

מי תקווה בע"מ

מכרז מספר 3/2015

לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

זכויות יוצרים וקניין רוחני
הבעלות על המסמך על כל חלקיו ונספחיו הינם רכושה הבלעדי של מי תקווה בע"מ
וחברת תשתיות מידע וטכנולוגיות בע"מ ולא ייעשה בהם שימוש לכל מטרה שהיא, כמו
כן המציע לא יעביר לצדדים שלישיים או אחרים את המסמך ו/או חלקיו ו/או נספחיו
למעט לצרכי הגשת הצעה למפרט זה.

מודעת מכרז

1. תאגיד המים מי תקווה בע"מ (להלן: "התאגיד"), מבקש בזאת לקבל הצעות למתן שירות לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית.
2. תנאי מתן השירות מפורטים במסמכי המכרז הניתנים לעיון באתר התאגיד בכתובת: www.mei-tikva.co.il.
3. הצעות למכרז ניתן להגיש אך ורק על גבי טפסי המכרז, הניתנים לרכישה במזכירות התאגיד, תמורת 1,000 ש"ח בתוספת מע"מ (שלא יוחזרו).
4. מועד אחרון להגשת שאלות – 9.7.15. המענה לשאלות יועבר עד ליום 16.7.15.
5. ההצעות יועברו לתאגיד ויונחו בתיבת המכרזים **לא יאוחר מיום 23.7.15 עד השעה 12:00 בצהריים**. הצעה שלא תימצא בתיבה לאחר ריקונה, לא תשתתף במכרז. אין לשלוח הצעות בדואר.
6. התאגיד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
7. על המציע לצרף להצעתו, בנוסף לכל מסמכי המכרז, ערבות בנקאית אוטונומית של בנק ישראלי, על סך של 50,000 ₪, (להלן: "ערבות השתתפות במכרז"). הערבות תהיה בלתי מותנית בתנאי כלשהו, ניתנת לפירעון ללא כל תנאי ועפ"י דרישה בלבד. **הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 21.10.15**. התאגיד יהיה רשאי לדרוש מהמציעים להאריך תוקף הערבות ב-90 יום נוספים.
8. המכרז הוא חד שלבי – המציע יבחן על פי הצעתו הכספית וניקודו האיכותי על ידי וועדת בדיקה מטעם התאגיד.
9. התאגיד יהיה רשאי, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא-ומתן עם הזוכה במכרז לאחר זכייתו וטרם חתימת החוזה.

אילן בר
מ"מ מנכ"ל התאגיד

מי תקווה בע"מ
מכרז מספר 3/2015
לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון – מפרט כללי

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית חלק ראשון - פרק א' - מינהלה

1 כללי

1.1 תמצית מנהלים

תאגיד המים והביוב האזורי, מי תקווה בע"מ, משרת את אוכלוסיית תושבי גני תקווה. התאגיד אחראי להספקת מים ולאיסוף השפכים על פי חוק תאגידי מים וביוב התשס"א וכפוף להנחיות הרגולציה והתקנות של רשות המים תחת משרד התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים.

התאגיד מבקש לשדרג את מערכות המידע שברשותו ולקבל שירותים למערכת מידע ארגונית שתכלול תחתייה את כלל הדרישות בתחומי ניהול וגביית ההכנסות, פיננסים, לוגיסטיקה, תפעול והנדסה.

המערכת המיועדת, נדרשת לאגם את כלל המידע ממערכות צד שלישי האחראיות לקריאות מדי מים מרחוק (קר"מ), מערכת מידע גיאוגרפית, מערכת לניהול תורים וממשקי מידע מול הגורמים מולם מתקשר התאגיד.

המערכת נדרשת לאינטגרציה מלאה בין כלל המודולים הנדרשים לרבות אך לא רק, הצגת ממשק משתמש אחיד, בסיס נתונים אחיד ולוגיקה אינטגרטיבית החלה על כלל המודולים השונים במערכת.

1.2 טבלת ריכוז מועדים

#	פעילות	מועד
1	מועד אחרון להגשת שאלות / הבהרות	9.7.15
2	מועד אחרון לפרסום תשובות הבהרה	16.7.15
3	מועד הגשת הצעות מציעים	23.7.15 שעה 12:00
4	תוקף ערבות השתתפות (כמפורט בחלק ראשון פרק ב' נספח ד')	21.10.15
5	תקופת התקשרות הראשית	24 חודשים
6	מספר תקופות הארכה אופציונאליות (בנות שנה כל אחת)	4 תקופות

1.3 טבלת ריכוז עלויות מכרז

#	עלות	סכום
1	רכישת מסמכי מכרז	1,000 ₪ + מע"מ
2	ערבות השתתפות במכרז (כמפורט בחלק ראשון פרק ב' נספח ד')	50,000 ₪
3	ערבות ביצוע (כמפורט בחלק ראשון פרק ב' נספח ה')	100,000 ₪
4	ערבות הפרדות (כמפורט בחלק ראשון פרק ב' נספח ו')	25,000 ₪

2 הגדרות

1. "התאגיד" או "החברה" או "המזמין" – תאגיד המים מי תקווה בע"מ.
2. "מפרט" – פירוט הדרישות מהמציע המשתתף במכרז.
3. "מציע" / "משתתף" – משתתף במכרז שרכש מעטפה ומסמכי המכרז מתאגיד והגיש הצעת מחיר.
4. "ספק משנה" (sub-contractor) – ישות עסקית נפרדת המספקת מודול שלם בתוכנה כגון מודול שירות לקוחות, תוכנת סריקה וארכוב, ניהול תורים וכו'.
5. "זוכה" / "ספק" – חברה/מציע שהצעתו נבדקה ונמצאה המיטבית ביותר והוכרז כזוכה.
6. "התקשרות" – סך כל הפעילות והמטלות לרבות הטכניות אשר נדרשים מהזוכה במכרז.
7. "מסמכי המכרז" – כל המסמכים והוראות נשוא מכרז זה לרבות נספחיו, תשובות לשאלות משתתפים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים למכרז זה.
8. "מדד בסיס" – מדד הבסיס של מכרז זה, יהיה המדד האחרון הידוע ביום החתימה על חוזה ההתקשרות עם הזוכה.
9. "מערכת בילינג" – מערכת הכוללת מערכות/מודולים הבאים:
 - 9.1. "מודול גבייה" – מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות לניהול פעולת החיובים והתקבולים ממים וביוב, אגרות והיטלים וכל חיוב אחר שהתאגיד מחויב בגבייתו, כולל ביצוע חיוב בהפרשי ריבית פיגורים והצמדה ולרבות ניהול קבצי אב ושומה, נתוני צרכנים ובעלי נכסים, ניהול נתוני מדי המים, ניהול פעולת קריאת המונים, חישובי צריכה משותפת ותיקוני קריאה, תהליך הפקת שוברים, קליטת חיובים, קליטת אמצעי תשלום והתאמות כרטיסי משלמים וכל פעולה נדרשת לניהול המיטבי והחוקי של פעילות תאגיד המים על פי כל דין.
 - 9.2. "מודול אכיפה" – תת מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מודול הגבייה המנהלת את כלל פעילות אכיפת הגבייה מחייבים שלא שלמו את חיוביהם במועד החוקי, הפעלת תהליכי גבייה מנהליים ומשפטיים, לרבות: ניתוקי אספקת מים, עיקולים, התראות, ניהול תהליכי אכיפה על פי סרגל אכיפה מותאם לסוג החוב והחייב וכל פעילות אכיפה חוקית אחרת המותרת לתאגיד על פי חוק.
 - 9.3. "מודול שרות לקוחות (CRM)" – תת מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מודול הגבייה לניהול ותיעוד פניות לקוחות התאגיד, תהליכי הפעילויות מול הלקוח לרבות: ניהול משימות, ניהול פניות, ניהול משתמשים בהתאם ליעדי השירות שנקבעו בנהלי התאגיד.
10. "מערכת פיננסית" – מערכת ניהול לוח החשבונות הראשי של התאגיד הכוללת מערכת להנהלת חשבונות, כרטסות ספקים ולקוחות, קליטת תנועות ומסמכים חשבונאיים (חשבונית מס, קבלה, הוראת תשלום וכיו"ב), ביצוע תשלומים לספקים, כרטסות הכנסות והוצאות, מאזנים ודוחות כספיים המנוהלים בשיטת חשבונאית דו צדדית רב שנתית, על פי עקרונות ודרישות התקנות החשבונאיות המקובלות, דרישות רגולציה והנחיות משרד האוצר. המערכת הפיננסית תכיל מודולים כספיים, דוחות ומאזנים, מודול לניהול התקציב הרגיל והשוטף של התאגיד, מודול לניהול הרכוש הקבוע, מערכת לחישוב פחת הון וציוד, מודול רכש והזמנות ספקים, מודול מלאי ומחסנים (לוגיסטי) וממשקים להעברת תנועות כספיות למערכות תשלומים לזכאים (מס"ב), קליטת והתאמת דפי בנק, התאמות כרטיסי אשראי וממשק לקליטת תנועות ממערכת חישוב שכר ונלוות. המערכת תתממשק באופן מלא למערכת הבילינג. המערכת תכלול גם את המודולים הבאים:

- 10.1. **"מודול תקציב"** – תת מערכת השייכת למערכת הפיננסית: מערכת לניהול התקציב של התאגיד הכולל ניהול מטריציוני של התקציב על פי מטריצת פעולות ומחלקות והנחלק לשני סיווגים עיקריים: תקציב שוטף – תקציב מיועד לשנה קלנדרית ותקציב בלתי רגיל (פיתוח) – תקציב מיועד לפרויקטים רב שנתיים הנפרסים מעבר לשנה קלנדרית. מערכת התקציב לא תהיה תלויה בחשבונות או כרטסות ספציפיות, תאפשר לנהל סעיף תקציבי יחיד הנשען על מספר חשבונות אך תהיה בעלת ממשק מקוון למערכת הפיננסית ולמערכת הזמנות הרכש. המערכת תיצור שריונים להזמנות רכש, הצגת יתרות תקציב (לאחר הפחתת תשלומים) והעברת שריונים ויתרות משנה לשנה (במידה והתקציב הינו תקציב פיתוח). המערכת תכיל סט דוחות המאפשר הצגה נאותה של התקצוב השנתי והרב שנתי, יתרות ושריונים בכל רמה ובכל רזולוציה נדרשת.
- 10.2. **"מודול רכוש קבוע וניהול פחת"** – תת מערכת השייכת למערכת הפיננסית: מערכת לניהול ורישום רכוש קבוע וכן לניהול פחת על פי סיווג של קבוצת פריט וביצוע תנועות חישוב פחת בסוף תקופה לאורך כל תקופת הפחת הרלוונטית לפריט. ניהול רכוש קבוע ופחת תהיה בעלת ממשק למערכת הרכש ותאפשר הגדרת הזמנת רכש / שורה בהזמנת רכש כשורת פריט מנוהל "רכוש קבוע / פחת". המערכת תאפשר להחיל תנועת פחת משוערכת על פי נתוני רכוש קבוע ראשוניים שיקבעו במערכת (כגון הערכת שווי נכסים ראשוני / נוכחי) או שיעודכנו מדי שנה.
- 10.3. **"מודול רכש"** – תת מערכת השייכת למערכת הפיננסית: מערכת לניהול תהליך הזמנות מספקים ומקבלנים בתהליך אישורים מוגדר על פי תהליכי אישורים בתאגיד לרבות אישורי הזמנות אלקטרוניים של בעלי זכות חתימה. המערכת תאפשר ניהול הזמנות משנה לשנה, פיצול הזמנות, איחוד תשלומים ממספר הזמנות, סימון פריטים וכמויות שנתקבלו, סימון פריטים לניהול "רכוש קבוע", וכן לרבות יצירת ושמירת שריונים במעבר שנה תקציבית. כלל התשלומים לספקים ינוהלו לפי הזמנות מאושרות. יתרות ההזמנות יחושבו על פי התשלומים ששולמו מההזמנות. המערכת תאפשר הפקת דוחות רכש, שריונים ויתרות וכיו"ב ותהיה בעלת ממשק למערכת הפיננסית, התקציב וניהול הרכוש הקבוע.
- 10.4. **"מודול ניהול מחסנים (לוגיסטיקה)"** – תת מערכת השייכת למערכת הפיננסית: מערכת לניהול מחסני ציוד, חומרים ורכיבים הקיימים במחסני התאגיד. המערכת תאפשר ניהול הזמנות רכש למחסן, תעודות כניסה ויציאה, ניפוקים, גריעות ורישום מלאי תקופתי / שנתי על פי עקרונות ודרישות רגולציה לניהול ספירות מלאי. המערכת תאפשר להציג דוחות מלאי, דוחות המלצה לרכישה, ניהול מלאי מינימאלי ברמת פריט, רישום זמן אספקה וחישוב כמות נצרכת, כמות מינימום ודוחות מלאי ללא תזוזה במשך תקופה ("מלאי מת"). המערכת תהיה בעלת ממשק למערכת הפיננסית ולמערכת הרכש.
11. **"מערכת ניהול תחזוקה"** – מערכת לניהול פעילויות תחזוקת שבר ותחזוקת מנע ברשת המים והביוב, מתקנים ואביזרים באמצעות פתיחת משימות לגורמים מטפלים (תפעול, קבלן, חיצוני), הפקת פקודות עבודה, ניהול סטטוסים עד גמר טיפול במשימה, ריכוז תקלות למשימה בודדת או פיצול של תקלה למספר משימות, ניהול התחשבות לוגיסטית של ציוד, חומרים ועבודות למשימה, תיעוד משימה ויכולות ריכוז דוחות ביצוע ועמידה במשימות, שליפת מידע על פי זמן, מיקום, אזור, גורם מטפל וכיו"ב, ניהול ותיוק מסמכים ותמונות מצורפים לאותה משימה.
12. **"מערכת ניהול פרויקטים"** – מערכת לניהול פרויקט הנדסי: ניהול פעילויות בארבע אבני דרך שונות: יזום פרויקט, תכנון פרויקט, פיקוח על הביצוע, תקופת בדיק. בכל מישור מנוהלות משימות ופעילויות אד-הוק ליישום אבן הדרך. המשימות יכללו תזכורות לגורמים המעורבים בביצוע המשימה, מסמכים מצורפים (אומדנים, מסמכי פרויקט, מסמכי תכנון, חשבונות קבלנים וכיו"ב) ויכולות ניהול פרויקט ברמת "תיק" הכולל את כל האלמנטים המוזכרים. בשלב הפיקוח על הביצוע יוגדרו מחירוני ביצוע וניהול חשבונות חלקיים וסופי – לרבות יכולות יבוא נתונים מתוכנות

חיצוניות בפורמט: בנארית, דקל, פורמט משרד השיכון וכיו"ב, ניהול כתבי כמויות והשוואת כמויות (הגשה, מאושר). המערכת תאפשר לקבלני התאגיד לנהל פעילות הגשת חשבונות והשלמת משימות בתצורת משתמש מוגבל, זאת ללא חיוב נוסף מעבר לחיוב של התאגיד.

13. "אפליקציה" – יישומון הניתן להתקנה על מכשירי טלפון נייד בעלי מערכת הפעלה של אנדרואיד ו/או אפל ו/או בלקברי והכולל יכולות דיווח תקלות, שירותי שלומים, שירות, זימון תורים ופעילויות בתחום השירות ובעל ממשקי מידע מאובטחים למערכת המידע – לטובת צרכני התאגיד.

מערכות מידע הקיימות ברשות התאגיד:

14. "מערכת מוקד תקלות" – מערכת הקיימת ברשות המועצה, בה מתועדים פרטי קריאות תושבים ואחרים בנושאי צרכנות מים וביוב, בעיות תפעוליות, פניות ציבור וכל דרישה המתקבלת על ידי נציגי השירות הטלפוני. התאגיד רשאי לדרוש מהספק להתממשק למערכת זו לצורך העתקת פרטי פניה ופרטי הפונה לכרטיס הפונה במטרה לתעד את כלל הפעילות של הצרכן מול התאגיד. ניהול זמני השירות והמענה – ינוהל במערכת הספק ככל פתיחת פנייה לבירור צרכני. לחילופין, התאגיד רשאי להזמין מהספק מערכת לניהול פניות מוקד הנדסי.

15. "מערכת המידע הארגונית" – כלל המערכות הנזכרות בסעיפים 9 עד 16 ועד בכלל, בין המסופקות על ידי המציעים ובין אם המציעים נדרשים לממשק את המערכות שברשותם למערכות המצוינות כמותקנות על ידי ספקי צדדים שלישיים.

מערכות מידע שאינן קיימות בתאגיד אך יתכן ויתבקשו בעתיד:

16. "מודול ניטור שפכים" – כיום לא קיימת המערכת ברשות התאגיד, אך יתכן ותידרש בעתיד. מערכת מידע לניהול ותיעוד תהליכי ניטור שפכים ממפעלים הפועלים בשטח השיפוט של התאגיד, עליהם חלות תקנות ניטור שפכים. במסגרת מערכת זו ינוהלו תיקי כלל המפעלים לרבות אך לא רק: תוכניות עבודה, מכתבי הכללות, חישובי והפקת אגרות, חישובי והפקת תשלומים בגין חריגות מהתקנות (חיובי יתר), מכתבים, תכתובות, נתוני חיובים ותקבולים, משימות ודוחות.

17. "מערכת ניהול תורים" – כיום לא קיימת המערכת ברשות התאגיד, אך יתכן ותידרש בעתיד. על המערכת יהיה לנהל רישום זמני המתנה, הפקת פתקיות לפי סוגי תורים, חישוב אורכי תור, זמני המתנה וניהול פעילות הנפקת וניתוב פתקים ללקוחות על פי נושא הפנייה. במידה ותהיה, על הספק להקים ממשק מידע ליבוא נתונים ממערכת זו יחד עם ספק צד ג'.

18. "מערכת ניהול קר"מ" – כיום מערכת זו אינה קיימת בתאגיד, אך יתכן ותתבקש בעתיד. מדובר במערכת לניהול קריאות מדי מים הניתנים לקריאה מרחוק באמצעות מערכת תקשורת אלחוטית. במידה ותהיה, על הספק להקים ממשק מידע ליבוא נתונים ממערכת זו יחד עם ספק צד ג'.

"מערכת GIS (או: מערכת מידע גאוגרפית)" – כיום מערכת זו אינה קיימת בתאגיד, אך יתכן ותתבקש בעתיד. מדובר במערכת לניהול שכבות הנתונים כגון: מדי מים, קווי מים וביוב, אביזרים, רקע כללי, מיפוי פוטוגרמטרי, אורתופוטו ושכבות נתונים נוספות המנוהלות במערכת. במידה ותהיה, על הספק להקים ממשק מידע ליבוא נתונים ממערכת זו יחד עם ספק צד ג'.

3 רקע כללי

1. התאגיד מזמין בזה הצעת מחיר לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית לתאגיד, לרבות פיתוח, התקנה, הטמעה, הדרכה, רישוי, תחזוקה ותמיכה במשתמשים, וזאת בהתאם לתנאים, הדרישות וההגדרות הספציפיות כאמור במסמכי המכרז להלן, ובהתאם לשיקול דעת המזמין (להלן: "העבודות").
2. המציע יידרש להצהיר ולהתחייב, כי לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם עיכובים במועד תחילת העבודות ו/או במהלך ביצועם, בין אם העיכובים תלויים במזמין ובין אם לאו. כן יידרש המציע להצהיר ולהתחייב, כי לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במקרה של ביטול ביצוע העבודות כולן ו/או מקצתן.
3. עבודות המציע שעל פי המפרטים והנספחים יכללו את כלל העבודות והפעולות הנדרשות לצורך ביצוע העבודה על פי התוכניות והמפרטים ולהבאתה לעמידה בדרישות הטיב והתכנון המדויק כפי המצוין במפרטים ובתוכניות.
4. הספק יידרש להעמיד מערכת מידע לפי דרישות המזמין המפורטות במכרז זה הכוללת את כלל הדרישות הטכניות לטובת בדיקתה ואישורה להפעלה. כל זאת בלוחות הזמנים כמפורט במוסף ז' לחלק הרביעי של המכרז ואשר ימדדו החל ממועד זכייתו.
5. המציע יהיה אחראי לכך שכל הנדרש במכרז זה, יעמוד בדרישות המבוקשות במפרטים ובנספחים המופיעים במסמכי המכרז. המציע יהיה אחראי לבצע - באחריותו ועל חשבונו - את כל בדיקות הטיב והרכב החומרים להוכחת עמידתם בדרישות כאמור לעיל.
6. לפני הגשת הצעתו, ילמד המציע היטב את כל הדרישות והמפרטים המצורפים למסמכי המכרז, וכן את תנאי המקום המיוחדים העלולים להשפיע על הביצוע.
7. העבודה תבוצע בהתאם למסמכי המכרז, כפי המפורט להלן. הזוכה יהיה חייב לבצע את כל העבודות הכלולות במכרז זה, ושעבורם יקבל הוראת ביצוע מאת המזמין.
8. ביטוח:
9. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה במכרז (להלן: "דרישות הביטוח").
10. המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח בהתאם לתנאים המפורטים בסעיפים 30-37 (תחת "אחריות ושיפוי") להסכם המשפטי כמפורט בחלק ראשון - פרק ב' - נוסח ההסכם המשפטי ובנוסח האישור המצורף בחלק ראשון פרק ב' נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים.
11. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות כאמור להלן, (תחת "אחריות ושיפוי") להסכם המשפטי כמפורט בחלק ראשון - פרק ב' - נוסח ההסכם המשפטי ובנוסח האישור המצורף בחלק ראשון פרק ב' נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים, במלואן, ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל.
12. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז והמפרטים כאמור להלן, (תחת "אחריות ושיפוי") להסכם המשפטי כמפורט בחלק ראשון - פרק ב' - נוסח ההסכם המשפטי ובנוסח האישור המצורף בחלק ראשון פרק ב' נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת הקמת המערכת ו/או מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, את "אישור עריכת ביטוחים" (חלק ראשון פרק ב' נספח י"א), כשהוא חתום כדין על

- ידי המבטח. בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
13. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים ביחס לאישור על קיום הביטוחים עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
14. למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת "אישור עריכת ביטוחים" (חלק ראשון פרק ב' נספח י"א), חתום כדין על ידי מבטחי המציע, לרבות "הצהרה על פטור מאחריות לנזקים" (חלק ראשון פרק ב' נספח י"ב), חתומה כדין על ידי הספק, המזמין יהא רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת הקמת המערכת ו/או מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש, ולחלט ערבות ההשתתפות.
15. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחים הנדרשים.
16. בנוסף יידרש הספק לצרף עד מעמד חתימת החוזה את הצהרות הסודיות (הן של הספק והן של כל עובד אשר יידרש על ידי המזמין) המצורפים למסמכי המכרז דנא: חלק ראשון פרק ב' נספח ז'- הצהרת סודיות הספק; חלק ראשון פרק ב' נספח ח'- הצהרת סודיות עובד הספק.
17. למען הסר ספק, מובהר כי המזמין יהא רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי בין אם ממגבלת תקציב ובין אם משיקולים אחרים להפסיק ו/או לעצור את הליך ההתקשרות ו/או לקבל שירותים חלקיים מהספק הנוכחי או ספק אחר, ולמציע לא תהיה כל דרישה ו/או תביעה ו/או תלונה בהקשר לכך. כמו כן, מובהר כי אין בהתקשרות עם הזוכה כל התחייבות מצד התאגיד להימנע מקבלת שירותים גם מספקים נוספים.
18. כמו כן מובהר בזאת כי קבלת התשלום ומועדו יהיה בהתאם לנקוב בחוזה, ולמציע לא תהיה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בהקשר לכך.

4 מסמכי המכרז

1. כלל המסמכים הכרוכים בחוברת זו: חלק ראשון, חלק שני, חלק שלישי וחלק רביעי, מהווים חלק בלתי נפרד מ"מסמכי המכרז" ויהו את "החוזה".
2. תשומת לב המציעים במכרז מופנית לכך כי המסמכים שלהלן מהווים את מסמכי המכרז, ויהו את מסמכי החוזה שייחתם עם הזוכה במכרז. להלן מבנה מסמכי המכרז:

חלק	פרק	נספח	עמוד
חלק ראשון – מפרט כללי			4
	פרק א' – מינהלה		4
	פרק ב' – נוסח ההסכם המשפטי		24
	נספח א'-רקע ופרטי הספק וקבלני המשנה		40

חלק	פרק	נספח	עמוד
		נספח ב'- תצורת המערכות המוצעות	43
		נספח ג'- הצהרת המציע	45
		נספח ד'- ערבות השתתפות	47
		נספח ה'- ערבות ביצוע	48
		נספח ו'- ערבות הפרדות	49
		נספח ז'- הצהרת סודיות הספק	50
		נספח ח'- הצהרת סודיות עובד הספק	51
		נספח ט'- התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים	52
		נספח י' - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	53
		נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים	54
		נספח י"ב- הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים	56
		נספח י"ג- אישור ניסיון למערכת המוצעת	57
חלק שני –			
מפרט טכני			
	פרק 1 – הנחיות ושיטת הניקוד		59
	פרק 2 – פירוט מצב קיים		60
	פרק 3 – עקרונות מערכת המידע הנדרשת		63
	פרק 4 – רכיבי מערכת המידע הארגונית		74
	4.1 מערכת בילינג – קריאות מדים		75
	4.2 מערכת בילינג – ביצוע בדיקות לוגיות והתקנות מדי מים		78
	4.3 מערכת בילינג – חיוב והפקת שוברים		88
	4.4 מערכת בילינג – תהליכי שירות לקוחות (CRM)		98
	4.5 מערכת בילינג – חיובי אגרות דמי הקמה		108
	4.6 מערכת בילינג – אכיפת הגבייה		111
	4.7 מערכת ניהול ניטור שפכים		114
	4.8 מערכת פיננסית – הנהלת חשבונות		118
	4.9 מערכת פיננסית – תקציב		126
	4.10 מערכת פיננסית – ניהול רכוש קבוע		128
	4.11 מערכת פיננסית – רכש		130
	4.12 מערכת פיננסית – מלאי (לוגיסטי)		137
	4.13 מערכת פיננסית – ניהול חוזים והתקשרויות		139
	4.14 מערכת ניהול פרויקטים		141
	4.15 מערכת ניהול תפעול הנדסי (תחזוקה)		144
	4.16 מערכת דיווח תקלות מוקד תפעולי		146

עמוד	פרק	נספח	חלק
149	פרק 5 - ממשקי מידע		
157	פרק 6 - דרישות תפעוליות		
158	פרק 7 - אבטחת מידע		
161	פרק 8 - הסבת וטיוב נתונים		
164			חלק שלישי – הצעת המחיר
170			חלק רביעי – מוספים טכניים
173	מוסף א' - אופן דירוג הצעות המציעים		
173	מוסף ב' – הסכם רמת שירות (SLA)		
175	מוסף ג' – הדרכה		
177	מוסף ד' – הסבת הנתונים והטמעת המערכת		
179	מוסף ה' – הסכם סיום התקשרות		
180	מוסף ו' – מדיניות אבטחת מידע נדרשת		
189	מוסף ז' – שיטת בחירת ספק.		

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

3. מובהר בזאת, כי בחותמו על ההצעה ובהגשתה מצהיר בזאת המציע, כי הוא ראה ובדק את כל המסמכים המהווים חלק ממסמכי המכרז, וכי כל המסמכים המהווים את המכרז יחולו על הצדדים.
4. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לתאגיד ולחברת תשתיות מידע וטכנולוגיות בע"מ. מסמכי המכרז מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנה והגשת הצעה למכרז זה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

5 רכישת מסמכי המכרז

1. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרדי התאגיד ברח' הגליל 48, גני תקווה- בבניין המועצה (להלן: "משרדי התאגיד") בתיאום מראש בטלפון מס' 03-5310857 בימים א'-ה', בין השעות 09:00-17:00, תמורת תשלום סך של 1,000 ₪ לא כולל מע"מ (שלא יוחזרו מכל סיבה שהיא).
2. חובת רוכש המכרז, למסור לתאגיד את פרטיו על גבי טופס מיוחד המצוי במשרדי התאגיד, לרבות פרטי החברה, פרטי איש הקשר, מספר טלפון במשרד, מספר סולארי של איש הקשר, מספר פקס וכתובת דוא"ל למשלוח הודעות ומסמכי הבהרות.

6 מועד הגשת הצעות

1. את ההצעה יש להגיש כמפורט בסעיף 7.2 להלן, במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים, כמפורט בסעיף 1 לעיל - "מועד הגשת הצעות מציעים", עד השעה הנקובה (להלן: "המועד להגשת הצעות למכרז"), במשרדי התאגיד.
2. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא תתקבל ותגרום לפסילת ההצעה.
3. המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות למכרז לתקופה נוספת, בהודעה בדוא"ל ו/או בפקס שתישלח לכל רוכשי מסמכי המכרז שפרטיהם יימסרו במועד הרכישה.

7 אופן הגשת ההצעות

1. על בעל זכויות החתימה במציע, לחתום על כל דף ודף של החוזה ועל טופס ההצעה.
2. ההצעות תוגשנה במעטפה אחת אליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האסמכתאות לרבות ערבות ההשתתפות, הנדרשות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד איכות ההצעה, לרבות חלק שלישי - ההצעה הכספית. על המעטפה ייכתב מספר ושם המכרז זאת ללא כל סימני זיהוי של המציע, עליה ייכתב מספר ושם המכרז בלבד.
3. המשתתף במכרז אינו רשאי להעתיק או להשתמש בכל מסמך שהוא ממסמכי המכרז או בחלק כלשהו לאף מטרה אחרת, בין אם יגיש ובין אם לא יגיש הצעה.
4. הצעה שהוגשה על ידי המשתתף במכרז תיחשב כעומדת בתוקפה על כל פרטיה למשך תקופה של 90 ימים מהיום האחרון שנקבע להגשת הצעות במכרז. תוקף ההצעה יוארך לתקופה נוספת בת 90 ימים, לפי דרישת התאגיד.
5. מובהר בזאת למען הסר ספק, כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע בלבד.

8 תנאי סף

רשאים להשתתף במכרז זה אך ורק מציעים/קבלנים העונים על הדרישות הבאות במצטבר:

1. מודול הגבייה (על פי הגדרתו בפרק 2 סעיף 9.1 לעיל), כפי שמוצע על ידי המציע, פועל במועד הגשת מסמכי המכרז, ולכל הפחות במהלך השנים 2012-2014, בלפחות שני תאגידי מים וביוב בארץ, בעלי 10 אלף מדי מים לפחות בכל אחד מהם.
2. המשתתף הינו בעל הזכויות במערכות המידע (על פי הגדרתו בפרק 2 סעיף 17 לעיל), לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת אלו.
3. המשתתף רשום במשרד האוצר כבעל אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות ממוחשבת.
4. המציע צירף להצעתו ערבות (השתתפות) בנקאית אוטונומית של בנק ישראלי, על סך של 50,000 ₪ (להלן: "ערבות השתתפות במכרז"). הערבות תהיה בלתי מותנית בתנאי כלשהו, ניתנת לפירעון ללא כל תנאי ועפ"י דרישה בלבד, ותעמוד בתוקף עד ליום 21.10.15.
5. המציע הינו ישות משפטית אחת בלבד. בכל מקרה לא תותר השתתפות של שותפות בין חברות וישויות שונות.
6. המציע רכש את מסמכי המכרז וצרף קבלה המעידה על רכישתם.

9 מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

אישורים ואסמכתאות לעמידה בכל התנאים הנדרשים בסעיף 8 לעיל; להלן ריכוז מסמכים נדרשים:

#	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	מראה מקום במסמכי המכרז	קיים
1	תנאי סף	צרוף תצהירים חתומים, משני תאגידי מים לכל הפחות בנוסח המפורט בטופס "אישור ניסיון למערכת המוצעת" (כמופיע ב: חלק ראשון פרק ב' נספח י"ד - אישור ניסיון למערכת המוצעת)	תנאי סף - סעיף 8 ס"ק 1	<input type="checkbox"/>
2	תנאי סף	צרוף תצהיר חתום, בנוסח המפורט בטופס "תצהיר מציע" (כמופיע ב: חלק ראשון פרק ב' נספח ג' - הצהרת המציע), מאושר על ידי עו"ד מטעם המציע הכולל בין היתר הצהרה בדבר אישור על זכויות שימוש, שיווק ומכירת התוכנה.	תנאי סף - סעיף 8 ס"ק 2	<input type="checkbox"/>
3	תנאי סף	תדפיס מאתר משרד האוצר "מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות ממוחשבת" בה מפורט מספר תעודת רישום ותוקף תעודת רישום לתוכנה ולמהדורה המוצעת על ידו, לשם הוכחת האמור בתנאי הסף 8 ג'	תנאי סף - סעיף 8 ס"ק 3	<input type="checkbox"/>
4	תנאי סף	ערבות השתתפות במכרז כנדרש על פי הנוסח המופיע בטופס "ערבות השתתפות" (כמופיע ב: חלק ראשון פרק ב' נספח ד' - ערבות השתתפות). ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא צורפה לה ערבות השתתפות כנדרש	תנאי סף - סעיף 8 ס"ק 4	<input type="checkbox"/>
5	תנאי סף	העתק קבלה על התשלום לשם אישור עמידתו בתנאי סף 8 ו'.	תנאי סף - סעיף 8 ס"ק 6	<input type="checkbox"/>

#	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	מראה מקום במסמכי המכרז	קיים
6	מסמכי הצעה	המציע צרף את חוברת המכרז וכלל מסמכי המענה, אישורים ואסמכתאות מטעמו, וכן מסמכי שאלות ותשובות, כשהם מלאים וחתומים בשני העתקים (מקור + העתק), כרוכים בחוברות, זאת לרבות חתימה על חוברת המכרז בכל דף בראשי תיבות, מילוי הנספחים וצרוף כל האישורים והדרישות המופיעות במכרז (המשפטיות והטכניות).	-	<input type="checkbox"/>
7	שאלון	שאלון פרטי העסק וטופס רקע פרטי הספק וקבלני המשנה. המשתתף יקפיד למלא את כל הסעיפים ולצרף אישורים והמלצות.	כמופיע בחלק הראשון פרק ב' נספח א' - רקע ופרטי הספק וקבלני המשנה	<input type="checkbox"/>
8	שאלון	שאלון על תצורת המערכות המוצעות במסגרת דרישות המכרז דנא	כמופיע בחלק הראשון פרק ב' נספח ב' - תצורת המערכות המוצעות	<input type="checkbox"/>
9	אישור	אישור תקף על היותו עוסק מורשה מטעם שלטונות מס ערך מוסף	-	<input type="checkbox"/>
10	אישור	אישור תקף של מס הכנסה או רו"ח על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.	-	<input type="checkbox"/>
11	אישור	אישור על ניכוי של מס הכנסה במקור	-	<input type="checkbox"/>
12	אישור	באם המציע הינו תאגיד, עליו לצרף להצעתו העתק תעודת רישום התאגיד.	-	<input type="checkbox"/>
13	אישור	אישור מאת עו"ד או רו"ח בדבר זכויות חתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע. האישור הנ"ל יאמת את העובדה כי בעלי זכות החתימה הנ"ל חתמו על מסמכי ההצעה	-	<input type="checkbox"/>
14	הצהרה	התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים וכן אישור מאת רו"ח המאמת את נכונות הצהרתו	כמופיע בחלק הראשון פרק ב' נספח י' - התחייבות לקיום החקיקה בתחום עובדים	<input type="checkbox"/>
15	הצהרה	על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידיו, חתום ומאומת על ידי עו"ד, ולפיו המציע ו/או בעל זיקה למציע (כמשמעו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ו/או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים),	כמופיע בחלק הראשון פרק ב' נספח י"א - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.	<input type="checkbox"/>

#	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	מראה במסמכי המכרז	מקום	קיים
		התשנ"א-1991 ואם הורשעו ביותר מ-2 עבירות, הרי כי במועד ההצעה חלפה שנה אחת ממועד ההרשעה האחרונה.			
16	הצעת מחיר	צירוף הצעת מחיר חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע	כמופיע השלישי – המחיר	בחלק הצעת	<input type="checkbox"/>
17	הסכם רמת שירות	צירוף הסכם רמת שירות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע	כמופיע הרביעי מוסף ב' – הסכם רמת שירות (SLA)	בחלק	<input type="checkbox"/>
18	תוכנית הדרכה	צירוף תוכנית עבודה להדרכה והצהרה חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם המציע	כמופיע הרביעי מוסף ג' – תוכנית הדרכה	בחלק	<input type="checkbox"/>
19	תוכנית הסבה	צירוף תוכנית עבודה להסבה והצהרה חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם המציע	כמופיע הרביעי מוסף ד' – תוכנית הסבת נתונים	בחלק	<input type="checkbox"/>
20	הסכם סיום התקשרות	צירוף הסכם סיום התקשרות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע	כמופיע הרביעי מוסף ה' – הסכם התקשרות.	בחלק	<input type="checkbox"/>
21	נוהל אבטחת מידע	צירוף נהל אבטחת מידע, המכיל דרישות יישום במערכת המידע הארגונית של המציע במהלך תקופת ההתקשרות, חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	כמופיע הרביעי מוסף ו' – נוהל אבטחת מידע.	בחלק	<input type="checkbox"/>

10 נגישות למסמכי המכרז

המציע יכול לעיין בכל מסמכי המכרז באתר התאגיד בכתובת: <http://www.mei-tikva.co.il> או במשרדי התאגיד בשעות עבודה הרגילות.

11 הבהרות בעניין הצעות למכרז

1. אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או איזו הצעה שהיא. המזמין רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל אי התייחסות ההצעה לתנאי המכרז באופן שלדעת התאגיד מונע הערכת ההצעה כדבעי, ו/או שהמחירים הנקובים בה אינם סבירים ביחס למהות העבודות, ועל המציעים לקחת זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.
2. למען הסר ספק ועל אף האמור בכל מסמכי המכרז, המזמין רשאי להביא בחשבון שיקוליו בבחירת ההצעות את אמינותו, איתנותו הפיננסית וכושרו של המשתתף לבצע את החוזה וכן את ניסיונו וניסיון רשויות מוניציפאליות, תאגידים וגופים ציבוריים אחרים עם המשתתף בעבר.
3. יובהר כי המזמין יהא רשאי לבצע בירור אודות ביצוע עבודות ומתן שירותים על ידי המציע בעבר, ובתוך כך רשאי הוא לפנות מיוזמתו לכל גורם אשר ימצא לנכון, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר יוברר כי לא ביצע עבודות לשביעות רצון הלקוחות או שנתגלה כי היו פגמים מהותיים בעבודתו, לרבות אי עמידה בלוחות זמנים, מתן שירותים בהתאם להסכמות וכיו"ב ו/או להפחית מניקוד האיכות של המציע, והכל בשיקול דעתו המלא של המזמין, זאת על אף עמידתו בתנאי הסף כאמור לעיל ואף במידה שהצעתו תהא הזולה ביותר.
4. כמו כן מובהר בזאת, כי שמורה למזמין הזכות לקבוע את ציון האיכות על סמך ניסיון קודם שלו ו/או של מי מבעלי התפקידים בו עם המציע, ללא כל בדיקה עם גורם חיצוני נוסף.

12 אי עמידה בתנאי סף - כללי

מציע אשר לא יעמוד בעצמו בתנאי הסף ו/או לא יצרף להצעתו אישורים המעידים כי הוא עומד בהם - רשאי התאגיד לפסול את הצעתו.

13 שמירת זכויות התאגיד

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

14 הבהרות ושינויים

1. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח לרוכשי מסמכי המכרז מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין על-פי דרישת הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות המציעים.
2. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט כלשהו, עליו להודיע על כך בקובץ WORD (שאינו טבלאי) אשר יישלח לדוא"ל mazis@gantik.org.il וכן באמצעות הפקס לתאגיד, לפקס מס' 03-5089990 לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 1 לעיל - "מועד אחרון לפרסום תשובות הבהרה".
3. תשובות תישלחנה בדוא"ל ובפקס, במידה ותתקבלנה פניות מהמציעים, לכל רוכשי חוברות המכרז הרשומים. מסמכי התשובות וכן כל שינוי ו/או תיקון כאמור לעיל, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל כל מציע לצרף את מסמכי התשובות להצעה ולחתום עליהן.
4. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למשתתפים במכרז בעל פה, ורק שינויים, תשובות ותיקונים שנמסרו בכתב (להלן: "הבהרות") יחייבו את המזמין. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור בהבהרה המאוחרת יותר.

15 איסור הכנסת שינויים והסתייגויות

- אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. התאגיד יהיה רשאי לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

16 ערבויות

1. כביטוי למחויבות לקיום ההצעה, על המציע לצרף להצעתו ערבות (השתתפות) בנקאית אוטונומית (מקור בלבד) על שמו, חתומה, של בנק ישראלי, על סך של 50,000 ₪ (המילים: חמישים אלף שקלים חדשים) בנוסח המופיע בחלק הראשון פרק ב' נספח ד' במכרז זה. הערבות תהא בלתי מותנית, והתאגיד יהא רשאי לחלט את הערבות על-פי פניה חד צדדית ובלתי מנומקת.
2. הערבות תעמוד בתוקף עד תאריך 21.10.15. התאגיד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות לתקופה נוספת של 90 יום.
3. מציע אשר לא יצרף להצעתו ערבות כאמור - הצעתו תיפסל.
4. הערבות תשמש כביטחון שהזוכה יחתום על החוזה לאחר קבלת ההודעה על זכייתו של הזוכה ולאחר אישור על ידי התאגיד. אם הזוכה ימאן לחתום על החוזה במועד הנדרש ו/או להוסיף מסמכים ו/או פרטים נדרשים, תחולט הערבות הנ"ל לטובת המזמין. אם המציע יחתום על החוזה בזמן הנדרש, יחזיר לו התאגיד את הערבות בעת המצאת הערבות לביצוע החוזה. לשאר המציעים תוחזרנה ערבויותיהם, לאחר קביעה סופית של הזוכה.

5. עם חתימת החוזה, יידרש המציע הזוכה להפקיד בידי המזמין ערבות בנקאית על סך של 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות הביצוע"), אשר תעמוד בתוקף לאורך כל תקופת החוזה, בתוספת 3 חודשים נוספים, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף בחלק ראשון פרק ב' נספח ה' למכרז זה.
6. בנוסף, יידרש מהמציע להפקיד בידי התאגיד ערבות בנקאית בסך 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות היפרדות") כערובה לכך שכלל המידע הקיים ברשות הספק יועבר לתאגיד ולספק עתידי בתום ההתקשרות עם הספק. ערבות זו תעמוד בתוקף לאורך כל תקופת החוזה ולפחות שישה חודשים לאחר תום ההתקשרות עם הספק, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף בחלק ראשון פרק ב' נספח ו' למכרז זה. ערבות זו תוחזר לספק לאחר השלמת והעברת כלל המידע, הנתונים, התהליכים בצורה מושלמת לספק העתידי ולשביעות רצונו של התאגיד.

17 ספקי משנה

1. מובהר ומודגש בזאת, כי ביצוע עבודות על ידי ספקי משנה, ייעשה אך ורק בכפוף לאישור מראש של התאגיד, וכי על ספק המשנה לעמוד בכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות דרישות הבטיחות.
2. המזמין יהא רשאי לפסול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל ספק משנה שיוצע על ידי המציע הזוכה, וכן יהא רשאי לדרוש מהזוכה להפסיק באופן מיידי עבודתו של כל ספק משנה, גם אם אושר מלכתחילה.
3. מובהר בזאת, כי ההתקשרות נשוא מכרז זה על מסמכיו הינה אך ורק בין הספק ובין המזמין. כל התקשרות בין הספק לספקי משנה, ככל ותאושר על ידי המזמין, לא תחייב את התאגיד ולא תהווה התקשרות בין ספקי המשנה ובין המזמין. הספק יישא באחריות מלאה ובלעדית לביצוע האמור במכרז זה והוא יהווה מקור ההתקשרות הבלעדי עם המזמין. בנוסף ובלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, המציע יצרף את רשימת ספקי המשנה ו/או יצרני התוכנות מצד שלישי שהוא כולל בהצעתו ואשר עימם התקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז (כנדרש בחלק ראשון פרק ב' נספח א'-"רקע ופרטי הספק וקבלני המשנה" של הלן).
4. כל החלפת ספק משנה במהלך תקופת ההתקשרות, תעשה בהודעה מראש ובכתב למזמין, לפחות 45 ימי עבודה בטרם החלפת ספק המשנה, והיא מותנית בקבלת אישור התאגיד מראש ובכתב.

18 הצהרות המציע

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

19 מחירי ההצעה

1. הסעיפים במחירון המופיע בחלק השלישי של מסמכי המכרז - כוללים מחירי יחידה מקסימאליים כפי שרשמו על ידי התאגיד, מחירי יחידה אלה כוללים ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות והתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז. מחירי יחידה אלה כוללים את כל המסים למיניהם, למעט מס ערך מוסף.
2. בהגישו הצעה, על המשתתף במכרז לרשום בדיו, בטופס ההצעה, את אחוז ההנחה המוצע על ידו, בין הערכים 0% ל-25% (להלן "סף ההנחה המרבי") על כלל סעיפי המכרז. לא תותר רישום הנחה פרטנית לסעיף בודד או קבוצת סעיפים נפרדת. אחוז ההנחה יהיה חיובי בין הערכים לעיל.
3. במקרה ולא יוצג אחוז הנחה, אזי ייחשב הדבר כאילו נתן המשתתף במכרז מחיר יחידה לפי המחיר הנקוב על ידי המזמין (0% הנחה).
4. המציע לא יהיה רשאי לרשום אחוז הנחה מעבר לסף ההנחה המרבי – בעשותו כן הוא עלול לפסול את הצעתו בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים או לחילופין, על פי שיקול דעתה, תראה ועדת המכרזים את ההנחה הניתנת על ידו כערך - "סף ההנחה המרבי".
5. תשומת לב המציע כי ההצעה בעלת ההנחה הגבוהה ביותר, קרי: ההצעה הזולה ביותר, תקבל את מלוא הניקוד ברכיב המחיר, ואילו ההצעות האחרות תחושבנה ביחס לינארי אליה.
6. מובהר בזאת, כי מחיר ההצעה יכלול את כל העבודות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם וכל יתר הדרוש לביצוע מיטבי של העבודות על-פי כל מסמכי המכרז/החוזה.
7. הצמדת מחירי החוזה תהא בהתאם לעדכוני מדד המחירים לצרכן, וזאת החל מסוף שנת התקשרות הראשונה ממועד הפעלת המערכת ביחס למדד הבסיס.
8. כל הכמויות הנקובות בכתב הכמויות הן לצורך השוואת עלויות בלבד, ואין בהן כדי לחייב את המזמין. המציע מתחייב לבצע את העבודות בכל היקף, כפי שיידרש בפועל על ידי המזמין, ובהתאם למחירון שהגיש.
9. בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל או להוסיף סעיפים, וכן לצמצם, להגדיל או לשנות הכמויות שבכתב הכמויות בכל שיעור שהוא, וכן להכניס שינויים בתוכניות תוך כדי מהלך העבודה, מבלי שדבר זה יגרום לשינוי במחירי היחידה.

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

20 הקריטריונים לבחירת הזוכה במכרז ושקלול ההצעה

1. שקלול הצעת המציע יבוצע באופן הבא:
 - 1.1. משקל ההצעה הכספית – 25% (עשרים וחמישה אחוז).
 - 1.2. משקל לאיכות ההצעה – 75% (שבעים וחמישה אחוז).
2. דוגמא לאופן שקלול ההצעות מופיעה להלן בחלק הרביעי - מוסף א' - אופן דירוג הצעות המציעים.
3. שיטת חישוב וניקוד הינה: **ביחס לינארי למציע שקיבל את הניקוד המרבי, זאת בכל אחד מהרכיבים הנמדדים, בנפרד.**
4. משקל ההצעה הכספית – ההצעה הזולה ביותר היא ההצעה המקבלת את הניקוד המרבי והיתר מנוקדים ביחס לינארי אליה הכל כמפורט בחלק הרביעי - מוסף א' - אופן דירוג הצעות המציעים.
5. משקלות איכות ההצעה – בכל רכיב ורכיב נמדד – הציון הגבוה ביותר מקבל את הניקוד המרבי והיתר מנוקדים ביחס לינארי אליו.
6. דירוג איכותי של הצעות המציעים - הציון המשוקלל עבור הרכיב האיכותי יחושב כמופיע בפירוט בחלק רביעי – מוסף א' - אופן דירוג הצעות המציעים - סעיף 2.

21 עמידה בתקנים ונהלים

המערכת תוטמע, תנוהל ותתוחזק בהתאם לנהלי אבטחת מידע ו/או נהלים ארגוניים ו/או נהלי איכות כגון ISO9002, ISO27001 המתייחסים לעבודה מהסוג האמור במכרז זה. האמור מתייחס הן לטיפול במידע והן להקמת המערכת. אחריות הספק לטיפול במאגר המידע המכיל נתונים רגישים (המערכת מכילה פרטי צרכני מים וביוב) תהא בהתאם להוראות החוק והפסיקה הרלוונטיות, ובפרט לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

22 אחריות המציע

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

23 ביצוע לשביעות רצון התאגיד

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

24 מנגנון חישוב גידול במצבת הצרכנים

1. התאגיד מספק כיום שירותים ליישוב גני תקווה.
2. לא תינתן כל תוספת למחיר המוצע, עקב הגידול במספר צרכני התאגיד בישוב הקיים.
3. מנגנון תשלום נוסף לספק בעת צרוף ישובים נוספים: במידה ויצורפו לתאגיד ישובים נוספים, תינתן תוספת למחיר המוצע לפי החישוב הבא:
4. תוספת במצטבר: עד 3000 צרכנים - תוספת 10% למחיר שהוצע על ידי המציע (לאחר הנחה).
5. תוספת במצטבר: עד 6000 צרכנים - תוספת 18% למחיר שהוצע על ידי המציע (לאחר הנחה).
6. תוספת במצטבר: עד 10,000 צרכנים - תוספת 25% למחיר שהוצע על ידי המציע (לאחר הנחה).
7. התוספת תינתן לפי הכמות המצטברת של הצרכנים שצורפו לתאגיד מישובים נוספים, בין אם מדובר בישוב אחד או מספר ישובים ובין אם מדובר במועדי צירוף שונים.
8. התאגיד רשאי, לא לבצע כלל חלק מהעבודות ו/או השירותים המפורטים שבסעיפי המחירון.
9. התאגיד רשאי להגדיל את כמויות הביצוע ובהתאם לשלם על פי מחירי היחידה של המציע כפי שהוצעו לאחר מתן ההנחה.

25 סירוב למתן שירותים - הפרה יסודית

סירוב למתן שירותים על פי סעיף 24 לעיל, מצד הספק, ייחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל המשתמע מכך. על המציעים לקחת זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.

26 תקופת החוזה

1. תקופת החוזה הינה ל- 24 (עשרים וארבעה) חודשים מיום חתימת החוזה, אולם המזמין רשאי עפ"י שיקול דעתו הבלעדי להאריך את תקופת החוזה בארבע תקופות הארכה נוספות בנות שנה אחת או חלק ממנה, בכל פעם.
2. החוזה יוארך אוטומטית, אלא אם התאגיד הודיע על הפסקת התקשרות בכתב או בדוא"ל, לפחות 60 יום מראש.
3. במקרה שכזה ימשיך ההסכם להתקיים גם במשך כל תקופת הארכה, על פי כל תנאי הסכם זה.

27 הבהרות בעניין ההצעה

1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המציע בעת העיון בהצעתו, הסברים והבהרות בעניין ההצעה, ובתוך כך ניתוח מחירים של מחירי יחידות מסוימים הנראים גבוהים או נמוכים מדי, והמציע יהיה חייב למסור את ההסברים והניתוחים האלו. המציע יציין אילו חלקים של הצעתו הם סודות מסחריים והמזמין יהיה רשאי לקבוע, במידה ויידרש למסור את מסמכי המציע לאחר, אם ואילו חלקים הם אכן סודות מסחריים.
2. במקרה והמציע יסרב למסור ניתוח של מחירי יחידות כנ"ל ו/או כל הסבר ו/או מידע ו/או גישה, יהיה המזמין רשאי להסיק מסקנות כפי שתיראנה לו עד כדי פסילת ההצעה.

28 אופן קביעת הזוכה במכרז

1. הצעת המחיר וניקוד האיכותי של ההצעות תיבדקנה על ידי וועדת המכרזים של התאגיד.
2. בחינה איכותית של ההצעות, המערכות המוצעות ומענה המציעים: המזמין ימנה וועדה מטעמו שתכלול בודקים אשר יבחנו את הצעתו האיכותית של המציע, יבדקו את כלל המערכות הנדרשות המוצעות – כפי שמופיעות בתאגידים אחרים לפי בחירת התאגיד ויקיימו עם המציע 3 מפגשים לכל הפחות לבחינת המערכת, סקירת התוכנות והשוואת מענה המציע לקיים במערכות התאגיד במתכונת הבאה (שאינה מחייבת את המזמין): יום סקירה של המערכת במשרדי המזמין, יום סקירה של המערכת בחצרות תאגיד אחר, ע"פ קביעת המזמין, בו פועלת תוכנת המציע, ויום נוסף להשלמת פרטים. נציגי המציע יידרשו להופיע ולהכין את החומרים הדרושים לפי מועדים שיקבעו מראש בין התאגיד למציעים השונים. הוועדה תשקלל את הציון האיכותי ותנקד את המערכות המוצעות בהתאם (יום = 8 שעות ברוטו).
3. דירוג המציעים יהיה על פי שקלול ניקוד עלויות ואיכות ההצעה כפי המפורט במכרז.
4. המזמין שומר לעצמו את הזכות, מכל סיבה שהיא, לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו כולו או מקצתו, הכול בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין, לרבות במקרה שהמזמין יחליט, כי אין אף מציע שמתאים לבצע את העבודות. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאי המזמין, מכל סיבה שהיא, להקטין ו/או להגדיל את היקף ביצוע העבודות במכרז, וזאת גם לאחר תחילת ביצוע העבודות ו/או במהלכן.
5. אם יחליט המזמין לבטל את המכרז או שלא לבצע את החוזה ו/או לא לחתום על החוזה, ו/או להקטין ו/או להגדיל את היקף ביצוע העבודות, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין.
6. המציע לא יגיש ולא יהיה מעורב באופן כלשהו, במישרין ו/או בעקיפין, ביותר מהצעה אחת.

29 הודעה לזוכה והתקשרות

1. המזמין יודיע לזוכה, במכתב בדואר רשום או באמצעות הפקס, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, על הזכייה במכרז, זאת לאחר שיבחר כזוכה על-ידי ועדת המכרזים..
2. תוך 7 ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור, יחליף הזוכה את הערבות שהומצאה על ידיו, בערבות ביצוע, ימציא את יתר המסמכים והאישורים שעליו להמציא כמפורט בחוזה, לרבות אישורי הביטוח והצהרות הסודיות, ויחתום על החוזה.
3. לא חתם הזוכה על החוזה ו/או לא המציא ערבות הביצוע ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 7 ימי עבודה – רשאי התאגיד לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו.
4. רק לאחר מילוי התנאים המפורטים לעיל על ידי המציע הזוכה, יודיע המזמין, במכתב רשום, ליתר המשתתפים במכרז על אי-זכייתם במכרז, ויחזיר את הערבות שהומצאה על ידם בקשר עם השתתפותם במכרז.
5. עיון במסמכי המכרז על ידי משתתף, במידה ויידרש, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה בכך.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק ראשון - פרק ב' – נוסח ההסכם המשפטי

הסכם שנערך ונחתם ביום ____/____/____ בעיר: _____

בין: מי תקווה בע"מ ח.פ. : 514875335.

מרחוב הגליל 48, בניין המועצה, גני תקווה

(להלן: "התאגיד")

מצד אחד

ל בין:

שם: _____

מספר ת.ז. ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל: והתאגיד מחזיק ומטפל באופן בלעדי במערכות המים והביוב ביישוב גני תקווה ("מערכת המים והביוב")
הואיל: והתאגיד מעוניין להתקשר עם גורם מקצועי לצורך קבלת מערכת מידע, תוכנה ושירותי הטמעה, הסבת נתונים, מערכת בילינג על כל תתי המערכות שלה לרבות מערכות יוצרות חיובי מים וביוב וחיובים נוספים, מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM), מערכת גביה ואוכלוסין, מערכת אכיפת הגביה, מערכות פיננסיות על כל תתי המערכות שלהן לרבות מערכת רכש, מערכת ניהול תקציב, מערכת רכוש קבוע, אפליקציה לדיווח תקלות ותשלומים ומערכות נלוות אחרות - כמפורט במסמכי המכרז, (להלן: "המערכות", "השירותים" ו/או "העבודות", לפי העניין).
הואיל: והתאגיד פרסם את מכרז מספר 3/2015 (להלן: "המכרז") לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית (להלן: "מערכת המידע").

הואיל: והתאגיד החליט לקבוע את הספק כזוכה במכרז, ולהתקשר עמו בחוזה זה.

אי לכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא, רקע ועקרונות

1. מבוא

1.1. המבוא לחוזה זה על ההצהרות הכלולות בו; הנספחים לחוזה; מסמכי המכרז השונים; וכן הצעת הספק, מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה ויש לקראם יחד ובכפוף לכל סעיפי החוזה. (כל אלה ביחד ייקראו להלן: "החוזה").

1.2. כותרות הסעיפים מהוות מראי מקום בלבד ואין להשתמש בהן לצרכי פרשנות חוזה זה.

- 1.3. הספק זכה במכרז והוא מחויב ומתחייב לבצע את כל העבודות והמטלות הקשורות והנחוצות לאספקת המערכות והשירותים - הכול כמפורט בחוזה ועל פי הוראות התאגיד - על אחריותו ועל חשבוננו, וזאת בתמורה כמפורט להלן.
- 1.4. הספק מצהיר, כי יש לו היכולת, האמצעים, הכישורים והידע ליתן את השירותים בהיקף ובאופנים המפורטים במסמכי החוזה.
- 1.5. התאגיד ימנה מטעמו מנהל הפרויקט על אספקת השירותים על פי חוזה זה (להלן - "מנהל הפרויקט").
- 1.6. הספק מצהיר, כי הוא מכיר את כל התנאים, התקנות והחוקים הרלוונטיים לעניין ביצוע עבודות מחשוב, מתן רישיונות שימוש בתכנה, התקנה, הטמעה, הסבת נתונים ותמיכה למערכות מחשוב ועבודות נלוות, בכלל ולגבי מערכות הרלוונטיות לתחום פעילותו של תאגיד, בישראל, וכי הוא מכיר את כל התנאים, וינהג בדיוק נמרץ בהתאם לכל אלו.
- 1.7. מוסכם כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם בין הצדדים במלואו וכי התאגיד אינו קשור בכל הבטחה, פרסום, הצהרה, מצג, חוזה בכתב או בעל פה, שאינם כלולים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.

מסירת העבודה

2. התאגיד מוסר בזאת לספק, והספק מתחייב בזה, לבצע ולספק במשך תקופת החוזה - כהגדרתה להלן - את השירות בהתאם להוראות חוזה זה ונספחיו והספק מקבל בזאת את ביצוע השירות וכל הפעולות הנלוות הדרושות - כאמור לעיל.

הצהרות הספק והתחייבויותיו

3. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים בחלק שני - המפרט הטכני למסמכי המכרז, לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י התאגיד, על מנת להבטיח שימוש תקין ושוטף של התאגיד בכל המערכות והתוכנות.
4. הספק מתחייב כי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה כהגדרתה להלן, לפחות, כפי שמופיע בחלק שני - מפרט טכני למסמכי המכרז - "מפרט חומרה ותפוקות המערכות הנדרשות".
5. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התהליכים, הפרוצדורות, הדוחות והדרישות החסרים בתפוקות המערכת, כפי שפרט במסגרת הצעתו, בטבלאות מילוי המענה - כאמור בחלק שני - מפרט טכני למסמכי המכרז, ותוך עמידה בלוח הזמנים לו התחייב.
6. הספק מתחייב כי יתחיל בביצוע העבודות על פי חוזה זה מיד עם קבלת צו תחילת עבודה מאת התאגיד, וכי יסיים בתוך 120 יום קלנדריים ממועד מתן צו כאמור, להתקין ולהטמיע, במשרדי התאגיד את כל מערכות המידע לרבות התקנתם על מחשבי התאגיד, הגדרת המדפסות, ממשקי מידע, ממשקים חיצוניים (כגון מס"ב ושבי"א), ציוד וקווי תקשורת נדרשים, חומרים וכד' וכן את תהליך טיוב והסבת הנתונים ותהליך קליטת הנתונים ההיסטוריים מהמערכת הקיימת, כך שתתאפשר עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות - הכול לצורך מתן השירותים נשוא חוזה זה לשביעות רצונו המלאה של התאגיד. מובהר, כי במידה ויצטרפו ישובים נוספים לתאגיד העירוני, לא תינתן תמורה נוספת לספק עבור מתן שירותי ההסבה לצרכנים אלו לתאגיד העירוני.

