצוע ההסכם (ככל שנדרשה) ובכפוף לאישור העירייה, כי הערבות הבנקאית לביצוע ההסכם תקינה ותואמת לנוסח המצורף למסמכי המכרז.

אין באמור בכדי לגרוע מזכותה של העירייה לחלוט הערבות אמור בסעיף 2.5 לעיל.

פללי

13. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז לרבות בהסכם או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין ע"י שינוי או תוספת או השמטה בגוף מסמכי המכרז, או בין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יחייבו את העירייה ולא יהיה להם כל תוקף מחייב כלפי העירייה. על אף האמור, העירייה תהיה רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המשתתף מתנאי המכרז, ולפסול את הצעתו.

14. מצא המשתתף סתירה בין מסמכי המכרז ו/או ביקש לשאול שאלות הבהרה, יפנה למנהלת יחידת מכרזים והתקשרויות גב' עופרה לוי, 09-7610250, tenders@raanana.muni.il תוך ציון שמו וכתובת מייל למתן תשובה, ויפרט בפנייתו את מהות השאלה ו/או אי הבהירות וזאת עד למועד המופיע במסמך א'. פניות כאמור תעשנה בכתב בלבד, בקובץ וורד ניתן לעריכה, במבנה המפורט להלן:

מס סידורי	מספר עמוד במכרז	סעיף ותת סעיף	שאלה

תשובות לשאלות הבהרה תפורסמנה באתר האינטרנט של העירייה, בעמוד המכרז, ואפשר שתשלחנה בכתב למשתתפים הפוטנציאליים שרכשו את מסמכי המכרז, אך זאת מבלי לגרוע מאחריותם של המשתתפים במכרז לעקוב אחר פרסומים אלו, ובכל מקרה לא תשמע טענה בדבר אי קבלת תשובות ו/או הבהרות כאמור. רק תשובות בכתב, תחייבנה את העירייה. אין להתבסס על הסברים ותשובות שיינתנו בעל פה.

15. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה או דו משמעות בין תנאי המכרז להוראות ההסכם, תכרענה הוראות ההסכם.

16. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו. במקרה כזה, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.

17. העירייה לא תחזיר ולא תשתתף בשום צורה שהיא בהוצאות כלשהן של המשתתפים במכרז, ולרבות הבדיקות המוקדמות, הוצאות בגין ערבויות, דמי רכישת מסמכי המכרז וכו' וכן יתר ההוצאות הכרוכות בהגשת הצעות למכרז.

18. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לעירייה והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות שימוש במסמכי המכרז, אלא לצורך הכנת והגשת הצעה מטעמם במכרז זה.

עיון בהצעה הזוכה

.19

- 19.1 על פי דין, משתתפים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעת נותן השירותים הזוכה.
- 19.2 משתתף אשר סבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים, עסקיים או מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים") שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למשתתפים אחרים, במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים ויסמנם באופן ברור (במרקך צהוב).
- 19.3 משתתף שלא סימן חלקים אלו בהצעתו יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון משתתפים אחרים, אם וככל שהצעתו תזכה. אמירה כללית, לפיה כל מידע בהצעה הינו בגדר סוד מסחרי של המשתתף, לא תתקבל.
- 19.4 יודגש, כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המשתתפים הוא של ועדת המכרזים בלבד. אם תחליט ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת הזוכה שהזוכה הגדירם כסודיים, היא תיתן התראה לזוכה ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן סביר. אם תחליט ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, היא תודיע על כך לזוכה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.
- 19.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש, כי שמו וכתובתו של המשתתף, ניסיונו, לקוחותיו, המחיר שהוצע על ידו וכן כל חלק בהצעה הקשור בעמידתו של המשתתף בתנאי הסף או בניקוד האיכות שניתן להצעת המשתתף במכרז, בכל מקרה לא יהוו סוד מסחרי או עסקי.
- 19.6 במקרה של הגשת עתירה על הליכי המכרז על ידי מי ממגישי ההצעות במכרז זה, תהיה העירייה רשאית להמציא מסמכים של המשתתפים האחרים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, והמשתתפים האחרים מאשרים זאת מראש. משתתף שבחר להשתתף במכרז מביע בכך הסכמתו לאמור בסעיף זה.

נספח 1

נוסח כתב ערבות מכרז

נוסח ערבות זה הינו דוגמא בלבד ונוסחו כלשונו אינו מחייב, אך על הערבות לעמוד בדרישות המצטברות כמפורט בסעיף 2.5 למסמך ההוראות למשתתפים

אין להצמיד את המדד לערבות כלשהי

לכבוד:
עיריית רעננה
א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן – המבקש) בקשר למכרז פומבי מס' – 45/2021, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל **XXXXXX** ש"ח (במילים: **XXXX**)
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו לא יאוחר מעשרה ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. תוקף ערבות זה יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
4. תוקף הערבות ניתנת להארכה בהודעה בכתב מטעם העיריה באופן חד צדדי לבנק ללא צורך בהסכמת הנערב, לתקופה של 120 יום (תשעים יום) נוספים.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

- אין להצמיד את הערבות למדד כל שהוא -

בכבוד רב,

בנק _____ סניף _____

נספח 2

תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשי החתימה מטעם _____, נושא ת.ז. מס' _____, שמספרו (ח.פ.ע.מ.) _____ במכרז מס' _____ (להלן: "נותן השירותים"),

לאחר שהוזהרנו כי עלינו לומר את האמת שאם לא כן נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק, מצהירים בזאת בכתב בשם המציע כי:

1. עד מועד ההתקשרות לא הורשעו נותן השירותים ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות - כי במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין תצהיר זה:

"בעל זיקה" - כל אחד מאלה:

(1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק;

(2) אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:

א. בעל השליטה בו;

ב. חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק;

ג. מי שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה;

ד. אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית - חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק.

"אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" - כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. "שליטה מהותית" - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם;

"הורשע" - הורשע בפסק דין, חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום או חוק עובדים זרים שנעברה אחרי יום כ"ה בחשון התשס"ג (31.10.2002).

"חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים) התשנ"א 1991 -

"חוק שכר מינימום" חוק שכר מינימום התשמ"ז - 1987

עיריית רעננה

"מועד ההתקשרות" -

(1) לענין התקשרות בעסקה בעקבות מכרז - המועד האחרון להגשת הצעות במכרז ;
 (2) לענין התקשרות בעסקה בלא מכרז - המועד שבו הוגשה לגוף הציבורי ההצעה ולפיה נערכה ההתקשרות בעסקה ; ואם לא הוגשה הצעה כאמור – מועד ההתקשרות בעסקה ;
"עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, ולענין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק ;

2. הננו מצהירים כי זהו שמנו, זו חתימתנו ותוכן תצהירנו אמת.

תאריך	שם המצהיר / ה	חתימה
_____	_____	_____
_____	_____	_____

אימות חתימה

אני ח"מ, עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזאת כי הי"ה _____
 אשר זיהה את עצמו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____
 והי"ה _____ אשר זיהה את עצמו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____,
 אשר הינם מורשי חתימה מטעם המציע _____ שמספרו (ח.פ. / ע.מ.) _____
 שהינו המציע במכרז מס' _____,
 חתמו על הצהרה זו בפניי אחרי שהזהרתיהם כי עליהם להצהיר אמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, אישרו נכונות הצהרתם וחתמו עליה בפני.

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

נספח 3

תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11), התשע"ו-2016

אנו הח"מ:

נושא ת.ז. מס' _____

ו נושא ת.ז. מס' _____,

מורשי החתימה מטעם _____ שמספרו (ח.פ.ע.מ.) _____, לאחר שהוזהרנו כי עלינו לאמור את האמת שאם לא כן נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק, מצהירים בזאת בכתב כדלקמן:

***נא לסמן את האפשרות המתאימה**

1. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 (להלן - חוק שוויון זכויות) לא חלות עלי;

2. (א) הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עלי ואני מקיים אותן.

2. (ב) אני מעסיק 100 עובדים לפחות ומצהיר על התחייבותי לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;

2. (ג) התחייבתי בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות פסקת משנה (ב) ונעשתה אתי התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה- פניתי כנדרש ממני, ופעלתי ליישום ההנחיות שניתנו ליישום חובותי לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות.

2. (ד) אני מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסרתי לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

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

תאריך שם המצהיר חתימה

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____ מאשר/ת כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיעו בפני

מר/גב' _____ שזיהה עצמו על ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית

ומר/גב' _____ שזיהה עצמו על ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית, שהינם מורשי חתימה

מטעם _____, וחתמו על תצהיר זה לאחר שהזהרתי אותם, כי עליהם להצהיר את האמת

שאם לא כן יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק, אישרו את נכונות הצהרתם וחתמו עליה בפני.

חותמת וחתימה

תאריך

נספח 3א

רשימת ממליצים ושאלון שביעות רצון תנאי סף 2.1.2.1 - תוכנה

סעיף 2.1.2.1 - פרוט הניסיון המערכת המדוברת, בהתאם לתנאים שנקבעו לתנאי הסף בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 ברצף המשתתף במכרז העניק זכויות שימוש ושירותי תוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני בענן הכוללת ניהול כרטיס בעלי חיים וחיסוני כלבת, כלביה ומרפאה ל-2 רשויות מקומיות לפחות

#	שם הרשות	מועד התקנת המערכת	סיום הסכם התקשרות	כמות משתמשים	שם איש קשר ברשות ותפקידו	טלפון איש הקשר ברשות

להלן שאלון שביעות רצון שאנו נמלא בעקבות ראיון של הממליצים

1. **עמידה בתנאי ההתקשרות**: האם השירות שניתן ע"י המציע עמד בתנאי ההתקשרות עמו?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

2. **עמידה בלוחות זמנים**: האם המציע עמד בלוחות זמנים שנקבעו במסגרת פיתוחים/שיפורים במערכת?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

3. **איכות המערכת**: האם אתה שבע רצון מהמערכת של המציע?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

4. **פתרון בעיה או תקלות**: האם המציע נתן מענה לבעיות שהתעוררו במסגרת ההתקשרות עמו באופן יעיל? האם המענה היה מהיר?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

5. **זמינות שירות**: האם המציע הפגין זמינות בשירות שניתן ללקוח (מיידיות במענה לפניות הלקוח)? האם אתה שבע רצון מזמינות המענה שניתן לפניותך?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

6. **תרבות ניהולית, מודעות שירות ללקוח**: האם המציע הפגין יחס נעים ואדיב? האם יש למציע מודעות לחשיבותה של איכות השירות שהוא מעניק ללקוחותיו?

0	0.25	0.5	0.75	1
---	------	-----	------	---

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד
--------	-------------	---------------	-----------	---------------

7. **שיתוף פעולה עם הלקוח:** האם המציע היה קשוב לצרכים שונים שהתעוררו במהלך ההתקשרות (לדוגמא: בקשות לשיפורים, שינויים, הסברים או דיווחים)? האם המציע נענה לצרכים אלו באופן יעיל ומספק?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

8. האם היית ממליץ להתקשר עם המציע למתן שירותי למתן שירותי תוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני?

0	0.25	0.5	0.75	1
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

ולראיה באנו על החתום

שם המציע: _____, מס' זיהוי: _____
 כתובת: _____, טל': _____, טל' נייד: _____
 פקס: _____; דואר אלקטרוני: _____
 שמות מורשי החתימה: _____, תאריך _____
 חתימות: _____, _____

אישור עורך דין

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

_____ + חותמת
 _____ תאריך

נספח 33

הצהרת המשתתף לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף וניקוד איכות

אנו הח"מ מצהירים בזה כדלקמן:

להלן טבלת הרשויות שלהן סיפקנו שירותי תמיכה בתוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני וזאת לצורך הוכחת תנאי הסף להוראות למשתתפים, המציע מנהל מוקד תמיכה לתוכנה, אשר בפועל לפחות 6 ימים בשבוע במשך 9 שעות ביום, למעט יום ו' שבו פועל המוקד במשך 6 שעות לפחות:

#	שם הרשות	מועד התקנת המערכת	סיום הסכם התקשרות	כמות משתמשים	שם איש קשר ברשות ותפקידו	טלפון איש הקשר ברשות

כתובת מוקד התמיכה: _____, טל': _____, _____:

אנו מתחייבים לנהל ולקיים מוקד תמיכה זה במשך כל תקופת ההסכם והארכות ולעמוד בהסכם רמת השרות המצורף למכרז זה כנספח ג'.

ולראיה באנו על החתום

שם המציע: _____, מס' זיהוי: _____

כתובת: _____, טל': _____, טל' נייד: _____:

פקס: _____; דואר אלקטרוני: _____

שמות מורשי החתימה: _____, _____, תאריך _____

חתימות: _____, _____

אישור עורך דין

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

_____ חתימה + חותמת
_____ תאריך

נספח 4

התחייבות ספקים המחזיקים במאגרי מידע בענן

הואיל, ואנו החתומים מטה (להלן: "הספק") נותנים לעיריית רעננה (להלן: "העירייה") שירותי ענן למאגרי מידע של המחלקה הווטרינרית בע"ח.

והואיל, ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה.

אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן:

1. הנחיות כללית:
 - 1.1. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
 - 1.2. הספק מתחייב לדווח לעירייה אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע").
 - 1.3. הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
 - 1.4. הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע של העירייה בהתאם לאמור בהסכם בין העירייה לספק ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם.
 - 1.5. הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות ולשמור את המידע במערכת כל עוד נמשך השירות ופרק זמן של עד 90 יום שאותו תגדיר העירייה במועד סיום ההתקשרות.
 - 1.6. הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
 - 1.7. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כאמור בתקנה 4 לתקנות אבטחת מידע וכן מסמך מעודכן של מבנה המאגר, בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת מידע.
 - 1.8. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא אישור מהעירייה וללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים.
 - 1.9. הספק ינקוט אמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין העירייה אל הספק (לכל הפחות - Firewall ו-IPS, הצפנת TLS 1.2).
 - 1.10. הספק יוודא קיום נהלי התמודדות עם אירועי אבטחת מידע ובכלל זה יקבע הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים. כמו כן, הספק ינהל ויתעד כל אירוע המעלה חשש לפגיעה במידע או חריגה מהרשאות הגישה במערכות המידע. וישמור את התיעוד באופן מאובטח ולמשך 24 חודשים לכל הפחות.
 - 1.11. הספק ידווח לעירייה על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם וכן יקיים דיון ויבחן את הצורך בעדכון נוהל האבטחה שלו במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.
 - 1.12. הספק יספק הרשאות גישה, זיהוי ואימות של עובדיו למאגר בהתאם לרמת סיווגם ורגישות המאגר, רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים (למשל בדיקות רקע, מבחני אמינות וכיו"ב) ניהול ורישום של בעלי הרשאות גישה יכללו הגדרות של Need to Know ואת המינימום הנדרש לביצוע עבודתם. ניהול דו"ח הרשאות מעודכן הכולל תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו ובעלי הרשאות הממלאים תפקידים אלה, תיעוד כל שינוי בדו"ח, ויכולת הפקה יזומה של דו"ח זה אחת לשנה והעברתו לעירייה.

עיריית רעננה

- 1.13. הספק. יעשה שימוש במדיניות סיסמאות מורכבות והחלפת סיסמא תתבצע לכל הפחות אחת ל-180 יום. הספק יוודא הצפנת סיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים. כמו כן, הספק יגדיר מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש, יגדיר את אופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זיהוי ויישם ניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי פעילות במחשב.
- 1.14. הספק ידאג לביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר לשינוי סיסמאות למאגר שבעל ההרשאה עשוי לדעת, מיד עם סיום תפקידו.
- 1.15. הספק יקיים הדרכות לעובדיו בעלי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יכללו את החובות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי הרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.
- 1.16. בנוסף, הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות בנושא נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי הרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.
- 1.17. הספק ייתן מענה אנושי לטיפול באירועי אבטחת מידע וסייבר וידווח על האירועים ועל מסקנותיהם לממונה אבטחת המידע בעירייה.
- 1.18. הספק יסדיר את גישת העובדים למאגר המידע מרחוק באמצעות זיהוי מבוסס שם וסיסמא לצפייה במידע והזדהות חזקה לביצוע פעולות.
- 1.19. הספק יגביל ככל הניתן את התקנים ניידים למאגרי המידע (dok, smartphone, laptop)
- 1.20. הספק יבצע בקרות פלט וקלט.
- 1.21. הספק יעשה שימוש במערכות הפעלה וגרסאות תוכנה הנתמכות ע"י היצרן, וכן קיום עדכונים שוטפים של מערכות ותשתיות המאגר, לרבות חומר המחשב הנדרש לפעולתן.

2. דרישות אבטחה נוספות נדרשות על מאגרי מידע ברמת סיווג בינונית וגבוהה:

- 2.1. הספק ישמור את מאגרי המידע ואת התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים במקום מוגן המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה, יתעד את הכניסות והיציאות ממתקני המאגר, ויתעד הכנסה והוצאה של ציוד על מנת לבצע מעקב ובקרה במקרה של כשל אבטחתי.
- 2.2. הספק ינהל מנגנון תיעוד אוטומטי (AD) שיאפשר בקרה וביקורת על הגישה למערכות המאגר, התיעוד יישמר למשך שנתיים לפחות. כמו כן, ידאג הספק לקיום נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד כולל דוח של הבעיות שנתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.
- 2.3. הספק יבצע ביקורת תקופתית לכל הפחות אחת ל 24 חודשים, אשר תכלול דו"ח עם זיהוי ליקויים והצעת תיקונים לליקויים אלה.
- 2.4. הספק יקבע נהלי עבודה לגיבוי ושחזור הנתונים, ויספק על פי הצורך תיעוד לכך. שמירת הגיבויים תיעשה באופן מאובטח ולמשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 2.5. הספק יעדכן את בעל המאגר ואת רשם מאגרי מידע באופן מידיי על אירוע אבטחה חמור, שבו נעשה שימוש בחלק מהותי ממאגר המידע בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה או שנפגעה שלמות המידע במאגר.
- 2.6. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למערכות מאגרים שחלה עליהן רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.

תאריך: _____ חברה: _____ שם פרטי ומשפחה: _____ חתימה: _____

מסמך ג' – הסכם

לאספקת שירותי תוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני

שנערך ונחתם ב _____ ביום חודששנת _____

בין :

עיריית רעננה

מרח' אחוזה 103

רעננה

(להלן: "העירייה")

מצד אחד

ל בין :

.....

..... ח.פ.

..... מרח'.

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל : והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 45/2021 לאספקת השירותים המפורטים בהסכם זה ובנספחיו ;

והואיל : והספק מצהיר כי ברשותו הידע, הכלים, האמצעים והניסיון לביצוע הוראות הסכם זה ;

והואיל : והספק הגיש הצעתו למכרז והוא מוכן לקבל על עצמו אספקת שירותי תוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני בענן הכל בהתאם ובכפוף לתנאי המכרז ובכללו הסכם זה ;

והואיל : וראש העירייה לאחר עיון בהמלצת ועדת מכרזים מיום _____ החליטה/ה לאשר את הצעת הספק ולהתקשר עימו בהסכם זה.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. הסכם זה כולל:

- 1.1 פרק מבוא ;
- 1.2 חלק א' – תנאים מיוחדים להתקשרות והנספחים לו ;
- 1.3 חלק ב' – תנאים כלליים להתקשרות והנספחים לו ;
- 1.4 נספחי ההסכם המפורטים להלן :
 - א. נספח א' - הצעת המציע
 - ב. נספח ב' – מפרט השירותים
 - ג. נספח ג' - רמת שירות תמיכה ותחזוקה
 - ד. נספח ד' - הסכם סודיות ואבטחת מידע
 - ה. נספח ה' – ביטוח
 - ו. נספח 4 - מחזיק במאגר מידע
 - ז. נספח ו' – ממשק ל-CRM
 - ח. נספח ז' – תשובות לשאלות הבהרה

(להלן: "ההסכם")

חלק א' – תנאים מיוחדים להתקשרות

כללי

2.

