

עסקי שמור

**הנדון : מכרז פומבי דו-שלבי מס' 221/20 לקבלת שירותי יישום ותחזוקת מערכת CRM Microsoft Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה**

1. חברת מי אביבים 2010 בע"מ ("החברה" או "מי אביבים") מבקשת בזאת הצעות לקבלת שירותי יישום ותחזוקת מערכת CRM Microsoft Dynamics (להלן: "המוצר") בפלטפורמת ענן Dynamics Customer Service Enterprise עבור מערך שירות הלקוחות של החברה.
2. ההתקשרות עם הספק הזוכה במכרז תכלול את כל המפורט במסמכי המכרז, המפרט הטכני וההסכם ודרישות החברה בכל עת וכמפורט במסמכי המכרז וההסכם.
3. המכרז הוא מכרז פומבי עם בחינה דו שלבית לפי תקנה 17 ד' לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ואפשרות להליך תחרותי נוסף (להלן: "המכרז").
4. הגשת הצעה ע"י מציע, תהווה לכל דבר ועניין הסכמת המציע לכל ההוראות, התנאים וההתניות המופיעים במסמך זה ובכל מסמך אחר מהווה לחלק ממסמכי המכרז.
5. המסמכים הרשומים מטה מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז אותם על המציע לצרף להצעתו כשהם חתומים:

עמוד	מסמך	סידורי
1-8	מסמכי המכרז	1
9	נספח א' - הצעת מחיר (יש להגיש במעטפה נפרדת ולא כחלק ממסמכי המכרז)	2
10	נספח א' 2 - שירותים אופציונאליים במחירים קבועים	3
11	נספח ב' - התחייבות לקיום הצעה	4
12	נספח ג' - הצהרה על עמידה בתנאי הסף "ניסיון מקצועי"	5
13	נספח ד' - הצהרה על ניסיון מנהלי פרויקט פוטנציאלי של המציע	5
14	נספח ה' - הצהרה על ניסיון מול עיריית תל אביב וחברות עירוניות	6
15	נספח ו' - תצהיר בהתאם לחוק עובדים זרים ולחוק שכר מינימום	6
16	נספח ז' 1 - תצהיר בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז	8
17	נספח ז' 2 - תצהיר על אי תשלום "דמי תיווך" ל"גורמים מתווכים"	9
18	נספח ז' 3 - תצהיר בעניין חקירה פלילית או הליכים פליליים (2 תצהירים)	10
20-36	נספח ח' - הסכם	11
40-51	נספח ט' - תצהיר הגנת הפרטיות ואבטחת מידע	12
54-84	נספח י' - מפרט טכני	13
85-105	נספח יא' - נספח ארכיטקטורה	14

6. בנוסף למסמכים המנויים בסעיף 4, לעיל המציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:
7. אם המציע חברה, העתק מתעודת ההתאגדות, אחרת, יש לצרף תעודת עוסק מורשה.
8. אם המציע חברה, אישור עו"ד או רואה חשבון על שם החברה, שמות בעלי המניות או השותפים ושיעור אחזקותיהם (למעט בחברות ציבוריות ובחברות שהמחזיקים הם קיבוץ/ים די יהיה בציון שם הקיבוץ/ים), שמות מנהלי החברה (דירקטורים). במידה ומי מבעלי המניות במציע הינה חברה ו/או שותפות, יש לפרט את בעלי המניות ו/או השותפים באותה חברה ו/או שותפות, לפי המתאים, ושיעור אחזקותיהם עד שהפירוט יגיע לכדי ישות בשר ודם ולא חבר בני אדם או גוף משפטי אחר.
9. לא תותר הגשת הצעה משותפת.
10. **תקופת ההתקשרות**  
תקופת ההתקשרות הינה ל-5 שנים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). לחברה שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה אחת או במס' תקופות נוספות בנות שנה אחת או מס' שנים ברצף עד 5 שנים נוספות (סך הכל ההתקשרות בת 10 שנים אם ימומשו כל האופציות בהסכם).

המועד המשוער לתחילת ההתקשרות הינו אוקטובר 2020.

עסקי שמור

11. לוחות הזמנים במכרז זה :

**כנס מציעים באפליקציית TEAMS (השתתפות לא חובה) יתקיים ביום ד', 02.12.2020 בשעה 10:00.**

כנס המציעים יתקיים באפליקציית TEAMS, מציע המעוניין להשתתף בכנס יצור קשר במייל natalies@mei-avivim.co.il עד ליום 01.12.2020 בשעה 14:00 לצורך קבלת זימון בהתאם.

**המועד אחרון להגשת שאלות הבהרה : יום ג', 08.12.2020 בשעה 15:00.**

**המועד אחרון להגשת הצעות : יום ב', 21.12.2020 בשעה 12:00.**

**הצעות שלא תהיינה בתיבת המכרזים (מכל סיבה שהיא) עד לתאריך והשעה הנקובים לעיל לא תישקלנה.**

12. **שאלות הבהרה**

12.1 עד למועד הקבוע בסעיף 10 לעיל להגשת שאלות הבהרה, המציע רשאי להודיע למי אביבים בדוא"ל natalies@mei-avivim.co.il על כל סתירות, שגיאות, אי התאמות, או חוסר בהירות שמצא במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או ענין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לעבודה נשוא המכרז או על כל שאלה או הערה הנוגעת להסכם ההתקשרות, לרבות סעיף 27 ב' להסכם (ביטוחי הספק).

12.2 מציע שלא ישלח הודעה כאמור יהיה מנוע מלטעון כנגד סעיף ו/או פרט זה לאחר הגשת הצעות.

12.3 מי אביבים לא תהיה אחראית למידע שיימסר טלפונית, ורק תשובות בכתב שתתקבלנה מהחברה יחייבו אותה.

12.4 הפונים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת (שמופיעה להלן), על גבי מסמך WORD בלבד : מס' סידורי של השאלה, נספח/מס' סעיף פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואז לציין בטור סעיף/נספח - "כללי".

מס' שאלה	נספח/עמוד	מס' סעיף	פירוט השאלה

12.5 על המציע לצרף להצעתו את סיכום התשובות לשאלות הבהרה שניתנו במהלך המכרז ופורסמו באתר האינטרנט של החברה חתומים על ידו ואת פרוטוקול כנס המציעים חתום על ידו.

13. **השתתפות במכרז הינה ללא תשלום.**

14. **אופן הגשת הצעה**

14.1 את הצעה יש להגיש בימים א' - ה' בין השעות 07:00-15:00 לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי חברת מי אביבים 2010 בע"מ, שד' שאול המלך 37, תל אביב, בניין אמות אירופה, קומת כניסה, עד השעה 15:00.

**במועד האחרון להגשת הצעות ביום ב' ה- 21.12.2020 ההגשה הינה עד השעה 12:00.**

14.2 הצעה תוגש על גבי מסמכי המכרז בלבד.

14.3 על המציע להדפיס בהדפסה רגילה את מסמכי המכרז בדף A4 רגיל ולמלא את הצעתו בכתב יד קריא וברור או בהדפסה.

14.4 המציע יצרף להצעתו כל מסמך נוסף הנדרש במסמכי המכרז.

14.5 כל מסמכי הצעה חייבים להיות חתומים על ידי המציע. יש לחתום בחתימה מלאה + חותמת בשולי כל עמוד ועל גבי טופס הצעת המחירים.

14.6 **הצעה תוגש בשתי (2) מעטפות נפרדות כמפורט להלן :**

14.6.1 **מעטפה אחת - עליה יצוינו במקום בולט המילים : "מסמכים לתנאים מוקדמים ואמות מידה" - ואליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האישורים והנספחים, פרט להצעת המחיר.**

14.6.2 **מעטפה שניה סגורה ומודבקת - עליה יצוינו במקום בולט המילים : "הצעת מחיר" - ואליה תוכנס הצעת המחיר שתוגש על גבי טופס הצעת המחיר.**

**שתי המעטפות יוכנסו למעטפה אחת מאגדת עליה יצוין שם המכרז ומספרו.**

עסקי שמור

- 14.7 אין לערוך כל מחיקות, הוספות ושינויים בטפסי המכרז ואין להוסיף תנאים, תניות, תניות, בקשות או הסתייגויות (להלן: "הסתייגויות"). כל הסתייגות תקנה למי אביבים זכות לפסול את ההצעה או לחילופין, להתעלם מההסתייגויות או להתנות את שקילת הצעה בהסרת ההסתייגויות, תוך פרק זמן שיקבע על ידה.
- 14.8 מי אביבים תהיה רשאית לפסול כל הצעה הלוקה בחסר, אי בהירות או דו משמעות, או כל הצעה שאינה ממלאת אחר כל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

**15. תיקונים ו/או תוספות למסמכי המכרז**

- 15.1 מי אביבים שומרת לעצמה את הזכות לתקן את מסמכי המכרז ו/או להוסיף להם ו/או לעדכןם בכל שלב עד המועד האחרון להגשת הצעות. **עדכונים ושינויים בהתייחס למכרז יופיעו באתר האינטרנט של החברה בכתובת: [www.mei-avivim.co.il](http://www.mei-avivim.co.il).**
- 15.2 מחובתו של כל מציע ובאחריותו להתעדכן בשינויים אלו עד המועד האחרון להגשת הצעות.
- 15.3 החברה תיידע את החברות שהשתתפו בכנס המציעים כאשר מתבצע עדכון למכרז.

**16. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז**

כל התנאים המפורטים להלן בסעיף זה הינם תנאי סף מצטברים, הכרחיים ויסודיים. הצעה אשר לא תענה על מי מהתנאים המפורטים להלן - תיפסל. מובהר שהחברה לא תשקול הצעתו של מציע אלא אם יעמוד בכל התנאים שלהלן:

- 16.1 המציע הינו בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.
- לשם הוכחת העמידה בתנאי סף זה ימציא המציע במסגרת הצעתו לחברה, בנוסף לאישור בתוקף על שמו של ניהול פנקסי חשבונות וניכוי מס במקור, תצהיר בנוסח המצורף כנספח למסמכי המכרז, כשהוא חתום על ידו ומאומת ע"י עו"ד.**
- 16.2 ניסיון מקצועי:
- 16.2.1 המציע בעל ניסיון מוכח בהטמעה מלאה ב-3 השנים האחרונות של מודול service במערכת CRM Microsoft Dynamics ב-3 פרויקטים ועומד בתנאים המצטברים הבאים:
- 16.2.1.1 שלושת הפרויקטים יושמו בפלטפורמת ענן - Dynamics Customer Service Enterprise.
- 16.2.1.2 שלושת הפרויקטים פעילים בארגון בעל למעלה מ-100 רישיונות מתוכם 50 עמדות נציגים במוקד שירות טלפוני.
- 16.2.1.3 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד טלפוני.
- 16.2.1.4 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד דיגיטל.
- 16.2.1.5 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד קו שני (Back Office).

**להוכחת תנאי סף זה על המציע למלא ולחתום על נספח ג' – הצהרה המעידה על הניסיון כאמור (כולל השירות שניתן, שמות אנשי הקשר ומס' הטלפון)**

17. מציע שמאוגד בעת הגשת ההצעה כחברה וזו העתיקה את פעילותה בעבר וקודם להגשת ההצעה מעוסק מורשה לחברה בע"מ, ניתן יהיה לייחס לחברה המציעה את הניסיון ומחזור העסקים של העוסק מורשה. על המציע להוכיח כי אכן מדובר בהעתקת הפעילות הכוללת כמקשה אחת, כולל העברת עובדים לחברה בע"מ, העתק תעודת התאגדות, בעלי מניות, וכן הסבר מפורט של החברה לפעילות.
18. החברה תהיה רשאית לפסול על הסף הצעה של מציע, ולרבות מי מבעלי מניותיו או מנהליו, אשר נכון למועד הגשת ההצעות מתנהלת כנגדו חקירה פלילית או הליכים פליליים בעבירות של שוחד, מרמה, קבלת דבר במרמה וכיוצא בזה. החברה תהיה רשאית לפסול על הסף הצעה של מציע ולרבות מי מבעלי מניותיו, מנהליו או חברות קשורות, אשר כנגדו מתנהלת חקירה פלילית או הליכים פליליים כאמור לעיל וכן הצעה של מציע שיש לו הסכם התקשרות לביצוע השירות נשוא המכרז עם צד ג', ולרבות מי מבעלי מניותיו, מנהליו או חברות קשורות, אשר כנגדו מתנהלת חקירה פלילית או הליכים פליליים כאמור לעיל.
19. המציע ימלא את ההצהרה המצ"ב כנספח ו' למסמכי המכרז על ניסיון בעבודה מול עיריית תל אביב וחברות עירוניות של עת"א.
- החברה תהא רשאית לפסול הצעה של מציע שיש לו ניסיון מול הגופים הנ"ל ולא ציין זאת בנספח ו' למסמכי המכרז.**
20. המציע ימלא את ההצהרה המצ"ב כנספח י' למסמכי המכרז בדבר התחייבות על הגנת הפרטיות ואבטחת מידע.

עסקי שמור

21. **החברה רשאית לפסול הצעה של מציע שלאחר בדיקת החברה נמצא שהצהיר על מידע שהוא מוטעה ולא מהימן ויש בו כדי להטעות את החברה ו/או נמנע מלהצהיר ו/או ליידע את החברה במידע רלוונטי.**
22. החברה רשאית לפסול מציע אם התנהלותו של המציע בנוגע לשמירת זכויות עובדים, לרבות קיומה של חוות דעת שלילית בכתב או דוח ביקורת שלילי בעניין זה, ממשרד ממשלתי ו/או גוף ממשלתי אתו התקשר המציע במהלך שלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
23. החברה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רישיון או כל מסמך אחר לרבות כאלה הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף, להשלים את המצאתו לחברה תוך פרק זמן קצוב שיקבע ע"י החברה.
24. **בחירת הזוכה במכרז - כללים, אמות מידה ומשקולות (50% מחיר ו-50% איכות)**
- 24.1 החברה לא תפצל את הזכייה במכרז.
- 24.2 ועדת המכרזים רשאית אך לא חייבת לבצע הליך תחרותי נוסף ובנוסף לבחור בכשיר שני לפי שיקול דעתה הבלעדי. כשיר שני, יוכרז כזוכה במכרז אם תופסק ההתקשרות בין הזוכה במכרז לחברה. במקרה כזה החברה תהא רשאית להעביר את הזכייה במכרז וליצור התקשרות עם הכשיר השני בהתאם לכל תנאי המכרז וההסכם לרבות הגשת ערבות הביצוע.
- 24.3 הכשיר השני יידרש להאריך את הערבות לקיום הצעה שהוגשה על ידו למכרז עד לסיום שלב הפיילוט במידה ואושר הפיילוט מול הזוכה על ידי החברה תוחזר הערבות לכשיר השני. מובהר שביצוע הפיילוט הינו בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 24.4 במקרה בו מציע, שיקבל מהחברה הודעת זכייה במכרז, יסרב לחתום על ההסכם, או יסרב ו/או לא ימלא את התחייבויותיו עפ"י תנאי ההסכם, או יחזור בו ויבקש לבטל הצעתו מכל סיבה שהיא, תהיה החברה רשאית לקבל את ההצעה הבאה בתור בדירוג ההצעות, העומדת בתנאי המכרז, או לפרסם מכרז חדש, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של החברה. יובהר כי לא יהא בהודעה למציע, כי הצעתו למכרז לא התקבלה ובכלל זה, בהחזרת הערבות לקיום הצעתו לידיו, בכדי לגרוע מזכותה של החברה כמפורט לעיל.
- 24.5 אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה במכרז תהינה בדרך שקלול המרכיבים המפורטים להלן: 50% מחיר ו- 50% איכות ובאופן שתבחר ההצעה המעניקה לחברה את מירב היתרונות.
- 24.6 **אופן שקלול הצעת המחיר (50%) :**
- 24.6.1 המציעים יגישו הצעת מחיר בש"ח (ללא מע"מ) קטגוריות השירות/מחיר הרשומה בנספח א' (טופס הצעת מחיר)
- 24.6.2 ההצעה הזולה ביותר תקבל 50 (נקודות ושאר ההצעות יקבלו ניקוד בהתאם לנוסחה הבאה: ההצעה הזולה ביותר X 50 חלקי ההצעה הנדונה.
- 24.6.3 **על המציע למלא מחירים לכל הפריטים בטופס הצעת המחיר. הצעה חלקית לא תישקל.**
- 24.6.4 במשך כל תקופת ההתקשרות, רשאית החברה לצמצם או להגדיל את הזמנת הפריטים בהתאם לצרכי החברה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 24.6.5 החברה תפקיד בתיבת המכרזים אומדן בו יוערך שווי השירותים נשוא המכרז.
- 24.6.6 במידה והצעה תהא זולה ב-25% מהאומדן שהופקד בתיבת המכרזים של החברה, החברה תהא רשאית לפסול את ההצעה.
- 24.6.7 **התעריפים עבור השירותים האופציונליים (נספח א' 2) הינם קבועים וללא הנחה ואינם משוקללים במסגרת ההצעה למכרז. מובהר שהחברה תהא רשאית להזמין בכל עת בהתאם לתעריפים הנקובים.**

עסקי שמור

**24.7 אופן שקלול רכיב האיכות (50%):**

אופן הניקוד	תיאור	משקל %	אמת מידה
עבור כל גוף/ארגון בהיקף של 100 רישיונות לפחות, מעבר ל-3 הנדרשים לעמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 16.2 למכרז, עבורו נתן המציע שירות של ניהול והטמעת מערכת Microsoft CRM Dynamics ב-3 השנים האחרונות מזכה ב-1 נק'. עבור כל גוף/ארגון בהיקף של 200 רישיונות לפחות, עבורו נתן המציע שירות של ניהול והטמעת מערכת Microsoft CRM Dynamics ב-3 השנים האחרונות מזכה ב-2 נק'. סה"כ עד למקסימום של 10 נק'.	על המציע למלא ולחתום על נספח ג' – הצהרה המעידה על הניסיון כאמור (כולל השירות שניתן, שמות אנשי הקשר ומס' הטלפון)	10	ניסיון מקצועי של המציע
הסמכת שותף כסף מטעם Microsoft אשר בתוקף במועד האחרון להגשת הצעות מזכה ב-5 נק' הסמכת שותף זהב מטעם Microsoft בתוקף במועד האחרון להגשת הצעות מזכה ב-10 נק'.	המציע הינו בעל הסמכת שותף זהב/כסף או נמצא בתהליך של הסמכה לשותף זהב/כסף מטעם Microsoft בתוקף במועד האחרון להגשת הצעות <b>על המציע לצרף להצעתו את אישור ההסמכה או אישור בדבר התהליך בו המציע מצוי לקבלת ההסמכה.</b>	10	הסמכת זהב/כסף מטעם Microsoft
הניקוד באמת מידה זו יינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה - עד למקסימום של 30 נקודות	לריאיון יגיעו מטעם המציע: נציגות בכירה של המציע. בריאיון יבחנו בין היתר הנושאים: 1. הצגת המציע והחברה. 2. מתודולוגיה ושיטת העבודה. 3. הצגת פרויקטים 4. הצגת תפיסת פתרון ליישום. 5. הצגת אופן יישום התהליך במערכת לתרחישים אשר יוצגו למציע. <b>על המציע למלא ולחתום על נספח ד' למסמכי המכרז.</b>	20	ריאיון אישי
הציון יינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של מי אביבים ובהתאם להתרשמות מהשיחות שיבוצעו עם ממליצים/לקוחות	צוות הבדיקה מטעם החברה ינהל שיחות מול מס' ממליצים ו/או לקוחות שקיבלו שירות מהמציע ובהן יבדקו, בין היתר, איכות השירות ועמידה בלוחות זמנים.	10	חוות דעת ממליצים/ לקוחות על המציע והמערכת

**25. השלבים בבדיקת ההצעות**

**25.1 שלב ראשון:**

- 25.1.1 תחילה - תיבדק עמידתו של המציע בתנאי הסף.
- 25.1.2 מציע שעמד בתנאי הסף יעבור לשלב בדיקת קריטריון האיכות.
- 25.1.3 בדיקת קריטריון האיכות ומתן ציון משוקלל בהתאם לפירוט בסעיף 23.7 לעיל.
- 25.1.4 ציון איכות משוקלל מינימלי להצעה הוא 35 מתוך 50 נקודות אפשריות. הצעה אשר ציון האיכות שלה נמוך ממנה - לא תעבור לשלב השני. המציעים אשר עברו את ציון האיכות המשוקלל המינימלי יעברו לשלב השני.

**25.2 שלב שני:** שלב פתיחת המעטפות של הצעת המחיר, ומתן ניקוד.

- 25.3 **שלב שלישי:** הניקוד הסופי להצעה יחושב על ידי שקלול הציון המשוקלל של קריטריוני האיכות וציון המחיר. ההצעה שציונה המשוקלל יהיה הגבוה ביותר תהא ההצעה הזוכה אלא אם ועדת המכרזים קבעה אחרת מטעמים מיוחדים.



**26. אופן בדיקת ההצעות**

- 26.1 ועדת המכרזים תהיה רשאית למנות צוות מטעמה (לרבות היעזרות ביועצים חיצוניים) לבדיקת ההצעות והמציעים (להלן: "צוות הבדיקה").
- 26.2 צוות הבדיקה יהיה רשאי לבקר בכל משרד, מפעל, מתקן או אתר, המוחזק או מופעל על ידי המציע וכן לבקש ולקבל כל מידע ביחס למציע ו או לשירותים המוצעים, פרט לפרטים שקשורים לצד ג' לרבות לקוחות המציע, המידע שמוגן ע"י חוקי הגנת הפרטיות, GDPR, הסכמים NDA או משתמשים סוד עסקי של המציע, שותפיו ו/או לקוחותיו
- 26.3 החברה תהיה רשאית לפסול כל הצעה, אם סברה שמציע ההצעה לא שיתף פעולה עם צוות הבדיקה או לא מסר מידע, כנדרש.
- 26.4 החברה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רישיון או כל מסמך אחר לרבות כאלה הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף, להשלים את המצאתו לחברה תוך פרק זמן קצוב שיקבע ע"י החברה.
- 26.5 החברה רשאית שלא לבחור בהצעת מציע אפילו יתברר כי היא נמצאה הזולה ביותר, אם אותו מציע או חברה שהוא בעל שליטה בה, הפרו הפרה יסודית התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו או לחברה שהוא בעל שליטה בה, כלפי החברה, במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה, ובלבד שנמסרה לו הודעה בכתב מהחברה בנוגע לאותה הפרה.
- 26.6 התעורר חשד סביר כי במסגרת הליך המכרז או ההתקשרות של החברה ו/או ההסכם ו/או כל הסכם אחר עם החברה מציע ו/או מי מטעמו ביצע או ניסה לבצע או היה מעורב בביצוע תרמית כנגד החברה ו/או ביצע עבירה פלילית בקשר לאספקת טובין או למכירתו ו/או למתן שירותים ו/או לעסקה במקרקעין ו/או לביצוע עבודה עבור החברה, החברה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את הצעתו או לבטל בכל זמן שהוא את זכייתו או התקשרות עמו, לפי העניין.
- 26.7 במקרה של ציון משוקלל זהה של שתי הצעות או יותר יחול סעיף 26.2. לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15) התשס"ג הקובע כך: "בכל מקרה בו לאחר שקלול ההצעות, תתקבלנה שתי הצעות או יותר בעלות תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורך לה בעת הגשתה אישור של רואה חשבון ותצהיר של המחזיקה בשליטה, שהעסק הוא בשליטת אישה.
- 26.8 אישור רואה חשבון יוכיח כי אישה מחזיקה בשליטה, וכי לא מתקיים אף אחד מאלה:
- א. אם מכהן בעסק נושא משרה בתפקיד מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה, הרי שהוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.
- ב. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
- 26.9 אם לא מתקיים המנגנון הקבוע בסעיף 24.7 לעיל, במקרה של שוויון בניקוד בין שתי הצעות או יותר, תבחר ועדת המכרזים בהצעה הזולה ביותר ובמידה וגם הצעות המחיר זהות תיערך הגרלה.