7. למען הסר ספק מובהר, כי הספק נדרש לדאוג ולוודא כי לכל אורך תקופת ההתקנה וההטמעה של מערכות המידע על מחשבי התאגיד, ייהא באפשרות התאגיד להמשיך וליתן שירות לצרכנים וכי ההתקנה וההטמעה כאמור לא יפגעו בשירות השוטף הניתן על-ידי התאגיד.
8. **הספק יישא בכל התשלומים הקשורים בעמלות הנהוגות לתשלומים דרך מכשיר סמארטפון ו/או באמצעות אפליקציית ארנק אלקטרוני לרבות כלל התשלומים ובטרזנקציות מסוגים שונים במדיה מגנטית לגורמי חוץ. כן מובהר כי הסליקה תהא באמצעות חברת הסליקה מטעם הספק, לרבות עמלות הסליקה מחיובים שוטפים ומפעולות אכיפה, וכל הפעילות במסגרת התשלום באמצעות האינטרנט ותשלומים בכרטיס האשראי ומס"ב, ועלויות אלה כלולות במסגרת התמורה המשולמת לו – זאת עד לגובה התקרה השנתית כמפורט במחירון המציע ולמעט עמלות המשולמות לחברות האשראי.**
9. הספק מתחייב לספק לתאגיד ולהחזיק בתוקף את כל רישיונות והאישורים הנדרשים, על פי כל דין ו/או הסכם, על ידו ועל ידי כל צד ג' אחר, לצורך השימוש בכל המערכות והתוכנות מכל מין או סוג שהוא, ו/או כל חלק מהם, על ידי התאגיד ו/או משתמשים מטעמו, במשך כל תקופת חוזה זה, על חשבון הספק.
10. הספק יפעיל את מערכת המידע **באחת מהתצורות הבאות :**
- 10.1. אופציה א': הפעלת מערכת המידע הארגונית על שרת חומרה בתאגיד (להלן מערכת ראשית) – שרת המתאים למערכת המידע המוצעת על פי דרישות התאגיד ועפ"י רמת השירות הנדרשת במכרז זה.
- 10.2. או לחלופין אופציה ב' – הפעלת מערכת המידע הארגונית מסביבת המחשוב החיצונית של הספק (כמפורט בחלק שני – המפרט הטכני, תת פרק 3.4 - הספקת ותחזוקת חומרה).
11. מערכת המידע הארגונית לרבות החומרה הנלווית תוקשח על ידי הספק - בהתאם להנחיות חברת המחשוב של התאגיד. אחריות לכלל פעילות התחזוקה, לרבות אך לא רק: איש סיסטם, איש DBA, בסיס הנתונים, רישוי למערכת ההפעלה, לבסיס הנתונים וכיו"ב היא של הספק ועל חשבונו.
12. קווי התקשורת בין האתרים השונים יוקמו ויתחזקו על ידי הספק לרבות ציוד אבטחת הקו ו/או קו מאובטח כגון קו תמסורת. האחריות ועלויות התקשורת ואבטחת המידע בסעיף זה, חלות על הספק. הספק יהיה אחראי לספק קווים וציוד תקשורת במהירות שבה המערכת תופעל בהתאם לרמת השירות המפורטת בסעיף 56 לחוזה.
13. בנוסף, הספק יפעיל ויתחזק רפליקציה של המערכת הראשית (להלן 'מערכת משנית') בה תהיה רפליקציה (העתק מראה) של מערכת המידע הארגונית מתעדכנת ברמה יומית באמצעות snapshots אינקרמנטליים מהמערכת הראשית. פעם בשבוע תבוצע רפליקציה מלאה. ביצוע הרפליקציה לא יפגע ברמת השירות של המערכת כפי שהוגדרה במכרז בחלק הרביעי מוסף ב' – הסכם רמת שירות (SLA). כלל עלויות הקמה, תחזוקה, שחזור ובדיקות של מערכות הגיבוי והרפליקציה תהינה על חשבון הספק.
14. רמת רפליקציה נדרשת בין המערכת הראשית למערכת המשנית – כל 30 דקות. מנהל התאגיד רשאי להחליט על ביצוע רפליקציה עד שעה, לפי שיקול דעתו.

15. הספק יישם את תהליך הרפליקציה היומית ואת תהליך מעבר המשתמשים מעבודה על מערכת ראשית למערכת משנית בתוך יום עבודה. אחריות ביצוע רפליקציה ותקינות הנתונים כמו כן מעבר ממערכת ראשית למערכת משנית יחול על הספק.
16. במידה וקרסה המערכת הראשית, יפעל הספק לטובת הפעלת משתמשים על מערכת משנית בתוך פרק זמן של עד ארבע שעות מנפילת המערכת הראשית.
17. הספק יצרף מסמך טופולוגיה של השרתים, גיבוי ותקשורת של המערכת הראשית והמשנית ויקבל את אישור מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו בטרם יבצע את ההתקנה של המערכת בתאגיד.
18. הספק אחראי לניטור מערכותיו בכל עת לרבות ביצוע תחזוקה, איחוי, ניקוי של בסיס הנתונים וגיבוי המערכות ובסיס הנתונים.
19. כל חיבור מחוץ לתאגיד, יאושר מראש על ידי חברת המחשוב של התאגיד ויוגדר משתמש VPN פרטני.
20. סביבת הטסט לרבות בסיס הנתונים והאפליקציה, תופרד ממערכת המידע הראשית לפחות ברמת שרת וירטואלי.
21. התאגיד יבצע בדיקות שחזור והפעלה ממערכת משנית בצורה יזומה.
22. כל הוצאות ההתחברות למשרדי הספק, למס"ב, לשב"א ולמרכזי הבנקים, חברות האשראי וחברות הביטוח, תהינה על חשבון הספק.
23. הספק מתחייב להקים ממשקי מידע (web services) במערכת המוצעת על ידו לשם ביצוע לגישה למערכות צד ג', לרבות אך לא רק: מערכת אוכלוסין ארצית, מערכת אוכלוסין מקומית, אתרי ממשל שונים, מערכת ניטור שפכים, מערכת קר"מ למדי מים וכיו"ב, על חשבוננו ללא כל התניה, שיהיו או דרישות תשלום נוספות מעבר למפורט במחירון להלן בחלק השלישי – הצעת המחיר.
24. התאגיד שומר לעצמו את הזכות להפעיל את מערכת המידע הארגונית באופציה א' או אופציה ב' והספק יידרש ליישמה ללא כל התניה או שיהוי.
25. זמן התגובה המקסימאלי לשאילתה מקוונת (online query) לא יעלה על שלוש שניות ובכל מקרה לפי הטופולוגיה.
26. תחנות העבודה – כלל הציוד קיים בתאגיד לרבות תחנות, מדפסות, סורקים, קוראי אשראי וצ'קים והספק יידרש להתאים את המערכות לציוד הקיים. התאגיד יתקין במשרדיו מערכת מחשבים, מדפסות וציוד קצה נוסף הרלוונטיים בקשר עם השירותים, כנדרש בהיקף ובאיכות כפי שיקבע על ידי מנהל הפרויקט, ואשר במידת הצורך, ולשיקול דעתו של התאגיד, יחוברו, על פי הנחיות מנהל הפרויקט, למערכת המחשבים של התאגיד, הכול בכפוף להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות.
27. הספק מתחייב כלפי התאגיד להבטחת הגנה וסודיות על הנתונים ופרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי וכל מסמך ו/או מידע אחר אשר הגיע אליו ו/או אליו נחשף הוא ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו ו/או נותני שירות מטעמו, תוך כדי ועקב ביצוע העבודות עפ"י חוזה זה. הספק יחתום על התחייבות לשמירה על סודיות, וכן יחתים כל אחד מעובדיו ו/או נציגיו ו/או ממועסקיו שיפעלו מטעמו לביצוע חוזה זה, על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף בנספחים ח'ט'.

- לחווה זה. התחייבותו של הספק ו/או מי מטעמו בדבר השמירה על הסודיות לרבות כל האמור לעיל תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד עפ"י חוזה זה, מכל סיבה שהיא.
28. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או נציגיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות התאגיד אלא לצורך עבודתם עפ"י חוזה זה ובאישור מראש ע"י מנהל הפרויקט. הספק יחויב לפעול על פי דרישות המפורטות בנוהל אבטחת מידע כמפורט בחלק הרביעי מוסף ו' להלן.
29. מוסכם בין הצדדים כי ביצוע עבודה על פי חוזה זה טעון הזמנת עבודה ושירותים מאושרת כדן על ידי מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו.
30. הספק מתחייב כי במשך כל תקופת החוזה, המערכות והתוכנות המסופקות על ידו ו/או כל חלק מהם יפעל בצורה תקינה אשר תאפשר עבודה שוטפת ותקינה, וכי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה לפחות כמפורט בחלק השני – מפרט טכני, למסמכי המכרז. הספק יעדכן את התוכנה לגרסתה המתקדמת והמעודכנת ביותר והמותאמת לצרכי התאגיד בהתאם לדרישות החוק, התקנות והכללים הידועים ו/או הצפויים זאת במהלך כל תקופת ההתקשרות וכחלק מהשירותים הניתנים על ידו, ללא כל תשלום נוסף. על הספק להטמיע עדכונים שיבצע עבור לקוחות אחרים, לאחר שהביא אותם לידיעת התאגיד ולעדכנם בתוך 30 יום מיום שעודכן אצל הלקוח הראשון שאצלו הותקנה הגרסה או התיקון. ידוע לספק כי יתכן והתאגיד יחייב בחיובי מים וביוב חודשיים במערכת הבילינג לפי אזורי קריאה ועל הספק להתאים את המערכת לקריאה והפקת חיובים על פי קריאה ברמת אזור.
31. שירותי התמיכה בתוכנות ובמערכות על פי חוזה זה, יינתנו על ידי הספק לתאגיד 6 ימים בשבוע, בימים א' – ו', בין השעות 08:00 – 19:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 00:00 – 13:00. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי חוזה זה גם מעבר למסגרת השעות הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת מנהל הפרויקט. התאגיד יוכל לשנות את מסגרת השעות הנ"ל, בכל עת, ולספק לא תהיה זכות ערעור על כך, והוא מתחייב לספק את כל השירותים על פי חוזה זה ועל פי מסמכי המכרז ללא תמורה נוספת. שירותי התמיכה יינתנו באופן הנדרש למתן פתרון יעיל ומיידי לכל תקלה, להבטחת עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות המתקונות בתאגיד.
32. בנוסף לשירותי תמיכה כאמור לעיל, יסופק שירותי תמיכה טלפוני ואנושי למשתמשי ועובדי התאגיד:
- 32.1. הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "מוקד השירות"), לצורך מתן שירות לעובדי התאגיד ועובדי קבלן הגבייה הנותנים שירותים שונים לתאגיד (לרבות שירותי חיוב, זיכוי, גביה, אכיפה ושרות לקוחות, בנושאים המטופלים על ידי הספק ובכללם בירורים, עדכונים, מידע, ותלונות).
- 32.2. מוקד השירות יפעל בימים ובשעות הבאים: 08:00 – 19:00 בימי חול (א' – ה'), ו- 8:00 – 13:00 בימי שישי, ובערבי חג.
- 32.3. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה, לא יעלה על שלוש דקות.
- 32.4. אם השירות הטלפוני לא ייתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו, מתחייב הספק לשלוח את עובדיו בתוך 4 שעות מרגע קבלת הפניה למשרדי התאגיד, על מנת לספק את השירות הנדרש.
33. במשך תקופת ההתקשרות יהא רשאי התאגיד לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים ו/או כמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של התאגיד, ולא תבוא מצד הספק דרישה כלשהי לתשלום נוסף, ולא תהיה לספק טענה ו/או זכות ערעור על כך. למען הסר ספק, פיתוחים שנעשו ושינויים שבוצעו



- במערכת לאחר הטמעתה, לא יהוו הגדלת חוזה ולא ייגבה עבורם מחיר חודשי נוסף. הספק יפיק ו/או יכין ו/או יבנה דוחות ניהוליים וכן דוחות לבקרה ועבודה שוטפת לרבות, אך לא רק במערכת המידע, על פי חתכים ודרישות של התאגיד לפי כל נתון הקיים במערכת, כחלק מהתשלום החודשי הקבוע ולא ייגבה כל תשלום נוסף.
34. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר בזאת הספק כי הוא מודע לכך כי התאגיד הינו כפוף להוראות חקיקה, רגולציה, פסיקה וכיו"ב אשר משתנות בתדירות אשר עלולה להיות גבוהה. הספק מתחייב, כי בכל מקרה של צורך בשינוי ושדרוג התוכנה לאור שינוי כאמור, תשונה התוכנה בהתאם, על פי דרישת התאגיד ובתוך פרק הזמן שיקציב הוא לכך, וזאת ללא כל תוספת תשלום מאת התאגיד.
35. הספק מחויב לבצע את העבודות במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לעניין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות, תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות, חוות דעת משפטית של יועמ"ש התאגיד, פסיקות בתי משפט מחייבות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה אשר מקנה לתאגיד, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.
36. הספק מצהיר כי יש בידו את כל הרישיונות מתאימים והדרושים לפי כל דין לעסוק בעבודות שהתחייב לבצען על פי חוזה זה ולבצען, וכי הוא ממלא וימלא אחר כל תנאי הקבוע בכל דין המוטל על מי שמתקשר עם התאגיד בחוזה לביצוע עבודות מסוג העבודות נשוא חוזה זה.
37. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי, לעשות כל פעולה, להשתמש בכל כוח אדם נחוץ ובכל ציוד נחוץ ובכל חומר נחוץ, הכול על חשבונו ובאחריותו המלאה, על מנת לבצע את העבודות וכל התחייבויותיו על פי חוזה זה, במועד, באיכות, ובהתאם לחוזה, ובהתאמה להוראות מנהל הפרויקט, כפי שיימסרו לו מעת לעת. מובהר כי מוטלת על הספק החובה לתגבר את מערך הציוד וכוח האדם לפי הצורך, על חשבונו, על מנת לקיים את כל תנאי החוזה.
38. הספק אינו רשאי להסב או להעביר חוזה זה כולו או חלקו לכל אדם או תאגיד אחר, וזאת מבלי לקבל אישור מראש ובכתב ממנכ"ל התאגיד.
39. הספק רשאי למסור לקבלני משנה אך ורק עבודות הקשורות לחוזה שאינן בתחום מומחיותו של הספק, וזאת בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת התאגיד, שיינתן או שלא יינתן לפי שיקול דעתו הבלעדי של התאגיד. מבלי לפגוע בהוראות אחרות בחוזה זה מובהר למען הסר ספק, כי הספק לא יקבל תוספת תמורה עקב העסקת קבלני משנה מטעמו.
40. העסקת עובדים מקצועיים. מבלי לגרוע מכלליות כל הוראה אחרת בחוזה זה:
- 40.1. הספק מתחייב להעסיק עובדים, אשר יהוו צוות ניהול והפעלה מיומן ומקצועי ביותר, על מנת למלא התחייבויותיו על פי החוזה, שיהיו כולם בעלי הרישיונות המתאימים, הכשרה מתאימה וניסיון מעשי קודם בעבודות נשוא חוזה זה.
- 40.2. מנהל הפרויקט רשאי בכל עת, לדרוש מהספק להחליף עובד, שרמת עבודתו המקצועית אינה משביעת רצון ו/או מכל סיבה עניינית אחרת, זאת, מבלי שהדבר יהווה עילה לתביעה/טענה כלשהיא מצד הספק, וזאת מבלי שיהא התאגיד מחויב לנמק החלטתו. ניתנה דרישה כאמור, הספק ידאג להחליף העובד מיידית בעובד חדש המתאים לביצוע העבודה.

40.3. הספק חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המחויבים בתשלום ע"י המעביד.

40.4. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה, בכל עבודה מהעבודות נשוא המכרז שלביצועה זקוק המבצע לרישוי ו/או להיתר עפ"י כל דין, מחויב הספק להעסיק רק מי שרשום ו/או בעל הרישיון האמור.

41. הספק מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין או חוזה להתקשרותו עם התאגיד בחוזה זה.

פיקוח על הספק

42. התאגיד יפקח על עבודות הספק בכל דרך שתיראה לו. לענין זה מחויב הספק לבצע ביעילות, במקצועיות וללא דיחוי כל הוראה, הנחייה ודרישה של התאגיד הנוגעת באופן ישיר או עקיף לעבודות. בתום ביצוע עבודות ההתקנה, ההסבה והדרכת המשתמשים ימציא מנהל הפרויקט לספק אישור על סיום העבודות הנ"ל (להלן "אישור מנהל הפרויקט על סיום עבודות").

43. התאגיד יהא רשאי בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד העובד מול התאגיד שיראה לו בלתי מתאים מכל סיבה שהיא והספק מתחייב למלא דרישות התאגיד ללא שיהוי. מוסכם בזאת בין הצדדים, כי זכותו של התאגיד לדרוש החלפת עובד כאמור, אין בו כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין עובדי הספק לבין התאגיד.

44. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לתאגיד, אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שירות לנותן שירות, ואין ולא יהא בהוראות הסעיפים הנ"ל ו/או בטכניקת הפיקוח כדי להסיר אחריות או כדי לגרוע או להקטין מאחריות הספק לקיום החוזה.

45. הספק מתחייב להעביר לתאגיד דו"חות ועדכונים, על פי דרישת מנהל הפרויקט ובתדירות שתקבע על ידי מנהל הפרויקט מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט בחלק שני – המפרט הטכני למסמכי המכרז.

אחריות ושיפוי

46. הספק אחראי בלעדית כלפי התאגיד לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש ו/או נזק כספי ו/או הפסד כספי ו/או הוצאה ו/או נזקים תוצאתיים ונזקי גרר מכל סוג ותיאור אשר ייגרמו לתאגיד ו/או לעובדיו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לביצוע העבודות ו/או השירותים.

47. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שייגרמו לציוד ו/או למערכות ו/או לעבודות מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק עד לגמר מבדקי הקבלה ואישורם על ידי מנהל הפרויקט ומסירת המערכת לתאגיד וכן בתקופת ההטמעה, ההדרכה, התחזוקה ומתן שירותים נלווים, והוא פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם בשרות התאגיד מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק לציוד כאמור.

48. הספק יהיה אחראי כלפי התאגיד לכל נזק ו/או אבדן אשר יגרמו לגוף ו/או לרכוש ו/או לציוד של התאגיד ו/או של עובדיו ו/או של צד ג' כלשהו אשר נגרם עקב מעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, תוך כדי ביצוע עבודות התקנת התוכנות ו/או הציוד ו/או הקמת המערכות או בקשר אליהן וכן תוך כדי מתן שירותי פיתוח, הטמעה, תחזוקה, הדרכה, אחריות ומתן שירותים נלווים (לאחר סיום עבודות ההתקנה) ו/או בקשר אליהם.

49. הספק יהיה אחראי כלפי התאגיד לכל אבדן ו/או נזק מכל סוג, לגוף ו/או לרכוש שייגרם לו, לעובדיו, לקבלני משנה של הספק ועובדיהם ולכל מי שפועל בשמו ומטעמו תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לעבודות התקנת ו/או התוכנות ו/או הציוד ו/או הקמת המערכת ו/או תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לעבודות מתן שירותי פיתוח, הטמעה, תחזוקה, הדרכה, אחריות ומתן שירותים נלווים.
50. הספק פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשירותו מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה, ומתחייב לשפות ולפצות את התאגיד ו/או כל הפועל מטעמו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. אחריותו של הספק תחול גם לגבי כל מקרה של רשלנות שיתגלה לאחר תום תקופת החוזה.
51. הספק ישפה את התאגיד בגין כל נזק שיגרם לו עקב שגיאה מקצועית של הספק ו/או הזנחה במילוי חובתו המקצועית ו/או עקב שימוש בחומרים או אביזרים לקויים. אחריותו של הספק תחול גם לגבי כל מקרה של רשלנות שיתגלה לאחר תום תקופת החוזה.
52. לעניין סעיפי האחריות והשיפוי בנוזיקין בחוזה זה – "התאגיד" משמעו לרבות מועצה מקומית גני תקווה.

53. ביטוח

- 53.1. מבלי לגרוע מהתחייבות ואחריות הקבלן על פי הסכם זה ו/או על פי דין, הוראות הביטוח אשר יחולו על הצדדים הינן בהתאם להוראות נספח הביטוח המצורף להסכם זה – "חלק ראשון פרק ב' נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים" ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

עצמאות הספק

54. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים כי בין הספק ו/או מועסקיו ובין התאגיד לא נקשרו ולא ייקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום מהתאגיד ו/או לכל זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.
55. הספק מצהיר בזה כי הוא ספק עצמאי והינו אחראי כמעביד לעובדיו ו/או מועסקיו, ובכלל זה לכל התשלומים החלים על מעביד עבור עובדיו ו/או מועסקיו, כולל משכורת, תשלום וניכויי מס הכנסה, בטוח לאומי, תשלום קרנות סוציאליות וכו' וביצוע וקיום כל דין הדין בחובות ובזכויות של עובד ועובד וכן קיום כל הוראות החוק לעניין ביטוח עובדים ע"י מעבידים. אין ולא תהא לתאגיד כל אחריות בקשר עם עובדי הספק, לרבות אחריות בגין כל תאונה ו/או נזק שיגרמו להם.
56. הספק מתחייב לשפות מיד עם דרישה את התאגיד בכל סכום שתפסוק ערכאה משפטית כנגד התאגיד בגין קיומם של יחסי עובד מעביד בין התאגיד ובין מי מעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או קבלני המשנה, ובתוספת הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ערבויות (ביצוע, התנתקות)

57. עם ההודעה על זכיית הספק, יידרש הספק שנבחר, להפקיד ערבות ביצוע בגובה 100,000 ₪ (מאה אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות ביצוע") בנוסח המצורף כנספח ה' למכרז זה. לספק יינתן פרק זמן כמפורט בחלק הרביעי מוסף ז', להציג מערכת מידע העונה על כל דרישות התאגיד. המערכת תיבחן על ידי התאגיד לעמידתה בכל תנאי ודרישות המכרז. ערבות הביצוע תעמוד בתוקף לאורך כל תקופת ההתקשרות ולפחות שלושה חודשים לאחר תום תקופת

- ההתקשרות. התאגיד יהא רשאי לדרוש הארכת תוקפה של ערבות הביצוע, כך שבכל תקופת ההסכם יהיה בידי התאגיד ערבות ביצוע בתוקף.
58. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לתאגיד על פי כל דין - התאגיד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את ערבות הביצוע בכל מקרה שבו יפר הספק את החוזה, הפרה שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר מתן התראה, זאת מבלי שיהיה עליו להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם. בעניין זה מוסכם על ידי הצדדים כי הסכום הנקוב בערבות הביצוע (בתוספת הפרשי הצמדה), הנו סכום פיצוי מינימאלי קבוע ומוסכם מראש אשר שיעורו הוגן וסביר לצורך זה. בנוסף, יהא התאגיד רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את ערבות הביצוע כדי לגבות כל חוב שהספק יהיה חייב לתאגיד, כדי להבטיח ולכסות כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהתאגיד הוציא ו/או עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, לרבות לשם החזרת כל ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.
59. בכל מקרה כאמור יהא התאגיד רשאי לגבות את סכום ערבות הביצוע, כולה או מקצתה, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו בגין הנזקים, ההפסדים, ההוצאות, הקנסות שיוטלו (אם יוטלו) על הספק והתשלומים כאמור.
60. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק דלעיל ומכל הוראה אחרת ומכל זכות העומדת לתאגיד על פי כל דין, במקרה שבו לא תומצא ערבות הביצוע במועד כנדרש ו/או לא תחודש ו/או לא יוארך תוקפה, יהיה התאגיד רשאי לחלטה וכן לעכב מתוך סכומים, אשר יגיעו לספק בעת ביצוע עבודה, סכומים בשיעור הסכומים שאמורים להיות מובטחים ע"י הערבות, זאת למשך כל תקופה שתידרש ועד להמצאת ערבות כנדרש.
61. מובהר בזאת כי כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבות ו/או הארכתה, תחולנה על הספק בלבד.
62. בכל מקרה של מימוש הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלים באופן מיידי את סכום הערבות לסכומה המקורי כאמור לעיל.
63. סכום הערבות שנגבה ע"י התאגיד ייהפך לקניינו הגמור והמוחלט מבלי שתהיה לספק זכות כלשהי לבוא כלפי התאגיד בטענות ומענות כלשהן בקשר לכך.
64. מובהר בזאת כי אין בהוצאת הערבות ע"י הספק בכדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות התאגיד כנגד הספק על פי כל דין ו/או על פי חוזה זה, בגין הפרת התחייבויותיו על פי חוזה זה.
65. בנוסף לערבות הביצוע יידרש המציע להפקיד בידי התאגיד ערבות בנקאית בסך 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות הפרדות") כערובה לכך שכלל המידע הקיים ברשות הספק יועבר לתאגיד ולספק עתידי בתום ההתקשרות עם הספק. ערבות זו תעמוד בתוקף לאורך כל תקופת החוזה הבסיסית והמוארכת, ככל שתוארך, ולפחות שישה חודשים לאחר תום ההתקשרות של הספק עם התאגיד, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו של הספק מכח החוזה, בנוסח המצורף כנספח ז'. ערבות זו תוחזר לספק לאחר השלמת והעברת כלל המידע, הנתונים, התהליכים בצורה מושלמת לספק העתידי ולשביעות רצונו של התאגיד. האמור לעיל יהיה תקף גם בנוגע לערבות זו. למען הסר ספק, התאגיד יהיה רשאי לחלט ערבות זו הן בפני עצמה והן בנוסף לחילוט ערבות הביצוע.

הפרת החוזה

66. הפר הספק כל תנאי מתנאי חוזה זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בחוזה זה, יפצה הספק את התאגיד בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות התאגיד לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא חוזה זה או חלק מהן.

67. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בחוזה זה מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

68. מבלי לגרוע מזכויות התאגיד על פי הסעיפים 66-67 דלעיל וכן על פי סעיפים 69-71 שלהלן, או על פי כל סעיף אחר בחוזה זה או על פי כל דין, כל אימת שהספק לא יקיים הוראה מהוראות חוזה זה, לרבות אך מבלי להגביל, במקרים בהם הספק לא יבצע עבודות בהיקף או באיכות כפי שמורה החוזה ו/או כפי שיוורה לו התאגיד, זאת מכל סיבה שהיא, יהיה התאגיד רשאי להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר ו/או לפעול בכוחות עצמו בסיוע ציוד וחומרים וכ"א שישכור או ירכוש לשם ביצוע עבודות אלה בכל היקף שהוא, זאת על חשבונו המלא של הספק.

69. במקרה המפורט בס' 68 לעיל, יחויב הספק בתשלום הסכום שישלם התאגיד לצד ג' כלשהו לצורך ביצוע משימות אלה ו/או בתשלום העלויות בתוספת 15% במקרה בו התאגיד יבצע את העבודות בכוחות עצמו או בסיוע, כאמור, וכן בכל העלויות הנוספות, אשר תיגרמנה לתאגיד בהקשר זה בתוספת מע"מ כחוק. התאגיד יהיה רשאי לגבות סכומים אלה, בין אם מתוך ערבות הביצוע ובין אם מתוך כל סכום אחר שיגיע או הגיע לספק מאת התאגיד, לרבות, מתוך תמורה עבור העבודות מושא חוזה זה, המגיעה לספק. פירוט ההוצאות שיוצג ע"י נציג התאגיד לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהווה ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן.

70. ביצוע עבודות על ידי התאגיד באמצעות גורם אחר בנסיבות המתוארות בס' 68-69 לעיל, אין בו, כשלעצמו, משום ביטול החוזה ע"י התאגיד, והספק יהא חייב לעמוד בהתחייבויותיו לפי החוזה בהתאם.

71. מוסכם כי הסעד היחיד שיעמוד לספק כנגד התאגיד – במקרה בו יסבור הספק כי ביטול החוזה על ידי התאגיד או ביצוע עבודה באמצעות גורם אחר ללא ביטול החוזה כאמור לעיל, אינו עולה בקנה אחד עם הוראות חוזה זה ו/או עם הוראות כל דין – יהיה סעד כספי, והספק מותר בזאת על כל סעד אחר, לרבות אכיפה או מניעה – זמנית או קבועה.

72. קנסות

72.1. בנוסף ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה, בגין אי עמידה בכל אחת מהתחייבויות הספק ו/או באי קיום כל אחד מתנאי המכרז, יהא התאגיד רשאי לקנוס את הספק בסכומים המצטברים המופיעים בטבלה זאת מבלי שיהיה עליו להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם.

72.2. הסכומים יקוזזו מתוך התשלום החודשי של התאגיד לספק כמפורט בסעיף שלהלן. אם התשלום החודשי כאמור יהא נמוך מסכומי הקנסות, יחולטו הסכומים מתוך ערבות הביצוע ו/או כל ערבות אחרת של הספק המוחזקת בתאגיד. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים חדשים שלמים, לכל יום פיגור.

מקט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	לכל יום של אי ביצוע עד 30 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 30 ל 60 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 60 ל 90 ימי פיגור (ש ליום)	כל יום של אי ביצוע מעל 90 ימי פיגור (ש ליום)
56.1	פיגור במימוש של תהליך חסר		200	300	400	600

מקט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	לכל יום של אי ביצוע עד 30 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 30 ל 60 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 60 ל 90 ימי פיגור (ש ליום)	כל יום של אי ביצוע מעל 90 ימי פיגור (ש ליום)
	ושנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק בהצעתו במכרז	השלמה				
56.2	חוסר בתהליך שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מיידית	בתוך שלושה ימי עבודה	300	300	500	600
56.3	פיגור מימוש החלטה של רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית, חוות דעת יועמ"ש התאגיד מהמוזכרים במסמכי המכרז		500	500	500	500
56.4	מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	200	200	200	200
56.5	תקלה המעכבת הפקת תלושי חיוב מים וביוב ו/או תלושי התראה על יתרות חוב ו/או תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י החוק או נהלי התאגיד	תיקון התקלה בתוך 2 שעות עבודה – החל מהשעה הרביעית.	2,000	5,000	15,000	30,000
56.6	תשלום לספק שירותי המחשוב שקדם לספק, כנגד שירותים שלא ניתן לבצע אותם במערכת החדשה, או כנגד עיבודים רטרואקטיביים או כנגד הצורך בצפייה בנתונים שלא הוסבו.	-	כל שיידרש התאגיד לשלם	כל שיידרש התאגיד לשלם	כל שיידרש התאגיד לשלם	כל שיידרש התאגיד לשלם
56.7	פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים	השלמה	1,000	1,000	1,000	1,000
56.8	פיגור בתכנית ההטמעה ו/או פיתוחים עתידיים	בתוך שלושה ימי עבודה	1,000	1,000	1,000	1,000

מקט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	לכל יום של אי ביצוע עד 30 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 30 ל 60 ימי פיגור (ש ליום)	לכל יום של אי ביצוע בין 60 ל 90 ימי פיגור (ש ליום)	כל יום של אי ביצוע מעל 90 ימי פיגור (ש ליום)
		ימי העבודה				
56.9	אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	500	600	800	1,000
56.10	אי העברת נתונים לתאגיד כמפורט בנוהל עזיבה בפרק ד' למסמכי המכרז		2,000	2,000	2,000	2,000
56.11	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד		300	400	500	800
56.12	אי תיקון תקלה במסך און ליין		200	200	200	200

72.3. הפעלת מנגנון הקנסות - התאגיד או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים בטבלה. ספירת הימים תחל מיום הפעילות העוקב ממועד קבלת ההודעה, זאת למעט תקלות (כגון הפקת שוברים) בה התקלה נדרשת לתיקון תוך 2 שעות לכל היותר. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה לצאת לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות התאגיד לכל סעד אחר או נוסף המוקנה לו עפ"י חוזה זה או עפ"י דין. מע"מ - לכל סכומי הקנסות יתווסף מע"מ כחוק.

73. זכות קיזוז לתאגיד:

- 73.1. לתאגיד זכות קיזוז ו/או עיכובן על כספים שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי חוזה זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות מכל סוג שהוא לתאגיד.
- 73.2. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לתאגיד הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק.
- 73.3. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת התאגיד בכתב ומראש.
- 73.4. התאגיד רשאי בכל עת לחייב את חשבון הספק בכל סכום המגיע ו/או, שיגיע לו ממנו בכל אופן שהוא ולזקוף לזכות הספק כל סכום שתקבל ממנו.
- 73.5. התאגיד רשאי לזקוף כל סכום שיגיע לזכות הספק ו/או כל חלק ממנו לכל חשבון של הספק המתנהל אצלו, לפי כל סדר זקיפה שייקבע על ידי התאגיד לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 73.6. נחתמו מסמכי פתיחת חשבון ספקים ע"י שני בעלי חשבון או יותר, יחולו תנאיהם על כל בעלי החשבון ביחד ולחוד.

74. מבלי לגרוע מכל זכות של התאגיד, שלא נאמר לגביה במפורש כי היא נגרעת או מצטמצמת, יהיה התאגיד רשאי לתבוע כל סעד, לפי חוזה זה ו/או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה ע"י הספק. קיימים מספר סעדים לתאגיד או קיימות לו מספר תרופות לפי חוזה זה או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה, הוא יהיה רשאי לבחור את הסעדים ו/או התרופות המתאימים לו, לפי שיקול דעתו המוחלט. בעניין זה מובהר כי התאגיד רשאי לתבוע את כל הסעדים ו/או התרופות במצטבר ו/או רק חלק או חלקים מהם.

75. למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה לתאגיד על פי החוזה וכל דין, התאגיד רשאי לקזז מהתמורה כל סכום המגיע לה מן הספק או כל סכום בגין עבודה שלא בוצעה ו/או לא בוצעה כנדרש על פי החוזה.

תקופת החוזה

76.

76.1. תקופת חוזה זה היא למשך 24 חודשים מיום חתימתו (להלן – "תקופת החוזה הבסיסית").

76.2. התאגיד יהא רשאי עפ"י שיקול דעתו הבלעדי להאריך את תקופת החוזה בעד 4 שנים נוספות כולן או חלקן. (להלן – "התקופה המוארכת") (בסה"כ תקופת התקשרות כוללת, תקופת חוזה בסיסית + תקופות מוארכות, אפשרית, של עד 6 שנים) (תקופת החוזה הראשונה לבדה, ו/או ככל וכפי שתוארך כאמור, תיקרא: "תקופת החוזה"). ההארכה תופעל אוטומטית, אלא אם התאגיד הודיע לפחות 60 ימים מראש, על הפסקת ההתקשרות.

76.3. בתקופת החוזה המוארכת ימשיכו לחול על הצדדים כל התנאים וההוראות וההתחייבויות הקבועות בחוזה זה, כאילו נחתם החוזה מראש למשך תקופה הכוללת את התקופה המוארכת בכל פעם.

76.4. החלת החוזה על יישובים ורשויות נוספים: במקרה של הרחבת התקשרות כתוצאה מצירוף רשויות נוספות לתאגיד, יחולו כל תנאי החוזה גם על הרחבת ההתקשרות, בהתאם לסעיף התמורה כמופיע בחלק ראשון - פרק א' - מינהלה -

76.5. על אף האמור, התאגיד רשאי להביא את ההתקשרות על פי חוזה זה לידי סיום, בכל עת, ועוד קודם לאמור בסעיף א' ו-ב' לעיל, מבלי לתת כל נימוק ומבלי שיחויב בתשלום פיצויים כלשהם בגין הביטול, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לספק 90 יום מראש. במקרה כזה יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד למועד הנקוב בהודעה, והחל ממועד זה יופסקו תשלומי דמי השימוש החודשיים ולא תהיינה לספק טענות בקשר לכך מכל סוג.

76.6. במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, הספק מתחייב לבצע את המשימות הבאות באופן מסודר על פי דרישת התאגיד, וללא כל תמורה: הספק יבצע העברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שתידרש (נייר, צילום, מסמכים שנסקרו, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הספק לתאגיד את כל מרכיבי המידע (נתוני המידע המחושבים של התאגיד הנמצאים במחשבי הספק ו/או במערכות הספק לרבות מידע על אכיפת גביה שבוצעה כלפי החייבים לתאגיד) בנוסף לציווד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידי לפני חתימת חוזה זה. למען הסר ספק הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית לא יאוחר מחמישה ימי עבודה מתאריך ההודעה על הפסקת ההתקשרות. העברה תבצע לתאגיד ו/או לכל ספק מחשוב אחר שהתאגיד יחליט להתקשר עמו בעתיד.

76.7. בנוסף לאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי חוזה זה לתקופה של עד 90 יום נוספים, באם יידרש לעשות כן על ידי התאגיד, ובתמורה כאמור בחוזה זה בלבד.

76.8. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, התאגיד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה לגבי כל אחת מהמערכות בנפרד. במקרה זה יופחתו דמי השימוש החודשיים בגין המערכות שהחליט התאגיד להפסיק בגין את ההתקשרות מהתמורה החודשית. כל שאר תנאי החוזה יחולו על יתר המערכות שההתקשרות בין התאגיד לספק תימשך.

76.9. התאריך הקובע לצורך תשלום התמורה החודשית יהיה היום שבו יאשר מנהל הפרויקט בכתב כי הסתיימו עבודות ההסבה, ההדרכה וההתקנה והוחל בשימוש שוטף במערכת.

הפסקת החוזה

77. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה וללא כל נימוק או עילה מצד מהתאגיד, התאגיד יהיה רשאי להביא החוזה להפסקה זמנית ו/או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, וזאת עוד טרם חלוף 90 ימים ממועד מתן ההודעה, אם יידרש הדבר בגלל סיבות ו/או עילות ו/או גורמים, שאין לתאגיד שליטה מלאה עליהם, לרבות, אך מבלי להגביל, סיבות שמקורן ביחסי התאגיד עם צדדי ג' כלשהם, משרדי הממשלה השונים, רשויות התכנון, רשות המים, הרשות המקומית, רשויות הרישוי המוסמכות ו/או שמקורן בצווים ו/או בהחלטות של בית משפט ו/או אחר כלשהו. דחייה ו/או איכות ו/או הפסקה זמנית ו/או ביטול כאמור, לא יהוו הפרה של החוזה ולא יקנו לספק זכות לתשלום/פיצוי כלשהו מאת התאגיד.

הפרה יסודית של החוזה

78. מבלי לפגוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה, ייחשב הספק כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית בקרות אחד מן האירועים הבאים, ובמקרה זה יהיה רשאי התאגיד לבטל ההתקשרות עמו באופן מידי:

78.1. מתן צו כינוס נכסים או פירוק או פשיטת רגל, נגד הספק, ובמקרה של שותפות נגד מי מהשותפים הכלליים, ובמקרה של חברה בע"מ שבעלי מניותיה ערבים להתחייבויותיה על פי חוזה זה, נגד מי מהערבים.

78.2. כניסה להליך פירוק מרצון או שלא מרצון.

78.3. הסבת החוזה, כולו או מקצתו, לאחר, או העסקת ספק משנה בביצוע העבודה ללא הסכמת התאגיד מראש בכתב.

78.4. הסתלקות חלקית או מלאה מביצוע החוזה.

78.5. הפרת הוראה מהוראות החוזה, וההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שנקבע על ידי מנהל הפרויקט.

78.6. הימנעות מהתחלת ביצוע עבודה, או הפסקה חלקית או מלאה של הביצוע.

78.7. הספק, מנהליו או מי מבעלי השליטה בו, הורשע בעבירה שיש עמה קלון.

78.8. הפרת אמונים, העברת בעלות בספק (מעל 50% שליטה), ו/או מעילה באמון.

מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים שלהלן, מובהר בזאת כי בכל מקרה של הפסקת פעילותו מכל סיבה שהיא, יהא הספק חייב למסור את כל החומר שבידו למזמין או לגורם אחר שימונה על ידו, ויהא מנוע מלהפריע או מלהתערב בהעברת עבודה לגורם אחר כאמור. מובהר בזאת כי לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר, במידע ו/או במסמכים הקשורים בעבודתו עבור התאגיד, בין במשך תקופת החוזה והן לאחר סיומה.

תמורה

.79

79.1. עבור ביצוע העבודות ואספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון התאגיד של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה, לרבות מבלי להגביל, ביצוע כל השלמות החסרים הנדרשות כאמור בסעיפי החוזה, ובגין דמי שימוש בתוכנות, מתן רישיונות השימוש הנדרשים בתוכנות ובמערכות השונות, ישלם התאגיד לספק תמורה חודשית כוללת בהתאם למערכות אותן נדרש לספק לתאגיד על-פי תנאי ההסכם בהתאם לסכומים שהציע הספק במסגרת מכרז זה, בגין כל מערכת ומערכת בנפרד, בתוספת מע"מ כדין (להלן: **"התמורה החודשית"** ו/או **"דמי השימוש החודשיים"**).

79.2. למען הסר ספק מובהר, כי במידה והתאגיד יפעיל רק חלק מהמודולים או תתי המערכות המפורטים בחלק השני – המפרט הטכני למסמכי המכרז, תהיה התמורה החודשית שווה לסה"כ הסכומים הנקובים בחלק השלישי – "הצעת מחיר המציע", בגין המודולים / תתי המערכות שאיתם בחר התאגיד להתקשר עם הספק.

79.3. במידה והתאגיד יחליט בעתיד להפסיק את השימוש בגין חלק מהמערכות, יופחתו מדמי השימוש החודשיים דמי השימוש הנקובים בחלק השלישי – "הצעת מחיר המציע", בגין המערכות שהתאגיד בחר להפסיק את ההתקשרות בגינם.

79.4. חישוב התמורה החודשית יחל מיום קבלת אישור התאגיד על סיום עבודות. מובהר בזאת, כי התמורה תשולם לספק אך ורק מיום קבלת אישור על סיום העבודות והעלאת המערכת בשלמותה בצורה תקינה, ולאחר הטמעת וטיוב המידע הקיים, והתחלת השימוש השוטף במערכת, לשביעות רצונו המלאה של התאגיד.

79.5. מדי חודש, עד ל-10 לחודש, ימציא הספק חשבונית מס לתאגיד בגין השרות שנתן בחודש הקודם. החשבון יובא לאישור מנהל הפרויקט. תשלום יתבצע על ידי התאגיד בתנאי שוטף + 30, ממועד אישור החשבון על ידי מנהל הפרויקט כאמור. בכל מקרה של מחלוקת, תכריע החלטת מנכ"ל התאגיד.

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

79.7. מנגנון תשלום נוסף לספק בעת צרוף ישובים נוספים - במידה ויצורפו לתאגיד ישובים נוספים, תינתן תוספת למחיר המוצע לפי החישוב הבא:

79.7.1. תוספת במצטבר: עד 3000 צרכנים - תוספת 10% למחיר שהוצע על ידי המציע (לאחר הנחה).

79.7.2. תוספת במצטבר: עד 6000 צרכנים - תוספת 18% למחיר שהוצע על ידי המציע (לאחר הנחה).

79.7.3. תוספת במצטבר: עד 10,000 צרכנים - תוספת 25% למחיר שהוצע על ידי המציע (לאחר הנחה).

79.7.4. התוספת תנתן לפי הכמות המצטברת של הצרכנים שצורפו לתאגיד משובים נוספים, בין אם מדובר ביישוב אחד או מספר ישובים ובין אם מדובר במועדי צירוף שונים.

80. בכפוף לאמור בסעיף 79 לעיל, סכום התמורה החודשית יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן ויתעדכן אחת לשנה, מועד העדכון הראשון יהיה בחלוף שנה (12 חודשים) מיום קבלת אישור מנהל הפרויקט על סיום עבודות (להלן: "מועד תחילת השירותים") ולאחריו אחת ל 12 חודשים. מדד הבסיס יהיה המדד הידוע שפורסם לאחרונה לפני מועד תחילת

השירותים (להלן: "המדד הבסיסי") המדד החדש יהיה המדד האחרון שפורסם בחלוף כל שנה מחישוב ההצמדה האחרון (להלן "המדד החדש"). שיעור ההפרש באחוזים בין המדד הבסיסי לבין המדד החדש יקרא "שיעור עלית המדד". באם שיעור עלית המדד יהיה חיובי, יעודכן סכום התמורה החודשית ויתוספו אליו הפרשי הצמדה בשיעור עליית המדד (להלן: "הפרשי הצמדה"). סכום התמורה החודשית המעודכנת יישאר קבוע במשך 12 חודשים, עד לעדכון ההצמדה הבא. (למען הסר ספק מובהר בזה כי לא תהיה הצמדה רטרואקטיבית).

שונות

81. ארכה, ויתור, הימנעות מפעולה מצד התאגיד לא יחייבוהו ולא ישמש מניעות לנקיטת הליכים למימוש זכויותיו, אלא אם כן נעשו בכתב ובמפורש בחתימת מורשי החתימה בתאגיד.
82. מוסכם כי סמכות השיפוט ביחס לכל דבר ועניין הקשורים בחוזה זה ו/או ביצועו, תהא נתונה לערכאות המוסמכות הקרוב ביותר גיאוגרפית למשרדי התאגיד.
83. כתובות והודעות
83.1. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה יהיו אלה המופיעות במבוא.
83.2. כל הודעה שתשלח ע"י מי מהצדדים למשנהו בדואר רשום תחשב כאילו נתקבלה תוך 72 שעות משעת מסירתה כדבר דואר רשום.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

התאגיד

**מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח א'-רקע ופרטי הספק וקבלני המשנה**

1. כללי

- א. בנספח זה יפרט המציע את פרטיו, רקע מקצועי, רקע עסקי וניסיון. (מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה).
ב. במידה והפרט לא רלוונטי למציע - נא לציין "אין" במקום המתאים.

2. פרטים כלליים

- א. שם החברה: _____
ב. כתובת: _____
ג. פרטי איש קשר נציג הספק: _____ תפקיד: _____ פקס: _____
ד. כתובת דואר אלקטרוני למשלוח הודעות: _____
ה. סוג חברה: (פרטית/ציבורית וכד') _____

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

- א. _____
ב. _____
ג. _____
ד. _____
ה. _____

4. פרטי מנהלים בכירים:

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

5. ותק וניסיון

- א. שנת יסוד: _____
 ב. מס' שנות התמחות: _____
 ג. מס' שנות עבודה עם תאגידים: _____

6. היקף עסקי

- א. מחזור פעילות לשנת 2012 : _____
 ב. מחזור פעילות לשנת 2013 : _____
 ג. מחזור פעילות לשנת 2014 : _____

7. מוניטין ולקוחות

- א. מס' לקוחות כללי _____
 ב. מס' לקוחות ספציפי לשירותים הנדרשים: _____
 ג. רשימת תאגידי המים שהמזיע מספק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז, בעלות מאפיינים דומים לתאגיד מי תקווה בע"מ (או ככל שיש בידו).

מס'	שם רשות/תאגיד	שם איש קשר ותפקידו	דוא"ל איש הקשר	סולארי של איש הקשר
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

- ד. נדרש לצרף המלצות של לקוחות החברה שפורטו לעיל – לפי מבנה המלצה המפורט בנספח יג' של פרק א': 'טופס המלצה על ספק'.

8. כ"א בחברה

- א. סה"כ עובדים בחברה: _____ מס' עובדי פיתוח: _____
- ב. מס' עובדי התמיכה בחברה (טכנאי שירות שטח): _____
- ג. מספר נציגי שירות טלפוניים: _____; מוקד עצמאי / קבלן משנה (מחקו את המיותר).

9. משרדי הספק

- א. כתובת _____
- ב. טלפון _____ פקס: _____
- ג. שעות פעילות: _____

10. ניסיון בהסבת נתונים

- א. מספר הסבות וקליטת מידע היסטורי שבוצעו ממערכות תאגידים ורשויות מקומיות למערכות של הספק בשלוש השנים 2012-2014: _____
- ב. רשויות/תאגידים שבוצע בהן הסבה כפי שמתוארת בסעיף 10.1 לעיל בשלוש השנים 2012-2014: _____
- ג. אם המשתתף טרם ביצע הסבה מסוג זה הוא יגיש יחד עם הצעתו תכנית מפורטת, כולל לוחות זמנים, כיצד הוא יבצע את ההסבה.

11. תביעות משפטיות שהוגשו נגד הספק, ככל והוגשו

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

12. פרטי מנהל פרויקט המוצע מטעם הספק להובלת הפרויקט:

- א. שם מנהל פרויקט ההקמה: _____ - נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי
- ב. שם מנהל פרויקט לתחזוקה שוטפת: _____ - נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית חלק ראשון פרק ב' נספח ב' - תצורת המערכות המוצעות

הנדון: תצורת ופירוט המערכות המוצעות

1. התאגיד מעוניין לקבל שירותי לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית. השירות כולל הספקת מערכת מידע, תוכנה ורישוי, חומרה, תקשורת, שרתים, ציוד ותוכנת גיבוי וציוד נלווה על מנת שהמערכת תפעל כנדרש.
2. כל העלויות לרבות רכישת החומרה, הציוד, התקשורת, תוכנה ורישוי ולרבות התקנה וכל עלויות אחרות, הקשורות במישרין עם הקמת מערכת המידע המוצעת, תחולנה על המציע. המציע הוא אחראי להבטחת השרות בתאגיד למערכת זו והוא יהיה אחראי באופן בלעדי לפעולתה התקינה, ביצועים והפעלה ללא תקלות ועיכוב, אספקה ותחזוקת הציוד הנדרש לשם הפעלת המערכת.
3. עם זאת יש לציין כי בתאגיד קיימת רשת ארגונית הכוללת תחנות עבודה, שרתים (כגון שרתי ניהול משתמשים, דואר אלקטרוני, חומת אש), ציוד תקשורת, ארון שרתים וציוד גיבוי (אל-פסק) המשרתים את התאגיד. פירוט הציוד מוצג בחלק השני – המפרט הטכני (ראו פרק מצב קיים).
4. להלן מספר שאלות לפירוט תצורת המערכת המוצעת. המציע יצרף הסברים, תרשימים ומסמכים ככל שיידרש בכדי לענות על של מבנה המערכת בהצעה:

#	דרישה	מענה הספק	מראה למסמכים מצורפים	מקום
1	הצגת הטופולוגיה של מערכת המידע בהתייחס לרכיביה ובעיקר:			
	1. מערכת בילינג – מודול גבייה			
	2. מערכת בילינג – מודול אכיפה			
	3. מערכת בילינג – מודול CRM			
	4. מערכת בילינג – חיובי דמי הקמה (אגרות בניה)			
	5. מערכת בילינג – מודול ניהול ניטור שפכים			
	6. מערכת פיננסית			
	7. מערכת ניהול פרויקטים			
	8. מערכת ניהול תחזוקה			
	9. מערכת מוקד			
	10. אפליקציות שירות לצרכן			
	11. רכיב שרת תקבולים טלפוני IVR ובאמצעות האינטרנט.			
	12. מערכת דוחות מנהלים, BI, dashboard ארגוני.			
	13. מערכת ניהול מסמכים			
2	הצגת תשתיות התוכנה של המערכת:			

מקום	מראה למסמכים מצורפים	מענה הספק	דרישה	#
			<ul style="list-style-type: none"> - יצרן תוכנה בסיס נתונים - שפת תוכנה של המערכת 	
			<ul style="list-style-type: none"> הצגת מסמכי או תוצאות בדיקות מבחני בדיקות למערכת ובעיקר : - בדיקות עומסים וצווארי בקבוק - בדיקות אבטחת מידע - בדיקות חישובי ריביות, הצמדות וטרנזקציות פיננסיות - ביקורת רו"ח / פיננסי למערכת (ענ"א). 	3
			<ul style="list-style-type: none"> הצגת הטופולוגיה המוצעת והמפרטים של הציוד, השרתים והחומרה שיסופקו עם מערכת המידע ובעיקר : - טופולוגיה של החומרה המוצעת - מפרט שרת/י המערכת - מערכת הגיבוי (חומרה ותוכנה) - ציוד אחר - מערכת שליטה וסיוע למשתמשים מרחוק. 	4
			<ul style="list-style-type: none"> פירוט הממשקים הקיימים בין המערכת למערכות אחרות ואלו סוגי מידע מועברים , פרוטוקולים וממשקי מידע ובעיקר : - Web services לממשקי מידע לקריאה וכתובה למערכת - ממשק API של המערכת - מערכות פיננסיות מוכרות שלהן פותחו ממשקים למערכת המידע (לרבות פירוט ממשקים). - מערכות קר"מ מוכרות אליהם הוקמו ממשקי מידע. - הצגה גיאוגרפית של מידע במערכת הקשור במיקום (location) וקישור למערכות / שרתי GIS גיאוגרפיים מוכרים. 	5

נא התייחסותכם לאמור בחלק השני - המפרט הטכני- מצב קיים ולממשקים המופיעים במפרט הטכני פרק 5.

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק ראשון פרק ב' נספח ג' - הצהרת המציע

לכבוד

מי תקווה בע"מ

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז פומבי 3/2015

אנו הח"מ _____ מס' חברה/זהות _____ שכתובתנו _____ . לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, בין הכלולים בתיק המכרז ובין שאינם כלולים בו אך מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מצהירים בזאת כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם; כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז; כי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.

2. אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז; כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז.

3. אנו מצהירים כי **אנו בעלי הזכויות במערכת המידע**, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו ולא יהיו כל טענות מצד יצרן התוכנה ו/או ספקי תוכנה זרים או קשורים בדבר זכויות קניין, הפרת זכויות יוצרים וקניין רוחני.

4. אנו מצהירים כי **כל מסמכי המענה המצורפים למכרז דנא הינם בבחינת תצהיר אמת** ואינם, כולם או חלקם, בגדר מצג שווא. רצ"ב כל המסמכים וההוכחות כנדרש במסמכי המכרז לרבות מילוי הצעת המחיר שלנו בהתאם לנדרש.

מסמכים אלו מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם שעליו נחתום, אם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו.

5. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים וכי ההצעה אינה תכסיסנית.

6. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

7. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לביניכם.

8. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית על סך 50,000 ₪.

9. היה והצעתנו תתקבל אנו מתחייבים כי תוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבויות בנקאית לקיום החוזה (ערבות ביצוע וערבות הפרדות), כנדרש בחוזה.

10. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו אנו מסכימים כי הערבות הבנקאית תמומש על ידכם וסכום הערבות יחולט על ידכם כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.

11. אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

12. אנו מצהירים, כי אם הצעתנו תתקבל, נחתום, במועד שנידרש לעשות זאת, על העתקים נוספים של החוזה, בהיקף שייקבע על ידכם כולל כל הנספחים, וכן נוסף כל מסמך שנידרש להוסיפו, לרבות אישור בדבר עריכת הביטוחים הנדרשים (חלק ראשון פרק ב' נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים) בנוסחו המקורי, חתום כדין על ידי מבטחי הספק ובהתאם לדרישות הביטוח המופיעות בסעיפים 30-37 להסכם המשפטי (חלק ראשון - פרק ב' - נוסח ההסכם

המשפטי), שאם לא כן תהיו רשאים לפסול את זכייתנו תוך חילוט ערבותנו, וזאת מבלי לפגוע בזכותכם לכלל סעד אשר עומד לכם על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

13. הצעתנו זו, על כל המשתמע ממנה, תהיה בתוקף ויחייבו אותנו במשך תקופה של 90 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות כפי שהוגדר בתנאי המכרז. במידה וידרוש התאגיד, יוארך תוקף ההצעה לתקופה נוספת בת 90 ימים.

14. למען הסר ספק, אנו מצהירים, כי ידוע לנו, שאינכם מחויבים לקבל כל הצעה שהיא, הצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר ו/או כל הצעה אחרת, אם בכלל, והדבר נתון לשיקול דעתכם הבלעדי והמוחלט, מבלי שיהא עליכם לנמק את החלטתכם. כן אנו מצהירים, כי ידוע לנו, שכל ההוצאות בקשר עם בדיקת המכרז, בדיקת החוזה ונספחיו השונים והכנת הצעה זו, על כל הקשור בכך והנובע מכך, וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה בהצעה זו, לרבות עלות רכישת מסמכי המכרז, תחולנה עלינו בלבד במלואן, ולא תהיה לנו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כספית מכל מין וסוג שהוא בגין כך.

15. הננו מתחייבים לשמור את כל המפורט במסמכי המכרז בסודיות.

16. אנו מצהירים בזה, כי נמלא אחר כל הוראות התאגיד, בין שהן מפורטות בהוראות המכרז ובין אם יינתנו לאחר מכן, ובמשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בשבתות, חגים ומועדים ותקופת חירום, אף אם לא הוכרזה רשמית, כגון מלחמה, רעידת אדמה, אסון מקומי, אסון לאומי וכיו"ב.

17. אנו מצהירים בזה כי ידוע לנו כי בסמכות התאגיד להורות על ריתוקנו לשם ביצוע העבודות בעתות חירום, ולשם כך נציג במועד חתימת הסכם זה ובכל מועד אחר, בהתאם לדרישת המנהל, רשימת עובדים, לרבות מס' ת.ז., העומדים לרשות התאגיד בשוטף ובעתות חירום לצורך ריתוק.

18. אנו מצהירים כי הנתונים, ככל שיתקבלו מהתאגיד, ממערכת הגבייה הקיימת ו/או כל נתון אחר הנמסר לנו, מועברים "AS IS" ובידנו הכישורים, היכולות הטכניות וכל יכולת אחרת להמיר את הנתונים מהמערכת הקיימת ברשות התאגיד למערכת המידע שתסופק על ידנו. במידה ויידרשו עלויות נוספות, לטובת הפקת המידע ממערכת התאגיד, ככל ויהיו, יחולו עלינו במלואן ולא יהיו לנו כל טענות או דרישות נוספות.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

אישור:

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

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית**חלק ראשון פרק ב' נספח ד' - ערבות השתתפות**

יוגש על ידי המשתתף
יחד עם הצעתו במכרז

לכבוד

מי תקווה בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 50,000 ש"ח (חמישים אלף שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "המציע") לעניין מכרז מס' 3/2015 לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית.
 - א. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן, "המדד היסודי" לעניין ערבות זו יהא ממדד חודש מאי שנת 2015 שהתפרסם ב- 15 ליוני שנת 2015 בשיעור _____ נקודות.
 - ב. הפרשי ההצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן: אם יתברר כי המדד החדש, הידוע בעת תשלום סכום הערבות, עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-5 (חמישה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המציע.
3. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 21 לחודש אוקטובר לשנת 2015 (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק ראשון פרק ב' נספח ה' - ערבות ביצוע

לכבוד

מי תקווה בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 100,000 ₪ (מאה אלף שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הספק") לעניין מכרז מס' 3/2015 לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן.
3. "המדד היסודי" לעניין ערבות זו יהא ממדד חודש _____ שנת _____ שהתפרסם ב-15 ל _____ שנת _____ בשיעור _____ נקודות.
4. הפרשי ההצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:
א. אם יתברר כי המדד החדש, הידוע בעת תשלום סכום הערבות, עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
5. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-5 (חמישה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק.
6. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ לחודש _____ שנת _____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
7. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח ו' - ערבות הפרדות

לכבוד

מי תקווה בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הספק") לעניין מכרז מס' 3/2015 לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן.
3. "המדד היסודי" לעניין ערבות זו יהא ממדד חודש _____ שנת _____ שהתפרסם ב- 15 ל _____ שנת _____ בשיעור _____ נקודות.
4. הפרשי ההצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:
א. אם יתברר כי המדד החדש, הידוע בעת תשלום סכום הערבות, עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
5. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-5 (חמישה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק.
6. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ לחודש _____ שנת _____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
7. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

**מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח ז' - הצהרת סודיות הספק**

לכבוד

מי תקווה בע"מ

תאריך: _____

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

- בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום _____ (להלן: "ההסכם") לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית ושירותים נוספים (להלן: "השירותים") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:
1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.
 2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
 3. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
 4. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
 - א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
 - ב. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
 - ג. מידע אשר קבלנו מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתנו, אינו חב לכם חובת סודיות.
 - ד. מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
 5. מבלי לגרוע בזכאות התאגיד לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיה בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 5,000 ש"ח.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

**מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח ח' - הצהרת סודיות עובד הספק**

תאריך: _____

לכבוד
מי תקווה בע"מ

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואני אעסוק במסגרת תפקידי אצל _____ (להלן: "הספק") בביצוע ההתקשרות מיום _____ ביניכם לבין הספק לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית, אני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1. אני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלי אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מסמך האגור ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
3. אני מתחייב לנקוט באמצעי הזהירות הנקטים על-ידי לגבי המידע הסודי של הספק המצוי בידי, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
4. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
 - א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילויי לי או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילויי לי שלא עקב הפרת התחייבות זו;
 - ב. מידע אשר אוכל להוכיח שהיה ידוע לי לפני שנמסר לי;
 - ג. מידע אשר קבלתי מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתי, אינו חב לכם חובת סודיות.
 - ד. מידע אשר גילויי נדרש על-פי הוראות כל דין.
5. מבלי לגרוע בזכאות התאגיד לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיה בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי את התאגיד בפיצוי מוסכם ומוערך מראש ממני, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 5,000 ש"ח.