2.1 כל שינוי או תוספת שיעשו על ידי הזוכה בנוסח הסכם זה או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין ע"י שינוי או תוספת או השמטה במסמך זה, או בין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יחייבו את העירייה ולא יהיה להם כל תוקף מחייב כלפי העירייה.

2.2 במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הנספחים להסכם בקשר עם מתן השירותים, תגברנה הוראות הנספחים, למעט אם יקבע אחרת על ידי המנהל. במקרה של סתירה בין הוראות הנספחים לבין עצמם, יפנה נותן השירותים לקבלת הנחיות מהמנהל. הוראות המנהל בעניין זה יהיו סופיות ונותן השירותים יפעל על פיהן. במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הנספחים בקשר עם התמורה שלה זכאי נותן השירותים, תגברנה הוראות ההסכם.

2.3 הסכם זה והנספחים המצורפים לו לא יפורש במקרה של סתירה, ספק, אי וודאות או דו-משמעות כנגד מנסחו אלא לפי הכוונה העולה ממנו, וללא כל הזדקקות למבנה ההסכם, לכותרות, לכותרות שוליים ולחלוקת ההסכם לסעיפים ולסעיפי משנה.

הגדרות

3. בהסכם זה יוקנו למונחים הבאים ההגדרות שבצידן כמפורט להלן:

"הגזבר" גזבר העירייה או מי שהוסמך/הוסמכו על ידה לעניין הסכם זה או חלקו.

"העירייה" עיריית רעננה ע"י ראש העירייה או ממלא מקומו.

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

"המנהל" מנהל השירות הווטרינרי העירוני בעיריית רעננה או מי שימונה על ידו לשמש כמנהל לצורך הסכם זה או כל חלק ממנו.

"הזמנת עבודה" דרישה בכתב להזמנת שירותים מנותן השירותים כמפורט בפרק אופן הזמנת השירותים.

"השירותים" אספקת תוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי העירוני ברעננה, התאמתה לצרכי העירייה, הסבת נתוני המערכת הקיימת למערכת המוצעת, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת במשתמשים ובתוכנה וכיו"ב כל העבודות וההתחייבויות שעל נותן השירותים לבצע כמפורט במפרט השירותים המצורף **כנספח ב'** להסכם (להלן: **"המפרט"**).

מהות ההסכם

4. נותן השירותים יספק לעירייה את השירותים כמפורט במפרט השירותים המצ"ב **כנספח ב'** (להלן: **"המפרט"**), וכמפורט להלן:

4.1. נותן השירותים יספק לעירייה שירותים הכוללים, בין השאר, אספקת תוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי העירוני ברעננה, התאמתה לצרכי העירייה, הסבת נתוני המערכת הקיימת למערכת המוצעת, אחסון בענן, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת במשתמשים ובתוכנה.

4.2. נותן השירותים יספק לעירייה את המערכות המעודכנות ביותר שלו בכל עת, בתמורה המפורטת בפרק התמורה שלהלן, וללא כל תוספת עלות תמורת עדכוני תוכנה וגירסאות שיצאו מעת לעת. נותן השירותים יעדכן את התכונה וטבלאותיה על פי הוראות כל דין והנחיית הרשויות המוסמכות שהחלטותיהן מחייבות את העירייה, וכל זאת ללא תמורה נוספת.

4.3. נותן השירותים יפעיל בכל תקופת השירותים מוקד תמיכה שיפעל 6 ימים בשבוע במשך 9 שעות ביום לפחות בימי העבודה, בימי שישי וערבי חג 6 שעות, בהתאם להוראות המפורטות במפרט.

4.4. נותן השירותים יעמיד לרשות העירייה איש קשר אשר ינהל מטעמו את מתן השירותים ואשר עימו יהיה הקשר בין העירייה לבין נותן השירותים.

תקופת ההסכם

5. תקופת ההסכם זה תהא 48 חודשים, החל מיום _____ ועד ליום _____.

בהסכם לתקופה קצובה, העירייה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופות נוספות של עד 24 חודשים כל אחת, ובלבד שהתקופה הכוללת של ההסכם, כולל תקופת ההתקשרות הראשונה, לא תעלה על 96 חודשים.

החליטה העירייה להאריך את תקופת ההסכם, תודיע על כך בכתב לנותן השירותים עד 14 יום טרם סיום תקופת ההסכם/הארכה.

בתקופת הארכה ימשיכו לחול על הצדדים כל הוראות ההסכם, למעט שינויים המחויבים עפ"י דין.

בהסכם לתקופה קצובה, 6 החודשים הראשונים להתקשרות עם נותן השירותים, יהוו תקופת ניסיון לנותן השירותים, והעירייה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו, 30 יום מראש, באם, על פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד נותן השירותים בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונו.

על אף האמור לעיל, בהסכם לתקופה קצובה עם היקף כספי מקסימאלי – ככל שההיקף הכספי הכולל של הזמנות העבודה שנמסרו לנותן השירותים במהלך תקופת ההסכם יגיע לסך ההיקף הכספי המקסימאלי, יבוא ההסכם לסיומו טרם סיום תקופת ההתקשרות הראשונה או המוארכת, לפי העניין. הוראות ההסכם ביחס להזמנות עבודה שנמסרו לנותן השירותים עד לאותו השלב, ימשיכו ויחולו.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, העירייה תהא רשאית להביא להתקשרות עם נותן השירותים בכל עת ומכל סיבה שהיא וזאת במתן הודעה מוקדמת לספק בת 30 ימים, ולנותן השירותים לא תהא כל טענה או דרישה כלפי העירייה למעט בכל הנוגע לתשלום המגיע לו בעד שירותים שספק עד למועד הפסקת ההתקשרות כאמור.

היקף השירותים והעדר בלעדיות

7. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את ההיקף הכספי של ההסכם, בגבולות של עד 50% הוספה או הפחתה מן הסכום הכולל המקורי של ההסכם, במהלך כל תקופת תוקפו של ההסכם.

שינוי ההיקף הכספי של ההסכם שמשמעותו הוספה לסכום הכולל של ההסכם ייעשה באמצעות דרישה בכתב מהגזבר והמנהל.

שינוי ההיקף הכספי של ההסכם שמשמעותו הפחתה מן הסכום הכולל של ההסכם, ייעשה באמצעות דרישה בכתב מהמנהל.

היה וחרג נותן השירותים מההיקף הכספי, ללא אישור בכתב מהגזבר והמנהל ו/או סיפק שירותים מעבר לאמור בדרישה להפחתה החתומה ע"י המנהל, לא יהיה נותן השירותים זכאי לתמורה כלשהי מהעירייה בגין אספקת השירותים האמורים.

8. מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי לנותן השירותים לא מוקנית מכוח הסכם זה כל בלעדיות ביחס לתחום מומחיותו, ורשאית העירייה להעסיק במקביל להעסקת נותן השירותים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, נותני שירותים נוספים בתחום זה במהלך תקופת ההסכם ובכלל. נותן השירותים מצדו מתחייב לספק לעירייה שירותים, בכל היקף שיידרש ע"י העירייה בתוך המועד ובמחירים עליהם התחייב בהסכם זה.

9. נותן השירותים מתחייב לספק לעירייה את השירותים המפורטים **בנספח ב'** להסכם והכל בהתאם להוראות ההסכם והנחיות המנהל.

מוסכם ומובהר בזאת, כי פירוט השירותים **בנספח ב'**, אין בו כדי למצות את חובותיו של נותן השירותים עפ"י הסכם זה, והוא יהא חייב לבצע כל מטלה ודרישה נוספת, ככל שיידרש לכך ע"י המנהל, בין אם היא מצוינת במפורש במסמכי המכרז וההסכם ובין אם לאו, ובלבד שהמטלה הנדרשת כרוכה מעצם טבעה וטיבה במתן השירותים ובקשר אליהם.

ההרשאה מטעם הספק לא ניתנת לחזרה, אלא על-פי הוראות ההסכם.

דיווח, רישום ומעקב אחר שעות העבודה

10. בעבודה לפי שעות, לצורך מעקב אחר שעות העבודה שהושקעו על ידי נותן השירותים בפועל, יקיים נותן השירותים רישום מסודר ומפורט של שעות העבודה מטעמו באופן המפורט להלן:

10.1. נותן השירותים ימלא כרטיס דיווח ידני מסודר במסגרתו יפורטו ימי העבודה, שעות העבודה, מיקום מתן השירות, תיאור העבודה, וכל פרט רלבנטי אחר.

10.2. ככל שהשירותים ניתנים במשרדי העירייה – נותן השירותים ירשום את שעות הגעתו ושעת סיום וכן את הנושאים בהם נתן את שירותיו.

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

10.3. חישוב התמורה יעשה בהתבסס על שעות העבודה בפועל כפי שתירשמנה ותדווחנה על ידי נותן השירותים ו/או באמצעות כרטיס השעון המגנטטי/מכני, לפי העניין, בכפוף לאישורן על ידי המנהל כמפורט בהסכם זה.

10.4. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מסמכותם של המנהל או גזבר העירייה כקבוע להלן.

10.4.1. המנהל רשאים יהיו להפחית את מספר השעות לגביהן זכאי יהא נותן השירותים לתמורה, במידה ויגיעו למסקנה, על פי שיקולים מקצועיים סבירים ו/או נתונים שבידם, כי מספר שעות העבודה שדיווח עליהן נותן השירותים הינו גבוה ומופרז בהתייחס לשעות העבודה שבוצעו בפועל ע"י נותן השירותים.

10.4.2. יובהר, כי החלטה כאמור תתקבל לאחר שאפשרו המנהל או הגזבר לנותן השירותים להשמיע את טענותיו בנדון.

10.4.3. החליטו המנהל כאמור, התמורה תחושב על פי מספר שעות העבודה המופחת עליו החליטו, וקביעתם זו תהיה הסופית לעניין זה.

לוח זמנים לאספקת השירותים

11. נותן השירותים יספק את השירותים במועדים המפורטים להלן:

11.1. מתן השירותים יחל בכפוף להוצאת צו התחלת עבודה, ובמועד שיהיה נקוב בצו.

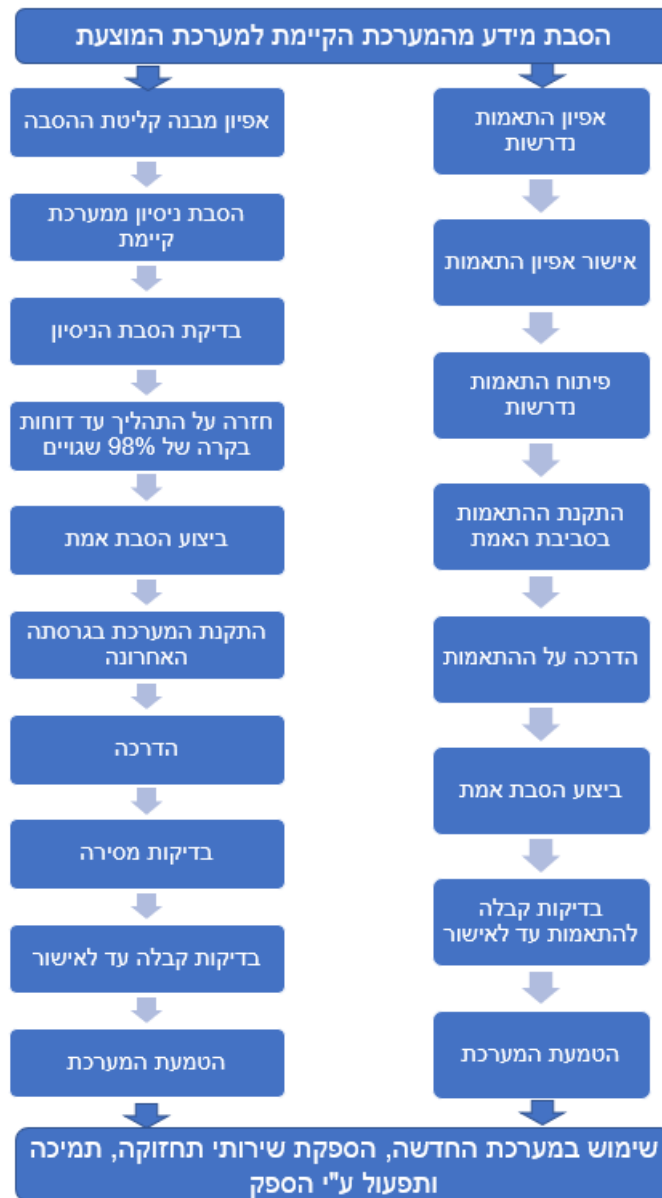
11.2. בתוך 30 ימים מיום הוצאת צו התחלת עבודה מטעם העירייה לנותן השירותים, על התוכנה לניהול נתוני השירות הווטרינרי להיות מותקנת ומוטמעת במערכות המחשוב של העירייה באופן מלא, למעט דרישות טכניות הקיימות במפרט ואשר אינן קיימות כיום - כמפורט בסעיף 7.3 למפרט (להלן: "דרישות טכניות חדשות"), ולעבוד ברמה של תוכנת ניהול השירות הווטרינרי הנתונים הקיימת כיום, באופן שתפקוד העירייה לא יפגע ותוך הבטחת רציפות תפקודית.

11.3. הדרישות הטכניות החדשות בתוכנה יפותחו, יותקנו ויוטעמו על ידי נותן השירותים בענן, בתוך לא יאוחר מ- 6 חודשים ממועד מתן צו התחלת עבודה.

11.4. המנהל יהיה בעל הסמכות היחידה לאשר כי התוכנה התוקנה, הוטמעה ועובדת כנדרש, הן ללא הדרישות הטכניות החדשות והן עם הדרישות הטכניות החדשות. עם הפעלת התוכנה כאמור נותן השירותים יפנה למנהל לקבלת אישורו בעניין זה (להלן: "אישור התקנה"). המנהל יבדוק את הבקשה וככל שימצא שהתוכנה עובדת בהתאם לדרישות ההסכם והמפרט, יאשר את דבר התקנתה, בלי או עם הדרישות הטכניות החדשות, לפי העניין. יובהר, כי אין באישורו של המנהל, כאמור, בכדי לגרוע מאחריותו של הספק מכח הדין ו/או עפ"י ההסכם.

11.5. הוראה זו הינה תנאי עיקרי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11.6. מערכת המידע ויישומי המחשב הנדרשים יועמדו לרשות העירייה בדרך פעולות הבא:



12. ראה נותן השירותים כי אינו יכול לבצע את אספקת השירותים או חלק מהם ע"פ לוח הזמנים הקבוע בהזמנת העבודה או במפרט השירותים, יבקש מהמנהל ארכה לביצוע אספקת השירותים. הבקשה תוגש בכתב ויפורטו בה הסיבות בעטיין מבקש נותן השירותים ארכה.

החליט המנהל ע"פ שיקול דעתו כי בקשת נותן השירותים מוצדקת וכי נותן השירותים לא יכול למנוע את העיכוב או האיחור הנ"ל, רשאים המנהל לתת לנותן השירותים ארכה להשלמת הביצוע באמצעות אישור בכתב.

מובהר בזאת כי המנהל אינם מחויבים לקבל את בקשת נותן השירותים, כולה או מקצתה, וכי החלטתם תהא סופית ותחייב את הצדדים.

במקרה שנותן השירותים לא יעמוד בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף 11 לעיל ולא יקבל ארכה לאספקת השירותים מהמנהל, וכתוצאה מכך תדרש העירייה לשלם כספים לספק התוכנה הנוכחי על מנת לשמור על רציפות תפקודית, נותן השירותים ישפה את העירייה בסכום בשיעור של 50% מהסכום שישולם על ידי העירייה לספק התוכנה הנוכחי, וזאת כפיצוי מוסכם בגין העיכוב בלוחות הזמנים.

13. לא סיפק נותן השירותים את השירותים עפ"י דרישת העירייה כמפורט לעיל, רשאית תהיה העירייה להזמין את השירותים או מקצתם מנותן שירותים אחר ונותן השירותים ישא בכל הוצאות העירייה (כולל מע"מ) ובתוספת 15% שיחשבו כהוצאות כלליות.

כפיפות ודיווח

14. ככל שלא נקבע מפורשות אחרת בהסכם זה, נותן השירותים יהיה כפוף להוראות המנהל ויפעל על פי כל הוראה ו/או הנחיה אשר תינתן לו ע"י המנהל בקשר עם ההסכם, ובכלל זה:

14.1. ידווח נותן השירותים למנהל באופן שוטף על כל בעיה או התפתחות באשר לאספקת השירותים עפ"י הזמנת העבודה וכן על כל נושא הקשור לביצוע ההסכם.

14.2. יספק נותן השירותים למנהל תשובות והסברים ביחס לכל פניה של המנהל אליו בעניין ההסכם בכלל ואספקת השירותים בפרט.

הוראה זו הינה תנאי עיקרי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביקורת ואישור המנהל

15. ביקורת המנהל וקבלת אישורו לאספקת השירותים תעשה עפ"י ההוראות הבאות:

15.1. משסיים נותן השירותים את אספקת השירותים עפ"י המפורט בהזמנת העבודה ו/או במפרט השירותים יודיע על כך נותן השירותים למנהל. המנהל יבדוק האם השירותים שסופקו תואמים את האמור בהזמנת העבודה ו/או במפרט השירותים, והאם פעל נותן השירותים בהתאם לכל דרישות ההסכם.

15.2. המנהל יפרט ברשימה שתיחתם על ידו ותימסר לנותן השירותים את הליקויים, הפגמים ואי ההתאמות שמצא בבדיקתו זו וכן את התיקונים ו/או השינויים שעל נותן השירותים לבצע ולרבות אספקת שירותים אחרים או נוספים.

נותן השירותים יהיה חייב לפעול לפי הוראותיו אלה של המנהל ולבצען לשביעות רצונו של המנהל.

הוראה זו הינה תנאי עיקרי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

15.3. השלים נותן השירותים את אספקת השירותים ו/או את השינויים ו/או התיקונים, כאמור לעיל, לשביעות רצונו של המנהל, ייתן המנהל לנותן השירותים אישור בכתב על סיום ביצוע העבודה.

15.4. מובהר כי מתן אישור כאמור הינו תנאי הכרחי לתשלום התמורה ו/או כל חלק ממנה המגיע לנותן השירותים בגין אספקת השירותים.

15.5. מובהר בזאת כי האמור לעיל יהווה תנאי לתשלום התמורה או חלקה במקרה של ביטול ההסכם.

תקופת אחריות

16. כמפרט השירותים המצורף **כנספח ב** להסכם.

התמורה

17. בגין ביצוע השירותים במלואם וקיום כל התחייבויותיו נשוא הסכם זה, יהיה נותן השירותים זכאי לתמורה כדלקמן:

17.1. עם השלמת ההתקנה, ההטמעה וההפעלה התקינה של התוכנה באופן מלא לחלוטין, למעט הדרישות הטכניות החדשות, ובכפוף לקבלת אישור התקנה כאמור בסעיף 11.4 לעיל, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה חודשית גלובאלית בסכום המהווה שעור של 85% מהסכום שהוצע על ידו בהצעת המשתתף המצ"ב **כנספח א** להסכם, קרי סך של [] ₪ לחודש.