**27. החברה רשאית לנהל משא ומתן עם מציעים, כאשר ניהול משא ומתן מותר על פי דין.**

**28. מועד פקיעת תוקף ההצעות והארכתן**

- 28.1 מועד פקיעת תוקף ההצעות הינו 180 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- 28.2 מי אביבים אינה מתחייבת לשקול את ההצעות ולהחליט לגביהן לפני מועד פקיעת תוקפן.
- 28.3 היה ופקע תוקף ההצעות שהוגשו לפני מועד ההחלטה של מי אביבים בדבר ההצעה הזוכה, תהיה מי אביבים רשאית לבטל את המכרז או לפנות למציעים בבקשה להארכת תוקף הצעותיהם.
- 28.4 מציע שהתבקש להאריך את תוקף הצעתו, רשאי להאריכה תוך המועד שנקבע או לסרב להארכתה. מציע שסרב להאריך את תוקף הצעתו או לא הודיע למי אביבים על הארכתה כמבוקש, לא ישתתף בהמשך המכרז.

**29. התחייבות המציע הזוכה במכרז**

- 29.1 הזוכה במכרז מתחייב להמציא לחברה תוך 7 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה את המסמכים הבאים:
- 29.1.1 ההסכם שהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעמו עם חותמת המציע.
- 29.1.2 ערבות ביצוע בנוסח הקבוע בנספח י'.
- 29.1.3 אי מסירת הערבות לביצוע השירות כנדרש, יהוו הפרה מהותית מצד המציע הזוכה, אשר תקנה לחברה זכות לבטל את הודעת הזכייה.
- 29.2 הזוכה מתחייב להציג לאישור החברה, מתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה את מנהל הפרויקט מטעמו, לרבות פרטים בדבר ניסיונו הקודם.

עסקי שמור

**30. דרישות הביטוח בהסכם (סעיף 27 ב' להסכם "ביטוחי הספק")**

- 30.1 תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 27 (אחריות וביטוח) תת סעיף ב' "ביטוחי הספק" לנספח ט' "ההסכם", (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הביטוחים הנדרשים").
- 30.2 הספק מתחייב כי בכפוף לדרישת החברה בכתב ימציא לה בתוך 10 (עשרה) ימים ממועד קבלת דרישתה הנ"ל, העתקים מפוליסות הביטוח שערך בקשר לשירותים נשוא מכרז זה, הכוללים, בין היתר, את האמור בסעיף 27 ב' להסכם ("ביטוחי הספק"). מוסכם בזה כי הספק ימציא לחברה את חלקי הפוליסות הקשורים לשירותים נשוא הסכם זה.

**31. ביטול הליך המכרז**

- בנוסף לכל מקרה אחר בו רשאית מי אביבים לבטל את המכרז על פי דין. בנוסף, מי אביבים שומרת לעצמה זכות לבטל את המכרז, כאשר:
- 31.1 רק הצעה אחת עונה על כל התנאים המוקדמים והדרישות האחרות, המפורטות במסמכי הליך המכרז.
- 31.2 מי אביבים מצאה שהתקיים פגם במכרז, או בניהולו, או בבחירת ההצעה הזוכה.
- 31.3 התברר למי אביבים, לאחר הוצאת מסמכי המכרז, שנפלה טעות במפרט או בדרישות המפורטות במסמכים, או שהושמטו נתונים / דרישות מהותיים מהמפרט או ממסמכי המכרז, או שדרישות אלו בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.
- 31.4 חל שינוי נסיבות, או השתנו צרכי החברה, באופן המצדיק, לדעת מי אביבים ביטול המכרז.
- 31.5 יש בסיס סביר להניח שהמציעים או חלקם, תאמו הצעות או מחירים, או פעלו באופן המהווה הגבל עסקי או עבירה על חוק כלשהו.
- 31.6 מי אביבים לא תהיה אחראית לתשלום כל פיצוי למציע כלשהו בהקשר לביטול המכרז בנסיבות המפורטות לעיל.

**32. ביטול זכייה או הודעת זכייה**

- 32.1 החברה שומרת לה זכות לבטל זכייה ו/או הודעת זכייה, בין היתר, כאשר:
- 32.2 נדרשה מהמציע הדגמת השירות וההדגמה לא בוצעה כנדרש, או לא אושרה על ידי מי אביבים.
- 32.3 המציע לא חתם על ההסכם, תוך פרק הזמן שהוקצב על ידי החברה.
- 32.4 המציע לא עמד בהתחייבויותיו להתארגנות על פי השלבים ובלוח הזמנים להם התחייב בהצעתו.
- 32.5 החברה קיבלה מידע על המציע, ההצעה, או תכנה, אשר היה משפיע על החלטתה, אילו היה בידה, לפני ההחלטה בדבר זכיית המציע בהתקשרות.
- 32.6 קיים ספק סביר, אם המציע, יוכל או יהיה ערוך במועד לביצוע שרות, על פי לוחות הזמנים, שנדרשו.
- 32.7 קיים ספק סביר לביצוע תרמית.
- 32.8 החברה לא תהיה אחראית לתשלום כל פיצוי למציע, בגין כל נזק שנגרם בהסתמך על או בהקשר להודעת הזכייה, שבוטלה באמור.
- 32.9 חזרת מציע מהצעתו למכרז ו/או אי חתימתו על ההסכם או ההזמנה בתוך פרק הזמן הקבוע במכרז, או בתוך פרק זמן סביר ממועד הודעת הזכייה במכרז (באם לא נקבע פרק זמן במכרז), יהוו הפרת הסכם, לכל דבר ועניין.
- 32.10 ביטול הזכייה או הודעת הזכייה, תקנה למי אביבים זכות, עפ"י בחירתה:
- 32.10.1 לקבלת פיצוי מוסכם בשיעור של 5% משווי הצעתו במכרז (לרבות שוויין של אופציות, הכלולות בהצעה, על פי תנאי המכרז), או לחילופין,
- 32.10.2 לקבלת פיצוי על פי דין, בגין כל הנזקים הישירים והעקיפים, שנגרמו לה בין אם לפני החתימה על ההסכם או ההזמנה, ובין אם לאחר החתימה על ההסכם או ההזמנה ובטרם החל המציע בביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם או ההזמנה.

**33. שמירה על דיני ההגבלים העסקיים**

- על המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז, המצ"ב כנספח ח' (1) למסמכי המכרז. מי אביבים שומרת לעצמה את הזכות לפסול את ההצעה בשל חשד לאי שמירת המציע על דיני ההגבלים העסקיים מנימוקים שיירשמו.

עסקי שמור

**34. עיון בהצעה הזוכה**

- 34.1 מציע שלא זכה במכרז יהיה רשאי בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה בדבר תוצאות ההחלטה הסופית של החברה, לעיין במסמכי המכרז בהתאם לסעיף 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, למעט:
- 34.1.1 בחלקים של ההחלטה או ההצעה הזוכה אשר העיון בהם עלול לדעת החברה לחשוף סוד מסחרי או מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.
- 34.1.2 בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטתה של וועדת המכרזים, או הערכת סיכונים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.
- 34.2 לאור זכות העיון המוקנית למציעים במכרז על-פי דין, מציע שיש לו התנגדות למתן זכות עיון בהצעתו במלואה או בחלקה בשל סוד מסחרי או מקצועי שלו, שלדעתו כלול בהצעה, נדרש לסמן את החלקים החסויים בהצעתו ולציין את הנימוקים הרלוונטיים לחיסיון.
- 34.3 חלקים בהצעה אשר לא יסומנו על ידי המציע כחסויים ו/או לא יצוינו לגביהם הנימוקים לחיסיון יחשבו ככאלה שמבחינת המציע העיון בהם מותר. החברה אינה מחויבת לפנות למציע כדי לברר אם חלקים בהצעתו חסויים ו/או את הנימוקים לחיסיון, במקרה שאלו לא צוינו בהצעתו.
- 34.4 בכל מקרה ההחלטה בדבר חשיפה או חיסיון של חלקים בהצעה הינה בסמכות ועדת המכרזים של מי אביבים, אשר רשאית לחשוף גם חלקים שהמציע ציין אותם כחסויים. בכל מקרה ולמרות האמור בכל הצעה, החברה תהיה רשאית לגלות את מחירי ההצעה הזוכה לכל מציע אשר יבקש גילוי כאמור.
- 34.5 מציע יהיה מנוע ומושתק מלטעון כי הוא זכאי לעיין בהצעת מציע אחר, בחלקים המקבילים לאלה אשר סומנו כסודיים בהצעתו.
- 34.6 מתן זכות עיון כאמור לעיל, יהיה מותנה בתשלום לחברה בסך 350 ₪ כולל מע"מ.
- 34.7 מציע המעוניין לממש את זכות העיון כמפורט לעיל, יפנה בכתב אל מחלקת רכש והתקשרויות. פניות טלפוניות לא תיעננה.
- 34.8 מי אביבים לא תאפשר למציע לעיין בהצעתו לאחר הגשתה למכרז. מציע המעוניין בעותק מהצעתו ידאג לשמירת עותק ההצעה ברשותו טרם הגשתה למכרז.
- 34.9 מקום השיפוט הייחודי לדיון בכל דבר ועניין הנוגעים למכרז זה ובכל טענה ו/או עילה הנובעים ממנו הינו בית המשפט המוסמך במחוז תל אביב.

**35. הסתייעות ביועץ חיצוני**

- 35.1 חברת אי טי סולושנס בע"מ (IT Solutions) באמצעות היועצת ליאת קינן (להלן: "היועצת המקצועית"), סייעה בהכנת המכרז ונספחיו ותמשיך לייעץ במסגרתו ו/או לאחריו, לרבות בכל הנוגע להערכת איכות ההצעות ובדיקת עמידתן בתנאי המכרז.
- 35.2 מציע שיש או שהיו לו קשרים עסקיים או אישיים עם היועצת המקצועית כהגדרתו לעיל, חייב לפרט במסמך בכתב את מהות הקשרים, מועדם, וכל פרט נחוץ בקשר אליו, ולהמציאו לוועדת המכרזים לא יאוחר מן המועד האחרון שנקבע להגשת בקשות הבהרה. ועדת המכרזים תעביר לידי המציע את המלצתה/מסקנתה ככל הניתן לפני המועד להגשת ההצעות, וככל שלא יעלה בידה לעשות כן עד למועד האמור, יוכל המציע להגיש הצעה למכרז והחלטה בעניין תתקבל במועד מאוחר יותר.
- 35.3 מציע אינו רשאי לפנות ליועצת בעניינים הקשורים למכרז. כל פניה או שאלה תיעשה ישירות למחלקת רכש והתקשרויות של החברה בהתאם למפורט במסמכי המכרז לעיל ולהלן.
- 35.4 החברה, בהתאם לשיקול דעתה, תהיה רשאית לפסול הצעה של מציע אשר פנה ליועצת במהלך המכרז.

**-- נא לא לכתוב את מסמכי ההצעה --**

**-- נא לא להגיש את מסמכי ההצעה בדפים דו צדדיים --**



עסקי שמור  
**נספח א'1 - טופס הצעת מחיר**

**-- יש להגיש את טופס הצעת המחיר במעטפה חתומה**  
**נפרדת ממסמכי המכרז--**

מחיר בש"ח ליחידה אחת (1) ללא מע"מ	יחידת מידה	קטגוריית שירות
₪ _____	קומפלט	תשלום גלובאלי וסופי עבור יישום התקנה, הקמה, הסבה, הקמת ממשקים כמפורט בנספח יא' למסמכי המכרז ובנספח 4 להסכם

- לא ניתן להגיש מחיר גבוה יותר ממחירי המקסימום. הצעה שיוגש בה מחיר גבוה יותר תשוקלל בהתאם למחיר המקסימום הנקוב.

חותמת המציע

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

עסקי שמור  
**נספח א' 2 – שירותים אופציונאליים במחירים קבועים**

מחיר בש"ח ליחידה אחת (1) ללא מע"מ	יחידת מידה	קטגוריית שירות
292	ש"ע	שעת עבודה - מנהל פרויקט
35,000	קומפלט	תשלום חודשי - מנהל מערכת ב-100% משרה
17,500	קומפלט	תשלום חודשי - מנהל מערכת ב-50% משרה
188	ש"ע	שעת עבודה - מנהל מערכת
286	ש"ע	שעת עבודה – מנהל פיתוח/יישום
210	ש"ע	שעת עבודה לפיתוחים ושדרוגים
10% מסך עלות הפיתוח	קומפלט	עלות שנתית קבועה של שירותי תמיכה ותחזוקה מתום תקופת האחריות כפי שמפורט בהסכם
-	הערה	ככל שיהיה צורך בשירותים של בעלי תפקידים אחרים הם ישולמו לפי תעריפי משרד הבטחון

- השירותים האופציונאליים הינם במחירים קבועים ויחייבו את הספק הזוכה כל תקופת ההתקשרות .
- השירותים האופציונאליים יוזמנו וישולמו רק לאחר שלב ההקמה והתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה ואינם מחייבים אותה להזמנת שירות בהיקף כשלהו.
- תשלום עבור מנהל מערכת יוזמן וישולם רק על פי אחת החלופות המוצעות בטבלה ובהתאם לשיקול דעת והחלטת החברה.

חותמת המציע

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

עסקי שמור  
נספח ב'

לכבוד חברת מי אביבים 2010 בע"מ  
מחלקת רכש והתקשרויות  
תל-אביב  
א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי דו שלבי מס' 221/20 התחייבות לקיום ההצעה

1. אנו מציעים בזה לספק לחברת מי אביבים 2010 בע"מ את השירות על פי כל התנאים, התניות והדרישות הכלולים במסמכים אלה ובמחירים המפורטים לעיל, או במחירים שנשכים עליהם במו"מ.
2. הצעה זו תפקע בתאריך המוקדם מבין התאריכים הבאים:
  - 2.1. בתום שישה חודשים (180 יום) מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
  - 2.2. ביום החזרת הערבות המצ"ב ע"י חברת מי אביבים 2010 בע"מ (במקרה של אי קבלת ההצעה מכל סיבה). הצעה זו אינה ניתנת לביטול לפני תאריך פקיעתה, כאמור לעיל.
3. בכל מקרה שהצעה מוגשת בשם חברה, שותפות או כל התאגדות משפטית אחרת, הח"מ מאשר/ים ומצהיר/ים בזאת שהוא/הם מוסמך/מוסמכים כדין לחתום על מסמך הצעה זה ולחייב את הגוף בשמו הם חותמים.
4. ידוע לנו כי אין בעצם החתימה על ההסכם משום התחייבות מצד חברת מי אביבים 2010 בע"מ להזמנת שירותים.
5. יש לציין שם מלא ומדויק של המציע. אם המציע הינו חברה, שותפות רשומה או תאגיד אחר, יש לציין את השם, כפי שנרשם כדין.

	-	שם המציע (אם המציע הוא תאגיד יש לרשום את שם החברה)
	-	כתובת המציע
	-	מספר טלפון
	-	מספר טלפון נייד
	-	מספר פקס
	-	מספר ח.פ. / שותפות רשומה
	-	כתובת דוא"ל (EMAIL)
	-	מס' עוסק מורשה/ ת.ז.
	-	שם איש קשר לבירורים
	-	תאריך
	-	חתימה
	-	שם החותם ותפקידו
	-	חותמת (אם המציע הינו תאגיד)

עסקי שמור

נספח ג'

**יש למלא באופן ממוחשב על גבי טופס WORD אשר הועלה לאתר האינטרנט של החברה)**

**טופס הצהרה עבור הוכחת עמידה בתנאי הסף בסעיף 16.2 ולאמת המידה בסעיף 22.7**

**16.2 ניסיון מקצועי:**

- 16.2.1 המציע בעל ניסיון מוכח בהטמעה מלאה ב-3 השנים האחרונות של מודול service במערכת Microsoft Dynamics CRM ב-3 פרויקטים ועומד בתנאים המצטברים הבאים:
  - 16.2.1.1 שלושת הפרויקטים יושמו בפלטפורמת ענן - Dynamics Customer Service Enterprise.
  - 16.2.1.2 שלושת הפרויקטים פעילים בארגון בעל למעלה מ-100 רישיונות מתוכם 50 עמדות נציגים במוקד שירות טלפוני.
  - 16.2.1.3 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד טלפוני.
  - 16.2.1.4 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד דיגיטל.
  - 16.2.1.5 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד קו שני (Back Office).

**אמת מידה:**

עבור כל גוף/ארגון בהיקף של 100 רישיונות לפחות, מעבר ל-3 הנדרשים לעמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 16.2 למכרז, עבורו נתן המציע שירות של ניהול והטמעת מערכת Microsoft Dynamics CRM ב-3 השנים האחרונות מזכה ב-1 נק'.

עבור כל גוף/ארגון בהיקף של 200 רישיונות לפחות, עבורו נתן המציע שירות של ניהול והטמעת מערכת Microsoft Dynamics CRM ב-3 השנים האחרונות מזכה ב-2 נק'. סה"כ עד למקסימום של 10 נק'.

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ\_\_\_\_\_ של חברת \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), ח.פ.ע.מ. \_\_\_\_\_.
2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת הצהרה בשם המציע.

מס'	שם הגוף עבורו בוצע הפרויקט ע"י מציע	תיאור השירות שבוצע בפרויקט ע"י המציע	האם הפרויקט בגרסת ענן Dynamics Customer Service Enterprise (יש לרשום ולציין)	סוג מוקד בו בוצע הפרויקט (טלפוני/דיגיטל/קו שני)	שנות ביצוע העבודה (תאריך התחלה וסיום)	כמות רישיונות בגוף בו בוצע הפרויקט ע"י המציע	כמות עמדות נציגים במוקד שירות טלפוני בגוף בו בוצע הפרויקט	פרטי איש קשר בגוף עבורו בוצע הפרויקט ע"י המציע (שם, תפקיד וטלפון)
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

עסקי שמור  
**נספח ד'**

**טופס הצהרה עבור אמת מידה ראיון אישי בסעיף 24.7 למסמכי המכרז**

על המציע לפרט את אופן יישום הפרויקט כפי שהוא מוצע על ידו בהתאם למפורט באמת מידה הצגת המציע בראיון האישי בסעיף 22.7 למכרז ובהתאם לסעיף 6 בנספח הטכני – מתודולוגית ניהול הפרויקט.

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ \_\_\_\_\_ של חברת \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), ח.פ.ע.מ. \_\_\_\_\_.
2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת הצהרה בשם המציע.

מס'	השלב הנדרש לביצוע	הפעולה הנדרשת לביצוע (יש לפרט בין היתר: משאבים, שיטת העבודה, לוח, משך השלב, אחראי על השלב, משאבים נדרשים ממי אביבים)	תוצר לשלב
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

תאריך \_\_\_\_\_

שם המציע \_\_\_\_\_

חתימת המציע \_\_\_\_\_

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד) \_\_\_\_\_



עסקי שמור  
**נספח ה'**

**טופס הצהרה על ניסיון בעבודה מול עיריית תל אביב וחברות עירוניות (של עיריית תל אביב)**

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ \_\_\_\_\_ של חברת \_\_\_\_\_  
(להלן: "המציע"), ח.פ.ע.מ. \_\_\_\_\_.
2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת הצהרה בשם המציע.

מס'	שם חברה/גוף עבורם בוצעו עבודות	תיאור העבודה	היקף כספי מצטבר בש"ח ללא מע"מ לעבודה	שנת ביצוע העבודה	פרטי איש קשר בחברה/גוף בהם בוצעה העבודה (שם וטלפון)
.1					
.2					
.3					
.4					
.5					
.6					
.7					
.8					
.9					
.10					

- הטופס ימולא ויחתם רק על ידי מציע שיש לו ניסיון בעבודה מול עיריית תל אביב וחברות עירוניות של עיריית תל אביב. יובהר כי מדובר בניסיון בעבודה מכל סוג שהוא ולא רק בעבודות נשוא המכרז.

חורתמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

עסקי שמור

**נספח ו'**

**מכרז פומבי דו שלבי מס' 221/20**

**תצהיר בהתאם לחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991**  
**ובהתאם לחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ מרח' \_\_\_\_\_  
לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר  
בזה בכתב כדלקמן:

1. שמי, מס' תעודת הזהות שלי וכתובתי הם כאמור לעיל.
2. אני מגיש תצהיר בשמי / בשם חברת \_\_\_\_\_ מס' חברה \_\_\_\_\_ לצורך מכרז  
שמספרו \_\_\_\_\_ עם חברת מי אביבים 2010 בע"מ.
3. לא הוצאו כנגדי / כנגד החברה האמורה או כנגד כל בעל זיקה אלי / אל החברה האמורה פסקי דין חלוט/ים,  
המרשיעים ביותר משתי עבירות, שנעברו לאחר יום 31 באוקטובר 2002 לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה  
שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, עד למועד  
ההתקשרות עם חברת מי אביבים 2010 בע"מ.  
לחלופין -  
אני / החברה האמורה וכל בעל זיקה אלי / אל החברה האמורה הורשענו בפסקי דין חלוט/ים ביותר משתי  
עבירות, שנעברו לאחר יום 31 באוקטובר 2002 לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים  
הוגנים), התשנ"א - 1991 ו/או בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; אולם, ההרשעה האחרונה לא  
הייתה בשנה האחרונה שלפני מועד ההתקשרות.
4. בתצהיר זה:  
"בעל זיקה" - כל אחד מאלה: (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק; (2) אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד  
מאלה: (א) בעל השליטה בו; (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב  
כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק; (ג) מי  
שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה; (3) אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית - חבר  
בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק.  
"שליטה" - כמשמעותה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.  
"שליטה מהותית" - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם.  
"מועד ההתקשרות" - במכרז-המועד האחרון להגשת הצעות במכרז; בהליך- המועד בו הוגשה הצעה להליך.
5. זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_ תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב'  
\_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר  
את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות התצהיר  
הנ"ל וחתם/ה עליו.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ חותמת

עסקי שמור

**נספח ז' (1) - תצהיר בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז מס' 221/20**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מספר ת"ז \_\_\_\_\_, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. שמי ומספר תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל.
  2. אני מגיש תצהיר זה בשם חברת \_\_\_\_\_ (שם החברה) (להלן: "המציע") במכרז של חברת מי אביבים 2010 בע"מ, ל \_\_\_\_\_ (נושא ההתקשרות), מספר מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז").
  3. אני מוסמך לחתום על הצהרה זו בשם החברה ומנהליו.
  4. המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו לא פעלו בניגוד להוראות חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 ודיני ההגבלים העסקיים (להלן ולעיל: "דיני ההגבלים העסקיים"), בקשר להצעתם במכרז, ובכלל זה (אך לא רק):
    - המחירים ו/או הכמויות וכן כל מרכיב נוסף אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר במכרז זה או עם מציע פוטנציאלי אחר במכרז זה.
    - המחירים ו/או הכמויות ו/או כל פרט אחר המופיעים בהצעה זו לא הובאו באופן כלשהו לידיעת כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה, או בפני כל אדם או תאגיד אשר יש לו פוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
    - המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו לא היו מעורבים בתיאום הצעות ו/או מחירים ו/או כמויות ו/או כל פרט אחר בהצעות המוגשות במכרז זה, בין בנוגע להצעתם ובין בנוגע להצעה המוגשת על ידי מציע אחר במכרז זה, ו/או בחלוקת שוק בקשר עם מכרז זה, ולא פעלו באופן המהווה הגבל עסקי ו/או התנהגות שאינה עולה בקנה אחד עם דיני ההגבלים העסקיים במסגרת מכרז זה, ו/או לא ניסו לבצע אחד מאלו.
    - המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו לא השפיעו ולא ניסו להשפיע על הצעה של מציע אחר, או של מציע פוטנציאלי אחר, במכרז זה, ובכלל זה לא ניסו ו/או לא גרמו למציע אחר או למציע פוטנציאלי אחר שלא להגיש הצעה במכרז זה.
    - הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מציע או עם מציע פוטנציאלי במכרז זה (למעט מציע במשותף).
  5. יש לסמן v במקום המתאים:
- [ ] המציע, מנהליו ו/או בעלי מניותיו ו/או עובדיו לא נמצאים במועד חתימת תצהיר זה תחת חקירה של רשות ההגבלים העסקיים בחשד לתיאום מכרז; אם כן, אנא פרט:

חתימה + חותמת

מספר ת.ז.

שם

תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכרת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם/ה עליו.

חתימה

חותמת

עסקי שמור

**נספח ז' (2) - הצהרה והתחייבות על אי תשלום "דמי תיווך" ל"גורמים מתווכים"**

אני/ו הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ מורשה/י החתימה במציע \_\_\_\_\_  
מצהיר/ים ומתחייבים בזה בכתב כדלקמן:

1. המציע לא נתן ו/או לא הציע ו/או קיבל, במישרין ו/או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע, במישרין ו/או בעקיפין, על החלטה ו/או מעשה ו/או מחדל של חברת מי אביבים 2010 בע"מ או של נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר, בקשר למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
2. המציע מתחייב לא להציע ו/או לתת ו/או לקבל, במישרין ו/או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע, במישרין ו/או בעקיפין, על החלטה ו/או מעשה ו/או מחדל של חברת מי אביבים 2010 בע"מ או של נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר, בקשר למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
3. המציע לא שידל ו/או לא שיתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר על מנת לקבל מידע חסוי/סודי הקשור למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
4. המציע מתחייב לא לשדל ו/או לשתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר על מנת לקבל מידע חסוי/סודי הקשור למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
5. המציע לא שידל ו/או לא שיתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר במטרה לקבוע מחירים בצורה מלאכותית ו/או לא תחרותית.
6. המציע מתחייב לא לשדל ו/או לשתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר במטרה לקבוע מחירים בצורה מלאכותית ו/או לא תחרותית.
7. המציע לא פעל בניגוד לאמור בסעיפים 1, 3 ו-5 לעיל במסגרת הליכי התקשרות של חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או כל הסכם/הזמנה שנובעים מהם.
8. ידוע למציע שאם יתעורר חשד סביר כי המציע ו/או מי מטעמו פעל בניגוד לאמור בסעיפים לעיל, חברת מי אביבים 2010 בע"מ שומרת לעצמה את הזכות, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לא לשתפו בהליך ההתקשרות לגביו קיים חשד כי נעשתה הפעולה כאמור, ו/או בכל הליך אחר (בסעיף זה: "הליך ההתקשרות") ו/או לא לקבל את הצעתו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את זכייטו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את ההסכם/ההזמנה הנובעים מהליך ההתקשרות ו/או כל הסכם תקף עם המציע, וזאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות החברה מכח מסמכי ההתקשרות, ההסכם, חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) התשל"א-1970 או מכח כל דין.
9. המציע מתחייב להביא תוכן סעיף זה לידיעת עובדיו, קבלני המשנה שלו, נציגיו, סוכניו ומי מטעמו המעורבים בכל דרך שהיא בהליך ההתקשרות של חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת מורשה/י  
החתימה במציע

שם המציע

תאריך

עסקי שמור  
**נספח ז' (א3) - תצהיר בעניין חקירה פלילית או הליכים פליליים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מספר ת"ז \_\_\_\_\_, המיועד להיות מנהל הפרויקט בהסכם שייחתם בעקבות המכרז המצוין להלן, מצהיר בכתב כדלקמן:

- שמי ומספר תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל.
- אני מגיש תצהיר זה במסגרת תפקידי בחברת \_\_\_\_\_ (שם החברה) (להלן: "המציע") במכרז של חברת מי אביבים 2010 בע"מ, ל \_\_\_\_\_ (נושא ההתקשרות), מספר מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז").
- נכון למועד הגשת ההצעות לא הורשעתי בעבירות של שוחד, מרמה, קבלת דבר במרמה וכיוצא בזה ו/או לא מתנהלים נגדי הליכים בעבירות אלו ו/או לא מתנהלת נגדי חקירה/ות בעבירות אלה.

\_\_\_\_\_ חתימה + חותמת

\_\_\_\_\_ מספר ת.ז.

\_\_\_\_\_ שם

\_\_\_\_\_ תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם/ה עליו.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ חותמת



עסקי שמור  
**נספח ז' (ב3) - תצהיר בעניין חקירה פלילית או הליכים פליליים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מספר ת"ז \_\_\_\_\_, המיועד להיות המנהל הבכיר מטעם המציע לניהול ההסכם שייחתם בעקבות המכרז המצוין להלן, מצהיר בכתב כדלקמן:

- שמי ומספר תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל.
- אני מגיש תצהיר זה במסגרת תפקידי בחברת \_\_\_\_\_ (שם החברה) (להלן: "המציע") במכרז של חברת מי אביבים 2010 בע"מ, ל \_\_\_\_\_ (נושא ההתקשרות), מספר מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז").
- נכון למועד הגשת הצעות לא הורשעתי בעבירות של שוחד, מרמה, קבלת דבר במרמה וכיוצא בזה ו/או לא מתנהלים נגדי הליכים בעבירות אלו ו/או לא מתנהלת נגדי חקירה/ות בעבירות אלה.

\_\_\_\_\_  
חתימה + חותמת

\_\_\_\_\_  
מספר ת.ז.

\_\_\_\_\_  
שם

\_\_\_\_\_  
תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם/ה עליו.

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
חותמת

**נספח ח' - הסכם מס' למתן שירותי יישום ותחזוקת מערכת CRM Microsoft Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה**

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2020

בין: **מי אביבים 2010 בע"מ**

ח.פ. 514374099  
 משדרות שאול המלך 37, תל-אביב-יפו 64518  
 טלפון: 03-7736118 פקס: 03-7736292  
 (להלן: "החברה")

**מצד אחד**

לבין:

\_\_\_\_\_ ח.פ. / ע.מ.  
 \_\_\_\_\_ מרחוב  
 \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_  
 (להלן: "הספק")

**מצד שני**

**הואיל** והחברה, מעוניינת בקבלת שירותי יישום ותחזוקת מערכת CRM Microsoft Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה.

**הואיל** והספק הצהיר והתחייב כי הוא בעל כל האישורים הנדרשים על פי כל דין, בעל הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, הכישורים והמיומנות המקצועית הנדרשים כדי לספק לחברה את השירותים (כהגדרתם להלן), ולמלא אחר כל התנאים הנדרשים לשם כך על פי כל דין;

**הואיל** ועל סמך מצגי הספק, מעוניינת החברה לקבל מהספק שירותי יישום ותחזוקת מערכת Microsoft CRM Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה. והספק מתחייב להעניק לחברה שירותים (כהגדרתם להלן), הכל כספק עצמאי ובהתאם להוראות ותנאי הסכם זה;

**הואיל** והחברה והספק מעוניינים להסדיר את תנאי קבלת השירותים כמפורט בהסכם זה, המפרט הטכני ובמסמכי המכרז שהסכם זה מצורף להם;

**לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן :**

**מבוא**

1. המבוא להסכם זה והצהרות הצדדים מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. כל האמור בהסכם בלשון יחיד אף ברבים משמע וכן להיפך.

**3. כללי**

המבוא להסכם, מסמכי המכרז והנספחים המצורפים או שיצורפו אליו מהווים חלק בלתי נפרד של ההסכם.

**רשימת הנספחים:**

- |           |                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 - נספח  | תעריף;                                                                             |
| 2 - נספח  | התחייבות לסודיות, אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים;                                 |
| 3 - נספח  | הגנת הפרטיות ואבטחת מידע;                                                          |
| 4 - נספח  | לוח זמנים לביצוע הפרויקט ואבני דרך לתשלום;                                         |
| 5 - נספח  | נוסח ערבויות;                                                                      |
| 6 - נספח  | מפרט טכני ותכולת העבודה                                                            |
| 7 - נספח  | נספח ארכיטקטורה                                                                    |
| 8 - נספח  | פיצויים מוסכמים, הוראות תחזוקה ו-SLA;                                              |
| 9 - נספח  | תוכנית הטמעה והדרכה [יצורף להסכם לאחר הגשתה על ידי הספק ואישורה על ידי החברה];     |
| 10 - נספח | נוהל בדיקות מסירה (ATP) [יצורף להסכם לאחר הגשתו על ידי הספק ואישורו על ידי החברה]; |
| 11 - נספח | נוהל בדיקות קבלה (ATP) [יצורף להסכם לאחר הגשתו על ידי הספק ואישורו על ידי החברה];  |

עסקי שמור

**4. הגדרות :**

מי אביבים 2010 בע"מ.	"מי אביבים" או "החברה"
כל גורם שמוגדר על פי דין וחוק בכל עת.	"הרשויות המוסמכות"
הזמנת רכש מאושרת תקציבית החתומה על ידי הגורמים המוסמכים בחברה.	"הזמנת רכש"
יישום ותחזוקת מערכת CRM Microsoft Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה.	"השירות/העבודות"
מנכ"ל החברה, סמנכ"ל מחשוב ותקשורת ו/או סמנכ"ל לקוחות ו/או מנהל מחלקת מוקדים לרבות מי שהוסמך מטעמם.	"המנהל"
מערכת CRM Microsoft Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה.	"המערכת"
מערכת ממוחשבת ותכנה ייעודית של החברה המהווה את מערכת הליבה של החיוב והגביה בחברה, ולעניין הפונקציות הצרכניות, לניהול הקריאות, הבירורים, ההחלפות וההתקנות של מדי המים. קריאת מדי המים, הבירורים, ההחלפות וההתקנות מבוצעים באמצעות מסופונים ייעודיים של ה"אגם". מערכת זו מסופקת על ידי חברת מטרופולי-נט ומתפעלת על ידי החברה.	"אגם"
הקמה, הסבה, הפעלה, יישום ותחזוקת מערכת Microsoft CRM Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה.	"פרויקט"
עובד מטעם הספק אשר אושר על ידי החברה לכהן כמנהל הפרויקט מטעם הספק ;	"מנהל פרויקט"
עובד מטעם הספק אשר אושר על ידי החברה להעניק שירותי תמיכה, הטמעה, יישום בהתאם לצרכי הארגון.	מנהל מערכת
מנהל הפרויקט לרבות עובדי הספק, קבלני המשנה וכן כל אדם ו/או גוף מטעם הספק אשר יהא מעורב בביצוע הפרויקט ;	"צוות הפרויקט"
תקופה בת 12 חודשים אשר תימנה ממועד אישור קבלה סופי של המערכת על ידי החברה ;	"תקופת האחריות"
כל תקופה לאחר תקופת האחריות אשר לגביה יהא הספק מחויב במתן שירותי תחזוקה ותמיכה, כנגד תמורה מוסכמת, כמפורט בהסכם זה ;	"תקופת תחזוקה"
תקופת הקמת המערכת, תקופת האחריות ותקופת התחזוקה.	"תקופת ההתקשרות"
תקלה שאינה מאפשרת המשך עבודה במערכת (כולה או חלקים הנדרשים לשם שרות לקוחות).	"תקלה משביתה/חמורה"
תקלה אשר משבשת באופן משמעותי את רצף העבודה התקין אך אינה משביתה.	תקלה משבשת
כל תקלה אחרת.	תקלה קלה

## 5. תקופת ההתקשרות

תקופת ההתקשרות הינה ל-5 שנים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). לחברה שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה אחת או במס' תקופות נוספות בנות שנה אחת או מס' שנים ברצף עד 5 שנים נוספות (סך הכל ההתקשרות בת 10 שנים אם ימומשו כל האופציות בהסכם).

- 5.1. ההתקשרות הינה לתקופה של 5 שנים החל מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההסכם"). לחברה תהא האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופה אחת או במספר תקופות נוספות (סך הכל 10 שנים במידה וימומשו כל האופציות בהסכם) בתנאים זהים או מיטביים וכן, לרכוש שירותים מתקדמים נוספים/ חלופיים/ מעודכנים/ חדשים בתחום נשוא המכרז.
- 5.2. החברה רשאית בכל שלב לבטל הסכם זה ו/או להפסיק את ביצועו, על-פי שיקול דעתה הבלעדי בכל מועד ומכל סיבה שהיא, בהודעה בכתב שתימסר לספק לפחות 30 ימים מראש. במקרה כזה יהיה זכאי הספק לתמורה בעבור עבודה שבוצעה טרם ביטול ההסכם ו/או טרם הפסקת ביצועו.
- 5.3. סירוב של הספק לכבד את מימוש האופציה ייחשב כהפרת ההסכם לכל דבר ועניין, ויזכה את החברה בסעדים הקבועים בהסכם זה וכן בסעדים עפ"י כל דין. לרבות מימוש ערבות הביצוע שמסר הקבלן בהתאם להוראות סעיף 15 להסכם, וכן בסעדים עפ"י כל דין.
- 5.4. לחברה שמורה הזכות לבצע שירותים אלה ו/או שירותים שונים באמצעות אחרים ולהפסיק את ההתקשרות בכל עת הכול כפי שהחברה תמצא לנכון בהתאם להוראות ההסכם.
- 5.5. כמו כן במידה והספק יעסיק עובד מטעמו לביצוע השירות נשוא ההסכם שלא אושר על ידי החברה, החברה תהיה רשאית לסיים את ההתקשרות באופן מיידי.
- 5.6. למען הסר ספק, מובהר כי סיום ההתקשרות ו/או פקיעת הסכם זה מכל סיבה שהיא לא יקנו לספק זכות לפיצוי או תשלום מהחברה. הספק יהיה זכאי לתשלום התמורה עבור השירותים שנתן במקרה של הפסקת ההתקשרות.
- 5.7. הספק מתחייב לביצוע השירות תוך 7 ימי עבודה ממועד קבלת הזמנת רכש מהחברה באופן שהשירות ינוהל כנדרש על ידי הספק.

## 6. עיקרי ההתקשרות

- 6.1. הספק יבצע את הפרויקט ובכלל זה יאפיין, יקים, יטמיע ויתחזק את המערכת בהתאם לאמור בהסכם זה על נספחיו. האחריות הכוללת על ביצוע חלקו של הספק בפרויקט מוטלת על הספק בלבד בהתאם לצרכי החברה, ע"פ המפרט הטכני, לרבות התאמות והקמת המערכת בהתאם לאפיון, סיום הפרויקט בהתאם ללוח הזמנים, עמידה בדרישות ההסכם והכל בהתאם להסכם זה. האמור לעיל הינו, בכפוף לביצוע משימות החברה והנושאים שבאחריותה כמוגדר בהסכם זה.
- 6.2. לחברה שמורה הזכות להזמין מאת הספק ממשקים ו/או פיתוחים עתידיים נוספים על המפורט בנספח 6, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי (להלן: "הממשקים האופציונאליים") וכנגד התמורה המוגדרת בנספח 1 להסכם זה.
- 6.3. הספק יהא מחויב במחירי הצעתו לספק את הממשקים האופציונאליים אם החברה תדרוש זאת, והכל בהתאם למחירי הצעתו, ובהתאם להוראות נספח התמורה ותנאי ההצמדה שבו, אולם החברה תהא רשאית לעשות כן גם באמצעות אחרים, ולא באמצעות הספק, מבלי שיהא בכך כדי לגרוע מחובה כלשהי של הספק לגבי המערכת שהיא סיפקה, ו/או לגבי חיבורה לממשקים אופציונאליים חדשים, שסופקו על ידי אחרים, ובלבד שהגדרות הממשקים האופציונאליים יהיו תואמים למערכת. הספק לא יהא אחראי לתקלות ו/או נזקים הנגרמים למערכת או לנתונים בה ו/או עיכובים בלוח זמנים, אשר יגרמו בשל ממשקים ו/או רכיבים, אשר יבוצעו שלא ע"י הספק.
- 6.4. בתמורה למילוי כל התחייבויות הספק על פי הסכם זה, תשלם החברה לספק את התמורה באופן ובתנאים המפורטים בנספחים 1 ו-4 להסכם זה.
- 6.5. השירותים האופציונאליים הינם במחירים קבועים ויחייבו את הספק בכל תקופת ההתקשרות.

## 7. הצהרות והתחייבות הספק

### הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן:

- 7.1. הינו אישיות משפטית הרשומה כדין בישראל.
- 7.2. אין כל מניעה ו/או איסור ו/או הגבלה, לרבות מכוח דין, הסכם או מסמכי ייסודו להתקשרותו בהסכם ולביצוע התחייבויותיו על פיו, וכי הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי הסכם זה ואין בחתימתו על פי הסכם ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו משום הפרה של הסכם ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ופסק דין.
- 7.3. הינו בעל כושר מקצועי, יכולת, ניסיון, כוח אדם ומיומנות מוכחים בהקמת פרויקטים ומתן שירותים למערכות באופי ובהיקף הדומים לאופי והיקף הפרויקט נשוא הסכם זה.

עסקי שמור

- 7.4. מצויים ברשותו ויהיו ברשותו במהלך כל תקופת ההתקשרות, כל ההיתרים הנחוצים, ככל שנחוצים, לצורך ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה לרבות עמידת המערכת בדרישות המפרט הטכני ותכולת העבודה, לרבות כל הרישיונות הנדרשים לכל רכיבי המערכת כפי שהם נדרשים בהסכם, כשהם בתוקף והכל באחריותו הבלעדית ועל חשבונו בלבד, למעט רישיונות עבור המשתמשים והתוכנות הנחוצים להקת המערכת אשר ירכשו ע"י החברה.
- 7.5. הוא יבצע את השירותים באמצעות מנהל פרויקט ועובדים מטעמו והכל בהתאם להוראות כל דין, ובהתאם לכל התקנים, הסטנדרטים המחייבים, לרבות החקיקה, התקינה, הנהלים והתקנים הנקובים במפרט הטכני, וזאת מבלי לגרוע משאר הוראות ההסכם.
- 7.6. ניתנה לו האפשרות המלאה והבלעדית לבדוק בדיקה מדוקדקת, וכי ערך והשלים כבעל מקצוע וכמומחה, בעצמו ובאמצעות בעלי מקצוע מומחים מטעמו, לשביעות רצונו המלאה, בדיקה מלאה, מקיפה ויסודית (והאחריות לבדיקה זו מוטלת עליו בלבד), של כל חומר, פרט, עניין ו/או נתון פיסי, משפטי, ביצועי ותפעולי או עסקי בכל הקשור להתקשרותו בהסכם ולביצוע התחייבויותיו על פיו. כי הוא דרש וקיבל כל פרט ומידע הדרוש לו לצורך ביצוע מלוא התחייבויותיו, ולצורך מתן השירותים במועד ובאופן בו המערכת תעמוד בכל דרישות המפרט הטכני.
- 7.7. ידוע לו כי הפיקוח שיופעל על ידי החברה ו/או מי מטעמה אינו אלא אמצעי ביקורת, ואין בו כדי לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו למילוי כל תנאי ההסכם על נספחיו. מובהר כי החברה תהא רשאית לפקח אך לא חייבת, ובכל מקרה העדר פיקוח לא יטיל אחריות כלשהי על החברה ולא יגרע בשום מקרה מאחריותו של הספק.
- 7.8. מוכרים ומובנים לו הממשקים הנדרשים למערכות החברה ע"פ המפרט הטכני.
- 7.9. הוא מודע למאפיינים הייחודיים של אתרי החברה לרבות המאפיינים התפעוליים ו/או המבצעיים ולשירותים המוענקים בהם ו/או באמצעותם, הכל בהתאם למידע שנמסר לה במסגרת מסמכי ההסכם ו/או יימסר לה במסגרת ההתקשרות, וכי לאור האמור הוא יבצע את השירותים באופן המשתלב עם הפעילות אותה מקיימת החברה באתריה.
- 7.10. הספק לא יבצע כל פעולה העלולה להוות הפרעה ו/או הגבלה ו/או מפגע ו/או מטרד שיש בו על מנת לגרום לנוק או אי נוחות ו/או הגבלה כלשהי לפעילות הסדירה באתרי החברה ו/או לציבור המשתמשים ו/או לציבור הצרכנים ו/או לצד שלישי כלשהו.
- 7.11. בביצוע הפרויקט אין ולא יהיה משום הפרה של זכות יוצרים ו/או זכות אחרת או סותרת ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי של צד שלישי כלשהו, בארץ ו/או בחו"ל, וכל רישיונות בתוכנות צד ג' שיסופקו לחברה יאפשרו לו לממש את מלוא הזכויות הניתנות לו לפי הסכמי רישיון היצרן.
- 7.12. ידוע לו שעמידה בלוח הזמנים כמתואר בנספח 4 הינה חיונית לחברה.
- 7.13. הספק מתחייב לפעול לקיצור תקופת כל עיכוב (אף אם נגרם ע"י החברה) בלוח הזמנים ככל הניתן.
- 7.14. הספק מתחייב לבצע הדרכה והטמעה של כל שלב החל משלב 1 ועד אחרון העדכונים ו/ו הפיתוחים אשר יבוצעו במערכת לכל גורם בחברה ולפי החלטת החברה.
- 7.15. הספק מתחייב לתקן על חשבונו וללא כל תשלום נוסף את כל הליקויים ו/או התקלות שיתגלו.