בכבוד רב,

שם: _____ ת.ז.: _____ חתימה _____

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח ט' - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: _____

לכבוד

מי תקווה בע"מ

הנדון: הצהרה לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

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

- א. חוק שירות התעסוקה תשי"ט – 1959
- ב. חוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א – 1951
- ג. חוק דמי מחלה תשל"ו – 1976
- ד. חוק חופשה שנתית תשי"א – 1951
- ה. חוק עבודת נשים תשי"ד – 1954
- ו. חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ו – 1965
- ז. חוק עבודת הנוער תשי"ג – 1953
- ח. חוק החניכות תשי"ג – 1953
- ט. חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א – 1951
- י. חוק הגנת השכר תשכ"ח – 1968
- יא. חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1963
- יב. חוק שכר המינימום תשמ"ז – 1987
- יג. חוק שוויון הזדמנויות תשמ"ח – 1988
- יד. חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) (כולל חוק בריאות ממלכת) תשנ"ה – 1995
- טו. חוק העסקת עובדים ע"י קבלני כוח אדם) תשנ"ה – 1996
- טז. חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה תשע"ב-2011

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

*** נא לצרף אישור רוי"ח למסמך זה.

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח י - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

תאריך: _____

לכבוד
מי תקווה בע"מ

הנדון: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשה החתימה מטעם _____ שמספרו _____ (להלן: "החבר המציע") מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

1. הנני מצהיר/ה כי התקיים אחד מאלה: (יש לסמן X במקום המתאים)
 - החבר במציע ו/או בעל הזיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או לפי חוק שכר מינימום.
 - החבר במציע ו/או בעל הזיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או לפי חוק שכר מינימום אולם חלפה שנה ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד האחרון להגשת הצעות למיון מוקדם זה.
- לעניין הסעיף לעיל:
בתצהירי זה, למונחים (על הטיותיהם) "בעל זיקה", "הורשע", "עבירה", "חוק שכר מינימום" ו"חוק עובדים זרים" תהא המשמעות שניתנה להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

2. הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי, כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם החבר במציע וכי תוכן הצהרתי אמת.

שם: _____ ת.ז.: _____ חתימה _____

אישור:

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

_____ חתימה וחותמת עו"ד

_____ שם ומספר רישיון

_____ תאריך

**מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח י"א- אישור עריכת ביטוחים**

תאריך: _____

לכבוד

מי תקווה בע"מ

הנדון: אישור עריכת ביטוחים עבור _____

הננו מתכבדים לאשר בזאת כי חברתנו ערכה את הביטוחים המפורטים להלן על שם הספק בקשר עם שירותי לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית וכן השירותים הנלווים (להלן: "השירותים"), בין היתר, בקשר עם הסכם שנערך ביניכם לבין הספק (להלן: "ההסכם") כמפורט להלן:

1. פוליסה מס' _____ לתקופה מיום _____ עד ליום _____

ביטוח חבות מעבידים המבטח את חבות הספק כלפי עובדים המועסקים על ידי הספק על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ם - 1980, בגין מוות ו/או נזק גוף ו/או נזק נפשי לעובד כתוצאה מתאונה או מחלה תוך כדי ועקב ביצוע השירותים בגבול אחריות של 6,000,000 ₪ (שישה מיליון שקלים חדשים) לעובד ו- 20,000,000 ₪ (עשרים מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח מורחב לשפות את התאגיד היה וייקבע, לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית, כי על התאגיד מוטלות חובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי הספק.

2. פוליסה מס' _____ לתקופה מיום _____ עד ליום _____

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המבטח את חבות הספק על פי דין, בגין אובדן ו/או נזק שייגרמו לכל אדם ו/או גוף בקשר עם או במסגרת מתן השירותים בגבול אחריות של 1,000,000 ₪ (מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. ביטוח זה אינו כפוף להגבלה בדבר חבות בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם ותביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. הביטוח מורחב לשפות את התאגיד בגין אחריות שתוטל על התאגיד למעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מטעם הספק וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת. מובהר כי רכוש התאגיד ייחשב כצד שלישי.

3. פוליסה מס' _____ לתקופה מיום _____ עד ליום _____

ביטוח אחריות מקצועית המבטח חבות הספק על פי דין בשל השירותים, בגבול אחריות של 2,000,000 ₪ (שני מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח כולל תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח, בתנאי כי לא נערך על ידי הספק ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל למתחייב מהאמור באישור זה. הביטוח כאמור כולל תאריך למפרע מיום _____. הביטוח מורחב לשפות את התאגיד בגין חבות אשר תוטל על התאגיד עקב מעשה או מחדל של הספק או של מי מהבאים מטעם הספק וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי התאגיד. הביטוח לא כולל הגבלה בדבר אבדן השימוש ועיכוב עקב מקרה ביטוח. הביטוח כולל הרחבה בדבר אי-יושר עובדים.

הביטוח כולל הרחבה בגין חבות בשל הפרת זכויות קניין רוחני, הפרה של חובת הסודיות, הפרה של חוק הגנת הפרטיות, חבות בגין הפצת וירוסים שלא במתכוון. הביטוח אינו כולל חריג בדבר פגיעה או נזק למאגרי מידע, לתוכנה, לחומרה ולאתרי אינטרנט.

4. כללי

- א. על הספק האחריות הבלעדית לתשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות הביטוח המפורטות לעיל.
 - ב. הביטוחים המפורטים לעיל הינם ראשוניים וקודמים לביטוח הנערך על ידי התאגיד, ואנו מוותרים על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי התאגיד.
 - ג. הננו מתחייבים כי הביטוחים המפורטים לעיל לא יבוטלו ולא יצומצמו במשך תקופת הביטוח המצוינת בהם, אלא בהודעה מראש של 30 יום לתאגיד, בכתב, בדואר רשום.
 - ד. נוסח הפוליסות הינו בהתאם לנוסח הידוע כביט _____, בכפוף לשינויים הנקובים לעיל.
5. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו באישור זה, ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

(תפקיד החותם)

(שם החותם)

(חותמת המבטח)

(חותמת המבטח)

**מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק ראשון פרק ב' נספח י"ב - הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים**

תאריך: _____

לכבוד
מי תקווה בע"מ

הנדון: הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים

בקשר עם מכרז 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית (להלן: "העבודות" ו/או "השירותים" ו/או "ההסכם").
אנו _____ מצהירים בזאת:

הננו משתמשים בעבודותינו שבנדון ברכוש ו/או בציוד לרבות ציוד מכני ו/או ציוד הנדסי אשר בבעלותנו ו/או בשימושנו לצורך ביצוע עבודות ההתקנה ו/או מתן השירותים בקשר להסכם שבנדון.
על אף האמור בהצהרה זאת, הננו להתחייב כדלקמן:

1. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל חבות בגין אובדן או נזק לרכוש ו/או לציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר העבודה ו/או מתן השירותים על ידנו ו/או מי מטעמנו או עבורנו או לשם ביצוע של עבודות ההתקנה ובעת ביצוע לרבות בעת מתן השירותים בהתאם להסכם, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
2. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לגבי נזקי פריצה ו/או גניבה של הציוד המוזכר לעיל ומוותרים על זכות השיבוב (התחלוף) כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו במקרה שכזה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון ולמעט כנגד חברות שמירה.
3. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל חבות בגין נזק לגוף ולרכוש שלנו ו/או מי מטעמנו ו/או צד שלישי כלשהו עקב השימוש ברכוש או בציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר על ידנו ו/או מי מטעמנו ו/או עבורנו לשם פעילותנו באתר ביצוע העבודות ובסביבתו הקרובה, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
4. היה ותעלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצדנו ו/או מצד קבלני משנה המועסקים על ידנו, בניגוד לאמור לעיל, ו/או צד שלישי כלשהו, הננו מתחייבים לשפות את התאגיד ו/או מי מטעמו לרבות מנהליו ו/או עובדיו בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם לרבות הוצאות משפטיות מיד עם קבלת דרישתו הראשונה.
5. הננו מצהירים בזה כי נערוך ונחזיק את הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית כאמור באישור עריכת הביטוחים (נספח י"ב), במשך כל התקופה בה קיימת לנו אחריות על פי ההסכם שנחתם בינינו לאספקת המערכת ו/או ביצוע עבודות ההתקנה ו/או מתן השירותים ועל פי כל דין.

ולראיה באנו על החתום,

שם: _____ תאריך: _____ חתימה _____

מי תקווה בע"מ
מכרז מספר 3/2015
לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק שני – מפרט טכני

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק שני – מפרט טכני

1 הנחיות ושיטת הניקוד (I)

1.1 סימון סעיפים בעלי חשיבות מיוחדת

על המציע לענות על המפרט הטכני עפ"י הנחיות הסימון בכותרת כל סעיף. רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

רכיב	הסבר
I	(Information) רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו". אם יש הערות או הסתייגויות, חובה לציין
S	(Specific) רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במפרט: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח / מוצע שיהיה. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון הסעיף המתאים.
M	(Mandatory) נקרא גם סעיף חובה (Go/No Go), לרכיב סף Mandatory - תשובת המציע תהיה מסוג: "הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או "קראנו והבנו - מקובל עלינו", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה, הכול בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.
N	(Non-relevant) סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במפרט ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

סיווג של סעיף אב תקף לכל סעיפי המשנה, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש להתייחס לפי סיווג רכיב האב שלו. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

1.2 הנחיות למענה

1. המפרט הטכני המופיע להלן מציג את הדרישות הפונקציונאליות והתהליכיות מהמערכת המוצעת ע"י המציעים.
2. כלל הדרישות במפרט הטכני ממוספרות על פי מפתח היררכי: מודול -> תת מודול -> דרישה ספציפית בספרור שלוש רמות לדוגמא: פרק 41 תת פרק 01 דרישה 010.

3. המענה לכל סעיף דורש התייחסות המציעים בצורה שונה לפי ההנחיות המופיעות כאן.
4. על המציעים לפרט ולהתייחס לדרישות ולנקודות המפורטות בסעיפים הבאים לפי הפורמט הבא.
5. פורמט מענה המציע לפרק זה יהיה כדלהלן:

קיים במערכת

כאן המציע יפרט אחת מהאפשרויות להלן בלבד:

- א. "קיים מלא" – הדרישה מופיעה במדויק במערכת המידע כפי המוצעת לתאגיד.
- ב. "קיים חלקי" – מערכת המידע כפי המוצעת לתאגיד אינה מכילה את הדרישה במלואה אלא בחלקה.
- ג. "לא קיים" – מערכת המידע כפי המוצעת לתאגיד אינה מכילה את הדרישה המפורטת.

6. המענה על טבלאות אלו הוא חובה!

1.3 ניקוד מענה המציע על המענה הטכני

ניקוד המענה על כלל סעיפי הדרישות (טבלאות המענה) יתבצע באופן הבא:

1. שיטת הניקוד: כלל הניקוד במפרט הטכני הוא בשיטת: המוביל הוא מי שקיבל את סך כל הניקוד המקסימאלי.
 - 1.1. ניקוד של 10 נקודה – עבור "קיים מלא"
 - 1.2. ניקוד של 5 נקודות – עבור "קיים חלקי ויפותח"
 - 1.3. ניקוד של 0 נקודות – עבור "לא קיים, בכוונתנו לפתח את הדרישה"
2. לא יותר כל רישום אחר מלבד המפורט לעיל.
3. בנוסף יינתן ציון פרטני נפרד לכל סעיף עבור מענה המציע בסעיפים בהם נדרש להציג רמת מענה מסוג "הסבר", "צילומסך", "תהליך", "מסמך". הציונים יהיו בסולם שבין 1 ל 10 כאשר הציון 10 הוא הטוב ביותר ויורד עד 1 אשר יינתן אם לא הוצגה כל התייחסות.

2 פירוט מצב קיים (I)

2.1 תיאור מצב קיים

- 2.1.1 החברה הינה תאגיד מים וביוב שהוקם על פי חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.
- 2.1.2 החברה פועלת בשני מישורים מרכזיים:
 - 2.1.2.1 תפעולי – ניהול ותחזוקה של משק המים והביוב בעיר לרבות תכנון, פיתוח והחלפת קווים, שירות לקוחות ומענה לתקלות.
 - 2.1.2.2 הכנסות – גביית תשלומים בעבור הספקת שירותי מים וביוב ובעבור אגרות דמי הקמה.

2.2 מערכות מידע קיימות:

2.2.1 מערכת פיננסית: מערכת פיננסית תוצרת SAPB1 גרסה 2009A. מערכת מידע לניהול פיננסי ולוגיסטי, מסוג SAPB1 (בגרסתה העדכנית ביותר), המותקנת בחברה. להלן מפורטות הפונקציות המרכזיות הקיימות בה.

2.2.1.1 מודול כספים: חשבוניות מכירות, חשבוניות רכש, הנהלת חשבונות מלאה כולל דוחות כספיים ודוחות מאוחדים, תקציבים, מרכזי רווח ועלות עקיפה, ניהול קופות (קופת הוצאות וקבלת תשלומים – שלא מגביה).

2.2.1.2 מודול מלאי: ניהול מחסן ציוד הכולל את הפעולות הבאות: ניפוקים, רכישות והצטיידות, ספירות מלאי, גריעות ופעולות תחזוקת מערכת מלאי. חלק מהמלאי הינו נצרך לשימוש שוטף וחלקו מושקע בפרק רכוש קבוע.

2.2.1.3 מודול תקציב – כלול במערכת.

2.2.2 מערכת גביה נוכחית של החברה לאוטומציה (מג"ע): התאגיד מחייב, גובה ומנהל את הכנסותיו, תשלומים ואגרות באמצעות מערכת הגביה של החברה לאוטומציה. פעילויות ראשיות: קריאות מונים, חיובים, גביה וניהול התקבולים. התהליכים העיקריים הקיימים המערכת:

2.2.2.1 ניהול ישויות: יצירה, ניהול ותחזוקת ישויות אב: אוכלוסיית הצרכנים, אוכלוסיית בעלי הנכסים, אוכלוסיית המשלמים, אוכלוסיית מדי המים, אוכלוסיית הנכסים החייבים והקשרים בין האוכלוסיות השונות. ניהול ארכיון שינויים (אסמכתאות) לכל ישות.

2.2.2.2 מודול חיובים: יצירת חיובים (סוגי חיובים) של מים, ביוב, אגרות, דמי הקמה וחיובים נוספים ותיקונים בהתאם למרכיבי החיוב השונים (סכמת חיוב). ניהול החיובים – הצגת מצב חשבון ברמת צרכן – נכס. הפקת שוברי תשלום בתצורות שונות. חישוב מחדש לתיקונים "רטרואקטיביים" – תיקון חיוב.

2.2.2.3 מודול שירותי קהל: גישה אל נתוני מצב החשבון, היסטוריית החיובים, הזיכויים והתקבולים לכל צרכן וסוגי חיובים בפירוט.

2.2.2.4 מודול מסלקה: המערכת מנהלת את תהליכי ה"סליקה" (קליטה, איזון, עדכון, רישום והתאמה) לכל אמצעי התשלום בכל אופני הקליטה. המערכת מאפשרת ניהול חיובים וזיכויים ברמת צרכן.

2.2.2.5 מערכת קופה: קבלת תקבולים בכל אמצעי התשלום: מזומן, צ'קים, כרטיסי אשראי, הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק (באמצעות כרטיסי אשראי ובנקים), העברות בנקאיות. הפקת קבלות וחשבוניות. רישום התקבולים (מזומן, צ'קים ואשראי), איזון וספירת קופה. יצירת תנועות יומן למערכת פיננסית.



- 2.2.2.6 הסדרים: ניהול הסדרי תשלומים של הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק, הסדר תשלומים ממוסדות הרשויות המקומיות, הסדרי תשלום של עובדי הרשות המקומית (המחויבים באמצעות תלוש המשכורת).
- 2.2.3 מערכת אכיפה - התאגיד מאפשר לקבלן החיצוני הנוכחי לפעול באמצעות מערכת אכיפה עצמאית השייכת לו. קובץ החייבים מופק ממערכת הבילינג ומועבר למערכת הקבלן וכלל פעילויות/תוצרי האכיפה (ללא ביצוע פעולות חיוב/זיכוי/תקבולים) מתנהלות במערכת האכיפה החיצונית.
- 2.2.4 מערכת מוקד תקלות- מנוהל ע"י המועצה גני תקווה. התאגיד פועל על מערכת המוקד של המועצה, בה מנוהלות קריאות השרות וההיענות לפניות התושבים בכל בעיה ומפגע ביישוב. המערכת מספקת פתרון לטיפול בפניות תושבים, החל משלב קליטת הפניה (באמצעות: מכתב, פקס, דואר אלקטרוני, סולאר, טלפון ואינטרנט), דרך מצב הטיפול בה ועד לסגירתה ושליחת תשובה לפונה.
- 2.2.5 מערכת BI – COGNOS (מופעל על ידי החברה לאוטומציה) מערכת BI – ניהול פעילות הבקרה והדיווח על מערך ההכנסות (חיובים, גבייה, אכיפה ופיננסית) של התאגיד. הספק הזוכה יספק מערכת BI מטעמו לצורך הפקת דוחות בקרה ומעקב.
- 2.2.6 מערכת לניהול תהליכי שירות לקוחות (צרכנות, גבייה וביורורים כספיים) - מערכת CRM של מייקרוסופט (Dynamics CRM) המתממסקת למערכת החברה לאוטומציה ומופעלת על ידה.

2.3 ממשקים בין המערכות הקיימות:

- 2.3.1.1 קיים ממשק למערכת קר"מ של ארד וממשק חלקי למערכת הנח"ש. אין לנו קר"מ
- 2.3.1.2 קיים ממשק חלקי להעברת תנועות כספיות בין מערכת הגבייה של אוטומציה לבין מערכת הנח"ש.

2.4 משאבי מחשוב קיימים בארגון

- 2.4.1 אתרים
- 2.4.1.1 אתר ההנהלה ברחוב הגליל 48, גני תקווה. באתר פועלים מרכזי שירות הלקוחות של החברה.
- 2.4.1.2 במשרדי החברה הקיימים פועלת רשת ארגונית בעלת דומיין בסביבת מיקרוסופט חלונות 2008.
- 2.4.1.3 החברה פועלת על גבי תשתיות תקשורת נתונים מסוג TCP/IP ברוחב 100 מגה-ביט ומעלה.
- 2.4.1.4 תחנות העבודה של המשתמשים מחוברות לרשת התקשורת של החברה אופיינית למערכות חלונאיות תחת סביבת מיקרוסופט win7 וחלק win8.
- 2.4.2 ציוד תקשורת, ציוד היקפי (כיום התאגיד פועל על רשת התקשורת של המועצה):



- 2.4.2.1 בחברה קיימים מתגים למיתוג תמסורת תקשורת הנתונים. המתגים פועלים במהירות 1Gbit – מנוהלים
- 2.4.2.2 מרכזיית הטלפונים ורשת הטלפוניה מנוהלים על תקשורת פיזית נפרדת תוצרת פנסוניק.
- 2.4.2.3 הציוד ההיקפי מחובר לעמדות העבודה ו/או לרשת תקשורת הנתונים ישירות ומוגדרים בכתובות IP פנים ארגוניות.
- 2.4.2.4 תשתית כבילה פאסיבית: הכבילה בתקן cat6a (מהירות 220 Ghz).
- 2.4.3 שירותי סיסטם
- 2.4.3.1 כלל שירותי הסיסטם ניתנים על ידי חברת שירותי מחשוב חיצונית. כלל ההתקנות, באם תידרשנה יעברו את אישור האחראי מטעם חברת המחשוב לעיל. במידה ויידרש שדרוג של הציוד ההיקפי, המדפסות או תחנות העבודה השדרוג יתבצע על ידי התאגיד. אולם הספק יידרש להתאים את עצמו לקיים לרבות לסורקים הקיימים, סורקי צ'קים, מדפסות מגנטיות ומדפסות אישיות ומדפסות רשת.
- 2.4.4 תחנות עבודה
- 2.4.4.1 תחנות עבודה מסוג DELL דגם פנטיום בעלי המפרט הבא (מפרט מינימום):
- 2.4.4.1.1 מעבדי פנטיום Core i3 / i5 / i7
- 2.4.4.1.2 זיכרון בגודל שני (2) ג"ב ומעלה.
- 2.4.4.1.3 דיסק קשיח בגודל 320 ג"ב ומעלה.
- 2.4.4.1.4 כונן אופטי מסוג CD/ DVD.
- 2.4.4.1.5 מערכת הפעלה מסוג WIN7 pro ומעלה
- 2.4.4.1.6 מסך בגודל 19 אינטש ומעלה.
- 2.4.4.2 מדפסות
- 2.4.4.2.1 מדפסות אישיות משולבות / אישיות לייזר או הזרקת דיו תוצרת HP וחלק Lexmark, בעלי צפיפות dpi 600 ומעלה בעלי התקנים המתאימים ל- win 7.
- 2.4.4.2.2 המדפסות הינן מדפסות בעלי דרייברים להפעלה מקומית (USB) וברשת הארגונית (Ethernet). חלקן מגנטיות לצורך הפקת שוברי חיוב. הספק יידרש להפיק דוחות ושוברים באמצעות המדפסות הקיימות.
- 2.4.4.2.3 מדפסת רשת המחוברות באמצעות ממשק אתרנט. חלק מהמדפסות הינן מכוונות צילום.

3 עקרונות מערכת המידע הנדרשת (I)

3.1 היקף ותיאור פעילות צפוי

על המערכת לאפשר הפקת דוחות שנתיים רבעוניים בהתאם למה שיגדר



דרישה	תיאור דרישה
31.01.010	מערכת המידע הנדרשת עתידה לטפל בכ – 5,500 מדי מים נכון למועד כתיבת המכרז. הגידול השנתי הצפוי בתאגיד בשנים הקרובות הינו כ- 5% בשנה. היום יש כ 5,200 מדים
31.01.020	המערכת תותאם מבחינת ביצועים, חומרה, נפח אחסון, משאבי עיבוד וכיו"ב לגידול במדי מים לכדי 10,000 מדים.
31.01.030	תאגוד עירוני / צירוף יישובים : ייתכן ובמהלך פעילות הספק, התאגיד יצרף אליו יישובים נוספים (עירוניים ושאינם עירוניים). על הספק להיערך להטמעת יישובים חדשים : משלמים, מדים, נכסים, קריאות, חיובים ותקבולים במערכת הקיימת זאת ללא הפרעה למהלך הפעילות השוטף. כחלק מפעולת ההטמעה יבוצע תהליך הסבה וטיוב נתונים לקבצים המתקבלים מהיישוב. על הספק לדעת להתמודד עם סוגי קבצים ומבני נתונים כך שתהליך ותוכניות הקליטה הקיימות במערכת יאפשרו קליטה תקינה של כלל הנתונים וזאת לאחר בדיקות ואישור פעולות הטיוב מצד התאגיד. תהליכי ההסבה וטיוב הנתונים מפורטים בפרק 8 להלן (בחלק שני – המפרט הטכני).
31.02.010	רישוי משתמשים : המערכת תפעל על ללא הגבלת רישוי משתמשים וללא הגבלת סוג הרישוי למשתמש וזאת לרבות אך לא רק, עמדות מוקד טלפוני, עמדות עירוניות ומוקדי שירות הפזורים בכל יישוב. למען הסר ספק: - הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש לכלל המודולים הנדרשים במכרז כולל , אך לא רק, קופה, אכיפה, פיננסית וניהול מסמכים. - לא תשולם כל תמורה בגין תוספת עמדות העבודה במהלך תקופת ההתקשרות.
31.02.020	אחריות ליישום ממשקים למערכות של ספקי צד ג' (עתידי – אינו קיים בשלב זה בתאגיד) : א. ממשק מידע למערכת ניהול מדי קר"מ. ב. ממשק מידע למערכת ניהול תורים ג. ממשק מידע למערכת GIS. ד. מסופונים לקריאת מדים שאינם מדי קר"מ של קבלן קריאות המדים (לרבות קריאות המדים וצירוף צילומי מדים למערכת הבילינג). ה. ייצוא וייבוא קבצי החלפת מדים למסופונים וחזרה למערכת המידע. המערכת תדע לקלוט קבצי מסופונים תוצרת החברות השונות ו/או בשימושם של, גם אך לא רק : מילגס, מגע"ר, רימונים, ארד, מד תקין, מדי ורד. לחילופין, המערכת תאפשר קליטת קובץ אקסל הכולל נתוני החלפות מדים. ו. מערכת ניהול הטבות לזכאים של רשות המים – יכולת קליטת קבצים בפורמט כפי שמתקבל מרשות המים וישומם במערכת המידע וייצוא קבצים בפורמט נדרש על ידי רשות המים למערכת ניהול ההטבות. הספק יקים תהליכי עבודה בכל המערכות בהתאם לדרישות המפרט/ התאגיד על חשבוננו, ויעדכנם מעת לעת לפי דרישות התאגיד / הרגולציה.



דרישה	תיאור דרישה
	<p>הספק יקים / יתקין ממשקי מידע על פי הדרישות המופיעות בפרק 5 להלן (בחלק השני - המפרט הטכני) ועל חשבונו וזאת כחלק מהתמורה החודשית. לא ישולמו סכומים נוספים מעבר לכך.</p> <p>במידה ויחולו שינויים בממשקי המידע המפורטים ו/או בחברות המספקות את המערכות לעיל, באחריות הספק להקים את הממשקים מול הספקים שייבחרו במקומם.</p> <p>המערכת תאפשר ממשקים נוספים ככל שידרשו ע"י התאגיד. התשלום על הקמת הממשק הנוסף יהיה חד פעמי, ולא תשלום כל תמורה נוספת בגין דמי שימוש/ אחזקה שוטפים.</p>
31.03.010	<p>מתכונת הפקת שוברי תשלום:</p> <p>התאגיד מפיק שוברי חיוב לצרכנים פעם בחודשיים לכל היישובים במתכונת הפקה יחידה ומרוכזת. ייתכן והתאגיד יפעל בעתיד במתכונת מדורגת כך שהפקת השוברים תעשה במועדים שונים. היתרון הוא הקטנת העומס על שירות הלקוחות ועל מחלקת הלוגית. לא תשלום כל תוספת בגין מעבר להפקה מדורגת. המערכת תאפשר עבודה באחת משתי השיטות לעיל ותאפשר הרצת שוברים, ריבית יומית ותהליכי חיוב נוספים ללא כל עיכוב או הפרעה בתהליכי תיקוני לוגית, חישובי ריבית והצמדות והפקת קובץ / קבצים מדורגים לבית הדפוס.</p>
31.04.010	<p>הערכות לשינויים והטמעתם:</p> <p>תאגיד המים כפוף לרשות המים ולרגולציה משתנה ודינאמית.</p> <p>הספק יידרש לפעול מטעם התאגיד ע"מ להתמודד מול השינויים המוצעים / הנדרשים המשפיעים על מערכת המידע הארגונית. הספק יידרש לעדכן את המערכות בהתאם לשינוי רגולציה ולעמוד במועדים שנקבעו על ידו. כפועל יוצא על נציגיו להופיע לשימועים ולהשמיע את עמדתו ביחס למורכבות הנדרשת מצדו על מנת להטמיע את השינוי, ו/או להתנגד או להסתייג מהדרישות בכתב ובע"פ לרבות הפקת ניירות עמדה / חוות דעת מקצועיות.</p> <p>בשום אופן, לא יפעל הספק בניגוד לאינטרס התאגיד ו/או יפעל בשמו ללא שקיבל אישור בכתב ומראש ממנכ"ל התאגיד.</p> <p>לא תשלום כל תוספת לספק בגין התאמת מערכות, דוחות נדרשים וכו' כתוצאה משינוי רגולציה.</p>
31.05.010	<p>הערכות לאיומים על הנכסים הדיגיטליים:</p> <p>התאגיד, כחלק ממערך תשתיות המים הארצית, נתון ונערך לאיומים תמידיים ובמיוחד כנגד ניסיונות להשבתה של מערכת הבילינג, מערכת הפיננסית, התפעול, הבקרה והשירות לצרכני המים והביוב. האיומים קיימים במספר מישורים:</p> <p>א. השבתת שירות – מניעת מתן שירותים לצרכנים על ידי פגיעה במחשוב / מערכות המידע.</p> <p>ב. יצירת נזקים – יצירת נזקים במערכות לצרכנים שונים. הנזקים כוללים הרס של חלק מהנתונים או כולם, פגיעה באלגוריתם, נעילת מידע, סילוף של נתונים, איפוס וכיו"ב.</p> <p>ג. גניבת מידע – גניבת פרטי אשראי, גניבת זהות, שימוש בנתונים אישיים של משתמשים, עובדים או צרכנים הקיימים במערכת (פרטי זיהוי, מספר נפשות וכו').</p> <p>על הספק להיערך על מנת להגן על מערכת המידע בכדי להתמודד עם האיומים הללו. פירוט דרישות מופיע</p>



דרישה	תיאור דרישה
	בפרק 7 להלן (בחלק השני - המפרט הטכני) ועל הספק לעמוד במדיניות אבטחת המידע המופיעה בחלק הרביעי - מוסף ו'.

3.2 עקרונות המערכת הממוחשבת

המציע ידרש לספק, לתחזק ולהתאים לצרכי התאגיד מערכת מידע שתעמוד בעקרונות כפי שמפורטים להלן:

דרישה	תיאור דרישה
32.01.010	הפעלה במתכונת שרת – לקוח (client-server) בממשק חלונאי או דפדפן. הנתונים (תוכן) יישמרו על בסיס נתונים בשרת.
32.01.020	כניסה באמצעות זיהוי משתמש וסיסמה הניתנים לשליטה מרחוק. בהתאם לדרישות מדיניות אבטחת המידע להלן בחלק הרביעי מוסף ו'.
32.01.030	ניהול קבוצות עבודה לצורך מתן הרשאות לתהליכים ומסכים במערכת המידע. לרבות גישה או חסימה של משתמש מביצוע או צפייה בשדות ו/או פעולות חלקיות במסך בו ניתן לבצע מכלול פעולות ו/או צפייה בנתונים.
32.01.040	זיהוי פעולות במערכת על ידי משתמש לרבות פעולות ביטול, מחיקה, הוספה ועדכון רשומות אב ופקודות חיוב וזיכוי וכן ניהול פעולות במסמכים מצורפים: הוספה, עדכון והשמטת מסמכים.
32.01.050	כניסה למערכת במופע מוגדר יחיד תחת אותו משתמש. בהתאם לדרישות נספח אבטחת המידע להלן בחלק הרביעי מוסף ו'.
31.01.060	הספק יפעיל שיטות וטכניקות להצגה וריענון המידע (rendering) כך שהמערכת תפעל בצורה מהירה וללא עיכוב בהצגת מידע במסכי המערכת או בהעלאת מסמכים לא יותר מ 3 שניות להעלאת מסמך או ישות מידע לרבות כל שדות הנתונים.
32.02.010	יצוא קבצים – המערכת תאפשר ייבוא וייצוא נתונים בממשק מקוון (online), מכל מסך, טבלת נתונים, או אובייקט מידע, לרבות דוחות, טבלאות ממסכי המערכת ומדוחות הן למדפסת והן כקובצי אקסל או במתכונת טבלאית אחרת כדוגמת csv.
32.02.020	גישה לנתונים באמצעות לחצני קישור (drill down) בשדות מידע רלוונטיים כמו: מתוך נתוני צרכן - לחשבון, הצגת פירוט תנועות ממצב חשבון, נתוני תוכנת האכיפה של קבלן הגבייה.
32.02.030	הדפסת נתונים ישירה ממסמכים רלוונטיים לרבות אפשרות לאפיין חתכי מידע לפי מאפיינים ושדות שונים ע"י משתמש.
32.02.040	מבנה מסכי המערכת: המסך יחולק בצורה סכמתית למספר אזורי הצגת נתונים הכולל תפריטים ואפשרויות הצגת מידע בצורות שונות או ברמות פירוט טבלאיות. לרבות: כפתורים/ סרגלי כלים לחיפוש, עריכה, ניתוח מידע, איתור מסמכים, על פי תאריך או מאפיינים אלפאנומריים, הדפסה, שמירה לפורמטים אחרים וכיוצא באלה.



דרישה	תיאור דרישה
32.02.050	<p>בקרת שגיאות:</p> <p>במערכת יופעלו כללים וחוקים לבדיקת שלמות, רציפות נתונים ואיתור שגיאות. המערכת תאפשר למשתמש לבצע בחירה מתוך רשימה נגללת או נטענת באמצעות auto complete של ערכים ידועים מראש כגון: רחובות, מספרי נכסים, מספר משלמים, ישויות מערכת, פרמטרים וכיו"ב. המערכת תבצע בדיקות מידע מול בסיס נתונים קיים על מנת שתמנע הקלדת שגיאות ע"י משתמש.</p> <p>במערכת יוטמעו כלים לחוקיות נתונים ובקרת שגיאות ברמת מסכי המשתמש ואלגוריתמים בצד השרת.</p>
32.02.060	<p>סריקת ותיוק מסמכים:</p> <p>כחלק מובנה ממערכת המידע, יידרש מודול שמירת מסמכים מכל אמצעי בין אם באמצעות הפעלת סקנר ותיוק מסמך אוטומטי על פי מאפיינים ובין אם בהעלאת קבץ סרוק, תמונה או מסמך אופיס (word, excel) או הודעת דוא"ל (פורמט msg).</p> <p>מודול שמירת המסמכים יכיל תיוג אוטומטי ותיוג משתמש (meta data) של מאפיינים שיאפשרו חיפוש ואיתור מהיר לרבות תיוג של מסמך לפי הישות אליו הוא שייך ושדות נלווים אליה.</p> <p>כלל המסמכים יישמרו על תיקייה מאובטחת בשרת ברמת היישום ולא ברמת משתמש (מניעת מחיקה בטעות או גישה ישירה ללא הרשאה לתיקייה). המערכת תאפשר בין היתר שיוך מסמך לצרכן.</p> <p>יכולות חיפוש רוחביות בכל המודולים במערכת:</p> <p>המערכת תכיל מסך חיפוש שבו ניתן יהיה לחפש את כל המסמכים המצורפים לפי טקסט חיפוש לרבות חיפוש בכלל הישויות המידעיות אליהן תויקו המסמכים השונים בכלל המודולים של מערכת המידע.</p> <p>קליטת מסמכים ממערכות צד ג':</p> <p>מערכת ניהול מסמכים תכיל ממשקים (כגון web service) למערכות צד ג' הנזכרות במכרז לרבות אך לא רק, מערכת ניהול קריאות מדים ולוגית (של קבלן קריאות המדים), וכן למערכת הבילינג - העברת ותיוג מסמכים למערכת המידע באופן אוטומטי ללא התערבות גורם אנושי בתהליך.</p>
32.02.070	<p>ניהול תהליכים:</p> <p>המערכת תציג את שלבי התהליך הנדרש לכל סוג של תהליך המוגדר במערכת (תהליך – אוסף של מספר שלבים המאפשר התקדמות רק לאחר ביצוע שלב) לרבות חוקים למעבר לשלב הבא או לחזרה לשלב קודם. המערכת תאפשר הצגה סכמטית של השלבים (או הפעילויות השונות). ניהול ומעבר בין השלבים בכל תהליך לרבות קבוצות המשתמשים המורשות בכל שלב – יוגדר בצורה פרטנית באפיון.</p>
32.02.080	<p>ניהול תבניות מסמכי word להדפסה:</p> <p>המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מסמכים להדפסה בפורמט doc או בפורמט הפתוח Office Open XML format הכוללים תבניות ובהם שדות מידע "שתולים" מתוך ישויות המידע של המערכת להפקה מהירה של מכתבים מבוססי תבנית ו/או מסמכי חיוב הכוללים חישובים מתמטיים (סכימה, נוסחה, מכפלה וכיו"ב). זאת לפי אפיון דרישות ראשוני ויכולת הוספת תבניות מסמכים נוספות במערכת על פי דרישה.</p> <p>כל מסמך המופק במערכת, יישמר כמסמך במערכת ניהול המסמכים, בגרסתו כפי שיוצאה לתבנית doc או כ</p>



דרישה	תיאור דרישה
	PDF, יתויג בהתאם לפי שדות המידע וישויות המידע הרלבנטיות וניתן לחיפוש באופן רוחבי במערכת ניהול המסמכים.
32.02.090	<p>ניהול ומעקב משימות והתראות:</p> <p>המערכת תנהל משימות לפי משתמש. חלק מהמשימות יוגדרו ע"י משתמש (ידנית) וחלק מהמשימות יוגדרו בצורה אוטומטית כפועל יוצא של יצירה או הפעלת תהליך או שלב בתהליך או פעולה במערכת.</p> <p>המערכת תציג כחלק מהכניסה למערכת את כל המשימות הפתוחות עם קישור לטופס / למסך המתאים לשם השלמת המשימה או התהליך או הפעילות.</p> <p>הצגת המשימות תהיה ברמת משתמש עם אפשרות אסקלציה לטיפול ע"י יותר ממשתמש אחד, משימה לקבוצת משתמשים או התראה למשתמש נוסף במידה וקיימת חריגת טיפול במשימה.</p> <p>המשימות יקושרו לישות המידע במערכת וניתן יהיה לחפש משימות קשורות לישות.</p> <p>לכל משימה ינוהלו סטאטוסים סטנדרטיים אשר יאפשרו הזנת סטאטוסים וניהול לוג פעילות. הסטאטוסים יוצגו כלוג פעילות למשימה (לא תורשה דריסת סטאטוס) מוצג לפי שלב / תאריך ביצוע.</p>
32.02.100	<p>עדכון טבלאות סביבה:</p> <p>עדכון תעריפים, מע"מ, מדדים, הצמדות וריביות בטבלאות סביבה על ידי ספק המחשוב:</p> <p>הספק מחויב להקים ולתחזק במערכת המידע טבלאות סביבה המכילות את כלל התעריפים (לרבות אך לא רק תעריפי מים וביוב), הקצבות (לרבות אך לא רק מדרגות הקצבה), מדדים, הצמדות, ריביות וחישובי מע"מ, לרבות תאריכי ערך הרלוונטים לכל נתון. מטבלאות אלו יעודכנו כלל מסכי החיוב, האגרות, התשלומים וכיו"ב בכל המודולים השונים לרבות במערכת הבילינג, הפיננסית, התפעול ומערכות נלוות הנדרשות במכרז זה.</p> <p>הספק יבצע עדכונים תוך ועד 48 שעות ו/או עד 2 ימי עבודה מיום הפרסום ו/או ממועד הודעת התאגיד על השינוי לפי המוקדם מביניהם.</p> <p>על הספק לוודא כי השינוי תואם לדרישות התקנה, החוק ו/או הכלל ו/או הנחיית התאגיד ולבצע בדיקות טסט להוכחת יישום השינוי.</p> <p>למען הסר ספק, בין יתר טבלאות הסביבה יעודכנו גם אך לא רק, תעריפי מים וביוב (בהתאם לספר תעריפי המים והביוב המתעדכן מעת לעת), הקצבות, אגרות שונות בגין שירותי מים וביוב בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב ומערכות מים וביוב), אגרות אכיפה מנהלית בהתאם לתקנות מסים (גבייה) – (קביעת הוצאות מירביות).</p> <p>עיקרון מועד החלת התעריף:</p> <p>המערכת תכיל אלגוריתם לחישוב והצמדה בהתאם לטבלאות הנזכרות לעיל, זאת החל ממועד החלת החיוב (תאריך חיוב ו/או תאריך ערך) ותאפשר ביצוע פעולות חישוב היסטוריות (למשל זיכוי צרכן) לפי מדד לאותה תקופת חיוב היסטורית. בהתאם להוראות החוק ו/או התקנה ו/או אמות המידה.</p>
32.03.010	<p>מודול קליטת קריאות מדי מים ויצירת לוגית:</p> <p>המערכת תכלול את כל התהליכים והמסכים כך שניתן יהיה לבצע את כלל תהליכי עיבוד נתוני הקריאה, החיוב ותיקוני הלוגית במערכת הבילינג ולא במערכות חיצוניות.</p> <p>המציע יגדיר במערכת הבילינג כלל התהליכים מראש על פי הוראות החוק, כללי תאגידי מים אמות מידה</p>



דרישה	תיאור דרישה
	והנחיות רגולטור בתאום עם התאגיד ועל חשבונו.
32.03.020	מודול אכיפה (מנהלית, משפטית): המערכת תכלול את כל התהליכים והמסכים כך שניתן יהיה ליישם את כלל התהליכים במערכת הבילינג ולא במערכות חיצוניות. המציע יגדיר במערכת האכיפה כלל התהליכים מראש על פי הוראות החוק, כללי תאגידי מים אמות מידה והנחיות רגולטור בתאום עם התאגיד על חשבונו.
32.03.030	המציע יאפשר הפקת תהליכי קריאה, ביצוע לוגית, חיובים והפקת שוברים לפי אזורים ו/או לפי ישובים ו/או לפי מועדים ו/או לפי סוגי צרכנים (לדוגמא תעשייה) בצורה מרוכזת או לחילופין בצורה מדורגת ובסבבים נפרדים. הספק יתייחס לדרישה זו במערכת המידע.
32.03.040	יצירת חיובים אוטומטיים מקבצי חיובים זרים: קבלת קבצי יתרות חוב / חיובים, יצירת מסלקות במערכת הבילינג בגין קבצים אלו, והחזרה אוטומטית של הקבצים הכוללים מספרי מסלקות למערכת החיצונית. זאת כדי לאפשר הדפסת שוברי תשלום ממוגנטים שיוכלו להיקלט לאחר תשלומם במערכת הבילינג.
32.03.050	צפייה בנתוני מערכת האכיפה החיצונית, במידה והתאגיד יאשר לקבלן אכיפה לפעול על מערכת צד ג', באמצעות ממשק מידע מקוון לצפייה הכוללת את כלל נתוני החייב במערכת צד ג'.
32.03.060	הפקת דוחות מנהלים בנושאי חיובים, תקבולים ואכיפה. בנוסף יהיה ניתן לאפיין אוכלוסיות לפי קודים מותאמים על ידי התאגיד – קודי מעקב, קודי מיון וכיו"ב עם תאריכי סיום ולהציגם בדוחות. המציע יציג את מערכת המידע אשר תאפשר בניית דוחות מנהלים לפי כל פורמט שיוחלט בעתיד על כל בסיס הנתונים במערכת, לרבות פעולות אכיפה, חריגים בנושאים שונים וקודי מעקב עם תאריכי סיום. המערכת תכיל דוחות מובנים, לרבות אך לא רק: - אחוזי גבייה שוטף - אחוזי גבייה על יתרות חוב - אחוזי תקבול בהפרדת תשלומים בגין מהות יצירת חוב (שוטף, חובות עבר)
32.03.070	עמלות חיוב אשראי באינטרנט, אפליקציה ובטלפון: תשלומי העמלות במסגרת תשלומי האינטרנט ותשלומים בכרטיסי אשראי ומס"ב על חשבון הספק (להבדיל מעמלות חברות האשראי המשולמות ישירות על ידי התאגיד למרכזי סליקת כרטיסי אשראי של החברות).
32.04.010	הפקת דוחות קבועים למשרדי הממשלה (רשות המים ורשויות נוספות) באופן אוטומטי בהתאם לפורמט הנדרש על ידם. הדוחות יוגדרו על ידי המציע ועל חשבונו תוך התאמתם לדרישות התאגיד.
32.05.010	קליטת קבצי חיובים ממערכות חיצוניות היוצרות חיוב: אגרות דמי הקמה, מערכות אכיפה. לרבות אך לא רק, ניהול ומעקב אחר הגשת תוכניות סניטריות והפקת תחשיב אגרות דמי הקמה.
32.05.020	ממשקים לקליטה באינטרנט של קבצי התשלומים מהמוקד הטלפוני, דואר וכיו"ב למערכות תשלומים באמצעות האינטרנט, באמצעות הטלפון ע"י שרת IVR ומערכות תשלום אחרות. מערכת IVR תהיה על חשבון המציע לרבות כל העלויות לצד ג'.

דרישה	תיאור דרישה
	עקרון קליטת טרזנקציות תשלומים בצורה מקוונת (online): המערכת תאפשר קליטת טרזנקציות בצורה מקוונת ולא באצווה (batch).
32.06.010	קישור למערכת ה GIS (עתידי): הספק יפעל על מנת להקים את המערכת בקישור למערכות המידע הגיאוגרפית (GIS) אשר תצגנה את השכבות הגיאוגרפיות ואת הנתונים שנאספו במקביל להצגת שכבות הרקע שימסרו לו על ידי המזמין.
32.06.010	מודול ניהול ומעקב אחר הגשת תוכניות סניטריות והפקת תחשיב דמי הקמה.

3.3 תכנון שלבי היישום והטמעת המערכת

דרישה	תיאור דרישה
33.01.010	טיוב נתוני מערכת הגבייה הקיימת: הספק הזוכה יידרש להכין תוכנית לטיוב נתוני קבצי האב הקיימים ביישוב גני תקווה – נכסים ומשלמים. המידע הקיים במערכת הנוכחית חסר בנתוני ת.ז. משלמים, פרטי כתובת (משלם / נכס) ופרטים נוספים הנדרשים להשלמה. הספק יידרש לטיוב המערכת בהתאם לפרק 8 - הסבת וטיוב נתונים להלן בחלק הרביעי - מוסף ד' – הסבת הנתונים והטמעת המערכת. הספק יידרש לבדוק את נתוני הצרכנים במועצה ולטייב גם אותם.
33.01.020	הסבת נתונים ממערכת קיימת: א. בטרם ביצוע תהליך ההסבה, הספק יגיש לתאגיד תכנית הסבה עם כל המשמעויות, לרבות הצורך בהתקשרויות עם צדדים שלישיים, מתן הרשאות וכו'. ב. הספק יסב את כל הנתונים במערכות הנכללות במכרז, לרבות נתונים היסטוריים תוך ווידוא שכל הנתונים הוסבו בהצלחה והותאמו למערכת של החדשה. ג דרישות והכוונים לתוכנית ההסבה מפורטים בפרק 8 להלן (בחלק השני המפרט הטכני)
33.02.010	הטמעת מערכת המידע הארגונית: הספק יטמיע את כלל המודולים הנדרשים והמפורטים במסמך - יחדיו: מערכת בילינג ומערכת פיננסית, קישור למערכות חיצוניות, וביצוע הסבת נתונים וטיוב נתונים. המודולים התפעוליים הנוספים, יוטמעו בהתאם להזמנתם ע"י התאגיד, בזה אחר זה או יחדיו, בהתאם לתכנית העבודה של התאגיד. הספק יידרש להציג כמענה למכרז את כלל המודולים הנדרשים במכרז ללא זיקה לשיקוליו של התאגיד באם להפעיל חלקם או כולם.
33.02.020	מערכת אינטגרטיבית בעלת ממשק משתמש אחיד: התאגיד רואה במערכת אינטגרטיבית יתרון ברור ומבדל שיסייע לייעל ולרכז את התהליכים הארגוניים תחת מערכת כוללת.

דרישה	תיאור דרישה
33.03.010	<p>הדרכת משתמשים :</p> <p>המציע יציג תכנית הדרכות ללימוד מערכות המידע שברשותו ושתשיג את היעדים הבאים (כמפורט בחלק הרביעי מוסף ג').</p> <p>בשלב ההקמה, ביצוע ההדרכה יתקיים על חשבון הספק לכל כמות משתלמים וככל שיידרש על ידי התאגיד :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. לימוד מעמיק ותרגול של כלל הפונקציונאליות במערכת החדשה ע"י כלל המשתמשים. 2. הקטנת עקומת הלימוד לפרק הזמן שהוקצה ליישום המערכת. 3. מינימום הפרעה לתפקוד השוטף של המשתמשים.

3.4 הספקת ותחזוקת חומרה

דרישה	תיאור דרישה
34.01.010	<p>אופציה א' – הפעלה מקומית :</p> <p>הספק יפעיל את מערכת המידע בתצורה הבאה :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. הספק יידרש לאספקת והתקנת שרת חומרה בתאגיד (להלן מערכת ראשית) על חשבוננו – שרת המתאים למערכת המידע המוצעת על פי דרישות התאגיד ועפ"י רמת השירות הנדרשת במכרז זה. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. השרת יהיה בתצורת rack-mount וכולל שני ספקי כוח, שרות 24/7/365 של יצרן השרת למשך 5 שנים באתר. 1.2. השרת והציוד הנלווה יותקנו באתר התאגיד בתיאום עם חברת המחשוב של התאגיד. 1.3. השרת יוקשח בהתאם להנחיות חברת המחשוב של התאגיד על ידי הספק. אחריות לתחזוקת השרת, איש סיסטם, איש DBA, בסיס הנתונים, רישוי למערכת ההפעלה, לבסיס הנתונים וכיו"ב היא של הספק ועל חשבוננו. 2. קווי התקשורת בין אתר התאגיד לסניפי שירות הלקוחות (בישובים השונים) יוקמו ויתחזק על ידי הספק לרבות ציוד אבטחת הקו ו/או קו מאובטח כגון קו תמסורת. 3. האחריות על קווי תקשורת וציוד אבטחת מידע לחיבור הספק מרחוק ולחיבור משתמשים בצורה מאובטחת מאתר שירות הלקוחות לאתר התאגיד. 4. עלויות התקשורת ואבטחת המידע בסעיף זה, חלות על הספק. 5. בנוסף, הספק יפעיל ויתחזק שרת חומרה נוסף בחצרותיו (להלן 'מערכת משנית') בו תהיה רפליקציה (העתק מראה) של השרת עליו מופעלת המערכת הראשית המעודכן ברמה יומית באמצעות snapshots אינקרמנטליים מהמערכת הראשית. פעם בשבוע תבוצע רפליקציה מלאה. 6. ביצוע הרפליקציה לא יפגע ברמת השירות של המערכת כפי שהוגדרה במכרז בחלק הרביעי מוסף ב' – הסכם רמת שירות (SLA) . 7. הספק ירכוש ויתקין מערכת גיבוי ורפליקציה על חשבוננו המתאימה למערכת המותקנת על ידו. הספק

דרישה	תיאור דרישה
	<p>יידרש להספקת קו תקשורת ייעודי לביצוע רפליקציה בין המערכת הראשית למערכת המשנית, הכל על חשבוננו.</p> <p>8. רמת רפליקציה נדרשת בין המערכת הראשית למערכת המשנית – כל 4 שעות. מנהל התאגיד רשאי להחליט על ביצוע רפליקציה כל יום עבודה, לפי שיקול דעתו.</p> <p>9. הספק יישם בסיוע חברת המחשוב של התאגיד את תהליך הרפליקציה היומית ואת תהליך מעבר המשתמשים מעבודה על מערכת ראשית למערכת משנית בתוך יום עבודה. אחריות ביצוע רפליקציה ותקינות הנתונים כמו כן מעבר ממערכת ראשית למערכת משנית יחול על הספק.</p> <p>10. במידה וקרסה המערכת הראשית, יפעל הספק לטובת הפעלת משתמשים על מערכת משנית בתוך פרק זמן של עד ארבע שעות מנפילת המערכת הראשית.</p> <p>11. גיבוי המידע:</p> <p>12. הספק אחראי להפעלה וניטור של גיבוי כלל המידע במערכת הראשית המופעלת מהתאגיד.</p> <p>13. מדיניות גיבוי: עפ"י תת פרק 3.5 להלן.</p>
34.01.020	<p>אופציה ב' – הפעלה מחוות שרתים של הספק:</p> <p>הספק יפעיל את מערכת המידע מחוות השרתים אשר ברשותו ("ענן מנוהל פרטי"):</p> <p>1. הספק יפעיל את מערכת המידע הארגונית מחוות השרתים בתצורת ענן פרטי מופרד ברמת שרתים וירטואליים נפרדים עבור התאגיד (מלקוחות / יישומים זרים) : ההפרדה תהיה ברמת וירטואליזציה מלאה:</p> <p>1.1. רשת תקשורת נפרדת (virtual LAN) – לרבות כתובות רשת בסגמנט נפרד.</p> <p>1.2. שרתים וירטואליים (VM) ייעודיים לתאגיד להרצת המערכת: שרתי האפליקציות ושרתי בסיסי הנתונים.</p> <p>1.3. בסיסי נתונים – מופרדים לחלוטין מסביבות זרות לתאגיד.</p> <p>1.4. ניתן להשתמש במשאבים פיזיים (host, storage, FW, Switch) משותפים.</p> <p>2. יתירות ורפליקציה:</p> <p>2.1. הספק יידרש להפעיל חומרה בתצורה יתירה n+n לרבות – שרתים, מתגים, אחסון, ציוד FW, אספקות מתח וכיו"ב</p> <p>2.2. הספק יידרש להפעיל מערכת לניהול המערכות הווירטואליות והפעלה אוטומטית מ host חלופי בכל כשל של host פעיל (דוגמת VMware Vmotion).</p> <p>2.3. הספק מתחייב ל uptime כולל של המערכת: 99.95% מזמן הפעילות.</p> <p>2.4. רפליקציה של המכונות הווירטואליות תבצע לסביבה פיזית נפרדת באמצעות כלי רפליקציה כדוגמת Veeam backup & replication.</p> <p>3. הספק יידרש להפעיל כלי אבטחה, לכל הפחות:</p>

דרישה	תיאור דרישה
	<p>3.1. אנטי וירוס ברמת כלל השרתים ומאגרי המידע דוגמת Symantec endpoint protection מעודכן כל הזמן.</p> <p>3.2. ציוד FW הכולל יכולות הגנה בשכבות Layer 2-3 דוגמת Fortinet.</p> <p>3.3. גישה מאובטחת מכתובות IP ספציפיות ו/או מ port פיזי ספציפי בתצורת SSL VPN על Layer 3.</p> <p>3.4. מערכת אנטי ספאם לחסימת רוגלות ווירוסים</p> <p>3.5. מערכת ניהול Web Application Firewall להגנה על סביבת ממשק המשתמש ושרתי האפליקציה. דוגמת: FortiWeb Web Application Firewall.</p> <p>3.6. גישת דפדפן מאובטחת (https) הכוללת תעודות SSL ברמה Organization Validation (OV) SSL Certificates – בתוקף.</p> <p>4. גיבוי המידע:</p> <p>4.1. הספק יידרש לגיבוי המידע על תצורת פיזית נפרדת (שרתים ומערך אחסון שונים).</p> <p>4.2. מדיניות גיבוי: עפ"י תת פרק 3.5 להלן.</p>
34.01.030	<p>הספק יצרף מסמך טופולוגיה של השרתים, גיבוי ותקשורת של המערכת הראשית והמשנית ויקבל את אישור מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו בטרם יבצע את ההתקנה של המערכת בתאגיד.</p> <p>המסמך יתייחס לשתי התצורות:</p> <p>א. תצורת ברירת מחדל (הפעלה ממשרדי התאגיד עם רפליקציה לחוות השרתים של הספק).</p> <p>ב. תצורה חלופית (הפעלה מחוות השרתים של הספק).</p>
34.02.010	<p>הספק אחראי לניטור מערכותיו בכל עת לרבות ביצוע תחזוקה, איחוי, ניקוי של בסיס הנתונים וגיבוי המערכות ובסיס הנתונים.</p> <p>נא לצרף פירוט של מערכת הניטור הקיימת ברשותו</p>
34.02.020	<p>כל חיבור מחוץ לתאגיד, יאושר מראש על ידי חברת המחשוב של התאגיד ויוגדר משתמש VPN פרטני.</p>
34.02.030	<p>סביבת הטסטים לרבות בסיס הנתונים והאפליקציה, תופרד ממערכת המידע הראשית לפחות ברמת סביבת שרתים וירטואלית נפרדת.</p>
34.02.040	<p>התאגיד יבצע בדיקות שחזור והפעלה ממערכת הרפליקציה בצורה יזומה לפחות פעם בשנה – הערכות טכנית וכל הוצאות הבדיקות יחולו על הספק.</p> <p>נא לצרף פירוט של תוכנית לביצוע שחזור והפעלה ממערכת הרפליקציה.</p>
34.03.010	<p>כל הוצאות ההתחברות בין הספק לתאגיד (לרבות לסניפיו ומוקד טלפוני), למס"ב, לשב"א ולמרכזי הבנקים, חברות האשראי וחברות הביטוח, תהינה על חשבון הספק.</p>

3.5 גיבוי המידע הקיים

דרישה	תיאור דרישה
-------	-------------

דרישה	תיאור דרישה
35.01.010	<p>מדיניות גיבוי נדרשת:</p> <p>א. טווח הזמן הנדרש להפעלה מחדש של הפעילות העסקית (RTO) של הארגון וכפועל יוצא גם הפעלת מערכות המחשוב – הינו 4 שעות עבודה ממועד בו אובחנה קריסת מערכת המידע על ידי התאגיד ו/או על ידי מערכות הניטור של הספק.</p> <p>ב. טווח הזמן שאת הנתונים שנצברו בו ניתן לאבד (RPO) – התאגיד מוכן לאבד נתונים שנצברו עד 4 שעות עבודה בטרם קרסה מערכת המידע.</p>
35.01.020	<p>דורות גיבוי (עותקי גיבוי שמורים):</p> <p>הספק יידרש לשמור העתקים של גיבוי הנתונים של מערכת המידע לרבות אך לא רק: מסמכים, קבצים, בסיסי נתונים בתצורה הבאה:</p> <p>1. גיבוי שינויים (incremental backup) – יופעל פעם ביום (בסוף יום עבודה). הגיבוי ישמר 5 ימים אחורה (כלומר יהיה גיבוי שינויים לכל יום בשבוע: יום א' יום ב' יום ג' יום ד' יום ה').</p> <p>2. גיבוי מלא (full backup) – יופעל פעם בשבוע (בסוף שבוע). הגיבוי ישמר 5 שבועות אחורה.</p> <p>3. גיבוי היסטורי (archive backup) – שמירת עותק מלא של המערכת (מגיבוי שבועי) אחת לחודש קלנדרי (גיבוי שבועי מלא יועתק לארכיב גיבוי) – ישמרו 5 גיבויים היסטוריים של כלל המידע.</p> <p>4. החלפת הגיבויים הישנים בחדשים בשיטת LIFO.</p>
35.01.030	<p>דוחות גיבוי / רפליקציה יומיים:</p> <p>הספק מחויב להעביר דוחות גיבוי יומיים הכוללים לוג פעילות הגיבוי והרפליקציה של המידע לרבות דוח שגויים. הדוחות יועברו אוטומטית למספר כתובות דוא"ל שהתאגיד יעביר לו.</p> <p>אין בדוחות אלה כדי לפטור את הספק מאחריות לגיבוי.</p>

4 רכיבי מערכת המידע הארגונית

להלן מוצגות עיקרי הדרישות מהמערכת המידע הארגונית. הדרישות מפורטות על פי מודולים / מערכות משנה הנדרשות ליישום. הדרישות הינן **דרישות פונקציונאליות ברמת אפיון דרישות לקוח** ואינן מחליפות יישום פרטני של כלל הדרישות הטכניות: סכמת הצגת נתונים במסכי המערכת, עיצוב ממשק משתמש, עיצוב והגדרת זרימה ומעבר בין מסכים, לוגיקה והגדרת חוקים ברמת המודול וברמת המערכת, הרשאות, הגבלות, דוחות, בסיסי נתונים, שמירת היסטורית שינויים וכיו"ב. התהליכים הנכללים בסעיף זה מהווים חלק מהתהליכים הנפוצים בתאגיד. התאגיד רשאי לשנות את תהליכי העבודה הן בשלבי ההקמה והן מדי פעם כל תקופת ההתקשרות בהתאם לצרכיו, והספק יתאים את המערכת ללא תמורה נוספת.