17.2. עם השלמת ההתקנה, ההטמעה וההפעלה התקינה של התוכנה באופן מלא לחלוטין, כולל הדרישות הטכניות החדשות, ובכפוף לקבלת אישור התקנה כאמור בסעיף 11.4 לעיל, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה חודשית גלובאלית בסכום המלא שהוצע על ידו בהצעת המשתתף המצ"ב **כנספח א** להסכם, קרי סך של [] ₪ לחודש.

17.3. למען הסר ספק יובהר, שנותן השירותים לא יהיה זכאי לכל תמורה כל עוד התוכנה לא הותקנה, הוטמעה והופעלה על ידו לשביעות רצונה של העירייה.

למחירים הנקובים לעיל יתווסף מע"מ כחוק.

מוצהר ומובהר בזאת כי מחירי העבודות/השירותים הנקובים בסעיף זה לעיל הינם סופיים וכי גובה התמורה כמפורט לעיל מהווה את מלוא סכום התמורה המגיעה לנותן השירותים, ונותן השירותים לא יהיה זכאי לכל תוספת תמורה בגין אספקת השירותים מעבר לאמור לעיל ולרבות כל מטלה ודרישה נוספת, ככל שיידרש נותן השירותים לכך ע"י המנהל, בין אם היא מצוינת במפורש במסמכי המכרז וההסכם ובין אם לאו, ובלבד שהמטלה הנדרשת כרוכה מעצם טבעה וטיבה במתן השירותים ובקשר אליהם.

התמורה היא תמורה מלאה, הוגנת וסופית עבור ביצוע כל התחייבויותיו של נותן השירותים לפי ההסכם ולפי תנאי המכרז והיא כוללת, בין היתר, תשלומים עבור שכר עבודה והעסקת כוח אדם, שימוש בכלי הרכב ובציוד, רישיונות והיתרים, תשלומים עפ"י דין וכן כל הוצאה אחרת מכל סוג שהוא הדרושה לצורך קיום התחייבויות נותן השירותים לפי ההסכם.

נותן השירותים לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהעירייה תוספות מחיר, העלאות או שינויים בתמורה בין מחמת עליה בשכר העבודה, שינויים בשער מטבע, שינויים בעלויות החומרים, הטלת או העלאת מיסים, היטלים או תשלומים אחרים מכל מין וסוג שהוא או מחמת כל גורם נוסף, ולרבות דרישות מכל גורם מוסמך, בין הידועים במועד פרסום המכרז ובין שייודע מאוחר יותר.

18. מובהר בזאת למען הסר ספק, כי אם נותן השירותים יספק שירותים נוספים שלא נדרשו במסגרת הסכם זה או ללא אישור מראש ובכתב מאת המנהל – לא יהא זכאי לכל תמורה שהיא עבור שירותים נוספים אלה.

אופן תשלום התמורה

19. התמורה כמפורט לעיל תשולם בהתאם למתכונת המפורטת להלן:

19.1. עד ליום ה-5 לכל חודש, ימציא נותן השירותים למנהל חשבון ביחס לתמורה המגיעה לו בגין השירותים שסיפק בחודש הקודם. לחשבון זה יצרף נותן השירותים את הזמנת העבודה שנמסרה לו ע"י העירייה וכן כל מסמך רלוונטי אחר לרבות פירוט השירותים שסופקו באותו חודש, ככל שיידרש. ככל שמדובר בתמורה על בסיס שעות יצרף נותן השירותים כרטיס דיווח שעות כמפורט בפרק דיווח, רישום ומעקב אחר שעות העבודה.

מובהר, כי החשבון הראשון מטעם נותן השירותים ימסר לעירייה רק לאחר שהתוכנה הותקנה, הוטמעה והופעלה באופן תקין במהלך חודש קלנדרי שלם, והחשבון לעירייה ימסר בחודש העוקב

לחודש ההפעלה המלא הראשון. ככל שהשלמת ההתקנה, ההטמעה וההפעלה התקינה של התוכנה החלה באמצע החודש, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה חלקית בגין אותו חודש, באופן יחסי למספר הימים בחודש שבו התוכנה הופעלה, וסכום זה יתווסף לחשבון הראשון שימסר על ידו לעירייה.

19.2. המנהל יבדוק את החשבון, יאשרו, כולו או מקצתו או שלא יאשרו כלל, ויעבירו בצירוף הזמנת העבודה וחשבונית המס מטעם נותן השירותים, לגזברות העירייה תוך 10 ימים ממועד המצאתם ע"י נותן השירותים.

19.3. הגזברות תבדוק את החשבון וחשבונית המס* המאושרים ע"י המנהל, תאשרם כולם או מקצתם או שלא תאשרם כלל.

19.4. הגזברות תשלם לנותן השירותים את הסכום המאושר על ידה לתשלום תוך תקופת מועד התשלום, התמורה המאושרת שוטף + 45 יום מהמועד בו הוגש החשבון. שתתחיל להימנות מהמועד בו נתקבלו בגזברות החשבון וחשבונית המס* המאושרים בצירוף הזמנת העבודה וחשבונית זיכוי (אם נחוץ) בגובה ההפרש בין החשבון שהוגש ע"י נותן השירותים לבין הסכום שאושר ע"י הגזברות,

* יובהר כי לעניין מועד הגשת חשבונית מס – הנ"ל כפוף לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975. במקרה שמבקש נותן השירותים להחיל את הקבוע בתיקון לעניין מועד הגשת חשבונית מס, ימציא יחד עם החשבון הראשון אישור רו"ח המעיד על תחולתו של החוק, וחשבונית המס תומצא על ידו מיד לאחר קבלת התשלום מהעירייה, ולא יאוחר מ- 14 יום.

אי המצאת אישור רו"ח כנדרש ו/או חשבונית מס, לפי העניין, במועד הקבוע לעיל תהווה עילה לעיכוב תשלום התמורה עפ"י החשבון המאושר/החשבון המאושר העוקב, ומניין הימים לתשלום יחול רק לאחר המצאתם כנדרש.

פתיחת כרטיס ספק

20. נותן השירותים יודא קיומו של כרטיס ספק בעירייה לצורך העברת תשלומים. בהיעדר קיומו של כרטיס ספק בעירייה, יפנה נותן השירותים למנהל לקבלת טופס פתיחת כרטיס ספק בעירייה.

טופס זה יהיה חתום ע"י נותן השירותים ומאושר ע"י רו"ח או עו"ד מטעמו וכן מאושר ע"י הבנק בחתימת מורשי החתימה מטעמו.

מובהר בזאת כי באם עוכב תשלום כלשהו המגיע נותן השירותים מחמת העדרו של טופס כאמור ו/או מחמת פרטים מתאימים החסרים בטופס זה, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל תשלום נוסף בגין העיכוב עבור הפרשי הצמדה, ריבית וכיו"ב. ביקש נותן השירותים לעדכן את פרטי חשבון הבנק, יפנה לגזברות העירייה לקבלת טופס עדכון פרטי בנק.

הגזבר, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, יחליט האם לקבל את הבקשה או להתנותה בתנאים.

נותן השירותים מתחייב, כי במידה ויפקדו בטעות כספים בחשבונו, יחזירם לגזברות העירייה ללא שיהוי.

פיקדון הערבות

22.

22.1 הספק ימסור לעירייה, במעמד חתימתו על הסכם זה, ערבות בנקאית בש"ח בשעור של 10% מסכום ההצעה (כולל מע"מ) השנתית המפורטת בסעיף 27 (א) לעיל כולל מע"מ. (להלן: "ערבות הביצוע")

- עד 60 יום לאחר תום תקופת ההסכם. תוקף ערבות הביצוע הנ"ל יהא עד למסירת ערבות לתקופת סיום ההסכם כהגדרתה בסעיף זה.
- 22.2 סכום ערבות הביצוע זה ישאר בידי העירייה כערבות למילוי כל התחייבויותיו של הספק ולהבטחת תשלומים שיגיעו בתקופת ההסכם ומכוחו לעירייה או לכל גוף אחר. המנהל או גזבר העירייה יחליטו עפ"י שיקול דעתם הבלעדי באם יש מקום לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- 22.3 לעירייה שמורה הזכות הבלעדית לקבוע את עדכון סכום הערבות בהתאם לשינויים בהיקף העבודה.
- 22.4 סכום הערבויות יהיה צמוד למדד כשהמדד הבסיסי יהיה המדד הידוע ביום חתימת ההסכם והמדד הקובע יהיה המדד הידוע בחודש בו תחולט הערבות ובלבד שסכום הערבות במועד החילוט לא יופחת מהסכום היסודי. הספק ישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות הבנקאיות.
- 22.5 הערבויות תהיינה עפ"י תנאיהן אוטונומיות, ללא כל תנאים ותעמודנה לפירעון מיידי במלואן ו/או בחלקן עפ"י דרישה חד צדדית של העירייה באמצעות ראש העיר ו/או גזבר העירייה, מבלי שתחול על העירייה חובה לנמק את דרישתה ו/או לדרוש תחילה תשלומה מהספק. העירייה תודיע לספק על כוונתה לחלט את הערבות.
- 22.6 לעירייה שמורה הזכות להאריך את תוקף הערבויות בהתאם להתפתחות העבודות בשטח.
- 22.7 במידה שלא ימסור הספק לעירייה את הערבות לביצוע בהתאם להוראות סעיף זה, במעמד חתימת ההסכם, רשאית העירייה שלא לחתום על ההסכם עם הספק ולבטל את זכירתו. כן תהא העירייה רשאית לחלט את ערבות המכרז. אין באמור כדי לגרוע מכל סעד ו/או זכות השמורים לעירייה בנדון.

חלק ב' – תנאים כלליים להתקשרות

שמירת דינים ותקנים, טיב החומרים, כללי בטיחות וכללי התנהגות

1. שמירת דינים ותקנים:
- 1.1 נותן השירותים ישמור על הוראות כל דין והוראות כללי הבטיחות בנוגע לכל מחויבויותיו נשוא ההסכם, לרבות הוראות שיתעדכנו מעת לעת בתקופת ההסכם.
- 1.2 ככל שקיימות עבודות או פעולות בהסכם אשר ביצוען מחייב קבלת רישיון או מילוי כל תנאי אחר, על פי כל דין, אותה עבודה או פעולה תבוצע רק לאחר קבלת הרישיון או מילוי אותו תנאי על ידי נותן השירותים, ונותן השירותים יהיה אחראי באופן בלעדי לקבל את הרישיון ו/או למלא את התנאי על חשבונו.
- 1.3 למען הסר ספק, אי קבלת רישיון כאמור או שלילתו מנותן השירותים לא יקנו לנותן השירותים כל זכות לבטל הסכם זה או לסיים את תקופת ההסכם במועד מוקדם מהקבוע בהסכם ועל נותן השירותים לדאוג במשך כל תקופת ההסכם לחידוש הרישיונות והאישורים כאמור.

2. שמירה על כללי התנהגות:

- 2.1. נותן השירותים ימנע מגרימת כל הפרעה ו/או מטריד לעוברי אורח ולתושבי העיר במהלך אספקת השירותים.
- 2.2. נותן השירותים ישמור ויקפיד על כללי התנהגות נאותים במהלך כל תקופת ההסכם, הן מצידו והן מצד כל גורם מטעמו. בכלל זה יקפיד נותן השירותים על יחס אדיב מצידו או מצד מי מטעמו כלפי כל אדם.

סעיפים אלה הינם תנאים עיקריים בהסכם והפרתם תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

העסקת כוח אדם ואי קיום יחסי עובד מעביד

3. העסקת כוח אדם:

- 3.1. נותן השירותים יעסיק את עובדיו בהתאם להוראות כל דין, הסכם קיבוצי או הסדר קיבוצי או כל נוהג ומנהג מחייבים במסגרת יחסי העבודה.
- 3.2. נותן השירותים לא יעסיק עובדים זרים ללא היתר.
- 3.3. נותן השירותים יבטיח קיומם של תנאי בטיחות ותנאים לשמירת בריאות העובדים ורווחתם כנדרש בחוק, ובאין דרישה חוקית, כפי שיידרש על ידי המנהל.
4. מוצהר בזאת כי נותן השירותים ו/או עובדיו לא יחשבו כעובדים של העירייה ובשום מקרה לא ייווצרו ביניהם לבין העירייה כל יחסי עובד ומעביד.

פרק זה הינו תנאי עיקרי בהסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

המחאת זכויות ו/או חובות מכוח ההסכם

6.

- 6.1. מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל התחייבויותיו של נותן השירותים מכוח ההסכם הינן מכוח מומחיותו המקצועית ולפיכך עליו לבצען בעצמו ו/או באמצעות עובדיו.
- 6.2. נותן השירותים לא יעביר את זכויותו והתחייבויותיו על פי ההסכם, כולן או חלקן, ולא ימחה, ישעבד או ימשכן, את הזכויות האמורות אלא אם כן נתקבלה לכך הסכמת גזבר העירייה בכתב ומראש.
החלטת גזבר העירייה אם לאשר את המחאה כאמור אם לאו תהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי והחלטתו תחייב את נותן השירותים. לעניין סעיף זה שינוי בבעלות או בשליטה בנותן השירותים, במישרין או בעקיפין, דינה כדין העברת (זכויות) "שליטה" כהגדרתה בסעיף 1 לחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968).
החלטתו של הגזבר תהיה סופית ותחייב את נותן השירותים.
- 6.3. מבלי לגרוע מהחובה האמורה לעיל מובהר כי היה וחרף האמור לעיל המחאה נותן השירותים את זכויותיו או חובותיו על פי חוזה זה או מקצתן בניגוד לאמור לעיל, או מסר את ביצועו של שרות כלשהו המוטל עליו לפי הסכם זה, כולו או מקצתו, לאחר, יישאר הוא אחראי להתחייבויותיו

המוטלות עליו עפ"י הסכם זה על אף ההמחאה האמורה ומבלי שיהיה בכך כדי לפגוע בזכויותיה של העירייה כלפי הגורם הנמחה.

אין באמור בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה לה זכאית העירייה עפ"י כל דין או הסכם. הוראות סעיפים אלו הינן תנאים עיקרים בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

6.4. העירייה תהיה רשאית להמחות לאחר או לאחרים את כל זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי ההסכם או חלקן, ללא צורך בקבלת הסכמת נותן השירותים לכך.

6.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל זכאי נותן השירותים להיעזר בביצוע של חלק מסוים מתוך העבודה בקבלן משנה בתנאים שלהלן:

6.5.1. ביצוע חלק העבודה ע"י קבלן המשנה תהיה טעונה אישור מראש ובכתב מאת ראש המנהל.

6.5.2. קבלן המשנה יהיה כפוף לכל התחייבויות נותן השירותים בהסכם זה, ללא יוצא מהכלל. כפיפות זו תעוגן בהסכם שבין נותן השירותים לקבלן המשנה.

6.5.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב נותן השירותים לכלול בכל ההסכמים אותם יערוך עם קבלני המשנה מטעמו, תנאים בדבר כיסוי ביטוחי לעירייה אשר תנאיו לא יפחתו מאלו הקבועים בהסכם זה.

6.5.4. נותן השירותים ימשיך ויישא באחריות מלאה לכל מחויבויותיו עפ"י הסכם זה, לרבות אחריותו לגבי עבודות שבוצעו בפועל ע"י קבלן המשנה.

6.5.5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותו הישירה של ספק המשנה, כלפי העירייה.

אחריות בניקין וביטוח

7. כמפורט בנספח ה' להסכם.

פיצויים מוסכמים, שיפוי קיזוז עיכבון

8. פיצויים מוסכמים:

8.1. העירייה תחייב את נותן השירותים בסך של 100 ש"ח בגין כל הוראת תשלום אותה תבצע עקב קיומו של צו עיקול כנגד נותן השירותים אשר הוטל על הכספים המגיעים לו מהעירייה.

8.2. העירייה תחייב את נותן השירותים בסכומים המפורטים להלן בשקלים חדשים, עבור כל עיכוב במתן מענה בניגוד למתחייב בסעיף רמת השירות (SLA) המפורט במפרט השירותים ובנספח ג' להסכם.

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

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

תאור התהליך	כל יום עד חודש פיגור	כל יום מעל חודש פיגור ועד חודשיים	כל יום מעל חודשיים ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
תקלה קריטית - אי זמינות המערכת בענן לעירייה או עבור לקוחותיה, או חוסר יכולת תפקוד המערכת לטובת השירותים להם נרכשה	50	100	100	100
תקלה שאינה קריטית – אינה משביתה	50	50	50	50
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע	50	50	50	50
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	100	100	100	100
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	50	50	50	50
תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת	50	50	50	50
אי מסירת תיעוד על פי הנדרש	50	50	50	50
פיגור בתוכנית ההסבה	100	100	100	100
פיגור בתוכנית ההטמעה	50	50	50	50
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	50	50	50	50
אי עמידה בסעיף מהתחייבות המציע	50	50	50	50

9. שיפוי:

9.1. שילמה העירייה תשלום שהיה על נותן השירותים לשלמו מכוח כל הסכם או דין, ישפה נותן השירותים את העירייה בגין תשלום זה בתוספת 15% בגין הוצאות כלליות של העירייה, בתוך 7 ימים מיום שנדרש לכך על ידה. בכלל זה, ישפה נותן השירותים את העירייה בגין כל תשלום שחויבה בו מכוח פסק דין בקשר עם העבודה ובקשר עם הסכם זה, לרבות תשלומים בגין הוצאות משפט, שכ"ט עו"ד וכל הוצאה שנגרמה לעירייה בקשר עם ניהול ההליך לרבות שכ"ט עו"ד, שכ"ט מומחה וכל עלות נלווית נוספת.

9.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ובהסכם זה, מובהר, כי במקרה בו תוגש נגד העירייה ו/או מי מטעמה תביעה משפטית שקשורה לאספקת השירותים העומדים בבסיס הסכם זה, תהיה רשאית העירייה לדרוש הארכת ערבות הביצוע (ככל שנדרשה ערבות ביצוע) עד ל-45 יום לאחר מתן פסק דין בתביעה ו/או להתפשר עם התובע ולערוך עימו כל הסדר שיביא לסיום ההליך המשפטי.

ככל שהסדר כאמור יהיה כרוך בתשלום כספים לתובע, חובת התשלום תחול על הנותן השירותים.

טרם תגיע העירייה להסדר כאמור עם התובע, תקיים שימוע לנותן השירותים במשרדה, למעט במקרה בו במסגרת ההליך המשפטי ימליץ בית המשפט על הסדר פשרה וגובה התשלום מכוחו.

מובהר בזאת, כי לנותן השירותים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה מקום בו תגיע להסדר כמפורט לעיל.

10. קיזוז:

העירייה תהא רשאית לקזז ולנכות מסכום כלשהו המגיע לנותן השירותים לפי הסכם זה – כל סכום שלדעת המנהל מגיע מהנותן השירותים לעירייה ו/או מי מטעמה ו/או לכל צד ג' עפ"י כל הסכם או דין.

11. עיכבון:

העירייה רשאית תהיה לעכב בידה כל מיטלטלין, מתקנים, חומרים, כלי עבודה וכיו"ב וזאת כבטוחה עד למילוי התחייבותיו של נותן השירותים אותן לא מילא על פי הקבוע בהסכם.

אין באמור בסעיפים אלה בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה להם זכאית העירייה על פי כל דין או הסכם.