**8. מנהל הפרויקט, מנהל המערכת, המטמיעים וצוות הפרויקט**

- 8.1. הספק מתחייב להעמיד לטובת הפרויקט מנהל הפרויקט שזהותו תאושר על ידי החברה (להלן: "מנהל הפרויקט").
- 8.2. הספק יידרש להציג לאישור החברה את מנהל הפרויקט, מטעמו, לרבות פרטים בדבר ניסיונו הקודם, וזאת בתוך 14 יום ממועד חתימת הסכם זה.
- 8.3. מנהל הפרויקט מטעם הספק הינו בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות 2 פרויקטים בארגון בעל למעלה מ-100 רישיונות של תהליכי פיתוח של מערכת מבוססת Microsoft Dynamics בפלטפורמה - Dynamics Customer Service Enterprise במהלך 3 השנים האחרונות שקדמו למועד פרסום המכרז.
- 8.4. הספק לא יחליף מיוזמתו את מנהל הפרויקט, מנהל המערכת והמטמיעים (שלגביהם הספק מתחייב לאי החלפה בתקופה של שלושה חודשים ממועד העלייה לאוויר), ויעשה כן רק בנסיבות ומסיבות שאינן בשליטתו ו/או מטעמים סבירים, ובהתקיים נסיבות אלו לא יעשה כן אלא באישור החברה מראש ובכתב לגבי זהות המחליף. החלפת אחד מבעלי התפקידים שלא מן הנסיבות האמורות ברישא תחייב את הספק בתשלום פיצוי מוסכם לחברה וזאת בהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים המצורפת כחלק מנספח 8.
- 8.5. בכל מקרה בו תדרוש החברה, מטעמים ונימוקים סבירים, את החלפתו של מי מבעלי התפקידים המנויים בסעיף 8.1 לעיל או מצוות הפרויקט, מתחייב הספק לפעול מיידית ובכל מקרה בתוך 30 יום מיום שנתנה על כך החברה הודעה בכתב, המפרטת את נימוקיה, להחלפתו של מי מבעלי התפקידים האמורים או מי מחברי הצוות, לפי העניין, במנהל ו/או בעל תפקיד אחר חדש שזהותו תאושר על ידי החברה. החלפת אחד מבעלי התפקידים המנויים בסעיף 8.1 לעיל או איש צוות כאמור לא תהווה עילה לשינוי ו/או לעיכוב כלשהו בלוח הזמנים בו מחויב הספק ו/או לתמורה שנקבעה על פי הסכם זה. הכשרת המחליף תבצע על חשבון הספק וזמן ההכשרה לא יזכה את הספק בהארכת מועדים בלוח הזמנים היעדרויות צפויות של אחד מבעלי התפקידים בסעיף 8.1 לעיל יתואמו בין הצדדים ובהתאם לצורך יוסכם על מינוי ממלאי מקום/מחליפים מתאימים.



עסקי שמור

- 8.6. הספק מתחייב להעמיד לטובת הפרויקט צוות מקצועי בהיקפי משרה ובדרגות ניסיון והכשרה אשר נדרשים לצורך ביצוע הפרויקט. מובהר כי ביצוע השירותים, כולם או חלקם, באמצעות ספק/ני משנה מטעם הספק יחייב את הספק בקבלת אישור מראש ובכתב מאת החברה, והיא תהא רשאית לסרב לכך מבלי שתחוב בחובת נימוק. אישרה החברה ביצוע באמצעות ספק/ני משנה – לא יהא בכך כדי לגרוע מאחריות ו/או חבות החלה על הספק.
- 8.7. חברי צוות הפרויקט יהיו מיומנים ובעלי ניסיון של מעל שנה בפרוייקטים דומים לצורך ביצוע מלוא התחייבויות הספק במועדן, כמפורט בהסכם זה. לפני תחילת הפרויקט יציג הספק לאישור החברה את כישוריהם המקצועיים וניסיונם של חברי הצוות המתוכננים לעבוד מטעמו בפרויקט. אין באישור החברה בכדי לגרוע מאיזה ממחויבויות הספק ומאחריותו כאמור לעיל.
- 8.8. בהתאם לדרישות החברה לאחר העלייה לאוויר – הספק יציב מנהל פרויקט ו/או מנהלי המערכת בהתאם להגדרות התפקיד המוגדרות במסמך זה ובהתאם לדרישות מי אביבים כפי שיקבעו באותה העת.
- 8.9. אופן העסקת מנהל המערכת נתון לשינוי בהחלטת החברה והודעה של 30 יום מראש.
- 8.10. לאור החשיבות שראים שני הצדדים בשמירת הרציפות והיציבות של הרכב צוות הפרויקט וניהול הפרוייקט, יפעל הספק לשמירת יציבות הצוות ורציפותו עד לסיום מבחני הקבלה והמסירה, קבלתה הסופית של המערכת וסיום תקופת ההרצה כהגדרתה להלן, הכל בהתאם לתוכנית העבודה של הספק שתגובש בתיאום עם החברה.
- 8.11. אם קיים חשש סביר שהספק לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה במלואן ובמועדן, שלא עקב סיבות שאינן באחריותו ובשליטתו, כי אז ומבלי לגרוע מסעד כלשהו העומד לחברה על פי הסכם זה ו/או כל דין, מתחייב הספק להגדיל על חשבונו ובאחריותו את המשאבים המושקעים בפרויקט ככל שידרש כדי לתקן את הטעון תיקון אשר בתחום אחריותו על מנת לעמוד בלוח הזמנים ובתכנית העבודה ובכל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 8.12. החברה תתאם מעת לעת ישיבות מקצועיות אליהם יתייצבו נציגים משני הצדדים, וכן אנשי מקצוע על פי הצורך והדרישה. בישיבות אלה תתקבלנה החלטות בנושאים מהותיים הנוגעים לפרויקט, וכן יתבצע מעקב ובקרה אחר התקדמות הפרויקט, עמידה בלוח זמנים, תכולת הפרויקט, עמידה בתקציב, ניהול סיכונים ועוד. מובהר למען הסר ספק כי הספק לא יהיה זכאי לתוספת תמורה עבור ישיבות מקצועיות אלו.
- 8.13. אין בקיום הישיבות המקצועיות האמורות בכדי לגרוע או להפחית באופן כלשהו ממחויבויותיו ואחריותו המלאה של הספק להצלחת הפרויקט.
- 8.14. מקום ביצוע הפרויקט יהיה באתרי החברה או במשרדי הספק. פגישות עבודה יתקיימו במשרדי החברה (שעתידים לעבור למתחם קרית עתידים).

**9. האפיון המפורט**

- 9.1. **מיד לאחר חתימת הסכם** זה יחל הספק בהכנת "אפיון מפורט" למערכת אשר יענה באופן מלא לדרישות הסכם זה ולדרישות המפרט הטכני, אלא אם ביקשה החברה אחרת בכתב. הספק יערוך את האפיון המפורט על מנת לתאר באופן מלא את כל דרישות החברה על פי הוראות הסכם זה והוראות המפרט הטכני.
- 9.2. האפיון המפורט יכלול, בין היתר, תיאור של הממשקים, מסכים, תסריטי שימוש, תהליכים, הרשאות, שדות, תהליכי אישור מדרגי אישורים, פורמט של דו"חות.
- 9.3. הספק מתחייב להגיש לחברה בתוך 6 שבועות מיום חתימת ההסכם מסמך אפיון מפורט שלם, וממצה, העונה לכל צרכי החברה על פי הסכם זה ועל פי הוראות המפרט הטכני.
- 9.4. החברה תאשר את מסמך האפיון המפורט או תעביר לספק את הערותיה למסמך בתוך 20 ימי עסקים מקבלתו. העבירה החברה הערות, יפעל הספק לתיקון בתוך 10 ימי עסקים ויעבירן לאישור נוסף של החברה ל- 10 ימי עסקים. החברה תחזור על הליך זה עד לקבלת אישור לאפיון המפורט.
- 9.5. אם וככל שבמהלך הכנת האפיון המפורט ו/או אישורו סבר אחד מן הצדדים כי קיים צורך בשינוי ו/או עדכון פתרון של תהליכים ו/או לדרישות שכלולות במפרט הטכני – יפעל הספק לעדכון האפיון המפורט ללא תמורה נוספת. במידה ויש אפשרות למימוש תהליכים במערכת באמצעות מספר פתרונות חלופיים – ההחלטה על החלופה תתקבל על דעת החברה.
- 9.6. באחריות הספק לבצע אפיון ותשאול מעמיק טרם ובזמן ביצוע הפרויקט וזאת לצורך מיצוי ויעול התהליך על ידו.
- 9.7. אין באישור החברה כדי לגרוע מאחריות הספק לטיב האפיון המפורט ולשירותים המבוצעים על פיו ומכל הוראות המופיעות בהסכם זה ובמפרט הטכני. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק יישא באחריות הבלעדית לכל טעות, השמטה, אי התאמה, אי בהירות ו/או לכל פגם מכל מין וסוג שהוא, ככל שיימצא באפיון המפורט המאושר ו/או המערכת ו/או בכל חלק מהשירותים, הכל על מנת להתאימם לדרישות המערכת המפורטות בהסכם וזאת למעט אם הפגם נובע ממעשה או מחדל או הכתבה של החברה.
- 9.8. תוצרי האפיון המפורט ניתנים עם זכויות שימוש ללא הגבלה לחברה והיא רשאית לעשות במסמך האפיון המפורט שימוש לצרכיה ככל שתחפוץ ללא הגבלה, אולם לא לצרכי מסחר ותוך שמירה על סודיות הקניין הרוחני של הספק.
- 9.9. בעבור כל העדכונים הנדרשים בעקבות האפיון המפורט לא יקבל הספק כל תמורה נוספת ובלבד שאינם מהווים תוספת תכולה לתכולות המפורטות במפרט הטכני.

עסקי שמור

- 9.10. דרישות נוספות שהועלו ע"י החברה בשלב הפיתוח וההטמעה הקשורות לדרישות המקוריות יתווספו ללא עלות נוספת כחלק מעלות ההקמה.
- 9.11. לאחר אישור האפיון המפורט על ידי החברה תקוים הקפאת תצורה להקמת המערכת עד לאחר בדיקות הקבלה והפעלה בייצור. כל דרישה לשינוי פונקציונלי משלב זה תהווה הוראת שינוי עם הגדרת עלות וזמן למימוש.

**10. הקמת המערכת**

- 10.1. במידת הנדרש, תספק החברה לספק את משאבי המחשוב הנדרשים ליישום המערכת כפי שהוגדרו בנספח הארכיטקטורה (נספח 7), וזאת בהתאם לאפיון אשר יימסר לחברה מאת הספק.
- 10.2. המערכת בכללותה תעמוד במבחני המסירה והקבלה כפי שיפורט בהמשך, בהתאם למתודולוגיה שתוצג ע"י המיישם ותאושר ע"י החברה, בהתאם לתכנית ומפרט מבחני הקבלה והמסירה. הספק יספק דו"ח ביצוע של מבחני המסירה והתיקונים שבוצעו על ידו בהתאם, לפי נוהל מסרה וקבלה שיגיש הספק.
- 10.3. בהמשך למסירת דו"ח ביצוע מבחני המסירה על ידי הספק תבצע החברה, בליווי הספק, את מבחני הקבלה שיבוצעו על ידי משתמשי מפתח בכלל היחידות בחברה וייבחנו תהליכים מקצה אל קצה. במהלך הבדיקה ייבחנו ביצועי המערכת בכל שלב בדיקה בנפרד, ובאינטגרציה בין כל רכיבי המערכת. אם יתברר כי הקונפיגורציה ו/או מפרט החומרה או התקשוב שנרכשו על פי הוראות הספק ו/או הרישיונות אינם תומכים ברמת התפעול והפונקציונאליות יפעל הספק לתיקון של המערכת שסופקה במידית והכל על חשבונו.
- 10.4. הספק יבצע את כל עבודות הפיתוח וההתאמה, פיתוח ממשקים, הסבת והקמת נתונים, והתקנת המערכת, וזאת על תשתית חומרה והתקשוב שתספק החברה הכל בהתאם למפרט הטכני ולהוראות הסכם זה, בסיוע של גורמי התשתיות האחראים על התשתיות של החברה.
- 10.5. במשך כל תקופת ההתקשרות יישא הספק באחריות לביצוע אינטגרציה וממשקים מלאים בין רכיבי האספקה לבין עצמם, בין כל רכיבי המערכת כמכלול, ובין כל המערכת כמכלול לבין מערכות החברה כמוגדר במפרט הטכני וברכיבים שבאחריותה.

**11. בדיקת המערכת וביצוע בדיקות מסירה**

- 11.1. בכפוף ללוחות הזמנים המוגדרים, ימציא הספק לאישור החברה מפרטי בדיקות מסירה במסגרתם יפרט הספק את תיאור בדיקות המסירה אותן הוא עתיד לבצע במערכת על רכיביה, פירוט הרכיבים הנבדקים, התהליכים אותם הוא מתעתד לבצע במסגרת בדיקות המסירה, הכלים לעריכת הבדיקות, היעדים, המדדים והסטנדרטים ושאר התנאים אשר התקיימותם מהווה תנאי להצלחת בדיקות המסירה, תסריטי בדיקות מקיפים הכוללים את כל התרחישים הקיימים, לרבות ממשקים ותשתיות אחרות.
- 11.2. החברה תודיע בכתב לספק, בתוך 10 ימי עסקים מקבלת מפרטי הבדיקות כמצוין בסעיף 11.1 לעיל, על פי שיקול דעתה הבלעדי, על אישור מפרטי בדיקות המסירה המוצעים. במידה ויהיו סייגים תפרט את הדרוש להשלמה. הורתה החברה על ביצוע תיקונים/שינויים לבדיקות – יעביר הספק מפרטי בדיקות מתוקנים בתוך 7 ימי עסקים.
- 11.3. דחתה החברה את מפרטי הבדיקות או אישרה אותם בסייגים, יבצע הספק על חשבונו מפרטי בדיקות מסירה מתוקנים בשינויים המחויבים והכל בכפוף למפרט הטכני. החברה תהא רשאית לאשרם או לדחותם לשם ביצוע השלמות ו/או תיקונים נוספים והספק יבצע תיקונים נוספים אלה בהתאם למפרט הטכני.
- 11.4. אין בהנחיות החברה ו/או בדרישות שתציב ו/או באישור בדיקות המסירה כדי לגרוע מאחריות הספק, והספק יישא באחריות בלעדית לכל טעות, השמטה, אי בהירות ו/או כל פגם אחר מכל מין וסוג שהוא שיימצא במפרטי בדיקות המסירה.
- 11.5. במהלך הקמת המערכת ואספקתה, וכחלק בלתי נפרד מביצוע הקמת המערכת, יערוך הספק בנוכחות נציג החברה, על אחריותו ועל חשבונו, ובהתאם לשלבים הקבועים בלוח הזמנים אשר בנספח 4, את בדיקות המסירה וזאת בהתאם למפרטי בדיקות המסירה המאושרים.
- 11.6. הספק יודיע לחברה לפחות 7 יום מראש על ביצוע כל בדיקת מסירה או חלק ממנה אותה הוא מתעתד לבצע.
- 11.7. בתום ביצוע כל בדיקת מסירה, ימציא הספק לחברה את תוצאות הבדיקה ודו"ח מפורט. הבדיקה תיחשב כמושלמת אך ורק לאחר שהחברה אישרה בכתב את השלמתה המוצלחת של כל אחת מבדיקות המסירה. החברה תאשר זאת בתוך 5 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקה ודו"ח מפורט או לחילופין תמסור לספק את הסתייגויותיה.
- 11.8. קבעה החברה כי תוצאות הבדיקה מעידות על חריגה ביחס לדרישות המערכת, יבצע הספק על חשבונו ובאחריותו את כל הדרוש על מנת לתקן את כל הליקויים ו/או הכשלים בתוך התקופה אותה תקצוב החברה ובלבד שהדבר תואם את המפרט הטכני.

עסקי שמור

- 11.9. קבעה החברה כי לאחר ביצוע התיקונים האמורים לא עמדה המערכת בתוצאות בדיקה המשקפות את דרישות המערכת שתסופק (ע"פ המפרט הטכני והאפיון המפורט), תהא החברה רשאית לנקוט באחת הפעולות הבאות:
- 11.9.1. לבצע בעצמה ו/או באמצעות אחרים את הבדיקות אשר לדעת החברה גרם לכישלונה של הבדיקה וכן לבצע כל שינוי, התאמה או תוספת הדרושים בנושאים שבאחריותה והנוגעים במערכת על מנת לאפשר את תפקודה התקין והאינטגרציה למערכות אחרות כמוגדר בפרויקט.
- 11.9.2. לדרוש מהספק לבצע תיקונים, התאמות, תוספות ושינויים על מנת להבטיח את תפקודה המוצלח בתוך 7 ימי עסקים ממועד דרישת החברה
- 11.10. החברה תהא רשאית עד למועד קבלת המערכת באופן סופי להוסיף בדיקות מסירה וקבלה ו/או לעדכן אותן ו/או חלק מהן ובלבד שהדבר תואם את המפרט הטכני. למען הסר ספק מובהר כי הספק לא יהא זכאי לכל תוספת תשלום מכל מין וסוג שהוא בשל ו/או עקב עריכתן של בדיקות נוספות כאמור. במצב של יוזמת החברה לבדיקות נוספות במועד שלאחר אישור מפרט הבדיקות, לוח הזמנים יעודכן בהתאם לשם מימוש הדרישה לבדיקות נוספות.

**12. מבחני קבלה, קבלה מותנית של המערכת על ידי החברה, תקופת ההרצה וקבלתה הסופית של המערכת**

- 12.1. לאחר סיום מבחני המסירה תבצע החברה מבחני קבלה (בדיקת משתמש מקצה לקצה) במסגרתם יפרט מנהל הפרויקט מטעם מי אביבים בליווי הספק את תיאור בדיקות הקבלה אותן יש לבצע במערכת על רכיביה, התהליכים אותם הוא מתעתד לבצע במסגרת בדיקות הקבלה, ושאר התנאים אשר התקיימותם מהווה תנאי להצלחת בדיקות הקבלה, והכל בהתאם להוראות המפרט הטכני.
- 12.2. בתום ביצוע כל בדיקת קבלה, החברה תספק לספק את תוצאות הבדיקה ודו"ח מפורט. הבדיקה תיחשב כמושלמת אך ורק לאחר שהחברה אישרה בכתב את השלמתה המוצלחת של כל אחת מבדיקות הקבלה.
- 12.3. בדיקת עומסים (מספר משתמשים במקביל) תבוצע על ידי המשתמשים במסגרת מבדקי הקבלה
- 12.4. עם סיומן המוצלח של כל בדיקות הקבלה, יחל הספק בביצוע שלב הכנת הנתונים לטעינה, ייצוא הנתונים ואישור תקינות הנתונים.
- 12.5. בדיקות משתמשים:
- 12.5.1. לאחר בדיקות הקבלה יבוצעו בדיקות משתמשים לתקופה שתוגדר בין הצדדים שמטרתה לבדוק את תהליכי העבודה בפועל ע"י משתמשי קצה. בדיקות המשתמשים ינוהלו ע"י מנהל הפרויקט מטעם מי אביבים.
- 12.6. בכפוף לעמידת הספק בכל התחייבויותיו ע"פ הסכם זה הנוגעות לפרויקט בכללותו (לרבות מתן ההדרכה הנדרשת ומתן כל התיעוד הנלווה הנדרש) ולעמידת המערכת שתסופק בכללותה במבחני הקבלה ובבדיקות המשתמשים בהצלחה, בהתאם לצורכי החברה כפי שהם מוגדרים באפיון בהסכם זה ובכל שינוי שיתבקשו על פי הוראות הסכם זה ללא תקלה חמורה במשך 14 ימים רצופים לאחר עליה לאוויר (ככל שתוקנה תקלה חמורה כאמור במהלך התקופה של ה- 14 יום החברה תשקול להחשיבה כ"ללא תקלה" עפ"י שיקול דעתה הבלעדי), החברה תמסור לספק אישור קבלה סופי (להלן: "אישור קבלה סופי").
- 12.7. עמידה בהצלחה במבחני הקבלה למערכת ובבדיקות משתמשים כולה בהתאם לצורכי החברה, לרבות מתן אישור קבלה סופי על ידו בהתאם ללוחות הזמנים, מהווה תנאי עיקרי ויסודי להסכמת החברה לקבלת המערכת לידיה, ולתחילת תקופת האחריות.

**13. תיעוד והדרכה**

- 13.1. הספק מתחייב לספק לחברה את כל מסמכי התיעוד המפורטים במפרט הטכני והאפיון המפרט עד ולא יאוחר ממועד סיום בדיקות הקבלה ותחילת ההדרכה.
- 13.2. בנוסף, בהתאם ללוח הזמנים הקבוע יכין הספק וימסור לחברה תוכנית הטמעה והדרכה כמפורט אשר תכלול, בין היתר, את הרכיבים הבאים:
- 13.2.1. הדרכה למשתמש לשימוש מלא במערכת לעובדי החברה ולכל צד שלישי אחר אשר יעשה שימוש במערכת.
- 13.2.2. הדרכה למנהל המערכת לגבי מערכת התוכנה למי שתורה החברה.
- 13.3. החברה תהא רשאית להורות לספק לבצע שינויים בתיעוד ו/או בתוכנית ההדרכה, והספק מתחייב לבצעם בתוך המועד שייקבע על ידי החברה ובלבד שהדבר תואם את המפרט הטכני. לאחר שאישרה החברה את התיעוד ואת תוכנית ההדרכה בכתב, יראו את הספק כמי שהתחייב לבצע את תוכנית ההדרכה עד ולא יאוחר ממועד הדרכת כלל המשתמשים.
- 13.4. ההדרכה תבוצע על ידי הספק, ועל חשבונו, כקבוע במפרט הטכני.
- 13.5. החברה מתחייבת להעמיד ולוודא זמינות העובדים להדרכות במסגרת מחזורי ההדרכה שנכללים בפרויקט, ובהתאם ללוח זמנים שיתואם מראש עם החברה, ולשינויים שישוכמו בין הצדדים עד 24 שעות לפני מועד ההדרכה.
- 13.6. תנאי לקבלת המערכת על ידי החברה הנו מסירת מסמכי התיעוד האמורים.
- 13.7. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות, לרבות בתקופת התחזוקה, לתקן ולעדכן את כל מסמכי התיעוד לפי הצורך, על חשבונו, וזאת במקרה בו בוצע עדכון ו/או שינוי במערכת על ידי הספק.