להלן המודולים המפורטים:

4.1 מערכת בילינג – קריאות מדים

- 4.2 מערכת בילינג – ביצוע בדיקות לוגיות והתקנות מדי מים
- 4.3 מערכת בילינג – חיוב והפקת שוברים
- 4.4 מערכת בילינג – תהליכי שירות לקוחות (CRM)
- 4.5 מערכת בילינג – חיובי אגרות דמי הקמה
- 4.6 מערכת בילינג – אכיפת הגבייה
- 4.7 מערכת ניהול ניטור שפכים
- 4.8 מערכת פיננסית – הנהלת חשבונות
- 4.9 מערכת פיננסית – תקציב
- 4.10 מערכת פיננסית – ניהול רכוש קבוע
- 4.11 מערכת פיננסית – רכש
- 4.12 מערכת פיננסית – מלאי (לוגיסטי)
- 4.13 מערכת פיננסית – ניהול חוזים והתקשרויות
- 4.14 מערכת ניהול פרויקטים
- 4.15 מערכת ניהול תפעול הנדסי (תחזוקה)
- 4.16 מערכת דיווח תקלות מוקד תפעולי
- 4.17 אפליקציות שירות לצרכן

4.1 מערכת בילינג – קריאות מדים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	יישום תכנית עבודה לקריאת מדי מים : מערכת המידע תאפשר ניהול תכנית עבודה שנתית ותקופתית לקריאת מדי מים. אופן הקריאה : אפשרות חלוקה לאזורי קריאה וחיוב נפרדים. החלוקה מתבצעת על פי שיוך גיאוגרפי (שכונות). מערכת המידע תנהל לכל מונה את המיקום האזורי ותתזמן את הקריאות התקופתיות על פי אזור.	41.01.010
	מערכת המידע תאפשר הגדרת מנות קריאה על בסיס תכנית עבודה לקריאת מדי מים (ברמה יומית, דו יומית, שבועית וכד') ע"י משתמש	41.01.020
	מערכת המידע תאפשר למשתמש להתאים את תוכניות העבודה למצבים נתונים ואילוצים, כלומר על המערכת לאפשר ביצוע שינויים בתכנית העבודה בצורה דינמית ופשוטה תוך בדיקת שלמות הנתונים לאחר כל שינוי.	41.01.030
	לאחר הגדרת מנת הקריאה במערכת המידע יועבר קובץ קריאות לכל מסופון המכיל מנת מדי המים או לחילופין קובץ משטח לקבלן קריאות ברמת יישוב ו/או אזור. זאת באמצעות ממשק העברת קבצים שיוגדר בין הספק למערכות קריאת מסופונים של קבלן קריאות. הקריאות מהמסופונים יסנכרו בצורה מקוונת (online) מול מערכת הבילינג. התאגיד יאפשר	41.01.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	העברת קובץ מרוכז ממערכת קריאות מדים (של קבלן קריאות המדים) למערכת הבילינג באצווה (batch).	
	עלות התאמת ויצירת ממשק בין המסופונים שיופעלו על ידי התאגיד או קבלן מטעמו יהיו על חשבון הספק. הממשק יכיל סנכרון של נתוני הקריאה והעברת של תמונות צילומי מדים ישירות לכרטיס הלקוח במערכת הבילינג.	41.04.050
	מערכת המידע תטען את נתוני מדי מים שיש לקרוא למסופונים, לרבות נתוני אב ונתונים נוספים שימשו לביצוע ביקורת לוגית בשטח, כגון: מיקום, נתונים לצורך השוואה (אין להציג קריאות קודמות לקורא, סדר הליכה, נקודות ציון GPS, צילום מד, קריאה ממוצעת, מצבי מדי מים היסטוריים, הערות קורא.	41.01.060
	המערכת תאפשר ממשק מקוון (online) ממסופונים בעלי גישה סלולארית, כך שהקריאה תועבר באופן מקוון למערכת הבילינג באמצעות web service מאובטח (לרבות צילום מד שייקלט לכרטיס אב מים במערכת הבילינג).	41.01.070
	לאחר קליטת הקובץ במערכת המידע, בדיקתו ואישורו ע"י משתמש, יש לשתול את הנתונים השונים בשדות המתאימים, וכן לבצע בדיקות תקינות על הנתונים בצורה אוטומטית (מפורט בהמשך).	41.01.080
	מערכת המידע תאפשר למשתמש להקליד, בצורה ישירה, קריאות מדי מים למד ספציפי לתקופה נוכחית לרבות שדות הערות הקיימות.	41.01.090
	מערכת המידע תאפשר לקבל קריאות מדים, לרבות קריאות החלפה, קריאות התקנה, נתונים ממערכת קר"מ וכיו"ב, גם מקובץ אקסל. במקרה זה המערכת תאפשר קליטת קריאות על פי מפתח שדות מוגדר מראש שיועבר לחברה. קובץ האקסל ייקלט אוטומטית למערכת ככל קובץ קריאות מהמסופונים בתוספת תיעוד מועד קליטה ומשתמש קולט.	41.01.100
	במערכת המידע תתבצע בדיקת שלמות ראשונית ותכנית העבודה תעודכן ע"י המערכת. המערכת תאפשר תיקון שגויים.	41.02.010
	מערכת המידע תאפשר קליטת מנות תקינות חלקיות. במקרה שנפרקו מנות תקינות חלקיות, המערכת תתריע בפני המשתמש תוך מתן אינדיקציה ברורה על כמות מדי המים שלא נפרקו וזיהויים, במועד הפריקה וביום למחרת, עד אשר יושלמו קריאות כל מדי המים במנה. עם סיום פריקת כל מדי המים של מנה מסוימת, תודיע על כך המערכת, (בדיקת שלימות)	41.02.020
	כל הנתונים וכל הקריאות, כפי שבוצעו בשטח, יישמרו במערכת המידע למשך כל תקופת ההיסטוריה הקיימת ממועד הקמת התאגיד.	41.02.030
	מערכת המידע תאפשר בכל רגע נתון ביצוע בקרה על התקדמות תהליך הקריאות מול תאריכי	41.02.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	יעד, כלומר- המערכת תציג כמות מדים כללית מול כמות שבוצעה והכמות שנותרה, כולל ממוצע ביצוע ליום העבודה שנותר.	
	עם פריקת נתוני קריאות מדי המים, תפיק מערכת המידע דוח מדי מים תקולים (מדי מים עצורים, שבורים, תקועים, לא נגישים), ע"פ קודי קורא שייקבעו ע"י התאגיד, לרבות מספר התקופות ברצף שמד המים מוגדר כתקול. דוח זה יהיה בתצורת דוח החלפות מדי מים, כלומר יכיל שדות ריקים להשלמה בעת ביצוע ההחלפה – מספר מד חדש, קריאת פירוק ותאריך החלפה. הדוח יאפשר פתיחת פקודות עבודה פרטניות ופתיחת פניה במערכת ה-CRM, כולל התרעות קופצות לאי עמידה ב-SLA שייקבע וניהול תהליכים, לרבות- תהליך עבודת שטח לבדיקה חוזרת של מדי מים / החלפות וכו'. הדוח יהיה ניתן להפקה כקובץ אקסל עם פרוט מלא של כל תיאורי השדה עבור מסופונים שברשות החברה המחליפה את מדי המים. בנוסף, יהיה ניתן להפיק לאקסל דוח תקולים (שגויים לוגית).	41.02.050
	המערכת תכיל ממשק טיפול במדי מים שלא נקראו בשל סיבות כאלו ואחרות (מצב מונה 1 עד 15): המערכת תאפשר לטפל באוכלוסיות המדים לרבות אך לא רק לפי חתכים שונים שייקבעו ע"י התאגיד ע"פ הנתונים הקיימים במערכת כגון מצב מונה, מספר מונה, קורא ותאריכי קריאה.	41.03.010
	המערכת תקלוט ותשמור צילומי מדי המים מהמסופונים או מכל מקור אחר כפי שצולמו בעת הקריאה. הצילומים יישמרו בכרססת הלקוח במערכת הבילינג. התמונות יצורפו לכרטיס מד המים במערכת המידע כקובץ מצורף. לכל משתמש במערכת תהיה אפשרות גישה והצגת תמונות אלו כקובץ מצורף למד מים ו/או לצרכן והדפסת הצילומים מתוך מערכת הבילינג לרבות הפקת צילום מד על גבי שובר החיוב. קבצי המונים ייקלטו בצורה אוטומטית ויקושרו למפתחות הבאים: מספר מד, סוג מד, יצרן מד, מספר נכס, סדר הליכה, מספר לוגי, מצב מונה, תאריך צילום, תקופה + שנה.	41.03.020
	מערכת המידע תלווה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים, ותוביל את המשתמש באמצעות מסכי העבודה השונים. התהליך מובל על ידי המערכת כאשר סיום כל שלב יצור את השלב הבא ויעבירו כמשימה אל הגורם הרלוונטי.	41.04.010
	המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים על פי חתכים ודרישות של התאגיד לפי כל נתון הקיים במערכת על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי הקבוע.	41.04.020
	על המערכת לאפשר הפקת דוחות ניהוליים ע"פ חתכים שייקבעו ע"י התאגיד לכל הנתונים הקיימים בה. להלן רשימה חלקית של הדוחות הנדרשים במערכת המידע: א. ביצוע תכנית עבודה לקריאת מדי מים ע"פ עמידה בלוח גאנט שייקבע ע"י התאגיד, ויאפשר "התרעות קופצות".	41.04.030



קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ב. דוח סטאטוס קורא – מנה – הצגת כמות קריאות לפי קורא ותקופה וברמה שנתית.</p> <p>ג. מדי מים שנקראו – הצגת מדי המים שנקראו ברמה תקופתית ופילוח משנה אזורי.</p> <p>ד. מצב מד מים – דוח הצגת מדי מים לפי קוד קורא (תקין, תקול וכו').</p> <p>ה. הערכות – דוח מדי המים שעבורם בוצעה קריאת הערכה לפי תקופה ומספר ההערכות שבוצעו בשש תקופות האחרונות למד זה.</p> <p>ו. דוח מדי מים שלא נקראו – הצגת מדי מים שלא נקראו ממוינים לפי קוד קורא.</p> <p>ז. דוח מדי מים שלא נקראו יותר מ- 2 תקופות רצופות (בוצעה קריאת הערכה).</p> <p>ח. מצבת מדים: דוח מדים לפי גיל, סוג וקוטר לכל ישוב בנפרד.</p> <p>י. דוח מדי מים שלא נקראו יותר מ- 3 תקופות רצופות (בוצעה קריאת הערכה). להשלים ההגדרה לפי אמות מידה</p>	
	<p>מערכת המידע תכלול מודול לקריאת מדי קריאה מרחוק באמצעות מערכת צד שלישי של חברת ארד דרישות ממערכת המידע:</p> <p>א. ממשק מידע פנימי של המערכת לקריאת הנתונים ממערכת צד שלישי בפורמט web service ו- xml המאפשר העתקת נתוני הקריאות עפ"י דרישת משתמש לרבות כל הקריאות בבת אחת, פקודה, והפעלת תהליך מתוך מערכת המידע. פירוט ממשק המידע מובא להלן בתת פרק שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. - שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.</p> <p>ב. הפעלת בדיקות על הנתונים – באותו אופן שבו נבדקים מדי מים הנקראים בצורה ידנית.</p> <p>ג. הוספת שדה זיהוי לכל קריאה הנקראת מרחוק (דגל זיהוי).</p> <p>ד. הפעלת בקשה לקריאה ועדכון צריכה של מד קר"מ במהלך התקופה – בכל עת וביצוע חישוב מחדש של הצריכה לאותו נכס.</p> <p>ה. הפעלת בקשה לקריאה ועדכון צריכה של מד קר"מ במהלך תהליך החלפת משלמים בנכס – במידה ומד המים מסוג קר"מ.</p> <p>ו. יצירת פק"ע למשלוח טכנאי / מפקח לבדיקה במערכת הבילינג על פי דגלי התראות ממערכת קר"מ.</p>	41.04.040

4.2 מערכת בילינג – ביצוע בדיקות לוגיות והתקנות מדי מים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ביקורת לוגית</p> <p>הביקורת הלוגית תהיה ברמת מד מים ראשי – מדי מים משניים תוך הצגת עץ היררכי של הקשרים בין המדים.</p> <p>קיימת היררכיה נוספת לחישוב צריכה משותפת בין מדי מתחם למדים ראשיים. על המערכת</p>	42.01.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>לחשב צריכה משותפת כנגזרת הן ממדי מים במתחם והן ממדי מים ראשיים לפי ההיררכיה הבאה:</p> <p>מד מתחם (אחד או יותר) ← מד ראשי (אחד או יותר) ← מד דירתי (אחד או יותר).</p> <p>הביקורת תופעל ברמות היררכיה החל מרמת מד מים ראשי, רמת אזור ורמת כל אוכלוסיית המדים.</p> <p>הביקורת תבחן ותציג חריגות לפי הפרמטרים הבאים:</p> <p>א. מדים חשודים כ"תקועים" (צריכה תקופתית קטנה מ 1 קוב).</p> <p>ב. מדים בהם הצריכה שלילית.</p> <p>ג. מדים בהם ישנה חריגה בצריכה – דוח צריכה גבוהה בטווח שבין 130% ל 150% צריכה חריגה יחסית לקריאה קודמת.</p> <p>ד. מדים בהם ישנה חריגה בצריכה – דוח צריכה גבוהה מאוד בטווח שבין 150% ל 200% צריכה חריגה יחסית לצריכה הרגילה ובתנאי שמדובר בחריגה שמעל 18 מ"ק.</p> <p>ה. מדים בהם ישנה חריגה בצריכה – דוח צריכה חריגה בטווח שמעל ל 200% צריכה חריגה יחסית לקריאה קודמת.</p> <p>ו. בניינים בהם סך הצריכות של מדי המים המשניים גבוהה מסך הצריכה ממד המים הראשי.</p> <p>ז. דוח צריכות משותפות גבוהות – מעל 5 קוב צריכה משותפת למד דירתי.</p>	
	<p>ביקורת לוגית – התראות:</p> <p>המערכת תאפשר הקפצת התראות למנהל על חריגות לוגיות לפי אלגוריתם שייבנה על ידי משתמש.</p> <p>ההתראות יוצגו הן על למסך והן לדוח מודפס ויכילו את כל פרטי הצרכן / הנכס.</p>	42.01.020
	<p>ביקורת לוגית – הרצת איזון</p> <p>המשתמש יפעיל הרצת חישוב לוגית ברמת בניין: צריכות, ברמת מד מים ראשי – משניים, על פי הכללים שיוגדרו ע"י החברה וייושמו במערכת המידע</p>	42.01.030
	<p>ביקורת לוגית – הרצת איזון נפרדת:</p> <p>המערכת תאפשר הפעלת הרצת חישוב איזון צריכות עבור נכסים בעלי צריכה משותפת ובנפרד עבור נכסים ללא צריכה משותפת. זאת על פי הכללים שיוגדרו ע"י החברה וייושמו במערכת המידע.</p>	42.01.040
	<p>ביקורת לוגית – דוחות</p> <p>א. דוח של הנכסים ברמת מד מים ראשי שבהם בוצע איזון בהתערבות משתמש.</p> <p>ב. דוח של הנכסים בהם פוצלה צריכה לפי מהות שימוש בנכס (כגון עסקים ופרטי) או חושבה צריכה לצרכנים חסרי מד.</p> <p>ג. דוח של הנכסים בהם חושבה צריכה בהערכה.</p> <p>ד. דוחות חריגי צריכה.</p>	42.01.050

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ה. דוח צריכות חריגות על פי חתכי משתמש :</p> <ul style="list-style-type: none"> - צריכות גבוהות חריגה מכמות מ-ממוצע 3 תקופות או אחוז חריגה מ-ממוצע 3 תקופות, - צריכות שליליות - מיונים וחתכים ברמת שדה. <p>ו. יצוא דוח צריכות לפורמט אקסל ו- CSV.</p> <p>ז. התאמת דוחות לפי אמות המידה המפורסמות ותפורסמנה על ידי רשות המים – יהיו על חשבון הספק.</p>	
	<p>הפקת הערות בחשבון התקופתי ו/או הפקת מכתבי חריגת צריכה לתושבים בהתאם לפרמטרים שייקבעו ע"י משתמש בסיום פעולות הבדיקה הלוגית.</p> <p>מכתבי חריגת צריכה לפי הפורמט הבא :</p> <ul style="list-style-type: none"> – צריכה גבוהה בטווח שבין 130% ל 150% מהצריכה הרגילה : הערה בחשבון התקופתי. – צריכה חריגה בטווח שבין 150% ל 200% מהצריכה הרגילה : הערה בחשבון התקופתי וכן שליחת מכתב על חריגה לצרכן בהתאם לאמות המידה. – דוח צריכה חריגה מאוד בטווח שמעל ל 200% מהצריכה הרגילה : הערה בחשבון התקופתי וכן שליחת מכתב על חריגה לצרכן בהתאם לאמות המידה. <p>בכל החריגות לעיל יופק דוח פירוט צריכה גבוהה לתאגיד .</p>	42.01.060
	<p>הפקת קובץ פרטי חריגות צריכה לתושבים הכולל את השדות : שם צרכן, מספר טלפון נייד, כתובת דוא"ל, סוג ותיאור חריגה ומשלוח מרוכז דרך שרת דואר אלקטרוני ו/או דרך שירות משלוח SMS מהמערכת.</p>	42.01.070
	<p>העברת מסרונים (SMS) ודוא"ל בצורה אוטומטית מהמערכת לתושבים בעלי פרטי מספר טלפון נייד או דוא"ל המוגדרים חריגי צריכה / החזרי תשלום/ הודעה לספקים או לקוחות אחרים וכל פעולה אחרת הכרוכה בהעברת מסרון אוטומטי דרך המערכת.</p> <p>ראו סעיף 42.01.060</p>	42.01.080
	<p>בדיקת הצלבות מדים :</p> <p>המשתמש יפעיל מסך "תיקון הצלבה בין מדי מים". מסך זה יהווה ממשק לתיקון הצלבות. במסך זה יתאפשר איתור מד המים הנוסף המעורב בהצלבה ע"י הקלדת מס' מד המים שנמצא בשטח, והצגת נתוני הנכס הקשורים למד שאותר. לאחר אישור המשתמש, המערכת תבצע החלפה בין מדי המים של שני הנכסים שאותרו. במידה ובהצלבה מעורבים יותר משני מדים, ניתן יהיה לחזור על פעולת החלפת המדים שוב עד לתיקון נתוני כל המדים המעורבים בהצלבה. המשתמש יקליד את תאריך תחילת ההצלבה (ברירת המחדל: תאריך האחרון בו הוחלפו מדי המים לפני תיקון ההצלבה).</p> <p>לאחר סיום שלב זה המערכת תבצע בדיקות תקינות לנכסים הנוספים המעורבים בהצלבה וייווצרו מכתבי* הודעה שישלחו לצרכנים.</p>	42.02.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	*נוסח מכתבי ההודעה ניתן להתאמה על ידי התאגיד.	
	<p>זיכוי וחיוב הצרכנים המעורבים בהצלבה:</p> <p>המערכת תבצע חישוב מחדש של הצריכה הפרטית והמשותפת ותציג את השינויים בחיובים. החישובים יתבצעו באופן אוטומטי עם השלמת תיקון ההצלבה.</p> <p>לכל תקופה יתבצעו חישובים לפי טבלת התעריפים הנכונה לאותה תקופה ותאריכי ערך המתאימים.</p> <p>חיוב הצרכן שיש לחייבו יתבצע לכל תקופה בנפרד עפ"י יום הערך של תאריך פרסום המדד הקרוב לתאריך תיקון ההצלבה (תאריך עתידי).</p> <p>תיקון חשבונו של הצרכן המזוכה יכלול את ביטול הריבית שנוצרה עקב פיגור בתשלום המקורי באופן אוטומטי. ניתן יהיה לזהות את כל התנועות שבוצעו בגין תיקון ההצלבה.</p> <p>במידה ונמצאה ותוקנה הצלבה בין מדים השייכים לקבוצות צריכה שונות (עצי צריכה שונים) החישוב יצור שינויים בצריכה המשותפת של כל המדים בקבוצות הצריכה המעורבות בהצלבה.</p> <p>החזר יתרת הזכות שנוצרה לצרכן שזוכה יתבצע בהתאם לתהליך תשלום לצרכן בגין זיכוי חשבונו.</p>	42.02.020
	<p>הצלבת מדים – התראות מערכת</p> <p>במידה ובהצלבה מעורבים יותר מ-2 מדים המערכת תתריע על כך בפני המשתמש שיוגדר באופן אוטומטי.</p> <p>מתן ההתראה תתבצע במקביל לשאר הפעילויות המתבצעות ולא תמנע את המשכו התקין של התהליך.</p>	42.02.030
	<p>הפקת מכתב ושליחתו לצרכנים המעורבים בהצלבה</p> <p>המערכת תפיק מכתב* לצרכנים המעורבים בהצלבה ותעדכן אותם בתוצאות הבדיקה. במידה ולא נמצאה הצלבה, והתהליך הותנע בעקבות פניית הצרכן, המערכת תפיק מכתב מתאים לעדכון הצרכן. המכתבים והספחים לתשלום וכן הוראות תשלום (הוראות קבע) יופקו באופן אוטומטי לאחר אישור הגורם המטפל.</p> <p>*נוסח מכתבי ההודעה ניתן להתאמה על ידי התאגיד.</p>	42.02.040
	<p>בדיקת הצלבות – שליחת מפקח</p> <p>המערכת תאפשר הפקת הוראת ביצוע למפקח לרבות ב SMS הכולל את פרטי המדים, כתובות ואת המדים החשודים כמדים מוצלבים. המפקח יבצע את המשימה ויתעד ביצוע במערכת. המשתמש יקבל התראה לסיום ביצוע ובמערכת יוצגו תוצאות בדיקת המפקח בנושא חשד להצלבה. הגורם המטפל יסמן בפניה האם נמצאה הצלבה בין מדי המים על סמך בדיקת המפקח.</p>	42.02.050
	<p>תיקון קריאה</p> <p>הרשאת התיקון תותר רק למשתמש מורשה. המערכת תתעד את נתוני המקור שתוקנו ותאריך</p>	42.03.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>התיקון. במידה ונדרש תיקון : א. אם המשתמש בוחר לתקן רק את תקופת החשבון הנוכחית – הדרישה מפורטת בדרישה מספר 42.01.010 ב. אם המשתמש יחליט לתקן את קריאות מד המים רטרואקטיבית בגין תקופת חשבון אחת או יותר, יפעיל מסך "תיקון קריאה" (לחצן ממסך הצרכן). במידה ובחר לעשות זאת, ייפתח מסך "תיקון קריאה". כל פרטי הצרכן מכרטיס הצרכן בלוגית יועתקו באופן אוטומטי אל המסך "תיקון קריאה" ולא יהיה צורך לאתר את הצרכן. המשתמש יעדכן במערכת את סיבת תיקון הקריאה בשדה ייעודי במסך הפנייה באמצעות בחירה מתוך רשימה. ניתן יהיה להוסיף בשדה מלל חופשי הערות נוספות. תיקון קריאה למספר תקופות : המערכת תאפשר להציג קריאות קודמות למד ולבצע תיקון גורף על מספר תקופות יחדיו.</p>	
	<p>הזנת קריאה מעודכנת המסך הבא במערכת יופיע לאחר מסך "תיקון קריאה" ובו המשתמש יידרש להקליד את קריאת מד המים המעודכנת. במסך זה יוכל המשתמש לצפות בכל נתוני מד המים הרלוונטיים (מידע נדרש : קריאות לאורך התקופות, פירוט צריכות, מספר/י מד/י מים בנכס לאורך התקופות ועוד), בפרטי הנכס ובפרטי הצרכן/ים בנכס.</p>	42.03.020
	<p>תיקון קריאה של מד פרטי והשפעתו על הצריכה המשותפת במידה ומד המים הינו חלק מהיררכית מדים קשורים - תיקון קריאה של מד פרטי מחייב תיקון של צריכת המים המשותפת בבניין. במקרה כזה תציג המערכת את שינוי המ"ק שיש לבצע בצריכה המשותפת בעקבות תיקון הקריאה הפרטית. המערכת תחשב מחדש את צריכת המים המשותפת ואת החישוב הכספי עבור כל אחד מהצרכנים הפרטיים הקשורים למד הראשי שהושפע מהתיקון הפרטי. המערכת תציג את החישוב הכולל לחיוב / זיכוי בצריכה המשותפת והמשתמש יוכל לפי בחירתו לצפות גם בחישוב הפרטני לכל צרכן מושפע.</p>	42.03.030
	<p>תיקון קריאה – חישוב מחדש המערכת תחשב מחדש את חיובי הצרכן בהתאם לקריאות החדשות שהוזנו בהתחשב בנתונים הבאים : מהות השימוש בנכס, מדרוג התעריפים, חישוב מחדש של אגרת הביוב. המערכת תבצע הפחתה של הסכום שהתקבל לאחר תיקון הקריאה מהחיוב המקורי טרם תיקון הקריאה. במידה והתיקון יצר חיוב בכרטיס הצרכן, החיוב יחושב עפ"י תאריך הערך של מועד ביצוע הפעולה.</p>	42.03.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>במידה והתיקון יצר זיכוי בכרטיס הצרכן, הזיכוי יחושב עפ"י תאריך הערך של מועדי החיוב המקוריים.</p> <p>במידה ומדובר במד ראשי (זיכוי בגין צריכה משותפת) יחושבו הזיכויים / החיובים לכל אחד מהנכסים בבניין הקשורים למד זה.</p> <p>המערכת תאפשר תיקון קריאה למד משויך ללא תיקון הצריכה המשותפת בבניין.</p>	
	<p>תיקון קריאה- תיקון תקופות היסטוריות</p> <p>המערכת תאפשר למשתמש לפי רמת הרשאה לתקן קריאות למספר התקופות אחורה שייקבע על ידי המנהל.</p> <p>במידה והקריאה הפרטית השפיעה על הצריכה המשותפת ניתן יהיה להפעיל תכנית חישוב מחדש של חיוב/זיכוי צריכה משותפת בהתאם לקריאות המתוקנות. התכנית תתקן חישובי צריכה עד מספר התקופות שייקבע על ידי המנהל.</p>	42.03.050
	<p>מסך פקודות עבודה לביצוע התקנה :</p> <p>המערכת תאפשר סינון פעולות והצגת משימות לעובד שטח לפי סיווג וגם לפי סדר הליכה, לרבות אך לא רק: בדיקת מד חוזרת, התקנת מד חדש, בירור מד, בדיקת הצלבה וכו'.</p> <p>המערכת תאפשר העברה למסופן.</p> <p>לאחר בחירה בסיווג מתאים – יופיע מסך ובו פירוט כל הקריאות הפתוחות מאותו סוג לרבות פרטי מד, נכס וצרכן הניתן להדפסה כדוח.</p>	42.03.060
	<p>התקנת מדי מים משניים (הפרדת מדידה), העתקת מד מים או חיבור ביוב, הוספת חיבור נוסף מים או ביוב</p> <p>בקשת צרכן בכתב או דרך נציג שירות לקוחות לביצוע הפרדת מדידה.</p> <p>הפנייה תתועד במערכת המידע תחת כרטיס הצרכן. הנציג יפתח בקשה במודול ה CRM בנושא הפרדת מדידה.</p> <p>המערכת תציג באופן אוטומטי מסך "עדכון פרטי צרכן", נציג שרות הלקוחות המטפל בפניה יאמת את הנתונים הקיימים ויעדכןם עפ"י הצורך.</p> <p>המערכת לא תאפשר פנייה אלא לאחר עדכון נתונים, לרבות אך לא רק:</p> <p>אימות נתונים, איסוף נתוני בן/בת זוג, מספרי טלפון ופקס, דוא"ל אם יש.</p> <p>המערכת תאפשר גישה למסך המציג את פרטי בעל הנכס – לאימות המבקש כבעל הנכס.</p> <p>הגורם המטפל בפניה יוודא בכרטיס הנכס - קיום מס' זיהוי מים ושהנכס לא נמצא בתהליך בנייה. לצורך בדיקה זו תתאפשר גישה למסך המציג את נתוני הנכס.</p> <p>לאחר קבלת הודעה מהצרכן על הכנת תשתיות – תיווצר משימה במערכת למפקח מדי המים, לביצוע ביקורת בשטח.</p>	42.04.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>במידה והבקשה דורשת הקמת חיבור חדש לרשת המים הציבורית, יפעיל המשתמש מסך "ביצוע עבודות על חשבון מזמין" – בו ימולאו פרטי הבקשה לחיבור ותופק משימה למפקח להכנת חיבור מים חדש – כנגד תשלום דמי חיבור שיחושבו ע"י מפקח. הגורם המטפל יבצע בדיקה במסך המציג את עץ הצריכה של הנכס. במידה ובעץ הצריכה של הנכס ישנם נכסים נוספים ללא מדי מים תיווצר משימה למפקח מדי המים, לביצוע ביקורת בשטח. לאחר ביצוע ביקורת ע"י המפקח ומילוי בפרטים במערכת המידע, המערכת תציג ביצוע ביקורת אצל הגורם המטפל. המערכת תפיק מכתב בקשה מהצרכן "דרישה להכנת תשתיות לצורך חיבור מד מים".</p>	42.04.020
	<p>לאחר אישור התשתית ע"י המפקח במערכת - נדרש הצרכן לבצע תשלום עבור הפרדת המדידה והתקנת מד המים. התשלום יתבצע במסגרת תהליך קבלת תשלום (מפורט להלן דרישה מספר 44.04.010). המערכת תזהה את ביצוע התשלום, תפיק פק"ע מתאימה ותקשר אותו אל הפניה המתאימה. תעריפי האגרות יילקחו מתוך טבלת תעריפי חיוב מתאימה, הטבלה תעודכן ע"י הספק בהתאם לעדכון התעריפים של רשות המים. התשלום עבור הפרדת המדידה יהיה מותנה, לא יתבצע חיוב עד שהתקבל תשלום מכיוון שגם בשלב זה, מגיש הבקשה יכול למשוך את בקשתו.</p>	42.04.030
	<p>תיעוד התקנה מד מים משני: המשתמש יזין את פרטי מד המים שהותקן (לרבות אך לא רק: צילום מד, מספר מד, תאריך התקנה, קריאת התקנה) בעץ המדים במערכת המידע וישייך את מד המים לנכס ולצרכן. המשתמש יוכל להוסיף סטאטוס והערות לגבי ביצוע הפרדת מדידה מרשימת סטאטוסים שתוגדר במערכת המידע</p>	42.04.040
	<p>דוחות, לרבות אך לא רק: א. פניות פתוחות – הפרדת מדידה הכוללת פרטי נכס וצרכן, תאריכי פתיחה וטיפול בפניה. ב. הפרדות מדידה – בחתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) שבוצעו במהלך התקופה.</p>	42.04.050
	<p>החלפת מד מים המשתמש יפיק דוח מדים המועמדים להחלפה, כולל קובץ למסופונים לקליטת המידע החוזר למערכת באופן אוטומטי. הדוח יכלול את פרטי הנכס ופרטי מד המים לרבות סוג וקוטר מד. הדוח יסודר לפי סדר הליכה. נציגי שירות הלקוחות המטפלים בנושא החלפת מדי מים יבצעו מעקב אחר מדי המים שנמסרו לקבלן החלפות מדי המים. על המערכת לאפשר לנציגים ביצוע המעקב בצורה קלה ויעילה, איתור רשומות פתוחות בסטאטוסים שונים, וקליטת פרטי מדי המים החדשים באופן ממוחשב</p>	42.05.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>בעת עדכון פרטי מד המים המוחלף תוזן למערכת סיבת החלפה, קריאת התקנה (אם היא שונה מ-0) וכן קריאת פירוק שהינה הקריאה העדכנית של מד המים שהוחלף ביום ההחלפה, תאריך ההחלפה וכן פרטי מד המים החדש (סוג, קוטר, מיקום וכו').</p> <p>בעת ביצוע חישוב צריכת מים – המערכת תחשב אוטומטית את הצריכה במד המוחלף לצריכה שנצרכה במד המים החדש, זאת ע"י חישוב ההפרש שבין קריאת הפירוק והקריאה האחרונה במד המים שהוחלף.</p> <p>דוחות, לרבות אך לא רק:</p> <ul style="list-style-type: none"> - מדי מים שהוחלפו לפי תאריך ושנה - מדי מים שהוחלפו לפי קוטר <p>המערכת תשמור את היסטוריית החלפת מדים, מספר המד הישן ומועד החלפתו ותאפשר גישה נוחה לנתונים אלו.</p>	
	<p>ניהול סטאטוס החלפות במערכת המידע</p> <p>המשתמש יסמן במערכת האם החלפת מד המים בוצעה בהצלחה ("מד הוחלף" / "מד לא הוחלף").</p> <p>במידה והמשתמש סימן כי מד המים הוחלף, הוא יידרש לבחור בין הסטאטוסים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> א. מד המים הוחלף ב. מד המים הוחלף אך נמצאה אי תאימות במספר הזיהוי של מד המים. ג. מד המים הוחלף אך יש לחייב הצרכן בגין תיקון צנרת ו/או חלפים, ו/או אביזרים. <p>אם המשתמש סימן כי מד המים לא הוחלף הוא יידרש לבחור בין הסטאטוסים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> א. אין גישה למד מים ב. נדרש תיקון במערכת המים ג. מד המים לא נמצא ד. אחר <p>למשתמש תינתן אפשרות להוסיף שדה הערות.</p> <p>למשתמש תהיה אפשרות להעלות קבצים מצורפים למערכת (צילומי החלפה) ולשייכם למד המים שהוחלף.</p>	42.05.020
	<p>במידה ומד המים שייך למד משולב המערכת תדרוש מהמשתמש לבצע את עדכון פרטי מד המים הנוסף השייך למד המשולב</p>	42.05.030
	<p>בדיקת בוררות</p> <p>לאחר בקשת צרכן לבדיקת מד מים – המערכת תפיק חיוב צרכן לפני ביצוע הבדיקה. המערכת</p>	42.06.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>תיצור אוטומטית חיוב "בדיקת מד" מתאים בכרטיס הצרכן. המערכת תנהל מדי מים במודול ה CRM שהוגדרו כ"פירוק מד לבדיקת בוררות" ובה ימולאו פרטי הנכס, הצרכן ובקשת בוררות. לאחר קבלת תוצאה ממבדקה – יסמן המשתמש במערכת האם מד המים תקין או לא תקין לטובת או לרעת הצרכן. בסיום התהליך המערכת תבקש מהמשתמש תיעוד פנייה לתושב לעדכון פרטי בדיקת בוררות.</p>	
	<p>בוררות - טיפול במד שנמצא תקין במידה וסומן כי מד המים תקין, המערכת תפיק מכתב מתאים לצרכן.</p>	42.06.020
	<p>טיפול במד שנמצא לא תקין בבדיקת בוררות. הערה: ייתכן וממצאי הבדיקה ידרשו לחייב את הצרכן בחיובים נוספים על אלו ששילם או לחילופין לזכותו בגין חיובי יתר. על המערכת לאפשר זיכוי צרכן. במידה וסומן כי מד המים לא תקין, יש לזכות הצרכן עבור המפורט להלן: א. בגין עלות הבדיקה. הזיכוי / חיוב יכלול את סכומי הריביות וההצמדות הקשורות לחיוב בגין עלות הבדיקה. ב. בין אם מדובר במד פרטי ובין אם במד ראשי, הזיכוי בגין עלות הבדיקה יבוצע בכרטיסו של הצרכן שעל שמו נפתחה הפנייה. ג. בגין צריכות המים השגויות. בנוסף לעלות הבדיקה יש לזכות את הצרכן באופן יחסי בגין התקופה בה מד המים זיין. המערכת לא תאפשר הפקת פקע לבוררות לפני ביצוע חיובי ותשלום במערכת על ידי הצרכן.</p>	42.06.030
	<p>בוררות - זיכוי צרכן המערכת תחשב מחדש את חיובי הצרכן בהתאם לקריאות החדשות שהוזנו בהתחשב בנתונים הבאים: 1. מהות השימוש בנכס. 2. הנחות / הקצבות מים מיוחדות. 3. מדרוג התעריפים. 4. יבוצע חישוב מחדש של אגרת הביוב באם מחויבת על פי סכמת החיוב 5. יבוצע חישוב מחדש של סוגי חיוב נוספים (לרבות סימון זיכוי – כפעולת סטורנו). 6. הפחתת הסכום שהתקבל לאחר תיקון הקריאה מהחיוב המקורי טרם תיקון הקריאה. 7. הזיכוי יחושב עפ"י תאריך הערך של מועדי החיוב המקוריים. 8. במידה ומדובר במד ראשי (זיכוי בגין צריכה משותפת) יחושבו הזיכויים לכל אחד מהנכסים בבניין הקשורים למד זה, זאת במידה והוחלט לזכות צריכה משותפת.</p>	42.06.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>בוררות – חיוב צרכן :</p> <p>1. חיוב הצרכן יתבצע על סמך ממוצע צריכת הצרכן טרם תקופת הבירור. במידה והצרכן לא גר בנכס לפני תקופת הבירור – ייערך חישוב אומדן צריכה לתקופה שתאושר ע"י המנהל.</p> <p>2. המערכת תאפשר חיוב מחדש של מספר תקופות לחיוב על פי החלטת המנהל. מספר התקופות שלהן ייערך חישוב מחדש ייקבע ע"י מנהל.</p> <p>3. החיוב ייעשה בהתחשב בנתוני הצרכן והנכס.</p> <p>4. החיוב יחושב עפ"י תאריך הערך שיזין המשתמש באישור המנהל.</p> <p>5. במידה ומדובר במד ראשי (זיכוי בגין צריכה משותפת) יחושבו החיובים לכל אחד מהנכסים בבניין הקשורים למד זה, לפי החלטת מנהל התאגיד.</p> <p>תהליכי בירור חשבון, בדיקות נוספות, נזילה, חיוב חריג גבוה – מופיעים להלן בפרק 4.4 - מערכת בילינג – תהליכי שירות לקוחות (CRM).</p>	42.06.050
	<p>דוחות, גם אך לא רק :</p> <p>א. מספר מדי מים בבירור.</p> <p>ב. החלפת מדי מים – לא תקינים – פירוט לפי חתך תקופתי לרבות פרטי צרכן, נכס וסיבת התקלה, מספר מד פיזי</p> <p>ג. החלפת מדי מים בוררות – פירוט לפי חתך תקופתי פרטי צרכן, פרטי נכס, לרבות סטאטוס החלפה וסטאטוס בדיקה ומספר מד פיזי</p>	42.06.050

4.3 מערכת בלינג – חיוב והפקת שוברים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>תהליך החיוב</p> <p>עם סיום ביצוע הבדיקות הלוגיות, המשתמש יפעיל מהלך של הפקת חיובים במערכת. הרצת מהלך בדיקה במערכת המידע לפני ביצוע חיוב:</p> <p>א. שלמות כל נתוני הצריכה הפרטית והמשותפת לרבות אך לא רק, מספר נפשות ומהות שימוש, באותו אזור בו יבוצע החיוב לכל נכס. המערכת תציג התרעה במידה וקיימת אי שלמות בנתונים יוצרי החיוב לתקופה נוכחית ופירוט הנכסים שלגביהם מתייחסת ההתרעה.</p> <p>ב. הצריכות שסומנו לבדיקה נוספת (בשל חריגת צריכה) – אושרו בשלב הבדיקות הלוגיות ע"י משתמש והצריכה הפרטית + המשותפת לכל צרכן גדולה מאפס. צרכנים ללא צריכה יחויבו לאחר אישור המנהל בחיוב מינימום.</p> <p>ג. ריצת החיוב תהיה לפי ימי צריכה בפועל.</p> <p>ד. בדיקת שיוך צרכנים פעילים לכל המדים הפעילים. במידה ומתגלה כי אין שיוך בין צרכן למד פעיל – המערכת תתריע בפני המשתמש.</p> <p>ה. הפרדת חיובים לנכסים בעלי יותר ממהות שימוש אחת. החלוקה תתבצע על פי מפתח פרופורציונאלי שיקבע ע"י מנהל בחברה.</p> <p>ו. המערכת תאפשר הפעלת מספר לוגיקות שונות לחלוקת צריכה בין מהויות שימוש באותו נכס לנכסים שונים.</p>	43.01.010
	<p>הרצת מהלך חיוב לבדיקה (סימולציה) – מהלך החיוב יתבצע במערכת צדדית לסימולציה, על כל סוגי החיוב ומהויות שימוש המוגדרות לכל צרכן. בשום אופן לא יתקבעו נתוני סימולציה כנתוני אמת.</p> <p>המשתמש יפיק דוח בדיקה של החיובים בפירוט צרכן – לפי סוג חיוב ומהות שימוש לכל הצרכנים באזור בתקופת החיוב.</p> <p>המערכת תסמן חיובים החורגים לפי אמות המידה ו/או לפי קביעות התאגיד ככל שיימסרו לספק ליישום במערכת (פרמטר הניתן לשינוי) לסוג חיוב.</p>	43.01.020
	<p>לאחר בדיקה ואישור החיובים – יורץ מהלך חיובים במערכת. החיוב יבוצע על פי ימי צריכה בפועל. תנועות החיוב ירשמו בחשבון של כל צרכן. כל סוג חיוב ירשם בנפרד.</p> <p>התנועה תירשם במבנה: תקופה/שנה, תאריך חיוב, תאריך קריאה, סכום חיוב, כמות במ"ק, מספר ימי חישוב החשבון, פרטי חיוב כפי שיופיע בשובר (כמות, כמות ההקצבה, סכום חיוב מים בתעריף א', בתעריף ב' בהתאם למדיניות תעריפים, בתעריף ג', כמות וסכום אגרת ביוב, כמות וסכום חיוב אגרות דמי הקמה, ככל שקיימים או ככל שיוטלו, מספר נפשות).</p>	43.01.030
	<p>סכמות החיוב מבוססות על תקנות המים המשתנות מעת לעת.</p>	43.01.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תדע לחשב חיובים שוטפים (סוגי חיובים שונים) לפי סכמות חיוב שונות כפונקציה של התקופה בה מבוצע החיוב.</p> <p>המערכת תדע לחשב תעריפים שונים והנחות שונות עפ"י מהות שימוש/מהות צרכן מים/מהות מד מים/מהות נכס.</p> <p>המערכת תאחסן את סכמות החיוב השונות ותדע לשייך סכמות חיוב נפרדות לפי תקופת החיוב הרלוונטית.</p> <p>לכל סכמת חיוב תוגדר סוג ההצמדה של התעריפים המרכיבים את הסכמה.</p>	
	<p>המשתמש יוכל לעדכן הפרמטרים בסכמות חיוב. הספק יתחזק את סכמות החיוב בהתאם לתקנות .</p>	43.01.050
	<p>המערכת תאפשר הרצת חיובים לפי אזורים. לכל אזור תוגדר תקופת חיוב החלה בתאריך שונה.</p>	43.01.060
	<p>הפקת קובץ להפקה על שוברי preprinted</p> <p>מערכת המידע תפיק קובץ נתוני שוברי חיוב לרבות צילום מד. שדות הנתונים יכילו את פרטי הצרכן, מספר נפשות, פרטי הנכס, תאריכי קריאה קודמת ונוכחית, מסי ימים לחישוב, צריכות לפי סוגי חיוב, שדה הערות פרטני לצרכן ושדה הערות החברה לכלל צרכני החברה.</p> <p>מספר נפשות :</p> <p>במידה ולא בוצע עדכון מספר נפשות מעל התקופה שיקבע מנהל התאגיד ו/או לפי אמות המידה ו/או לפי הוראות החוק – המערכת תציג הערה או תאפשר הצגה אוטומטית של מכתב לצרכן לעדכן מספר נפשות באמצעות משלוח צילום ספח ת.ז. לתאגיד.</p> <p>הערה : סוג הקובץ והפרטים הנדרשים ייקבעו במדויק לאחר בחירת הספק.</p>	43.02.010
	<p>הפקת שובר חיוב וקליטת קובץ השוברים מבית הדפוס לכרטיסי הצרכנים בפעולת אצווה וירטואלי ומשלוחם בדוא"ל :</p> <p>המשתמש יוכל להפיק שובר חיוב בפורמט PDF הזהה לזה המופק בבית דפוס ויתאפשר לשלוח אותו לצרכנים, גם בתהליך מרוכז ובאצווה.</p> <p>השובר יכיל את כל שדות הפרטים ותמונות הרקע כפי המופיע בשובר רגיל המופק בבית דפוס.</p> <p>המערכת תאפשר רישום צרכנים לשירותי משלוח שוברים בדוא"ל ושליחת בדוא"ל. שרות הרישום והמשלוח יינתן על ידי ועל חשבון הספק.</p> <p>אמות המידה רשות המים :</p> <p>שוברי החיוב המופקים לצרכנים על נייר, יועברו לפורמט PDF ויישמרו תחת כרטיס צרכן הניתן לשליפה בכל עת. המערכת תאפשר קבלת קובץ PDF מרוכז של כלל השוברים בתקופה וקטלוג</p>	43.02.020



קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	של כל שובר בצורה אוטומטית לפי צרכן.	
	אפשרות להפקת גרף עמודות או אחר על שובר החיוב התקופתי, המציג את נתוני הצריכה בשש התקופות האחרונות.	43.02.030
	המערכת תאפשר הפקת חשבוניות מס / קבלה פרטניות לצרכנים (המזדכים במע"מ) על פי דרישה פרטנית. על האסמכתא יופיעו המילים "נאמן למקור". הפקת החשבונית מס/קבלה ברישום תשלום במערכת על שובר החיוב.	43.02.040
	דוחות, גם אך לא רק : א. דוח סטאטוס שוברים – כמות וסכום חיוב במנת השוברים שהופקה, תאריך חיוב, תאריך הפקה וייצוא שוברים. ב. דוח צרכנים שלא הופקו להם שוברים בתקופה נוכחית – פירוט שדות פרטי צרכן ופרטי נכס.	43.02.050
	תנועות ביטול / סטורנו : המערכת לא תאפשר מחיקת תנועות אלא ביצוע תנועות סטורנו בלבד על תנועות קיימות. לאחר סגירת תקופה לא תתאפשר כל פעולת תיקון במערכת אלא בתנועות סטורנו (ביטול תנועה קיימת ויצירת תנועת חיוב מחדש).	43.03.010
	קבלת תשלומים במערכת המידע : א. המערכת תחשב חיובי ריבית והצמדה עפ"י ימי ערך כפי שייקבע ולפי מסלול ריבית והצמדה מתוך רשימת מסלולי הצמדה. ב. המערכת תטפל בחישובי מע"מ לכל פעולת חיוב או תקבול שמוגדרות כמחויבות מע"מ. ג. המערכת תתמוך בכל אמצעי התשלום הבאים: מזומן, כרטיסי אשראי וצ'קים, הוראות קבע (הרשאות לחיוב חשבון שוטף בנקים, הוראות קבע לבנקים בגין יתרות ידועות וסכומים קבועים לחובות וכרטיסי אשראי), הסדרים נוספים (הוראות קבע לשכר), ספחים, הסדרי תקבולים נדחים, שוברי חיוב לבנק הדואר ולבנקים. ד. המערכת תאפשר קליטת אמצעי תשלום כגון כרטיס אשראי והמחאות באמצעות קורא המחאות וכרטיסי אשראי וכיו"ב, שיותקנו במשרדי החברה כחלק מתהליך התשלום במערכת.	43.03.020
	אפשרויות ביצוע תשלומים הינן : א. קופה - תשלום ישיר במשרדי החברה או ממוקד מרוחק טלפוני במענה אנושי. קליטה של התשלום לפי מספר צרכן או שדה מזהה אחר שיוזן ע"י נציג השרות, תוך יכולת הצגה של סך החיובים והתשלומים של אותו צרכן. תשלומים בקופת החברה יתבצעו במזומן, צ'קים, צ'קים דחויים וכרטיסי אשראי. ב. בנקים - קליטת התשלומים של הצרכנים שנעשו באמצעות שוברי התשלום בבנקים מסחריים או בבנק הדואר. ג. טלפון (מענה תשלומים ממוחשב = IVR) - תשלום השוברים המצויים בידי הצרכן בכרטיס אשראי, שנעשו באמצעות מערכת הטלפון, לפי מספר צרכן או מספר מזהה אחר ומתן אבטחה	43.03.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>הולמת.</p> <p>בכל האפשרויות לעיל, המערכת תופעל על ידי הספק ועל חשבונו לרבות תשלומים לצד ג' על בסיס יומי.</p> <p>תיק תושב:</p> <p>ד. אינטרנט – הצגת מצב חשבון עדכני, תשלום השוברים המצויים בידי הצרכן בכרטיס אשראי או העברה בנקאית מחשבונו לחן-החברה באמצעות תיק תושב.</p> <p>ה. תשלום באינטרנט שלא באמצעות תיק תושב בהזנת מספר אסמכתא ומספר צרכן. הספק יישא בכל העלויות הכרוכות בתשלומים באינטרנט לרבות לצדדים שלישיים. לפי אמות המידה – נדרש לאפשר תשלומים באינטרנט באמצעות שרת תשלומים וסליקה של מערכת הבילינג (תיק תושב באינטרנט).</p> <p>ה. הוראות קבע (בנקים וכרטיסי אשראי) – על המערכת לתמוך בביטולי הו"ק גם לאחר יצירת החיוב, וכן בשינויי ועדכוני סכומי חיוב (לדוגמא עקב זיכוי בגין נזילה שתוקנה).</p> <p>ו. העברה בנקאית לחשבון החברה.</p> <p>ז. הוראות קבע לשיעורין כגון הסדר לשכר עובדים.</p> <p>ח. המערכת תפצל הוראות קבע לתשלום בשני תשלומים שווים ועוקבים (ברירת מחדל) אלא אם כן הצרכן ביקש לשלם בתשלום אחד.</p>	
	<p>המערכת תתמוך בהצגת תיק תושב וביצוע תשלומים מאובטחים באמצעות תיק תושב על גבי אפליקציה סלולארית (QR) / מותאמת למכשיר מובייל (mobile applications) במגוון רחב של מערכות הפעלה ולפחות הפעלה בסביבת (IOS) iPhone, Android.</p>	43.03.040
	<p>לאחר ביצוע התשלום המערכת תתמוך בביצוע הפעולות הבאות:</p> <p>א. ביצוע אוטומטי של פעולת זיכוי בחשבון הצרכן.</p> <p>ב. ייחוס כל תשלום במדויק אל החיוב שייצר אותו.</p> <p>המערכת תאפשר הפקת חשבונית על חלק מהסכום העומד לחובת הצרכן במערכת. החשבונית תופק בציון תקופת החיוב הרלוונטית. החיוב הנותר יחויב בריבית ו/או הצמדה בהתאם להחלטת המשתמש המורשה.</p> <p>התאמת קופות תבוצע ברמה יומית.</p>	43.03.050
	<p>המערכת תאפשר הפקת שוברי חיוב כולל אפשרות לרישום מלל חופשי לפחות 200 תווים. זאת ע"ג השובר מגנטי ללא פרטי חיוב וסכום חיוב לטובת החברה הנושא את זיהוי האסמכתא, קוד מוטב ומספר החשבון (שובר תשלום ידני ללא סכום).</p>	43.03.060
	<p>פעולות מסלקה במערכת המידע - תשלומים בכרטיסי אשראי:</p>	43.03.070

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א. קופה בחברה – התשלומים יקלטו בקופת נציג השירות. בסוף כל יום תתבצע סגירת קופה וישודרו התשלומים בממשק מקוון (online) לחברות האשראי במועד שיוגדר על ידי המשתמש.</p> <p>ב. מענה קולי / מענה אנושי / אינטרנט – התשלומים ייקלטו בקופות מוגדרות על פי אופן התשלום. במועד שיוגדר על ידי המשתמש ישודרו התשלומים בממשק מקוון (online) לחברות האשראי.</p> <p>לאחר סגירת הקופות יופקו דוחות עם נתוני הסגירה, ההפקדות וזיכוי כרטיסי הצרכנים.</p>	
	<p>פעולות מסלקה במערכת המידע - תשלומים במזומן:</p> <p>א. קופת מזומן – התשלומים ייקלטו בקופת נציג השירות. בסוף כל יום תתבצע סגירת קופה, העברה לקופה הראשית. המשתמש יזין את הסכומים שהופקדו במערכת המידע. המערכת תפיק פקודות יומן מתאימות</p> <p>ב. בנקים – הבנק בו מתנהל חשבון החברה מעביר אחת לתקופה קובץ המפרט את כל התשלומים שהתבצעו לפי ימים, לצורך קליטתם במערכת. לאחר קליטת הקובץ במערכת על המערכת לזכות את כל חשבונות הצרכנים המופיעים בקובץ.</p>	43.03.080
	<p>פעולות מסלקה במערכת המידע - תשלומים בצ'קים:</p> <p>א. קופה בחברה – התשלומים ייקלטו בקופת נציג השירות. בסוף כל יום תתבצע סגירת קופה, והעברה לקופה הראשית. הצ'קים יופקדו בחשבון הבנק של התאגיד. על המערכת לנהל את הצ'קים המזומנים בנפרד מהצ'קים הדחויים, ולהכין טופס הפקדה אוטומטי לבנק לפי דרישות הבנקים.</p> <p>ב. צ'קים דחויים – המשתמש יקליד פרטי צ'ק לכל צ'ק בנפרד. על המערכת לנהל מעקב אחר צ'קים דחויים, ולאפשר גישה מהירה לפרטי הצ'ק, תאריך פירעונו וכו'. יום הערך ותאריך הגביה של המחאה דחוויה הינו תאריך הפירעון בעסקה שאינה סגורה. בעסקה סגורה יום הערך ותאריך הבילינג</p> <p>על המערכת לאפשר חישובי החוב כולל ריבית והצמדה לפי יום הפירעון העתידי (זאת למעט הסדרי תשלומים אשר אינם צוברים ריבית והצמדה).</p> <p>ג. צ'קים דחויים – יאוזנו ע"י המערכת אוטומטית לפי מועד פירעונם. המערכת לא תאפשר קליטת צ'קים עם תאריך שגוי.</p> <p>ד. המערכת תאפשר שינוי פרטי צ'ק, תאריך תשלומים פירעון בזמן ביצוע העסקה.</p> <p>ה. על המערכת להתריע בעת ביצוע פעולה כספית בחשבון בו חזר צ'ק או חשבון מוגבל. (ניהול חשבונות מוגבלים ייקלט במבנה קובץ ממערכת צד שלישי).</p> <p>ו. המערכת תפיק דוח פרטי וסכומי צ'קים דחויים המופקדים בתאגיד (לרבות אך לא רק, פרטי משלם, פרטי תשלום ופרטי קבלה) ותאפשר התאמה מול דוח ממסרים דחויים המפורט בבנק.</p>	43.03.090
	פעולות מסלקה במערכת המידע - הוראות קבע:	43.03.100

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א. קובץ הוראות הקבע יופק לפני מועד אחרון לתשלום. בעת הפקת הקובץ למס"ב ולשב"א על המערכת ליצור זיכוי בחשבונות הצרכנים, ביום הערך ותאריך הגבייה לכל תקופה ויכלול את כל הפעולות שתאריך הערך שלהן עד אותו יום.</p> <p>ב. לפני המועד האחרון לתשלום ישוגר קובץ הוראות הקבע למס"ב ולשב"א. על המערכת להתריע בפני המשתמש המתאים על כך שיש לשגר את הקובץ בזמן מוגדר (הניתן לשינוי) לפני המועד האחרון לתשלום בכל אזור</p>	
	<p>פעולות מסלקה במערכת המידע - טיפול בהוראות קבע חוזרות (לא כובדו בבנק):</p> <p>א. על המערכת לבדוק אם קיימת בעיה בשיגור של הוראת קבע מסוימת ולהציג את החרגיגים לפתרון.</p> <p>ב. על המערכת לנהל מערך לניהול הוראות קבע חוזרות (פרטי זיהוי, סכום, סיבת החזר וכו').</p> <p>ג. המערכת תחייב באופן אוטומטי את הצרכן בסכום החזר וכן בעמלות החזר הו"ק בהתאם לסיבת החזר, בהתאם לטבלה שתתוחזק (עדכון תעריפי העמלות) ע"י משתמש מורשה. המערכת תפיק מכתבי הודעה על החזר הו"ק לצרכנים הרלבנטיים.</p> <p>ד. אחת לשבועיים יופק דוח הוראות קבע חוזרות, במסגרתו יוצפו המלצות המערכת כמתואר להלן. המשתמש יסמן את הו"ק שברצונו לבטל על סמך המלצות המערכת. המערכת תפיק מכתבי הודעה על ביטול הו"ק לצרכנים הרלבנטיים. מכתבי ההודעה יכללו את פרטי הצרכן כולל כתובת.</p>	43.03.110
	<p>ריכוז תקבולים שב"א / מס"ב:</p> <p>המערכת תאפשר רישום מספר ריכוז לכל טרנזקציית תקבולים המתקבלים משב"א / מס"ב או באמצעות מסלקות חברות האשראי. מספר זה יהיה ניתן לחיפוש ואיתור.</p>	43.03.120
	<p>לאחר ביצוע התשלום המערכת תתמוך בפעולות הבאות:</p> <p>א. ביצוע אוטומטי של פעולת זיכוי בחשבון הצרכן - המערכת תזכה את החיוב המתאים לתשלום שבוצע. המערכת תציף אי התאמות בין החיוב לתקבול שהתקבל מהצרכן.</p> <p>ב. ייחוס כל תשלום במדויק אל החיוב שייצר אותו, לאפשר לייחס התשלום לחוב הראשון הקיים במערכת (גם אם אינו סוגר במדויק את החיוב). המערכת תאפשר לייחס כל תשלום אל החוב שייצר אותו, או כל תקופה אחרת שתקבע ע"י החברה, כולל חישובי ריבית והצמדה (גיול חובות).</p> <p>המערכת תאפשר הפקת שובר תשלום על חלק מהסכום העומד לחובת הצרכן במערכת. החיוב הנותר יחויב בריבית והצמדה בהתאם עפ"י החוק.</p>	43.03.130
	<p>פעולות מסלקה במערכת המידע - תשלום אגרות דמי הקמה:</p> <p>קבלת נתוני חיוב מאגרות דמי הקמה:</p>	43.03.140