עיסוק בהרשאה וניהול ספרים

12. נותן השירותים מצהיר בזאת כדלקמן:
- 12.1. כי הינו עומד בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.
- 12.2. ברשותו תעודת "עוסק מורשה" לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975.
- 12.3. הוא מנהל ספרים כדין וכי הוא פועל במסגרת עבודתו נשוא הסכם זה כנדרש עפ"י כל דין כלפי שלטונות המס ובכלל, וכי ימשיך ויעשה כן במהלך כל תקופתו של הסכם זה.
- 12.4. הוא מנהל תיק ניכויים כדין לכל עובדיו, כי הינו מפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות על פי הדין וכי הוא ימשיך ויעשה כן בכל תקופת חלותו של ההסכם.
13. במעמד חתימתו של ההסכם ו/או סמוך לכל שנת כספים חדשה ימציא נותן השירותים לעירייה אישור על גובה ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה האזורי.
- מוסכם בזאת כי במידה ולא יומצא לעירייה אישור כאמור במועד, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל החזר מהעירייה בגין סכומי מס שנוכו מהתמורה לה הוא זכאי בהעדר אישור כאמור, וזאת על אף שהמציא אישור בדיעבד.
14. עפ"י דרישת העירייה יציג נותן השירותים בסוף כל שנת כספים התאמה של רישומי הנהלת החשבונות ביחס להסכם זה, כפי שמדווחים לרשויות המס.

אבטחת מידע

15. דרישות אבטחת המידע במערכת יהיו בהתאם למפורט ב**נספח ג'** להסכם וכן בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 והתקנות שהוצאו על-פיו וכמפורט לעניין זה במפרט (מסמך ה' למסמכי המכרז).
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב הספק לבצע את כל דרישות אבטחת המידע שתדרוש העירייה לרבות כל בדיקה לגבי עובדי ומועסקי הספק ו/או מי מטעמו, היה ויידרש.
- הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את העירייה בגין כל נזק ו/או דרישה ו/או תביעה ככל שיהיו הקשורים ו/או הנובעים למעשה ו/או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו בנוגע לאבטחת המידע כאמור לעיל.

שמירת על סודיות ואבטחת מידע

16. כל מסמך, מידע, תוכנית, שרטוט, תוכנה, הוראות עבודה, נוהלי ביצוע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים ו/או סודות מסחריים אודות העירייה ו/או צד ג' כלשהוא שיגיעו לידיעת הספק, בין במישרין ובין בעקיפין, בקשר עם ביצוע הפרוייקט (להלן: "המידע"), ישמרו על ידו בסודיות מלאה ומוחלטת.

הוראות סעיף זה לא יחולו על מידע שהיה מצוי בנחלת הכלל ו/או מידע שהגיע לספק מגורמים אחרים ללא הפרת התחייבות לשמירת סודיות זו ו/או מידע אותו יידרש הספק להעביר על פי קביעה שיפוטית ו/או דין.

16.1 הספק מתחייב שלא לגלות, בין במישרין בין בעקיפין, את המידע או כל חלק ממנו לשום גורם שהוא, ולא לעשות בו כל שימוש, במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך הספקת השירותים, וכן לנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע כלשהוא בכל צורה בה יהיה אגור, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת נציג העירייה מראש ובכתב. הספק מתחייב כי חובת שמירת הסודיות האמורה לעיל תחול גם על עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יעסוק בהספקת השירותים. מוסכם בזאת כי התחייבויות הספק על פי סעיף זה אינן מוגבלות בזמן.

16.2 הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות הדין לאבטחת מידע, וכן בדרישות אגף מחשוב ומערכות המידע של העירייה בכל הקשור להבטחת סודיות המידע המנוהל באמצעות המערכות שהעמיד לרשות העירייה ו/או שהועבר לטיפולו ו/או שהגיע לידיו.

הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את העירייה בגין כל נזק ו/או דרישה ו/או תביעה ככל שיהיו, ואשר נגרמו עקב הפרת חובת הסודיות ו/או אי שמירה על חובה זו, על ידי הספק ו/או מי מטעמו.

.17

א. עם סיום ההתקשרות על פי הסכם זה מתחייב הספק להחזיר לידי העירייה כל חומר ו/או מידע ו/או מסמכים אשר נמסרו לידיו ע"י העירייה לצורך ו/או בקשר עם ביצוע הפרוייקט.

ב. עם סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא, יעביר הקבלן על חשבונו לעירייה, עותק מלא ועדכני של כל נתוני וקבצי המזמין בין אם הם שמורים בשרת הקבלן ובין אם בשרת המזמין.

ההעברה תעשה בתקשורת או באמצעות מדיה דיגיטאלית או מגנטית לפי בחירת המנהל וזאת בתוך 5 ימי עבודה מהמועד בו ביקש זאת המנהל מהספק בכתב. עותק עדכני של הקבצים והנתונים, כאמור לעיל, יועבר למזמין בכל פורמט שידרש על ידו, לרבות כל קבצי נתונים ו/או טבלאות ו/או הנתונים האחרים הנדרשים למזמין לצורך שימוש בנתונים באמצעות מערכת שונה מזו של המציע.

18. הספק מצהיר כי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 על תקנותיו וההשלכות הנובעות ממנו מוכרות וידועות לו, וכי הוא ועובדיו ו/או מי מטעמו אשר יעסקו בביצוע הפרוייקט יחתמו על טופס הצהרת סודיות המצ"ב כנספח ד.

כמו-כן, ומבלי לגרוע מהתחייבויות הספק, הספק מסב בזאת לעירייה את זכותו מכוח הסכמי הסודיות עם עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יעסקו בביצוע הפרוייקט, לתבוע אותם בגין הפרת הסכם הסודיות.

18.1. הספק מצהיר כי הוא פועל בהתאם לדרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה, הנובעות מהנחיות אבטחת המידע בדרישות החוק ותקנות הגנת הפרטיות, מעבר לדרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החלות על כלל ספקי מיקור חוץ וכן פועל לפי הנחיות פיתוח מאובטח, ויחתום עטופס פיתוח מאובטח המצ"ב בנספח ז'.

ביטול ההסכם ותוצאותיו

19. מוסכם בין הצדדים כי העירייה תהא רשאית לבטל את ההסכם מיידית במקרים הבאים:
- 19.1. מונה לנותן השירותים כונס נכסים מכח כל דין ו/או הוכרז כפושט רגל, או – באם הינו תאגיד – ניתן לגביו צו הקפאת הליכים או צו פירוק – קבוע או זמני.
- 19.2. נגד נותן השירותים או מי ממנהליו הוגש כתב אישום, או הורשע בנוגע למעשים שהרשעה לגביהם הינה בבחינת עברה שיש עימה קלון ו/או עבירה הנוגעת לשירותים מכוח הסכם זה.
- 19.3. נותן השירותים או מי מטעמו נתפס או נחשד בגניבה, בעבירת שוחד, או בכל מעשה מרמה.
- 19.4. הוכח לעירייה כי נותן השירותים אינו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת.
20. מובהר בזאת כי אין המקרים המנויים לעיל כעילות בטול ההסכם בבחינת רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות העירייה לבטל את ההסכם מכוח כל עילה שבדין, ובכלל זה לבטל את ההסכם עקב הפרתו על ידי נותן השירותים.
21. בוטל ההסכם, תעשה ההתחשבות הסופית בין הצדדים ביחס לתמורה שנתרה לתשלום ו/או ששולמה ביתר לפי העניין.
22. מובהר, למען הסר כל ספק, כי היה ובוטל ההסכם כאמור בפרק תקופת ההסכם במהלך תקופת הניסיון או עקב אחד מהטעמים המצוינים לעיל או עקב הפרתו ע"י נותן השירותים, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל פיצוי שהוא מהעירייה בגין ביטול ההסכם.
23. בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור לעיל ו/או מכוח כל דין או הסכם - זכויותיה של העירייה, חובותיו של נותן השירותים והביטחונות מטעמו לא יפגעו, ויושארו בתוקפם המלא, כאילו לא בוטל ההסכם, בכל הנוגע לשירותים שסופקו עד מועד הביטול.
24. בכל מקרה של סיום ההסכם מכל סיבה שהיא מתחייב הספק לשתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר המשך ביצוע השירותים על ידי העירייה ו/או הספקתם על ידי ספק אחר לרבות העבה מסודרת ויעילה, בהתאם להנחיות העירייה, של כל המידע והידע של הספק בקשר לשירותים שהצטבר אצלו ואצל עובדיו כאמור בסעיף 17 לעיל, ללא תמורה נוספת.
25. האמור בפרק זה אינו בא לגרוע מסעדים נוספים או חלופיים להם זכאית העירייה עפ"י כל דין או הסכם.

ביטול הסכם מחמת אי שביעות רצון מקצועית

26. העירייה תהיה רשאית לבטל את ההסכם כולו או את החלק הרלוונטי ממנו מחמת אי שביעות רצון מקצועית מתפקודו של נותן השירותים, באופן הבא:
- א. העירייה תפנה לנותן השירותים בהודעה בכתב בדבר ביטול ההסכם 14 יום מראש על מנת שנותן השירותים ימסור את גרסתו בכתב (להלן: "הודעת הביטול").

עיריית רעננה

- ב. במידה ונותן השירותים לא יגיב להודעה תוך 7 ימי עבודה ממועד המצאת הודעת הביטול, יתבטל ההסכם כולו או החלק הרלוונטי ממנו, במועד שננקב בהודעת הביטול בלא צורך בהודעה נוספת.
- ג. במידה ונותן השירותים הגיב להודעת הביטול והעירייה לא השתכנעה בצדקת טענותיו לאחר שבדקה ובחנה אותם, תודיע על כך העירייה לנותן השירותים במכתב תשובה מטעמה.
- במידה ולא יוותרו 3 ימי עבודה ממועד תשובת העירייה ועד למועד שננקב בהודעת הביטול, יידחה מועד ביטול ההסכם עד לאחר 3 ימי עבודה מתשובת העירייה בכתב לגבי תוצאות בדיקתה וממצאיה, אלא אם חזרה בה העירייה מהודעת הביטול.
- ד. היה ונותן השירותים הגיב להודעת הביטול והעירייה השתכנעה בצדקת טענותיו, תמסור על כך הודעה בכתב בדבר חזרתה בה מהודעת ביטול ההסכם.
- ה. יובהר, כי במקרים חריגים בהם הנזק מהמשך עבודת נותן השירותים עלול להיות בלתי הפיך ו/או על מנת למנוע נזק לגוף או לרכוש, תהיה העירייה רשאית לבטל את ההסכם, כולו או את החלק הרלוונטי ממנו, באופן מיידי בהתראה בכתב לנותן השירותים בת 24 שעות.

ויתור

21. כל התנאה, חריגה, ויתור, ארכה על תנאי ההסכם מטעם אחד הצדדים לא יהיו בתוקף אלא אם נעשו מראש ובכתב ונחתמו על ידי הצדדים להסכם זה.
- ויתר אחד הצדדים על זכות מזכויותיו או על בצוע חובה שחייב היה הצד השני לבצע מכוח דין או הסכם לא יהיה בויתור כאמור משום תקדים לכל מקרה עתידי כאמור.

כתובות והודעות

22. כתובות הצדדים הינן כמפורט בכותרת להסכם.

כל הודעה שתשלח מצד אחד על פי הכתובת שלעיל, תחשב כאילו הגיעה ליעדה, אם נמסרה ביד – בעת מסירתה, אם נשלחה בדואר רשום – כעבור 4 (ארבעה) ימים מעת משלוחה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

העירייה

נספח ב'

מפרט השירותים

מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם או במסמכי המכרז, השירותים יינתנו בהתאם להוראות המפורטות במפרט זה להלן.

כללי

1. המחלקה הווטרנרית מנהלת את כלל נושא השירותים הווטרנריים האזוריים בתחום שיפוטי אזורי של רעננה/כ"ס. בעיר רעננה וכפר סבא יש כ- 12,000 כלבים. השירות הווטרנרי העירוני ברעננה וכפר סבא מאפשר לבעלי ומחזיקי כלבים קבלת שירותים הכוללים, חיסונים, רישיונות להחזקה של כלבים בהתאם להוראות הדין, וכן שירותים נוספים כגון מרפאה, כלבייה ומשרדי קבלת קהל.
2. עיריית רעננה (להלן: "העירייה") באמצעות השירות הווטרנרי העירוני, מנהלת כיום את נתוני כרטיסות הכלבים, הכלבייה העירונית, סליקת אשראי וממשק עם נתוני העירייה באמצעות תוכנת "רמה מערכות"
3. לצורך מתן השירותים האמורים על התוכנה המוצעת לכלול בין היתר את התכונות המקצועיות הדרושות לעירייה, כמפורט להלן:
 - 3.1. על התוכנה להיות בעלת אפשרות לקבלה ושליחה של נתונים באופן מידי ובזמן אמת כך שנתונים המוקלדים על-ידי גורמים מטפלים אחרים יקלטו באופן מידי במערכת של השירות הווטרנרי העירוני.
 - 3.2. התוכנה צריכה להיות מבוססת ענן או כל פלטפורמה אינטרנטית אחרת.
 - 3.3. על ממשק התוכנה להיות מותאם באופן מלא לשפה העברית וכל המסכים והשדות מימין לשמאל.
 - 3.4. על התוכנה להיות בעלת יכולת התממשקות עם תוכנות אחרות שהעירייה עושה בהן שימוש, ובכלל זה, אופיס 2016, אופיס 365 בעלת אפשרות לייצוא נתונים ל-MS-Excel, ייצוא לקבצי PDF ייבוא נתונים מתוכנות קודמות לניהול השירות הווטרנרי העירוני, ייצוא וייבוא נתונים ממערכות ניהול אחרות שהעירייה עושה בהן שימוש, העברת דיווחים באופן אוטומטי למרכז לרישום כלבים במשרד החקלאות, קבלה והעברה של מידע לרשויות אחרות בעלות מערכות ניהול דומות ואבטחת מידע על נתונים מהותיים.
 - 3.5. נדרשת גישה מלאה למסד הנתונים של המערכת, לצרכי העירייה, לדוגמא לצורך משיכת נתונים יומיומית ומיידית למערכות BI.
 - 3.6. על המערכת להיות בעלת יכולת לקליטת ניהול פניות תושבים מ-2 הרשויות רעננה וכ"ס. (הן באמצעות מוקד טלפוני/הן באמצעות טופס אינטרנט והן באמצעות אפלקציות עירוניות)
 - 3.7. על התוכנה לאפשר ניהול של מלוא השירותים הניתנים על-ידי השירות הווטרנרי העירוני, ובכלל זה:
 - 3.7.1. ניהול כרטיסי תושבים, לרבות בעלי חיים לתושב, העברת בעלות בבעלי חיים בין תושבים ומנגנונים ליצירת קשר עם התושב מייל, טלפון, סמס, וואטסאפ ו/או כל כלי אחר.

- 3.7.2. ניהול כרטיסי בעלי חיים, פרטי בעל החיים והיסטורית חיסונים וטיפולים. יכולת שליפת נתונים על סמך תאריכים, פרטי בעלים, שם בעל החיים, תמונות בעל החיים, זיהוי גנטי DNA של הכלבים.
- 3.7.3. ניהול תיק רפואי של בעלי חיים בכלבייה כולל פירוט ממצאים של בדיקות רפואיות, מדדים חיוניים, הכנסת בדיקות מעבדה, תמונות, תכנית טיפולים וטיפולים מונעים, בניית דפי טיפולים. ייצוא רשימת מטלות יומיות לבעלי החיים בכלבייה.
- 3.7.4. ניהול עבודת מרפאה כגון רישום עיקורים וסירוסים של חתולי רחוב
- 3.7.5. יכולת לביצוע חיתוכים סטטיסטיים, וחיפושים לכל השדות, ניהול חיסונים ורישיונות לכלבים.
- 3.7.6. התוכנה המוצעת תהיה רספונסיבית ותכלול אפשרות לעבודה ממכשירי קצה מסוגים שונים כגון מחשבים ביתיים, טלפונים סלולריים, טאבלטים התאמה ל-IOS ואנדוראיד ומחשב נייד וכיו"ב.
- 3.7.7. התוכנה המוצעת תאפשר, קליטת דיווחים ממרפאות פרטיות באופן ישיר ומשלוח הודעות לפי חתכים שונים של בעלי חיים.
- 3.7.8. התוכנה המוצעת תאפשר להעביר (באמצעות ממשק API למערכת ניהול הקנסות) בעלי כלבים שטרם הסדירו את הרשיונות לצורך הפקת קנסות וכן קבלת עדכון על תשלום הקנסות בכרטיס בעל הכלב.
- 3.7.9. יצירת רמות גישה שונות לנתונים על בסיס בעלי תפקידים (פקחים, רופאים רשותיים, רופאים פרטיים, מזכירות, מתנדבים וכד'').
- 3.7.10. ניהול שירותי הסגר/כלבייה, לרבות איתור פעולות לפי חתכים שונים, היסטוריית חיסונים של בעל החיים וכיו"ב. ניהול אימוצים מסוגים שונים והתראות מעקבים על אימוצים.
- 3.7.11. ניהול מידע בכלבייה כולל חישובי ממוצע זמן שהות בכלבייה, קיבולת כלבייה, חלוקה לפי סיבות כניסה או יציאה, גילאים, גזעים ומינים. חישוב שיעורים סטטיסטיים בכלבייה, אפשרות לשיבוץ בכלבייה, בתוך תא נתון אפשרות לחלוקה ליותר מבע"ח אחד.
- 3.7.12. התוכנה המוצעת תכיל בין היתר פרטי זיהוי גנטי של הכלבים (DNA).
- 3.7.13. יצירת ממשק לתוכנת לפלטפורמות פרסום אחרות (כגון פייסבוק, יד2 לצורך העלאת מודעות אבדות, מציאות ואימוצים) וכו'.
- 3.7.14. הפקת אישורים ומכתבים המקושרים לבעל החיים על פי תבניות מסודרות (אישור הסגרה, הודעה על נשיכה, הודעה על ביטול רישיון, החרמת בעל חיים וכד'').
- 3.7.15. ניהול מערך גבייה הכולל ביצוע תשלומים באופן ישיר ללא צורך בתוכנת תיווך (לדוגמא: קרדיט גארד), בעתיד אפשרות קבלת תשלום כגון BIT וכו'. אפשרות דיווח למערכת הנהלת החשבונות העירונית. וכן קופה לקבלת תשלומים במזומן כולל ניהול הפקדות. התממשקות למערכת הנח"ש עירונית לצורכי דיווח על הכנסות (החברה לאוטומציה)

- 3.8. מובהר, כי כל הדרישות הטכניות המפורטות במפרט שירותים זה הן דרישות טכניות קיימות שעל נותן השירותים לספק לעירייה בתום 30 ימים ממועד קבלת צו התחלת עבודה, למעט הדרישות לעניין ניהול מלאי המפורטות בסעיף 7.8 למפרט זה להלן, על תתי סעיפיו, שייחשבו כדרישות טכניות חדשות.
- 3.9. ממשקים: על התוכנה לאפשר קיום ממשקים לפי צרכי העירייה
- א. ממשק למשרד החקלאות (השבבים)
 - ב. ממשק ממרפאות הווטרינריים הפרטיים
 - ג. ממשק לכרטיסי אשראי
 - ד. ממשק למערכת ההנהלת חשבונות עירונית (מצב היום: מערכת של החברה לאוטומציה)
 - ה. ממשק לשתי מערכות ניהול פניות-CRM, של עיריית כפר סבא (מערכת של חברת א.ש. בינה), עיריית רעננה (מערכת שמפותחת במייקרוסופט דינמיקס ע"י חברת אלעד מערכות)
 - ו. ממשק למערכת ניהול חיי דוח (היום מערכת של חברת מיתר)
4. על התוכנה לאפשר 2 מנהל מערכת, 14 משתמשי מערכת בעלי יכולות עריכת נתונים ו-60 משתמשי מערכת (וטרינרים פרטיים) בעלי יכולת צפיית ועדכון פרטי חיסון (בהתאם לאיפיון מפורט), בהתאם להרשאות נתונים ברמות שונות.
5. על התוכנה לאפשר מסד נתונים בנפח 600 MB לפחות ואחסון קבצים בנפח של 8 TB. לפחות כמו כן נדרשת יכולת גיבוי נתונים רציף.
6. נותן השירותים נדרש לספק מערך הדרכה והטמעה עבור העובדים עם המערכת כולל הווטרינרים הפרטיים פקחים ועוד.. בנוסף יעניק נותן השירותים שירותי תמיכה טכנית זמינים לפתרון בעיות המשתמשים או בעיות ממשקים. הכל כמפורט במפרט זה להלן.
7. ניתן יהיה לעדכן את גירסאות התוכנה וטבלאותיה מרחוק.
8. **תכולת המערכת**
- המערכת תכלול את המודולים הבאים:
- 8.1. **כרטיס בע"ח הכולל:**
 - 8.1.1. מערך חיסונים.
 - 8.1.2. תיק רפואי.
 - 8.1.3. מערך תמונות.
 - 8.1.4. מערך תלונות.
 - 8.1.5. מערך נשיכות.
 - 8.1.6. מערך לכידות.