**14. תקופת האחריות**

- 14.1. תקופת האחריות למערכת תחל ממועד אישור קבלה סופי (כהגדרתו לעיל) ועד לתום 12 חודשים ממועד זה (להלן: "תקופת האחריות"). מובהר כי בתקופת האחריות לא יהא הספק זכאי לקבלת כל תשלום ו/או תמורה בגין טיפול תקלות במערכת, למעט שו"ש ככל שיידרש על ידי החברה ולמעט התשלום עבור שירותים אופציונאליים כמוגדר בנספח התמורה (נספח 1).
- 14.2. הספק יעניק לחברה, ללא כל תוספת לתמורה, ובכפוף למילוי התחייבויות החברה על פי המפורט בנספח 6 להסכם, אחריות מלאה לכך שמערכת, על כל חלקיה ורכיביה תפעל בתאימות מלאה לאפיון, לתכנון, ליישום המאושרים. הספק מתחייב לתקן על חשבונו, את המערכת, לרבות כל תקלה ברכיב מרכיבי המערכת שיתגלה בתקופת האחריות על מנת להבטיח כי המערכת עומדת בדרישות הסכם זה. אחריות הספק הינה מלאה גם לפגמים נסתרים ו/או Latent Defects בכל מרכיבי המערכת והאינטגרציה המערכתית.
- 14.3. בנוסף, בתקופת האחריות מתחייב הספק לספק לחברה, על פי דרישת החברה, ובתיאום עם הספק, ללא תוספת תמורה, שדרוג לכל מרכיבי המערכת לגרסת התוכנה היישומית העדכנית ביותר כולל התאמות, ככל שיידרשו, וכן שירותי תחזוקה למערכת.

**15. תקופת התחזוקה**

- 15.1. עם סיום תקופת האחריות, וכחלק בלתי נפרד מהסכם זה תרכוש החברה מהספק שירותי תמיכה ותחזוקה למערכת לתקופה של 5 שנים וזאת בהתאם לתמורה הקבועה בנספח 4 ודרישות המפרט הטכני, לרבות: אספקת עדכוני התוכנה (שאינם חלק מתוכנת Microsoft Dynamics 365 הנמצאת באחריות חברת Microsoft) והתקנתה (פעם בשנתיים ללא תמורה, ומעל פעם בשנתיים – בהתאם לתעריף שו"ש), עדכון ותיקון תוכנות העזר כך שיפעלו כהלכה ויעמדו בכל הדרישות המוסכמות גם לאחר התקנת עדכוני התוכנה, תיקון כל תקלה לשביעות רצון החברה. הספק יחל לתקן כל תקלה בהתאם לדרישות נספח 8 (להלן: "שירותי התחזוקה").
- 15.2. הספק יהיה אחראי על כל רכיבי המערכת שסופקו על ידו, כולל רכיבי צד ג' וכל שינוי ו/או עדכון שייערך להם, וכן לשינויים ושיפורים, תיקון באגים ותקלות שאירעו במערכת ו/או בכל חלק ממנה.
- 15.3. הספק הוא הכתובת היחידה לכל קריאת שירות ולפי הצורך הוא יעמוד בקשר מול ספק התכנה עד לפתרון מלא של התקלה.
- 15.4. לחברה שמורה הזכות להאריך את תקופת התחזוקה בתקופות נוספות בנות שלוש שנים כל אחת, וזאת עד לתקופה של 8 שנות תחזוקה במצטבר (כולל תקופות התחזוקה והתקופות המוארכות). אין באמור כדי לגרוע מזכותה של החברה לסיים את תקופת התחזוקה עם הספק במקרה של הפרה יסודית של הוראות ההסכם בתקופת התחזוקה, לרבות במקרה של אי עמידה בדרישות ה-SLA המצורף כנספח 8. החברה תהא רשאית לממש מספר תקופות אופציה בבת אחת – על פי שיקול דעתה.
- 15.5. הארכת תקופת התחזוקה מעבר ל-10 שנים תיעשה בהסכמת הצדדים.
- 15.6. הספק אינו רשאי לסיים את הסכם התחזוקה (או לא לחדש אותו לבקשת החברה מעת לעת). הספק מצהיר כי ידוע לו כי מעת לעת למעט במקרה בו החברה לא תעמוד בהתחייבויותיה לתשלום התמורה בגין תקופת התחזוקה יתעורר הצורך במתן שירותי התחזוקה באופן פיסיוני על ידי נוכחות של נציגים מומחים מטעמו וכי הוא ערוך לכך, ומתחייב לנקוט בכל האמצעים הדרושים על מנת לספק את השירותים באופן המיטבי.
- 15.7. הספק מתחייב, כי במקרה שבו הוא לא יוכל לספק מענה טכני ו/או לפתור תקלות שיווצרו במערכת, הוא יסתייע בתמיכה הטכנית מטעם היצרן העומדת לרשותו וזאת בתיאום עם החברה ועל חשבונו. לא הצליח הספק לספק מענה טכני ו/או לפתור תקלות שיווצרו במערכת באמצעות סיוע טלפוני של היצרן – יסתייע הספק בכל יועץ ו/או מומחה לצורך פתרון התקלות על חשבונו.

**16. התמורה לספק**

- 16.1. החברה תשלם לספק תמורה בהתאם לנספח התעריף המצורף כנספח 1 להסכם ולפי ביצוע בפועל של התחייבויותיו על פי הוראות ההסכם.
- 16.2. לא יבוצע תשלום לספק עבור אבן דרך אלא לאחר שהושלם ביצועה והתקבל אישור השלמת אבן הדרך ממנהל הפרויקט מטעם החברה.
- 16.3. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות דרישה מהדרישות המפורטות בנספח 4 להסכם, הדרישה תהיה שוות ערך בהתאם לסיכום בין הספק לחברה.
- 16.4. הספק מתחייב כי יבוצעו על ידו כלל השירותים הנדרשים כמפורט במפרט הטכני ובהתאם לדרישות החברה.
- 16.5. במשך כל תקופת ההתקשרות, רשאית החברה לצמצם או להגדיל את הזמנת השירותים המפורטים בקטגוריות השירות בתעריף בנספח 1 להסכם זה בהתאם לצרכי החברה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 16.6. התשלום בגין שירותי תחזוקה כמפורט במסגרת קטגוריות השירות בנספח 1 להסכם יהא תשלום חודשי או רבעוני או שנתי או פרויקטאלי והכל בהתאם לשיקול דעת הגורם המקצועי בחברה.
- 16.7. התשלום בגין השירותים האופציונאליים יהיו לפי עלות שעתית או לפי עלות חודשית בהתאם לשיקול דעת החברה.



עסקי שמור

- 16.8. תשלום עבור 'מנהל פרויקט' יבוצע בהתאם לשעות אשר נתנו ע"י הספק בפועל והכל בהתאם לשיקול דעת הגורם המקצועי בחברה.
- 16.9. לחברה שמורה הזכות להזמין כל שירות נוסף על השירותים המפורטים בנספח 1 והתשלום עבור שירות זה יהיה בהתאם לתעריף מחירון משרד הביטחון.
- 16.10. תשלום עבור סעיפים אופציונאליים המפורטים בנספח 6 להסכם יבוצע בהתאם לתמחור הסעיפים האופציונאליים בנספח 1 להסכם.
- 16.11. התשלום לספק יהיה מותנה באישור הנציג המוסמך מטעם החברה, ויתבצע בהתאם לחוק מוסר תשלומים, תשע"ז-2017.
- 16.12. הספק יגיש חשבון מפורט (בהתאם לדרישות סעיף 16.14 להלן) עבור השירותים אשר יינתנו ו/או יבוצעו על ידו.
- 16.13. בהתאם לחוק מוסר תשלומים, תשע"ז-2017, החברה תהא רשאית לאשר או לדחות או לאשר חלקית את החשבון. במידה והחשבון לא יאושר בשלמותו הוא יוחזר לספק לביצוע התיקונים הנדרשים על ידי החברה.
- 16.14. לאחר אישור החשבון יגיש הספק חשבונית מס ערוכה כדין לחברת "מי אביבים 2010 בע"מ" מחלקת כספים, שדי' שאול המלך 37 ת"א". החברה תהא רשאית לדרוש מהספק להגיש את החשבוניות על גבי מדיה מגנטית, או כל פורמט אחר שיידרש ע"י החברה בכל עת (כולל צילום, סריקה וטעינת קבצים למערכות ממוחשבות).
- 16.15. חשבוניות המס יכללו את הפירוט הבא:
- 16.15.1. חשבונית המס עבור שלב 1 הקמת המערכת ועד לתחילת שלב 2 תכלול את הפירוט הבא:
    - 16.15.1.1. תיאור השלב בפרויקט.
    - 16.15.1.2. אבני הדרך לתשלום בהתאם לנספח 4 להסכם.
  - 16.15.2. חשבונית המס עבור שלב 2 ועד לתום תקופת האחריות תכלול את הפירוט הבא:
    - 16.15.2.1. תיאור השלב בפרויקט.
    - 16.15.2.2. אבני הדרך לתשלום בהתאם לנספח 4 להסכם.
  - 16.15.3. חשבונית המס עבור תקופת התחזוקה תכלול את הפירוט הבא:
    - 16.15.3.1. תקופת התחזוקה.
    - 16.15.3.2. סכום התחזוקה – בהתאם להוראות נספח 4.
    - 16.15.3.3. פירוט פעילות התחזוקה שבוצעה ברבעון הקודם.
  - 16.15.4. חשבונית המס עבור שינויים ו/או שיפורים, ככל שיידרשו, תכלול את הפירוט הבא:
    - 16.15.4.1. תיאור השינויים והשיפורים.
    - 16.15.4.2. הזמנת הרכש.
    - 16.15.4.3. פירוט העבודות שבוצעו.
  - 16.15.5. חשבונית המס עבור תוספות אופציונאליות, ככל שיידרשו, תכלול את הפירוט הבא:
    - 16.15.5.1. תיאור התוספות האופציונאליות.
    - 16.15.5.2. הזמנת הרכש.
    - 16.15.5.3. פירוט התוספות שבוצעו בפועל.
- 16.16. התשלום עבור שלב הקמת הפרויקט עד לתום תקופת האחריות יבוצע בהתאם לאבני הדרך שבנספח 4.
- 16.17. התשלום בגין תקופת התחזוקה (בתום תקופת האחריות) תשולם לספק בהתאם להוראות נספח 4. האחריות להגשת החשבונית לכתובת הנכונה בחברה כמפורט בסעיף 16.13 לעיל, מוטלת על הספק.
- 16.18. סך התמורה עבור הפרויקט בכללותו ועמידה בכל התחייבויות הספק על פי הסכם זה לרבות בגין שירותי התחזוקה וההדרכה מהווה את התמורה הסופית, המוחלטת והמלאה עבור מתן השירותים וכל עבודה ו/או הוצאה הכרוכים בהם, ולא תשמע מהספק ו/או כל גורם אחר הקשור עימו, כל טענה באשר לתמורה זו ו/או כל טענה ו/או דרישה לתמורה נוספת מעבר לתמורה האמורה עבור השירות למעט תמורה נוספת עבור שו"ש, ככל שיוזמן ע"י החברה.
- 16.19. הספק ישא בעצמו, על חשבונו ובאחריותו, בכל ההוצאות, התשלומים, ההיטלים, מסים, ניכויים וכל תשלום אחר החל עליו על פי דין ו/או הסכם, הכרוכים בשירותים הניתנים על ידו והמוטלים עליו מכוח ובמסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי חוק, בין היתר, בגין כל הסכומים שישולמו לו לפי הסכם זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הספק ישא בכל תשלומי הביטוח הלאומי באופן עצמאי ועל אחריותו וחשבונו, ולא תשמע מן הספק ו/או כל גורם אחר הקשור עימו, כל טענה כנגד החברה, הנובעת ו/או בקשר עם תשלום ו/או אי תשלום לביטוח לאומי.
- 16.20. במקרה של עסקה המדווחת על בסיס מזומן, הספק יהא רשאי להמציא חשבונית עסקה לצורך התשלום, ויהיה עליו להגיש לחברה חשבונית מס בתוך 14 ימים מיום קבלת התשלום (בהתאם לתיקון מס' 42 לחוק מס ערך מוסף).
- 16.21. במידה ולאחר מועד העלייה לאוויר, המערכת לא עומדת בדרישות מהותיות של האיפיון המפורט או שלא ניתן יהא להפעיל מודולים מרכזיים במערכת שהוגדרו באיפיון המפורט, והכל בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק, ולאחר שניתנה לספק האפשרות לתקן את המערכת והוא לא הצליח לעשות כן לתקופה העולה על 90 ימים מן המועד בו נמסרה לו הודעה בכתב מאת החברה – ישיב הספק לידי החברה את התמורה שהתקבלה על ידי החברה (ללא השבת התמורה בגין הרישיונות), וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומד לזכות החברה.



עסקי שמור

16.22. מבלי לגרוע מכל סעד וזכות אחרים העומדים לספק על-פי דין ועל-פי הסכם זה, הרי שכל פיגור ו/או איחור בתשלומים המגיעים מהחברה לספק ואשר אושרו על ידה על-פי הסכם זה (ובלבד שאין מדובר על איחור שמקורו בספק) העולה על 30 יום, יחייב את החברה לשלם הפרשי הצמדה למדד וכן ריבית פיגורים בשיעור שיהיה נהוג בבנק לאומי לישראל בע"מ על חריגות בחשבונות עו"ש דביטורים וזאת מן היום שבו היה על החברה לשלם את הסכום האמור ועד ליום התשלום בפועל. מוסכם בזאת מפורשות, כי פיגור בתשלום התמורה, כולה או חלקה, על ידי החברה לתקופה העולה על 30 יום, היינו הפרה יסודית של הוראות הסכם זה.

16.23. השלים הספק לשיעור רצון החברה את חלקו באבן דרך מסוימת, ואבן הדרך לא הסתיימה בשל מעשה או מחדל של החברה, תהא רשאית החברה לשלם לספק מקדמה על חשבון התמורה בגין אבן הדרך, והיא תקבע במקרה זה את אחוז התמורה לתשלום מאבן הדרך.

**17. הפחתות**

17.1. החברה רשאית להודיע בכתב לספק על אי מימוש חלקים מהפרויקט ומתכולת העבודה בין של שירותים ובין של רכיבים ( אשר טרם בוצעו ע"י הספק), והכל לפי שיקול דעתה המוחלט, ובלא צורך במתן הנמקות, והתמורה תעודכן בהתאם. במקרה זה לא יהא זכאי הספק לכל פיצוי ו/או תשלום בגין התכולה המופחתת.

17.2. החליטה החברה על אי מימוש חלק מתכולת הפרויקט כאמור בסעיף 15.1 עבור אותה תכולה, יהא זכאי הספק לתשלום החלק היחסי בגין התכולה המופחתת.

**18. תנאי הצמדה**

מדד המחירים לצרכן לפי המדד הידוע ביום הגשת ההצעות למכרז

**19. שינויים ושיפורים**

ביצוע השינויים הבאים במשך תקופת ההתקשרות לא יזכה את הספק בתמורה נוספת:

19.1. כל שינוי, התאמה, תיקון, תוספת או הפחתה מכל מין וסוג שהוא אשר נגרמו כתוצאה ממעשה רשלני, מחדל או הפרה של הספק ו/או שיידרשו לצורך קיום מלוא התחייבויות הספק ו/או לצורך השלמת השירותים ע"פ דרישות המפרט הטכני ו/או הוראות הסכם זה.

19.2. כל שינוי, התאמה, תיקון, תוספת או הפחתה מכל מין וסוג שהוא אשר דרושים לצורך עמידה בהוראות המפרט הטכני ו/או האיפיון המפורט.

19.3. כל שינוי, התאמה, תיקון, תוספת או הפחתה מכל מין וסוג שהוא, אשר מנהל המערכת יכול לבצע (כגון: שאילתות, דו"חות, KPI, מדרג אישורים).

19.4. כל שינוי, התאמה, תיקון, תוספת או הפחתה מכל מין וסוג שהוא, אשר נובע בשל שינוי דין המגיע לספק מאת רשות המים.

**19.5. נוהל השינויים ותנאים לתשלום:**

19.5.1. בכל מקרה של צורך בשינוי כתוצאה מדרישת החברה, תפנה החברה בכתב לספק טרם המועד המתוכנן לביצוע השינוי ותפרט את השינויים הנדרשים.

19.5.2. תוך פרק הזמן המוסכם יגיש הספק לחברה תוכנית עבודה שבה ייכללו, בין היתר, פירוט השפעתו של השינוי על לוח הזמנים ועל הפרויקט, לוח הזמנים החדש בפועל לביצוע השינויים, וכן אומדן של עלות השינויים המבוקשים, כאשר הספק לביצוע השינויים יהא בהתאם לחלופות הבאות כאשר החברה תשלם את החלופה הזולה ביותר מבין אלה:

19.5.2.1. על פי המחירים הנקובים בכתב הכמויות, של הספק, ככל שיש כאלו.

19.5.2.2. ככל שמדובר בשעות עבודה נוספות הנדרשות לשם ביצוע השינוי, ואשר אינן מתומחרות בתוך המחירים שלעיל, על פי מחירון לשו"ש המוגדר בנספח 1 להסכם זה.

19.5.3. החברה תהא רשאית לאשר את הצעת הספק או לדחות אותה או לאשרה בסייגים וזאת בהתאם לשיקול דעתה.

19.5.4. אישרה החברה את הצעת המחיר יגיש הספק תוכנית עבודה מפורטת, והחברה תידרש לאשרה או לדחותה או לאשרה בסייגים.

19.5.5. אישרה החברה את תוכנית העבודה המפורטת, תוציא החברה לספק הזמנת רכש חתומה על ידה.

19.5.6. לא יבוצעו שינויים על ידי הספק ללא אישור בכתב מאת נציג החברה המוסמך וללא קבלת הזמנת רכש חתומה.

19.5.7. זכותה של החברה לממש שירותים אופציונאליים שנקבעו בנספח התמורה, אולם ביצועם על ידי הספק מותנה בקבלת הזמנת רכש מאת החברה לידי. לא תשולם לספק כל תמורה בגין תוספות אופציונאליות שיבוצעו ללא הזמנת רכש בכתב מאת החברה.

20.1. הספק מצהיר ומתחייב כי פיתוח המערכת וכל אחד מתוצרי העבודה (גם ביחס לשירותי הפיתוח הנוספים) הנם בבעלות החברה וחברה תהיה רשאית להמשיך ולעשות שימוש חופשי ובלתי מוגבל במערכת בכל הקשור לה ולתוצרי העבודה, לרבות כלל עדכוני הגרסאות והתוספות שבוצעו בה.

**21. הפקדת קוד מקור של פיתוחי קוד יעודיים וממשקים יחודיים**

קוד המקור אליו מתייחס הסעיף הנו קוד המקור להתאמות שנעשו במסגרת הפרויקט אך אין מדובר בקוד המקור של DYNAMICS CRM שבבעלות היצרן מייקרוסופט

21.1. בתום שלושה חודשים ממועד עליית המערכת לאוויר, ובכפוף לתשלום התמורה לספק עבור שלב הקמת המערכת, מתחייב הספק להפקיד בידי החברה ללא תשלום נוסף את תוכנת המקור (source code) המעודכנת של פיתוחי הקוד וכן פתרונות Dynamics 365 מנוהלים ולא מנוהלים היעודיים והממשקים היחודיים על גבי מדיה מגנטית, באופן שיאפשר את יישומם על גבי המערכת.

21.2. בנוסף יפקיד הספק אצל החברה באופן שוטף, ובכל מקרה לא יאוחר ממועד התקנתם אצל החברה, עדכונים של קוד המקור האמור.

**21.3. העברת קוד המקור לחברה**

21.3.1. הספק יעביר את קוד המקור על עדכוניו לחברה, באם ארע אחד או יותר מהמקרים הבאים, ומבלי שיינתן לו שיקול דעת:

21.3.2. במקרה שהתמנה לספק כונס נכסים זמני או קבוע לכל נכסיו ו/או לרוב הנכסים הדרושים לקיום התחייבויותיו ו/או הוצא נגדו צו פירוק ו/או הוחלט על פירוק מרצון ו/או הוצא נגדו צו למינוי מפרק זמני ו/או צו הקפאת הליכים, והצו/החלטה לא בוטל תוך 90 יום מיום הוצאתו ולמעט ככל ובית המשפט של הפירוק או הקפאת ההליכים נתן החלטה נוגדת, והיצרן לא מעניק מענה מקומי ו/או לא קיים ספק חלופי הנכנס בנעלי הספק בנושא אספקת לוקליזציה לשוק הישראלי.

21.3.3. הספק חדל באופן מוחלט מלקיים פעילות עסקית באופן סדיר מעל 90 ימים רצופים והיצרן לא מעניק מענה מקומי ו/או לא קיים ספק חלופי הנכנס בנעלי הספק בנושא אספקת לוקליזציה לשוק הישראלי.

21.3.4. אי מתן מענה לפניית לקבלת שירותי תחזוקה לחברה במשך תקופת רצופה העולה על 30 ימים ובכפוף למתן התראה על כך לספק לפחות 14 יום לפני כן, ובמצב בו והיצרן לא מעניק מענה מקומי ו/או לא קיים ספק חלופי הנכנס בנעלי הספק בנושא אספקת לוקליזציה לשוק הישראלי.

21.3.5. במקרה בו יבקש צד לשחרר את קוד המקור בהתאם לסעיפים שלעיל יחולו ההוראות הבאות:

21.3.6. החברה תעביר לנאמן דרישה בכתב הכוללת פירוט סביר של הסיבות בעטיין נדרש השחרור.