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>חיובי דמי הקמה המוזנים למערכת המידע באמצעות משתמש מורשה המבצע חישוב דמי הקמה בנפרד ומזין סכום לחיוב דמי הקמה לצרכן.</p> <p>לפי מודול חישוב דמי הקמה להלן בסעיף 4.5 - חיובי אגרות דמי הקמה.</p> <p>בעת תשלום דמי הקמה, עומדת בפני היזם אפשרות לשלם :</p> <p>א. תשלום בקופת התאגיד – הנציג יפתח חיוב בחשבון הצרכן ויקלוט מיידיית את התשלום.</p> <p>ב. תשלום בכרטיסי אשראי או באמצעות נציג או באמצעות תשלום באינטרנט.</p>	
	<p>המערכת תאפשר הפקת שוברי תשלום ומסירתם ללקוח, במעמד קבלת השירות, בשני אופנים :</p> <p>א. המשתמש יסמן את כל סוגי השרות הנדרשים לתשלום. המערכת תבצע חישוב סה"כ החיוב ותפיק שובר חיוב.</p> <p>ב. הפקת שובר עם סכום חלקי (על חשבון) – במידה והלקוח מעוניין לשלם סכום חלקי.</p> <p>המערכת נדרשת להדפיס את הנתונים על שובר preprinted אל מדפסת מקומית מתאימה המדפיסה שוברים בדיו מגנטי בפורמט הרצוי. השובר יכלול קוד זיהוי חיוב על מנת לאפשר התאמת תקבול לחיוב.</p>	43.03.150
	<p>הרשאת ביטול חשבונית מס במערכת (הפקת חשבונית מס זיכוי)</p> <p>הפעולה תתאפשר אך ורק למנהל הגביה של התאגיד. המערכת תחסום כל משתמש אחר מביצוע פעולת ביטול ותתריע על ניסיונות ביצוע ביטול חשבונית מס ע"י משתמש שאינו מורשה.</p> <p>הביטול יתבצע בתנועת סטורנו ותופק חשבונית מס זיכוי.</p>	43.03.160
	<p>המערכת תעביר התראות בדוא"ל למנהל התאגיד או מנהל הגביה של התאגיד על כל ביטול פקודות יומן/חיובים בהתאם לפרמטרים (כגון מעבר לסכום מסוים) או באופן גורף. ההודעה תכלול תאריך שעה, שם משתמש, מספר זיהוי פקודת יומן, סכום פקודה, אסמכתא, חשבון, חשבון נגדי.</p>	43.03.170
	<p>דוחות, גם אך לא רק :</p> <p>א. דוחות גביה / אכיפה – דוח ריכוז גיול חובות – פירוט לפי שנת החוב וסוג השימוש.</p> <p>ב. כמות וערך החשבונות ששלמו – לפי חתך מספר קופה, תאריכים, משתמש, סוג שירות, אמצעי תשלום.</p> <p>ג. כמות וערך החשבונות שלא שולמו לאחר מועד אחרון לתשלום</p> <p>ד. הסדרי תשלומים במזומן שלא בוצעו באמצעות סימון אוכלוסיית הסדרי תשלומים במזומן + התרעה על אי תשלום.</p> <p>ה. דוח ביטולי שוברי קבלה ממערכת קופה.</p> <p>ו. דוח הכנסות קופה לפי אמצעי תשלום בחתך מתאריך עד תאריך הפקדה ו/או דוח יומי, שבועי וחודשי.</p> <p>ז. דוח פקודות יומן שבוצע להם פעולות סטורנו (ביטול) במערכת לפי חתך מתאריך עד תאריך הכולל : תאריך שעה, שם משתמש, מספר זיהוי פקודת יומן, סכום פקודה, אסמכתא, חשבון ,</p>	43.03.180

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>חשבון נגדי.</p> <p>ח. דוח חיובים חורגים מעבר לסכום או לאחוז חריגה לפי פרמטר (סכום אבסולוטי) או לפי ממוצע חיובים ברמת צרכן או ברמת ממוצע חיוב במערכת.</p> <p>ט. דוח יתרות זכות – הצגת יתרות זכות לפי משלמים ואפשרות להפעלת תכנית העברת יתרות זכות, או בין סוגי שרות באותו נכס, או בין נכסים של אותו צרכן.</p>	
	<p>התאמות אשראי</p> <p>שידור קובץ:</p> <p>המערכת תפיק קובץ תנועות לשידור לשב"א (תשלומים בכרטיסי אשראי).</p> <p>קליטת קובץ והתאמות:</p> <p>המערכת תקלוט קובץ בנקים של החברה ותבצע התאמה עם תנועות הזיכוי בקובץ עם אלו העתידים להתקבל מחברות האשראי.</p> <p>בקרה תקופתית:</p> <p>אחת לתקופה משתמש יקלוט קובצי הזיכויים של כל חברת אשראי בנפרד ברמה פרטנית של עסקה בודדת אל מערכת המידע, לצורך התאמה עם הזיכויים שנעשו ללקוחות ששילמו בכרטיס אשראי.</p>	43.04.010
	<p>בדיקת אי התאמות אשראי:</p> <p>המערכת תציג אי-התאמה בקובץ סיכומי וברמת העסקה הבודדת.</p> <p>זיכויי הלקוחות יועברו עם תאריך "מותאם", קרי מתי בפועל יזוכה חשבון הבנק של החברה בבנק ע"י חברת האשראי.</p> <p>התאמה זו תתבצע בכל פעם שמתגלה אי-התאמה בין קובץ השידור לשב"א (קובץ העו"ש - התאמת הבנק) לזיכוי בבנק בגינו.</p>	43.04.020
	<p>דוחות התאמות אשראי גם אך לא רק:</p> <p>א. דו"ח התאמה לאחר ריצה - ממוין לפי חברת אשראי, אסמכתת תשלום, סכום, תאריך התאמה.</p> <p>ב. סיכום מס' רשומות מותאמות - ממוין לפי חברת אשראי, אסמכתת תשלום, מס' כרטיס, סכום, תאריך התאמה.</p> <p>ג. דו"ח חוסרים בחברת האשראי.</p> <p>ד. סיכום מס' רשומות לא מותאמות.</p>	43.04.030
	<p>ניהול החלפת משלמים או בעלים – עדכון פרטים:</p> <p>א. פתיחה - הצגה לנציג מסך איתור צרכן. שדות החיפוש במסך איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים.</p> <p>ב. לאחר איתור הצרכן, נציג השירות יפתח מסך החלפת משלמים.</p> <p>ג. עדכון פרטי צרכן- הצגת מסך "עדכון פרטי צרכן", נציג שרות הלקוחות יאמת את הנתונים</p>	43.05.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>הקיימים ויעדכנם עפ"י הצורך.</p> <p>עדכון פרטי צרכן יתעדכן מול מאגר אוכלוסין שיתאפשר לתאגיד להתחבר אליו בעתיד.</p> <p>ד. על המערכת לבדוק קיום כל המסמכים הדרושים לתהליך (יפורטו בשלב יישום המערכת). המשתמש יאשר קבלת כלל המסמכים הדרושים. כאשר נמצא כי חסר מסמך אחד או יותר, המשתמש יסמן אילו מסמכים חסרים (בבחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתוחזק ע"י החברה). בהתאם לרשימה שסומנה, המערכת תפיק מכתב מתאים לצרכן. הדפסת המכתב תבצע באופן אוטומטי לאחר אישור הגורם המטפל.</p>	
	<p>החלפת משלמים תעשה באופן הבא :</p> <p>א. חישוב חיוב עבור צריכת המים לצרכן היוצא עפ"י הצהרת קריאת מד. חישוב הצריכות עבור הצרכן היוצא יבוצע באופן אוטומטי. המערכת תזהה את סוג מד המים, ותבצע את חישוב יתרת הצרכן היוצא.</p> <p>ב. חישוב צריכה משותפת ממוצעת – לפי הצריכה הממוצעת בשתי תקופות החיוב האחרונות.</p> <p>ג. המערכת תוודא שבתקופה שעל פיה נערך חישוב הצריכה המשותפת התגורר בנכס הצרכן היוצא.</p>	43.05.020
	<p>צריכה משותפת – החיוב מתחת למינימום :</p> <p>במידה וחיוב הצרכן היוצא או הנכנס קטן מהמינימום הנדרש עפ"י כללי המים ויש צורך לבצע השלמת החיוב למינימום, ההשלמה תבוצע עפ"י הרשום בכללי המים :</p> <p>א. אם התקופה שעליה מחויב הצרכן היוצא שווה או גדולה מחודש ויש לו צריכה נמוכה ממנימום אז יש לחייב מינימום לפי החוק עבור הצרכן היוצא בלבד (גם אם לצרכן הנכנס יש צריכה נמוכה ממנימום).</p> <p>ב. אם התקופה שעליה מחויב הצרכן היוצא קטנה מחודש ויש צריכה נמוכה ממנימום, יש לחייב צריכה ממנימום באופן יחסי למספר הימים בהם התגורר בדירה בתקופה. במקרה זה, אם לצרכן הנכנס יש צריכה נמוכה ממנימום אז יש לחייב אותו בנוסף.</p>	43.05.030
	<p>החלפת משלמים – התחשבות צרכן יוצא :</p> <p>א. אם קיימת יתרת זכות - המערכת תקזז את היתרה מיתרות חובה בסוגי שרות אחרים או נכסים אחרים של הצרכן העומדת לזכות הצרכן היוצא. במידה ולאחר הקיזוז נותרת יתרת זכות, הצרכן היוצא יוכל לקבלה באמצעות העברתה לנכס אחר שלו, או באמצעות מס"ב לח"ן שייצא לפקודתו.</p> <p>ב. אם קיימת יתרת חובה - המערכת תוסיף את היתרה העומדת לחובת הצרכן היוצא, והסכום המתקבל הינו הסכום לתשלום.</p>	43.05.040
	<p>על המערכת להשתמש בנתון צריכת המים המשותפת בה חויב הצרכן היוצא כדי להשתמש בנתון לחישוב ולהפחיתו מחיוב הצריכה המשותפת הקרובה של הצרכן הנכנס החשבון השוטף</p>	43.05.050

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	לצרכן הנכנס בתקופה הקרובה.	
	<p>החלפת משלמים - דוחות נדרשים :</p> <p>א. נכסים אשר מועד תום השכירות שלהם קרוב. בנוסף יסומנו נכסים אלו בסוג אחזקה - שכירות.</p> <p>ב. פניות בנושא החלפת משלמים.</p> <p>ג. יתרות זכות / חובה – צרכן יוצא (היסטורי) כולל קיזוז בין סוגי שרות ובין נכסים.</p> <p>ד. משלמים שוכרים הנמצאים באכיפה</p>	43.05.060
	<p>סיווג ושיוך מסמכים במערכת המידע :</p> <p>א. החלפת בעלים (מכירת נכס) – נדרש : צילום חוזה מכירה, צילום ת.ז. של הקונה (תעודה + ספח), צילום ת.ז. של המוכר (תעודה + ספח), קריאת מד, טופס החלפת משלמים בגין מכירה.</p> <p>ב. החלפת משלמים (השכרת נכס) – נדרש : צילום חוזה שכירות, צילום ת.ז. של המשכיר (תעודה + ספח), צילום ת.ז. של השוכר (תעודה + ספח), קריאת מד, טופס החלפת משלמים בגין השכרה</p> <p>ג. החלפת משלמים (ירושה) – נדרש : צו ירושה / נסח טאבו עדכני על שם היורש, צילום ת.ז. של היורש (תעודה + ספח), טופס החלפת משלמים בגין ירושה, אישור ויתור על זכויות בנכס (לא חובה)</p> <p>ד. הארכת שכירות – נדרש : צילום חוזה שכירות חדש, טופס הארכת חוזה שכירות וכל מסמך אחר אשר יוגדר לספק על ידי מנהל התאגיד.</p>	43.05.070
	<p>התרעה גמר שכירות –</p> <p>המערכת תאפשר רישום תאריך אכלוס או תאריך סיום שכירות לרבות התרעות והפקה אוטומטית של מכתב מהמערכת לבעלים על העברת הנכס על שמו אלא אם יעביר מסמך הארכת שכירות.</p> <p>המערכת תפיק דוח על נכסים בהם תסתיים תקופת השכירות (לפני סיום חוזה שכירות) לפי תקופת התרעה שיקבע התאגיד.</p>	43.05.080
	<p>עדכון מספר נפשות :</p> <p>מספר הנפשות משפיע באופן ישיר על אופן וגובה החיוב בגין צריכת המים הביתית.</p> <p>ברירת המחדל הינה 2 נפשות ליחידת דיור.</p> <p>תהליך עדכון מספר נפשות חייב להיות מגובה בבדיקה ממוחשבת מול מרשם האוכלוסין ו/או תעודת זהות. ההתקשרות מול ספק קובץ מרשם האוכלוסין תהיה באחריות הספק ועל חשבונו.</p> <p>התאגיד יישא בתשלומים בגין שאילתה לפי מחירון מרשם האוכלוסין – כמפורט בחלק שלישי – הצעת המחיר.</p> <p>הספק נדרש בתהליך זה להתממשק עם מערכת מרשם האוכלוסין ולעדכן באופן ממוחשב את הנתונים הרלוונטיים במערכת הבילינג על פי הנחיות התאגיד.</p> <p>המערכת תאפשר קליטת נתוני תעודות זהות של כל הנפשות הרשומות בנכס.</p>	43.06.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המערכת תאפשר גם קליטה ידנית של מספר נפשות במקרים של צרכנים המתגוררים בנכס ולא רשומים המרשם אוכלוסין או תעודות זהות, לפי אסמכתאות המעידות על מגורים בנכס.	
	עדכון מספר נפשות רטרואקטיבי : במידה ולקוח מבקש לעדכן את מספר הנפשות בנכסו רטרואקטיבית ולא מיום הגשת הבקשה (בהתאם לתקנות המים) – המערכת תאפשר עד תקופת זיכוי אחת רטרואקטיבי. מעבר לכך המערכת תחסום פעולת זיכוי מעבר למותר בכללים אלא אם אישר זאת המנהל ופתח עבור הפקיד את אפשרות ההזנה. ככלל- בכל מקום בו נדרש לבצע פעולה שאינה בהתאם לכללי ואמות מידה, ההזמנה תתאפשר רק לאחר שהמנהל "שיחרר" את המגבלה. בכל מקרה, יצירת הפעולה תתעד את מבצע הפעולה, תאריך וזמן המערכת תחשב עדכונים רטרואקטיביים בהתאם לתאריך התוקף שהוזן במסך "עדכון מספר נפשות". אם תאריך התוקף שהוזן ע"י המשתמש אינו תואם לתאריך ההזנה, תוצג התרעה למנהל בחברה.	43.06.020
	עדכון מספר נפשות - זיכוי / חיוב חשבון הצרכן במידה ובוצע עדכון רטרואקטיבי, חשבון הצרכן יזוכה / יחויב בהתאם למספר הנפשות המעודכן מהמועד שאושר באופן אוטומטי, לכל תקופה בנפרד ולפי התעריף שהיה בתוקף באותה תקופה, עם תאריך הערך של אותה תקופת חשבון. בהתאם לתאריך השינוי (חישוב יומי)	43.06.030
	עדכון מספר נפשות - שליחת מכתב אל הצרכן לאחר סיום תהליך האישורים המערכת תפיק מכתב / SMS / מייל מתאים בהתאם לתוצאות תהליך האישורים	43.06.040
	תהליך עדכון זכאים : - מערכת המידע תכלול תהליכי עדכון של קובץ זכאים (רשות המים ו/או ביטוח לאומי ו/או משרד הרווחה) בהתאם לאמות המידע שהוכתבו על ידי רשות המים. מערכת המידע תדע לקלוט את הקובץ לפי המבנה כפי שמתקבל מהרשויות השונות ולהכיל את הנתונים המתקבלים מהקובץ בנתוני הצרכן. - המערכת תכיל ותפעיל את תהליכי החישוב - חיובי מים וביוב לזכאים על פי הכללים ואמות המידה. - המערכת תכיל דוחות חיוביים לאוכלוסיית הזכאים בנפרד מאוכלוסיות אחרות.	43.06.050
	דוחות, גם אך לא רק : א. איתור אי התאמה בין מספר נפשות במערכת למספר נפשות בקובץ האוכלוסין ב. תיעוד שינוי מספר נפשות – בחתך לפי משתמש, לפי מסי נפשות, ממוין לפי תאריכים.	43.06.060

4.4 מערכת בילינג – תהליכי שירות לקוחות (CRM)

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	פתיחת כרטיס חדש במערכת המידע - הכולל את כל נתוני הנכס, הצרכן, המשלם, מד המים, מספר נפשות, זכאים (נכויות), מצבי אכיפה לצרכן ופרטים אחרים.	44.01.010
	<p>סוגי הנכסים שניתן להקים במערכת המידע:</p> <p>א. נכס חדש זמני או קבוע (בעת הקמת נכס לבניה. נכס קבוע יפתח כאשר קיימת כתובת לנכס ונכס זמני יפתח במידה ואין כתובת. במקרה כזה יפתח הנכס לפי גוש / חלקה/ תת חלקה).</p> <p>ב. נכס זמני שהופך קבוע (בעת שנקבעה כתובת קבועה לנכס).</p> <p>ג. נכס קבוע/ זמני נוסף (החלפה של מד ראשי בודד למד משולב)</p> <p>ד. מספר נכסים הנמצאים במתחם אחד וקשורים כנכסי משנה באספקת המים לנכס /נכסים קבועים שנפתחו קודם לכן, ב' או ג' לעיל.</p>	44.01.020
	<p>מערכת המידע תנתב את המשתמש לפי סיווג הדרישה:</p> <p>א. הקמת נכס זמני או קבוע – יעביר למסך הקמת נכס.</p> <p>ב. העברת נכס זמני לקבוע – יעביר למסך הקמת נכס חדש ויחייב סגירת הנכס הזמני כך שאי אפשר יהיה לבצע בו פעולות נוספות. כמו כן המערכת תקשור בצורה אוטומטית בין שני הנכסים.</p> <p>ג. הקמת נכס קבוע / זמני נוסף – יעביר למסך הנכס שכבר הוקם, תשכפל אותו במסך הקמת נכס ותאפשר לשנות בו פרטים.</p> <p>ד. מספר נכסים הנמצאים במתחם אחד – יעביר למסך הנכס הראשון שהוקם ויאפשר להקים את כל הנכסים קבוצה אחת.</p> <p>המשתמש יזין את מספר הנכסים החדשים שיש להקים, את "מהות השימוש" שתהיה ברירת המחדל ונתונים נוספים (כמו גוש / חלקה, כתובת, קוטר מד, סוג מונה, קוד ביוב, אזור, תת אזור, יחידות חלוקה של הצריכה המשותפת, קוד משלוח דואר וקוד משלוח טפסים). המערכת תפתח באופן אוטומטי את כל הנכסים בסדר רץ כאשר מספר הנכס ומספר זיהוי המים עולה ב-1 מכרטיס אב אחד למשנהו וכן תשתול בכל כרטיסי האב את ברירת המחדל.</p> <p>עם סיום ההקמה האוטומטית, המערכת תעבור באופן אוטומטי לכרטיס אב הנכס הראשון בעץ הצריכה, תאפשר למשתמש להשלים בו פרטים ועם סיום השלמת הפרטים, תעבירו לכרטיס אב לנכס הבא בעץ הצריכה, וכך מכרטיס אב נכס אחד למשנהו בהתאם לעץ הצריכה עד לנכס האחרון בעץ הצריכה.</p>	44.01.030
	בדיקת שלמות המתחם : המערכת תבדוק כי כל כרטיסי האב משויכים לאותו עץ צריכה, לאותו איור ותת אזור, מספר יחידות ההשתתפות זהה למספר יחידות ההשתתפות בנכס הראשי, כל שדות החובה מלאים בכל כרטיסי האב.	44.01.040
	הצגת עץ הצריכה : גישה לצפייה בתצוגה היררכית של עץ הצריכה המציג את הנכסים שהוקמו למתחם על פי	44.01.050

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ההיררכיה שלהם. העץ יכלול את הפרטים הבאים (לתצוגה במסך ו/או בהדפסה): מספר מד, מיקום, קוטר, סוג מד, שם צרכן, משתתף בצריכה משותפת לאילו מדים משויכים וכו'. במקרה של עצי צריכה גדולים או מורכבים ניתן יהיה לסמן להצגה או להדפסה חלק מעץ הצריכה. הצגת סכמה לוגית של אספקת המים במתחם המתארת את אופן חלוקת הצריכה המשותפת של המתחם לנכסים השונים, כולל פירוט כל הנכסים במתחם, סוג מד המים בהם ויחידות ההשתתפות היחסיות.</p>	
	<p>דוחות, גם אך לא רק: דוח הצגת נכסים "זמניים" הפעילים במערכת המידע מעל 12 חודשים. הדוח יוצג על פי פרמטרים שיקבעו עם נציגי החברה לפני הפעלת המערכת.</p>	44.01.060
	<p>עדכון כרטיס במערכת המידע – שינוי נתוני הנכס, הצרכן, המשלם, מד המים ופרטים אחרים.</p>	44.02.010
	<p>פתיחת פניה בעקבות פנייה בכתב של צרכן או גורם בשמו. במידה וצרכן או גורם אחר הגיש בקשה בכתב לעדכון נתון כלשהו בכרטיס אב, המסמכים הקשורים לתהליך זה יסרקו, יצורפו, יארכבו לכרטיס צרכן ויופיעו במודול ניהול לקוחות. בכל תהליך בו הצרכן מצרף או חייב לצרף מסמכים וכן בכל פניה המתקבלת בכל אמצעי הפניה – המערכת תאפשר סריקה או קליטה אוטומטית (דוא"ל / פקס / מכתב יוצא) על פי מפתוח שיקבע התאגיד.</p>	44.02.020
	<p>לוג שינויים מנוהל של כל השינויים שנעשו בכרטיס לרבות תאריך שינוי, משתמש מעדכן, שדה שבו בוצע שינוי, נתון קודם, נתון עדכני.</p>	44.02.030
	<p>הרשאות משתמשים (צפייה, עדכון, סטורנו): המערכת תאפשר ניהול הרשאות משתמשים לצפייה, עדכון וביצוע סטורנו של כל שדה נתונים בכרטיס. ההרשאות יוגדרו לפי מדרג הרשאות שייקבע במערכת לקבוצות משתמשים לרבות הגדרת תהליכי אישורים.</p>	44.02.040
	<p>דוחות: שינוי על פי גורם מבצע לכל משתמש – לפי סיווג: שדה אב, תוכן ישן, תוכן חדש, תאריך עדכון, גורם מבצע.</p>	44.02.050
	<p>פתיחת פנייה - ניהול הפניות בנושאי שרות לקוחות יתבצע באמצעות פניות במערכת. בכדי לנהל תהליך כלשהו (בין אם כתוצאה מפניית צרכן ובין אם יזום) הצרכן יאותר, נושא התהליך יתועד ופרטי הצרכן יעודכנו. עם פתיחת הפניה, תשלח הודעה לצרכן בנוסח שיקבע ע"י התאגיד.</p>	44.03.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>44.03.020 איתור : פרטי צרכן, פנייה ספציפית, ע"י איתור אחד או יותר מפרטי הצרכן (בין אם הוא בעל נכס ובין אם הוא הצרכן או המחזיק בנכס), ע"י איתור פרטי הנכס או פרטי מד המים. המערכת תאפשר סינון ומיון במסך איתור וכן במסכים האחרים לפי השדה המבוקש. בכדי לאתר את הצרכן, יקליד המשתמש פרט מזהה כלשהו (או יותר). שדות האיתור במסך איתור פרטי צרכן יהיו כדלהלן:</p> <p>א. פרטי נכס - מספר נכס, מספר זיהוי מים, מספר מד מים, כתובת נכס (רחוב, מס' בית, עיר), גוש, חלקה, תת חלקה, מגרש, אזור, תת אזור מהות שימוש סדר הליכה, מנת קריאה.</p> <p>ב. פרטי צרכן - שם צרכן (שם משפחה, שם פרטי), מספר צרכן, מספר טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד), כתובת צרכן (רחוב, מס' בית, עיר תעודת זהות של בן זוג), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת צרכן), דוא"ל</p> <p>ג. פרטי בעל נכס - שם בעל נכס (שם משפחה, שם פרטי), מספר ת.ז. / ח.פ. בעל נכס, מספר טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד) כתובת בעל הנכס</p> <p>ד. נתוני הסדר, אמצעי תשלום.</p> <p>ה. פרטי פנייה - מספר פנייה, מספר צרכן.</p>	
	<p>44.03.030 שדות תיעוד פנייה במערכת:</p> <p>א. ספרור פנייה - מספר רץ שיינתן אוטומטית ע"י המערכת</p> <p>ב. מועד פתיחת הפנייה – תאריך ושעה (ינתן אוטומטית ע"י המערכת)</p> <p>ג. מועד סגירת הפנייה - תאריך ושעה (ינתן אוטומטית ע"י המערכת)</p> <p>ד. משך זמן טיפול – לפניות חדשות שדה זה יהיה ריק אולם לפניות שנמצאות כעת בתהליך או שהסתיים הטיפול בהן בשדה זה יופיע פרק הזמן שחלף מרגע פתיחת הפנייה ועד לרגע זה או עד ועד סגירת הפנייה.</p> <p>ה. זמן תקן – זמן התקן לפנייה כפי שהוגדר בשלב היישום. זמני התקן יוגדרו ויתוחזקו ע"י משתמש מורשה בחברה.</p> <p>ו. חריגה מזמן תקן – מנהל התאגיד יגדיר תקופת תקן לפי פעולה ולפי בעל תפקיד (מנהל, מבצע המשימה וכו'), תופיע התרעה על חריגה מזמן תקן וניתן יהיה להפיק דוחות חריגה מזמן תקן. במידה ומדובר בפנייה שנמצאת בטיפול או שנסגרה, בשדה זה יופיע משך זמן החריגה מזמן התקן.</p> <p>ז. מקור הפנייה - אופן קבלת הפנייה או אופן התנעת התהליך (לדוגמא: פרונטאלי, טלפוני, דוא"ל, פקס וכו').</p> <p>ח. שם המשתמש – שמו של פותח הפנייה (שם + משפחה), כתובת דואר אלקטרוני, מספר פקס.</p> <p>ט. סטאטוס הפנייה – פתוחה / סגורה/ מעוכבת לקבלת מסמכים מהצרכן/ לא שולם חיוב ע"י הצרכן/ ממתין לבדיקת-פעולת שטח.</p> <p>י. סטאטוס טיפול – לבחירה מתוך רשימה (שתנוהל ויתוחזק ע"י החברה). סטאטוס הטיפול</p>	

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>יעודכן ע"י המשתמש בזמן סגירת הפנייה. נושא הפנייה – עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתוחזק ע"י משתמש מורשה של החברה.</p> <p>יא. נושא - עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתוחזק ע"י משתמש מורשה של החברה.</p> <p>יב. תיעוד טיפול – רשימת פעילויות (בחירה מתוך רשימה + מלל חופשי) שבאמצעותן יתועדו נושאים רלוונטיים במהלך הטיפול בצרכן לאורך התהליך (לדוגמא: "שיחה טלפונית עם הצרכן", "פגישה עם הצרכן"). מלל חופשי – אפשרות לתיעוד במלל חופשי.</p> <p>הספק יגדיר תהליכי טיפול בפניות שונות, בתאום עם התאגיד. התהליך יכלול את כל שלבי הטיפול, התראות, משלוח הודעות, משלוח הודעות להעברה לטיפול לגורם חיצוני, הודעות לצרכנים, מועדי טיפול וכו'. כל התהליכים יבנו ע"י הספק בשיתוף עם התאגיד. הספק יעדכן התהליכים ויקים תהליכים חדשים ככל שידרש ע"י התאגיד בכל תקופת ההסכם.</p> <p>בכל פתיחת פניה וסיום הטיפול תשלח הודעת SMS מהמערכת לצרכנים. התאגיד ירכוש בנק מסרונים (SMS) לצורך כך.</p>	
	<p>דוחות, גם אך לא רק:</p> <p>סיכום פניות לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי אזור, כתובת (רחוב, גוש, חלקה, תת חלקה), חריגה מזמן תקן, שם משתמש, סטאטוס פנייה, סטאטוס טיפול, נושא הפניה.</p>	44.03.040
	<p>פניה לבירור חשבון</p> <p>המערכת תתעד סטאטוס טיפול בצרכנים הפונים פרונטאלי או טלפוני או בדוא"ל או בפקס ומבקשים לברר מידע כללי או לבדוק דבר מה אודות מצב חשבונם.</p> <p>פניות בנושא בירור חשבון מסווגות ל- 2 נושאים:</p> <p>א. פניות שנסגרות במערכת בסיום השיחה עם הלקוח (טלפוני או פרונטאלי). בשיחה עם הלקוח נמסר לו כלל המידע הרלוונטי.</p> <p>ב. פניות שאינן נסגרות בסיום השיחה עם הלקוח ועל מנת לסגור אותן נדרש טיפול נוסף שרק בסיומו ניתן יהיה להשיב ללקוח באופן סופי ולסגור את הפניה.</p> <p>כדי לספק מענה ללקוח, נציג השירות יצפה במסכי הנתונים במערכת המידע הרלוונטיים לפניית הלקוח ובהתאם לכך ישיב ללקוח ויתעד את תוכן הפניה והמענה.</p> <p>אפשרות ברור מצב חשבון לפי סינון/מיון של פרמטרים שונים (תאריך, חיוביים/זיכויים, אמצעי תשלום, הסדרים, תקופת חיוב וכו')</p>	44.04.010
	<p>נציג השירות יצפה בנתונים הרלוונטיים לצורך מענה, ישיב ללקוח, יתעד את תוכן המענה ובמידה ולא נדרש טיפול נוסף לצורך מענה – יסגור את הפניה. מערכת המידע תציג בפני המשתמש את כל הפרטים בנוגע לחשבונו של הלקוח.</p> <p>המערכת תציג נתוני צרכן בכל מסך בעת מעבר בין מסכים הקשורים בטיפול בפניה (סגירת חשבון, תיקון חשבון ועוד).</p>	44.04.020
	<p>התנעת תהליך פיקוח / בדיקה :</p>	44.04.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>במידה ויש צורך לשלוח פקח או לבצע בדיקה מקצועית נוספת על מנת להשיב לפניית הלקוח, נציג השירות יסמן זאת בפנייה. המערכת תיצור משימה מתאימה למפקח או למשתמש אחר המוגדר כגורם מקצועי. הפניה תישאר פתוחה עד לגמר הטיפול ומתן תשובה לפונה. לאחר ביצוע הטיפול – יסמן המפקח או הגורם המקצועי – בוצע במערכת. המערכת תחזיר דיווח ביצוע, כולל התרעה, המשימה לנציג שירות. הודעה על סיום טיפול תשלח בSMS לפונה עם סגירת הפניה.</p> <p>המערכת תפיק SMS מענה ללקוח מתוך מערכת המידע הכולל את נתוני הלקוח ומענה לפניית הלקוח (סוגי מענה – בחירה מראש).</p>	
	<p>דוחות, גם אך לא רק:</p> <p>א. סיכום מס' פניות בנושא בירור חשבון לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי: נושא הפניה, אזור, משך זמן הטיפול.</p> <p>ב. מס' פניות חוזרות בנושא בירור חשבון לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי: נושא הפניה, אזור, משך זמן הטיפול.</p> <p>ג. פניות "פתוחות" בנושא בירור חשבון מסווג לפי: נושא הפניה, אזור, משך זמן (בימים).</p>	44.04.040
	<p>ניהול פניות ציבור (מערכת CRM):</p> <p>הערה: המערכת תטפל בסוגי שירות לנושאי גבייה ואכיפה המטופלים אצל נציגי השירות פרונטאלי / טלפוני/בכתב.</p> <p>ניהול תיעוד קבלת פניות מהציבור. קבלת הפניות באמצעות טלפון, פקס, מכתב בדואר, דוא"ל, פניה פרונטלית או בע"פ. הפנייה תתועד במערכת, תחת הצרכן או מספר תעודת זהות במידה ואין כרטיס צרכן שפנה לתאגיד, מהות הפנייה.</p> <p>המשתמש יפתח פנייה חדשה עליה יופיעו פרטי הצרכן באופן אוטומטי וימלא את הפרטים שיקבע התאגיד לרבות השדות הבאים: תאריך, אופן קבלת הפניה, נושא הפניה, סיווג פניה, המשתמש המטפל, פעולות להמשך, סטאטוס השלמת מענה.</p>	44.05.010
	<p>ניהול פניות ציבור – מעקב:</p> <p>המערכת תאפשר ביצוע של מעקב אחר משימות ותהליכים בשתי חלופות שיוגדרו ע"י יוצר המשימה מראש:</p> <p>א. קבלת אינדיקציה ליוצר המשימה על השלמת משימה ספציפית מכלל המשימות שהופעלו בתהליך, זאת על מנת לאפשר, בין היתר, ליוצר המשימה לנקוט בפעולת ביניים (למשל: להפיק מכתב תשובת ביניים לצרכן). בכל מקרה, המערכת תיתן חיווי ליוצר המשימה, למנהל ולכל נציג שרות לקוחות פרונטלי או טלפוני על סטאטוס סיום כלל המשימות בתהליך (אם נוצרו חמש משימות בתהליך מסוים ששתיים מתוכם הסתיימו יקבל המשתמש חיווי בסטאטוס שלעיל).</p>	44.05.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ב. קבלת אינדיקציה ליוצר המשימה שמכלול המשימות הושלם.</p> <p>אמות המידה:</p> <p>על פי אמות המידה נדרש להשיב לפונה בתשובת ביניים בתוך 3 ימי עבודה ובתשובה מלאה בתוך 14 ימי עסקים.</p> <p>המערכת תציג תזכורות למתן תשובות לפונים בתוך פרק הזמן המוקצב באמצעות התרעות קופצות תזכורות ויכולת הפקת מכתב סטנדרטי/ SMS/ דוא"ל בנוסחים שיקבעו מפעם לפעם ע"י התאגיד, בסגנון "פנייתך נקלטה ומטופלת בתאגיד".</p> <p>הפקת המכתבים תהיה בצורה אוטומטית (שדות מידע של המערכת) ותכיל את כל הפרטים הנדרשים על פי החלטת המנהל מתוך מערכת המידע לרבות נתונים מכל קבצי האב ונתוני המידע השונים במערכת הבילינג.</p>	
	<p>בקשה לזיכוי בגין נזילה (ועדת נזילות):</p> <p>א. המסד הראשון בתהליך זה הוא מסד איתור צרכן. שדות החיפוש במסד איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים, זיהוי מים.</p> <p>ב. לאחר איתור הצרכן המשתמש יפתח פניה בנושא "בקשה לזיכוי בעקבות תיקון נזילה", ויקשר את המסמכים הסרוקים המשתתפים בתהליך אל הפניה.</p> <p>ג. במידה והבקשה לזיכוי הינה עבור צריכה משותפת תיפתח הפניה על שם מד המים הראשי.</p> <p>ד. קביעת תקופת הנזילה- במידה וכלל המסמכים הדרושים קיימים, המשתמש יזין שני פרמטרים: תאריך תחילת נזילה משוער ותאריך תיקון נזילה עפ"י הצהרת הצרכן (להלן: "תקופת הנזילה").</p> <p>ה. המערכת תציג את נתוני הצריכה בהשוואה לתקופות מקבילות בשנים קודמות.</p>	44.05.030
	<p>החלטת ועדת נזילות:</p> <p>משתמש מורשה יציין בשדה טקסט חופשי את נימוקי החלטת הוועדה. המלצת המשתמש תקבע את תעריף החיוב לחישוב הזיכוי.</p> <p>ינתן קוד לזיכוי.</p> <p>המערכת תאפשר הזנת הערות למד מים ראשי בו בוצע תיקון חיוב למד דירתי.</p>	44.05.040
	<p>אופן חישוב זיכוי הנזילה.</p> <p>המערכת תוודא כי לא מדובר בזיכוי שמעבר לכמות הנזילה המותרת בתקנות לתקופה בת שנה או שנתיים במד מים ראשי.</p> <p>המשתמש יגדיר על אילו סוגי חיובים להחיל את הזיכוי.</p> <p>החישוב יהיה לפי הזיכוי הכספי אשר יבוצע ע"י המערכת כדלהלן:</p> <p>א. הכפלה של כמות המ"ק לזיכוי בתעריף מחיר הנזילה הקבוע בכללים והמתייחס לתאגיד ספציפית (גם עבור נכס במהות שימוש ביתית וגם עבור נכס במהות שימוש לא ביתית).</p>	44.05.050

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ב. הפחתת הסכום שהתקבל מסך החיוב שבו חויב הצרכן בתקופת הנזילה.</p> <p>ג. במידה ולנכס קיימת הקצבה (כגון תעשייה, גינון עירוני), והזיכוי מתייחס לצריכה שעשתה שימוש בהקצבה זו, יש לזכות את ההקצבה בהתאם למ"ק שזוכו.</p> <p>ד. הזיכוי יחושב עפ"י תאריך הערך של מועדי החיוב המקוריים.</p> <p>ה. במידה ומדובר במד ראשי (זיכוי בגין צריכה משותפת) יירשמו הזיכויים היחסיים בכרטיס הנכס של כל אחד מהנכסים בבניין</p>	
	<p>סגירת טיפול בפנייה</p> <p>בסיום חישוב הזיכוי המערכת תציג את סכומי הזיכוי לכל תקופת חשבון כולל פירוט לפי מהויות שימוש והקצבה.</p> <p>במידה ומדובר במד ראשי, המערכת תציג את סכומי הזיכוי לכל תקופת חשבון כולל פירוט מהויות שימוש והקצבה לכל צרכן ותרשום את פרטי הזיכויים בכרטיס הנכס של כל צרכן בנפרד.</p> <p>לאחר מכן המערכת תפיק באופן אוטומטי מכתב "תיקון חשבון מים בגין נזילה". כאשר מדובר במד ראשי - יופק ע"י המערכת באופן אוטומטי מכתב לכל צרכן בבניין.</p> <p>לאחר הפקת המכתבים הנציג יסגור את הפניה בציון הסטאטוס המתאים ("צרכן זוכה").</p> <p>במערכת יוגדר מכתב מענה לצרכנים שלא אושר זיכוי בוועדת נזילות.</p>	44.05.060
	<p>דוחות, גם אך לא רק :</p> <p>דוח זיכויים מפורט שדות צרכן ופרטי הזיכוי (סכום, בגין תקופות חיוב).</p> <p>דוח מספר צרכנים שהגישו בקשות לוועדת נזילות וזוכו / לא זוכו.</p>	44.05.070
	<p>ניתוק מד מים לצרכן (שלא בגין פעולות אכיפה) :</p> <p>א. המסך הראשון בתהליך זה הוא מסך איתור צרכן. שדות החיפוש במסך איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים.</p> <p>ב. לאחר איתור הצרכן, המשתמש יפתח מסך "בקשה לפירוק מד מים ע"י צרכן" ויקשר את המסמכים הסרוקים המשתתפים בתהליך.</p> <p>ג. המסך הבא שיופיע בפני המשתמש הוא מסך יתרות לצרכן – במידה והצרכן חייב – ימשיך לתהליך גביית חוב.</p>	44.06.010
	<p>חיוב הצרכן בגין פירוק מד המים :</p> <p>הצרכן נדרש לשלם עבור פירוק מד המים בנכס בטרם ביצוע פעולת הפירוק. המערכת תזהה את ביצוע התשלום ותקשר אותו אל חשבון הצרכן.</p> <p>תעריפי התשלום יילקחו מתוך טבלת תעריפי חיוב מתאימה. טבלה זו תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן ותתוחזק ע"י הספק.</p>	44.06.020
	<p>יצירת משימה למפקח :</p> <p>א. המערכת תאפשר העברת משימה למפקח – לניתוק צרכן ופירוק מד מים לאחר קבלת</p>	44.06.030



קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	התשלום בגין ניתוק מד. המשימות ייטענו למסופון כקובץ פקודת עבודה. יבוצע עפ"י נוהל פרוק והרכבת מד חדש או פרוק מד לבוררות המפקח יבצע את הניתוק ויעדכן את הרישום הלוגיסטי בגמר ביצוע המשימה במערכת. במידה ומד המים פורק, המשתמש יזין את תאריך הפירוק ואת קריאת הפירוק במערכת. ב. המערכת תבצע חישוב בכרטיס הצרכן בהתאם לקריאת הפירוק שהוזנה. במידה וקריאת הפירוק שונה מהקריאה האחרונה המערכת תיצור חיוב/זיכוי בכרטיס הצרכן. המשתמש יגבה את יתרת החוב מהצרכן ויסגור את הפניה.	
	זיכוי צרכן : א. במערכת תוגדר ברירת מחדל להפחית את יתרת הזכות בחשבון הצרכן בחשבונות השוטפים עד לאיפוסה. ב. במידה וצרכן יבקש לקבל את יתרת הזכות בהמחאה או במס"ב ואינו מעוניין להמתין לקיזוז החשבון התקופתי או במידה ויתרת הזכות גדולה מממוצע החיוב בחשבון התקופתי, המערכת תחשב את יתרת הזכות. יתרת הזכות תשולם לצרכן באמצעות המחאה לפקודתו.	44.07.010
	קיזוז באצווה לכל הכרטיסים שבהם קיימת יתרת זכות ויתרת חובה בסוגי שירות שונים. המערכת תבצע קיזוז אוטומטי באצווה.	44.07.020
	זיכוי קנסות זיכוי קנסות המוטלים על התאגיד לפי אמות מידה וזיכויים בחיוב התקופתי הקרוב.	44.07.030
	זיכוי צרכן – אישור החזר : לאחר חישוב גובה החזר יופעל תהליך / נוהל אישורים בחתימות דיגיטליות. כל הגורמים המאשרים יוכלו לגשת אל פרטי החישוב ואל המסכים הרלוונטיים.	44.07.040
	זיכוי צרכן - הפקת המחאה : א. במידה ואושרה בקשת החזר עבור הצרכן, תיוצא פקודת יומן למערכת הנהלת חשבונות לצורך הפקת המחאה או יצירת קובץ למס"ב. המשימה תותנע באופן אוטומטי ע"י המערכת. ב. בתום התהליך המשתמש יסמן ביצוע הפקת המחאה או מס"ב במערכת המידע. ג. חיוב הצרכן בגין החזר צריך להתבצע רק לאחר שהופקה המחאה או עם ביצוע המס"ב לצרכן. לאחר שליחת המחאה לצרכן תבוצע פקודת יומן אוטומטית ע"י המערכת ע"פ פקודת המס"ב הרלוונטית בחשבונו של הצרכן במערכת הבילינג. לרבות תנועת הצמדה וריבית – לפי ריבית הזכות המוגדרת בכללי המים - אמות המידה.	44.07.050
	המערכת תאפשר העברת מסרונים ודוא"ל לכל פעולה הקשורה בממשק מידע עם צרכן, לקוח, ספק במערכת בצורה אוטומטית מכל סוג פעילות נדרשת. אפיון מפורט של הפעולות ייקבע עם מנהל הפרויקט במעמד הקמת המערכת.	44.08.010
	המחאה חוזרת – טיפול המחאה שלא כובדה.	44.09.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המשתמש יאתר את הצרכן לפי מסך איתור צרכן. שדות החיפוש במסך איתור הצרכן יכללו את כל פרטי הנכס, הצרכן, הבעלים ומד המים.</p> <p>לאחר איתור הצרכן, המשתמש יאתר העסקה - מסך "איתור העסקה", מסך זה יציג מספר פרמטרים לאיתור ההמחאה ובניהם: מספר חשבון בנק, מספר סניף, מספר המחאה, סכום המחאה, שם משלם המחאה, תאריך פירעון, מספר נכס ומספר צרכן. לאחר איתור ההמחאה המערכת תציג את המסך הרלוונטי בו יוצגו פרטי העסקה.</p>	
	<p>המחאה חוזרת - חיוב חשבון הצרכן</p> <p>מתוך מסך איתור עסקה ניתן יהיה לבצע את חיוב החשבון, החיוב יכלול את עמלות הבנק ואת עמלות החברה בגין החזר צ"ק. המערכת תציג בנפרד את סכום החיוב ואת סכום העמלות. המשתמש יזין את סיבת אי כיבוד ההמחאה מתוך רשימה.</p>	44.09.020
	<p>המחאה חוזרת - שליחת מכתב אל הצרכן</p> <p>לאחר השלמת החיוב המערכת תפיק מכתב מתאים אל הצרכן. בנוסף למכתב, המערכת תפיק שובר חדש לתשלום.</p> <p>ניתן יהיה להעביר חוב לתהליך אכיפה במידה וסכום ההמחאה גדול מעשרת אלפי ₪ או סיבת החזר ההמחאה שונה מ"סיבה טכנית" או לאחר אישור מנהל הגביה – יתאפשר להעביר את ההמחאה לטיפול בתהליך אכיפת וגביית חובות (מנהלי או משפטי).</p>	44.09.030
	<p>ביטול המחאות</p> <p>הערה: המערכת תאפשר להזין ביצוע תשלום באמצעי תשלום אחר רק לאחר שמשתמש הגיש בקשה לבנק למשיכת הצ"ק, קבלתו והזנתו למערכת המידע כצ"ק שחזר.</p> <p>בקשת צרכן לביטול המחאות שהתקבלו ועודכנו במערכת. המערכת תאפשר קליטת המחאות חליפיות או ביצוע תשלום באמצעי תשלום אחר.</p> <p>המערכת לא תאפשר את ביטול המחאות ללא קבלת תשלום חליפי אלא בהרשאת מנהל.</p>	44.10.010
	<p>ביטול המחאות - הפקת מכתב לבנק</p> <p>הפקה מהמערכת מכתב הודעה לבנק על משיכת המחאה הכולל תאריך הפקה, שם בנק, שם ומס' סניף בנק, שם איש הקשר בבנק, מס' חשבון בנק של החברה, שם משלם המחאה, פרטי ההמחאות (מספר המחאה, מספר חשבון, מספר, תאריך פירעון וסכום ההמחאה).</p> <p>המערכת תחייב את החייב בדמי עמלה בחשבונו במערכת הביילינג.</p>	44.10.020
	<p>עדכון / ביטול הסדר תשלומים</p> <p>במידה והצרכן מעוניין לעדכן הסדר תשלומים בכרטיס אשראי הוא נדרש להגיש טופס "הרשאה לחיוב חשבון באמצעות כרטיס אשראי" חתום על ידו.</p> <p>במידה והצרכן מעוניין לעדכן הסדר תשלומי חוב באמצעות הבנק הוא נדרש להגיש טופס "הרשאה להצטרף להסדר תשלומים בהוראת קבע" חתום על ידו ועל ידי הבנק.</p>	44.11.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	הטפסים יוזנו במערכת המידע – עדכון פרטי הסדר במסך צרכן. פרטי ההסדר ישלחו מתוך המערכת כקובץ הסדרים לבנק / לחברת האשראי	
	עדכון קובץ הסדרים מחברות אשראי: המערכת תייבא קובץ הסדרים ותבדוק אילו הסדרים אושרו / מעודכנים ואילו בוטל. המערכת תעדכן / תבטל בהתאם את ההסדרים שעודכנו / בוטלו. המערכת תפיק הודעות במסך צרכן על ביטול הסדר תשלומים בכרטיס אשראי או ביטול הסדר הוראת קבע.	44.11.020
	ניהול הסדר תשלומים באמצעות הרשאה לחיוב חשבון: המשתמש יזין את פרטי החשבון לחיוב: מספר בנק, מספר סניף ומספר חשבון. אם חשבון הצרכן מופיע במאגר החשבונות המוגבלים של בנק ישראל, המערכת תציג התרעה מתאימה ולא תאפשר את קליטת הנתונים אל המערכת. על פי החלטת המנהל, בעת שיגור קובץ הסדר התשלומים, המערכת "תמשוך" חיובים / חובות אחרים של הצרכן. המערכת תבדוק את תקינות פרטי החשבון שהוזן למערכת ותציג הודעת שגיאה במידה והיא מזהה טעות.	44.11.030
	עדכון הסדר תשלומים בהוראת קבע (עסקה סגורה): הגורם המטפל יזין את פרטי החשבון לחיוב ואת פרטי ההסדר: מספר בנק, מספר סניף, מספר חשבון, מס' תשלומים, תאריך תשלום ראשון וסכום כל תשלום. התשלומים העתידיים הנוספים יבוצעו בהפרש של חודש מתאריך החיוב הראשון. המערכת תבדוק את תקינות פרטי החשבון שהוזן למערכת ותציג הודעת שגיאה במידה והיא מזהה טעות.	44.15.040
	הסדר תשלומים באמצעות כרטיס אשראי המערכת תחשב פריסת תשלומים בתוספת חישובי ריבית והצמדה. הגורם המטפל יזין את פרטי הכרטיס לחיוב: מספר כרטיס אשראי, תוקף הכרטיס, שם פרטי, שם משפחה ומספר טלפון של בעל הכרטיס. קליטת פרטי הכרטיס תתאפשר גם באמצעות קורא כרטיסים מגנטי. בעת שיגור קובץ הסדר התשלומים, המערכת "תמשוך" את כל יתרות החוב של הצרכן. לאחר קליטת הפרטים המערכת תפנה אל שב"א ותבדוק את פרטי הכרטיס המערכת תציג למשתמש את מס' האישור, הגורם המטפל יזין את מס' האישור אל המערכת.	44.15.050

4.5 מערכת בילינג – חיובי דמי הקמה

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>מערכת אגרות דמי הקמה הינה מערכת חיוב יזמים ובונים באגרות על בניה חדשה או תוספת בניה, לפי דמי הקמה אם וכאשר יאושרו ע"י רשות המיס. וזאת על פי הכללים כפי שפורסמו בכללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב, התשע"ה-2015. כללים לחיוב:</p> <p>א. עיקרון "חד- פעמיות"- משמעותו של עקרון זה הינה כי שטח בנכס שבעדו שולמה אגרה בעבר, לא יחויב בשנית. החיוב מוטל על נכסים חדשים או על תוספת בנייה לנכס קיים (חישוב שטח בנוי חדש פחות שטח בנוי קיים – עליו שולם היטל בעבר)</p> <p>ב. הצמדות למדד – תעריף הבסיס לכל פרמטר לחיוב ושיטת ההצמדה. על המערכת לבצע חישוב מותאם לחוקה העסקית הקיימת בכללי מים וביוב דמי הקמה.</p> <p>ד. ניהול טבלאות מדדים – בשל השוני בסוג ההצמדה (קיימים מדדים שונים להצמדה) – המערכת תנהל מספר מדדים להצמדה בחישוב בסיס החיוב. עדכון המדדים יעשה אוטומטית, מול טבלאות המדדים המתפרסמות בלמ"ס.</p> <p>ה. תיעוד נוכחי ותיעוד היסטורי של השטחים לחיוב: הבסיס לחיוב מבוסס על שטח המבנה (לפי סוגי שטחים). בשל העיקרון המופיע בסעיף א' לעיל נדרש לתעד גם את חישוב השטחים הנוכחי (לפי תוכניות היתר הבנייה המוגשות או לפי דיווח מפקח של הוועדה המקומית על השטח הבנוי בפועל) וגם את השטחים המקוריים שבעבר שולמו בגינם היטלים. תיעוד השטחים המקוריים אינו קיים בתאגיד אלא ברשות המקומית והתיעוד יעשה תוך צירוף אסמכתאות / אישורים לשטחים המקוריים וע"י רישומם בשדה מתאים. כמו כן המערכת תאפשר זיהוי הנכס לפי גוש/חלקה/מגרש.</p> <p>ו. תיעוד הסכמי פיתוח – במידה וחל הסכם פיתוח על הקרקע בין רמ"י, היזם או החברה המשכנת לבין הרשות המקומית / התאגיד – על כל הנכסים בגבולות הסכם הפיתוח להכיל את הכללים והתעריפים לפי הסכם הפיתוח ולא לפי חוק העזר המקורי. המערכת תאפשר להחיל את הסכם על פיתוח על הנכסים לפי הגדרת גושים / חלקות / מגרשים כך שלא ייווצר חישוב מוטעה עתידי למשלמים דמי הקמה.</p>	45.01.010
	<p>תהליך עבודה ראשי:</p> <p>א. פתיחת בקשה חדשה לנכס קיים / חדש.</p> <p>ב. תיעוד האם הבקשה חייבת באישור תוכנית סניטרית או לא</p> <p>ג. הקלדת פרטי נכס חדש / עדכון פרטי נכס קיים (מתוך טבלת הנכסים של מערכת הבילינג) לרבות גוש/חלקה/מגרש. המערכת לא תאפשר הפקת תחשיב הטלים במידה ולא אושרה תוכנית סניטרית או שאין צורך בכך.</p> <p>ד. הקלדת נתוני בקשה להיתר לרבות פרטי משלם (חדש / קיים במערכת הבילינג).</p> <p>ה. בסיס החישוב אגרות דמי הקמה הינו: לפי השטח הבנוי בנכס.</p> <p>המערכת תאפשר קליטת הנחות באחוזים על פי סוגי דמי ההקמה.</p>	45.01.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ו. המערכת תאפשר הזנת הנתונים המפורטים בהיתר לרבות נתוני פירוט שטחים בנויים בעלי שימושים שונים (מחסנים, חניות, מגורים וכו') בנכס.</p> <p>ז. המערכת תאפשר הזנת נתוני שטחים היסטוריים עליהם קיימת אסמכתא כי שולמו היטלי מים וביוב ברשות המקומית לרבות צירוף אסמכתאות.</p> <p>ח. המערכת תאפשר צירוף מסמכים לרבות מסמכי אופיס, תמונות, מסמכים סרוקים ותוכניות שרטוט בפורמט CAD.</p> <p>ט. המערכת תפיק שובר הכולל פירוט חישוב דמי הקמה בהתאם למדדים ולהצמדות הידועות ביום חישוב דמי ההקמה. השובר יכיל את פירוט השטחים לחישוב דמי ההקמה, דרך החישוב, המדדים וההצמדות, עורך החישוב ומועד החישוב.</p> <p>י. המערכת תאפשר הפקת שובר טיוטה לצורך בדיקה בטרם הפקת שובר לחיוב היזם / בונה.</p> <p>יא. עם תשלום שובר תשלום דמי ההקמה, המערכת תסמן דגל "שילם דמי הקמה" כחלק מהבדיקות בטרם אישור טופס 2 – אישור לבנייה - ליזם / בונה על ידי התאגיד.</p> <p>יב. ללא תשלום דמי ההקמה – המערכת תחסום ולא תאפשר הפקת אישור טופס 2 - אישור בנייה וכן אישור טופס 4 – טופס אישור אכלוס.</p>	
	<p>החרגת דמי הקמה מתהליכי גבייה שוטפים :</p> <p>בניגוד לתשלומי מים וביוב המועברים לסרגל אכיפה לגבייה, היתרים אינם נדרשים לסרגל אכיפה.</p> <p>אי תשלום דמי ההקמה אינו מאפשר להפיק אישורים לבנייה ולאכלוס ויעכב את היזם / בונה.</p>	45.01.030
	<p>המערכת תאפשר הפקת טפסי אישורים לבנייה ולאכלוס על פי הגדרת תבניות מקובץ WORD לרבות "שתילת" שדות פרטי משלם, פרטי נכס ופרטי בדיקה שנערכו (check list) ועל ידי מי בטרם מתן האישור</p>	45.01.040
	<p>המערכת תכיל דוחות, לרבות אך לא רק :</p> <p>א דמי הקמה שהופקו בחתך זמן (חודש, רבעון, שנה)</p> <p>ב. דמי הקמה שלא שולמו בחתך יישוב</p> <p>ג. דוחות הכנסות מדמי הקמה בנפרד לכל סוג ולכל יישוב וביחד.</p> <p>ד. דוחות אישורי טפסי אישורים לבנייה ולאכלוס הכוללים את פרטי המשלם, פרטי הנכס ופרטי המאשר בחתך יישוב וזמן.</p>	45.01.050
	<p>כלל הנתונים הכספיים – חיובים ותקבולים ירשמו במהויות שימוש נפרדות במערכת הבילינג תחת כרטיסי המשלמים תוך הפרדה ממהויות שימוש אחרות הקיימות במערכת.</p>	45.01.060

4.6 מערכת בילינג – אכיפת הגבייה

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>אכיפה – סרגל אכיפה</p> <p>הפעלת תהליך אכיפה במערכת כתוצאה מחוב צרכן הנובע מאי תשלום או מהחזר צ'ק / אי כיבוד הוראת קבע.</p> <p>התהליך יתבצע עפ"י הוראות החוקים: חוק עזר, פקודת מיסים (גביה) ("הפקודה"), כללי תאגידי מים, תביעה משפטית, פתיחת תיק הוצ'פ, פסק דין מחייב וכל חוק או תקנה אחרים קיימים או שיפורסמו (אם יפורסמו) וכן הוראות, הנחיות ונהלי עבודה מחייבים שיפורסמו ע"י רשות המים, היועמ"ש לממשלה, מנכ"ל משרד הפנים, היועמ"ש לתאגיד וכיו"ב ובתאום עם התאגיד</p> <p>תהליכים נתמכים במערכת המידע:</p> <p>א. תהליך מופעל עקב חוב, לרבות מספר שלבים הפועלים בטור או במקביל ומתבסס על סרגל אכיפה.</p> <p>הגדרת סרגל הזמנים לאכיפה מתבסס על נקודת פתיחה שהינו מועד תשלום חשבון המים התקופתי המקורי שלא שולם. ממועד זה ואילך המערכת תבצע בדיקות אוטומטיות לאיתור הצרכנים הרלבנטיים שלא שילמו את התשלום התקופתי כאמור לכל שלב בסרגל, כגון: שלב התראה ראשונה, שלב התראה לפני ניתוק וכו'.</p> <p>המערכת תאפשר איתור אוכלוסיית חייבים ו/או איתור אוכלוסיית חייבים לפי קריטריונים או ברמה הפרטנית, לרבות (אך לא רק):</p> <p>א. תהליך המופעל עקב צ'ק חוזר (כולל טיפול משפטי).</p> <p>ב. תהליך המופעל מאי כיבוד הסדר הוראת קבע על יתרות חוב ו/או שוטף (בבנק או במזומן), יאפשר ביטול ההסדר המקורי עפ"י החלטת המנהל ויחזיר את תהליך האכיפה המקורי בו בוצע ההסדר לפעילות (לשלב המקורי).</p> <p>מודגש כי המערכת תמנע ביצוע תהליכי אכיפה מקבילים, מנהלי עפ"י הפקודה ומשפטי, על אותו החוב.</p>	46.01.010
	<p>אכיפה - ניתוק מים:</p> <p>- על פי הכללים החדשים – ביום 1.4.2015 נכנסו לתוקפם כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015), (להלן: הכללים) אשר אוסרים על תאגידי המים לקבל החלטה על ניתוק צרכן מאספקת מים בשל חוב, מבלי שניתן אישור מפורש של מנהל רשות המים.</p> <p>הכללים הנוכחיים מאפשרים לתאגיד לפנות בבקשה לרשות המים רק כאשר ישנו חוב שגבוה מ- 1000 ש"ח. במסגרת תהליך ההחלטה על ניתוק, שיפורט להלן, צרכנים שמצויים במצב כלכלי קשה זכאים להעלות את טענותיהם בפני התאגיד ובפני רשות המים ישירות, עוד בטרם קבלת ההחלטה על הפסקת אספקת המים.</p>	46.01.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>- המערכת תפעל בעניין ניתוק אספקת מים לחייבים עפ"י הוראות כל דין, לרבות הוראות רשות המים.</p> <p>המערכת תפיק דוח רשומות חייבים שעברו 30 יום ממועד תשלום התראה ראשונה ולא שילמו את יתרת החוב שהייתה רשומה בהתראה:</p> <p>א. תופק התראה שנייה (לפני ניתוק) הכוללת את פרוט החוב בגינו שוגרה ההתראה הראשונה לצרכן.</p> <p>ב. עפ"י החלטת המנהל יעבור הצרכן לטיפול, בכל שלב, בתהליך אכיפה מנהלית או תהליך אכיפה משפטית.</p> <p>יודגש כי המערכת תפעל עפ"י נוהל ניתוקי מים של מנכ"ל משרד הפנים או של רשות המים וכי המערכת לא תאפשר ביצוע יותר מניתוק מים אחד ברצף אלא באישור מנהל.</p> <p>להתאים לכללים החדשים של ניתוקי מים</p>	
	<p>המערכת תפיק פקודות עבודה פרטניות לאיש שטח לניתוק וכן חיבור מד מים לאחר תשלום או עפ"י החלטת המנהל וכן תאפשר קבלת דיווח על התקנת ניפלים ע"י החייבים וכן תאפשר חיוב אגרת חיבור/ניתוק באופן אוטומטי עם הפקת פקודת ניתוק או חיבור.</p>	46.01.030
	<p>אכיפה מנהלית עפ"י הפקודה:</p> <p>בכל שלב יוכל המנהל להחליט, אם לא שילם הצרכן את חובו, כי יתחיל תהליך אכיפה מנהלית או משפטית (גם במקביל להיות הנכס מנותק ממים).</p> <p>בפעילות אכיפה מנהלית, המערכת תפעל בדיוק עפ"י הוראות פקודת מיסים (גביה) ("הפקודה") לרבות כל פעולות האכיפה האפשריות, לוחות זמנים, פלטי טפסים חוקיים וכיו"ב.</p> <p>המערכת תנהל סטאטוסים של מצבי אכיפה ותהליכי עבודה, לרבות תאריך עדכון, סוג פעולה, שם מבצע הפעולה בשטח, פרטי משתמש, פרטי צרכן, הערות משתמש וכיו"ב):</p> <p>סטאטוסים אכיפה מנהלית:</p> <p>א. הפקת התראות, לרבות מכתב לסרבן וכל מסמך חוקי אחר שהפקודה מחייבת או מאפשרת לבצע.</p> <p>ב. תפעול המערכת כ"לשכת שרות" לעניין משלוח בקשה לעיקול חשבונות בנק בסכום החוב במדיה מגנטית למרכזי כל הבנקים במדינת ישראל המאפשרים זאת.</p> <p>ג. הכרת מרכזי הבנקים במערכת כ"לשכת שרות" מאושרת.</p> <p>ד. קבלת תשובת הבנק לגבי העיקול במדיה מגנטית אל המערכת.</p> <p>ד. הפקת טופס מימוש במידה וקיימים כספים מעוקלים בסניפי הבנקים עפ"י תשובת מרכזי הבנקים.</p> <p>ה. תפעול המערכת כ"לשכת שרות" לעניין משלוח בקשה לעיקול בסכום החוב במדיה מגנטית לכל גוף במדינת ישראל (חברות ביטוח, כרטיסי אשראי וכיו"ב) שיאפשרו פעילות עיקולים מנהליים במדיה מגנטית.</p>	46.01.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תאפשר רישום כל הסטאטוסים באופן חופשי (טבלאי) עפ"י החלטות והגדרות שיקבע המנהל.</p> <p>הלקוח יעודכן במערכת הבילינג בקוד מסוים המציין כי הוא מצוי בהליך אכיפה מנהלי.</p>	
	<p>אכיפה משפטית:</p> <p>בעת העברת לקוח לאכיפה משפטית מערכת האכיפה (ורק אצלה) תדע "להקפיא" את כרטיס הלקוח בגין סכום החוב שיועבר להליך משפטי, כך שלא יצברו חובות נוספים, מדדים או ריביות.</p> <p>הלקוח יעודכן במערכת הבילינג בקוד מסוים המציין כי הוא מצוי בהליך אכיפה משפטי.</p> <p>כל גביה שתבוצע בגין החוב שנגבה באמצעות אכיפה משפטית, תצוין בנפרד.</p> <p>ניהול תיקי חייבים במערכת יתבצע על פי תיאור טבלאי שיקבע המנהל, לרבות אך לא רק:</p> <p>א. תיקים בטיפול משפטי</p> <p>ב. תיקים בטיפול כונס נכסים</p> <p>ג. חייבים בהליך פש"ר</p> <p>ד. המחאות וחובות בטיפול הוצל"פ</p>	46.01.050
	<p>יתרה באכיפה תכלול גם את היתרה הכוללת בחשבון הנכס וגם את יתרת החוב המצויה בהליך אכיפה שטרם הסתיים.</p> <p>מערכת האכיפה תרשום חיובי ריבית והצמדה ברשומות חיוב נפרדות מרשומות החיוב המקורי על מנת שיתאפשר זיהוי הקרן בנפרד מההצמדות והריביות.</p> <p>המערכת תציג שדה קישור בין רשומות חיוב שונות על מנת שיתאפשר להסביר ולייחס את מקור הריבית וההצמדה לחיוב הקרן.</p>	46.01.060
	<p>המערכת תפיק דוחות שלהלן, אך לא רק:</p> <p>א. חשבונות שלא שולמו במועד על פי הגדרה של גובה חוב, עומק חוב, סוג חוב, תקופת חוב וכו'</p> <p>ב. דוחות ניהוליים לגבי היקפי פעולות אכיפה, עפ"י סוג הפעולה, טווח תאריכים, מצב תיקי חוב עכשווי באכיפה, יתרות חוב לפי פעולות אכיפה וכו"ב</p>	46.01.070
	<p>דרישות כלליות אכיפה:</p> <p>א. המערכת תאפשר קליטת קבצי דיווח ממערכת אכיפה של צד שלישי וכן העברת קבצי חוב ודיווח אל מערכות אכיפה של צד שלישי.</p> <p>ב. המערכת תחייב בתנועת יומן, באצווה בעת קבלת הנחיית המנהל (בביצוע פעולות עמלות בגין פעולות אכיפה לפי מחירון עמלות שיוזן טבלאית במערכת).</p> <p>ג. במערכת יעודכנו קבוצות חייבים באמצעות קידודים טבלאיים שונים עם תאריכי סיום שיאפשרו בין השאר, אך לא רק: עיכוב אכיפה לרבות מעכב האכיפה והוצאת דוחות מפולחים</p>	46.01.080

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	עפ"י תאריכי תחילה וסיום, שם מעכב אכיפה, סיבת העיכוב וכיו"ב,	
	טיפול בחובות אבודים : חובות אבודים יאושרו רק לאחר סימון ואישור מנהל במערכת. המערכת תאפשר הפקת דוח חובות אבודים מהמערכת : א. עפ"י פרמטרים שונים לדוח, לרבות אך לא רק : גיל החוב, גובה חוב, סוג שירות, סוג הצרכן (לדוגמא : צרכן לשעבר).	46.02.010
	הפקת דו"ח מעודכן, הפנייה לתהליך אישורים, ומחיקת חובות : א. יופק דוח חובות אבודים מעודכן ויבוצע תהליך אישורים לחובות מועמדים למחיקה. המאשרים יאשרו מחיקת החוב. לאחר האישור ימחק החוב. ב. במידה והרשומה אושרה יתבצע תהליך מחיקה של החובות שאושרו על ידי המשתמש. תבוצע תנועת יומן למחיקה (סטורנו) חיוב כרטיס חובות אבודים כנגד זיכוי כרטיס צרכן (החובות לא ימחקו פיזית). ניתן יהיה לזהות במערכת את תנועות הזיכוי לצורך בירורים או סטטיסטיקות. ג. המערכת לא תאפשר ביצוע פעולות אוטומטיות ברשימות אלא ביצוע פעולה פרטנית על ידי משתמש לכל מחיקה בפקודת יומן.	46.02.020

4.7 מערכת ניהול ניטור שפכים

כיום לא קיים בתאגיד, אופציונאלי בעתיד.