- 8.1.7. מערך הסגרים.
- 8.1.8. קלט בעלים קודמים לבע"ח ללא הגבלה.
- 8.1.9. קלט שבבים נוספים ללא הגבלה ונכללים בחיפוש.
- 8.1.10. קלט קנסות ממערכת הדוחות עבור בע"ח. (אפיון מידע נדרש יבוצע מול הזוכה)
- 8.1.11. מנגנון חיפוש לפי כל שדה קלט כולל לפי שם כלב ו DNA ועוד כפי שיוחלט באפיון המפורט.
- 8.1.12. מערך הדפסות מובנה, רישיון, התראה לביטול, ביטול רישיון, אישור הסגר, מכתב נביחות מכתב שוטטות, מכתב הודעה על הגעת בעל חיים לכלבייה העירונית ועוד כפי שיוגדר באפיון המפורט.
- 8.1.13. מעקב הדפסות אוטומטי בפורמט PDF.
- 8.1.14. שליחה במייל אוטומטית של כל טופס.
- 8.1.15. הדפסה מרובה לכל טופס (סימון) מספר כרטיסים במקביל.
- 8.1.16. מאגר DNA של כלבים – לכל כלב יהיה ניתן לנהל את פרטי זיהוי הגנטי.
- 8.2. חידוש חיסונים:**
- 8.2.1. אפשרות הדפסה הזמנה לרישיון ו/או רישיון לרשומות כרטיסי בע"ח שעומד לפוג תוקפם.
- 8.2.2. הפקת קובץ לבית דפוס.
- 8.2.3. אפשרות לדחיית חיסון באישור.
- 8.2.4. אפשרות חסימה לקליטת חיסון ורישוי על ידי מנהל.
- 8.2.5. המערכת תאפשר משלוח רישיון בדוא"ל.
- 8.3. כרטיס נשיכות:**
- 8.3.1. המודול כולל את כל הפרטים לפי דיווח משרד הבריאות על נשיכה.
- 8.3.2. ישנה קישוריות שלמה בין מודול כרטיסי בע"ח, הסגרים ונשיכות.
- דוגמא: פתיחת רשומת נשיכה מתוך כרטיס בע"ח, תעתיק את הפרטים אוטומטית לרשומת הנשיכה החדשה (על מנת לקבע את הפרטים במידה וכלב זה יעבור לבעלות חדשה ותשמור קישור ביניהם, כך שאם נכנסים לרשומת הנשיכה, אפשרי לפתוח את כרטיס בעל החיים וההיפך.
- ניתן לקשר הסגר לנשיכה וההיפך תוך העתקה אוטומטית של כל פרטי בעל החיים (המערכת תקשר אוטומטית הכל לכרטיס אחד).

8.4. כרטיס לכידות:

8.4.1. פרטי השוטטות, בע"ח, בעלים, תמונת בע"ח.

8.4.2. פירוט הערכה רפואית, משקל, סיבת כניסה לכלבייה, סיבת יציאה מהכלבייה.

8.4.3. פרטי קנס + הובלה.

8.4.4. פרטי חיסון (במידה ונמצא כלא מחוסן) ועלויות.

8.4.5. פרטי שהות (מספר ימים, חישוב עלויות).

8.4.6. הפקת קבלה מתוך המודול וקישור לקבלה.

8.4.7. ישנה קישוריות שלמה בין מודול כרטיסי בע"ח ולכידות.

דוגמא: פתיחת רשומת לכידה מתוך כרטיס בע"ח, תעתיק את הפרטים אוטומטית לרשומת הלכידה החדשה (על מנת לקבע את הפרטים במידה וכלב זה יעבור לבעלות חדשה ותשמור קישור ביניהם, כך שאם נכנסים לרשומת הלכידה, אפשרי לפתוח את כרטיס בעל החיים וההיפך.

8.4.8. ניהול הכלבייה כולל תפוסת תאים: תמונת מצב של הכלבייה, אפשרות לתפיסת תא ע"י הפקת, הדפסת טופס לבע"ח שבכלבייה.

8.5. חיובי אגרות

המערכת תאפשר חיוב בעלי חיים בחיוב על פי טבלת תעריפים עם מלל קבוע, המערכת תאפשר הוספת מלל חופשי בסוגי חיובים שיוגדרו מראש.

8.6. כרטיס הסגרים:

8.6.1. פרטי הלכידה, פרטי הנשיכה, בע"ח, בעלים. אפשרות להכניס את הכלב גם ללא ת.ז בעלים עם אפשרות להוסיף פרטי בעלים בהמשך.

8.6.2. פרטי קנס + הובלה.

8.6.3. פרטי חיסון (במידה ונמצא כלא מחוסן) ועלויות.

8.6.4. פרטי שהות מספר ימים, חישוב עלויות.

8.6.5. הפקת קבלה מתוך המודול וקישור לקבלה.

8.6.6. ישנה קישוריות שלמה בין מודול כרטיסי בע"ח והסגרים.

- 8.6.7. דוגמא: פתיחת רשומת הסגר מתוך כרטיס בע"ח, תעתיק את הפרטים אוטומטית לרשומת ההסגר החדשה על מנת לקבע את הפרטים במידה וכלב זה יעבור לבעלות חדשה ותשמור קישור ביניהם, כך שאם נכנסים לרשומת ההסגר, אפשרי לפתוח את כרטיס בע"ח וההיפך.
- 8.6.8. המערכת מאפשרת פתיחת רשומת לכידה/נשיכה/הסגר מתוך כרטיס הכלב הקיים, או פתיחת רשומה עצמאית ללא קישור לכרטיס בע"ח קיים (על מנת לאפשר מעקב אחר בע"ח שאינו שייך לרשות באופן אינטגרלי).
- 8.6.9. ניתן לקשר רטרואקטיבית בין כרטיס קיים לרשומת לכידה/נשיכה/הסגר.
- 8.6.10. ניתן לייצר כרטיס בע"ח חדש על בסיס רשומת לכידה/הסגר.
- 8.7. **ניהול מלאי:**
- 8.7.1. כללי - השירות הווטרינרי מבקש לקבל מערכת ו/או תת מערכת ו/או מודול לניהול מלאי קבוע הכולל ציוד רפואי, אמצעי עזר בכלבייה ובמשרדים וכן ציוד מתכלה כגון תרופות חומרי חבישה, מזון לכלבים וחתולים ועוד (להלן: "מודול מלאי").
- 8.7.2. תיאור הנדרש - המודול ישמש לניהול מלאי ציוד קבוע וציוד מתכלה. המודול יכלול רכיב לקליטת הציוד הקבוע באמצעות ברקוד הקיים באופן מובנה מהיצרן. עבור הציוד הקבוע תנפק המערכת בר קוד שילווה את המוצר.
- 8.7.3. בעת קבלת הציוד מנותן השירותים יוזרמו הנתונים למלאי באמצעות קריאת הברקודים שעל המוצרים, בעת הוצעת הציוד מהמלאי, יופחתו המוצרים מהמלאי, באמצעות קריאת הברקוד שעל המוצר.
- 8.7.4. דרישות מהמודול: לנהל את מלאי המוצרים הקבועים והמתכלים, ניהול הספקים, הלקוחות וההזמנות בהתאם לדרישות האגף.
- 8.7.5. נושאי משנה שיכללו במסגרת המודול הנדרש (פרוט והרחבה לאחר הרשימה שלהלן):
- 8.7.6. הזמנות מספקים.
- 8.7.7. פירוט המוצרים.
- 8.7.8. ספקים.
- 8.7.9. מחסנים.
- 8.7.10. לקוחות לציוד מתכלה (מרפאה, כספת קטנה, מקרר קטן וכ"ו).
- 8.7.11. גריעה מהמלאי של ציוד מתכלה וקבוע.
- 8.7.12. השאלת ציוד קבוע.
- 8.7.13. דו"חות.

8.7.14. הזמנות מספקים : מספר הזמנה, תאריך ההזמנה, סטטוס, תיאור הבקשה (השלמות/פיתוח) אפשרות להערות במלל חופשי. קליטת הזמנה ועדכונה, בדיקה במלאי, עדכון והפקת הדרישה להזמנה והפקת דו"ח.

8.7.15. תיאור ופירוט המוצר – כמות בפועל, כמות מינימום (כאשר כמות המוצר יורדת ממספר שיוגדר כמספר מינימום) תינתן התראה במערכת – הפעלת קו אדום. לכל מוצר במערכת תוגדר רמת קו אדום.

8.7.16. ספקים – רשימת הספקים פרטים מלאים ומחיר שהוצע ע"י הספק למוצר.

8.7.17. מחסנים – שם המחסן מתוך רשימת מחסנים קיימים

8.7.18. לקוחות – שם הלקוח, המוצר והכמות שהועברה לכל לקוח

8.7.19. תינתן אפשרות לאיחוד כל ההזמנות/האירועים הקשורות בלקוח ו/או תיאור המקום אליו מיועדת ההזמנה לרבות איחוד כל ההזמנות לפי מוצר.

8.7.20. גריעה מהמלאי : של ציוד קבוע שהתבלע ושל ציוד מתכלה שנעשה בו שימוש.

8.7.21. השאלה של ציוד קבוע : השאלת ציוד לעובדים או תושבים כולל מועד השאלה סוג הציוד שהושאל שם האדם שלו הושאל הציוד, מועד החזרה, שם מקבל הציוד חזרה.

8.7.22. דוחות: דו"ח כניסות מוצר, דו"ח הזמנות יוצאות, דו"ח אספקת מוצר לפי חודש/אתר/שם מוצר/ספק ו/או קבלן, דו"ח חודשי/רבעוני/שנתי דו"ח לקוח, דו"ח ספקים, דו"ח השאלות.

8.8. מודול דו"חות:

8.8.1. המודול כולל דו"חות מפורטים ומסכמים עבור כל פעילות במערכת.

8.8.2. חיתוכי מידע לפי סיבת כניסה, סיבת יציאה, גילאים, גזעים, משך שהות בכלבייה, כתובת הלכידה, בעלים, מין הכלב, תאריך חיסון, כתובת החזקת בע"ח.

8.8.3. דו"חות פעילות יומית בכלבייה (את מי צריך לחסן, את מי לנתח, טיפולים רפואיים, מי יכול לצאת לאימוץ וכו').

8.8.4. ניתן להמיר כל דו"ח לפורמטים: pdf, excel.

8.8.5. ניתן לשלוח ישירות במייל.

8.8.6. המודול כולל דו"חות מסכמים.

8.9. מודול חסימות

8.9.1. המערכת תכלול רכיבים המאפשרים לחסום מתן אישורים ו/או רישיונות לבעלי חיים (מסוכנים ו/או אחרים). משתמש מורשה מטעם השרות הווטרינרי יוכל להזרים לטבלה שתנוהל ברמת כל

בעל חי רשימת הגבלות ו/או התניות שימנעו מבעליו לקבל אישורים ו/או רישיונות להתנות מתן אישורים ורישיונות בתנאים מסויימים.

- 8.9.2. הנתונים המדווחים לטבלה יהיו מסווגים למספר רמות :
- 8.9.3. איסור על מתן טיפול לבעל החי (כולל הודעה מיידית לשרות הווטרינרי. למעט טיפול מונע כאב ו/או טיפול מציל חיים.
- 8.9.4. איסור על מתן אישורים ו/או רישיונות (כולל הודעה לשרות הווטרינרי)
- 8.9.5. הודעה לשרות הווטרינרי
- 8.9.6. התניית מתן אישורים ורישיונות לבעל החי בעמידה במגבלות התנאי.
- 8.9.7. הסרת המגבלות תבוצע אך ורק ע"י משתמש מורשה.
- 8.9.8. המערכת תקפיץ לווטרינר המשתמש הודעה ע"ג המסך המפרטת את המגבלות ואת האיסורים הקשורים בהן.
- 8.9.9. למשתמש מורשה יתאפשר למסור לווטרינר קוד חד פעמי לביטול הגבלות .
- 8.9.10. קוד הביטול יועבר במסרון ויהיה תקף אך ורק לביטול הגבלה הנוגעת לבעל חי אחד.

9. שאילתות:

9.1. ביצוע שאילתה בכל המודולים במערכת לפי: שבב, טלפון, נייד, ת.ז, כתובת מגורים, שם ושם בעל החיים.

9.2. תזכורות:

9.2.1. תזכורות מערכת כגון: חיסונים שהגיע זמנם וכו'.

9.2.2. תזכורות משתמש: לפי ראות עיניו של המשתמש הוא יכול ליצור תזכורת בכל מודול.

9.2.3. הודעות:

9.2.3.1. על נותן השירותים לדאוג, על חשבוננו, כי התוכנה תתממשק מול מערכת שליחת ההודעות העירונית הפעילה וכן לכל מערכת הודעות אחרת שהעירייה תחליט להטמיע בעירייה בעתיד, לפי שיקול דעתה הבלעדי. המערכת הפעילה כיום בעירייה הינה של חברת "אקטיב טרייל"

9.2.3.2. שליחת הודעות SMS באופן פרטני וקבוצתי עפ"י דו"ח.

9.2.3.3. שליחת הודעות דואר פנימי באופן פרטני וקבוצתי עפ"י דו"ח.

9.2.3.4. שליחת קובץ לבית דפוס להפקת שוברים.

9.2.3.5. בהודאות ה-SMS והדוא"ל יש לכלול קישור לאתר התשלומים כך שעם קבלת ההודעה תושב יוכל לבצע תשלום ישירות. אישור התשלום יופיע בכרטיס בעל החיים.

9.2.3.6. על המודול להכיל את כל סוגי ההודעות, כגון: דרישה לחידוש רישיון, התראות שונות, הודעה על כוונה לביטול רישיון וכו' ולאפשר הכנסות פורמט הודעות חדשים על פי הצורך.

9.3 קבלות:

9.3.1. הפקת קבלה למודולים: לכידות, הסגרים, חיסונים.

9.3.2. כל קבלה שומרת לתוכה את התנועות שהיא הופקה עליהן.

9.3.3. ניתן להפיק קבלה למזומן/ אשראי.

9.3.4. הפקת קבלה לרופאים פרטיים עבור רכישת תרכיבים.

9.4 דו"חות כספיים:

9.4.1. פקודת יומן חודשית באקסל המפרטת את ההכנסות המתקבלות מחברת האשראי ברמה יומית לפי מספרי הריכוז.

9.5 מודול תקבולים למערכת הנה"ח של הרשות:

9.5.1. המערכת מאפשרת הפקת קובץ דו"חות אקסל למערכת הנה"ח של הרשות לפי (המטרה קיומו של API חי למערכות החברה לאוטומציה:

9.5.1.1. כל ההכנסות שהתקבלו באותו חודש מחברות האשראי לפי מספר אסמכתא של ריכוז יומי.

9.5.1.2. כל ההכנסות שהתקבלו בבנק הדואר לפי סה"כ ההכנסות בכל יום בחודש.

9.6 ניהול כלביה:

9.6.1. מודול דו"חות בהתאם.

9.6.2. תפוסת התאים מתעדכנת דרך מודולים: לכידות והסגרים.

9.7. שירות גביה באשראי עפ"י מחירון משרד החקלאות (אגרות רישיונות).

9.8. הפקת פקודת יומן חודשית באקסל עבור ההכנסות (עפ"י מפרט גזברות).

9.9. הדפסת מכתבים, שוברים, התראות ו/או הפצתם באופן מכוון.

9.10. הפקת דו"חות סטטיסטיים בחתכים שונים.

9.11. עדכון המערכת בהתאם לשינויים בתחום ולדרישות המחוקק.

9.12. הסבת נתונים מהמערכת הקיימת למערכת החדשה.

9.13. דיווחים למשרד החקלאות עפ"י דרישתם.

9.14. חישובי תפוסה וקיבולת.

9.15. חישובי זמני שהייה ממוצעים בחיתוך משוטטים עם/ללא בעלות, זמנים לצווארי בקבוק (זמן המתנה לניתוח עיקור/סירוס, זמן המתנה לאימוץ).

9.16. חישוב צריכת תרופות.

10. שירותי תמיכה טלפונית

10.1. החברה תספק תמיכה טלפונית לעירייה (להלן: "מוקד השירות") לצורך נתינת שירות לעובדי העירייה והמרפאות הפרטיות, בנושאים המטופלים על ידי העירייה ובכללם ברורים, עדכונים, מידע ותלונות.

10.2. מוקד השירות יפעל (לכל הפחות) בימים ובשעות הבאים: 07:30 – 16:30 יום חול, 07:00-13:00 בימי שישי, ערבי חג, וחגי ישראל.

10.3. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה לא יעלה על 180 שניות.

10.4. נותן השירותים מתחייב להעביר לעירייה דוחות ועדכונים, על פי דרישת המנהל, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז.

11. הפסקת ההסכם

בכל מקרה של הפסקת ההסכם, מכל סיבה שהיא, נותן השירותים יחויב להעביר את כל נתוני המערכת למערכת חדשה במידת הצורך ולסייע בסנכרון הנתונים (כולל נתוני קבצים במצורפים לכרטיסי הכלבים ונתוני ארכיב).

12. החזרת מסמכים לעירייה

12.1. עם סיום השירותים, נותן השירותים יחזיר לעירייה את כל המסמכים אשר קיבל מאת העירייה במהלך ביצוע הסכם זה, כאשר המסמכים ערוכים, מסודרים וממוינים באופן המאפשר התמצאות של כל אדם אשר יבקש לעיין בהם.

12.2. בנוסף לאמור לעיל יעביר נותן השירותים לעירייה את כל המסמכים אשר הוכנו ע"י נותן השירותים במסגרת הסכם זה עבור העירייה. מוסכם בזאת מפורשות כי כל המסמכים שיוכנו במהלך ביצוע השירותים הניתנים לעירייה ע"י נותן השירותים, על פי הסכם זה, למעט מסמכים הכוללים מידע סודי של החברה, הינם קניינה של העירייה, והיא זכאית/רשאית להשתמש בהם בכל שימוש אשר תמצא לנכון לרבות שינוי והכנסת תוספות, למטרותיה, ולנותן השירותים לא יהיו כל טענות ותביעות בגין כך, לרבות תביעות בגין זכויות יוצרים.

13. ביצוע שו"שים

13.1. העירייה תהיה רשאית להזמין מנותן השירותים שיפורים, שדרוגים, תוספות ושינויים, הרחבת ו/או הפחתות במערכת ו/או בשירותים ו/או בתכולת המערכת (שו"שים). השו"שים יבוצעו תמורת עלות של 180 ₪ לפני מע"מ לשעת עבודה, וזאת עד לתקרה שנתית של 100 שעות עבודה.