21.3.7. הנאמן יעביר לספק, תוך שלושה ימי עסקים, העתק הדרישה כאמור לצורך קבלת הסכמתו/התנגדותו/עמדתו ביחס לדרישת השחרור כאמור.

21.3.8. הספק, כאמור, ישיב לדרישה תוך 10 ימי עסקים ממועד קבלת הודעת הנאמן. הספק יפרט בכתב מהי עמדתו ואם הוא מתנגד, הסיבות להתנגדותו בפירוט סביר. הנאמן יתייחס להעדר תגובה מטעם הספק כאמור במועד כהסכמתו של הספק להעברת קוד המקור כנזכר בדרישה.

21.3.9. היה והספק לא התנגד לדרישה להעביר את קוד המקור לחברה, לפי העניין, יודיע על כך הנאמן לצדדים ויעביר את קוד המקור תוך שני ימי עסקים ממועד הודעתו.

21.3.10. התנגד הספק לדרישה, ולנאמן נראה באופן סביר כי התקיימו התנאים לשחרור קוד המקור, יודיע על כך לצדדים ויעביר את קוד המקור תוך שלושה ימי עבודה מיום הודעתו, הכל אלא אם כן הורה בית משפט אחרת.

21.3.11. אין בשחרור קוד המקור על פי תנאי הסכם זה, בכדי לשנות ו/או לפגוע בזכויות הצדדים (ובכלל זה זכויות יוצרים ובעלות) בקוד המקור על פי ההסכם, וזכויותיהם תשמרנה גם לאחר, במידה ואם, יימסר קוד המקור לחברה בעקבות אירועי המסירה המפורטים לעיל, והכל בכפוף לתנאי הסכם זה.

21.3.12. מסירת קוד המקור לחברה, בהתאם לתנאי הסכם זה, משמעה מתן האפשרות לחברה לעשות שימוש בקוד המקור לצורך המשך מתן שירותי תחזוקה ותמיכה למערכת על פי הסכם התחזוקה ו/או המשך הפעלת המערכת לרבות עדכונה ופיתוחה. למניעת כל ספק מובהר במפורש כי אין במסירת קוד המקור לחברה כאמור משום הענקת זכויות קניין רוחני או רישיון או הרשאה או היתר מכל סוג שהוא מעבר למותר לחברה על פי ההסכם אלא לצורך מימוש המטרה דלעיל.

**21.4. סיום הנאמנות**

21.4.1. סיום הנאמנות יעשה בהודעה בכתב תחומה על ידי החברה והספק בדבר סיום הנאמנות או שחרור קוד המקור בהתאם להוראות הסכם זה או ביטול של הסכם זה על ידי החברה.

21.4.2. הנאמן יחזיר רשאי, בהודעה בכתב בת שלושים (30) ימים מראש, להתפטר מתפקידו כנאמן בכל עת כפי שימצא לנכון. במקרה כזה, הנאמן ידאג להעברת קוד המקור ויתר המסמכים המוחזקים על ידו בנאמנות לנאמן חלופי שייבחר על ידי הספק בישראל, ואשר פרטיו יומצאו לחברה תוך ארבעה עשר (14) ימים מהמועד שבו יתקבל אצלה הודעת הנאמן על התפטרותו.

21.4.3. הנאמן לא יבצע כל פעולה שהיא, מכל סוג שהוא בקוד המקור ו/או בקשר אליו, אלא אם נדרש מפורשות ובכתב לעשות כן ובהתאם לתנאי הסכם זה.

**22. הפרות קניין רוחני; שיפוי**

- 22.1. הספק מתחייב להתגונן ו/או להסדיר באופן מיידי כל דרישה, תביעה, טענה, ו/או הליך אחר שיפנה כנגד החברה, עובדיה, מנהליה, עיריית תל אביב-יפו, חברות קשורות שלה, לרבות עובדיה ומנהליה, ומי מטעמה בגין הפרה (או הפרה נטענת) של פטנט, זכויות יוצרים ו/או זכויות אחרות, בארץ ו/או בחו"ל, בקשר עם המערכת ו/או כל חלק ממנה (לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, התוכנה, האפיון, ההתאמות, הפיתוחים, הממשקים, ויתר תוצרי הפרויקט), על חשבונו של הספק, בתנאי כי לספק תהיה שליטה על ניהול ההגנה כנגד כל תביעה כנ"ל ועל כל מו"מ לפשרה העשוי להיות במסגרת תביעה כנ"ל, והספק לבדו יישא בכל ההוצאות, העלויות, והתשלומים הקשורים בכך.
- 22.2. הספק מתחייב לפצות ולשפות את החברה, עובדיה, מנהליה, ומי מטעמה כנגד כל הוצאה, חבות, עלות ו/או נזק שיגרם למי מהם (לרבות הוצאות שכ"ט עו"ד סבירות) בקשר לעילה ו/או עקב טענה כי המערכת ו/או כל חלק ממנה (לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, התוכנה, האפיון, ההתאמות, הפיתוחים, הממשקים, ויתר תוצרי הפרויקט) מפריס פטנט, זכויות יוצרים ו/או זכויות אחרות של צד שלישי, בארץ ו/או בחו"ל. החברה תודיע לספק על כל תביעה כאמור, מייד עם היוודע לה דבר התביעה כאמור ותאפשר לספק לנהל את ההגנה ובכלל זאת להתפשר עפ"י שקול דעת הספק, ובלבד שהספק לבדו יישא בכל התשלומים ההוצאות, והעלויות הקשורות בכך.
- 22.3. בכל מקרה שיינתן צו מניעה זמני או קבוע נגד החברה (ו/או חברות קשורות ו/או חברות אחרות ו/או עיריית תל אביב-יפו), שיאסור שימוש במערכת (ו/או כל חלק ממנה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, התוכנה, האפיון, ההתאמות, הפיתוחים, הממשקים, ויתר תוצרי הפרויקט), מחמת טענה שהמערכת, או רכיב כלשהו כאמור, מפריס פטנט, זכות יוצרים ו/או זכות שימוש בלעדית או סותרת של צד שלישי (בין בארץ ובין בחו"ל), או אם לדעת הספק יש חשש שיינתן צו כאמור, הספק יהיה מחויב, להשיג, על חשבונו, בהקדם האפשרי, ובכל מקרה בתוך מועד שלא יאוחר מ-24 שעות ממועד מתן הצו כאמור, עבור החברה רשות להמשיך בשימוש ברכיב המפר או להחליף או לכתוב מחדש את שורות הקוד, או לשנות את הרכיב המפר ברכיב שווה ערך בביצועיו באופן שההפרה הנטענת תסולק, ותוך שהוא מבטיח פגיעה מינימלית בעבודתה של החברה. במקרה וההפרה אינה מהותית לחברה, הספק יבצע את האמור תוך 10 ימי עסקים.

**23. הפרות ההסכם**

- 23.1. אין בכל תרופה או סעד הנקובים במפורש בהסכם זה כדי ליתר ו/או לגרוע מזכות החברה לתרופה וסעד אחרים הנתונים לה על-פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 23.2. מבלי לגרוע מן הקבוע בעניין זה בדין, ההפרות הבאות תחשבנה כהפרה יסודית:
- 23.2.1. איחור בעמידת הספק באחת או יותר מאבני הדרך, בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק, אשר לא תוקן על ידו לאחר קבלת התראה בכתב על כך מאת החברה 7 ימים מראש.
- 23.2.2. אי ביצוע כל התיקונים שנדרשו על ידי החברה באפיון המפורט על ידי הספק, ובלבד שכל הערות החברה הועברו בכתב לספק והן בהתאם למפרט הטכני, וזאת לאחר קבלת התראה בכתב בת 30 יום מראש.
- 23.2.3. אי עמידה במבחני הקבלה לאחר ביצוע מבחני קבלה חוזרים במשך שלושה סבבים לפחות, בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק, ולאחר קבלת התראה בכתב בת 7 ימים מראש.
- 23.2.4. מונה לספק כונס נכסים ו/או הוא הוכרז כפושט רגל ו/או נעשו הליכים לקראת פירוקו ו/או הליכי הבראה והליכים אלה לא בוטלו בתוך 30 יום ממועד הגשתן.
- 23.2.5. הפרה של אחת או יותר מן ההוראות הבאות שלא תוקנה על ידי הספק בתוך 20 ימי עסקים ממועד קבלת התראה בכתב מהחברה: 5.2, 5.3, 6.2, 6.5, 8.14, 9.3, 10.4, 11.9, 12.7, 13.5, 14.3, 15.4, 19.1, 21,2.
- 23.3. מבלי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים לחברה על פי הסכם זה ועל פי כל דין, במקרה של ביטול ההסכם על ידי החברה בגין ההפרות כאמור, וזאת עד לפני המעבר של בדיקות הקבלה, תהא זכאית החברה להשבת התמורה ששולמה על ידה בפועל מאת הספק בגין ההתאמות והפיתוחים שלא ייעשה בהם שימוש על ידי החברה, ובמידה של ביטול ההסכם עקב הפרה כאמור לאחר בדיקות הקבלה ועד לתום תקופת האחוריות - תהא זכאית החברה לפיצוי מוסכם בגובה 100,000 ₪, ולאחר תחילת תקופת התחזוקה לפיצוי מוסכם בגובה 50,000 ₪.
- 23.4. האמור לעיל לא יגרע מכל זכות אחרת העומדת לחברה על פי דין ו/או על פי הוראות הסכם זה.

**24. פיצויים מוסכמים**

הפיצויים המוסכמים שבנספח 8 הנם פיצויים שהוערכו ושווערכו מראש ע"י הצדדים כפיצוי מוסכם מירבי בגין הנזקים שייגרמו לחברה, וסכום זה ישולם ע"י הספק לחברה (או יקוזז מן הסכומים המגיעים לספק) בלא צורך בהוכחת נזק בפועל, ומבלי שיהיה בתשלום כאמור כדי לגרוע מזכויות החברה לכל סעד או תרופה או פיצוי נוספים לרבות סעד של ביטול ההסכם ולרבות פיצוי בסכום גבוה יותר ככל שיעלה בידי החברה להוכיח קיום נזקים בשיעור העולה על הפיצוי המוסכם ואולם, הפיצויים המוסכמים לא יעלו על התקרה הנקובה בנספח 8 - פיצויים מוסכמים, הוראות תחזוקה ו-SLA.

**25. אחריות לנזק**

- 25.1. החברה, מנהליה, עובדיה, סוכניה, שלוחיה, וכן עיריית תל אביב-יפו ו/או חברות בנות ו/או חברות אחרות על עובדיהם ומנהליהם, וכל אחד אחר מטעמם לא יהיו אחראים באיזה אופן שהוא לכל אובדן, הוצאה, נזק, גוף, נזק רכוש או כל נזק אחר שייגרמו לספק, לעובדיו, למי למטעמו ו/או לצדדים שלישיים כלשהם בגין או בקשר לביצועו של הסכם זה למעט ביחס לנזק אשר יגרם ע"י החברה או מי מטעמה.
- 25.2. מבלי לגרוע מאחריותו על פי הסכם זה או על פי כל דין, הספק לבדו יהיה אחראי בגין כל נזק שייגרם לחברה ו/או לרכושה ו/או לכל אדם או גוף אחר ו/או לרכושם עקב מעשה רשלני ו/או מחדל של הספק או של כל מי מטעמו המהווים עוולה נזיקית לרבות רשלנות ו/או רשלנות מקצועית ו/או הפרת חובה חקוקה ו/או הפרת חובה מקצועית, ו/או הפרת הסכם.
- 25.3. מבלי לגרוע מן האמור מובהר כי כל נזק שייגרם לרכוש החברה כתוצאה ממעשה או מחדל רשלניים של הספק, וכל נזק אחר אשר הספק אחראי לו, תהא החברה רשאית לתקנו על חשבונו של הספק, לאחר שניתנה לספק התראה סבירה בנסיבות העניין ועל אף ההתראה לא תיקן הספק את הנזק.

**26. שמירת סודיות והגנה על הפרטיות**

- 26.1. במשך תקופת הסכם זה ולאחריו, ישמור הספק בסודיות גמורה ומוחלטת ולא יגלה או ימסור או יעשה שימוש כל שהוא במידע ו/או ידיעה ו/או מסמך, שהגיעו או יגיעו לידיעתו, במישרין או בעקיפין מהחברה (או ממי מטעמה) ללא אישור בכתב ומראש מאת החברה. חובה זו לא תחול על מידע שהספק יוכיח כי התנאים להלן יתקיימו לגביו: הוא נחלת הכלל או הגיע לידי כדן ושלא עקב הפרת חובת סודיות לפני מועד גילוי לספק, או שהוא יצטוו לגלותו ע"פ דין (ובתנאי שנתנה על כך הודעה מוקדמת לחברה ע"מ שזו תוכל להתגונן מפני דרישה שכזו, ובתנאי שבמקרה שכזה שימוש הספק בו יהיה לאמור לעיל בלבד) וכל זאת בלבד שנטל ההוכחה לכך שתנאים אלה מתקיימים יחול על הספק.
- 26.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ינקוט הספק בכל האמצעים הסבירים הדרושים על מנת להגן על המידע של החברה וזאת לכל הפחות באותה רמת זהירות בה היה נוקט לגבי מידע סודי שלו.
- 26.3. "מידע" לצורך סעיף זה הנו כל מידע ו/או ידיעה ו/או מסמך, שהגיעו או יגיעו לספק, במישרין או בעקיפין מהחברה (או ממי מטעמה) לרבות משמעו מידע מסחרי, מקצועי, טכני ו/או כל מידע אחר המסומן כסודי טרם מסירתו או שהינו סודי בעיני האדם הסביר לרבות נתונים שהוזנו למערכת, נתונים על שיטות עבודה, טכנולוגיות, לקוחות, ספקים, התקשרויות, תקציב, תמחיר, הנה"ח וכיו"ב וכן שרטוטים, מפרטים ותיקי תכנון וכן "סוד מסחרי" ו"סוד" כהגדרתם בסעיף 5 לחוק עוולות מסחריות התשנ"ט-1999.
- 26.4. הספק מתחייב ואחראי לכך כי מנהל הפרויקט וכל חבר בצוות הפרויקט ישמרו על סודיות כנדרש מהספק על פי הסכם זה. מבלי לגרוע האמור לעיל, מתחייב הספק להחתיים את עובדיו, יועציו, קבלני המשנה שלו ומי מטעמם המעורבים בביצוע הפרויקט על התחייבות לשמירת סודיות כלפי החברה בנוסח הסכם לסודיות אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים המצורף כנספח 2 ולמסרם לחברה. כמו כן מתחייב הספק כי יאכוף על כל עובדיו, קבלני המשנה שלו ומי מטעמם את הצעדים הנדרשים על מנת לקיים את התחייבויותיהם על פי הסכם זה.
- 26.5. הספק מתחייב כי עם סיום הפרויקט, (ו/או מיד עם דרישתה של החברה), יחזיר לחברה כל חומר, נתונים ומידע השייך לחברה (לרבות חומר נתונים ומידע שנוצרו על ידי הספק עבור החברה), לרבות חומר כאמור הנמצא בידי מנהל הפרויקט ו/או מי מחברי צוות הפרויקט.
- 26.6. הוראות סעיף הסודיות יחולו ללא מגבלת זמן גם לאחר סיום הסכם זה.

**27. העברת ושימור ידע**

- 27.1. בכל מקרה בו יסתיים הסכם זה מכל סיבה שהיא ו/או בכל עת על פי דרישת החברה, יעביר הספק באופן מלא לחברה ו/או למי מטעמה, את מלוא הידע, שנצבר עד לאותה עת בקשר עם הפרויקט, והמסמכים בקשר עם השלבים שכבר ביצע בפרויקט, ויבצע חפיפה עם עובדים ויועצים מקצועיים (לרבות מיישם חלופי) שייבחרו על ידי החברה על פי שיקול דעתה הבלעדי, ויספק תיעוד כתוב מלא של כל האספקות התוצריים שהוכנו עבור החברה ו/או שיימצאו בתהליך הכנה. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות החברה ו/או כדי להגביל את מהסעדים העומדים לה על פי כל דין במקרה של הפרת הסכם זה וביטולו. העברת ידע כאמור תעשה לאחר ביצוע מלוא התשלומים שאושרו לספק על ידי החברה.
- 27.2. הספק יודא קיומו של שימור ידע בקרב עובדיו על מנת שבכל עת יהיו בידי עובדיו אשר מעניקים לחברה את השירותים ידע ברמה גבוהה שיאפשר תחזוקה תקינה של המערכת ו/או טיפול בה.



**א. אחריות הספק:**

- 28.1 מבלי לגרוע מכל התחייבויות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, הספק יישא בחבות המוטלת עליו על פי דין בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שעלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם כלשהו, לרבות לחברה ו/או למנהליה ולעובדיה שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו נשוא הסכם זה ו/או בקשר עמו. החברה תודיע לספק אודות קבלת דרישה ו/או תביעה כאמור ותאפשר לספק להתגונן מפניה.
- 28.2 הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי כל דין לעובדיו ו/או לכל אדם אחר הנמצא בשירותו ו/או הפועל עבורו בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם זה, עקב נזק לגוף ו/או לנפש ו/או לרכוש, במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר עמו.
- 28.3 הספק ישפה את החברה בגין פס"ד חלוט עקב דרישה ו/או תביעה שתוגש נגדה בקשר לכל עניין שהספק אחראי לו כאמור בסעיף 27 זה (אחריות וביטוח) לעיל ולהלן, ובתנאי שהחברה תודיע לספק על קיום דרישה ו/או תביעה כאמור ותאפשר לו להתגונן עד למתן פס"ד חלוט.
- 28.4 אין באמור בסעיף 27.1 לעיל ו/או בעצם עריכת הביטוחים על ידי הספק, כפי שיפורט להלן, כדי לשחרר את הספק מאחריות כלשהי על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ו/או להטיל על החברה ו/או על מי מטעמה חובה נוספת מעבר לאמור בהסכם זה ו/או בדין.
- 28.5 החברה תהא רשאית לנכות סכומים להם היא זכאית לפי סעיף זה בכללותו, מכל סכום שיגיע ממנה לספק בצירוף הצמדה וריבית על פי חוק, בכל זמן שהוא, וכן תהא רשאית לגבותם מהספק בכל דרך אחרת.
- 28.6 הוראות סעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי הסכם זה ו/או על פי כל דין ואין בהן כדי לשחרר את הספק מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד וכד' המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הספק. על אף האמור בהסכם ו/או בדין, אחריותו של הספק תהיה מוגבלת לנזקים ישירים בלבד, ולתקרה כוללת ומצטברת אשר לא תעלה על סך התמורה שהתקבלה מהחברה בגין ההסכם וכי בכל מקרה, על אף האמור בכל דין ו/או בהסכם הספק ו/או מי מטעמו לא יהיו אחראים לנזקים עקיפים, תוצאתיים, מיוחדים או עונשים שייגרמו לחברה ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישת מוצרים או שירותים חלופיים על ידי החברה (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. הגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.
- ב. ביטוחי הספק:**
- 28.7 מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי הסכם זה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לאמור לעיל ולהלן, ומבלי לגרוע מהוראות הדין, מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת הסכם זה וכל עוד אחריותו קיימת בין אם על פיו ובין אם על פי הדין ביטוחים בהתאם להתחייבויותיו ולאחריותו, כאמור לעיל ולהלן.
- 28.8 הספק מתחייב כי יערוך הביטוחים באמצעות חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הספק" או "הביטוחים").
- 28.9 הספק פוטר את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה וכל הבאים מטעמם מכל אחריות "לאבדן ו/או נזק אשר נגרמו לרכוש ו/או לציוד המשמש את הספק לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה. מובהר כי הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מצהיר הספק ומתחייב כי הינו משחרר את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה מכל אחריות בגין תביעות ו/או דרישות שמקורן בפגיעה של הספק בזכויות קניין רוחני, הפרת זכויות יוצרים, פרסום לשון הרע, פגיעה בפרטיות ו/או פגיעה ברגשות הציבור, בקשר עם פעילות הספק ו/או מי מטעמו על פי הסכם זה.
- 28.10 נשאה החברה בתשלום ו/או הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד שנגרמו לו ו/או לרכושו ו/או לצד שלישי כלשהו (כולל לעובדי הספק ושלוחיו) בגין ו/או עקב ו/או כתוצאה ממתן ו/או ביצועם של השירותים, יהיה על הספק להחזיר לחברה באופן מיידי כל תשלום ו/או הוצאה כני"ל ולשפותה בגין הנזקים ו/או ההפסדים כאמור לעיל.
- 28.11 הספק מתחייב כי בכל ביטוח רכוש אשר יערוך הספק בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף (שיבוב) כלפי החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמם בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף (שיבוב) לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 28.12 הספק מתחייב כי ביטוחי האחריות הנערכים על ידו בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה, יורחבו לשפות את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה בגין אחריותם לכל מעשה ו/או מחדל רשלני של הספק.
- 28.13 על הספק לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדין בביטוח עובדים ע"י מעבידיהם וכן לדווח למוסד לביטוח לאומי על העסקת קבלני מישנה מטעמו.
- 28.14 מוסכם בזה במפורש כי אין באמור בסעיף ביטוחי הספק זה (27 ב') ו/או בעצם עריכת הביטוחים על ידי הספק, כדי לשחרר את הספק מאחריות כלשהי על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ו/או להטיל על החברה חובה נוספת כלשהי מעבר לאמור בהסכם זה ו/או בדין.
- 28.15 מובהר ומוסכם בזה כי אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים לחברה כנגד הספק על פי הסכם זה ועל פי הדין, ואין בהם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

עסקי שמור

- 28.16. למען הסר כל ספק מוסכם בזה במפורש כי האחריות לתשלום דמי הביטוח בגין הביטוחים הנערכים על ידי הספק על פי סעיף 27 ב' זה (ביטוחי הספק), לעיל ולהלן וההשתתפויות העצמיות בכל מקרה נזק ו/או תביעה כנגד המבטח על פי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק בקשר עם הסכם זה, יחולו על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה ו/או על מי מטעמם.
- 28.17. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח אשר ייערכו על ידו בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה, יכללו תנאי מפורש לפיו הנן ראשוניות וקודמות לכל ביטוח הנערך על ידי החברה וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי החברה. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 ולרבות כל טענת "ביטוח כפלי" כלפי החברה וכלפי מבטחיה.
- 28.18. **הספק מתחייב כי לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה על ימציא לידי החברה, נספח ביטוח בנוסח המצורף להסכם זה כנספח א', כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי הספק**