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	אופציונאלי בעתיד רגע אין בכך צורך	
	מערכת ניטור שפכים על פי הגדרתה ליישום כללי ניטור שפכי מפעלים כפי המופיע בתקנות להלן : "כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014" שפורסמו בקובץ התקנות מספר 7387 מיום 26 ליוני 2014, הבהרות רשות המים לרבות שינויים ככל שיהיו מזמן לזמן. לינק : http://www.nevo.co.il/law_word/law06/tak-7387.pdf המערכת תכיל את תהליכי ניטור השפכים להלן : א. הכנת תכנית עבודה / שנתית / דו שנתית על פי הדרישות ומסלול אישורים פנימי וחיצוני לרבות צרוף אסמכתאות העברת תכנית העבודה לממונה מטעם הגנת הסביבה / משרד הבריאות בנפה. ב. הפקת מכתבי הכללות למפעלים המועמדים בתכנית העבודה - מתבנית משלוח מכתבים. ג. הפקת מכתבי גריעת מפעל מתוכנית העבודה - מתבנית משלוח מכתבים. ד. ניהול עררים והשגות – תיעוד השגות מפעל, פניות בכתב, בע"פ, בפקס ובדוא"ל תחת תיק	47.01.010



קיים במערכת	תיאור דרישה אופצינאלי בעתיד רגע אין בכך צורך	דרישה
	<p>המפעל.</p> <p>ה. ניהול משימות דיגום לדוגמים</p> <p>ו. ניהול משימות קבלת תוצאות דיגום והטיפול בהם עד להפקת הודעת חיוב באגרת דיגום ובחיוב יתר במידה ותוצאות הדיגום חורגת מהערכים המותרים (חריגה / איסור) על פי האלגוריתם והנוסחאות המפורטות בתקנה (לרבות אך לא רק, חריגה מערכים (מכפלות 2,4,6) וחישוב חריגי חנקן קלידל, TST, COD, וזרחן).</p> <p>ז. ממשק מידע לקליטת צריכות מים של מדי המים המשויכים למפעל ממערכת הבילינג וביצוע חישוב צריכת מים יומית ממוצעת לתקופה שבין הדיגום הנוכחי לקודם. המערכת תחשב צריכות ממד יחיד, ריבוי מדים ואו אחוז הערכת חיוב לצורך חישוב חריגים ואסורים לרבות הקצבות, היתרים, זרם אחוד וכו'.</p> <p>ח. הפקת מכתבי הסבר למפעל – על פי נוסחים המופיעים בתקנה ו/או באתר רשות המים ו/או נוסחים כפי שהוגדרו על ידי התאגיד - מתבנית משלוח מכתבים. המכתבים יכללו שדות מידע מתוך נתוני המערכת, המפעל, מועדי ותוצאות הדיגום וכיו"ב.</p> <p>ט. קליטת תוצאות דיגום ממעבדות למערכת בממשק קליטת קבצי אקסל, וכן נתוני פרמטרים כימיים – מהמט"ש אליו המפעל מזרים שפכים. יתכנו מספר מט"שים בעלי ערכי סף שונים אליהם מתייחסת הנוסחה.</p> <p>י. ביצוע חישובי חיובי יתר בהתאם לנוסחאות המופיעות בתקנה בהתייחס לדירוג תוצאות על פי שפכים חריגים/ אסורים.</p> <p>יא. ניהול ותיעוד מסמכים וקבצים ברמת מפעל ושנה לרבות מסמכי אקסל, מכתבי word, מסמכי PDF וכיו"ב. ניהול תיוגים וקטלוגים למציאת מסמכים על פי נושאים, מספר משלם (מפעל), תאריכים וכיו"ב</p> <p>יב. הפקת דוחות לפי דרישות, גם אך לא רק, דוחות מפעלים בעלי דיגומים חורגים / אסורים / תקינים בתקופה (רבעון / שנה), דוחות בנושאי חריגות פרמטרים כימיים ברמת ענף, יישוב, דוחות בנושאי חיובי יתר ואגרות לפי תקופה, ענף ומפעל וכיו"ב.</p> <p>יג. מנגנון התראות / תזכורות למפעילי המערכת לעניין הפקת חיובים, דיגומים, מענה למפעלים על פי כללי תאגידיים ומשימות ו/או לפי רמת שירות הנדרשת על פי התקנה.</p> <p>יד. מנגנון אסקלציה של התראות עד לרמת מנהל התאגיד.</p>	
	<p>דגשים לעניין הכנת תכנית ניטור שפכים שנתית/ דו שנתית:</p> <p>א. בתכנית ניטור יפורטו: מיקום נקודת הדיגום, אופן ביצוע הדיגום, מספר הדיגומים והמרכיבים שיידגמו ובלבד שמספר הדיגומים בשנה והמרכיבים שיידגמו לגבי מפעל שבתוספת השלישית לא יפחת מהקבוע בתוספת, מספר הדיגומים לא יפחת מארבעה דיגומים בשנה לגבי מפעל שאינו מנוי בתוספת השלישית.</p> <p>ב. צילום של שוחת הדיגום, מועד ביצוע הדיגום, הדוגם, המעבדה, מספר אצווה ומספר בדיקה.</p>	47.01.020

קיים במערכת	תיאור דרישה אופצינאלי בעתיד רגע אין בכך צורך	דרישה
	הודעה למפעל על תכנית הניטור ג. זכות המפעל להגשת טענותיו לחברה תוך 15 ימי עסקים. ד. החלטת התאגיד לעניין הטענות והודעה למפעל- 7 ימי עסקים לפחות בטרם הגשת תכנית הניטור לאישור ממונה סביבה.	
	המערכת תאפשר שינוי / תוספת / גריעה של מפעל מתכנית עבודה בתהליך אישור פנימי. לאחר אישור יופק דוח תכנית עבודה מעודכנת לאישור הממונה	47.01.030
	דגשים לתהליך הדיגום וחיוב המפעל: א. דוגם מוסמך יבצע את הדיגום ב. דיגום בנקודות דיגום לפי הכללים ג. מפעלים לפי שיוך ענפי – הדיגום הוא בשוחת הביוב האחרונה בחצר או לפני חיבור המפעל למערכת הביוב. ד. מפעלים לפי שיוך ענפי – הדיגום הוא בזרם התעשייתי האחד (זרם תעשייתי אחד-זרם המאחד את כל שפכי המפעל). ה. בחירה מבין סוגי דיגום: דיגום חטף או דיגום מורכב, בהתאם לתכנית הניטור המאושרת ו. תיעוד העברת דגימות למעבדה מוסמכת ז. משלוח תוצאות הבדיקות למפעל בתוך 30 ימים מקבלתן ח. חיוב המפעל בעד הדיגומים והבדיקות לפי כללי התעריפים ט. המערכת תנהל שדות נתונים הכוללים פרטי המפעל, פרטי שוחת הדיגום, צילומים, מיקום GPS של השוחה, מדי המים הנכללים בחישוב, הערות דוגם, הערות משתמשים ומשימות המשך ברמת המפעל.	47.01.040
	המערכת תבצע חישוב אגרות למפעלים בהתאם לסך הפרמטרים הכימיים שנדגמו באותה דגימה במכפלת התעריף המירבי המותר על פי התקנה. המערכת תחזיק בטבלאות הסביבה את התעריפים לכל דגימה. הספק יאפשר עדכון תעריפי דיגומים מדי שנה למורשים למערכת.	47.01.050
	המערכת תאפשר קליטת בקשות מפעלים להזרמת שפכים חריגים הטעונים אישור: א. קליטת בקשה לפי טופס 2 בתוספת הרביעית ב. העברת הבקשה מהתאגיד לתגובת ממונה סביבה ו/או בחינת הבקשה על ידי התאגיד ג. תיאום עם מפעיל המט"ש במידה והמט"ש אינו בבעלות מלאה של התאגיד. ד. התאגיד יודיע למפעל על החלטתו לגבי הבקשה-תוך 60 ימים באמצעות הפקת מכתב מענה מהמערכת (אם לא הופקה הודעה, התקנה מאפשרת למפעל לראות את הבקשה כמאושרת) ה. אם התאגיד דחה את הבקשה/אשר אותה בשינויים – המערכת תפיק מכתב הודעה מתאים. ו. בנוסח ההודעה ירשם בין היתר כי למפעל הזכות להעלות טיעונו בתוך 15 ימים. ז. טענות המפעל – אם נתקבלו, יבחנו והחלטה תינתן במכתב מתוך המערכת- בתוך 15 ימים	47.01.060
	סריקת ותיוק מסמכים:	47.02.010

קיים במערכת	תיאור דרישה אופצינאלי בעתיד רגע אין בכך צורך	דרישה
	<p>כחלק מובנה ממערכת ניטור שפכים, יידרש ממשק לשמירת מסמכים מכל אמצעי בין אם באמצעות הפעלת סורק ותיוק מסמך אוטומטי על פי מאפיינים ובין אם בהעלאת קבץ סרוק, תמונה או מסמך אופיס (word, excel) או הודעת דוא"ל (פורמט msg).</p> <p>מודול שמירת המסמכים יכיל תיוג אוטומטי ותיוג משתמש (meta data) של מאפיינים שיאפשרו חיפוש ואיתור מהיר לרבות תיוג של מסמך לפי הישות אליו הוא שייך ושדות נלווים אליה. כלל המסמכים יישמרו על תיקייה מאובטחת בשרת ברמת גישה רק ברמת היישום ולא ברמת משתמש (מניעת מחיקה בטעות או גישה ישירה ללא הרשאה לתיקייה).</p>	
	<p>ניהול תהליכים:</p> <p>א. מערכת ניטור שפכים תכיל מנוע תהליכים המכיל את שלבי כל תהליך הנדרש לכל סוג של תהליך המוגדר במערכת (תהליך – אוסף של מספר שלבים המאפשר התקדמות רק לאחר ביצוע שלב) לרבות חוקים למעבר לשלב הבא או לחזרה לשלב קודם.</p> <p>ב. המערכת תאפשר הצגה סכמטית של השלבים (או הפעילויות השונות). ניהול ומעבר בין השלבים בכל תהליך לרבות קבוצות המשתמשים המורשות בכל שלב – יוגדר בצורה פרטנית באפיון.</p>	47.02.020
	<p>ניהול תבניות מסמכים להפקה:</p> <p>א. המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מסמכים להדפסה בפורמט doc או בפורמט הפתוח Office Open XML format הכוללים תבניות ובהם שדות מידע "שתולים" מתוך ישויות המידע של המערכת להפקה מהירה של מכתבים מבוססי תבנית ו/או מסמכי חיוב הכוללים חישובים מתמטיים (סכימה, נוסחה, מכפלה וכיו"ב). זאת עפ"י אפיון דרישות ראשוני ויכולת הוספת תבניות מסמכים נוספות במערכת על פי דרישה.</p> <p>ב. כל מסמך המופק במסמך יישמר כמסמך במערכת בגרסתו כפי שיוצאה לתבנית doc ויתויג בהתאם לפי שדות המידע וישויות המידע הרלבנטיות.</p>	47.02.030
	<p>ממשק למערכת ה CRM הארגונית:</p> <p>מערכת ניטור שפכים תהיה בעלת ממשק למערכת ה CRM הארגונית עליה ינוהלו הישויות הבאות:</p> <p>א. מפעלים – ניהול ברמת "לקוח" במערכת ה CRM לרבות מסכי פרטי מפעל (ממידע הקיים במערכת הבילינג), שיוך ענפי, משימות קשורות, מסמכים קשורים.</p> <p>ב. משימות למשתמש - המערכת תנהל משימות לפי משתמש. חלק מהמשימות יוגדרו ע"י משתמש (ידנית) וחלק מהמשימות יוגדרו בצורה אוטומטית כפועל יוצא של יצירה או הפעלת תהליך או שלב בתהליך או פעולה במערכת ניטור שפכים (תוצר של תהליך עבודה).</p> <p>ג. dashboard משימות במערכת ה CRM – מערכת ה CRM תציג כחלק במסך הראשי</p>	47.02.040



קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	אופצינאלי בעתיד רגע אין בכך צורך	
	<p>(dashboard) את כל המשימות הפתוחות עם קישור לטופס / למסך המתאים לשם השלמת המשימה או התהליך או הפעילות הקשורים למערכת ניטור שפכים.</p> <p>ד. הצגת המשימות תהיה ברמת משתמש עם אפשרות אסקלציה לטיפול ע"י יותר ממשתמש אחד, משימה לקבוצת משתמשים או התראה למשתמש נוסף במידה וקיימת חריגת טיפול במשימה.</p> <p>ה. המשימות יקושרו לישות המידע במערכת וניתן יהיה לחפש משימות קשורות לישות.</p> <p>ו. לכל משימה ינוהלו סטאטוסים סטנדרטיים אשר יאפשרו הזנת סטאטוסים וניהול לוג פעילות. הסטאטוסים יוצגו כלוג פעילות למשימה (לא תורשה דריסת סטאטוס) מוצג לפי שלב / תאריך ביצוע.</p>	
	הספק יידרש לביצוע התאמות במידה ומערכת המידע לניהול ומעקב תהליכי ניטור שפכים תשתנה עקב שינויים רגולטורים כאלו ואחרים. – שייד לניטור שפכים	47.02.050

4.8 מערכת פיננסית – הנהלת חשבונות

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ניהול תנועות יומן בשיטה דו צדדית לרבות רישום תנועות מרוכבות (מעבר להזנת רשומת חובה ורשומת זכות בודדת בתנועה), ביצוע פעולת איזון תנועה, רישום חשבון נגדי לכל תנועה.</p> <p>התנועה תכיל לפחות את השדות הבאים: רישום תאריך ערך, תאריך אסמכתא ותאריך קובע לחישוב מס (שיוך התנועה לתקופת תשלום מסים), סעיף תקציבי ו/או חשבון, סכום חובה זכות, סוג תנועה, מספר אסמכתא, סוג אסמכתא (חשבונית מס, קבלה וכו').</p> <p>התנועות יסופרו בספרור אוטומטי חד ערכי.</p>	48.01.010
	נעילת תנועות יומן למחיקה או שינוי לאחר שהתנועה מאושרת.	48.01.020
	ביצוע תנועות יומן מתקנות בצורה אוטומטית: ביצוע סטורנו לתנועה יירשם כתנועה נוספת הפוכה לתנועה המקורית.	48.01.030
	רישום ניכוי מס במקור עבור ספקים המנוכה להם מס בתנועה אוטומטית המלווה בתשלום לאותו ספק לפי תאריך ערך.	48.01.040
	ניכוי במקור יתבצע אך ורק עבור תנועות נגדיות שהינו תשלום בפועל (כרטיסי בנק, עו"ש, מס"ב).	
	הצגת כרטיסי ספקים, לקוחות, תקציבים וכרטיסים נוספים (מאזניים ותוצאתי). הכרטיסים יכילו את תנועות חובה וזכות.	48.01.050
	מערכת רב שנתית – ניהול כרטיסים ברמה רב שנתית הכוללת הצגת תנועות בין שנים, הצגת יתרות לתקופה (מתאריך עד תאריך).	48.01.060
	מעקב תנועות – הצגת המסמך הרלוונטי לכל תנועה ולהיפך – הצגת תנועות היומן המרכיבות את	48.01.070

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המסמך. המערכת תאפשר לראות את כל התנועות (גם אם הן נפרדות) הקשורות לאותו מסמך לרבות תנועות הקשורות בהפרשות, מע"מ ומסים אחרים. סוגי מסמכים מובילים: חשבונית מס; קבלה; הפקדה; תשלום וכיו"ב.	
	ניהול תקופות כספיות: המערכת תאפשר ניהול תקופה כספית ברמה של שנה קלנדרית, רבעון קלנדרי, חודש קלנדרי. לכל תקופה ניתן יהיה להפיק דוחות כספיים תקופתיים (כגון מאזן, דוח רווח והפסד, דוח שינויים בהון העצמי, דוח תזרים מזומנים) ודוחות על פי דרישות רשות המסים.	48.01.080
	טיפול בתנועות לא מתואמות: המערכת לא תאפשר ביצוע תנועה לא מתואמת; במידה ומשתמש הזין תנועת יומן ידנית לא מתואמת המערכת תציג התראה על תנועות לא מתואמות במערכת.	48.01.090
	נעילת תקופות: המערכת תאפשר נעילת תקופות כך שלא ניתן יהיה להזין תנועות יומן בעלות תאריך מס ו/או תאריך ערך החלים בתקופה שננעלה. דוגמא: במידה ונעלנו את תקופה שנתית 2011 החל מתאריך 15/2/2012, לא ניתן יהיה להזין תנועות החל מ 16/2/2012 עם תאריך ערך שחל ב 31/12/2010 או מוקדם ממנו. באותו אופן תתבצע נעילת תקופה לצורך חישוב מס כך שלא ניתן יהיה להזין תאריכי מס החלים בתקופה שננעלה. הערות: א. הנעילה תהיה הופכית – כלומר ניתן על פי הרשאות לנעול ולשחרר מנעילת תקופה. ב. מנגנון הנעילה יהיה נפרד לתקופות מס ולתקופות חישוב ערך.	48.01.100
	חתימת משתמש: המערכת תאפשר זיהוי מי המשתמש שביצע את התנועה (תנועה מאושרת במערכת). הרישום יכלול את הפרטים הבאים: תאריך ושעת ביצוע פעולה (dd/mm/yy hh:mm), שם משתמש (כינוי או זיהוי משתמש).	48.01.110
	פקודות יומן מתוזמנות אוטומטיות: המערכת תאפשר הרצת תנועות מתוזמנות החלות במועדים קבועים הניתנים להגדרה. רמת ההגדרה תהיה בטווח זמן (כל x ימים) או בטווח ימים בשבוע או בחודש (כל יום x בשבוע או כל x לחודש) או בשנה (כל x לחודש y). כמו כן ניתן יהיה להגדיר כמות מופעים שבה תתרחש התנועה: מספר פעמים מוגדר או בלתי מוגבל.	48.01.120
	המערכת לא תאפשר הזנת רשומות של תנועות יומן עם ערך 0 בשדה חובה/זכות.	48.01.130
	תנועות יומן תכיל שדה הערות משתמש במאפשר הזנת טקסט חופשי.	48.01.140

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תאפשר סימון תנועה וביצוע פעולת סטורנו לתנועה - המערכת תיצור תנועה נוספת המבטלת את הנוכחית (ערכים הופכיים) לרבות קישור בין התנועה לתנועת הסטורנו.</p>	48.01.150
	<p>יצירת תבניות תנועה מוגדרות משתמש: המערכת תאפשר בניית תבנית תנועת יומן שמירתה כתבנית בשם מסוים ויצירתה כתנועה יומן עם סכומים משתנים או קבועים הניתנים לעריכה ע"י משתמש בטרם הפיכתה לתנועה מאושרת.</p>	48.01.160
	<p>כרטסות (/ חשבונות):</p> <p>המערכת תאפשר בניית כרטיסים (בחלק מהמערכות הכרטיסים מוגדרים או מתאימים לחשבונות) מסוגים שונים:</p> <p>א. כרטיסים מאזוניים</p> <p>ב. כרטיסים תוצאתיים</p> <p>ג. כרטיסי מעבר</p> <p>ד. כרטיסים זמניים</p> <p>ה. כרטיסי ספקים / לקוחות</p> <p>ו. כרטיסי אב (חשבון מרכז)</p> <p>בכל כרטיס ניתן יהיה לסמן:</p> <p>א. האם נכלל בדוחות כספיים</p> <p>ב. האם נכלל לחישובי מס</p> <p>ג. האם כרטיס האב (מרכז לצורך דיווח)</p> <p>ד. שיוך לכרטיס אב (אם בכלל)</p> <p>ה. האם כרטיס מעבר (משנה לשנה).</p> <p>ו. האם כרטיס זמני.</p> <p>ז. הצמדה למדד</p> <p>כל כרטיס יכול להשתתף ברישום תנועות יומן למעט כרטיסי אב שנועדו לצורך דיווח.</p> <p>הכרטיסים יסווגו לפי סיווג:</p> <p>א. נכסים</p> <p>ב. התחייבויות</p> <p>ג. הון עצמי</p> <p>ד. הכנסות</p> <p>ה. הוצאות</p> <p>וסיווגים נוספים על פי דרישה.</p>	48.02.010
	<p>פתיחת כרטיסי אב ראשיים:</p>	48.02.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תכיל מספר כרטיסי אב ותאפשר לבנות עוד מספר כרטיסים אב נוספים לצורך ריכוז הדיווח:</p> <p>א. כרטיס אב לקוחות – כלל כרטיסי הלקוחות הפרטניים יצורפו תחתיו</p> <p>ב. כרטיס אב ספקים – כלל כרטיסי הספקים הפרטניים יצורפו תחתיו.</p> <p>דוגמא:</p> <p>עם פתיחת כרטיס ספק בשם "אבי כהן- מוצרי השקיה" יוגדר כרטיס הנח"ש (או חשבון) תחת אותו שם והכרטיס יוגדר ככרטיס תחת כרטיס אב ספקים.</p>	
	הצמדה למדד - חישוב הצמדה למדד מתבצע לכרטיסים המוגדרים שיש למדד. אופן המידוד של כל כרטיס יקבע לפי שיוכו המאזני.	48.02.030
	איחוד כרטיסים – המערכת תאפשר איחוד רישום תנועות יומן תחת אותו כרטיס במידה נפתח מעבר לפעם אחת בטעות.	48.02.040
	הקמת כרטיסים (חשבונות) נדרשים לצורך דיווח חשבונאי:	48.02.050
	המערכת תוקם כמערכת עם מספר כרטיסיות (חשבונות) ברירת מחדל.	
	העברת יתרות כרטיסים:	48.02.060
	המערכת תאפשר העברת יתרות בין כרטיסים לדוגמא העברת יתרת יתרה או תנועות מכרטיס הוצאות מראש לכרטיס הוצאות.	
	המערכת תאפשר הקמת כרטסות ממודרות כך שניתן יהיה לצפות / לעדכן / להוסיף תנועות ברמת הרשאה מתאימה למשתמש.	48.02.070
	דוגמאות לכרטסות ממודרות: כרטסות שכר ונלוות.	
	התאמות:	48.03.010
	המערכת תאפשר התאמות בנקים מול תנועות יומן ויצירת אסמכתא להתאמה. כמו כן ניתן יהיה לבצע התאמת תנועות מול מסמכים אחרים כגון טעינת סרט (קובץ) תקבולים מאשראי, מס"ב וכיו"ב .	
	ביצוע התאמה אוטומטית:	48.03.020
	המערכת תכלול מנגנון חיפוש והתאמה אוטומטית על פי לוגיקה:	
	א. אסמכתא כנגד תנועה שנוצרה באותו תאריך בעלת אותו סכום ואותם פרטים.	
	ב. אסמכתא כנגד תנועה שנוצרה באותו תאריך בעלת אותו סכום.	
	ג. אסמכתא כנגד תנועה שנוצרה באותו תאריך בעלת אותו פרטים	
	ד. לפי סכום בהפרש תאריכים עד x ימים (הניתן לשינוי בין 1 ל 5)	
	ה. לפי תאריך זהה בהפרש סכומים (אבסולוטי) עד x ש"ח (הניתן לשינוי בין 0.01 ל 4.99 ש"ח הפרש)	
	המערכת תאפשר ליצור תנועות יומן מאסמכתאות שאינן מאותרות בתנועות יומן קיימות. כגון: עמלות בנקים, חיובים שלא נרשמו וכיו"ב. תנועת היומן תיווצר בצורה מלאה או חלקית לפי	48.03.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	הנתונים הקיימים (סכום, כרטיס החובה והזכות המשתתפים בתנועה וכיו"ב). עם אישור התנועה יבוצע קישור התאמה בין האסמכתא לביים התנועה שנוצרה.	
	מסך לביצוע התאמות : המערכת תאפשר הצגת מסמך ביצוע התאמות להתאמה בין תנועות לאסמכתאות במודל של יחיד – יחיד ; יחיד רבים ורבים רבים (כלומר מספר תנועות יומן מרכזות אסמכתא בודדת או רצף של אסמכתאות) המערכת תאפשר הצגה ברורה של סכום התנועות והאסמכתאות המסומנות כמועמדות להתאמה וההפרש הכספי בין שתי הקבוצות.	48.03.040
	ביטול התאמות : המערכת תאפשר סימון ופירוק התאמות שבוצעו. תנועות ואסמכתאות אלו יחזרו ל"פול" הלא מותאמות.	48.03.050
	יצירת תנועת איזון : במידה ומשתמש כופה התאמה בין תנועה / תנועות יומן לאסמכתא / אסמכתאות בהתאמה בודדת ונוצר הפרש כבפי המערכת תאפשר ביצוע תנועת יומן וצירוף הוספת רשומה מאזנת לכרטיס מיוחד ("איזון התאמות" או בדומה) לשם השלמת ואישור תנועת יומן	48.03.060
	קליטת דפי בנק להתאמות : המערכת תכיל ממשקים לקליטה אוטומטית של דפי בנק בשקלים מקבצי ASCII במבנה הסטנדרטי של חמשת הבנקים הגדולים, כולל ממשק לקליטת דפי בנק של בזק זהב. באופן דומה תכיל המערכת מנגנון קליטת קבצי חברות אשראי, מס"ב ובנק הדואר למערכת. בקליטת דפי חברת אשראי ניתן לציין אחוז עמלה אותו גובה חברת האשראי ברמת הסרט או כפרמטר כללי ברמת חברת אשראי.	48.03.070
	תזרים מזומנים : המערכת תאפשר חישוב תזרים מזומנים ליום על פי נתוני הכרטסות הרלוונטיות (כרטסות תקבולים, תשלומים, בנקים וכיו"ב)	48.04.010
	דוחות כספיים נדרשים - כרטסות : א. כרטסת (ראשית, לקוחות, ספקים) ב. כרטסת ממודרים	48.05.010
	דוחות כספיים נדרשים – תנועות : א. תנועות חשבון לפי מספר ב. תנועות לפי תאריך ערך ג. תנועות לפי חשבון וחשבון נגדי ד. תנועות לפי חשבון וסוג תנועה	48.05.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ה. תנועות לפי חשבון, סוג וחשבון נגדי ו. תנועות פתוחות לתאריך	
	דוחות כספיים נדרשים - מאזן : א. מאזן ב. מאזן ממודד ג. מאזן עם תנועות צפויות	48.05.030
	דוחות כספיים נדרשים - רווח והפסד : א. רווח והפסד ב. רווח והפסד לתקופה ג. רווח והפסד השוואתי ד. רווח והפסד – טבלה רבעונית ה. רווח והפסד – טבלה חודשית ו. רווח והפסד מוצמד מדד ז. רווח והפסד עם תנועות צפויות	48.05.040
	דוחות כספיים נדרשים - מאזן בוחן : א. יתרת חשבונות ב. מאזן בוחן ג. מאזן בוחן לתקופה ד. מאזן בוחן משלים ה. מאזן בוחן טבלה רבעונית ו. מאזן בוחן טבלה חודשית ז. מאזן בוחן מוצמד מדד ח. מאזן בוחן עם תנועות צפויות ט. יתרות פתיחה של חשבונות	48.05.050
	דוחות מע"מ ומס קניה : א. מע"מ ב. סכומים להעברה למע"מ חו"ז ג. מע"מ עסקאות – דו"ח בקרה ד. מע"מ תשומות – דו"ח בקרה ה. מע"מ לפי כרטיסים ו. דוח מע"מ מקוון (עסקאות ותשומות 874) ז. בקרת מע"מ ח. ממשק לדו"ח תקופתי עבור מע"מ	48.05.060

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ט. ניכוי מס במקור י. דו"ח שנתי לניכוי במקור יא. ניכוי מס במקור (למילוי 0846 ב') יב. אישור לספק על ניכוי מס במקור יג. אישור שנתי לספק על ניכוי מס יד. ניכוי במקור - בקרה לפי תשלומים טו. ניכוי מס שנתי- בקרה לפי תשלומים טז. תפוגת תוקף אישור מס במקור יז. נתונים חסרים לדו"ח ניכוי מס יח. הדפסת שובר תשלום מס עפ"י המחזור יט. בקרת מע"מ התאמות</p>	
	<p>דוחות תזרים מזומנים: א. תזרים מזומנים ב. צפי תזרים לבנקים מפורט (כולל תנועות) ג. צפי תזרים מזומנים לתקופה ד. צפי תזרים מזומנים מפורט (כולל תנועות) ה. צפי תזרים לבנקים בחדן יומי ו. תנועות צפויות לתזרים מזומנים (עתידיות)</p>	48.05.070
	<p>תשלומים : המערכת תאפשר ביצוע תשלומים במספר אופנים : א. המחאות. ב. העברות בנקאיות. ג. מס"ב ד. זיכוי מול כרטיס חייב</p>	48.06.010
	<p>התשלומים יתועדו ע"י קישורם לחשבונות מסוימות או לרשום אותם ללא התייחסות לחשבונות מסוימת. את הוראות התשלום ניתן להכין באופן אוטומטי או ידני.</p>	48.06.020
	<p>לאחר תהליך בדיקת התשלום ואישורו, תפתח במערכת פקודת יומן, המחייבת את חשבון הזכאי. בעקבות כך, החשבונות, עבורן מבוצע התשלום, מותאמות באופן אוטומטי עם התשלום. הדפסת המחאות או הדפסת הוראת העברה מתאפשרת לאחר אישור התשלום.</p>	48.06.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	תהליך הכנת התשלומים יתבצע בשלושה שלבים : א. סימון החשבוניות, עבורן יש לבצע תשלום ב. הרצת התכנית הכנת תשלום. ג. הפקת המחאות או הוראות העברה או מס"ב	48.06.040
	המערכת תכלול מודול הדפסת המחאות למדפסת עם המחאות בעלת טונר מגנטי המאפשרת הדפסת המחאות בשיגור מתוך המערכת.	48.06.050
	אישור ההמחאות ע"י משתמש יגרוור ביצוע תנועת יומן תשלום אוטומטית במערכת לאחר תשלום לספק תשלח הודעת מייל ומסרון (SMS) על ביצוע העברה כספית. בהודעה יופיעו הפרטים של החשבון, הסכום ומספר האסמכתא.	48.06.060
	לכל זכאי יחושב ניכוי מס במקור (במידה שקיים לפי הגדרות ואישורי ניכוי מס במקור לכרטיס). באישור התשלום וסגירתו תפתח פקודת יומן מתאימה אשר תחייב את הזכאי ותזכה את כרטיסי ניכוי מס במקור, המחאות לפירעון, או חשבון הבנק המתאים.	48.06.070
	הפקת מכתב לזכאי לאחר ביצוע העברה בנקאית או מס"ב : א. מכתב הודעה – המודיע לו על זיכוי חשבונו כולל פרוט תשלומי ההעברה פרוט החשבוניות והפריטים עבורם מבוצע התשלום וקיוזזים (אם היו). ב. מכתב הוראת העברה לבנק – בפרוט חשבון בנק שיש לחייב, פרוט הסכום במספר ובמילים, וכן מספר חשבון בנק הספק אותו יש לזכות. ג. ממשק למס"ב – הכנת קובץ ASCII במבנה הנדרש למסלקה בנקאית. הכנת הקובץ מתבצעת לאחר סימון כל העברות הבנקאיות המאושרות לביצוע.	48.06.080
	דוחות תשלומים : א. תשלומים לספקים וזכאים ב. תשלומים זמניים ללא חשבונית מס ג. פירוט חובות פתוחים לספק	48.06.090
	ניכויים במקור : המערכת תבצע מעקב ביצוע ניכויי מס במקור לספקים והפקת דוחות ניכוי מס במקור. לכל ספק יוגדר אחוז ניכוי מס במקור (או פטור מניכוי) ותאריך תוקף האישור שהמציא הספק לאחוז זה.	48.07.010
	המערכת תרשום תנועת יומן אוטומטית בעת ביצוע תשלומים לזכאי ובכלל זה זיכוי כרטיס ניכוי מס במקור	48.07.020
	דוחות ניכוי מס במקור : א. ניכוי מס במקור ב. דו"ח שנתי לניכוי מס במקור ג. ניכוי מס במקור (למילוי טופס 0848 ב')	48.07.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ד. אישור לספק על ניכוי מס במקור</p> <p>ה. אישור שנתי לספק על ניכוי מס במקור</p> <p>ו. דו"ח ניכוי מס במקור רב חברתי</p> <p>ז. תפוגת תוקף אישור מס במקור</p> <p>ח. ניכוי במקור-בקרה לפי תשלומים</p> <p>ט. ניכוי מס שנתי-בקרה לפי תשלומים</p> <p>י. נתונים חסרים לדו"ח ניכוי מס</p>	
	<p>גיול חובות ספקים :</p> <p>המערכת תפיק דוחות הבאים :</p> <p>א. גיול חובות לספקים – סיכום תקופתי – יוצגו סכומי החוב לספק נתון, לפי תקופות של 30 יום, היינו: חוב נוכחי, 1-30, 31-60, 61-90, ומעל 90 יום.</p> <p>ב. גיול חובות לספקים – טבלה חודשית – יוצגו סכומי החוב לספקים, לכל חודש.</p> <p>ג. גיול חובות שבועי לספק – יוצגו החובות לספק נתון על בסיס שבועי, יחד עם מספר ימי הפיגור בתשלום.</p> <p>ד. גיול חובות יומי לספק – יוצג החוב לספק נתון על בסיס יומי, יחד עם מספר ימי הפיגור בתשלום.</p> <p>ה. גיול חובות מפורט לספק – דו"ח מפורט, המציג את כל החשבונות, ממוינות לפי התאריך לתשלום ועם היתרה לתשלום.</p> <p>ו. תנועות פתוחות לתאריך – דו"ח המנתח את החוב לספק כפי שהיה בתאריך קודם.</p>	48.07.010

4.9 מערכת פיננסית – תקציב

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ניהול סעיפי תקציב מקבילים לכרטיסים בהנהלת חשבונות תוך סימון אילו כרטיסים מסומנים כמתוקצבים ואילו לא.	49.01.010
	המערכת תאפשר הצגת נתונים עדכניים עבור כל סעיף וסעיף בתקציב, כגון, סכום התקציב, ניצול בפועל, הזמנות פתוחות, דרישות פתוחות.	49.01.020
	המערכת תאפשר ניהול תקציב במהדורות ולפי תקופות שונות:	49.01.030
	<p>א. שנתי</p> <p>ב. רבעוני</p> <p>ג. חודשי</p> <p>מהדורות תקציב נפרדות לאותה תקופה:</p>	

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	א. מהדורות תכנון ב. מהדורות טיוטה ג. מהדורה מאושרת לביצוע הערה: רק מהדורה אחת היא התקפה במערכת וכל היתר יישמרו כמהדורות ארכיב.	
	העברות בין סעיפים: המערכת תתעד את כל ההעברות התקציביות והשינויים בערכי התקציב ותציגם באמצעות דוח שינויים בתקציב. לדוגמא אם הוקצו 10,000 ש"ח לציוד משרדי ולאחר מכן גדל התקציב ל 20,000 ש"ח יופיע השינוי, מי ביצע, מתי בוצע (תאריך ושעה) וכיצד בוצע (מאיזה תקציב לאיזה תקציב בוצעה העברה). המערכת תחסום אפשרות זו אלא למשתמשים מוגדרים בלבד ולאחר שהופעל תהליך אישור העברה תקציבית.	49.01.040
	המערכת תאפשר ניהול תקציב הן עבור סעיפי הכנסות והן עבור סעיפי הוצאות	49.01.050
	המערכת תתריע על חריגה מניצול תקציבי אם הגיע לניצול או לשריון של % מהתקציב שהוקצה לתקופה. המערכת לא תאפשר הפקת הזמנה או תשלום מסעיף תקציבי שאין בו יתרה מספיקה.	49.01.060
	מערכת בקרת תקציב תוודא תיעוד הסעיפים התקציבים התקופתיים בשתי רמות: א. רמת שריון תקציבי: תקציב פנוי מול הזמנות. ב. רמת ניצול תקציבי: שריון מול ביצוע בפועל (חשבונית מס / תשלום לספק מהסעיף).	49.01.070
	המערכת תאפשר משלוח הודעות חריגה, התראה על כל חריגה מספיקה (למשל רמת ניצול מעל 80%), הניצול למנהלים במערכת על פי הגדרות הרשאה. המערכת תאפשר קביעת התראות לגורמים שונים על פי שיוך תקציבי (למשל סעיפי הנדסה ופרויקטים – למהנדס התאגיד).	49.01.080
	המערכת תאפשר להדפיס יתרת תקציב על מסמכי הזמנה, תעודות משלוח, חשבוניות וקבלות עבור ספקים ולקוחות.	49.01.090
	תקציב רב שנתי מערכת רב שנתית – ניהול תקציבים ברמה רב שנתית הכוללת הצגת תנועות בין שנים, הצגת יתרות לתקופה (מתאריך עד תאריך), שריונים והזמנות בין שנים.	49.01.100
	ניתן יהיה להגדיר קשרים מסוימים בין תקציבים לכרטיסים (חשבונות) במערכת: א. סעיף תקציבי אחד לכרטיס חשבון אחד ב. סעיף תקציבי מסוים למספר חשבונות ג. חשבון מסוים למספר סעיפים תקציביים	49.02.010
	במידה שלסעיף תקציבי מקושר כרטיס החשבון שלו, ציון מספר החשבון בתנועה מסוימת יקבע את התקציב אותו יש לחייב. באותו אופן, אם קושר לכרטיס החשבון הסעיף התקציבי שלו, ציון	49.02.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	הסעיף יקבע את החשבון שיחויב או יזוכה	
	המערכת תאפשר הגדרת עץ היררכי בעל לפחות 5 רמות כאשר כל רמת בן תירש את המספור של רמת האב. לדוגמא: 01 תקציב פיתוח (<<אב>>) 01.010 הקמות מתקן מים ב... (<<בן>>)	49.02.030
	המערכת תאפשר לקבוע כללים לכל סעיף המגנים על המבנה ההיררכי של התקציב. לדוגמא, אם עבור רמה מסוימת בתקציב לא הוגדרה האפשרות לקבוע רמות נמוכות יותר בהיררכיה, המשתמש יקבל הודעת שגיאה כאשר ינסה להגדיר רמה כזאת מאחר והמערכת בוחנת באופן קבוע את מבנה התקציב לפי הגדרות העץ.	49.02.040
	דוחות תקציבים: א. השוואה בין הקצאות התקציב לבין ההוצאות וההכנסות שהתבצעו בפועל. ב. ניצול התקציב ג. ניצול תקציב עד תאריך ד. ניצול התקציב – מפורט ה. ניצול בפועל – טבלה חודשית ו. הדפסת מהדורת תקציב ז. השוואת מהדורות תקציב ח. תנועות ללא סעיף תקציבי ט. יתרות תקציב לתקופה: סעיף תקציב, סכום מתוקצב, ממנו משוריין, ממנו בוצע (באחוזים) (ובסכומים)	49.02.050

4.10 מערכת פיננסית – ניהול רכוש קבוע

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המערכת תתמוך ברישום וקישור מק"ט או פריט או חשבונית מלאה שנרכשו במסגרת מערכת הרכש (גם אם לא הועבר למלאי) כפריט רכוש קבוע ותאפשר הגדרת קבוצת פריט, מספר סידורי של הפריט, סכום ותאריך רכישה ושיטת הפחת על פי סוג הקבוצה או על פי הגדרת משתמש בצורה אוטומטית.	410.01.010
	כל פריט רכוש קבוע יקבל מספר סידור במערכת ותאפשר הזנת מיקום פיזי, משתמש אחראי ומועדי בדיקת הפריט.	410.01.020
	כל פריט רכוש קבוע יקושר לחשבונית הרכישה במידה וקיימת או למסמך המפרט את עלות	410.01.030



קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	הפריט. בקליטת רכוש קבוע חדש המערכת תדרוש את הנתונים הבאים: תאריך רכישה, תאריך הפעלה, מחיר מקורי, שיטת פחת, % פחת נדרש, פחת לתקופה, פחת שנצבר, יתרה להפחתה. הנכס יקושר לקבוצת פחת שתוגדר מראש במסך אחר. לכל קבוצה ייקבע אחוז פחת עם אפשרות לאחוזי פחת שונים בתוך הקבוצה (פחת למ"ה, פחת בספרים. המערכת תאפשר רישום של יחידת רכישה (אורך, כמות/קוטר וכיו"ב). יהיה מקום לרישום הערות בעת הקמת הנכס.	
	חישובי פחת המערכת תתמוך בחישובי פחת ליניארי ופחת מואץ ואת תוצאות החישובים ניתן לקבל בערכים נומינליים או מוצמדים למדד. ניתן להגדיר הגדרות פחת שונות לפי תקופות, לספרים ו/או למס.	410.01.040
	כאשר מועברים נתונים ממערכת אחרת, ניתן יהיה להזין למערכת את ערך הפחת הנומינלי הנצבר במערכת הקודמת והמערכת תחשב פחת תוך התחשבות בנתון זה.	410.01.050
	כל נכס במערכת רכוש קבוע יהיה מקושר לארבעה חשבונות ראשיים בהנהלת חשבונות: חשבון הנכס, חשבון פחת נצבר, חשבון רווח הון וחשבון הוצאות פחת.	410.02.010
	ניתן יהיה לפרוס את הוצאת הפחת בין כמה חשבונות הוצאות. במקרים אלו המערכת תאפשר להקצות לכל חשבון אחוז מתוך סה"כ הפחת	410.02.020
	המערכת תאפשר גריעה חלקית של חלק מנכס (פריט) קיים (והפחתת ערכו בהתאם) באמצעות מנגנון המפצל את הנכס לשני נכסים. לאחר הפיצול ניתן לגרוע את הנכס החדש וכך להפחית את ערכו של הנכס המקורי. במכירה חלקית ניתן יהיה למכור/לגרוע חלק מהנכס לפי תמורה שהתקבלה או אחוז מהנכס. במכירה ניתן יהיה למלא תמורה כספית (גם תמורה אפס) או אחוזי מכירה מהנכס המקורי. בעת מכירה יהיה צורך בהקשת תאריך מכירה/שחלוף/מענק, סכום התמורה.	410.03.010
	המערכת תאפשר השבחת פריט - ההשבחות ירשמו כנכס חדש, והפחת מחושב להן הנפרד. יש לקשר את ההשבחות לנכס המקורי על מנת שיופיעו בדוחות.	410.03.020
	רווח הון- המערכת תדע לחשב רווח הון לפי גילוי דעת 36. רווח הון יחושב גם לפי עלות נומינלית ומתואמת. המערכת תדע להפיק דוח רווח הון המפרט את החישוב לכל נכס בנפרד לצרכי ספרים ומס הכנסה. המערכת תדע להפיק דוחות לפי חתכים שונים (תאריך מכירה, מקבוצה עד קבוצה, מנכס עד נכס).	410.03.021
	טופס פחת- ניתן יהיה להדפיס טופס פחת במיון לפי קבוצות, נכסים מסוימים, תאריכי רכישה או מכירה. ניתן יהיה להדפיס דוח מורחב או סיכומים בלבד. ניתן יהיה להפיק דוח לצרכי מס או לפי פחת בספרים, דוח מתואם (לפי מדד בגין, ידוע, שטיינברג, מטבע זר, מתחשב בתקן 12). תינתן אפשרות להדפסה לאורך או לרוחב.	410.03.022
	דוחות רכוש קבוע: א. טופס י"א- טופס פחת שהוכן לנכסים לפי אחוזי פחת שנקבעו לצורכי מס הכנסה. ב. טופס פחת בספרים נומינלי- טופס פחת שהוכן לנכסים לפי אחוזי פחת שנקבעו בספרי	410.03.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>החברה.</p> <p>ג. טופס פחת ספרים משוערך</p> <p>ג. רווחי הון</p> <p>ד. גרועות ותוספות להון העצמי</p> <p>ה. ניכוי מתואם על פי חוק שטיינברג</p> <p>ו. רווח הון על פי חוק התאומים</p> <p>ז. הכנסה ממכירת נכס קבוע</p> <p>ח. יחוס מיסים</p> <p>ט. ספירות רכוש קבוע (בדיקה תקופתית האם הפריט קיים או לא).</p> <p>י. כל הדוחות ניתנים לייצוא לאקסל</p>	

4.11 מערכת פיננסית – רכש

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המערכת תטפל בתהליך הרכש החל מיצירת דרישות לרכש (המלצות) דרך בקשה להצעות מחיר מספקים וקבלת הצעות מחיר, הזמנת הפריטים, ועד לקבלת הסחורה וחיובה	411.01.010
	המערכת תהיה מקושרת למערכת חוזים ולמערכת הנהלת חשבונות והפעולות בה או בהן יושפעו האחת מהשנייה.	411.01.020
	מערכת רכש לא תאפשר הקמת הזמנת רכש ללא חוזה בתוקף או הצעת מחיר ספק שאושרה במערכת.	411.01.030
	<p>ניהול כרטיס ספק (מקביל לכרטיס ספק בהנהלת חשבונות):</p> <p>עבור כל ספק ינוהלו נתונים בסיסיים, הכוללים: את מספרו, שמו, כתובתו, מספרי הטלפון שלו; רשימת עובדים רלוונטיים שלו (עם תפקידיהם והטלפונים שלהם); אנשי קשר מיוחדים לבקשות להצעות מחיר, הזמנות רכש וחשבוניות; דרגת האיכות הכללית של הספק; אופן המשלוח אליו; סוג הפעילות וכו'</p> <p>נתונים חשבונאיים בכרטיס ספק בהנח"ש:</p> <p>תנאי תשלום, מספר כרטיס חשבון, פרטי חשבון בנק וכתובת אליה נשלחים תשלומים בהמחאות, והמופיעה על המחאות מודפסות.</p>	411.01.040
	ניהול ספקים פעילים/לא פעילים: ספקים שחדלו לפעול או שהופסק לעבוד מולם ניתן לסמן כבלתי פעילים והמערכת לא תאפשר הוצאת הזמנות חדשות עבורם.	411.01.050
	המערכת תאפשר ניהול מחירוניהם לספק בשתי שיטות:	411.01.060



קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>שיטה אחת:</p> <p>ניהול רשימת המוצרים המסופקים ע"י כל ספק. רשימה זו כוללת את מק"ט המוצר ואת תיאורו עפ"י הגדרת הספק והמחיר המוסכם, אשר יופיעו בהדפסות של תעודות רכש (לדוגמא, הזמנת רכש, בקשה להצעת מחיר). ניתן לנהל היסטוריה של מוצרי ספק ע"י הפיכת מוצרים ישנים ללא פעילים.</p> <p>שיטה נוספת:</p> <p>הגדרת מק"טים בעלי מספרים זהים עבור כל ספקי המוצר, אולם המחיר יהיה שונה עבור כל ספק. בכל פעם שנרשמת תעודת רכש, המערכת מבצעת תהליך הבדוק אם המוצר המוגדר מופיע ברשימת המוצרים של הספק. במידה והמוצר לא מופיע ברשימה זו, המערכת שולחת הודעת אזהרה.</p>	
	<p>ניהול מחירים נפרדים:</p> <p>המערכת תאפשר ניהול מספר מחירים עבור מקט:</p> <p>א. מחיר ברמת הצעת מחיר / הסכם ספק</p> <p>ב. מחיר לכלל הספקים</p> <p>ג. מחיר מדורג כתלות בגודל כמות</p> <p>ד. מחיר מדורג כתלות במספר מנה</p> <p>ה. הנחה ספציפית ממחירון ספק לאותה הזמנה.</p>	411.01.070
	<p>מערכת הרכש תכיל תהליך אישורי הזמנה ע"י גורמים בארגון. רק לאחר קבלת אישור להזמנה ההזמנה הופכת למאושרת.</p> <p>המערכת תאפשר אישור הוצאת הזמנה ללא הצעת מחיר מאושרת / ללא חוזה בתוקף.</p>	411.01.080
	<p>תנאי התשלום של הספק (המוגדרים בכרטיס ספק בהנחי"ש) יודפסו בכל מסמך שיופק ויועבר לספק.</p>	411.01.090
	<p>המערכת תאפשר הדפסת רשימת המאשרים לכל מסמך רכש (שם מאשר, תאריך אישור).</p>	411.01.100
	<p>המערכת תאפשר התניית מסלול אישורים בסכום המסמך. לדוגמא מעבר ל x ש"ח המערכת תבקש אישור גם של מנכ"ל.</p>	411.01.110
	<p>המערכת תאפשר הפקת מכתבים לספקים לאחר קבלת והשוואת הצעות המחיר. המכתבים יהיו מכתבי אישור הצעה מספק ומכתבי דחית הצעה. המכתבים יכילו סימוכין להצעות הספקים וכן סכום ההצעה הכולל ופריטי הגורמים המאשרים / דוחים את ההצעה.</p>	411.01.120
	<p>המערכת תאפשר הקלדת מסמכים מקבילים למסמכי ספק:</p> <p>א. הצעת מחיר ספק – הפקת הזמנה מאושרת</p> <p>ב. תעודת משלוח ספק – תעודת קבלה</p> <p>ג. חשבונית ספק – תעודת רכש מאושרת</p> <p>ד. קבלת ספק – תעודת תשלום מאושרת</p>	411.02.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מחירוניים לכל ספק. לכל מחירון מוגדר המטבע בו נקובים המחירים, וכן תאריך כניסת המחירון לתוקף. כך ניתן, לדוגמא, לנהל מספר מחירוניים לאותו ספק, וכן לעדכן מחירים שיכנסו לתוקפם בתאריך עתידי ובמקביל לשמור את המחירים התקפים כעת.	411.02.020
	המערכת תאפשר למשתמש ליצור מחירון המבוסס על רשימת מוצרי הספק, להעתיק מחירוניים שלמים, להעתיק הנחות ממחירון אחד לשני, ולעדכן מחירים על-סמך אחוזים או עפ"י סכום קבוע.	411.02.030
	מסמכים נדרשים במערכת – דרישת רכש : דרישות רכש תפתח ע"י משתמש שאינו איש רכש במערכת באופן עצמאי. הנתונים הבאים יופיעו בדרישה : א. תיאור המק"ט מתוך רשימת מק"טים או טקסט דרישה כללית ב. הכמות הדרושה ג. התאריך בו הפריט נחוץ ד. רמת עדיפות (דחוף /רגיל) לרכש. הדרישה תועבר לאישור גורם ניהולי ולאיש הרכש על פי מנגנון ניתוב דרישות במערכת.	411.02.040
	דרישת הרכש הופכת לבקשה לקבלת הצעת מחיר : הכנת מסמך מסודר במערכת ובו המק"טים הנדרשים, זמני הספקה, תנאי אחריות , תנאי תשלום, והערות כלליות במידת הצורך.	411.02.050
	השוואת הצעות מחיר : הקלדת הצעות הספקים במערכת והפקת דוח השוואת הצעות מחיר. הדוח יכלול את פירוט המק"טים, הספקים והמחירים שהוצעו, סימון פרטני ברמת מקט מי הזול וסימון כולל ברמת מכפלות כמות במחיר מי הזול ביותר.	411.02.060
	המערכת תאפשר הכנת הזמנת רכש במערכת על סמך הצעת מחיר באמצעות העתקה אוטומטית של הצעת הספק שהוקלדה למערכת או על סמך סימון מק"טים בחוזה ספק בתוקף וצירופם האוטומטי להזמנה חדשה או הכנת הזמנה שלא על סמך הצעת מחיר. המשתמש יידרש להגדיר סעיף תקציבי לתקצוב כל ההזמנה או תקצוב נפרד לכל שורה בהזמנה. לכל ההזמנות : המערכת לא תאפשר הפקת הזמנות רכש או תשלומים לספקים , אלא אם קיים תקציב בסעיף הייעודי .	411.02.070
	מקור רישום מחירים בהזמנה : מחירים והנחות, הנרשמים בהזמנות הרכש, יכולים לנבוע מאחד מהמקורות הבאים :	411.02.080

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א רישום אוטומטי המבוסס על דרישת רכש (כאשר הזמנת רכש נוצרת כתוצאה מהפעלה ישירה במסך דרישות רכש).</p> <p>ב. רישום אוטומטי המבוסס על הזמנת מסגרת לרכש או על הצעת מחיר (בתנאי שמוזמנת לפחות הכמות המינימאלית);</p> <p>ג. רישום אוטומטי המבוסס על מחירון הספק או על מחיר הרכש של המוצר (זה מביניהם המנוהל במערכת), במידה שאין הזמנת מסגרת או הצעת מחיר;</p> <p>ה. רישום אוטומטי המבוסס על עלויות מוצרים שנרשמו ידנית בהזמנת הלקוח (עליה מבוססת הזמנת הרכש);</p> <p>ו. רישום אוטומטי המבוסס על הצעת הרכש האחרונה למוצר זה, במידה שלא קיים מחיר באף אחד מהמקורות האמורים לעיל;</p> <p>ז. רישום ידני או עדכון של המחירים בעת הצבת ההזמנה.</p>	
	<p>מעקב הזמנות במערכת:</p> <p>המערכת תאפשר הצגת כל הזמנות הרכש הפתוחות (עד לרמת שורת ההזמנה), באמצעות שליפתן עפ"י מגוון של קריטריונים.</p> <p>דרישות מינימום:</p> <p>א. איתור עיכובים באספקות.</p> <p>ב. איתור הזמנות לפי תאריכי אספקה</p> <p>ג. איתור לפי תאריכי כניסה-למלאי צפויים</p> <p>ד. איתור הזמנות צפויות לתשלום ע"פ תנאי תשלום צפויים (מבוססים על תנאי התשלום המסוכמים עם הספק)</p>	411.02.090
	<p>רישום אספקות:</p> <p>מערכת הרכש תתעד אספקות מספק (מסמך מקביל לתעודת משלוח המתקבלת מספק) אחת או יותר המסופקות בהתאם להזמנה.</p>	411.03.010
	<p>המערכת תאפשר הקלדת אספקות להזמנה יחידה או למספר הזמנות מאותו ספק או רק לחלק מהזמנה שהוזמנה מספק.</p>	411.03.020
	<p>המערכת תאפשר הקלדת אספקות מתוך הזמנות פתוחות באמצעות סימון / בחירת שורות מתוך פרוט הזמנות רכש פתוחות של אותו ספק ואישור הכמויות ככמויות שסופקו במלואן או בחלקן (ע"י רישום הכמות שהגיעה בפעול מתוך ההזמנה).</p> <p>הכמויות יהיו מבוססות על יתרות פירוט ההזמנה, אשר יתעדכנו בכמות הנותרת להספקה.</p>	411.03.030
	<p>המערכת תאפשר סגירת הזמנות לאחר קבלה חלקית או ללא קבלה כלל של ההספקה באמצעות מנגנון מאשרים.</p>	411.03.040
	<p>המערכת תאפשר לציין, בעת רישום תעודת קבלת הסחורה, לכל פריט את המחסן והאיתור המסוימים הקולטים אותו.</p>	411.03.050