- 13.2. נותן השירותים יבדוק את הבקשה וימסור לעירייה הצעתו לביצוע השו"שים בכתב, בצירוף פירוט כל ההשלכות והתוצאות של ביצוע השו"שים המבוקשים, בתוך 15 ימים מקבלת הבקשה.
- 13.3. על פי שיקול דעתה המוחלט של העירייה, העירייה תהיה רשאית להודיע לספק אם ברצונה לבצע את השו"שים בהתאם להצעתו או לנהל משא ומתן עם נותן השירותים על ביצועם. ההחלטה הסופית האם לבצע שו"שים ומועד ביצועם, תהיה בידי העירייה.
- 13.4. לפני הביצוע בפועל של כל שו"ש, תימסר הזמנת עבודה בכתב על ידי העירייה בהתאם להסכמה אליה הגיעו הצדדים, המפרטת את מהות העבודה, היקפה, אבני דרך לבחינת התוצרים ומועד האספקה. הזמנה כאמור תחייב את העירייה רק אם נחתמה על ידי המנהל וגזברית העירייה.
- 13.5. נותן השירותים יבצע את השו"שים בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים.
- 13.6. במידת הצורך, יעביר נותן השירותים הדרכות לעובדי העירייה, לצורך הטמעת השו"שים, שבוצעו במערכות. התמורה בגין ביצוע ההדרכות תסוכם בין הצדדים במסגרת הזמנת העבודה.
- 13.7. התמורה תשולם לספק רק אחר בדיקות הקבלה ואישור העירייה כי העבודה בוצעה לשביעות רצונה המלא של העירייה.
- 13.8. על השו"שים יחולו כל הוראות הסכם זה, בשינויים המתחייבים, לרבות מתן שירותי תפעול ותחזוקה עבורם, ללא כל תמורה נוספת.
- 13.9. מובהר כי לא תשולם לספק כל תמורה כנגד שו"שים שבוצעו ללא הזמנת עבודה חתומה, או כנגד עבודות שחרגו ממסגרת שעות העבודה השנתיות שהוקצו לשו"שים, או כנגד עבודות שאין עבורם אישור המעיד על שביעות רצונה של העירייה.

14. הדרכות

- 14.1. נותן השירותים יהיה אחראי להעברת הדרכות ראשוניות לכלל המשתמשים – כאשר כל הדרכה תהיה בת 8 שעות או לחילופין תחולק ל-2 הדרכות בנות 4 שעות כל אחת, ו/או בזום בהתאם לדרישות המנהל. יתבצע תכנון ההדרכה לכלל הצוות המטפל - ללא תוספת תשלום. בנוסף, אחת לחצי שנה יעניק נותן השירותים הדרכה בת שעתיים נטו לעובדי העירייה ללא תמורה נוספת.
- 14.2. ליווי, הטמעה, והדרכה נוספת בתיאום, יינתנו במהלך השנה הראשונה להתקשרות בהיקף של 50 שעות נוספות, מעבר להדרכות הראשוניות - ללא תוספת תשלום.
- 14.3. ההדרכות יהיו פרונטליות ויקוימו במשרדי השירות הווטרנרי, בהתאם להנחיית העירייה, או בכל מקום אחר שתקבע העירייה.
- 14.4. באחריות נותן השירותים לנהל מעקב אחר שעות ההדרכה ולעדכן את המנהל אודות כמות השעות שנוצלו בפועל.
- 14.5. נותן השירותים יפרסם מדריך למשתמש עבור המערכת וכן במידת הניתן סרטוני הדרכה.
- 14.6. באחריות הספק לתמוך ולהדריך את הווטרנריים הפרטיים בהדרכות מרוכזות בקבוצות של עד 15 משתמשים (מוערך כ- 4 קבוצות) מוערך בכ- 4 שעות עבודה ו/או פרטיות בתשלום נפרד בתעריף של עד כ- 180 ש"ח כולל מע"מ. - נדרש לפרט כיצד תתבצע התמיכה.

15. הפקת דוחות ועדכוני המערכת

15.1. נותן השירותים יפיק לעירייה עד 20 דוחות בשנה, בחתכים שונים בהתאם לדרישות העירייה.

15.2. בתוך 3 חודשים מיום החתימה על ההסכם, יבצע נותן השירותים הסבות נתונים מלאות מן המערכות הקיימות, ככל שיידרש.

15.3. נותן השירותים יתקין עבור העירייה כל שדרוג/ שיפור/ שינוי/ עדכון אשר הוא מבצע עבור כל גוף אחר בכל הנוגע למערכת נשוא מכרז זה וזאת ללא כל תשלום נוסף. לאחר ביצוע ההתקנה יעביר נותן השירותים הסבר והדרכה למשתמשים, כולם או חלקם, בגין העדכונים – ככל שיידרש לכך ע"י העירייה, וזאת בנוסף לשעות ההדרכה כאמור במפרט זה לעיל. הדרכות אלו יינתנו ללא תשלום.

15.4. נותן השירותים נדרש לעדכן את המנהל בדבר כל שדרוג/ שיפור/ שינוי/ עדכון המבוצעים על ידו במערכת, אף אם אלו לא נדרשו על ידי העירייה, ולהתקיים במערכת, בתיאום מלא ובכפוף לקבלת אישור מהעירייה, ובלבד שלא יהיה בשינויים אלה בכדי להשפיע ו/או להפריע לתפקוד המערכת, על כל הפונקציונליות הנדרשת מהן על ידי העירייה, ובכל מקרה לא תופחת פונקציונליות קיימת ולא יפגעו ביצועים קיימים.

16. עמידה בדרישות אבטחת המידע

על נותן השירותים לעמוד בכל דרישות אבטחת המידע והדרישות טכנולוגיות המפורטות להלן החל מתחילת ההתקשרות, ולכל אורך תקופת ההסכם והארכותיו.

17. דרישות אבטחת מידע ודרישות טכנולוגיות

17.1. למערכת כניסה מאובטחת לאתר זיהוי, סיסמא לרבות:

17.1.1. Complexity Password מנגנון

17.1.2. החלפת סיסמאות

17.1.3. בעת ההרשמה למערכת תינתן סיסמא ראשונית שונה לכל משתמש במערכת. המשתמש יוכל להחליף את הסיסמא הראשונית שקיבל בסיסמא אחרת העומדת בדרישה אי לעיל.

17.1.4. נותן השירותים יצרף פרוט של מנגנון ההרשאות של המערכת לרבות הנתונים הנדרשים מכל משתמש עירייה לו נדרשת כניסה אליה (כגון: ת"ז, שם, אגף, ההיררכיה וכו'). בחירת הסיסמא הראשונית למשתמש זה תתאפשר באופן יזום ולא אוטומטי

17.1.5. המערכת תכלול אפשרות לשחזור סיסמא.

17.1.6. המערכת תתמוך בהזדהות דו שלבית עם sms.

- 17.2. למערכת אפשרות לשמור נתונים ללא מגבלה, ולאחסן גיבויים יומיים, ולבצע שיחזור לכשתידרש ותתמוך בדפדפנים עדכניים ומאושרים לשימוש ע"י יצרני התוכנה מסוג Microsoft IE ו-Chrome.
- 17.3. המערכת תעבוד בתצורת ענן, על גבי פלטפורמת אינטרנט, ללא צורך בהתקנות תוכנה בתחנת המשתמש. ללא צורך בממשק (Client Server) Remote Desktop.
- 17.4. המערכת תתמוך בגיבוי לאתר הלקוח או לאחסון ענן של הלקוח.
18. **מפרט המערכת - המשך**
- 18.1. המערכת מאפשרת חתימה מאובטחת של כל המסמכים: של העירייה (Comsign). - **רשות**
- 18.2. המערכת אינה מאפשרת כניסה של אותו המשתמש למערכת בו זמנית מכמה מכשירים. המערכת מבצעת יציאה אוטומטית כאשר היא לא בשימוש (וגם לא במצב PAUSE) מעל פרק זמן מסוים (על פי פרמטר).
- 18.3. עמוד התשלום בגין רכישות ותשלומים יהיה מאובטח באמצעות פרוטוקול SSL ומאושר לשימוש ע"י חברות האשראי (עמידה בתקן PCI).
- 18.4. המערכת כוללת עזרה מקוונת הכוללת הסבר על אופן שימוש במערכת. גישה אל קובץ "עזרה" לפני הכניסה למערכת.
- 18.5. פרוטוקול מאובטח תקשורת SSL, לעירייה ולמשתמשים.
- 18.6. אין אפשרות למשתמש להיות מחובר בעת שהמערכת כבר נסגרה.
- 18.7. נגישות האתר תהא על פי דין, לרבות סימן ג' לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.
19. **אבטחה פיסיית**
- 19.1. נותן השירותים מתחייב לדאוג לקיום הגנה פיסיית על מאגרי ומערכות המידע בכללותן לרבות התשתית, אמצעי התקשורת, וציוד המחובר למערכות המידע, לרבות לאבטחה פיסיית של המשרד ממנו מנהלים את הענן. נותן השירותים מתחייב כי מערכות המידע הכוללות את מאגרי המידע של העירייה ימוקמו במקום מוגן, שהכניסה אליו מתאפשרת רק לעובדים בעלי הרשאה מתאימה, בהתאם לסיווג הביטחוני.
- 19.2. בכדי למנוע חדירה וכניסה ללא הרשאה, ינקוט נותן השירותים באמצעים לתיעוד הגישה למרכז המידע שלו, אשר יכלול תיעוד הכניסות והיציאות של מורשי הגישה אל מתקני המאגר, וכן הכנסת ציוד אל המתקנים והוצאת ציוד מהם.
20. **אמצעי אבטחה פיסיית**
- 20.1. בחצרי נותן השירותים יותקנו מערכת בקרת כניסה, מצלמות ואזעקות. מערכת אזעקות תהיה פעילה וממוקמת, לרבות באזורי חדר שרתים/תקשורת/ציוד המשמש לשרות עבור העירייה.
- 20.2. הפרדת אזורים בין תחנות הקצה לשרתים.

20.3. הפרדת אזורים בין השרתים לבין מערכות הגיבוי וההתאוששות מאסון, לרבות שרידות גאוגרפית.

20.4. שרת בסיס הנתונים ממוקם בסגמנט נפרד, ייעודי, מוגן בתקשורת אך ורק עם שרת האפליקציה.

21. אמצעי אבטחה לוגית

21.1. נותן השירותים מתחייב על קיום אמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין העירייה לנותן השירותים. נותן השירותים וקבלני המשנה שלו, לפי המקרה, יתקינו אמצעים מקובלים ונאותים המצמצמים את החשיפה לניסיונות פגיעה (כולל איתור, זיהוי ומניעת ניסיונות אלה). FW בענן עם הגנות של ips.

21.2. נותן השירותים אחראי לאבטחת כל שכבות המידע, לרבות: LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של נותן השירותים וקבלני המשנה ככל שמשרתים את העירייה.

21.3. מתן הרשאות ממודרות למורשי הגישה לכל מאגר מידע של עיריית רעננה, כך שהמידע של העירייה יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר מראש ובכתב על ידי העירייה לכל מאגר מידע ותימנע נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך.

21.4. הזדהות מורשי הגישה תהא מבוססת סיסמא אישית, אותה הם יהיו מחויבים להחליף לפחות אחת לשלושה חודשים.

21.5. הגדרת חוזק הסיסמה הנדרש וחסמת הגישה לאחר שלושה (3) ניסיונות גישה שגויים.

21.6. ניתוק אוטומטי של תחנות קצה לאחר פרק זמן של אי-פעילות.

21.7. יוצפנו נתונים ומידע שיועברו באמצעי תקשורת שונים, לרבות באמצעות רשת האינטרנט, לרבות באמצעות פרוטוקולים ויצירת ערוצים מאובטחים, כגון Hypertext Transfer Protocol - Https Secure או שווה ערך כפי שיאושר מראש על ידי העירייה.

21.8. בחיבור מרחוק למערכות המאגר, על נותן השירותים לקבוע אמצעי הגנה נוספים שיאפשרו זהות הגורם המתחבר והיקף הפעילות המבוצעת על ידו. ייעשה שימוש אך ורק בתקשורת נתונים מאובטחת ממאגר המידע, בסיסי הנתונים ומערכות המידע המשמשות את העירייה, לצורך גישה מרחוק (למשל: "חיבור מהבית"), כגון VPN או APN, הכולל שימוש באמצעים שמזהים את המתקשר, המאמתים את זהותו ומאבטחים את המידע המוזרם וזאת בנוסף לקיום אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של מורשה הגישה, כגון כרטיס חכם לרבות Audit per user.

21.9. התחברות גורמים חיצוניים לרשת התקשורת של נותן השירותים המשמשת את העירייה תתבצע אך ורק בפרוטוקול מאובטח.

21.10. על נותן השירותים לקבוע כללים לגבי חיבור מערכות המידע לרשת האינטרנט/רשת ציבורית אחרת ולהתאים את אמצעי ההגנה מפני חדירה לא מורשית או איומים חיצוניים (למשל - הצפנת המידע).

21.11. הוספת תוכנת FireWall (חומת אש) והתקן חומת אש פיזי.

21.12. במקרה של הכרח בשימוש בתווך אלחוטי ייושם מנגנון הצפנת תעבורה מבוסס אלגוריתם מסחרי בעל מפתח הצפנה AES256.

21.13. נותן השירותים מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות העירייה אלא לצורך עבודתם על פי הסכם זה.

22. אמצעי אבטחה נוספים

22.1. יוצגו לאישור העירייה תוכנות בהם עושה/ יעשה נותן השירותים שימוש לצורך הגנה בפני תוכנות זדוניות/ מזיקות, כגון וירוסים, רוגלות, סוסים טרויאנים, לרבות מערכת אנטי וירוס.

22.2. יוצגו לאישור העירייה אמצעי הגנה בהם נוקט/ ינקוט נותן השירותים לצורך התגוננות בפני פעולות לוחמת סייבר.

22.3. נותן השירותים אחראי לתפעל באופן תקין את מערכות המידע המרכיבות את המאגר, לבצע עדכונים שוטפים (עדכוני גרסאות וכו') ולא לעשות שימוש במערכות או מוצרים שיצרניהם לא תומכים בהיבטי אבטחת מידע ללא הסדרת מענה אבטחתי אחר מתאים. חדל ספק או יצרן מוצר לתמוך באבטחת מידע – באחריות נותן השירותים להחליף את המוצר, על חשבונו, במוצר מתאים אחר.

23. בתחנות העבודה של נותן השירותים בהן יש מידע של העירייה, תשמר אבטחת המידע באופן הבא:

23.1. לא ישמרו קבצי מידע של העירייה על הדיסק הקשיח של התחנה, משמע באופן מקומי.

23.2. הכניסה לתחנה תהיה באמצעות שם משתמש ייחודי וסיסמה אישית.

23.3. הסיסמאות יוחלפו לכל הפחות כל שלושה חודשים.

23.4. בתחנת עבודה יותקן נועל מסך עם סיסמה שיופעל לאחר 15 דקות לכל היותר.

23.5. תותקן תכנת הגנה תקינית ומעודכנת כנגד וירוסים.

23.6. מערכת ההפעלה המותקנת על התחנה תעודכן בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן ותהיה בגרסה המעודכנת ונתמכת על ידי היצרן, חדל יצרן לתמוך במערכת ההפעלה – באחריות נותן השירותים להחליף את המוצר, על חשבונו, במערכת הפעלה נתמכת.

23.7. לא יוצאו דיסקים משרתי נותן השירותים או ממחשבים אישיים לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים המכילים מידע של העירייה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.

23.8. מדיה מגנטית או אופטית עליה מידע של העירייה תאוחסן בתאום עם העירייה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.

24. מיפוי מערכות מידע

נותן השירותים נדרש למפות את כל מערכות המידע המרכיבות ואת מאגרי המידע של כל המערכות אותן יספק לעירייה, להכין רשימת מצאי מעודכנת של מערכות אלה וכן תרשים הרשת שפועל בה כל מאגר

כולל הקשרים בין המערכות השונות ומיקומן הפיזי. ניתן להכין רשימת מצאי עבור כל מאגר או עבור כל מאגרי המידע באותה רמת אבטחה ביחד. הרשאת הגישה לרשימת תותר למורשי הגישה הרלבנטיים בלבד לכל מאגר.

25. נהלים

נותן השירותים יכין נהלי אבטחת מידע. יוכן נוהל לכל רמת אבטחה, באופן שהנוהל יחול על כל מאגרי המידע שסווגו ברמת אבטחה זהה. הנוהל יוכן על בסיס הנתונים שהעירייה תפרט במסמך הגדרות המאגר של כל אחד ממאגרי המידע ועל פי דרישות נספח זה. הנוהל יהיה טעון אישור העירייה. הנוהל הסופי יימסר למורשי הגישה הרלבנטיים. נוהל אבטחת המידע יכלול את הדרישות המינימאליות שלהלן:

- 25.1. הוראות ודרישות לגבי אבטחה פיזית וסביבתית של כל האתרים בהם מצויות מערכות המידע המרכיבות את מאגרי המידע, ודרישות לגבי ההגנות הנדרשות מפני כניסה/חדירה לא מורשית התואמת את סוגי המידע במאגרים.
- 25.2. הרשאות גישה למאגר (ולכל מערכת מידע המרכיבה אותו) בהתאם להגדרות התפקיד של כל מורשה גישה, באופן שאינו עולה על הנדרש לביצועו. הנוהל יסדיר רישום ותיקוף של הרשאות הגישה התקפות למאגר ולכל מערכת מידע המרכיבה אותו.
- 25.3. תיאור האמצעים הקיימים אצל נותן השירותים שמטרתם להגן על מערכות המידע המרכיבות את מאגרי המידע, ואופן הפעלתם.
- 25.4. הוראות למורשי הגישה לצורך הגנה על המידע המצוי במאגר.
- 25.5. פירוט הסיכונים שהמידע המצוי במאגר חשוף אליהם במסגרת הפעילות השוטפת (לרבות כתוצאה ממבנה מערכות המידע המרכיבות את המאגר, גישה בתקשורת וכו'), והאופן בו נותן השירותים מטפל בסיכונים) באמצעות מנגונים כדוגמת הצפנה).
- 25.6. קביעת הוראות לגבי התמודדות עם אירועי אבטחת מידע בהתאם לחומרתו ורגישות המידע (ביטול הרשאות גישה וצעדים נוספים שנקטו, כולל פעולות דיווח שבוצעו); הנחיות לגבי תיעוד אוטומטי של אירוע אבטחת מידע.
- 25.7. הוראות לגבי שימוש בהתקנים ניידים (מניעה או הגבלת שימוש; פירוט הסיכונים שיש בחיבור התקנים ניידים למערכות המידע הרלבנטיות; פירוט אמצעי ההגנה אם הותר חיבור או העתקת מידע כתוצאה מהתרת חיבור) (הצפנה או שיטות אחרות).
- 25.8. הוראות לגבי התקשרויות עם קבלני משנה בהן מתבצע עיבוד של מידע (סוג המידע שייחשף בפני ספק המשנה, מטרת השימוש בו, מערכות המידע שתהיה לקבלן המשנה החוץ גישה אליהן, משך התקשרות, דרישות אבטחת מידע ושילוב הוראות לגבי מחיקת המידע בסוף ההתקשרות עם קבלן המשנה). הנוהל יפנה לכל הסכם עם קבלן משנה, ולנוהל אבטחת המידע שלו, ויקבע את אמצעי הבקרה והפיקוח על עמידת קבלן המשנה בהסכם ובדיני הפרטיות.
- 25.9. נוהלי אבטחת מידע למאגרי מידע ברמת רגישות בינונית וגבוהה יכילו גם את כל שאר ההיבטים המתחייבים מתקנות אבטחת המידע.
- 25.10. נותן השירותים יכין נוהל טיפול באירועי אבטחת מידע לרבות אירוע אבטחה תמור ויגישו לאישור העירייה.