**29. ערבויות**

**הספק יפקיד, על חשבונו, בידי החברה ערבויות כמפורט להלן:**

- 29.1. ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית של בנק ישראלי מוכר בגובה 100,000 ₪ וזאת בתנאים ובנוסח המצורף כנספח 5 להסכם זה (להלן: "ערבות הביצוע"). ערבות הביצוע תופקד בידי החברה בכפוף לקבלת מכתב אישור התקשרות מאת החברה, וזאת בטרם תחתום החברה על הסכם זה וכתנאי לכניסתו לתוקף של הסכם זה.
- 29.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של 14 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה או עד שלושה חודשים לפי המאוחר.
- 29.3. באם המועד האמור יידחה ויעלה על 14 חודשים, יאריך הספק את תוקף ערבות הביצוע בשלושה חודשים נוספים, והוא ישוב ויאריכה עד לתום שלושה חודשים ממועד העלייה לאוויר.
- 29.4. כעבור שלושה חודשים ממועד העלייה לאוויר, וכתנאי להחזרת ערבות הביצוע, יפקיד הספק בידי החברה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית של בנק ישראלי מוכר בגובה 100,000 ₪ בנוסח המצורף כנספח 5 להסכם זה או לחילופין ימציא הספק מאת הבנק אישור על הקטנת גובה ערבות הביצוע לסכום של 100,000 ₪ ולתקופה החדשה (להלן: "ערבות האחריות"). ערבות זו תהא בתוקף לכל תקופת האחריות כהגדרתה לעיל.
- 29.5. בתום תקופת האחריות, וכתנאי להחזרת ערבות האחריות, יפקיד הספק בידי החברה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית של בנק ישראלי מוכר בגובה 50,000 ₪ בנוסח המצורף כנספח 5 להסכם זה או לחילופין ימציא הספק מאת הבנק אישור על הקטנת גובה ערבות הביצוע לסכום של 50,000 ₪ ולתקופה החדשה (להלן: "ערבות התחזוקה"). ערבות זו תהא בתוקף לכל תקופת התחזוקה כהגדרתה לעיל.
- 29.6. הערבויות תהיינה צמודות למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על הסכם זה או במועד תחילת מתן השירותים על ידי הספק – לפי המוקדם.
- 29.7. החברה תהיה רשאית לממש איזה מהערבויות שלעיל, ו/או כל חלק מהן, במקרה של הפרת ההסכם על ידי הספק, ולאחר שנתנה התראה של 14 ימים לספק לתיקון ההפרה וזאת מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לה על פי ההסכם או הדין ולרבות לצרכי:
- 29.7.1. גביית פיצוי מוסכם על פי הסכם זה.
- 29.7.2. גביית פיצוי עקב נזק שבהתאם להוראות ההסכם והדין על הספק לפצותה בגינו.
- 29.7.3. להשבת תמורה ששולמה על ידה במקרה של ביטול ההסכם עקב הפרתו ע"י הספק.
- 29.8. חילטה החברה את סכום הערבות, כולו או חלקו, יהא הספק חייב לחדש את הערבות הרלוונטית או להשלים כל סכום שהיה חלק מהערבות לגבי החילוט האמור וזאת בתוך 14 ימים מהיום בו קיבל את הודעת החברה על חילוט הערבות. סעיף זה לא יחול במקרה של חילוט ההסכם אגב ביטולו ע"י החברה. החברה תשיב לספק באופן מיידי כל סכום אשר חולט ביתר.
- 29.9. לא ביצע הספק השלמה של הערבות כאמור, תהא רשאית החברה, מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לה, להפחית מתשלום כלשהו המגיע לספק את גובה הערבות שחולטה.
- 29.10. מובהר כי חידוש ערבות כלשהי, שינוייה או הארכתה, ייעשה על ידי הספק ועל חשבונו.

**30. פתרון מחלוקות ואיסור הפסקת השירותים או השעייתם עקב סכסוך**

- כל מחלוקת ו/או טענה אחרת בין הצדדים בכל עניין הנוגע להסכם זה או הנובע ממנו שתתעורר במהלך ביצוע התחייבויות הצדדים על פי הסכם זה ו/או לאחר השלמתן ("המחלוקת"), תטופל על פי ההוראות ובסדר הפעולות כדלקמן:**
- 30.1. ראשית, תופנה המחלוקת להחלטת מנהל הפרויקט מטעם הספק ומנהל הפרויקט מטעם החברה. אם תוך 3 ימי עבודה מיום שהופנתה המחלוקת כאמור, לא הושגה הסכמה, אזי –
- 30.2. תופנה המחלוקת להחלטת מנכ"ל החברה ומנכ"ל הספק. אם תוך 4 ימי עבודה מיום שהופנתה המחלוקת כאמור, לא הושגה הסכמה, אזי יהא רשאי כל אחד מן הצדדים לפנות להליכים משפטיים. בהסכמה משותפת יוכלו הצדדים להפנות את המחלוקת להכרעתו של בורר מוסכם.

עסקי שמור

30.3. בשום מקרה לא יהווה סכסוך כספי עילה להשעיית ביצוע הפרויקט או להפסקתו או להאטה בו או לכל פעולה שיש בה משום עיכוב בהתקדמות ביצוע הפרויקט, ע"י הספק, אלא אם מדובר בעצירת תשלומים שאושרו על ידי החברה בניגוד להסכם, וחרף עמידת הספק במשימותיו ואחריותו.

**31. סמכות שיפוט והדין החל**

31.1. על הוראות הסכם זה ופרשנותן יחול הדין החל במדינת ישראל.  
31.2. סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בקשר עם הסכם זה וכל עניין הנובע ממנו מסורה אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו בעיר תל-אביב-יפו.

**32. יחסי חברה – ספק**

32.1. הספק משמש כספק עצמאי לצורך ביצוע הפרויקט, ובין הצדדים ו/או מי מטעמם (לרבות קבלני המשנה של הספק) לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד. אין ולא יהיו לספק ו/או למי מטעמו (לרבות קבלני המשנה של הספק) כל זכויות של עובדי החברה, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים, זכויות סוציאליות או הטבות אחרות מהחברה בקשר לביצוע הפרויקט ו/או הסכם זה, סיומם, ביטולם או הפסקתם. הספק בלבד אחראי לביצוע כל הניכויים שיש לעשותם עפ"י דין משכרם של עובדיו, ועליו בלבד חלה האחריות לתשלום כל המסים, דמי הביטוח הלאומי ותשלומים סוציאליים אחרים אשר מעביד חייב לשלם עפ"י כל דין ונוהג.  
32.2. הסכומים שישתלמו לספק על פי הסכם זה, תומחרו מתוך נקודת הנחה כי הספק ו/או מי מטעמו יפעל עבור החברה כספק עצמאי ולא ישררו בינו לבין החברה ו/או מי מטעמה יחסי עובד ומעביד כלשהם.  
32.3. אם יקבע בפסק דין ו/או בפסק בורר ו/או בכל החלטה של רשות מוסמכת על פי כל דין כי קיימים יחסי עובד ומעביד בין החברה ו/או מי מטעמה לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו (לרבות קבלני המשנה), ישפה הספק את החברה ו/או מי מטעמה בגין כל נזק, הוצאה, הפסד וכד' שייגרמו לחברה ו/או למי מטעמה.  
32.4. במשך תקופת הסכם זה וכן במשך 12 חודשים לאחר סיום הסכם זה או 12 חודשים לאחר סיום העסקתו של העובד אצל הספק – לפי המוקדם, לא יהיה מי מן הצדדים רשאי להעסיק עובדים של הצד השני ו/או לשדל עובדים של צד אחד לעבור לעבוד אצל הצד השני, אלא בהסכמת הצדדים מראש ובכתב.

**33. הסבת זכויות ושינוי בהרכב הספק**

33.1. הספק לא יהיה רשאי להסב, להמחות ו/או להעביר בכל דרך שהיא את זכויותיו ו/או חובותיו על פי הסכם זה, ו/או כל חלק מהן, לכל גורם אחר.  
33.2. כל שינוי בהרכב מבנה ההתאגדות המשפטית של הספק ו/או בבעלות בו ו/או בשליטה בו לא יחייב קבלת אישור החברה, אך יחייב מתן הודעה בכתב לחברה, כל עוד השינוי בהרכב הבעלות אינו גורע מההתחייבויות הספק במסגרת הסכם זה וההתחייבויות נשמרות במלואן, ואין בו כדי לפגוע באיתנות הפיננסית של הספק.  
33.3. שום הוראה מהוראות ההסכם לא תפורש כבאה להגביל את זכות ההמחאה המוקנית לחברה על פי הדין, וכי החברה תהא רשאית להמחות ו/או להסב את זכויותיה ו/או חובותיה על פי הסכם זה לכל רשות או אישיות משפטית לפי שיקול דעתה, ובלבד שזכויות הספק ע"פ הסכם זה לא תפגענה.

**34. זכות קיזוז**

34.1. הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי לחברה, ולה בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהספק עשוי להיות חב לה מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לספק מהחברה.  
34.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, היה ויתגלו בחשבונו, בין אם לפני תשלומו ובין אם לאחריו, טעויות, אי דיוקים ו/או ליקויים כלשהם, תהא החברה רשאית לקזז הסכומים שיתגלו בעקבות האמור לעיל, מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק מהחברה.

**35. העדר בלעדיות**

אין הסכם זה יוצר בלעדיות לצד כלשהו משני הצדדים. לחברה שמורה הזכות לבצע פריטים שונים של השירות בעצמה ו/או באמצעות אחרים ולהפסיקו בכל עת, הכל כפי שהחברה תמצא לנכון.



**36. ביטול ההסכם**

- מבלי לגרוע מהאמור בהסכם לעיל לגבי זכות החברה לבטל את ההסכם, החברה רשאית לבטל הסכם זה לאלתר, ללא צורך בהודעה מוקדמת, בקרות אחד או יותר מהאירועים הבאים:
- 36.1 כל הפרה יסודית על פי ההסכם ו/או הדין. בנוסף לאמור לעיל יחשב בספק כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית בקרות אחד מהמקרים הבאים:
- 36.1.1 אם הוחל בהליכים נגד הספק או מי מטעמו שיש בהם פירוק, כינוס נכסים, הסדר נושים ו/או חיסול עסקים באופן אחר, והליכים אלו לא בוטלו תוך 30 יום.
- 36.1.2 אם הספק ו/או מי ממנהליו יורשע בעבירה שיש עימה קלון ו/או בעבירת מס אשר על פי שיקול דעת החברה תשפיע באורח שלילי על השם הטוב והמוניטין של החברה.
- 36.1.3 אם הספק יעביר ו/או ימחה ו/או ישעבד זכויות ו/או התחייבויות ו/או הכספים מכוח הסכם זה לצד שלישי כלשהו ללא קבלת הסכמה מהחברה מראש ובכתב.
- 36.1.4 בקשה של הספק שלא לממש את האופציה או לסיים את ההסכם שטרם תקופת ההתקשרות.
- 36.2 התעורר חשד סביר כי במסגרת ההסכם ו/או כל הסכם אחר עם החברה ביצע הספק או ניסה לבצע או היה מעורב בביצוע תרמית כנגד החברה ו/או ביצע עבירה פלילית בקשר למתן שירותים ו/או לעסקה במקרקעין ו/או לביצוע עבודה עבור החברה.
- 36.3 במידה ובתקופת ההסכם יתברר לחברה שלספק התקשרות או שותפות עם ספק שנחשד בעבירות מרמה כלפי החברה.
- 36.4 אם נבצר מהספק לספק לחברה את השירותים המפורטים בהסכם זה.
- 36.5 אם הפר הספק הסכם זה ולא תיקן את ההפרה תוך 14 יום ממועד ההודעה של החברה אודות ההפרה.
- 36.6 אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכויות החברה לכל סעד אחר העומד לרשות החברה מכוחו של ההסכם, מסמכי ההתקשרות, חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א - 1970 או מכח כל דין.
- 36.7 בוטל ההסכם כאמור בסעיף זה על סעיפי המשנה, ישלם הספק לחברה פיצויים מוסכמים בסך של 500,000 ₪.

**37. שונות**

- 37.1 כל מחדל, שהשייה או ויתור ע"י אחד הצדדים במימוש זכות מזכויותיו, לא יחשבו כויתור, כמניעה, כהסכמה או כהודאה מצידו והוא יוכל להשתמש בזכויותיו או חלק מהן עפ"י הסכם זה בכל עת שיחפוץ, מבלי שיהא מנוע מלעשות כן.
- 37.2 החברה תהא רשאית לקזז סכומים המגיעים לה על פי הסכם זה ו/או אשר הספק חב לה על פי הסכם זה מכל סכום אשר יגיע לספק מאת החברה. הקיזוז ייעשה לאחר מתן הודעה בכתב לספק בת 14 ימים, ובלבד שעילת הקיזוז לא הוסרה בתום 14 ימי ההתראה.
- 37.3 כל שינוי בהסכם זה יהיה תקף רק אם יערך בכתב ויחתם ע"י הצדדים.
- 37.4 תנאי הסכם זה (על כל נספחיו, בין אם מצורפים במועד חתימתו ובין יש לצרפם לאחר מכן) ממצים את כל אשר הוסכם בין הצדדים במלואו, ומבטלים כל התקשרויות, הבטחות, מצגים והתחייבויות קודמים, אם נעשו כאלה, לפני חתימתו של הסכם זה.
- 37.5 כתובות הצדדים הן כאמור במבוא להסכם זה, וכל הודעה שתשלח לצד ע"י משנהו לפי הכתובת האמורה, תחשב כנמסרת לתעודתה בתום 72 שעות ממועד השליחה בדואר רשום או בעת הנחתה באמצעות שליח או בעת משלוחה באמצעות פקסימיליה או במייל.

**ולראיה באו הצדדים על החתום :**

\_\_\_\_\_  
הספק

\_\_\_\_\_  
החברה

עסקי שמור  
נספח 1 - תעריף

להסכם מס' \_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_

**יצורף לאחר בחירת הזוכה במכרז**

1. נספח 1 להסכם מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם.

- המחירים עבור ביצוע העבודות במסגרת ההסכם עם הספק הזוכה הינם מחירים קבועים וסופיים (למעט הצמדה) שכוללים בתוכם את כל העלויות הישירות והעקיפות לביצוע השירות לשביעות רצון החברה בהתאם לכל דרישות ותנאי המפרט הטכני, מסמכי המכרז וההסכם ומעבר אליהם לא ישולם כל תשלום נוסף.

עסקי שמור  
**נספח 2**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חברת מי אביבים 2010 בע"מ

א.ג.נ.,

**הנדון: כתב התחייבות לשמירת סודיות**

הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז.ח.פ. \_\_\_\_\_ מאשר/ת ומתחייב/ת בזאת כדלקמן:

1. במסגרת מתן השירותים המפורטים בהסכם שכתב התחייבות זה מהווה נספח לו (להלן: "השירותים") לחברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה"), קיבלתי ו/או אני עתיד/ה לקבל מהחברה ו/או ממי מטעם החברה, מידע סודי (כהגדרתו להלן) אשר מסירתו לידי, הותנתה בחתימתי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח הכלול בכתב זה. "מידע סודי" - כל מידע, נתון, עניין וכיו"ב, בין בכתב, בין בעל-פה ובין בכל צורה או אמצעי אחר, של החברה ו/או הנוגע לחברה ו/או לפעילות החברה ו/או המזוהה בדרך כלשהי כמידע של החברה, לרבות ידע ו/או מידע מסחרי, פיננסי, טכני, עסקי, כלכלי ו/או מקצועי ו/או אחר הנוגע לחברה ו/או לפעילותה ו/או הנוגע במישרין או בעקיפין ללקוחות ו/או גופים הפועלים ביחד ו/או באמצעות החברה ו/או הרוכשים ממנה, לעסקיה וענייניה של החברה, משאביה, נתונים, שמות, כתובות, מסמכים, מחקרים, בדיקות, תרשימים, תהליכים, תחשיבים, תכניות עבודה, תכניות ו/או שיטות שיווק, דו"חות, מאזנים, מסמכי ניהול חשבונות, שיטות ייצור, שיטות עבודה, נתוני מכר, מחירים, נתוני פדיון, נתוני רווח, נתונים סטטיסטיים, רשימות ונתוני לקוחות, רשימות ספקים, קשרי מסחר עם ספקים או גופים שבאים עם החברה במגע, פרטים ונתונים בנוגע לכמויות ו/או איכויות ו/או מחירים ו/או תמחירים של מוצרים ופריטים הקשורים לעסקי החברה, פעילויות מסחריות ועסקיות של החברה ו/או של צדדים שלישיים הקשורים בחברה ובפעילותה, תהליכים, תחשיבים, פורמולות, שרטוטים, סקיצות, תכניות, חישובים, דיאגרמות, פרטים וכיו"ב, המתייחסים לחברה, או העשויים לשמש מקור לאינפורמציה בנוגע לחברה, לידע של החברה, תהליכי הייצור, הפקה, תהליכי תכנון, סודות עסקיים, תכניות עסקיות, פרסום, תנאי התקשרות עם צדדי ג', תנאי כתב התחייבות זה ו/או פריט מידע אחר, בין בכתב, בין בעל-פה ובין בכל דרך אחרת, שיימסר לי ו/או למי מטעמי בקשר עם החברה, פעילותה ו/או פעילות מי מטעמה וכל מידע שהעברתי לאחר או שימוש בו שלא ברשות עלולים להזיק לחברה, והכל - במישרין או בעקיפין, בין אם הופנה, הועבר או הגיע לידיעתי ו/או לידיעת מי מטעמי בכל דרך אחרת שהיא ובין אם הופק על-ידי ו/או על ידי מי מטעמי, עקב ו/או בקשר להתקשרות עם החברה ו/או לשם מתן השירותים, והכל במהלך ההתקשרות בין הצדדים ו/או עקב ביצוע השירותים ו/או אגב המשא ומתן לקראת הסכם למתן השירותים.
2. הספק מתחייב לא להוציא ממשרדי החברה כל חפץ ו/או מסמך ו/או מוצר ו/או חומר ו/או מידע סודי שיגיע לידי במסגרת הסכם זה, לרבות כאלה שהוכנו על ידו במהלך מתן השירותים לחברה ו/או בקשר אליהם ו/או בקשר לעסקיו ו/או תכניותיו, ולא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע הסודי שכפול, העתקה, צילום, תדפיס, ו/או כל צורת העתקה אחרת, אלא במסגרת ולצרכי מתן השירותים לחברה בלבד.
3. ידוע לי כי המידע הסודי הנו ויישאר רכושה וקניינה הבלעדי של החברה, בבעלותה המלאה והבלעדית של החברה, ואין במסירתו משום הענקת זכויות כלשהן במידע הסודי. המידע הסודי נמסר ו/או יימסר לי בנאמנות ובכפוף לחובתי לשמור עליו בסודיות מלאה והתחייבותי לא לעשות בו כל שימוש אחר שהוא, מלבד לצורך הספציפי של מתן השירותים שלשם נמסר ו/או יימסר לי המידע הסודי.
4. ידוע לי, כי מסירת המידע הסודי ו/או חלקים ממנו ו/או עשיית כל שימוש אחר בו, שלא לצורך ובמידה הדרושה למתן השירותים, עלולים לגרום לחברה נזקים כבדים, בלתי הפיכים, חלקם אף שאינם ממוניים. לפיכך, אני מתחייב/ת בזאת לשמור בסודיות מלאה על המידע הסודי, לא לגלות ו/או להעביר ו/או לחשוף ו/או למסור ו/או לפרסם ו/או לצלם ו/או להעתיק ו/או לשכפל ו/או להוציא מחזקתי (ו/או לאפשר לאחרים לעשות כן), והכל בכל צורה ואופן, כל מידע סודי ו/או כל פיתוח ו/או עיבוד שלו ו/או כל מידע, ישיר או עקיף הקשור בו, לכל אדם שהוא, הכל, במישרין או בעקיפין, בתמורה או שלא בתמורה, בארץ או בחו"ל, אלא במסגרת ובמידה הנדרשת לעבודתי במתן השירותים שלשם נמסר/יימסר לי המידע הסודי ובאישור החברה, ואני מתחייב לנהוג במידע הסודי כאמור בכתב זה ועל פי כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות.
5. התחייבויותי לסודיות כאמור בכתב זה יחולו גם על כל עובדי ו/או מי שיפעל מטעמי אשר יחשפו בצורה כל שהיא, במישרין או בעקיפין, למידע סודי ואני מתחייב/ת כי העובדים ו/או הפועלים מטעמי התחייבו, טרם התחלת פעילותם, בהתחייבות לשמירה על סודיות בתנאים אשר אינם פחותים מההתחייבויות בכתב זה.