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המחסן והאיתור יכולים להשתנות מפריט לפריט. סטטוס הכניסה, המוגדר למוצר כברירת מחדל (לדוגמא, "טובין", "פרויקט", "שירות" וכיו"ב) יופיע בתעודה באופן אוטומטי, אך ניתן לשנותו.	
	קישור מנות ומסט"ב: עבור מוצרים המנוהלים במנות (כמו מדי מים, מחשבים וכיו"ב), ירשם בתעודה מספר המנה המוגדר ע"י הספק, או שהמערכת תספק מספר פנימי משלה (על-פי בחירת המשתמש). מספרים סידוריים ניתנים לקישור באופן דומה (היינו, או על בסיס מספר קיים שהוגדר ע"י הספק, או כזה שמקושר ע"י המערכת).	411.03.060
	המערכת תאפשר הזנת מספר מק"טים לאותו מוצר ולפחות: מקט יצרן, מקט פנימי של החברה. במידה והמוצר הינו מסט"ב ניתן יהיה להזין מספר סידורי לכל אחד מהפרטים לאותו מקט	411.03.070
	המערכת תאפשר הזנת כמויות שסופקו הן במסמך מקביל לתעודת משלוח ספק או במסמך מקביל לחשבונית ספק. המערכת תרשום את הכמות במלאי במעמד אישור הכמויות באחד משני המסמכים.	411.03.080
	מערכת הרכש תאפשר רישום הכמויות באחת משלושת הצורות לפחות: א. רישום למחסן מלאי ב. רישום למחסן פרויקט ("וירטואלי") ג. רישום כפריט נצרך שאינו דורש רישום מלאי.	411.03.090
	המערכת תאפשר קישור סעיף תקציבי ו/או פרויקט במסמך קבלת סחורה המוקלד במערכת. ניתן להעמיס את עלויות הפריטים הנרכשים על גבי מוצרים אחרים או על פקודות עבודה מסוימות הערה: ראה גם דרישות מקבילות במערכת ניהול פרויקטים ותחזוקה בנושא זה	411.03.100
	רישום החזרות סחורה: המערכת תאפשר לתעד החזרות סחורה לספקים במסגרת מסמך הזנת קבלת סחורה, ע"י ציון כמויות שליליות, או לחילופין, שימוש בסוג מסמך נוסף במערכת מסוג תעודות החזרה לספק שיועדו במיוחד לשם כך.	411.03.110
	ניתן יהיה ליצור מסמכים אלו: תעודת קבלה ותעודת זיכוי, על בסיס תעודת קבלה מספק או עפ"י הזמנת רכש קיימות במערכת.	411.03.120
	תעודת קבלת הסחורה מספק (מקביל לתעודת משלוח ספק), יעודכנו אוטומטית כמותית: כמותית: תוספת כמות רשומה מכל מקט	411.03.130
	זיכויים שהתקבלו בגין החזרה, יעודכנו אוטומטית חשבונאית וכמותית: חשבונאית: רישום תנועה בכרטיס ספק (גם אם לא התקבלה חשבונית זיכוי מספק)	411.03.140

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	כמותית: הפחתת כמויות רשומות מכל מקט.	
	חשבוניות (מס) מספק המערכת תאפשר קליטת חשבוניות הספק תוך קישורן להזמנות רכש ו/או לתעודות קבלת סחורה מספק בהתאם למקרה. קישור זה יאפשר משיכת נתונים כגון מחירים והנחות, תנאי תשלום, יתרות בהזמנה שטרם סופקו, כמויות שהתקבלו וכדומה.	411.04.010
	המערכת תבצע בקרה של הקלדת כמויות בחשבונית ספק ו/או תעודת קבלת סחורה. הקרה תהיה ברמת בדיקת כמויות כנגד יתרת הכמות לאספקה בהזמנת הרכש ובהתייחס להגדרת סטייה המותרת בכמויות.	411.04.020
	המערכת תתריע על כמות מסופקת מעבר לכמות בהזמנה ותפעיל מנגנון אישורים. המערכת תאפשר הגדרת מותרות בכמות ו/או מכלל ההזמנה. לדוגמא: למשתמש מסוג מנהל מחלקה תתאפשר חריגה מהזמנה של עד x ש"ח או עד y אחוזים מהזמנה.	411.04.030
	המערכת תאפשר לבטל את החשבונית רכש לאחר אישורה. פעולת הביטול תפעיל תנועת יומן "סטורנו" אוטומטית בלחיצת מקש ממסך החשבוניות. כמו כן ניתן לסמן חשבונית "בבדיקה" למניעת סגירתה.	411.04.040
	המערכת תאפשר קליטת חשבוניות ותשלום לספק מזדמן (שינוי תיאור הספק מתבצע בתעודה ללא פתיחת כרטיס ספק) בעוד פקודת היומן תירשם מול כרטיסים מרכזים בהנח"ש המוגדר לספקים מזדמנים	411.04.050
	המערכת תאפשר תיעוד החזרת סחורה באמצעות חשבונית ספק בציון כמויות שליליות בחשבונית. המערכת תאפשר קישור חשבונית ביטול לחשבונית קודמת לביצוע התאמה אוטומטית ביניהן על מנת שהחשבונית המבוטלת לא תופיע בדו"ח חובות פתוחים	411.04.060
	חשבונית ספק מרכזת: חשבונית ספק רגילה מתייחסת קבלת סחורה יחידה או להזמנת רכש בודדת בעוד חשבונית ספק מרכזת יכולה לכלול את כל החיובים המצטברים שהתקבלו מהספק במשך תקופת זמן מוגדרת, ולכסות מספר קבלות סחורה. המערכת תאפשר לפרט את החשבוניות המרכזות באופן עצמאי, ע"י קישורן להזמנות רכש ו/או לקבלות סחורה, או לחילופין, לפרטן באופן ידני. בקישור החשבונית לתעודה מקדימה יילקחו המחירים, ההנחות ותנאי התשלום מהזמנת הרכש, ואילו הכמויות לחיוב יילקחו מתעודות קבלת הסחורה תוך עדכון יתרות לאספקה ויתרות שטרם חויבו (ע"י הספק) בהתאמה.	411.04.070

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	דוחות ספקים : א. מחירי ספק למוצר ב. ספקים למוצר ג. מוצרים לספק ד. רשימת ספקים ה. ספקים לפי סיווגים עסקיים	411.05.010
	דוחות הצעות מחיר : א. בקשה להצעת מחיר ב. הכנת בקשות – אזהרות ג. הצעות מחיר לפי ספק ד. דוח השוואת הצעות מחיר מספקים (מקט, מחיר ספק א', אחוז מעל המחיר הנמוך, מחיר ספק ב', אחוז מעל המחיר הנמוך, ..., הספק הזול למק"ט, המחיר הזול למק"ט, הפער בין הגבוה לנמוך באחוזים). ה. דוח אישור הצעת ספק : הפקת מכתב המאשר או דוחה את הצעת הספק	411.05.020
	דוחות הזמנות רכש : א. מעקב אחר רכש מוצרים ב. הזמנות לפי ספק ג. הזמנות פתוחות – ספקים ד. הזמנות רכש משוערכות ה. מקדמות להזמנות ו. פיגורים באספקות ז. חריגות מחירים בהזמנות רכש ח. מעקב הזמנות רכש ט. יתרת הזמנות רכש לפי דגם	411.05.030
	דוחות דרישות רכש : א. דרישות רכש לתקופה ב. דרישות מוצרים מספקים ג. צפי יתרות עם דרישות	411.05.040
	דוחות ניתוח רכש : המערכת תאפשר הצגת דוחות המספקים מידע על אספקות מעוכבות ועל ביצועי ספקים לאורך זמן (אספקות סחורה בפועל לעומת מתוכננות).	411.05.050
	דוחות קניות מספקים : רכש בחתך ספק :	411.05.060

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א. קניות מספק לתקופה</p> <p>ב. פרוט קניות מספק לתקופה</p> <p>ג. פרוט קניות (כולל חשבוניות פתוחות)</p> <p>ד. קניות חודשיות לפי ספק</p> <p>ה. קניות חודשיות לפי ספק – טבלה</p> <p>ו. קניות מספק בחתך חודשי</p> <p>ז. קניות מספק לפי מוצר</p> <p>ח. סחורה שהתקבלה וטרם חויבה</p> <p>רכש בחתך מוצר :</p> <p>א. קניות מוצרים לתקופה</p> <p>ב. קניות חודשיות לפי מוצר</p> <p>ג. קניות חודשיות לפי מוצר (טבלה)</p> <p>ד. קניות רבעוניות לפי מוצר (טבלה)</p>	

4.12 מערכת פיננסית – מלאי (לוגיסטי)

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תתמוך בבניית המספרים הקטלוגים למק"טים באופן כזה שתתבצע חלוקה של המוצרים לקבוצות שיוך או למשפחות.</p> <p>המערכת תאפשר להגדיר קבוצות אפיון ומשפחות, אליהן ניתן לשייך מוצרים מסוימים, וכך לאתרם ולשלוף אותם בדוחות השונים.</p> <p>המערכת תתמוך בפריטי "פנטום" וכן במוצרים חריגים (non-standard), אשר לא מנוהל עבורם מלאי, אולם מבוצעות עבורם הזמנות ותנועות כספיות.</p>	412.01.010
	<p>הגדרת מקט :</p> <p>המערכת תאפשר לרשום עד עשרה פרמטרים שונים לכל מוצר בכרטיס הפריט. פרמטרים אלו מסווגים את התכונות השונות של המוצר להירארכיה של קטגוריות, באמצעותה ניתן לשלוף מוצרים בחתכים ספציפיים.</p> <p>ניתן יהיה להשתמש במנגנון תשאול לפי פרמטרים כדי לרדת בהירארכיית הפרמטרים על מנת לאתר מוצרים ספציפיים.</p> <p>הפרמטרים למוצר יופיעו גם במחולל הדוחות של מערכת הרכש.</p>	412.01.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ניהול מלאי : המערכת תאפשר ניהול מגוון מאפיינים, המכתיבים את מדיניות ניהול המלאי של המוצרים. מאפיינים אלה מאפשרים לתכנן את רמות המלאי ולעקוב אחריהן – מידע הדרוש הן עבור תכנון הרכש והן לאיתור מלאי "עומד".</p> <p>מאפיינים אלה כוללים : א. רמת מלאי בטחון ב. אחוז הסטייה המותרת להזמנה הן של סחורה נכנסת והן של סחורה יוצאת ג. סף סגירת הזמנה, כאחוז או כערך קבוע ד. תקופת תוקף ה. זמני אספקה (זמן אספקה ממוצע לתכנון רכש, זמן אספקה מקוצר לתכנון היצור) ו. כמויות מינימום להזמנה ז. טיפוס מדיניות עיתוד (דינמי, המבוסס על הזמנות, או קבוע, מוגדר ע"י המשתמש עפ"י צריכה שוטפת).</p>	412.01.030
	<p>פריטים שאינם נכללים כמלאי : המערכת תאפשר להציב הזמנות רכש או מכירה עבור מוצרים שלא מנוהלים-מלאי, כמו לדוגמא שירותים שונים. המק"טים הללו יובדלו מהמוצרים בסימון מיוחד אשר ישמש בכדי לייצג את כל המוצרים שלא מנוהל עבורם מלאי.</p>	412.01.040
	<p>מק"טים כלליים : ניתן יהיה להגדיר מק"טים כללים אשר להם ניתן יהיה לשנות תיאור מוצר בשורת ההזמנה. מק"טים אלו לא יכללו כפריטי מלאי.</p>	412.01.050
	<p>ניהול תהליכים במערכת המלאי : המערכת תתמוך בניהול התהליכים הבאים : א. ניהול תהליך למוצר – הקמת מוצר במערכת ב. ניהול תהליך לתעודת השמדת מלאי ג. ניהול תהליך להעברה בין מחסנים ד. ניהול תהליך לניפוק לשימוש שוטף ה. ניהול תהליך למשלוח לקבלן משנה המערכת תאפשר ניהול סטטוסים לכל תהליך ע"י משתמש. לאחר שהוגדרו הסטטוסים הרצויים והקשרים ההדדיים, ניתן יהיה לעיין במאפייני הסטטוסים במסכי הסטטוסים השונים.</p>	412.02.010
	<p>המערכת תאפשר לנהל מספר סוגים של מחסנים וביניהם :</p>	412.02.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>מחסן מלאי - מחסן אליו מנפקים מוצרים כהכנה למשלוח לקבלן משנה (קבלני תחזוקה) כגון מחסן מדי מים.</p> <p>מחסן פרויקט - מאחסן את כל המלאי המועבר לפרויקט (על מנת להבטיח את נכונות החישובים של חיובי מלאי לפרויקט).</p> <p>מחסן ציוד חירום – מחסן בו מאוחסנים פריטי מלאי השמורים לחירום. תעודות הכניסה למלאי והיציאה מהמלאי אינן תנועות חשבונאיות לחיוב. החשיבות בו היא שמירה על כמות מינימום.</p>	
	<p>דוחות מלאי נדרשים :</p> <p>א. מלאי נוכחי לפי מחסן</p> <p>ב. רמות מלאי במחסן</p> <p>ג. מלאי נוכחי לפי מוצר (מקט)</p> <p>ד. זמינות מוצרים (מקט)</p> <p>ה. מלאי נוכחי לפי משפחה</p> <p>ו. סה"כ מלאי לפי מוצר</p> <p>ז. חריגות ממלאי בטחון</p> <p>ח. מלאי לתאריך לפי מחסן</p> <p>ט. מלאי לתאריך לפי משפחה</p> <p>י. מלאי לתאריך לפי מוצר</p> <p>יא. סה"כ מלאי לתאריך לפי מוצר</p> <p>יב. מלאי חריג</p>	412.03.010

4.13 מערכת פיננסית – ניהול חוזים והתקשרויות

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תאפשר הקלדת חוזים לתוך המערכת בתהליך הבא :</p> <p>א. הקלדת כותרת החוזה – המערכת תספרר את החוזה באופן אוטומטי במערכת. שדות נדרשים : ספק (מתוך כרטיסי ספקים במערכת), מספר פרויקט (או חוזה כללי), הערות לחוזה, נושא חוזה, גורמים מורשים (משתמשים מורשים) לשימוש, מועדי התחלה וסיום חוזה,</p>	413.01.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>סטטוס: חוזה בתוקף, לא בתוקף, הוקפא, בוטל וכו'.</p> <p>ב. הוספת הסכם משפטי או הצעת מחיר מאושרת (מסמכים מצורפים).</p> <p>ג. הוספת תנאים: מועדי הפעלה וסיום חוזה, מספר תקופות הארכה ואורך כל תקופה, מועדי תשלום (ברירת מחדל – נגזרת מכרטיס ספק),</p> <p>ד. הוספת אישורי ביטוחים לחוזה: המערכת תאפשר לסמן אילו סוגי ביטוחים מצורפים ותאפשר צירוף מסמכים. לכל סוג ביטוח ינוהלו הפרטים הבאים: סוג ביטוח, מבטח, מספר פוליסה, מועדי התחלה וסיום ביטוח, מספר ימי התראה לפקיעת ביטוח (ברירת מחדל 60 יום), צירוף מסמכי פוליסה / אישור ביטוח ע"י סוכנות ביטוח.</p> <p>ה. הוספת פרטי ערבויות חוזה: סוג ערבות (חוזה, ביצוע, בדק וכו'), מספר ערבות, בנק / חברת ביטוח, סכום ערבות, מועדי התחלה וסיום ערבות, מספר ימי התראה לגמר ערבות (ברירת מחדל 60 יום), סטטוס ערבות (בתוקף, לא בתוקף, חולטה, נמסרה לספק וכו'), צירוף מסמכי ערבות</p> <p>ו. קישור למחירון ספק נשוא החוזה הכולל את המק"טים הרלוונטיים מתוך מערכת רכש. המק"טים יקושרו לחוזה וספק ספציפי.</p>	
	<p>המערכת לא תאפשר שימוש במק"טים לספק במידה והחוזה לא תקף מהסיבות הבאות:</p> <p>א. חוזה לא בתוקף, הוקפא או בוטל</p> <p>ב. מועד החוזה פג</p> <p>ג. ביטוחים לספק פגי תוקף או חסרים</p> <p>ד. ערבות חוזה לא בתוקף, נמסרה לספק, חולטה</p> <p>המערכת תאפשר תשלום לספק (כלומר הפקת מסמך קבלת סחורה מספר וקבלת חשבונית מס) אך לא תאפשר הוצאת הזמנות חדשות ממערכת הרכש</p>	413.01.020
	<p>המערכת תאפשר הוספת משימות למשתמשים במערכת נושא חוזה וניהול לוג פעילות מתועד לרבות צירוף מסמכים שונים</p>	413.01.030
	<p>הגדרת סוגי ביטוחים נדרשים תוגדר ספציפית ע"י משתמש ברמת חוזה כאשר המערכת תגדיר חוזה חדש עם סוגי ביטוחים כברירת מחדל.</p>	413.01.040
	<p>המערכת תעביר התרעות על שינוי סכומי ערבות, סוגי ביטוחים וסכומי ביטוחים, מועדי התחלה ופקיעת חוזה, מועדי התחלה ופקיעת ערבות, מועדי התחלה ופקיעת ביטוח למנהל המערכת</p>	413.01.050
	<p>המערכת תאפשר ניהול הרשאות גישה למערכת חוזים כך שתוגבל צפייה בחלק מהחוזים על פי הרשאה ולא יתאפשר עדכון אלא ע"י הגדרת מורשים.</p>	413.01.060
	<p>המערכת תאפשר ניהול סטטוסים לכל סוג רשומה תוך שמירת לוג הסטטוס הקודם. במידה ויצורפו מסמכים חדשים (ערבויות, ביטוחים) הם יצורפו כמסמכים בתוקף והמסמך הקודם יוצג בסטטוס – לא בתוקף.</p>	413.01.070
	<p>דוחות:</p>	413.02.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א. חוזים בתוקף – לפי נושא, לפי מועדי פקיעה, ספקים וכיו"ב</p> <p>ב. חוזים שמועד פקיעת הערבות קרוב</p> <p>ג. חוזים חסרי ערבות</p> <p>ד. חוזים שמועד פקיעת הביטוחים קרוב</p> <p>ה. חוזים חסרי ביטוחים או חלקם</p> <p>ו. חוזים שאינם בתוקף לפי סיבה</p>	

4.14 מערכת ניהול פרויקטים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>מערכת ניהול פרויקטים תאפשר לנהל את כל משימות ותכולות העבודה בפרויקט תשתיות או פרויקט כללי אשר יוגדר בחברה (למשל פרויקט החלפת מדי מים הינו פרויקט).</p> <p>הגדרת פרויקט תורכב מתכולות עבודה הקשורות למשאבים (עובדים), חומרים ושירותים (מק"טים), ומתקציבים.</p> <p>מערכת ניהול הפרויקטים תורכב ממסך ראשי של ניהול הפרויקט – SOW וממסכי ניהול תכולת עבודה ספציפית (בנים).</p> <p>כל תכולת עבודה תקושר ללוח זמנים של ה SOW ולמסמכים נוספים כגון: מסמך הזמנת רכש, תקצוב למשימה, ניהול משאבים למשימה (אחראי ומבצעים וכיו"ב).</p> <p>כל תכולת עבודה תעודכן לפי סטטוסים הנשמרים כלוג פעילויות.</p>	414.01.010
	<p>מסמך תכולות פרויקט (SOW):</p> <p>א. המערכת תאפשר הגדרת מסמך תכולות פרויקט באופן ספציפי או כהעתקה מפרויקט בו קיים מסמך SOW.</p> <p>ב. המסמך יהיה בנוי מהיררכיה של תכולות ממוספרות, שלכל אחת מהן ניתן לרשום הערות נרחבות המסבירות אותה.</p> <p>ג. ניתן לקשר לכל תכולה תוצר סופי, שמחירו קובע את מחיר התכולה.</p> <p>ד. במהלך תכנון הפרויקט, ניתן לקשר לכל פעילות את התכולה שהיא מיועדת למלא, ולפי זה לחשב את העלות והרווח הצפויים של התכולה.</p>	414.01.020
	<p>המערכת תאפשר להגדיר מוצר (מקט מתוך המערכת), עם עץ מוצר, שיירשם כתוצר הפעילות. לאחר רישום תוצר לפעילות, יפורטו הבנים של המוצר באופן אוטומטי בתור החומרים המתוכננים של הפעילות.</p> <p>על מוצרים אלו ניתן יהיה להוסיף, לשנות או לבטל, לפי צורכי הפעילות המסוימת. עלות</p>	414.01.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	החומרים המתוכננים מחושבת אוטומטית ומצורפת לעלות המתוכננת הכללית של הפעילות. במקרה שנדרש רכש של מק"טים עבור פעילויות תתאפשר פתיחה אוטומטית של דרישות או הזמנות רכש עבורן.	
	לכל פעילות במערכת יופיעו עלויות משאבים והחומרים המתוכננות, אשר מעדכונו בזמן אמת. בנוסף, לכל פעילות יופיעו סכומי העלויות של פעילויות הבת שלה (העלויות המצטברות).	414.01.040
	עלויות מתוכננות מול עלויות בפועל: א. במסך מיוחד יוצגו העלויות המתוכננות מול העלויות בפועל, אשר יסוכמו ויוצגו לפי סוגי תנועה (דרישות רכש, הזמנות רכש, קבלה למלאי וכו'). ב. העלויות בפועל מסוכמות לפי: דרישת רכש (אם קיימת), הזמנת רכש (לאחר שנרשמה), קבלת הסחורה (לאחר שנרשמה תעודת קבלת סחורה), וחשבונית הספק (לאחר שנרשמה).	414.02.010
	בכל שלב של תכנון הפרויקט, ניתן יהיה לשמור את תכנית הפרויקט הנוכחית כמהדורת תכנון. מספר המהדורה הנוכחית של הפרויקט יתעדכן אוטומטית. ניתן לעיין בכל המהדורות הקודמות של הפרויקט במסך מיוחד.	414.02.020
	המערכת תכלול סיכום של כל ההכנסות והעלויות בפועל לפרויקט, וכן ההכנסות הצפויות מן הפרויקט. כל התנועות הכספיות ותנועות המלאי, ניפוקים ועלויות של תתי הפרויקטים יקושרו לפרויקט. המערכת תכלול פירוט של כל סכום המופיע במסך.	414.02.030
	המערכת תאפשר ייבוא קובץ MS-Project מתבצע מתוך הפרויקט. התכנית תייבא את המבנה ההירארכי של הפעילויות (WBS), כולל תאריכי ההתחלה והסיום שלהן, את המשאבים שהוקצו לכל פעילות ופרטים נוספים.	414.03.010
	דוחות פרויקטים – כללי: א. רשימת פרויקטים ב. תשלומים לפרויקט ג. רשימת פרויקטים לפי מנהל פרויקט ד. חוזים קשורים לפרויקט ה. תוצרים סופיים – מפורט ו. זמני דרך לפרויקט ז. פרויקטים פעילים ללא חוזה שרות	414.04.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>דיווחים לפרויקט</p> <p>א. סיכום דווח פנימי יומי לעובד</p> <p>ב. סיכום דווח פנימי חודשי לעובד</p> <p>ג. בקרת דוחי שעות</p> <p>ד. סיכום שעות לפרויקט</p> <p>ה. דווח שעות בחתך פרויקט/עובד</p> <p>ו. נושאים פתוחים לביצוע לפרויקט</p> <p>ז. לוג נושאים לביצוע לפרויקט</p>	414.04.020
	<p>דוחות תכנון פרויקטלי :</p> <p>א. תכנון פרויקטלי</p> <p>ב. השוואת מהדורות תכנון</p> <p>ג. תכנון פרויקטלי כולל משאבים</p> <p>ד. תכנון פרויקטלי כולל שיבוץ</p> <p>ה. תכנון שעות בחתך פרויקט/עובד</p> <p>ו. פעילויות פתוחות לביצוע</p>	414.04.030
	<p>דוחות תכנון עלויות :</p> <p>א. תחשיב עלויות פרויקט</p> <p>ב. עלויות מתוכננות בחתך שירותים / חומרים</p> <p>ג. עלויות מתוכננות בחתך מוצר</p>	414.04.040
	<p>דוחות תכנון מול ביצוע :</p> <p>א. תכנון מול ביצוע</p> <p>ב. צריכת שעות עבודה לפרויקט</p> <p>ג. תכנון מול ביצוע בחתך שירותים / חומרים</p> <p>ד. צריכת חומר לפרויקט</p> <p>ה. אומדן עלות לגמר פרויקט</p> <p>ו. תכנון מול ביצוע שעות עבודה</p>	414.04.050
	<p>דוחות הכנסה ורווחיות :</p> <p>א. הכנסות ורווחיות לפרויקט</p> <p>ב. דוחות מסמכי תכולת פרויקטים</p> <p>ג. הדפסת מסמך תכולת פרויקט</p> <p>ד. ניתוח רווחיות הפרויקטים</p>	414.04.060

4.15 מערכת ניהול תפעול הנדסי (תחזוקה)

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>המערכת תנהל את התחזוקה של רשת המים והביוב והמתקנים בחברה.</p> <p>התהליך הראשי במערכת הוא פתיחת קריאות החל מדיווח כקריאת שירות הפיכתה לתקלה במערכת וטיפול בה עד סגירתה בסטטוס מטופל או בסטטוס לא נדרש טיפול.</p> <p>המערכת תפתח פקודת עבודה אוטומטית לאחר סימון קריאות שירות שהופיעו בנושא תחזוקה ע"י משתמש.</p> <p>פקודת העבודה תועבר לגורם מטפל לפי סיווג שיבצע משתמש או לקבלן חיצוני האחראי לטיפול בתקלה.</p> <p>הגורם המטפל בודק את התקלה באתרי החברה ומדווח על סטטוס התקלה ואופן הטיפול בה. הדיווח יוזן ע"י משתמש למערכת – ניהול סטטוסים ודיווחים לפקודת עבודה.</p> <p>לאחר סיום הטיפול בתקלה ידווח סוג הטיפול והתקלה תיסגר במערכת.</p> <p>ניתן יהיה להוסיף משימות למשתמשים המקושרים לתקלה לצורך המשך טיפול.</p>	415.01.010
	<p>כל פעולת אחזקה תתועד במערכת המידע. פעולת אחזקה יכולה לנבוע הן מאחזקה מונעת והן כתוצאה מפתיחת תקלה.</p> <p>במסגרת התיעוד יתועדו לכל הפחות שדות המידע הללו:</p> <p>א. סוג הפעולה – שבר או מונעת</p> <p>ב. הפריט התקול – במקרה של פריטים מנוהל מסט"ב יש להזין את הפריט הספציפי. במקרה של פריטים שאינם כאלו, ניתן להסתפק בציון המק"ט.</p> <p>ג. מהות הפעולה – על פי קודים (מתוך רשימה) וכן תיאור הפעולה (טקסט חופשי).</p> <p>ד. חומרת התקלה – על פי רשימה.</p> <p>ה. משימות נובעות – מכל פעולת אחזקה נובעות משימות, כגון סגירת מים וכו'. יש לתעד את הקשר בכדי שניתן יהיה לנתח את השפעת הפעולות.</p> <p>ו. רישום מק"טים במידה ובוצעה עבודת תיקון - יש לציין כחלק מהפעולה את הכמויות והמק"טים שנצרכו מתוך מחירון במערכת ו/או לפי מחירון ספק.</p> <p>ז. פריטים מורכבים – המערכת תאפשר להפריט בעל מסט"ב לכלול בתוכו פריטים בעלי מסט"ב ושאינם כאלו.</p> <p>ח. המלצות לפעולות המשך ושיפורים - כחלק מהפעולה, ניתן יהיה להזין המלצות לפעולות</p>	415.01.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המשך. פעולות אלו תיבדקנה ותאושרנה (לדוגמה: השבתת הפריט, שדרוגו (השבחתו) וכו').	
	המערכת תאפשר הכנת תכנית עבודה לביצוע תיקוני תחזוקה ברשת המים והביוב והמתקנים כחלק מתחזוקה מונעת. במסגרת תכנית העבודה ניתן יהיה לתזמן פקודות עבודה על ציר זמן ברמת מתקן, נושא, אתר או סוג תשתית (למשל הידרנטים, בדיקת בקרים וכיו"ב).	415.01.030
	במסגרת טיפול בתקלה ניתן יהיה להפיק דיווחים לגורמים לפי נושאים לטיפול כגון: א. הודעה על הפסקת מים – לטיפול המוקד התפעולי ב. הודעה לגורמים עירוניים ולצרכנים בעלי מספר נייד במערכת המידע – באמצעות דוא"ל או SMS ג. דיווח למנהלים בחברה – באמצעות דוא"ל או SMS.	415.01.040
	המערכת תאפשר שיבוץ תורנים על פי לוח שיבוץ משתמשים זמינים לקבלת קריאה. המערכת תאפשר להציג את מספר הפקודות עבודה בהם מטפל כל גורם ולשבץ את הפקודה לגורם הפנוי ביותר. כמו כן ניתנת אפשרות להגדיר טיפול בפקודת עבודה לפי אזור. למשל אזור א' אחראי גורם x ; אזור ב' – גורם y וכיו"ב.	415.01.050
	המערכת תאפשר הגדרת משימות דיווח במהלך טיפול בתקלה לתקלות המוגדרות תקלות בעדיפות א'. תקלות בעדיפות א' ידווחו לפי סדר לשרשרת גורמים הן באמצעות המערכת – במשלוח SMS ובדוא"ל והן ביצירת משימה למוקד שירות לדיווח טלפוני לגורמים.	415.01.060
	בסיום הטיפול בקריאת שרות יתבצע דיווח על מתן השרות, אשר במסגרתו מדווח נותן השרות על סגירת הקריאה. בדיווח השרות יפורטו שעות העבודה שהוקדשו לקריאה זו, וכך המק"טים שנדרשו וסופקו במהלך התיקון. כל סוגי המק"טים (עבודות ושירותים) שדווחו במסגרת מתן השרות, יקוזזו מיתרות המלאי (בד"כ ממחסן החברה) באם המק"ט הוא מקט מלאי. בהתאם לתנאי חוזה השרות עם הספק (קבלן המשנה המטפל בקריאות) יזוכה בכמויות השירותים והחלפים, אשר דווחו במסגרת הקריאה ואושרו ע"י מפקח. פקודת העבודה תהפוך עם אישורה למסמך המקביל לתעודת משלוח מטעם הספק. בסוף חודש עבודה קלנדארי או בסיום תקופה ישולם לספק תעודות המשלוח שאושרו ולא שולמו (הפתוחות).	415.01.070
	המערכת נדרשת לטפל בפקודות עבודה המבוצעות ע"י קבלן משנה (ספק) או עובד ובעבורן לא משולם כל תשלום לספק או העובד. בכל מקרה יירשמו המק"טים של השירותים והחלפים, אשר דווחו במסגרת הקריאה ואושרו ע"י מפקח.	415.01.080

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	במקרה של קבלן משנה – מדובר בריטיינר על בסיס חודשי או שנתי.	
	כל פקודת עבודה תעבור מסלול אישורים לאחר ביצוע (בד"כ אישור משתמש המוגדר כמפקח ואישור מנהל מחלקה) – לאחר האישור הפקודה עבודה תהפוך למאושרת לתשלום.	415.01.090
	מסך ניהול פקודות עבודה (Dashboard): המערכת תציג מסך מרכז לפקודות עבודה פתוחות בו תוצג טבלת הקריאות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול בפק"ע או לפי חתך אחר: נושא, סיווג, עדיפות, סטטוס וכיו"ב.	415.01.100
	דוחות תחזוקה: א. דוח מספר פקודות פתוחות לפי גורם מטפל ב. דוח מספר פקודות פתוחות לפי אזור ג. תקלות שנסגרו ללא טיפול ד. תקלות חורגות מזמן תקן לטיפול ה. פקודות עבודה לא מאושרות לתשלום ו. פקודות עבודה מאושרות ולא שולמו. ז. כמות שעות ממוצעת לפי סוג פקודה ח. דוח עלויות פקודות עבודה לפי תקופה / לפי אזור / לפי קבלן משנה / לפי נושא.	415.02.010
	דוח ניתוח מידע: המערכת תאפשר לעיין בכל ההיסטוריה של כל התקלות ופקודות העבודה שבאו בעקבותיהן לפי מנגנון חיפוש או חיתוך. באופן זה, יהיה ניתן לזהות מגמות של תקלות ואומדן של תיקונים שיש לבצע, ולנצל מנגנון זה לשיפור היעילות ואיכות השרות בעתיד.	415.02.020

4.16 מערכת דיווח תקלות מוקד תפעולי

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המערכת תאפשר ניהול תהליך קריאות השרות המתקבלות מאוכלוסיות שונות ובנושאים שונים: א. צרכני מים וביוב ב. מזדמנים (לאו דווקא רשומים כמשלמים במערכת הבילינג). ובנושאים הבאים:	416.01.010

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>א. צרכנות וגביה</p> <p>ב. תקלות ברשת המים והביוב</p> <p>ג. פניות הציבור</p> <p>ד. נושאים אחרים.</p> <p>המערכת אחראית למעקב אחר הטיפול בקריאות השירות עד לגמר טיפול. הטיפול בקריאות עצמן יועבר על פי נושא למערכת הבילינג או למערכת התחזוקה. המערכת תפעיל ממשק סימון קריאות על גבי מערכת מיפוי גיאוגרפי. המערכת תהיה חלק ממערכת הבילינג, והנתונים יעברו דו צדדית בין המערכות. המערכת תופעל גם כמערכת דיווחים והזרמות אירועים במעבר לחירום / ניהול אירועי מל"ח. פתיחת חמ"ל תאגיד.</p>	
	המערכת תאפשר הגדרת תהליך הטיפול בקריאה על פי נושא הקריאה וכן הגדרת סטטוסים התואמים את תהליך הטיפול בקריאת שירות, תנאי המעבר מסטטוס לסטטוס, משלוח הודעות אוטומטי וכללים המגדירים את הסטטוסים והמעברים בין שלב אחד לשני.	416.01.020
	בעת פתיחת טופס קריאת שרות, יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות הלקוח לו מוענק השרות (במידה והלקוח אינו מזדמן) הפרטים יעודכנו ממערכת הבילינג.	416.01.030
	במידה וקריאת השירות היא בנושא אחר כגון נכס, מתקן או פרויקט יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות הישות הקיימת או ממערכת ניהול מידע גיאוגרפי.	416.01.040
	רישום שם הלקוח בטופס קריאת השרות, יביא להצגת התראה אם הלקוח מסומן "תחת אזהרה" (היינו, חייב בכסף) ממערכת האכיפה. זאת על מנת למנוע מצב בו לקוח מנותק בשל חוב יטופל כקריאת מוקד תפעולית ויחובר לאספקת המים מחדש ללא תשלום החוב.	416.01.050
	מסך פתיחת קריאה יאפשר מילוי שדות הקשורים במדווח התקלה, בנושא התקלה ובסווגה ובמיקום התקלה (במידה והקריאה מבוססת מיקום). המערכת תאפשר הוספת שדות הזנה מתוך טבלאות בחירה.	416.01.060
	במידה והקריאה בנושאי תחזוקה, המערכת תאפשר בדיקה של פרויקטים בסטטוס ביצוע הקיימים בסביבת מקום התקלה המדווח. הגדרת הסביבה ואופן הבדיקה יבוצע באמצעות ממשק שאילתה גיאוגרפית אשר יבדוק את מיקום התקלה ורדיוס הבדיקה לאיתור פרויקטים בסטטוס ביצוע. המערכת תציג הפניות לפי חתכים ע"ג מפה.	416.01.070
	תקלה בנושאי תחזוקה תפתח בצורה אוטומטי פקודת עבודה במערכת תחזוקה למפקח או לתורן על פי הגדרות זמינות מפקחים ותורנים במערכת התחזוקה.	416.01.080
	קריאת שירות תפעיל ממשק משלוח הודעות SMS לגורם מטפל על פי מידת עדיפות שתוגדר	416.01.090

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ע"י המשתמש המקבל את הקריאה. המערכת תאפשר משלוח SMS לקריאות לפי נושא ולפי סיווג דרגת עדיפות. משלוח SMS יהיה בממשק למערכת חיצונית. כל פניה שתפתח ע"י נציגי שרות מחייבת הזנת טלפון נייד של הצרכן (אין במערכת). הודעה על פתיחת פניה תשלח לפונה ב-SMS כולל מספר פניה. בסיום טיפול ישלח גם SMS אוטומטי. ניתן יהיה באופן יזום לשלוח SMS לפונה עם טקסט חופשי.	
	לאחר הטיפול בקריאת השירות יופעל קישור ממערכת תחזוקה או ממערכת הבילינג (לפי נושא הקריאה) למערכת קריאות השירות והמערכת תסגור את קריאת השירות.	416.01.100
	סגירת קריאת השירות תלווה בהתרעה על המסך למשתמש המדווח על הקריאה ובדוח קריאות שירות שטופלו ברמה יומית.	416.01.110
	המערכת תאפשר חישוב ובדיקת משך זמן טיפול בקריאת שירות והשוואתה מול זמן תקן המוגדר על פי נושא הקריאה ועדיפותה.	416.01.120
	טבלת זמן תקן תוגדר לפי נושאי קריאות שירות ורמת עדיפות וניתנת לשינוי ע"י משתמש בעל רמת הרשאה לשינוי.	416.01.130
	המערכת תאפשר קישור למסכי טיפול בקריאה - פקודת עבודה במערכת תחזוקה, או לוג טיפול בנושאי גביה במערכת הבילינג מתוך מסך קריאת השירות	416.01.140
	המערכת תאפשר צירוף מסמכים נלווים לכל קריאת שירות ויצירת לוג סטטוסים מנוהל לכל קריאת שירות. כל סטטוס יתועד במערכת במבנה הבא: תאריך שינוי סטטוס, שם משתמש, סטטוס, הערות.	416.01.150
	המערכת תאפשר יצירת משימות והתראות נוספות למשתמשים מתוך קריאת השירות	416.01.160
	מסך ניהול קריאות שירות (Dashboard): המערכת תציג מסך מרכז לקריאות שירות פתוחות בו תוצג טבלת הקריאות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול בקריאה או לפי חתך אחר: נושא, סוג קריאה, עדיפות, סטטוס וכיו"ב.	416.01.170
	דוחות: א. דוח מצב קריאות שירות ב. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי נושא ג. דוח קריאות שירות פתוחות / בטיפול לפי גורם מטפל ד. דוח קריאות שירות חורגות ה. דוח מספר קריאות שירות פתוחות לכל נושא / לכל גורם מטפל. ו. דוח קריאות שירות חוזרות (לפי מדווח, לפי סוג תקלה) במהלך התקופה (שבוע, חודש, רבעון, שנה).	416.02.010

5 ממשקי מידע

5.1 כללי

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>על המציע לפרט במסמך את סוגי המידע המועברים בין המערכות השונות. המציע יתייחס לנקודות הבאות:</p> <p>א. העברת נתוני מדים: סוג קובץ טקסט, מפתח שדות, שדות חובה, סוגי נתונים (אלפא נומרי, נומרי, תאריך שעה, כן/לא ואחרים) לכל שדה, בקרות קליטת מידע המופעלות במערכת,</p> <p>ב. ייצוא תנועות יומן ופעולות חשבונאיות: סוג קובץ טקסט, מפתח שדות, שדות חובה, סוגי נתונים (אלפא נומרי, נומרי, תאריך שעה, כן/לא ואחרים) לכל שדה, בקרות ייצוא (ללא חזרות על תנועות שכבר יוצאו וכדומה).</p> <p>ג. ייצוא מידע לקובצי טקסט וקבצי אקסל או csv – הצגת ממשק ייצוא, אילו אובייקטי מידע ניתן לייצא, הרשאות ייצוא, בחירת שדות לייצוא.</p> <p>ד. ממשקי web services לקבלת נתונים ממערכות חיצוניות – המציע יפרט אילו ממשקי web services חשופים במערכת לטובת מערכות חיצוניות המבקשות להתעדכן בנתונים.</p>	51.01.010
	<p>המציע יציג טופולוגיה של מערכת המידע הארגונית בדגש על הקשרים והממשקים בין המודולים / תת המערכות השונות.</p> <p>הערה: במידה וכלל המודולים / תתי מערכות נכללים תחת מערכת מידע אחודה בעל בסיס נתונים יחיד – רמת המענה לסעיף זה היא "קראנו והבנו"</p>	51.01.020

5.2 ממשקי מידע: מערכת בילינג – מערכת פיננסית

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	קופת תקבולים רישום תקבולים ואמצעי תשלום בקופה המנוהלת ע"י מערכת הבילינג ורישום תנועת יומן אוטומטית לרישום חשבונאי במערכת פיננסית	52.01.010
	סעיפי תקציב הכנסה חשיפת רישום תנועות יומן מול סעיפי הכנסה המוגדרים במערכת הפיננסית.	52.01.020
	זיכוי צרכנים לאחר אישור פעולת זיכוי צרכן במערכת המידע – תעובר תנועת יומן אוטומטית לרישום צ'ק	52.01.030

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	לפקודת הצרכן. רישום הצרכן ייעשה תחת כרטיס זכאים במערכת הפיננסית.	
	ניהול תקבולים מערכת המידע תבצע התאמות תקבולים מול דפי בנק שיקלטו במערכת הפיננסית. ניהול התקבולים יתבצע באותו חשבון בנק בו מתנהלת כלל פעילות החברה.	52.01.040
	תנועות יומן : מערכת המידע תעביר תנועות יומן במבנה מתאים למערכת הפיננסית. העברת תנועות יומן תהיה לאחר הפעלת תכנית ע"י משתמש מורשה. במערכת הפיננסית יפתחו כרטיסים חשבונאים - לכל סוג חיוב ולכל שנה. יבוצע קיבוע תנועות יומן ברמה יומית. דוגמא : כרטיס "לקוחות סוג חיוב מים בגין חיובים שנת 2014". פירוט תנועות יומן : תנועות יומן לחיוב במערכת (לאחר הפקת כל סוגי החיובים במערכת המידע) : חובה לקוחות <פירוט סוג חיוב> בגין חיוב המתייחס ל<שנה> זכות הכנסות <פירוט סוגי חיוב> בגין חיוב המתייחס ל<שנה> תנועות יומן לרישום תקבול במערכת (לאחר קבלת תקבולים במערכת המידע) : חובה <סוג אמצעי תשלום> בגין תקבול המתייחס ל<שנה> זכות לקוחות <פירוט סוג חיוב> בגין חיוב המתייחס ל<שנה>	52.01.050
	דוחות התאמה מערכת בילינג – מערכת פיננסית : מערכת המידע תשמור על פירוט החיובים ברמה שנתית ותקופתית (6 תקופות חיוב בשנה) ותאפשר להציג דוחות בפירוט הבא : חיובים ותקבולים שנתי (סך חיובים בגין שנה סך תקבולים בגין שנה) – מפורט לפי סוגי חיוב ומהויות שימוש. חיובים ותקבולים תקופתי (סך חיובים בגין תקופה סך תקבולים בגין תקופה) - מפורט לפי סוגי חיוב ומהויות שימוש.	52.01.060
	דוח הכנסות 874 מע"מ : המערכת תאפשר הפקת דוח הכנסות 874 והעברתו בצורה פרטנית למערכת הפיננסית של התאגיד. הדוח יהיה מפורט לפי דרישות רשות המיסים לרבות פירוט צרכן, אסמכתא, סוג הכנסה, תשלום קרן, מע"מ וכו'.	52.01.070

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
		חישוב דוח זה יעודכן לפי הנחיות רשות המסים מעת לעת.

5.3 ממשקי מידע: מערכת בילינג למערכת הרכש

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	מחירוני ספקים	53.01.010
	מחירוני הספקים המופיעים במערכת הרכש ישמשו את מערכת המידע לצורך הפעלה ורישום עלויות ביצוע החלפות מדים תקופתיות.	
	מחירון חיובים	53.01.020
	חיובי צרכנים בסוגי חיוב שונים במערכת המידע (כגון תיקוני צנרת, הוצאות גביה וכדומה) ינוהל ויתוחזק כמחירון במערכת הרכש.	

5.4 ממשקי מידע: מערכת הבילינג למערכת המלאי (לוגיסטי)

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	מלאי מדים ואביזרים	54.01.010
	ממשק ניהול רישום מלאי (קבלה וניפוק) של החלפות מדים בבירור ותקולים (אלו שאינם מוחלפים במסגרת החלפות תקופתיות או התקנות חדשות). הרישום במערכת המלאי יועבר בממשק לאחר השלמת הנתונים במערכת המידע.	
	הממשק יכלול רישום זהה עפ"י המקטים המוגדרים והמנוהלים במערכת המלאי.	54.01.020

5.5 ממשקי מידע: מערכת הבילינג למערכת רכוש קבוע

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	מצאי מדים מותקנים	55.01.010
	ממשק ניהול רישום מצאי של מדים חדשים שהוחלפו במסגרת החלפות תקופתיות או התקנות חדשות. הרישום במערכת המצאי יועבר בממשק לאחר השלמת הביצוע והקלד הנתונים במערכת המידע.	
	הממשק יכלול רישום זהה של עפ"י המק"טים המוגדרים והמנוהלים במערכת המצאי.	55.01.020

5.6 ממשקי מידע: מערכת הבילינג למערכת התחזוקה

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	החלפות מדים תקופתיות והתקנות חדשות ממשק רישום תנועות שירות במערכת שירות ואחזקה עבור קבלן החלפות מדים. הרישום יכול אסמכתא ממערכת הבילינג, פרטי הצרכן וכתובת הנכס. הרישום יתבצע לאחר קבלת המידע ממערכת הבילינג.	56.01.010

5.7 ממשקי מידע: מערכת מסופונים למערכת הבילינג

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ממשק העברת מידע (יצוא ויבוא) – יצוא נתוני מנות קריאה וסדרי הליכה המנוהלים במערכת המידע למערכת מסופונים וממשק יבוא נתוני קריאות: נתוני החלפת מדי המים, ניתוק מדי מים, נתוני בדיקת חריגים, תמונות וכיו"ב, ממערכת המסופונים למערכת המידע.	57.01.010

5.8 ממשקי מידע: שרת תשלומים טלפוני (IVR) למערכת הבילינג

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ממשק העברת מידע (יצוא ויבוא) – יצוא נתוני חיובים פתוחים (נתוני צרכן, נתוני שובר ונתוני חיוב לתקופה ונתונים אחרים עפ"י דרישה) לשרת תשלומים נפרד אשר יירכש ע"י החברה בנפרד. קליטת מידע (יבוא) – סרט תקבולים ששולם ונתונים אחרים עפ"י דרישה באמצעות שרת תשלומים טלפוני במחזור אחת ליממה (24 שעות).	58.01.010

5.9 ממשק שרת תשלומים בכ. אשראי באינטרנט ובאמצעות אפליקציה למערכת הבילינג

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ממשק העברת מידע (יצוא ויבוא) – יצוא נתוני חיובים פתוחים (נתוני צרכן, נתוני שובר ונתוני חיוב לתקופה ונתונים אחרים עפ"י דרישה) לשרת תשלומים נפרד אשר יירכש ע"י החברה בנפרד. קליטת מידע (יבוא) – סרט תקבולים ששולם ונתונים אחרים עפ"י דרישה באמצעות שרת תשלומים באמצעות האינטרנט במחזור אחת ליממה (24 שעות).	59.01.010

5.10 יבוא ויצוא טבלאות אב ממערכת הבילינג

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ממשק העברת מידע (יצוא ויבוא) – של נתוני האב באופן מושלם ברמת טבלה ושדות לייצוא / יבוא על פי חתך מוגדר על ידי משתמש. ממשק יבוא – יכול לטעינת המידע לטבלה זמנית, בדיקת הנתונים והעתקתם לטבלאות האב של המערכת על פי הגדרת משתמש. יבוא קבצים יהיה בהתאם לדרישות שדות מנדטוריים של המערכת ויכלול פלט שגויים במידה וישנן אי התאמות במבנה הקובץ או סוג הנתונים הנקלט לטבלאות אב. ממשק ייצוא – יכול לייצוא מידע לאקסל או CSV על פי מפתח שדות מוגדר על ידי משתמש ולפי הגדרת חתך. הייצוא לא יכלול כותרות בראש ובתחתית כל דף. ממשקי היבוא והיצוא יופעלו ברמת כל טבלאות האב (נכסים, צרכנים, מדים וכיו"ב).	510.01.010

5.11 ממשק מערכת למודול ניהול מסמכים / ארכיון מסמכים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ממשק מידע ו/או יכולת צירוף מסמכים סרוקים (סריקה וארכוב) באופן שבו תהליך הקליטה והארכוב יהיו מהירים בעת קבלת קהל פרונטאלית (הקטנת משך המתנה של הלקוח לסריקת מסמכים ושיוכם במערכת), קישורם לאובייקט או ישות במערכת, כגון מד מים, נכס, מחזיק, בעל נכס. הגדרת מפתחות נושאים לצורך מפתוח מסמך בצורה אוטומטית. דוגמא: מסמך סרוק המצורף לנכס ספציפי יכיל מפתחות מידע הכוללים את פרטי הנכס, המחזיק ובעל הנכס.	511.01.010
	ניתן יהיה להוסיף מאפיינים למסמך (כגון נושאים, מילות מפתח וכיו"ב) לשם איתור חיפוש תוכן.	511.01.020
	יכולת חיפוש ואיתור מסמכים סרוקים על פי עקרונות חיפוש ישות או מטה דטה (meta-data) ולפי מילות מפתח למסמך. (לא נדרשת יכולת חיפוש בתוכן מסמך סרוק או מצורף).	511.01.030
	המערכת תציג דגל או סימון המעיד על קיום מסמכים מצורפים לישות או לאובייקט ותאפשר שליפתם בצורה מהירה.	511.01.040
	המערכת תאפשר מחיקת מסמכים סרוקים או מצורפים על פי הרשאת משתמש.	511.01.050

5.12 ממשק מידע: מערכת קר"מ למערכת הבילינג

ממשק עתידי במידה ותירכש מערכת קר"מ.

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>כללי:</p> <p>א. נדרש שההתממשקות תבוצע באופן סטנדרטי וגנרי, באמצעות כלים/פלטפורמות סטנדרטיים, כגון: WEB SERVICES, שיאפשרו התממשקות סטנדרטית, מלאה, יעילה ואמינה למערכת קר"מ.</p> <p>ב. לצורך הכנת הממשקים וכחלק מהכנת הממשקים - יבצע ספק מערכת הבילינג תאום מפורט עם הקבלן של מע' קר"מ.</p> <p>ג. נדרש שהממשקים יפעלו באופן המיטבי - כך שהמערכות והתהליך בכללותו יפעלו באמינות ויעילות גבוהות. ובכלל זה - כל פריט מידע /נתון יוכנס/יוקלד רק במערכת אחת / בבסיס נתונים אחד (מערכת הבילינג / קר"מ) ומשם יועבר באופן אוטומטי / יזום למערכת השנייה (קר"מ / מערכת הבילינג) /לבסיס הנתונים הרלבנטי.</p> <p>ד. אופן ביצוע ההתממשקות למערכת המידע של התאגיד יעמוד בדרישות והסטנדרטים לאבטחת מידע מערכת הבילינג ועפ"י הנחיות התאגיד ו/או באישורו.</p>	512.01.010
	<p>תיאור פונקציונאלי:</p> <p>הממשקים יטפלו בהעברת נתונים אוטומטית ויזומה מערכת הבילינג למערכת קר"מ (נתונים קבועים) וכן ממערכת קר"מ מערכת הבילינג (נתונים קבועים ונתונים דינמיים/משתנים), לרבות:</p> <p>א. העברת קריאות ממערכת קר"מ למערכת הבילינג – באופן מחזורי / תקופתי אוטומטי ובתשואל מ מערכת הבילינג.</p> <p>ב. העברת נתוני/ פרטי אב ונתוני מדי המים הקיימים ממערכת הבילינג למערכת קר"מ – בשלב הקמת המערכת ובהמשך – כולל כל השדות/פירטי האב המוגדרים במערכת הבילינג, לרבות: פרטי מד המים, פרטי הנכס, פרטי הצרכן, מהות שימוש, סוג מד המים - מכאני/קר"מ, אזור קריאה (יוגדרו אזורי קריאה קר"מ), קואורדינטות מד המים, 6 תקופות צריכה אחרונות.</p> <p>ג. נדרש שניתן יהיה לבצע העברה גורפת כל בסיס הנתונים ובאופן שוטף/יומיומי – העברה של השינויים בלבד.</p> <p>ד. עדכון פירטי החלפות מדי מים (קר"מ בקר"מ), כולל: מס' מד מים חדש, קריאת פרוק, קריאת התקנה וזמן החלפה (תאריך ושעה) – באופן יומי אוטומטי ועפ"י דרישה - ממערכת קר"מ למערכת הבילינג או ממערכת הבילינג למערכת קר"מ – בהתאם לפתרון שיוצע ע"י ספק מערכת קר"מ וספק מערכת הבילינג.</p> <p>ה. העברת תצלומים של מדי המים, כולל: 4 צילומים (תנוחת לפני התקנה, קריאת פירוק,</p>	512.01.020

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>קריאת התקנה, תנוחה לאחר התקנה) ממערכת קר"מ למערכת הבילינג, או ממסופונים שישמשו להתקנת מערכת קר"מ למערכת הבילינג.</p> <p>ו. קריאה ON LINE וקריאה לתאריך נבחר כלשהו של מד מים – לצורך חישוב צריכה באמצע תקופת החיוב.</p> <p>ז. קריאה ON LINE וקריאה לתאריך נבחר כלשהו של כל מדי המים בבית משותף – לצורך קריאה וחישוב צריכה באמצע תקופת החיוב, כולל חישוב צריכה משותפת (מד ראשי + בניס).</p> <p>ח. העברת התראות פעילות, סלקטיביות, ממערכת קר"מ למערכת הבילינג – כפי שיוגדר ע"י התאגיד. הערה: יסוכם בשלב הביצוע איזה התראות יועברו ואיך יטופלו וישמרו במערכת קר"מ ובמערכת הבילינג.</p> <p>ט. העברה של תכתובת ממערכת קר"מ לארכיון/תיק צרכן של מערכת הבילינג.</p>	

5.13 ממשק מידע: מערכת ניטור שפכים למערכת הבילינג

ממשק עתידי במידה וירכש מודול ניטור שפכים.

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>ממשקי מידע נדרשים ממערכת ניטור שפכים למערכת ה GIS (עתידי) :</p> <p>הספק יפעל על מנת להקים את המערכת בקישור למערכת המידע הגיאוגרפית (GIS) אשר תציג את שכבות הגראפיות ואת הנתונים שנאספו במקביל להצגת שכבות הרקע שימסרו לו על ידי המזמין.</p>	513.01.010
	<p>ממשק דו כיווני למערכת הבילינג הכולל :</p> <p>א. קבלת קבצי נכסים ומשלמים לרבות פרטי נכסים ומשלמים מסוג "מפעלים" לרבות עדכון תקופתי של קובץ זה.</p> <p>ב. העברת נתוני חיובים למערכת הבילינג ליצירת שוברי חיוב ורישום חיובים ותקבולים במערכת הבילינג.</p> <p>ג. הצגת כרטיס משלם מסוג מפעל לרבות נתוני "חובה", "זכות" ויתרה לתשלום על גבי מערכת לניטור שפכים.</p> <p>כלל המידע האלפאנומרי יישמר במבנה טבלאי על פי דרישות האפיון.</p>	513.02.010
	<p>בדיקת שלמות נתונים ורשומות מועברות :</p> <p>המערכת תכיל ממשק לבדיקת שלמות נתונים המועברים בממשק למערכת הבילינג.</p> <p>במידה וקיימת אי שלמות מידע – תוצג התראה במערכת.</p>	513.02.020



6 דרישות תפעוליות

6.1 תפעול ראשוני

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	בשלב התפעול הראשוני המערכת תופעל בליווי צמוד של נציגי הספק.	61.01.010
	הספק יידרש לתמיכה מיידית בכל תקלה, באג, קלקול או הפעלה שגויה במהלך ריצת החיובים והפקת השוברים.	61.01.020
	מנהל הפרויקט מטעם התאגיד הוא זה שיאשר את מועדי תחילתו וסיומו של שלב התפעול הראשוני, ובכל מקרה לא יאוחר מחודש קלנדרי ממועד העלייה לאוויר. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה נוספת בשל כך.	61.01.030
	עם סיום שלב הסבת הנתונים למערכת המידע החדשה, יהיה נוכח איש תמיכה מטעם הספק במשך כל שעות הפעילות של מחלקת שירות לקוחות של התאגיד למשך שבוע הימים הראשון של הפעלת המערכת. בשבוע השני להופעת המערכת תידרש נוכחות מלאה בשני ימים למשך כל שעות הפעילות של המחלקה. זאת בהתאם למפורט להלן בחלק הרביעי מוסף ג'.	61.02.010

7 אבטחת מידע

1. על המציע לפרט ולהתייחס לדרישות בפרק זה, בדרך של הסבר הפעולות הננקטות על מנת להבטיח את מילויים ואת האמצעים שיש בידו לנטר, להתריע ולבחון את שלמות מערכת המידע.
2. הספק יצרף מסמכים מטעמו או מצדדים שלישיים המוכיחים את הצהרותיו.
3. על הספק לעמוד במדיניות אבטחת המידע המופיעה בחלק הרביעי - מוסף ו' בנוסף לדרישות המופיעות בפרק זה.