26. זמינות המידע; רציפות עסקית

נותן השירותים אחראי לבצע גיבויים סדירים למידע בתדירות יומית, שבועית וחודשית ושנתית שתישמר לגיבוי לעד (Forever). הגיבוי יבוצע הן לנתונים והן לתצורת המערכות. הגיבויים ישמרו באתר מרוחק פיזית. הוראות נספח זה ביחס לאבטחת מידע באתרי נותן השירותים יחולו גם ביחס לעותקי הגיבוי. נותן השירותים יבצע, על בסיס תקופתי, נסיון לשחזור מידע מהגיבוי וידווח לעירייה על ממצאי השחזור והצלחתו.

27. שלמות המידע

נותן השירותים אחראי לשלמות המידע במאגרי המידע שיועברו לטיפולו. במסגרת זאת, מחוייב נותן השירותים לעמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים, כגון PCI - Security Standards Council. נותן השירותים יציג בפני העירייה את התקנים שהוא עומד בהם ואופן העמידה בהם.

28. העברת מידע

28.1. ניהול והעברת מידע בין העירייה לנותן השירותים ובין נותן השירותים לעירייה יתבצעו באופנים הבאים בלבד: בפרוטוקול הצפנת נתונים Https או בכל אמצעי אחר שיוסכם בין נותן השירותים לעירייה. עלות רכיב ה-SSL יהיה על חשבון נותן השירותים לאורך כל תקופת ההסכם.

28.2. הגדרת TLS בין שרתי הדואר של העירייה ונותן השירותים.

28.3. אין להעביר קבצים לצד שלישי כלשהו המכילים מידע של העירייה בדואר אלקטרוני ואו בכל אמצעי תקשורת אחר שאינו מאובטח וללא אישור בכתב ומראש של העירייה ואו באמצעות שימוש בכספת.

28.4. כאשר נעשה שימוש בהצפנה, לא ישמרו מפתחות ההצפנה באותו מקום בו נשמר המידע.

28.5. על התקנים ניידיים הנושאים מידע, ככל שיאושר שימוש בהם על ידי העירייה, לשאת כתובת בולטת לעין: "מידע המוגן לפי חוק הגנת הפרטיות". כך גם, כל פלט של מידע מהמאגרים יופק בליווי כתובת בולטת לעין בכל עמוד: "מכיל מידע מוגן לפי חוק הגנת הפרטיות."

29. שליטה ובקרה, תיעוד

נותן השירותים אחראי לקיים מנגנון תיעוד אוטומטי המתעד את הגישה למידע, לנתונים ולמערכות, הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכות שאליו בוצע ניסיון הגישה, תחנת הקצה ממנה בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה. מנגנון הבקרה לא יאפשר ביטול או שינוי של הפעלתו.

נספח ג'

רמת שירות תמיכה ותחזוקה

א. מאפייני השרות, התמיכה והתחזוקה

השרות למערכות והתמיכה במשתמשים יעשו באמצעות:

- 1) מענה אנושי ממוקד תמיכה מאוייש על ידי תומך בעל ותק ונסיון מוכחים.
- 2) השתלטות מרחוק על עמדת המשתמש על ידי תומך בעל ותק ונסיון מוכחים
- 3) הגעה לאתר העירייה בכל מקרה שלא ניתן לספק שרות ו/או תחזוקה מרחוק.

המוקד יהיה מאוייש וזמין למענה מלא לצוות העירייה בכל ימי העבודה בין השעות 07:30 – 16:30 בימי שישי ובימי עבודה שהם ערבי חג בין השעות 08:00 - 13:00. המוקד ירכז את הטיפול בפניה והוא שיפנה אותה לגורם המטפל ויבקר את טיפולו בפניה. פניות שתגענה למנהל הפרויקט או כל גורם אחר מטעם הספק יועברו על ידי הגורם אליו הועברה הפניה למוקד / לגורם המטפל וידאג לתיעודה כאמור כאן. הפניות / דיווח על תקלות שיועברו לספק או מי מטעמו ולמוקד יתועדו במערכת מידע יעודית וכן יתועדו בה שלבי הטיפול ותוצאותיו. המוקד יעדכן את הפונה על קליטת הפניה / הודעה, על תחילת הטיפול בה ועל מועד סיום הטיפול. הספק יעביר למנהל או מי מטעמו דו"ח בהתפלגות יומית על הפניות / הודעות לסוגיהן שהתקבלו אצלו לרבות במוקד וזאת באופן יזום אחת לחודש, בשלושת (3) ימי העבודה הראשונים של כל חודש אודות הפניות / הודעות החודש הקודם, או בתוך 3 ימי עבודה על פי דרישה. הדו"ח יכלול פרוט של כל הפניות / הודעות על תקלות שהתקבלו אצלו בכל יום במהלך תקופת הדו"ח, לרבות:

- 1) שעת קבלת פניה / הודעה
- 2) גורם מדווח מהעירייה
- 3) מהות הפניה / ההודעה
- 4) אופן / מהות הטיפול
- 5) שעת סיום הטיפול

ב. רמת השרות (SLA) - תמיכה

רמת שרות המוקד תהיה כדלקמן:

- 1) מענה לפניות טלפוניות כנדרש בחוק (בתוך 3 דקות)
- 2) מענה לפניות בדואר אלקטרוני בתוך 1 שעה.
- 3) שרותי תמיכה, טלפונית / מקוונת, במשתמשים בזמני תגובה שלא יעלו על 4 שעות ממועד קבלת פניה או לפי תאום עם הלקוח ויסופקו ברצף עד להשלמת המענה למושא הפניה.
- 4) שרותי תחזוקה ותיקון של המערכות ותמיכה במשתמשים בהן בזמני התגובה הבאים:
4.1 תחילת טיפול, לפי העניין מרחוק או תוך הגעה לאתר ההתקנה, בתקלה משביתה של התוכנה - תוך 4 שעות מקבלת הודעה / גילוי התקלה.

החזרת הישום / מערכת / ממשק לפעילות תוך יום עבודה.

4.2 תחילת טיפול, לפי העניין מרחוק או תוך הגעה לאתר ההתקנה, בתקלה אחרת לא

יאחר מיום העבודה הבא או לפי תאום עם הלקוח.

השלמת הטיפול בתקלה בתוך 2 ימי עבודה ממועד תחילת הטיפול.

- 5) טיפול הספק בפניה לתמיכה יעשה ברצף עד לקבלת אישור הלקוח כי קיבל מענה מלא לצרכיו.
- 6) טיפול הספק בתקלה יעשה ברצף עד לתיקון התקלה וקבלת אישור המזמינה כי המערכת חזרה לתפקוד מלא.
- 7) טיפול הספק בתקלה יעשה באופן היעיל ביותר ובאופן שיבטיח תיקון התקלה והחזרה של המערכת לתפקוד מלא בפרק הזמן הקצר ביותר.

- ג. **המציע יפרט** את שרותי התמיכה והתחזוקה הנדרשים והמוצעים על ידו.
- ד. **המציע יפרט** את תמהיל שרותי התמיכה במשתמשי התוכנה והשרות לתחזוקה ותיקון של ליקויים בתוכנה שיספק במסגרת העמדתם לשימוש מזמין, את זמני לזמני תגובה למענה לפנייה ולטיפול בתקלות מרמות שונות ולטיפול רציף בתיקונים וכן את אופן נתינתם בהתאם לאמור בסעיפים לעיל או באופן המיטיב עם העירייה.
- ה. **המציע יפרט** את תהליכי עדכון גרסה המוצעים על ידו. לרשות אחת לחודש ישלח מייל עדכונים של תמצית עדכוני גרסה שבוצע ללקוחות המוצר. הרשות תהיה זכאית לקבל כל עדכון תוכנה שבוצע גם לספק אחר. התקנה ושדרוג יהיה בתיאום עם הרשות.

נספח ד'

לכבוד
עיריית רעננה

א.ג.נ.,

הנדון: הסכם סודיות ואבטחת מידע

אני הח"מ נושא ת.ז.ח.פ. מס' כתובת מצהיר ומאשר בזה כדלקמן :

הואיל ואני מבצע עבור העירייה (להלן: "העבודה" ו/או הפרויקט" בהתאמה) .

והואיל ואני עשוי להיחשף למידע ומסמכים סודיים השייכים לכם ו/או הקשורים ו/או הכרוכים בעירייה ו/או בתחום שיפוטה ו/או בתושביה.

והואיל וקבלתי ו/או אקבל מכם מידע ומסמכים כהגדרתם להלן לצורך ביצוע העבודה.

והואיל והמידע ו/או המסמכים נמסרים לי על ידכם אך ורק בכפוף לקיום התחייבויותי שבכתב זה להלן.

לפיכך הריני מתחייב בזה כלפיכם כדלקמן :

1. המבוא לכתב זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

ידוע לי, כי אין במסמך זה בכדי לגרוע מכל התחייבויותי על-פי מכרז פומבי מס' [] לקבלת אספקת שירותי תוכנה לניהול שירות וטרינרי עירוני אלא להוסיף עליהן בלבד.

2. בכתב זה יהיו למונחים המנויים להלן הפירוש המפורט לצידם :

"מידע" : כל המידע ו/או הנתונים, לרבות נתונים סטטיסטיים ו/או תכנוניים ו/או סוד מסחרי מכל מין וסוג שהוא של ו/או בקשר ו/או הכרוך בעירייה ו/או בגופים הקשורים אליה ו/או בתחום שיפוטה ו/או בתושביה. כמו כן, כל מידע וקובץ מידע, בסיס נתונים וכל מצע נושא מידע, מכל מין וסוג שהוא אשר יימסר לידינו על ידי "העירייה" או ע"י מי מטעמה או לפי הוראותיה בכל הקשור והכרוך בשירותים שיינתנו על ידינו או בקשרים וזיקות שיש לנו עם העירייה, או כל מידע שיווצר על ידינו במסגרת הפעילות שלנו עבור העירייה, יהיה מוגן וישמר על ידינו בסודיות מוחלטת ולא יעשה בו כל שימוש אלא אך ורק לצורך ביצוע הפעילות ועל פי המטרות שלשמן נימסר המידע.

"מסמכים" : כל מסמך הכולל את המידע כולו או מקצתו לרבות כל הניירות, ניירות העבודה, התרשימים, השרטוטים, המפרטים, התוכניות, קטלוגים, דפי עזר, רשימות, רשימות ספקים, חוזים, שמות יועצים, תהליכי עבודה, מחקרים, חשבונות, ספרי חשבונות, תדפיסים, דיסק און קייס, תקליטורים, סרטים מגנטיים, תכניות מחשב, וכל מדיה דיגיטלית ו/או מסמך ו/או מאגר מידע הכולל את המידע כולו או מקצתו, לרבות תעתיק, העתק או צילום של אלה או מקצתם, בין שהוכנו על ידכם ובין על ידי צד ג' או על ידי מאן דהוא מטעמי ו/או עבורי ובין בכל דרך אחרת, ולרבות כל מסמך מכל מין וסוג שהוא ששימשו ו/או שישמשו אתכם ושהגיעו ו/או שיגיעו אלי על ידכם ו/או מי מטעמכם ו/או בכל דרך ואופן אחר.

האמור בכתב התחייבות זה יחול גם על תוכן המסמכים כהגדרתם לעיל ככל שאלו נאגרו בזכרוני."

3. **הנני מתחייב בזה כלפיכם כדלקמן :**

א. שירותי התפעול וכל השירותים אותם מעניק הספק לעירייה יהיו מוגנים באופן שהמידע האמור, לא ייחשף לכל גורם אחר, אלא אך ורק לעובדי עיריית רעננה המורשים לכך. העירייה תוכל לבקר את אופן ביצוע התחייבות זו. הספק מתחייב לטייב את האבטחה על פי דרישות ובתאום עם ממונה אבטחת המידע של העירייה.

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

עיריית רעננה

- ג. הנני מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות למאן דהוא ו/או לצד ג' כלשהוא את המידע ו/או המסמכים ו/או כל חלק מהם, בין במישרין, בין בעקיפין ובין בכל דרך אחרת ולא לפגוע בדרך כלשהי בעירייה ו/או במי מטעמה. הנני מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת ולהגן באמצעים המתקדמים ביותר על כל מידע, חומר, בסיס וקובץ נתונים, מצע נושא מידע, שנמסר לנו או מופעל אצלנו ובאחריותנו. לקיים גישה למידע הממוחשב של העירייה על פי כללי האבטחה והמידור המתחייבים מהסכם זה מול העירייה. לבצע תפעול ועיבוד נתונים עבור העירייה על פי כללי האבטחה שיקבעו.
- ד. הנני מתחייב לא לעשות במידע ו/או במסמכים ו/או בכל חלק מהם שימוש ו/או ניצול ו/או יישום כלשהם, באופן כלשהו, מלבד השימוש הדרוש לצורך יישום המטרה שלשמה נמסרו לי המידע ו/או המסמכים על ידכם במסגרת העבודה.
- ה. הנני מתחייב להחזיר לידי הגורם המוסמך בעירייה כל חומר או כל מידע אחר, שנמסר לנו או שנוצר אצלנו במסגרת הפעילות, על כל העתקיו, וזאת מיד עם דרישתה של העירייה או בסיום ביצוע הפעילות על פי הסכם ההתקשרות. הנני מתחייב שלא לערוך כל ביעור של המידע שברשותנו ללא הודעה מראש לעירייה וקבלת אישור מאת העירייה בכתב כי היא מתירה לי לערוך ביעור זה.
- ו. הנני מתחייב לא לעשות כל שימוש חורג במידע ולא להרשות פעילות כני"ל, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים. המידע יהיה מוגן מפני גישה של כל גורם שאיננו מורשה למידע. גישה למידע מרשת האינטרנט תהייה מוגבלת למסכים ולשדות מוגדרים ולא תתאפשר כל חריגה מכך. לא תתאפשר גישה למערכת ההפעלה של השרתים- מרשת האינטרנט. עובדי עיריית רעננה שיהיו מורשים למידע יפעלו באמצעות הרשת הציבורית שתהייה מוגנת ב- טכנולוגיית VPN – רשת וירטואלית פרטית למעט פורטל לעובד אשר יוגן בטכנולוגיות אינטרנט כגון: HTTPS, SSL-VPN, וכדומה. במקרים של פירוק החברה, מכירתה או מיזוגה עם חברה אחרת, יטופל המידע בתאום ובהסכמה מפורשת של העירייה מראש ובכתב בכפוף לדרישות מכרז זה.
- ז. הנני מתחייב להביא תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהעובדים שלנו וספקי המשנה, ולהחתים על התחייבות לשמירת סודיות, על פי כתב התחייבות זה.
- התחייבויות העובדים יועברו לידי ממונה אבטחת המידע בעיריית רעננה.
- ח. הנני מתחייב לא לפרסם את המידע ו/או המסמכים ו/או כל חלק מהם בכל דרך שהיא.
- ט. לא להעתיק, לא לצלם, לא לשכפל ולא ליצור בכל דרך אחרת העתקים למסמכים או כל חלק מהם מלבד הדרוש אך ורק לצורך יישום המטרה שלשמה נמסר לי המידע ו/או המסמכים על ידכם ו/או לצורך ביצוע העבודה עבורכם.
- כל המסמכים, כולם ללא יוצא מן הכלל, הכוללים את המידע או כל חלק ממנו ו/או הקשורים בו ו/או שנוצרו על בסיסו יהיו וייחשבו לכל צורך ועניין ובכל עת לרכוש בלעדי שלכם, ולי אין ולא יהיו כל זכויות במידע ו/או במסמכים ו/או בתוצריהם, לרבות בכל פיתוח ו/או שכלול עתידי שיעשו בהם במסגרת עבודתי עבורכם ו/או אצלכם.
- הנני מתחייב לא להעתיק / להשתמש ו/או לא להרשות לאחרים להעתיק כל מידע, ובכלל זה, קובצי מידע, העתקת מחשב או כל צורת העתקה אחרת וכן לשמור בהקפדה ולנקוט בכל אמצעי זהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של מידע השייך לעיריית רעננה לידי גורם אחר, וכן למנוע שינוי בלתי מורשה או בלתי מוסמך- של המידע.
- י. התחייבותי שלא להעביר את המידע ו/או המסמכים ו/או כל חלק מהם בכל דרך שהיא לכל צד ג' כוללת התחייבות מצדי שלא להעביר את המידע ו/או המסמכים ו/או כל חלק מהם לחברת אם ו/או לחברת בת ו/או לגוף אחר כלשהו בהם יש לי אינטרס כלשהו, בין אינטרס ישיר ובין אינטרס עקיף, ו/או אף במידה ואין לי כל אינטרס בהם, אלא אם קבלתי את אישורכם מראש ובכתב, רק ליישום המטרה שלשמה נמסר לי על ידכם המידע, ובתנאי מוקדם של החתמת מקבל המידע ממני על התחייבות שמירת סודיות כלפיכם בנוסח כתב זה.
- יא. הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות בקשר עם המידע ו/או המסמכים, ובין היתר למנוע אפשרות שיחשפו ו/או שיוצאו מרשותי ו/או שיגיעו לידי מי שלא הוסמך לקבלם. לנקוט בכל האמצעים הדרושים לאבטחת המידע ו/או המסמכים, ולנקוט באמצעי בקרה שיבטיחו כי ישתמשו בהם אך ורק מורשי גישה. כמו כן הנני מתחייב להגן על המידע ו/או המסמכים מפני חשיפה, פגיעה, שיבוש, מחיקה וכיו"ב בשוגג או בזדון.
- יב. הנני מתחייב להחזיר לכם את המידע ואת כל המסמכים לא יאוחר מאשר בתום השלמת השימוש בהם למטרה שלשמה מסרתם לי את המידע ו/או המסמכים או לא יאוחר מאשר בתוך 72 (שבעים ושתיים) שעות מהמועד שאדרש לכך על ידכם – לפי המוקדם שבין מועדים אלה. למען הסר ספק אני מצהיר ומאשר בחתימתי על כתב זה שאין ולא תהיה לי כל זכות עיכוב על המידע ו/או המסמכים ו/או כל חלק מהם, מכל סיבה שהיא, ואני מתחייב להשיב לכם את כל המידע ו/או המסמכים כאמור בפסקה זו לעיל.

עיריית רעננה

- יג. הנני מתחייב כי סדרי האבטחה הלוגית והאחרים יהיו על פי המפורט בתקן הישראלי ISO 27001 והתקנים האחרים המפורטים בהקדמה לתקן הנ"ל. גיבויים למידע יעשו על פי הכללים בתקינה הישראלית שבתוקף. שמירת הגיבויים - כנ"ל. הספק מתחייב להעמיד בעת הצורך, אתר חלופי תוך 24 שעות מכשל האתר הרגיל.
- יד. הספק ישא באחריות לכל הפרה של התחייבות מקיום סעיפי התחייבות זו, גם במקרים שלא תהיה חשיפת מידע, פעילות בלתי מורשית במידע או כל תקלת אבטחה אחרת, ותהא כל הפרה, פגיעה מהותית בביצוע ההסכם.
4. הנני מצהיר ומתחייב בזאת כי ידועות לי הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") והתקנות על פיו, והנני מתחייב לפעול על פיהן, ולנקוט בכל האמצעים הדרושים לאבטחת המידע ו/או המסמכים.
5. התחייבויותיי שבכתב זה תעמודנה ותשארנה בתוקפן ללא כל הגבלת זמן כל זמן שהעירייה מחוייבת, על-פי דין, לשמירת סודיות כלפי נושא המידע הסודי ו/או כל עוד לא אשוחרר מהן, ועד כמה שאשוחרר, על ידי העירייה בהודעה בכתב חתומה על ידי המנהל.
6. התחייבויותיי שבכתב זה תהיינה תקפות ותחולנה הן בארץ והן חו"ל.
7. התחייבויותיי שבכתב זה לגבי שמירת הסודיות של המידע ו/או הזכויות במידע ו/או המסמכים חלות עלי בין אם ניתן לרשום אותן בפנקס המתנהל עפ"י כל דין ובין אם לאו.
8. הנני מתחייב כלפיכם לגרום לכך כי כל עובד ו/או הפועל מטעמי במסגרת העבודה ימלא את מלוא התחייבויותיי האמורות בכתב זה.
9. האחריות לכל נזק שיגרם לעירייה בגין הפרת כל תנאי מתנאי התחייבות זאת תחול עלי והנני מתחייב לפצות אתכם ו/או לשפותכם, מייד עם דרישתכם הראשונה, באופן מלא ובערכים ריאליים, על כל נזק שיגרם לכם ו/או לכל צד ג' עקב הפרת התחייבות כלשהי מבין התחייבויותיי שבכתב זה.
10. בכתב זה לשון יחיד כוללת לשון רבים ולשון זכר כוללת לשון נקבה ולהיפך.
11. כל הודעה בכתב שתשלח אלי על ידכם בדואר רשום לפי המען המופיע בראש כתב זה תחשב כנתקבלה על ידי בתום 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח במשרד הדואר, הודעה שתשלח אלי במברק, בטלסקס או פקסימיליה ו/או שתימסר בידי תחשב כנתקבלה על ידי ביום הישלחה על ידכם אלי למען הנזכר לעיל, ובלבד שהינו יום עסקים.
12. הריני מאשר בחתימתי מטה שקראתי בעיון את ההוראות שבכתב זה לעיל וכי נהירים וברורים לי ההתחייבויות המפורטות בו שנטלתי על עצמי.
- חוק הגנת הפרטיות**
13. אנו מתחייבים לעמוד בכל הדרישות החוקיות כולל אילו הנובעות מחוק הגנת הפרטיות והתקנות ע"פ כל דין וככל שהן חלות על המידע. ההתחייבות כוללת גם פעילות כ"מחזיק" וגם פעילות כ-"מיקור חוץ" על פי האסדרה (רגולציה) המחייבת בחוק הגנת הפרטיות.
14. בסיום הפעילות:
- א. יוחזר כל החומר השייך לעיריית רעננה וזאת לא יאוחר מתום 5 ימי עבודה לאחר שליחת הדרישה.
- ב. יבוער כל החומר, כולל חומר ממוחשב, שלא ניתן להחזירו.
- ג. תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר שהיה ברשות החברה הוחזר או בוער ואין בידי החברה כל חומר השייך לפרויקט שבוצע.

ולראיה באתי על החתום

תאריך חתימה

אישור

הנני מאשר כי ביום הופיע בפניי....., עו"ד ה"ה , הרשאים ומוסמכים לחייב את , וכי חתמו על כתב התחייבות זה לאחר שקראו אותו והבינו את תוכנו.

נספח ה'ביטוח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה :

"המבוטח" -

"מבקש האישור" – עיריית רעננה ו/או תאגידיים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם

"השירותים" – לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

1. מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים, את הביטוחים המפורטים בסעיף 8 להלן (להלן: "ביטוחי המבוטח").
2. ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 2019-1-6 (להלן: "אישור ביטוחי המבוטח").

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, 30 יום לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה בביטוח.

מובהר כי אי המצאת אישור על קיום ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות סעיף ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור על עריכת ביטוחי המבוטח כמפורט לעיל. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.

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

3. על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.
4. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.

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

5. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור בסעיף ביטוח זה, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוח שהוצא על ידי המבוטח.

עיריית רעננה

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

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

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

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

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

8. ביטוחי המבוטח :

8.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

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

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

גבול אחריות: 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

8.2. ביטוח אחריות מעבידים

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

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

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור היה ויקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה כלשהי כי מבקש האישור נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי המבוטח.

גבול אחריות: 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

8.3. ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית למקצועות ההייטק (משולב)

המבוטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין (1) פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שנגרם עקב מוצרים שיוצרו ו/או סופקו ו/או טופלו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או הותאמו על ידי המבוטח (להלן: "המוצרים") (2) טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעם המבוטח.

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

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

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

עיריית רעננה

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

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

גבול אחריות משולב: 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

9. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

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

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

תאריך הנפקת האישור		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה*	מעמד מבקש האישור*
שם: עיריית רעננה ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח/פ. : _____	ת.ז.ח/פ. : _____		
מען: _____	מען: _____		

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים <small>יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'</small>	גבול האחריות/ סכום ביטוח		ת. סיום	ת. תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח <small>חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח</small>
	מטבע	סכום					
אחריות צולבת (302) קבלנים וקבלני משנה (307) ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור (309) כיסוי לתביעות המלי"ל (315) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מבקש האישור מוגדר כצד ג' (322) ראשוניות (328) רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329)	₪	2,000,000					צד ג'
ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף - היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח (319) ראשוניות (328)	₪	20,000,000					אחריות מעבידים
אבדן מסמכים (301) דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע (303) ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי מרמה ואי יושר עובדים (325) פגיעה בפרטיות (326) עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח (327) ראשוניות (328) תקופת גילוי - 12 חודשים (332)	₪	2,000,000					אחריות מקצועית משולב עם חבות מוצר לרבות הרחבה לנזקי סייבר
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):							
098- תחזוקת ציוד ורשתות תקשורת							
043- מחשוב							
ביטול/שינוי הפוליסה *							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

* באישור ביטוח כללי ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף

נספח ו'נספח ו' - ממשק למערכת CRM

דרישות לחיבוריות של כל מערכת מידע המוצעת לרשות, אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי

כל מערכת מידע המוצעת לרשות, חייבת לאשר בכתובים את החיבוריות שתבוצע אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי. הטבלה הבאה מפרטת את הדרישה:

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
	1.1.1	המערכת המוצעת הינה בעלת יכולת התממשקות (ממשק דו כיווני) אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק	✓		
	1.1.2	המערכת המוצעת תכיל ממשק דו כיווני אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק	✓		
	1.1.3	בסיס הנתונים של המערכת המוצעת, ישמור מידע על לקוחות הרשות המקומית אך ורק בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי - הדבר יתבצע באמצעות הוספת שדות בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי בהתאם לצרכי ולרצון המזמין (הוספת השדות הינה באחריות המזמין)	✓		
	1.1.4	מזהה הפונה במערכת המוצעת יהיה ת.ז. חד-חד ערכית בעלת 9 ספרות	✓		
	1.1.5	במקרה של הקשת ת.ז. במערכת המוצעת המכילה פחות מ-9 ספרות, המערכת המוצעת תוסיף אפסים מובילים לפני המספר שהוקש ותוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה. במקרים בהם מספר תעודת זהות יימצא כלא תקין - לא תתאפשר פתיחת רשומה חדשה	✓		

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

2. מידע הנדרש ממערכת המידע המוצעת

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	תשובה	הערות
	1.1.6	כמות הפניות אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי הצפויה ב-10 דקות השיא במהלך היממה			
	1.1.7	כמות פניות כוללת אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי הצפויה במהלך השעות 09:00-17:00			
	1.1.8	רשימת נתוני הלקוחות בהם מערכת המידע המוצעת מבצעת שימוש (יש לפרט את כלל שדות המידע הנדרש למערכת המוצעת, כדוגמת ת.ז., כתובת, כמות ילדים)	✓		
	1.1.9	רשימת נתוני הלקוחות אותם תוסיף מערכת המידע המוצעת אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי (יש לפרט את שמות השדות וסוגי הערכים אשר יוספו לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי)	✓		

נספח ז'

דרישות אבטחת מידע וסייבר פיתוח תוכנה מאובטח

1. הואיל; ואנו החתומים מטה (להלן; "הספק") נותנים לעיריית רעננה (להלן; "העירייה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה .
2. והואיל; ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה ;
3. והואיל ואנו חייבים בדרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה, הנובעות מהנחיות אבטחת המידע בדרישות החוק ותקנות הגנת הפרטיות, מעבר לדרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החלות על כלל ספקי מיקור חוץ ;

אי לכך, אנו מתחייבים בזאת כדלקמן ;

1. הנחיות כלליות:

- 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
- 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
- 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק לבין העירייה ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה, או משמשים להתחברות לצרכי תמיכה או תחזוקה.
- 1.7 הספק יודא הפקדת קוד מקור של אפליקציה בעירייה או אצל נאמן.
- 1.8 מנהל יחידת המחשוב של העירייה יודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 1.9 הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת העירייה.
- 1.10 אירועי אבטחת מידע
 - 1.10.1 הספק יתעד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התייעוד על רישום אוטומטי.
 - 1.10.2 הספק ידווח לעירייה במקרה של אירוע אבטחת מידע המשפיע על מידע של העירייה, עובדיה או תושביה.

2. פיתוח מאובטח:

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

- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.
- 3. הפרדת סביבות:**
- 3.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 3.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תבצע בצורה מבוקרת.
- 3.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמתיים בסביבת הפיתוח.
- 4. הגנה אפליקטיבית:**
- 4.1 בקרת קלט בכל השדות. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA)
- 4.2 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיא אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 4.3 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 4.4 בקרת פלט:
- 4.4.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 4.4.2 וידוא אי חשיפה של סיסמאות או כרטיס אשראי בפלטים למסך או לתדפיסים.
- 4.5 תיעוד בלוג:
- 4.5.1 כניסות/נעילות משתמש.
- 4.5.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים (ברמת שם משתמש, זמן, ערך, כתובת IP/מחשב) כולל שמירת ערך קודם.
- 4.5.3 העלאות תכנים.
- 4.5.4 גישה מרחוק
- 4.5.5 חריגות ואירועי אבטחת מידע
- 4.5.6 שינויים במערך ההרשאות
- 4.6 שמירת התיעוד
- 4.6.1 הגבלת הרשאת גישה לרשומות לוג - למנהל מערכת.
- 4.6.2 שמירת תיעוד למשך 24 חודשים לפחות
- 4.6.3 הספק יקבע נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן.
- 4.7 הזדהות והרשאות:
- 4.7.1 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל/תפקיד ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.
- 4.7.2 ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

- 4.7.3 קישור למנגנון הרשאות אשר יאפשר ביקורת ויתעד את הגישה למאגרי המידע, ובין היתר יתעד את הפרטים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת אליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- 4.7.4 שימוש במדיניות סיסמאות בה אורך סיסמא מינימלי 7 תווים, מתבצע שימוש באותיות וספרות.
- 4.7.5 הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 6 חודשים.
- 4.7.6 הסיסמאות יוצפנו בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 4.7.7 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות לפי דרישת העירייה.
- 4.7.8 נעילת משתמש לאחר מספר ניסיונות זיהוי כושלים.
- 4.7.9 הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 4.7.10 ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו, ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל ההרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.

5. דרישות במקרה של אחסון המערכת בענן:

- 5.1 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 5.2 שימוש בפרוטוקול `Https` בכל דפי היישום.
- 5.3 שימוש ב-, `API WEB SERVICE` או `STORED PROCEDURES` על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 5.4 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-`URL` (חוסר יכולת לשנות `UID` בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 5.5 ממשק ניהול בגישה מהעירייה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
- 5.6 מימוש `IPS`.
- 5.7 מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול `TLS1.2` או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 5.8 בקרת גישה:
- 5.8.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא – לאפשר יכולת שימוש ב-`OTP` או `CAPTCHA` כמזוהה נוסף, אם לא ניתן לממש מדיניות סיסמאות כמצוין לעיל בסעיף 4.7.
- 5.8.2 הגדרת `SESSION TIME OUT` לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 5.8.3 ברירת המחדל לסיום `Session` תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 5.9 אבטחת תשתיות
- 5.9.1 בסיס נתונים ייעודי לעירייה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של העירייה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 5.9.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות העירייה או `NIST`.
- 5.9.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לעירייה לפי דרישתה.
- 5.9.4 זמינות מלאה- מקסימום `DOWNTIME` – שעה בשעות הפעילות.

מכרז לאספקת שירותי תוכנה לניהול השירותים הווטרינריים העירוניים

עיריית רעננה

- 5.9.5 התקנה ועדכון של אנטי-וירוס בכל שרת.
- 5.9.6 עדכון מערכת הפעלה בעדכוני אבטחה תוך שבוע מפרסומם.
- 5.9.7 במקרה של אירוח תשתיות או סביבת ענן, הספק מתחייב לשמור המידע במערכת כל עוד נמשך השירות הספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 5.9.8 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.
6. במידה וספק התוכנה מוגדר כמחזיק מאגר של העירייה, יחולו עליו גם הדרישות הבאות:
- 6.1 הספק ידווח לעירייה, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע.
- 6.2 הגדרת נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.
- 6.3 הגדרת מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.
- 6.4 ביצוע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.
- 6.5 אבטחה פיזית וסביבתית-שמירת מאגרי המידע וכן תשתיות ומערכות המשמשות את המאגר, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.
- 6.6 ביצוע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן.
- 6.7 ביצוע ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידת הספק בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.
- 6.8 הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים למערכות המאגר וינקוט אמצעי הגנה.
- 6.9 הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.
- 6.10 בגישה מרחוק באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש גם באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה.
- 6.11 הספק ישמור את הגיבויים באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
- 6.12 ניהול כוח אדם
- 6.12.1 הגדרת ושינוי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.
- 6.12.2 קיום הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע, בטרם מתן הרשאות ראשוני או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות בעלי הרשאות לפי חוק ותקנות הגנת הפרטיות, ולפי נוהל האבטחה של הספק.
- 6.12.3 קיום הדרכה תקופתית לבעלי ההרשאות למאגרי המידע של העירייה לכל הפחות אחת לשנתיים.
- 6.13 אירועי אבטחת מידע
- 6.13.1 קביעת הוראות בנוהל האבטחה של הספק לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל יחידת המחשוב של העירייה על אירועי אבטחה ועל הפעולות שננקטו בעקבותיהם.

עיריית רעננה

6.13.2 דיווח לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. שמירת התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

6.13.3 קיום דיון באירועי האבטחה ובחינת הצורך בעדכון נוהל האבטחה של הספק, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית - אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה - אחת לרבעון לפחות.

ולראיה באתי/נו על החתום:

שם הספק

חתימה

תאריך

נספח א

הצעת המציע למכרז פומבי מס' 998/2021

הצעת המשתתף

לשון יחיד משמעה גם לשון רבים ולהיפך, ולשון זכר משמעה גם לשון נקבה

אני הח"מ

תיבה זו תמולא ע"י מציע שהוא עוסק מורשה:

שם פרטי _____ שם משפחה: _____ ת.ז. _____

תיבה זו תמולא ע"י מציע שהוא תאגיד (חברה / עמותה / שותפות רשומה):

שם התאגיד: _____ ח.צ./ח.פ./ע.ר. _____ מורשה

חתימה: _____ (שם + שם משפחה) ת.ז. _____ מורשה

חתימה: _____ (שם + שם משפחה) ת.ז. _____ *חתימה בשם

תאגיד תעשה ע"י מספר מורשי החתימה המינימאלי הדרוש לחיוב התאגיד

1. הנני מצהיר בזאת כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז שבנדון, דהיינו: ההוראות למשתתפים, נוסח ההסכם וטופס הצעת המשתתף, הבנתי את כל התנאים והדרישות הנדרשים מאת המשתתפים במכרז זה, בדקתי ושקלתי כל דבר העשוי להשפיע על קביעת מחיר הצעתי.

2. הנני מצהיר מסכים ומתחייב:

2.1 כי הנני עומד בכל תנאי המכרז וכי היה ואזכה במכרז וימצא במהלך תקופת ההסכם כי אינני עומד בתנאי המכרז תהיה רשאית העירייה לבטל את ההתקשרות.

2.2 למלא אחר כל ההוראות המפורטות במסמכי המכרז.

3.

3.1 בתמורה לאספקת השירותים, מצורפת הצעתי ערוכה בהתאם לסעיף 4 להוראות למשתתפים.

3.2 הנני מצרף להצעתנו את המסמכים המפורטים בסעיף 5 להוראות למשתתפים, לרבות ערבות בנקאית אוטונומית כמפורט בסעיף 6.2 להוראות למשתתפים (ככל שנדרשה).

הצעת המחיר

4.

א. הסכום (גלובאלי) המבוקש על ידינו בתמורה למתן כלל השירותים נשוא מכרז זה, הינו **סך של _____ (במלים: _____) ₪ לחודש.**

לסכום שלעיל יצורף מע"מ כדין.

ב. הסכום שבו ינקוב המשתתף לא יעלה על סך של **4,500 ש"ח** לחודש (לא כולל מע"מ) להלן: **"מחיר המקסימום"**.

ג. הסכום שבו ינקוב המשתתף יכלול ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שעל המשתתף הזוכה לבצע על פי מסמכי המכרז, ובכלל זה כל השירותים, הציוד, הכלים והחומרים הדרושים למתן השירותים, אספקת כל כוח האדם, תשלום שכר, אחזקת רכבים, הובלות, תקורות ויתר הדרוש למתן השירותים על פי מסמכי המכרז.

7. הנני מצהיר ומתחייב כי הצעתי זו מחייבת אותי לכל דבר ועניין ובהתאם לתנאי המכרז וההסכם שצורף לו, ללא סייג וללא תנאי, למשך שלושה חודשים לפחות מהמועד האחרון שנקבע להגשת הצעות למכרז

(וככל שיידחה מועד זה, למשך שלושה חודשים מהמועד הנדחה) או למשך תקופה נוספת בת 3 חודשים נוספים, וזאת בהתאם לדרישת העירייה.

ידוע לי כי הערבות המצורפת להצעתי זו משמשת להבטחת עמידתי אחר הצעתי ו/או המצאת ההסכם חתום על ידי בצירוף כל המסמכים הנדרשים, תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז.

ידוע לי כי סכום הערבות נקבע כפיצוי מוסכם בכל אחד מהמקרים המנויים בסעיף ערבות המכרז להוראות למשתתפים, לרבות במקרה של אי המצאת ההסכם חתום כנדרש בצירוף כל המסמכים הנדרשים ע"י המשתתף הזוכה, כתנאי להשתכללות ההתקשרות, והנני מוותר על כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה במקרה ובו תממש את זכותה כאמור .

8. ידוע לי, כי במידה ואזכה במכרז, תנאי מוקדם להשתכללות ההתקשרות מכוח המכרז הינו המצאת ההסכם חתום על ידי בצירוף כל המסמכים הנדרשים עפ"י ההסכם – לרבות ערבות הסכם ככל שנדרשה – עפ"י הנוסח הקבוע במסמכי המכרז, תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז. ידוע לי, כי במידה ואזכה במכרז, היה וההסכם בצירוף המסמכים הנדרשים, עפ"י הנוסח הקבוע במסמכי המכרז, לא יומצאו על ידי במועד האמור, העירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתי במכרז ולחלט את ערבות המכרז.

ולראיה באתי/נו על החתום:

כתובת המשתתף

מס' ת.ז.ח.פ.ח.צ.

שם המשתתף

עיריית רעננה

במידה והמשתתף במכרז הינו תאגיד יש למלא את האישור להלן:

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח התאגיד _____ מאשר בזאת כי חתימות ה"ה _____ שניהם מנהלים בתאגיד בצרוף חותמת התאגיד מחייבים, עפ"י מסמכי הייסוד של התאגיד והחלטות הגוף המנהל שלו, את התאגיד, לכל דבר ועניין.

נספח ח'

תשובות לשאלות הבהרה (ככל שנמסרו)