7.1 אבטחת מסד הנתונים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	ניטור כללי של מסדי הנתונים אבטחת מסד הנתונים של המערכת: הצגת התהליכים והנהלים להגן על נתונים מפני פעילות לא רצויה. הפעילות תנוטר ותסווג לפי סוגים: שימושים לרעה מאומתים, התקפות זדוניות בשוגג או טעויות שבוצעו על ידי יחידים, מורשים או תהליכים שיצרו "באג" במידע.	71.01.010
	הגנות חיצוניות של מסד הנתונים מסדי נתונים נדרשים להיות מוגנים מפני גישה פתוחה דרך חיבורים חיצוניים באמצעות חומת אש ונתבי רשת. סביבת הרשת שבה ממוקם בסיס הנתונים תהיה ברשת פנימית. חשיפת המידע בצורה ציבורית תהיה סלקטיבית ובאזור מפורז ונפרד. יופעלו התקני אבטחה נוספים ברשת המתריעים על פרוטוקולים של תעבורה מאתרים זדוניים וכוללים זיהוי חדירה של אפליקציות וכלי פריצה.	71.01.020
	בדיקת אפשרויות פריצה למסד הנתונים היערכות מצד הספק בדרך של ניסיונות למצוא "חורים" ונקודות תורפה דרכן ניתן לפרוץ לתוך מסד הנתונים: הספק יציג דוחות סריקה שיופעלו על מסדי נתונים ומטרתם לגלות קונפיגורציה לא מותאמת או פגיעה של תוכניות בתוך שכבות האפליקציה, יחד עם נקודות תורפה ידועות בתוך תוכנת מסד הנתונים. המציע יציג דוח לקחים ויישום הפעולות שננקטו בכדי להקשיח את מסד הנתונים. תאימות של כלל הממשקים והאפליקציות המשתמשות במידע הנמצא במסד הנתונים לתקני אבטחה אחידים שנקבעו על ידי המציע. פירוט ניהול החשיפה של אובייקטים של מסד הנתונים לכתיבה על ידי אפליקציות או מסדי נתונים זרים.	71.01.030
	מעקב אחר פעילות מסד הנתונים (DAM)	71.01.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המציע יציג את הכלים המופעלים לניטור וניתוח תעבורת פרוטוקול ופקודות SQL דרך הרשת או על ידי ניטור הפעילות של מסד הנתונים המקומי בשרת באמצעות סוכני תוכנה, או שניהם. המציע יפרט אם הסוכנים המופעלים על ידו מאפשרים לכידה וכיבוי תהליכים ופעילויות זרות / זדוניות בצורה אוטומטית	
	תהליכים ונהלי אבטחת מסד נתונים תכנית האבטחה בבסיס הנתונים תכלול סקירה מתמשכת של ההרשאות שהוענקו לחשבונות משתמשים ולחשבונות השייכים לתהליכים אוטומטיים. המציע יציג את הבקורות המתאימות הקשורות לניהול סיסמאות במסד הנתונים, הצפנת סיסמאות ומידור בקורות גישה ע"מ להפחית את הסיכון. בקרת חשבונות משתמשים : הפעלת מערכת אימות משתמשים וסיסמאות על גבי מערכת ניהול משתמשים ארגונית (LDAP).	71.01.050
	הפקת דוח שינויים בבסיס הנתונים הכולל שינויים שנערכו בטבלאות אב ובשדות המשפיעים על תהליך החיוב. סכמת שדות לניטור תועבר בצורה פרטנית ע"י התאגיד עם הקמת המערכת. שדות לדוגמא : קוד מים, מהות שימוש, סוג מונה וכיו"ב.	71.02.010

7.2 אבטחת גישה למערכת המידע

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	אימות קלט – אבטחה בפני : גלישת buffer מידע; הפעלת סקריפטים חוצים בין תוכניות; "הזרקת" פקודות SQL	72.01.010
	אימות – אבטחה בפני : ציתות ברשת; התקפות העמסת קריאות על שרת; שמירת נתונים משתמש וסיסמאות על cookies	72.01.020
	אישורים – אבטחה בפני : סקריפטים חיצוניים להעלאת רמת הרשאות; ניסיונות גילוי של מידע חסוי; הזדהות מזויפת	72.01.030
	ניהול תצורה – אבטחה בפני : גישה לא מורשית לממשקי ומסכי ניהול; גישה לא מורשית אל אחסן קבצי קונפיגורציה; קריאת נתוני התצורה; חשיפת נתונים פרטיים של צרכנים, אמצעי תשלום, חשבונות משתמשים, כרטיסי אשראי ופקודות יומן ושירותים פיננסיים או שירותים בהם קיימים נתוני משתמש חסויים.	72.01.040
	מידע רגיש – אבטחה בפני : גישה לנתונים רגישים; ציתות קלט/פלט משתמש; שיבוש נתונים.	72.01.050
	ניהול מופעי הפעלת יישום – אבטחה בפני : חטיפת הפעלה; מופע חוזר; תהליך מופעל בעל שדה	72.01.060

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	זיהוי זר / לא מאומת.	
	קריפטוגרפיה – אבטחה בפני : מנגנון יצירת מפתחות חלש ; הצפנה חלשה או מותאמת אישית שאינה נתמכת במדיניות שילוב סימנים, מספרים ואותיות.	72.01.070
	מניפולציה – אבטחה בפני : מניפולציה על מחרוזת שאילתה ; מניפולציה על שדה בטופס הזנת נתונים ; מניפולציה על cookies ; מניפולציה על כתובת HTTP	72.01.080
	ניהול חריגות – אבטחה בפני : גילוי מידע ; מניעת שירות	72.01.090
	ביקורת ורישום – אבטחה בפני : משתמש מפר ביצוע פעולות ; תקיפת יישום ללא עקבות ; תקיפה ללא זיהוי מקור התקפה (כמו כתובת IP)	72.01.100
	המערכת תדווח באמצעות דוא"ל למנהל הגביה ו/או מנהל בתאגיד על כל כניסה למערכת בשעות חריגות משעות הפעילות הרגילות.	72.02.010
	המערכת תאפשר הפקת דוח מעקב כניסות ורישום למערכת (לוג אין) בשעות חריגות משעות הפעילות הרגילות. הדוח יכלול את שם המשתמש , תאריך ושעת כניסה, תאריך ושעת יציאה, סוג פעילות (קריאה /כתיבה), האם נוצרו שינויים בקובץ אב, קודי הרשומות (מספר זיהוי ID) בהן בוצעו שינויים.	72.02.020
	המערכת תדווח באמצעות דוא"ל למנהל הגביה ו/או מנהל בתאגיד על כל רישום למערכת (לוג אין) מכתובות IP שאינן כתובות ה IP של אתרי התאגיד ו/או שלא מופו והוגדרו מראש במערכת.	72.02.030
	המערכת תאפשר הפקת דוח רישום למערכת (לוג אין) מכתובות IP שאינן כתובות ה IP של אתרי התאגיד ו/או שלא מופו והוגדרו מראש במערכת.	72.02.040
	המערכת תאפשר הפקת דוח המציג ניסיונות כניסה כושלים של משתמשי המערכת הכולל את השדות הבאים : תאריך ושעה, זיהוי משתמש, זיהוי עמדה, מספר ניסיונות כושלים.	72.02.050

7.3 אבטחה פיזית

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	שליטה מרחוק על השרתים בהם מאוחסנת מערכת המידע באמצעות תוכנות השתלטות , הפעלה מוגנת סיסמאות מתחלפות, מנגנון אבטחה מבוסס RSA	73.01.010
	חדירה וחיבור פיזי לרשת התקשורת של היישום באמצעות מחשב זר	73.01.020
	בקרה גישה - הדלקה וכיבוי שרתים ותשתיות תקשורת	73.01.030
	מניעת גישה למידע – הדפסה לא רצויה של דוחות והפצת קבצים בצורה שאינה מורשית	73.01.040
	ניטור רשת תקשורת וגישה של עמדות עבודה על פי זיהוי פיזי של כרטיסי רשת.	73.01.050

7.4 ניהול סיכוני אבטחת מידע

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	המציע יציג מסמך מסכם שנערך בנושא סיכוני מערכת המידע המוצעת.	74.01.010
	המציע יציג תמצית דוח ניהול התאוששות מאסון הכולל תכנית הפעלה לאחר איבוד מידע והשבתה חלקי / מלא.	74.01.020
	המציע יציג תכנית ניהול גיבויים לרבות אמצעים, בדיקות ושחזורים ותכנון הפעלת מערכת מידע ממידע הקיים בגיבוי תוך הצגת תרחישי הפסדי מידע (data loss).	74.01.030
	המסמך יציג הסמכות איכות (מבדקי ISO) שנערכו אצל המציע על מנת להבטיח את תקינות תהליכי הפיתוח והתחזוקה של מערכת המידע המוצעת על ידו.	74.01.040

8 פרק 8 - הסבת וטיוב נתונים

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	הספק יידרש להסב את הנתונים הקיימים אל מערכת המידע שתסופק על ידו.	81.01.010
	הספק יידרש להציג את תוצאות פעולות ההסבה בתוך 4 ימי עבודה מיום קבלת הקבצים.	81.01.020
	הספק יידרש להתריע בכתב על כל באג, שינוי, או תקלה בתהליך ההסבה או בנתוני האב בכתב באופן מיידי למנהל התאגיד.	81.01.030
	הספק יפרט במסמך את כלי ההסבה המופעלים על ידו לרבות יכולותיו בטיוב שדות אלפא נומרי הרשומים בקידוד עברית (862) DOS, הפיכת תווים אלפא נומריים בלבד בתוך מחרוזת טקסט, טיוב והפרדת נתוני כתובות, תיבות דואר, מספרי בתים, כניסות, ת.ז. וכדומה.	81.01.040
	הספק יפרט במסמך את תכנית הבדיקות המפורטת לרבות שלבי בדיקה: הרצת בדיקות, הפעלת סימולציות, סכמות חיוב וכדומה, הפעלות בדיקת חיובים והפעלה בטסטים.	81.02.010
	כחלק מבדיקות תקינות המערכת – הספק יידרש להריץ מהלך חיובים לבדיקה על המערכת (סימולציה) והשוואת תוצאות עם מהלך חיובים מקביל שיופעל על המערכת הקיימת.	81.02.020
	בשלב התפעול הראשוני המערכת תופעל בליווי צמוד של נציגי הספק.	81.03.010
	הספק יידרש לתמיכה מיידיית בכל תקלה, באג, קלקול או הפעלה שגויה במהלך ריצת החיובים והפקת השוברים.	81.03.020
	מנהל הפרויקט הוא זה שיאשר את מועדי תחילתו וסיומו של שלב התפעול הראשוני, ובכל מקרה לא יאוחר מחודש קלנדרי ממועד העלייה לאוויר. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה נוספת בשל כך.	81.03.030
	עם סיום שלב הסבת הנתונים לתוכנת הבילינג החדשה, יהיו נוכחים אנשי תמיכה והדרכה	81.03.040

קיים במערכת	תיאור דרישה	דרישה
	<p>מטעם הספק במשך כל שעות הפעילות של מחלקת שירות לקוחות של התאגיד – זאת על פי תוכנית ההדרכה המובאת להלן בחלק רביעי מוסף ג'.</p>	

מי תקווה בע"מ
מכרז מספר 3/2015
לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק שלישי – הצעת המחיר

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק שלישי – הצעת המחיר

1. הנחיות למילוי המחירון
 - א. הצעת המציע הינה בבחינת "אחוז הנחה ממחיר מחירון" – אחוז ההנחה הינו כללי וחל על כל סעיפי המחירון ללא יוצא מהכלל.
 - ב. ההנחה תינתן בטווח שבין 0% ל 25% בלבד. לא תותר מתן הנחה שלילית או מעבר ל 25% :
 - i. במידה ותינתן הנחה שלילית – התאגיד יראה את ההנחה המוצעת כמספר חיובי.
 - ii. במידה ותינתן הנחה מעבר ל 25% – התאגיד יראה את ההנחה המוצעת "25%".
 - ג. הכמויות נתונות לשינויים בהתאם לדרישות המזמין.
 - ד. המזמין שומר לעצמו את הזכות להזמין רק את חלק מהרכיבים במחירון או כולם לפי שיקול דעתו.
 - ה. במידה ותחתנמה הארכות – המחירים יישארו בתוקפם גם למשך כל תקופות הארכת החוזה.
 - ו. המחירים הנקובים ע"י הספק יוצמדו למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו המדד הידוע בתום שנה ראשונה להתקשרות החוזית בין הצדדים.
 - ז. המחירון להלן כולל את כלל התשומות הנדרשות מהספק לרבות אפיון עם משתמשי התאגיד, יישום, בדיקה ועד 3 סבבי תיקונים ושינויים, הפעלה בסביבת טסטים ולאחר מכן אישור והפעלה באינטגרציה עם מערכות צד ג' או מערכות פריפריאליות אחרות של המזמין.
 - ח. המחירים כוללים את כל התשומות, עלויות שימוש, עלויות רישוי וכל עלות או כל דיבידנד אחר של יצרני תוכנה וחומרה לרבות צד ג' וספקי משנה המוטמעים על ידי המציע או הינם חלק ממערכת המידע המוצעת על ידו.
 - ט. לספק לא יהיו טענות או דרישות כספיות נוספות מעבר למחיר הנקוב במחירון.
 - י. קביעת ההגדרה של אופי השינוי הנדרש (קטן, בינוני או גדול) תיקבע בכתב ובאישור מראש, ע"י מנהל הפרויקט שייקבע מטעם המזמין.
 - יא. כלל המחירים הנקובים – הינם בשקלים חדשים ואינם כוללים מס ערך מוסף (מע"מ).
 - יב. הערה: יש להקפיד היטב על תאימות בין הכתוב בספרות במילים. כל שגיאה או שיבוש יביאו לפסילת ההצעה, אא"כ תמצא ועדת המכרזים לנכון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, למחול על כך, אם תשתכנע כי השיבוש נפל בתום לב וכי לא היה בו כדי לפגוע בעקרון השוויון.

2. מחירון

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ
פרק 01	פרויקטים	הערה	0
01.0010	טיוב נתוני משלמים ונכסים עבור היישוב גני תקווה לפי הפירוט הבא: 1. הקלדת מספר ת.ז. למספר משלם (ללא איתור משלם) מקובץ אוכלוסין שיסופק על ידי התאגיד 2. הקלדת כתובת מגורים (ישוב, רחוב, מס' בית, כניסה) למשלם (ללא איתור משלם) מקובץ אוכלוסין שיסופק על ידי התאגיד 3. הקלדת גוש / חלקה / תת חלקה לנכס מקובץ גושים חלקות שיסופק על ידי התאגיד. 4. הקלדת כתובת (ישוב, רחוב, מס' בית, כניסה) לנכס מקובץ כתובות שיסופק על ידי התאגיד. התשלום יהיה לפי רשומה בודדת: נכס או משלם בנפרד. *הערה: המחירים יישארו בתוקפם גם במידה ויידרש טיוב של רשומות ישובים אחרים.	רשומה	כלול
01.0020	איתור משלם ממערכות ניהול אוכלוסין חיצוניות לרבות תשלום עבור שאילתה לצד ג' והשלמת / הקלדת נתונים למערכת המידע: ת.ז., מספר נפשות, כתובת, שיוך לנכס במערכת המידע.	משלם	לפי מחירון HP בתוספת 10%
פרק 02	אספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית	הערה	0
02.0010	מערכת מידע ארגונית – ליבת מערכת הכוללת: 1. הספקת והתקנת מחשוב, חומרה וקווי תקשורת לפי הדרישות המופיעות בחלק השני – בפרק 3.4 – הספקת ותחזוקת חומרה המפורטות ב"תצורת ברירת מחדל". 2. הסבת נתונים ממערכת קיימת – על פי תוכנית ההסבה המובאת בחלק הרביעי – מוסף ו' – מדיניות אבטחת מידע נדרשת ובחלק השני – פרק	חודשי	10,000.00

מחיר מחיר מירבי בש"ח ללא מע"מ	מחיר	יחידת מידה	תיאור מקט	מקט
			8. 3. הדרכה והטמעת משתמשים כמופיע בחלק הרביעי – מוסף ג'. 4. שירות חודשי על פי דרישות רמת השירות בחלק הרביעי – מוסף ב' – הסכם רמת שירות (SLA) 5. הספקת המודולים הבאים על פי הדרישות המופיעות בחלק השני – המפרט הטכני : 6. פרק 4.2 – מערכת בילינג – קריאות מדים 7. פרק 4.3 – מערכת בילינג – ביצוע בדיקות לוגיות והתקנות מדי מים 8. פרק 4.4 – מערכת בילינג – תהליכי שירות לקוחות (CRM) 9. פרק 4.5 – מערכת בילינג – חיובי 10. פרק 4.6 – מערכת בילינג – אכיפת הגבייה 11. פרק 4.8 – מערכת פיננסית – הנהלת חשבונות 12. פרק 4.9 – מערכת פיננסית – תקציב 13. פרק 4.10 – מערכת פיננסית – ניהול רכוש קבוע 14. פרק 4.11 – מערכת פיננסית – רכש 15. פרק 4.12 – מערכת פיננסית – מלאי (לוגיסטי) 16. פרק 4.13 – מערכת פיננסית – ניהול חוזים והתקשרויות	
-1,000.00		חודשי	כנ"ל על פי התכולה הקיימת בסעיף 02.0010 אך בתצורה בה מערכת המידע הארגונית ב"תצורה חלופית" כמפורט בחלק השני – בפרק 3.4 – הספקת ותחזוקת חומרה הסעיף הינו סעיף הפחתה.	02.0020
1,000.00		חודשי	הספקת והתקנת מודול / תת מערכת על פי הדרישות המופיעות בחלק השני – המפרט הטכני : פרק 4.14 – מערכת ניהול פרויקטים	02.0030
800.00		חודשי	הספקת והתקנת מודול / תת מערכת על פי הדרישות המופיעות בחלק השני – המפרט הטכני :	02.0040

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	מחיר מירבי בש"ח ללא מע"מ	מחירון
	פרק 4.15 – מערכת ניהול תפעול הנדסי (תחזוקה)			
02.0050	הספקת והתקנת מודול / תת מערכת על פי הדרישות המופיעות בחלק השני – המפרט הטכני : פרק 4.16- מערכת דיווח תקלות מוקד תפעולי	חודשי	800.00	
02.0060	תשלום עמלות סליקה ב IVR, באתר האינטרנט, אפליקציה ובמגוון אמצעים שונים זאת מעבר ל 3,000 טרנזקציות שנתיות ראשונות הכלולות בסעיף 02.0010 (זאת למעט עמלות סליקה לחברות האשראי שמשולמות ישירות על ידי התאגיד לחברות האשראי).	טרנזקציות שנתיות	2.00	
פרק 03	מחירון שינויים ושיפורים	הערה	0	
03.0010	דוח לפי דרישת משתמש מעבר ל 50 דוחות שהתאגיד ידרוש מעבר לאמור בחלק הטכני. דוחות חדשים שנדרשים על ידי הרגולטור לא נכללים במניין 50 הדוחות אלא כלולים במחיר השירות. הסבר: הגדרת דוחות חדשים במערכת על בסיס הנתונים הקיימים – לאחר שהוגדרו ואושרו ע"י משתמש בכתב.	דוח	250.00	
03.0020	הדרכה פרטנית או מרוכזת (שעות עבודה נוספות לטובת משתמשים חדשים שיצטרפו במהלך תקופת התחזוקה של המערכת) בתום 6 חודשים ממועד אישור התאגיד כי המערכת פועלת במלואה.	שיע	200.00	
	סה"כ מחירון		12,052 ₪	

הצעת המציע

הרינו להציע הנחה בשיעור של _____%

(במילים: _____ אחוז)

מהנקוב בעמודת "מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ" במחירון זה
העומדת בטווח שבין 0% ל 25% בלבד.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מי תקווה בע"מ
מכרז מספר 3/2015
לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק רביעי – מוספים טכניים

**מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית
חלק רביעי – מוסף א' - אופן דירוג הצעות המציעים**

1. ההצעה הכספית

א. המציע יימלא את אחוז ההנחה המוצע בסיפא של המחירון המופיע בחלק שלישי למסמכי המכרז.

ב. אחוז ההנחה בו נקב המציע יתורגם בשיטה הבאה:

סימולים:

$P\% =$ אחוז ההנחה המוצע על ידי המציע.

$A =$ סה"כ סיכום "מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ" של כלל המקטים בפרק 01 מוכפל ב 2500.

$B =$ סה"כ סיכום "מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ" של כלל המקטים בפרק 02 מוכפל ב 24.

$C =$ סה"כ סיכום "מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ" של כלל המקטים בפרק 02 מוכפל ב 10.

ג. שקלול ההצעה הכספית יחושב כדלקמן (להלן S):

$$S = (A + B + C) * (1 - P\%)$$

(להלן: "שקלול ההצעה הכספית")

ד. ניקוד ההצעה הכספית של כל המציעים ישוקלל לפי יחס לינארי ביחס למציע שהחשוב S הוא המינימאלי.

הניקוד המירבי בחלק זה הוא 25 נקודות.

ה. דוגמא:

שלבי חישוב	מציע א	מציע ב	מציע ג
אחוז הנחה מוצע	5%	15%	20%
A	50,000	50,000	50,000
B	528,000	528,000	528,000
C	66,500	66,500	66,500
A+B+C	644,500	644,500	644,500
$S = (A+B+C) * (1 - P\%)$	612,275	547,825	515,600
הניקוד המירבי	21.053	23.529	25

2. דירוג איכותי של הצעות המציעים

א. הציון המשוקלל עבור הרכיב האיכותי יחושב כדלקמן:

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
1	ניקוד המערכת בהתאם לדרישות האיכותיות המופיעות בחלק השני של המכרז (המפרט הטכני)	40%	הסבר על ניקוד הדרישות מופיע בחלק השני למכרז – המפרט הטכני פרק 1 – הנחיות ושיטת הניקוד.
2	התרשמות מעשית ממערכת המידע המוצעת (הצגת המערכת ובחינת תכונותיה)	40%	הצגה יישומית של המערכת (ייתכן במספר מופעים) בפני המשתמשים לרבות בדיקת תכונות ספציפיות בהתאם לדרישות שיוצגו מראש לספק. התאגיד רשאי לבקש ביצוע הצגת תכלית בתאגיד פעיל קיים, בו פועלת תוכנת המציע למשך 6 שעות לפחות, לרבות המלצות שתקבלנה מלקוחות של המציע לבחון את המערכת.
3	רמת האינטגרציה של רכיבי המערכת לרבות כלל המודולים הנדרשים במסגרת המכרז ולכל הפחות מודולים ותת מודולים תחת מערכת הבילינג והמערכת הפיננסית	15%	על פי התרשמות ועדת הבדיקה של התאגיד את המערכת המוצעת על כלל המודולים השונים הנדרשים. ציון מלא יינתן למערכת המתבססת המורכבת את כל המודולים של הבילינג והפיננסית בתוכנה אחת עם בסיס נתונים אחד.
4	רמת התאמתו של מנהל פרויקט מטעם המציע לרבות בחינת ניסיונו בפרויקטים דומים בעבר ברשויות מקומיות ובמגזר המוניציפאלי (בהתאם לסעיף 12, לנספח "רקע ופרטי הספק וקבלני המשנה" בחלק ראשון פרק ב' נספח א')	5%	על פי בירורים ו/או נתונים ו/או הבהרות שיתקבלו מהממליצים ו/או מאחרים.
	סה"כ:	100.00%	

3. שיטת חישוב החלק האיכותי :

- א. בכל רכיב ורכיב המפורט בטבלה (ממוספר 1 עד 4) יינתן ציון מירבי בהתאם בסולם שבין 0 ל 100 נקודות לכל אחד מהמציעים (להלן "ציון גולמי לרכיב").
- ב. הציון הגולמי לרכיב יוכפל ב"משקל מהציון האיכותי" כמפורט בטבלה. המציע שקיבל בכל רכיב את הציון הגבוה ביותר הוא זה שיקבל את הניקוד הגבוה ביותר באותו רכיב והיתר ביחס לינארי אליו.
- ג. סך הציונים של כלל הרכיבים יסוכמו לידי ציון גולמי כולל. המציע שהציון הגולמי הכולל הוא הגבוה ביותר יקבל 75 נקודות והיתר ביחס לינארי אליו (להלן ניקוד איכותי כולל).
- ד. דוגמא :

שלבי חישוב	מציע א	מציע ב	מציע ג
ציון גולמי לרכיב 1	75.000	80.000	90.000
משקל מהציון האיכותי לרכיב 1 (=40%)	37.500	40.000	45.000
ניקוד מירבי לרכיב 1	41.667	44.444	50.000
ציון גולמי לרכיב 2	95.000	90.000	70.000
משקל מהציון האיכותי לרכיב 2 (=40%)	38.000	36.000	28.000
ניקוד מירבי לרכיב 2	40.000	37.895	29.474
ציון גולמי לרכיב 3	70.000	90.000	60.000
משקל מהציון האיכותי לרכיב 3 (=15%)	3.500	4.500	3.000
ניקוד מירבי לרכיב 3	3.889	5.000	3.333
ציון גולמי לרכיב 4	90.000	80.000	60.000
משקל מהציון האיכותי לרכיב 4 (=5%)	4.500	4.000	3.000
ניקוד מירבי לרכיב 4	5.000	4.444	3.333
ציון גולמי כולל	90.556	91.784	86.140
ניקוד איכותי כולל	73.996	75.000	70.389

4. הניקוד המשוקלל של המציע יסוכם משני הרכיבים :

- א. מהניקוד המירבי כפועל יוצא מההצעה הכספית (מירבי 25 נקודות)
- ב. מהניקוד האיכותי הכולל כפועל יוצא מהחלק האיכותי (מירבי 75 נקודות).

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק רביעי – מוסף ב' – הסכם רמת שירות (SLA)

1. **מטרה:** להבטיח את רמת השרות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה לצורכי ניהול המערכות המפורטות בחלק השני - המפרט הטכני.
2. הסכם רמת שרות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
3. אי-עמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שיטיל התאגיד על הספק.
4. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.
5. **מנגנון הקנסות:** מפורט ומוצג בסעיף "72 - קנסות" להסכם המשפטי בחלק הראשון פרק ב'.
6. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

מקט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת
56.1	פיגור במימוש של תהליך חסר ושנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק בהצעתו במכרז	
56.2	חוסר בתהליך שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מידית	השלמה בתוך שלושה ימי עבודה
56.3	פיגור מימוש החלטה של רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית, חוות דעת יועמ"ש התאגיד מהמוזכרים במסמכי המכרז	
56.4	מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה
56.5	תקלה המעכבת הפקת תלושי חיוב מים וביוב ו/או תלושי התראה על יתרות חוב ו/או תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י החוק או נהלי התאגיד	תיקון התקלה בתוך 2 שעות עבודה – החל מהשעה הרביעית.
56.6	תשלום לספק שירותי המחשוב שקדם לספק, כנגד שירותים שלא ניתן לבצע אותם במערכת החדשה, או כנגד עיבודים רטרואקטיביים או כנגד הצורך בצפייה בנתונים שלא הוסבו.	-
56.7	פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים	
56.8	פיגור בתכנית ההטמעה ו/או פיתוחים עתידיים	השלמה בתוך שלושה ימי העבודה
56.9	אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	
56.10	אי העברת נתונים לתאגיד כמפורט בנוהל עזיבה בפרק ד' למסמכי המכרז	
56.11	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה
56.12	אי תיקון תקלה במסך און ליין	

7. **אחריות דיווח ותאום** : כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים בתאגיד.
8. **פיצוי מוסכם** : כל איחור במתן שרות באחת המערכות הקריטיות המושבתות ישלם הספק קנס בהתאם לסוג החריגה כפי האמור בטבלה.
9. **תשלום מרבי** : סך הפיצוי המוסכם שיוטלו על הספק לא יעלה על 50% מהתשלום השנתי של התאגיד לספק. כל זאת בלי לפגוע בזכותו של התאגיד לבטל את ההסכם בגין קלקול, השבתה או העדר שרות שיהווה הפרה יסודית של ההסכם.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק רביעי – מוסף ג' – הדרכה

1. הספק במסגרת הטמעת המערכת שלו ידאג לליווי והדרכת המשתמשים עד שהם יוכלו להפעיל את המערכת באופן עצמאי.
2. הספק יגיש לתאגיד, עם שאר מסמכי המכרז, את תכניתו להטמעת המערכות כולל הדרכה וליווי העובדים. בתכנית ההטמעה וההדרכה הספק יפרט איזה סוגי הדרכה יבצע: פרונטאלי בחדר הדרכה, פרטני ואיזה אמצעי תיעוד והדרכה הוא יגיש למשתמשים: מדריכים מודפסים, תקליטורים המחשה מקוונת ועוד.
3. ליווי של עובד מסתיים בנקודת הזמן בה העובד מסוגל לבצע את מטלותיו בשגרה ללא עזרה של מדריך או עובד תמיכה.
4. למען הסר ספק, תכנית ההדרכה אינו פוטרת את הספק מהחובה לספק שרותי מוקד תמיכה (helpdesk).
5. בטבלה בהמשך רשימת היחידות, העיסוקים ואומדן מספר המשתמשים במערכות. (בטור "עיסוקים" פרופילים של פעילות יתכן שמשמש אחד מבצע מספר עיסוקים. בתור "משתמשים" אומדן מספר העובדים בכל יחידה).
6. על הספק להוסיף, מיישם מומחה מטעמו שיכין תוכנית הדרכה ויצג לעובדי התאגיד וקבלני הגבייה כיצד לשלוף דוחות נתונים, גרפים, דוחות בקרה וכיו"ב. הספק ידאג להדריך את הדרג הבכיר של התאגיד (מנכ"ל, מנהל כספים, מנהל גבייה, מהנדס ראשי וכו') בנושא דוחות ניהול (BI) במערכת המוצעת על ידו.
7. איכות תכנית ההדרכה תכנס למערך השיקולים לקביעת ציון איכות ההצעה.
8. תכנית ההדרכה
 - א. המשתתף ימלא את הטבלה הבאה עם הנתונים הבאים:
 - i. שמות, רקע וניסיונם של המדריכים
 - ii. נושאי הלימוד, חומר הלימוד, שיטת הלימוד, חומרי הדרכה הניתנים
 - iii. שעות לימוד המוקדשות לכל נושא
 - ב. המשתתף רשאי לצרף דפים נוספים לתכנית ההדרכה המפרטים את התכנית, חומרי הלימוד וכו'.

סדר כרונולוגי	מערכת / נושא	שמות המדריכים	נושאי הלימוד	כמות שעות לימוד
1	ניווט והתמצאות במערכת			
2	מערכת בילינג – לנציגי שירות			
..	..			

9. תכנית הדרכה תהיה בהתאם לדרישות להלן:

- א. לפני ואחרי עלייה לאוויר – מנהל פרויקט בתוספת מדריך נוסף (1) למשך 30 יום.
- ב. לאחר מכן ליווי של מדריך למשך 30 יום (ליווי צמוד בכל שעות הפעילות במרכז שירות הלקוחות)
- ג. לאחר מכן מדריך צמוד למשך כל תקופת ההסכם – במשך יום בשבוע לפחות במרכז שירות הלקוחות, בסניפי התאגיד השונים ובמשרדי התאגיד על פי הנחיית מנהל התאגיד.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק רביעי – מוסף ד' – הסבת הנתונים והטמעת המערכת

התאגיד רואה במעבר חלק ומהיר למערכת החדשה חשיבות עליונה.

יעדי הסבת הנתונים והתקנת היישומים הם:

1. למען הסר ספק, מנהל הפרויקט מטעם הספק, ילווה את התאגיד למשך כל תקופת ההקמה (חודש ימים) ולאחריה למשך 3 חודשים נוספים.
2. במהלך ההקמה, הספק יתגבר את מנהל הפרויקט במדריכים (לפחות 2 נוספים) להדרכת המשתמשים, ליווי פרונטאלי רצוף, ולהעברת מרכז שירות הלקוחות למערכת הבילינג החדשה.
3. התאגיד יחליט על צמצום הנוכחות הפרונטאלית של עובדי הספק בהתאם למידת היישום של המערכת בתאגיד. החלטה זו תתקבל בצורה בלעדית על ידי התאגיד ולספק לא יהיה ערעור על החלטה זו.
4. במהלך תקופת ההסכם בין הספק לתאגיד, ייקבעו פגישות שבועיות עם מנהל הפרויקט לצורך הסברים, עדכונים שוטפים, הדרכות וכיו"ב.
5. מינימום הפרעה לעבודה השוטפת בתקופת ההסבה:
 - א. הסבת הנתונים תבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א'.
 - ב. התקנת החומרה והיישומים יתבצע מחוץ לשעות העבודה הרגילות של התאגיד.
 6. מהימנות הנתונים לאחר הסבה.
 - א. המנהל ירכיב מבחני קבלה לבדיקת שלמות מאגרי המידע ומהימנות הנתונים.
 - ב. בשבוע הראשון המוגדר בסעיף 1 לנספח זה הספק יבצע הסבת נתונים לצורך בדיקה של התאגיד והמנהל.
 - ג. עם אישור ההסבה הספק יתאם עם המנהל את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת.
 - ד. הסבת הנתונים תבצע רק באישור המנהל שבדק את נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.
7. אינטגרציה של היישומים ועבודה חלקה במערכת:
 - א. לאחר הסבה הראשונה של הנתונים לבדיקה (סעיף קטן 5 ב') הספק יציג למנהל את המערכות הפועלות על הנתונים המוסבים של התאגיד.
 - ב. האינטגרציה תיבדק על פי אמות מידה שהמנהל יקבע. בדיקות אלה יבדקו את הדרישות הנוגעות לנושאים אינטגרציה וממשקים המופיעים במפרט הטכני.
8. הדרכה יעילה של המשתמשים
 - א. המנהל יחד עם הספק ירכיב תכנית הדרכה למשתמשים במערכת.
 - ב. הספק יכין ויפיץ 10 עותקים של ספר ההדרכה של כלל מערכות המידע (לרבות בילינג, פיננסית וכו') לרבות צילומי מסך של המערכת. ספר ההדרכה יכלול פירוט לפי נושאים של כלל רכיבי המערכת.
 - ג. הדרכת העובדים יתבצע בתקופת פרק הזמן להתקנת המערכת (סעיף 1).
 - ד. תתקיים הדרכה מאומצת ביום ה' לפני סוף השבוע של הסבת הנתונים וביום א' אחריו.

- ה. לאחר הסבת הנתונים ומעבר לעבודה במערכת החדשה הספק ילווה את המשתמשים בעבודתם עם המערכת.
- ו. הספק ידאג למדריכים מיומנים באתר התאגיד בכמות מספקת כדי לענות על כל שאלות המשתמשים.
- ז. ההדרכה תכלול גם משתמשים שאינם עובדי תאגיד.
9. תכנית ההדרכה תכלול את כל העובדים במערכת החדשה או שיש להם קשר אליה.
- א. הדרכה תתקיים באחד המתקנים של התאגיד.
- ב. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבונו של הספק.
- ג. המנהל יהיה ראשי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי התאגיד.
10. אם הספק ישלם באחד או יותר מהשלבים של ההסבה, התקנה או ההטמעה של המערכות או יפגר בלוח הזמנים, כישלון או פיגור זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והתאגיד יהיה רשאי לבטל את ההסכם ולהתקשר עם ספק אחר ולחייב את הספק בכל ההוצאות אשר יגרמו לתאגיד כתוצאה מהאמור.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק רביעי – מוסף ה' – סיום ההתקשרות

התאגיד רואה חשיבות רבה להעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לתאגיד. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל את המקרים בהם הסתיים תקופת ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי.

עם תום תקופת ההתקשרות:

1. על הספק להעביר לידי התאגיד או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס לתאגיד המים מי תקווה בע"מ שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו.
2. הספק יעביר לבעלות התאגיד את השרתים המותקנים בתאגיד המפעילים את היישומים, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על מערכת וציוד אחר הדרוש להפעלת המערכת.
3. על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת המערכת בתום ההתקשרות.
4. הנוהל יכלול בתוכו את כל האלגוריתמים, התייעוד, אופן גזירת המידע מהמערכת לטבלאות נתונים אוניברסאליות הניתנות לקריאה ולהסבה למערכות אחרות.
5. הנתונים, במקרה זה, כוללים את כל קובצי המערכת, לרבות קבצי אב, תנועות, מסמכים, תמונות, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב, לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת ו/או ממועד קליטתם במערכת המוקדם מביניהם. הספק יציג את האינדקסים לשיוך מחדש של קבצים ומסמכים חזרה למערכת החדשה.
6. התאגיד יהיה רשאי להמשיך לעבוד עם המערכת הקיימת בתקופת החפיפה במצב קריאה בלבד.
7. הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את הנתונים והמידע מהמערכת שלו למערכת החדשה וישתף פעולה עם הספק החדש.
8. כמו כן, על הנוהל להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות במערכת עד העלאת המערכת החדשה לאוויר. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל שתי מערכות.
9. למען הסר ספק יצוין, כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי התאגיד, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המערכת לספק החדש שיבחר על ידי התאגיד.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית חלק רביעי – מוסף ו' – מדיניות אבטחת מידע נדרשת

1. כללי

א. תיחום הנוהל

i. הנחיות הנוהל חלות עבור כל מערכות המידע, קבצי אב, אפליקציות וכל מערכת בעלת מסד נתונים שיסופקו על ידי הספק במסגרת מתן שירותים למכרז 3/2015 לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית (להלן: "המכרז") לתאגיד המים והביוב מי תקווה בע"מ (להלן: "התאגיד").

ב. מטרות

i. מטרת הנוהל הינה לספק מכלול הנחיות אבטחת מידע כלליות לספק המחשוב ומערכות המידע עבור תאגיד המים והביוב מי תקווה בע"מ. כמו כן, נוהל זה ישמש בסיס לדרישות אבטחת מידע עבור המערכות שיסופקו לתאגיד במהלך ההתקשרות עם הספק.

ג. ישימות

i. נוהל זה הינו נוהל אב בעזרתו נדרש לבנות סט נהלים ספציפיים לכל מערכת, מודול או אפליקציה אשר יסופקו על ידי הספק.

2. הוראות

א. עקרונות כלליים

על המערכת המסופקת לשמור על עקרונות אבטחת מידע הבאים:

- i. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות והרשאות
- ii. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת"
- iii. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'
- iv. המערכת תהיה גמישה ככל הניתן, תאפשר שינוי ברירות מחדל, ופרמטרים
- v. המערכת תהיה נוחה להתממשקות למערכות חיצוניות לצורך יצוא ויבוא נתונים
- vi. המערכת תספק שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים.

ב. זיהוי ואימות (Identification and Authentication)

- i. יכולות הזדהות ואימות - על המערכת לספק יכולות זיהוי משתמשים, וכן לבצע אימות שאכן מדובר במשתמש שהזדהה. תהליך זה מתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו. על הספק לפרט את המנגנון לזיהוי ואימות משתמשים.
- ii. פירוט דרישות - לכל משתמש אינטראקטיבי ולכל אובייקט במערכת (קבצים, תוכניות וכו') ייקבע שם ייחודי בעל המאפיינים הבאים:

1. שם המשתמש יהיה אלפא-נומרי, חייב להכיל אותיות ולא מספרים בלבד, ולא סדרתי (1,2,3,4, וכו').
 2. אורך מינימלי של שם משתמש : 5 תווים.
 3. בכל כניסה למערכת יתבצע תהליך הזדהות של המשתמש. אישור זהותו של המשתמש יתבסס על מידע/חומרה המצויים בידי המשתמש בלבד (סיסמא, כרטיס חכם וכדומה).
 4. על הספק לפרט יכולות זיהוי משתמשים (לעיתים מחמיר יותר) במהלך session אם יש צורך בכך.
 5. על הודעות השגיאה לא לספק פרטים (למשל, לא לקבל הודעות "סיסמתך אינה נכונה" אלא "פרטי הזיהוי אינם נכונים").
 - iii. על הספק לפרט יכולת קישוריות לשרתים חיצוניים של זיהוי ואימות לדוגמא :
 1. הסתמכות על הזדהות מערכת ההפעלה (כגון SSO).
 2. התממשקות לשרת Directory מרכזי
 3. התממשקות למנגנוני הזדהות של סיסמא חד פעמית, או כרטיסים חכמים (RADIUS, וכו').
 4. בכל אופן, ההסתמכות תהיה חד-כיוונית, והרשאות באפליקציה לא יהוו מקור לאסקלציה של הרשאות בפלטפורמות "נמוכות" יותר.
 5. חשבונות משתמש של האפליקציה במערכת ההפעלה או בבסיס הנתונים לא יהיו חייבים הרשאות אדמיניסטרטיביות, והספק יפרט את ההרשאות המדויקות להם הם נדרשים.
 6. בשום מקום, לא באפליקציה ולא תוכניות נלוות המסופקות עמה, לא יתבצע זיהוי hard coded.
 7. כמו כן, כל המשתמשים יהיו ניתנים למחיקה, וכל הסיסמאות ניתנות לשינוי תקופתי
- ג. סיסמאות ברמת היישום - ניהול ומדיניות
- דרישות בסיסיות לניהול הסיסמא המשמשת להזדהות המשתמש הן :
- i. הסיסמאות יחוברו ע"י משתמש או מחולל סיסמאות
 - ii. רצוי לא לשמור את הסיסמאות במערכת, אך אם כן : בטבלה או קובץ מוצפנים חד כיוונית
 - iii. המערכת תספק למשתמש את היכולת לשנות את הסיסמא בעצמו, בכל עת.
 - iv. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית
 - v. בכל מקרה, הספק יפרט יכולות גמישות ופרמטרים שניתנים לשינוי לגבי הנושאים שלמעלה
 - vi. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת
 - vii. על מנגנון הזיהוי והאימות להתממשק למנגנון audits אשר יתואר בהמשך.
 - viii. חוזק הסיסמא יוגדר בהתאם להגדרת רגישות המידע במערכת.

ix. במערכות בסיווג רגיש ועבור גישת מנהלי המערכת, חוזק הסיסמא המינימלי שייאכף ע"י המערכת יהיה בהתאם למוגדר בתקן ישראלי 1495 חלק 3 לסיסמאות ברמה גבוהה, עם שינויים, כמפורט:

1. אורך סיסמא מינימלי: 6 תווים
2. מבחר תווים: אותיות, ספרות וסימנים
3. תווים חוזרים: אסורים
4. תווים עוקבים: אסורים
5. אותיות וספרות הנמצאות בסמיכות על גבי מקלדת: אסורות
6. משך תוקף מקסימלי: 90 יום
7. מינימום תוקף: 7 ימים
8. איסור על חזרה של אותה סיסמא: השוואה מול 12 סיסמאות אחרונות
9. מספר ניסיונות גישה כושלים (מהפעם האחרונה שהוזנה סיסמא תקפה) עד חסימת החשבון: 3
- x. הספק יפרט יכולות המערכת לרשום לוג, ולהתריע למנהל המערכת על אירוע נעילת חשבון.

ד. מנגנון הרשאות

- i. הענקת הרשאות הגישה במערכות השונות תתבסס על שיטת ה- (Discretionary Access Control DAC). בשיטה זו יוגדרו הרשאות ספציפיות לאובייקטים במערכת על-פי שמות המשתמשים, שמות קבוצות משתמשים או שניהם יחד. שינוי הרשאות הגישה יתבצע על-ידי גורמים מוסמכים בלבד.
- ii. על הספק לפרט את מנגנון ההרשאות של היישום.
- iii. נדרש לפרט יכולת ניהול הרשאות: ברמת המשתמש, ברמת קבוצת משתמשים, ברמת סוג המידע (למשל, עפ"י סוג רשומה - לא כל המשתמשים רשאים לראות את כל אוכלוסיית הרשומות), ברמת אובייקט (מסך, כפתור, רשומה, שדה), ברמת קבוצת אובייקטים, וכו'.
- iv. נדרש לאפשר קביעת הרשאות מגוונות (read, write, update, delete) ולא רק (access, deny access).
- v. הספק יפרט קיום אפשרות קביעת פרופיל משתמש לכל קבוצה או תפקיד ארגוני ומתן אפשרות לניהול נוח של מערך פרופיל משתמש. פרופיל המשתמש לא יהיו חשבונות משתמש לגיטימיים במערכת אלא ישמשו להקניית הרשאות בלבד.
- vi. נדרש לפרט אמצעי הורשת ההרשאות שבמערכת (האם שיוך משתמש לקבוצת משתמשים יעביר אליו גם את ההרשאות של הקבוצה, שינוי פרופיל הרשאות ישנה הרשאות לכל מי שמשויך לפרופיל זה, וכו'). בכל מקרה, נדרש לאפשר גמישות מקסימלית של ניהול הרשאות.
- vii. נדרש לפרט יכולות תמיכה במנגנוני הרשאות חיצוני (למשל, LDAP).

ה. ניהול משתמשים

- i. חלק קריטי ועיקרי מכל יישום ומערכת הרשאות, הינו מודול ניהול המשתמשים שלו. על הספק להציע מנגנון ניהול הקמת ותחזוקת משתמשים גמיש, ידידותי ונוח.
 - ii. הספק יפרט את מנגנוני ניהול המשתמשים.
 - iii. הספק יפרט לגבי יכולת יצירת מבנה ארגוני חכם במערכת ההרשאות, והיכולת לממשק אותו לתוכן הרלוונטי בתוך האפליקציה (מאפשר תחזוקה אוטומטית של משתמשים, עפ"י מקומם הארגוני).
 - iv. נדרש לאפשר ניהול קבוצות חכם (קבוצה בתוך קבוצה, קבוצות חופפות וכו').
 - v. נדרש לאפשר הוספת שדות מתארים רבים לרשומת חשבון המשתמש וקביעת קבוצות לפי שדות אלו (למשל, ארגון עם עומק רב במבנה הארגוני שלו, סוגי משתמשים שונים הכוללים עובדי חוץ, ספקים, וכו').
 - vi. נדרש לאפשר יצירת משתמש ע"י העתקת משתמש, או ע"י העתקת פרופיל משתמש.
 - vii. נדרש לאפשר למחוק משתמשים מהמערכת.
 - viii. נדרש להציע מערכת דוחות גמישה, כמפורט בסעיף מחוללי הדוחות בהמשך.
 - ix. נדרש לאפשר קליטת משתמשים חדשים וביטול משתמשים בעזרת קבצים חיצוניים, לפי מפתח שם משתמש, מספר אישי, וכדומה.
 - x. נדרש לפרט יכולות התממשקות למערכות חיצוניות של ניהול משתמשים כדוגמת שירותי ספריה LDAP.
 - xi. נדרש לפרט ממשקים מוצעים מול מערכות חיצוניות אשר יאפשרו הפעלת פונקציות (הקמת משתמש, מחיקה, שינוי הרשאות) למשל, בעזרת API או בעזרת פקודות prompt.
- ו. תיעוד, בקרה והתראה (log, audit and alert)
- i. על המערכת לתעד פעילות אשר תוגדר קריטית, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת מדיניות אבטחת מידע, כפי שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתראות.
 - ii. מנגנון הבקרה (Audit) במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:
 1. שימוש במנגנון ההזדהות (login/logout, ניסיונות כושלים, וכו')
 2. כישלון כניסה למערכת
 3. ניסיונות גישה למידע אסור
 4. אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא (לדוגמא: דיווח על אישורי תקינה לאותו היצרן מעל X פעמים, וכו')
 5. התחלת פעילות מסוימת אשר תוגדר כדורשת בקרה על-ידי המשתמש (פתיחת קובץ, הרצת תוכנית)
 6. מחיקת אובייקטים במערכת

7. פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות
 8. פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת, services, וכו') (וכו')
 9. שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה, וכו').
- ז. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:
- i. תאריך ושעה (time stamp)
 - ii. מקור ביצוע הפעולה (דוגמא: כתובת IP)
 - iii. שם המשתמש
 - iv. סוג האירוע.
 - v. הצלחה או כישלון של האירוע
 - vi. זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה (דוגמא: שם קובץ)
 - vii. תיאור הפעולה (מה בוצע): עבור כל סוג אירוע נדרש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.
 - viii. על ההודעות להיות אמינות, מלאות וברורות.
- ח. על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת מרכזית.
- ט. על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
- י. על הספק לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, SNMP traps, וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כדורשי דיווח.
- יא. על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד נדרש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.
- יב. מערכת דיווח / דוחות
- i. קיום מערכת דוחות גמישה על המנגנונים הבאים:
 - ii. דוחות על מערכת ההרשאות (הרשאות למשתמש, משתמשים בקבוצת משתמשים, וכו')
 - iii. דוחות ממערכת auditing (מספר אירועים מכל סוג, ניסיונות גישה כושלים, וכו')
 - iv. יכולת יצוא של הקבצים לתוכנות חיזוניות (פורמט XLS, DOC, TXT, וכו')
 - v. קיום banner המסווג את הדוח, מצוין את שם המשתמש שהפיק אותו, תאריך ושעה
 - vi. על מערכת הדוחות לאפשר למנהל המערכת להגדיר דוחות חדשים
 - vii. על הדוחות להיות קריאים, ברורים ואמינים.
- יג. מניעת התכחשות (Non Repudiation)
- נדרש לדאוג שטרנזקציות ופעולות אשר יוגדרו כלא ניתנות להתכחשות (כולל גם יצוא, יבוא, גיבוי של נתונים וכו'), יכללו אפשרות איתור והוכחה של מקורן. לצורך כך על הספק לפרט מהן אמצעי האי

התכחות הקיימים במערכת המוצעת:

- i. End-to-end identification - זיהוי התנועות לאורך כל דרכן וחייהן במערכת. רישום פרטים מזהים בכל הטבלאות/מודולים בהם פעולה מתרחשת
- ii. שימוש בחתימה דיגיטלית (יישום PKI, תאימות לתקני חתימה דיגיטלית וכו').

יד. ניתוח פרוטוקולים

- i. על הספק לפרט את הפרוטוקולים המשמשים את האפליקציה בממשקים עם תוכנות צד ג', בזמן ביצוע אוטנטיקציה, בממשקים עם בסיס הנתונים, ועם שרתים ומודולים חיצוניים אחרים. על הספק לפרט את אמצעי אבטחת המידע שבפרוטוקולים אלו.

טו. שלמות הנתונים

- i. במקרים רבים נדרש לדאוג לכך שיחסים בין נתונים שונים במערכת יישמרו, שמידע לא ייפגם כתוצאה מתהליכי עיבוד ועדכון ממושכים, ושטרנזקציות יוכלו להיות "משוחזרות". כמו כן, מנגנונים מתאימים צריכים להבטיח שלמות נתונים בעת העברת נתונים בין מערכות, בין משתמשים, או בין אובייקטים במערכת.
- ii. על הספק לפרט מנגנונים הקיימים לשלמות נתונים (שימוש בפרוטוקולים של שלמות נתונים כגון MIC (Message Integrity Check), אלגוריתם לעיבוד הודעות (Message Digest, Check sums, וכו').
- iii. קיום מנגנוני בדיקה לתהליכי עדכון מסיביים במערכת, השוואה עם גיבוי שלפני הפעולה, הצלבת תוצאות, וכו'.
- iv. קיום תהליך ניהול טרנזקציות אשר יאפשר יכולת שיחזור וטיפול של רשומות שסנכרון נכשל.
- v. הפעלת פרוטוקולים של שלמות על נתונים המועברים בין יישומים, ייצוא ויבוא של נתונים. קיום מנגנון מעקב וטיפול בתקלות בחילופי מידע בין מערכות (ראה גם סעיף העברת נתונים בהמשך).
- vi. קיום מנגנוני אחזור נתונים במקרה של תקלה, שגיאה או מעבר למערכת גיבוי.
- vii. קיום מנגנוני שלמות נתונים בבסיס הנתונים (למשל, קביעת יחסים בין שדות, referential integrity).

זז. זמינות

- i. נדרש להבטיח שמשימות אשר הינן קריטיות מבחינת זמן עיבודן, יבוצעו במסגרת הזמן הנדרש, ופעילויות אשר אינן כאלה, לא יהפכו לכאלה. כמו כן, חשוב להבטיח שזמני downtime של המערכת, תקלות, או עומסים שונים לא יגרמו להשבתת פעילות.
- ii. סעיף זה יוגדר ע"י התאגיד, בהתאם לדרישות המערכת והספק יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתאימים לרמת השירות.

יז. אמינות

- i. נדרש לדאוג לרמת אמינות גבוהה של המערכת, על מנת שהמידע אשר יופק ממנה יהיה בעל ערך גבוה. נדרש לקבוע פרמטרי סף לפעילויות מרכזיות.
- ii. סעיף זה יוגדר ע"י התאגיד, בהתאם לדרישות המערכת והספק יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתאימים לרמת השירות.

יח. סודיות ופרטיות

- נדרש לפרט תמיכה בסיווג המידע ובשמירה על חסיון הפרט. מידע אשר יוגדר כרגיש, נדרש לאפשר טיפול בו באמצעי מידור והצפנה מיוחדים. לדוגמא:
- i. תמיכה בסוגי מידע שונים
 - ii. יכולת ציון במערך ההרשאות של מסכים/קבצים/שדות או כל אובייקט אחר כרגיש. על כן, יהיו מסכים אשר לא יוצג בהם מידע רגיש, או מידע אישי למשתמשים מסוימים. לחילופין, נדרש להגדיר במידת הצורך מסכים נפרדים: אחד הכולל את המידע הרגיש ואחד שלא.
 - iii. יכולת הגדרה במערכי audits לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש
 - iv. יכולת סימון רגישות המידע על דוחות המערכת
 - v. מניעת אפשרות לבקשות לאחזור מידע כלליות, אלא רק בעלת קריטריונים ספציפיים.
 - vi. יכולת לעצב תהליכים אשר דורשים אישור של יותר מבן-אדם אחד (עקרון חשב-מבקר)
 - vii. יכולת לערבב (scramble) נתונים המועברים מסביבת productions לסביבות אחרות (ראה גם סעיף הפרדה בין סביבות).

יט. הצפנה

על הספק לפרט יכולת תמיכת המוצר באמצעי הצפנה:

- i. פירוט תמיכה בתקני הצפנה (כגון: AES, IDEA, S-HTTP, SSL).
- ii. פירוט יכולות ניהול המפתחות של המוצר (סימטרי/ א-סימטרי, אורך, שיטות החלפה, מסירה וביטול, וכו').
- iii. הצפנה מקומית של מידע נבחר
- iv. הצפנת קובצי הסיסמאות של היישום
- v. הצפנה של סיסמאות במעבר ברשת (מול המשתמש ומול מערכות אחרות אם קיים)
- vi. הצפנת נתונים המועברים בין יישומים.

כ. הפרדת סביבות

- i. על הספק לפרט את יכולות המוצר המוצע לעבוד עם סביבות שונות (test, QA, production, development, staging, etc).
- ii. נדרש לקיים מערך הרשאות ואוטנטיקציה נפרדים לכל סביבה.
- iii. נדרש לפרט יכולות העברת מידע מאובטחת מסביבה לסביבה, כולל תמיכה workflows מתאימים לנושא אם קיימים. נושאים לדוגמא:

1. נדרש לפרט יכולות העברה מפיתוח לייצור כך שבמהלך התהליך לא תיפגענה זמינות ושלמות נתוני הייצור
2. בעת העברת המידע מסביבת הפיתוח לסביבת הייצור, מעבר ההרשאות יהיה אופציונלי, כלומר - נדרש לאפשר את שתי האופציות: להעביר את מערך המשתמשים וההרשאות, ולא להעבירם.
3. נדרש לפרט האם קיימת יכולת scrambling לנתונים רגישים במעבר מסביבת הייצור לסביבות אחרות כדי שלא יופיעו בסביבות הלא מבצעיות (test, QA, וכו') "as is".

כא. העברת מידע (data transmission)

- i. העברת קבצי מידע מחוץ לתאגיד, ממשקים והעברת קבצים או רשומות למערכות אחרות, קשר רציף המעדכן מאגרי מידע במקומות שונים, כל אלו הינם מקור לפרצות אבטחת מידע שונות.
- ii. על הספק לפרט מנגנונים הקיימים למטרות אלו בשידור מידע או העברתו בין אפליקציות בתחומים הבאים:
 1. זיהוי ואימות (Authentication)
 2. בקרת גישה (Access control)
 3. סודיות (Data confidentiality)
 4. שלמות (Data integrity)
 5. מניעת התכחשות (non-repudiation).

כב. ניהול session

- i. על המערכת לספק פונקציות ניהול session מפותחות על מנת לשמור על יכולת non-repudiation ועל בטחון ה-session (כ-session ניתן להגדיר את מכלול הפעולות אשר המשתמש מבצע מעת ההזדהות וכניסתו למערכת, ועד ליציאה).
- ii. על הספק לפרט את מנגנון ניהול ה-session הקיים במערכת המידע.
- iii. נדרש לספק כלים מתאימים לזיהוי וקיום sessions בצורה מאובטחת, במטרה למנוע התקפות מסוג session hijacking, ו-man in the middle attacks.
- iv. נדרש לפרט אמצעים להצפנה של הקשר אם קיימים, כדי למנוע האזנה session בין הלקוח לשרת.
- v. נדרש לספק אמצעים end-to-end identification דרך כל sessions, גם אם "עובר" דרך שרתים ומודולים שונים, לצורכי היכולת לתיעוד הטרנזקציה, ושמירה על עקרון ה-non-repudiation, וכן גם כדי למנוע התקפות כדוגמת אלו בסעיפים קודמים.

כג. תיעוד

i. יישמר תיעוד לגבי תפישת האבטחה הכוללת של המערכת, מנגנוני האבטחה השונים המיושמים בכל מערכת ותוצאות הבדיקות שנעשו לבחינת יעילות מנגנוני האבטחה. על בסיס עקרונות אלה יבצע הספק אפיון מפורט של מערך אבטחת המידע במערכת המוצעת וכן אפיון כל מערך ההרשאות ע"פ קבוצות משתמש.

כד. שלמות קוד המוצר

על הספק להתחייב כי :

- i. קוד התוכנה מכיל רק את מה שנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה וסוכם מול התאגיד.
- ii. קוד התוכנה חופשי מסיסמאות מסטר, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים, וכיו"ב.
- iii. התוכנה נבדקה ע"י בוחני איכות בצורה מעמיקה, באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת בצורה מהותית תוקנו ולא ידוע לספק על קיום באגים נוספים כאלו.
- iv. התוכנה נבדקה ע"י חבילת בדיקה מתאימה מפני קוד פוגעני, ווירוסים וכיו"ב, ולא ידוע לספק כי היא כוללת קוד פוגעני שכזה.
- v. המערכת לא מבצעת שינויי קוד במערכות נלוות (מערכת הפעלה למשל), אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשב של התאגיד.
- vi. הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המוצר לא יתבצעו שינויים מהותיים (להבדיל מבאגים לא צפויים) אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהתאגיד.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

מכרז מספר 3/2015 - לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

חלק רביעי – נספח ז' – שיטת בחירת ספק

תאגיד המים והביוב מי תקווה בע"מ, מבקש לבחון את מערכות המידע הארגוניות המוצעות במסגרת מכרז זה. להלן תהליך הבחינה והניקוד של המציעים:

1. פתיחת ההצעות שיוגשו לתיבת המכרזים בפורום וועדת מכרזים ובדיקת קיום מסמכים נדרשים לעמידה בתנאי הסף.
2. בחינת עמידה בתנאי הסף של כלל המשתתפים. הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף או שנפל בה פגם מהותי (לאחר בדיקה מדוקדקת של היועצים המשפטיים) – תפסל ולא תבחן בשלבים הבאים.
3. דרוג הניקוד הכמותי של ההצעה ומתן ניקוד לכל אחד מהמציעים בהתאם לאחוז ההנחה הנקוב הניתן במעמד פתיחת החלק השלישי - הצעות המחיר.
4. בחינה איכותית של ההצעות:
 - 4.1. לצורך בחינה איכותית יוקם "פורום בודקים" מקרב עובדי התאגיד ו/או יועצים חיצוניים בלתי תלויים אשר ינקדו את ההצעות.
 - 4.2. פורום הבודקים ימנה לפחות 3 אנשים.
 - 4.3. פורום הבודקים ינקד את כל אחד מרכיבי האיכות הנמדדים ביחד ולחוד.
 - 4.4. הפורום יידרש לבדיקה של רכיבי האיכות, לרבות אך לא רק:
 - 4.4.1. עיון מדוקדק במענה המציעים לחלק השני – המפרט הטכני והבנת מענה המציעים בכל סעיף וסעיף. בדיקות אמיתות של הדרישות העיוניות אל מול הקיים בפועל במערכת המידע המוצעת על ידי המציע.
 - 4.4.2. גיבוש רשימת נושאים אותם ידרשו המציעים להציג.
 - 4.4.3. השתתפות במפגשים פרונטאליים להצגת מערכות המידע המוצעות על ידי המציעים.
 - 4.4.4. בדיקת מערכות המידע של המציעים בקרב ממליצים מקרב תאגידי מים וביוב ו/או גם מתאגידי בהם פועלת או פעלה מערכת המידע של המציע בעבר (ושלא הוזכרו על ידי המציע בהצעתו).
 - 4.4.5. בדיקת מנהלי הפרויקטים מטעם המציע לרבות מילוי שאלונים ומבדקים פרטניים לניקוד התרשמות מפועלו של המציע בתאגידי אחרים.
 - 4.4.6. בדיקת טיב השירות המוצע על ידי המציע בתאגידי אחרים.
 - 4.4.7. תחקור ולמידת בעיות העוללות להופיע במהלך תהליכי ההסבה, הטיוב, ההקמה, המעבר, השירות התקופתי, הפקת שוברים מדורגת (ברמת ישוב / אזור) או כלל תאגיד, מעבר בין שנים, יישום אמות מידה, ההפרדות וכל תהליך או פעילות שפורום הבודקים ימצא לנכון להתייחס אליו ולשקול אותו ברשימת השיקולים.
 - 4.4.8. משקל נוסף יינתן למערכות / מודולים שהמציע התחייב לבצען אך עדיין בשלבי פיתוח / טסטים ושטרם יושמו ברשויות ו/או בתאגידי מים וביוב אחרים.
 - 4.4.9. משקל כל חבר בפורום הבודקים יהיה שווה למשקל רעהו בניקוד ההצעות.
 - 4.5. הפורום או חלק מחבריו רשאי להזמין אליו ו/או לבדוק בחצרות המציעים ו/או לקוחותיהם בדיקות פרטניות כאלו ואחרות נוסף על ימי ההצגה שנקבעו והמציע לא יוכל לערער על כך.

5. לאחר שסבר כי מיצה את תהליך הבדיקה, פורום הבודקים ישלים את ניקוד הצעות – ניקוד איכותי בהתאם למפורט לעיל, בחלק רביעי מוסף א' - אופן דירוג הצעות המציעים.
6. ניקוד הצעות המציעים : הניקוד האיכותי והכמותי של הצעות יוגש לוועדת המכרזים.
7. ועדת המכרזים תדון בהמלצת פורום הבודקים והיועצים המקצועיים והמשפטיים תשקלל את הניקוד שניתן, תדרג את הצעות ותקבע זוכה במכרז.
8. הודעות זכייה / אי זכייה יועברו לכלל המשתתפים בהליך.
9. פורום הבודקים כולו או חלקו בשיתוף יועצים ועובדים נוספים, ככל שיידרש, יפעל יחד עם הספק הזוכה ליישם את מערכת המידע הארגונית על פי תוכנית עבודה שתוגש לו ו/או תוכנית עבודה מתוקנת הכוללת לוחות זמנים ליישום כל שלב ושלב.
10. במידה והזוכה, לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי דרישות המכרז, תבוטל זכייתו והתאגיד יהיה רשאי לבצע אחת מאלה :
 - 10.1. לקבוע תהליך דומה למציע שדורג במקום השני במדרג המציעים.
 - 10.2. לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש.
 - 10.3. להיכנס למו"מ עם המציעים ולבחון מציע שהן הצעתו הכספית והן הצעתו האיכותית תהיינה המתאימות ביותר לדרישות התאגיד והמכרז.