עסקי שמור

6. אני ערבה ואחראית לכך, שלא יימסר מידע סודי שנמסר ו/או שיימסר לי, לעובדי או לפועלים מטעמי כאמור, לכל אדם ו/או גוף שהוא, אלא אם כן נתקבל לכך אישור החברה מראש ובכתב. מובהר כי אין האמור לעיל חל לעניין העברת המידע הסודי לחברי צוות העבודה, שהמידע הסודי דרוש להם לשם מתן השירותים לחברה בלבד, ובתנאי שהם מחויבים בהתחייבות לסודיות בתנאים אשר אינם פחותים מההתחייבויות בכתב זה, כמפורט לעיל.
7. אשמור על המידע הסודי בסודיות גמורה ובצורה בטוחה ואנקוט בכל צעד שיידרש לשמירה על המידע הסודי כאמור.
8. אמנע מלהעתיק בדרך כלשהי (בין בצילום, בכתב, באמצעים אלקטרוניים או בכל מדיה ו/או דרך אחרת) את המידע הסודי או חלק ממנו ואמנע מלהעלות על הכתב או באמצעים אלקטרוניים או בכל מדיה או דרך אחרת, פרטים כלשהם על המידע הסודי או כל חלק ממנו, אלא וככל שהדבר נחוץ למתן השירותים ונתון לשמירה על סודיות בתנאים אשר אינם פחותים מההתחייבויות המפורטות בכתב זה.
9. אודיע לחברה מיד עם היוודע לי דבר אובדן או חשש לאובדן של כל מסמך, חפץ, אמצעי אחר ו/או חומר אחר, הכולל מידע סודי. כמו כן, אודיע לחברה כאמור על כל חשש לדליפת מידע סודי.
10. אחזיר לחברה, על-פי דרישתה הראשונה או מיד עם סיום ההתקשרות בינינו, מכל סיבה שהיא, לפי המוקדם מביניהם, כל מסמך, חפץ, אמצעי אחר ו/או חומר אחר, הכולל מידע סודי, אשר נמסר לי ו/או הוכן על-ידי ו/או עבדתי בקשר עם המידע הסודי ו/או עבודתי במתן השירותים ו/או בקשר עם מתן השירותים על ידי ו/או על ידי מי מטעמי, וזאת בצירוף כל העתקים של המסמכים, חפצים ו/או חומרים כאמור, המצויים בידי. אני מתחייב כי לאחר מסירת המסמכים, החפצים ו/או החומר כאמור לא יוותר ברשותי כל מידע סודי או כל חלק ממנו. בכל מקרה אין ולא תהיה לי כל זכות עיכובן במידע הסודי או במסמכים, חפצים ו/או כל חומר אחר הכולל מידע סודי כאמור.
11. במקרה שאדרש על-פי דין למסור את המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו, אני מתחייבת/להודיע על כך לחברה מיד ובכתב, ולשתף פעולה עמה בכל הנוגע לניסיונות למנוע ו/או לצמצם ככל האפשר את גילוי המידע הסודי. בכל מקרה, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אני מתחייבת/למסור אך ורק את אותו חלק מידע סודי הנדרש על-פי דין כאמור.
12. התחייבויותיי על פי כתב זה תחולנה ותהיינה בתוקף, בקשר עם כל מידע סודי אליו נחשפתי בצורה כל שהיא טרם ההתקשרות עם החברה והחתימה על כתב התחייבות זה, לאחר החתימה על כתב התחייבות זה, במהלך ההתקשרות ומתן השירותים לחברה ו/לאחר סיומה, בין אם הסתיימה ההתקשרות ביני לבין החברה, ובין אם שונתה, הופסקה או בוטלה מכל סיבה שהיא.
13. ההתחייבות לא תחול על מידע שהוא נחלת הכלל, ובלבד שלא הפך להיות נחלת הכלל עקב הפרת הסכם זה.
14. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל סעד המוקנה לחברה לפי כתב זה או לפי החוק, הרי באם אני, עובדי ו/או מי מטעמי, יפר מחויבות כלשהי המוטלת עלי לפי כתב זה, אזי אהיה מחויבת/לפצות את החברה בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות ו/או העלויות ו/או ההפסדים מכל מין וסוג שהוא, שיגרמו לה ו/או העלוילים להיגרם לה עקב ההפרה הנ"ל ו/או שייגרמו לצד ג' כלשהו, ואני מתחייבת/לשפות את החברה מייד עם דרישתה הראשונה, היה וצד ג' כלשהו יתבע את החברה בגין זליגת מידע סודי ו/או בגין כל עילה אחרת שמקורה בהפרת כתב התחייבות זה על ידי, עובדי ו/או מי מטעמי. כן תהא זכאית החברה, מבלי לגרוע מכל סעד אחר על פי כתב זה או על פי כל דין, לפעול ולהוציא כנגדי צווי מניעה ו/או צוויים לביצוע בעין ו/או כל סעד זמני אחר. מי אביבים תודיע לי ותיתן לי את האפשרות להתגונן בפני דרישה ו/או תביעה וכתב התביעה ו/או החומר הרלוונטי יועבר אלי עם קבלתו על ידי מי אביבים. מי אביבים לא תתפשר בתביעה ללא קבלת הסכמתי לכך מראש ובכתב, הסכמה שלא תסורב אלא מטעמים סבירים ותוך לקיחת אחריות על תוצאות של אי הסכמה כאמור. מי אביבים תודיע לי בכתב בדבר כל דרישה שתשלח אליה בכל עת ע"י כל גורם שהוא בגין נזק או נזק נטען רלבנטי לי כאמור בסעיף זה.
15. הנני מסכים/ה, כי על כתב התחייבות זה חל הדין הישראלי וכי סמכות השיפוט לגבי כל עניין ו/או סכסוך ביני לבין חברת מי אביבים 2010 בע"מ הנובע מכתב זה ו/או הקשור אליו, נתונה לשיפוטו הייחודי של בית המשפט המוסמך בתל-אביב - יפו בלבד וכי לא תהיה סמכות שיפוט בעניין זה לכל בית משפט אחר.
16. ידוע לי כי התחייבויותיי דלעיל הינן תנאי מוקדם להעברת המידע הסודי או כל חלק ממנו לידי.

**ולראייה באתי על החתום היום :**

\_\_\_\_\_ : **חותמת + חתימת מורשה/י חתימה**

\_\_\_\_\_ : **על-ידי** \_\_\_\_\_ : **תפקיד**

**המוסמך לחתום ולהתחייב בשם הספק לכל דבר ועניין**

עסקי שמור  
**נספח 3 להסכם / נספח ט' למכרז – הגנת פרטיות ואבטחת מידע**  
שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_

- בין: **מי אביבים 2010 בע"מ** (להלן: "מי אביבים" או "החברה")  
מרחוב שדרות שאול המלך 37 תל אביב יפו  
פקס: 03-7736292
- לבין: \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק")  
כתובת: \_\_\_\_\_  
פקס: \_\_\_\_\_
- מצד אחד -
- מצד שני -

הואיל ובעקבות זכיית הספק במכרז מס' 221/20 שפרסמה מי אביבים, למתן שירותי יישום ותחזוקת מערכת CRM Microsoft Dynamics עבור מערך שירות הלקוחות של החברה, נחתם בין הצדדים הסכם לביצוע הפרוייקט ולאספקת השירותים (להלן: "ההסכם");

הואיל ובמסגרת ההסכם ולמטרת הענקת השירותים נשוא ההסכם למי אביבים, ישמש הספק כ"מחזיק" ו/או מורשה גישה של מאגר המידע "לקוחות" שבבעלות מי אביבים, ומשכך על הספק להתחייב כלפי מי אביבים לקיום כל הוראות הדין החלות עליו באשר לאבטחת מאגר המידע;

**לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

**1. מבוא ונספחים**

- 1.1 המבוא לנספח זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 1.2 נספח זה נועד להוסיף על הוראות ההסכם ואין בו כדי לגרוע במאום מהוראות ההסכם והתחייבויות הספק מכח ההסכם.
- 1.3 בכל מקרה של סתירה בין הוראות נספח זה לבין נספחיו ו/או לבין הוראות ההסכם, תחול ההוראה המקיימת את דיני הפרטיות (כהגדרתו להלן). במקרה שההוראות הסותרות כולן מקיימות אחר דרישות דיני הפרטיות, תחול ההוראה המטיבה עם מי אביבים.
- 1.4 הנספחים המצורפים לנספח זה הם:
  - צרופה א'** - מסמך הגדרת מטרות המאגרים וסוגי השימוש.
  - צרופה ב'** - מסמך הגדרת מורשי גישה.
  - צרופה ג'** - מסמך דרישות אבטחת מידע.

**2. הגדרות**

- בנספח זה תוקנה למונחים שלהלן המשמעות שלצידם, זולת אם משתמע אחרת מהקשר הדברים. למונחים שלא הוגדרו בנספח זה תוקנה המשמעות שניתנה להם בחוק או בתקנות הרלבנטיות.
- 2.1 למונחים "מערכת", ו-"השירות" או "השירותים" תוקנה המשמעות שניתנה להם בהסכם.
  - 2.2 "החוק" - חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, כפי שיהיה בתוקף מעת לעת.
  - 2.3 "תקנות אבטחת מידע" - תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
  - 2.4 "דיני הפרטיות" - החוק, תקנות אבטחת מידע, תקנות אחרות מכח החוק, הנחיות רשות הגנת הפרטיות, הנחיות והוראות ביצוע של כל רגולטור אחר החלות על מי אביבים, הכל כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
  - 2.5 "המידע" - מידע ומידע רגיש כהגדרתם בחוק אשר נכללים במאגרי המידע של מי אביבים או אשר יגיעו לידיעת הספק או מי מטעמו באופן אחר והנוגעים לעירייה, וכן כל מידע שמי אביבים תגדיר כמידע אישי.
  - 2.6 "ספק משנה" - כל ספק או ספק משנה המועסק על ידי הספק בקשר עם השירותים ו/או ההסכם, אשר תהיה לו באופן כלשהו גישה למידע.

עסקי שמור

- 2.7. **"שימוש במידע"** - כל פעולה במידע, לרבות איסוף, תיעוד, ארגון, גישה, עיבוד, אחסון, אירוח, תחזוקה, שירות, התאמה, שינוי, גילוי, העברה, השמדה או מחיקה.
- 2.8. **"אירוע אבטחת מידע"** - כל אירוע של תקיפת מערכות מידע או אמצעי טכנולוגי אחר ששייכים למי אביבים, העלול לפגוע בסודיות, שלמות או זמינות מערכות או מידע של מי אביבים, לרבות אירוע בו נעשה שימוש במידע בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה.
- 2.9. **"אירוע אבטחה חמור"** -
- 2.9.1. כל אירוע אבטחת מידע במאגר מידע שחלה עליו רמת אבטחה גבוהה; או
- 2.9.2. אירוע אבטחת מידע במאגר מידע שחלה עליו רמת אבטחה בינונית בו נעשה שימוש בחלק מהותי מן המאגר או נעשתה פגיעה בשלמות המידע לגבי חלק מהותי מן המאגר.
3. הצהרות והתחייבויות הספק
- 3.1. הספק מתחייב לפעול בביצוע ההסכם ובאספקת השירותים בכפוף להוראות כל דין, לרבות, אך לא רק, דיני הגנת הפרטיות.
- 3.2. הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהבעלות במידע הינה של מי אביבים וכי למי אביבים חובות על פי דין והסכם כלפי נשואי המידע, ועל כן הספק מתחייב כי לא יעשה כל שימוש במידע זולת על פי הוראות בכתב מאת מי אביבים ובכל מקרה אך ורק ככל שנדרש למטרת ביצוע השירותים ובהתאם למטרות המוגדרות לכך בנספח זה **ובצירופה א'** לנספח זה.
- 3.3. איסוף מידע. הספק מתחייב, כי במידה ואיסוף מידע יעשה על-ידו באופן ישיר, אזי איסוף זה יעשה בהתאם להוראות החוק, ובפרט בכפוף למתן הודעה מראש כנדרש בסעיף 11 לחוק. הספק מתחייב להעביר לאישור מי אביבים, בכתב ומראש, את נוסח ההודעה הנ"ל.
- 3.4. הספק מתחייב כי יש לו ויעמדו לרשותו במשך כל תקופת השירותים המשאבים הדרושים לשם קיום הוראות נספח זה.
- 3.5. הספק לא יעביר, ויוודא כי קבלני המשנה שלו לא יעבירו, מידע מחוץ לגבולות מדינת ישראל או אירופה. הספק לא יאפשר גישה, ויוודא כי קבלני המשנה שלו לא יאפשרו גישה, למידע על ידי גורמים מחוץ לגבולות מדינת ישראל. למרות האמור לעיל, ככל שהספק יתקשר עם קבלני משנה שאינם בישראל או אירופה, עליו לוודא בהסכם ההתקשרות בינו לבין כל ספק משנה שספק המשנה יתחייב לפעול לפי דיני הפרטיות בעיבוד המידע של מי אביבים.
4. ממונה אבטחת מידע
- 4.1. הספק מתחייב למנות אדם בעל הכשרה מתאימה לממונה אבטחת מידע בהתאם לאמור בסעיף 17ב לחוק ובתקנות אבטחת המידע (להלן: **"הממונה"**). מובהר למען הסר ספק, כי חובת הספק למנות ממונה אבטחת מידע תחול בכל מקרה בהיות מי אביבים גוף ציבורי.
- 4.2. \_\_\_\_\_ [שם העובד], \_\_\_\_\_ [ת.ז. העובד], \_\_\_\_\_ [תפקיד העובד]
- הינו ממונה אבטחת המידע של הספק, והממונה יישא באחריות לביצוע נספח זה מצד הספק.
- 4.3. הספק ידווח למי אביבים על כל שינוי בזהות הממונה, לרבות מלוא הפרטים הנדרשים לצורך דיווח לרשם מאגרי המידע.
- 4.4. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הספק.
5. עובדי הספק ומורשי גישה
- 5.1. הספק אחראי לבצע בדיקות רקע, אמינות מהימנות לעובדיו או לכל מי מטעמו שתהיה להם גישה למידע; בהתאם לרמת אבטחת המידע השמור במאגרי המידע של מי אביבים.
- 5.2. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של מי אביבים באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה) וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע שנמסר לו, לאיש מלבד עובדיו המנויים ברשימת מורשי הגישה כמפורט להלן. למען הסר ספק מובהר, כי התחייבות זו מתייחסת הן למערכות, מאגרים, סיסמאות, הרשאות, מחשבי ושרתי הספק, והן לאבטחה הפיזית של המידע, כגון נעילתו, שמירתו, קיום נהלי טיפול ברורים.



עסקי שמור

- 5.3. הגישה למידע של עובדי הספק תוגבל על בסיס הצורך לדעת ו/או לגשת בלבד לצורך ביצוע השירותים, ובמידה המצומצמת ביותר האפשרית. הספק ינהל רשימה של מורשי גישה כמפורט **בצירוף ב'** לנספח זה ויעביר אותה למי אביבים על פי דרישתה מעת לעת. באחריות הספק לעדכן את רשימת מורשי הגישה של מי אביבים על בסיס תקופתי, ולכל הפחות אחת לרבעון, ולבטל הרשאות עודפות. הספק יהא אחראי לביצוע החפיפה הדרושה לכל מורשה גישה חדש, על חשבונו.
- 5.4. על הספק לדאוג לכך שמורשי הגישה למידע של מי אביבים יעברו הדרכות תקופתיות (ולכל הפחות אחת לשנה) בקשר עם חובות הגנת פרטיות ואבטחת מידע בביצוע תפקידם; וכן לבצע הדרכות פרטניות לעובדים חדשים טרם תחילת עבודתם ככל שזו אינה סמוכה באופן מיידי להדרכה השנתית. הממונה יהא אחראי לביצוע ותיעודן של כל פעולות ההדרכה כאמור ולהעביר למי אביבים תיעוד על כך לפי דרישתה.
- 5.5. עובדי הספק שתהיה להם גישה למידע יחתמו, טרם תחילת העסקתם בביצוע השירותים או בזיקה אליהם, על כתב הצהרה והתחייבות כלפי מי אביבים לשמירת סודיות, פרטיות ואבטחת מידע התואם את התחייבויות הספק לסודיות על פי ההסכם ואת התחייבויותיו על פי נספח זה בשינויים מחייבים. העתקי כתבי הסודיות יועברו למי אביבים על פי דרישה.
- 5.6. הספק ישא כלפי מי אביבים באחריות כוללת גם למעשי ו/או מחדלי עובדיו וכל מי מטעמו בקשר עם נספח זה וכן באחריות כוללת למעשי ו/או מחדלי כל ספק משנה ו כל מי מטעמו.

**6. קבלני משנה**

- 6.1. הספק לא יעסיק ספק משנה לצורך מתן השירותים ולא יאפשר לקבלני משנה שימוש במידע, ללא הסכמתה של מי אביבים מראש ובכתב. הספק ידווח למי אביבים בכל מקרה של הוספת או החלפת ספק משנה, ויאפשר למי אביבים להתנגד לשינוי.
- 6.2. בטרם ההתקשרות עם ספק משנה, באחריות הספק לבצע בדיקת נאותות ביחס לאמינות ספק המשנה ויכולתו לקיים את תנאי נספח זה והוראות דיני הפרטיות; וכן לתעד את הבדיקה כאמור.
- 6.3. כל ספק משנה מאושר שעימו יתקשר הספק, יהיה חייב, כתנאי מוקדם להיותו ספק משנה בקשר עם השירותים, להתחייב כלפי הספק בהתחייבויות מקבילות להתחייבויות הספק כלפי מי אביבים על פי נספח זה. העתק מן ההסכם בין הספק לבין כל אחד מקבלני המשנה ימסר למי אביבים, על פי דרישה.
- 6.4. באחריות הספק לבצע בקרה, ביקורת ופיקוח על קיום התחייבויות קבלני המשנה שלו על פי נספח זה. הספק מתחייב לסיים לאלתר את ההתקשרות עם כל ספק משנה שלא יעמוד בדרישות נספח זה.
- 6.5. הספק ימסור למי אביבים, על פי דרישה, רשימה של כל קבלני המשנה שלו, מטרת העסקתם ואיזה משימות הם מבצעים מטעם הספק בקשר או בזיקה להסכם עם מי אביבים.
- 6.6. הספק אחראי לכל מעשה או מחדל של ספק משנה בקשר עם או בניגוד למתחייב מנספח זה, כאילו היה מדובר בספק עצמו.

**7. סודיות**

- 7.1. לצרכי נספח זה, "מידע סודי" הוא מידע וידע מכל סוג, שאינו נחלת הרבים ושאינו ניתן לגילוי כדין בנקל על ידי אחרים, שנמסר או שיימסר לספק ו/או יגיע לידו ו/או למערכות מידע המצויות בחזקתו על-ידי מי אביבים ו/או מי מטעמה, או יגיע לידי הספק בכל דרך אחרת במסגרת ביצוע ההסכם, במישרין ו/או בעקיפין, לרבות מידע המוגן לפי דיני הפרטיות, בכל מדיה שהיא לרבות בכתב או בעל פה; ולמעט מידע אשר היה מצוי בחזקתו החוקית של הספק עובר למסירתו כאמור; או מידע אשר נמסר לספק על ידי צד ג' שלא תוך הפרה של חובת סודיות בין אותו צד ג' לבין מי אביבים.
- 7.2. הספק מתחייב, ללא הגבלת זמן, כי ישמור בסודיות מוחלטת את המידע הסודי, וכי לא יעבירו בכל דרך שהיא, ולא יעניק את המידע הסודי בין בתמורה או שלא בתמורה, ולא ימסור, יפרסם, יגלה, יעתיק או ישתמש במידע הסודי שלא בהקשר לקיום התחייבויותיו לפי ההסכם; במישרין או בעקיפין; וכן שלא יביא לידיעת כל אדם, למעט מי אביבים, כל ידיעה, חומר וכל מידע אחר שהגיע או שיגיע אליו, במלואו או בחלקו בקשר עם ההסכם ונספח זה, בין בטרם ביצוע ההסכם, בין במהלכו ובין לאחר ביצועו.



עסקי שמור

8. אבטחת מידע

- 8.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת לפעול על פי הוראות דיני הפרטיות בכל הקשור והנוגע לאבטחת המידע במאגרי המידע של מי אביבים, אשר ימצאו במרכזי המידע של הספק ב \_\_\_\_\_.
- 8.2. מבלי לפגוע בהוראות נספח זה וחובות הספק על פי דיני הפרטיות, הספק מתחייב לפעול בנושא אבטחת מידע בהתאם למדיניות מי אביבים ועל פי הנהלים וההנחיות המפורטות בצרופה ג' לנספח זה.
- 8.3. הספק מודע לכך שמאגרי המידע של מי אביבים אשר הספק ישתמש בהם, מסווגים ברמות אבטחה כדלקמן: גבוהה. משכך, יקיים הספק את חובותיו על פי דיני הפרטיות ביחס למאגרי המידע בהתאם לרמת האבטחה שלהם.
- 8.4. הספק מתחייב שלא לבצע שינויי הגדרות של אמצעי אבטחת מידע ללא אישור מראש ובכתב של מי אביבים.
- 8.5. הספק מתחייב כי תהיה הפרדה גמורה בין מאגרי המידע של מי אביבים לבין מאגרי המידע של לקוחות אחרים ו/או של הספק עצמו, הן מבחינת הגישה הפיזית לשרתים על גביהם מצוי המידע של מי אביבים והן מבחינת הגישה מרחוק או היכולת להתחבר למאגרי המידע של מי אביבים.
- 8.6. הספק יכין מסמך מיפוי של מערכות המידע אצל הספק בהן אגורים מאגרי המידע של מי אביבים ונהלי אבטחת מידע מפורטים לפי רמות האבטחה של כל מאגר של מי אביבים, ובמיוחד נוהלי גיבוי ושחזור וחזרה לשגרה לאחר אירוע אבטחת מידע. הספק יבחן את מיפוי המערכות והנהלים לכל הפחות אחת לשנה, וכן בעת אירועי אבטחת מידע או עם ביצוע שדרוגים או שינויים משמעותיים במערכות, ויבצע עדכונים נדרשים. העתקי המיפוי ונהלים יוצגו למי אביבים, על פי דרישה.

9. זכויות נשואי המידע

- 9.1. הספק יסייע למי אביבים בטיפול בפניות של נשואי המידע. בכל מקרה בו תבקש מי אביבים מהספק לאתר מידע, לעדכן או לשנות מידע ולמחוק מידע - יפעל הספק על פי דרישות מי אביבים, לאלתר.
- 9.2. קיבל הספק פניה ישירה מנשוא מידע, בכל הנוגע למידע לגביו הנמצא במאגרי המידע של מי אביבים, לרבות זכות עיון, יפנה הספק את הפניה אל מי אביבים באופן מידי ולא ישיב לה בעצמו. הטיפול בפניות נשואי המידע יתבצע על ידי מי אביבים בלבד.
- 9.3. כל העלויות הקשורות במתן זכות העיון וזכות התיקון או מחיקת המידע, ככל שיהיו, יחולו על הספק.

10. אירועי אבטחת מידע

- 10.1. הספק מתחייב להודיע למי אביבים מיד, ולאחר יאחר מאשר תוך 24 שעות, מהמועד בו נודע לו, או לספק משנה מטעמו, על כל אירוע אבטחת מידע בקשר עם המידע או מאגרי המידע של מי אביבים, בין על ידי מורשי גישה מטעם הספק או קבלני המשנה שלו ובין עקב נסיון חדירה או דלף מידע של גורמים חיצוניים. הדיווח יכלול מידע מספיק לעניין האירוע אשר יאפשר למי אביבים במידת הצורך לדווח על האירוע לגורמים הנדרשים, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, פרטים על מהות האירוע, מאגרי המידע שנפגעו, המידע שדלף או שקיים חשש שדלף או נפגע, נשואי המידע שהמידע נוגע אליהם, ממצאי הבדיקה של הספק והצעדים שננקטו בעקבות האירוע. הספק ימשיך וידווח למי אביבים, על בסיס שוטף, על כל מידע נוסף שיובא לידיעתו או לידיעת קבלני המשנה שלו, בקשר עם אירוע אבטחת המידע.
- 10.2. במקרה של אירוע אבטחת מידע, יפעל הספק על פי הנחיות מי אביבים וישתף עימה פעולה בכל הנוגע לחקירת אירוע אבטחת המידע, הערכת מצב, הכלה ובלימה והצעדים שיש לנקוט בעקבות האירוע, התאוששות חזרה לשגרה, הכל על חשבון הספק.
- 10.3. לא ימסר כל דיווח חיצוני או פרסום בקשר עם אירוע אבטחת מידע, אלא על פי הוראה ואישור בכתב ומראש של מי אביבים. ככל שעל פי ייעוץ משפטי שקיבל הספק, חלה עליו חובת דיווח או יידוע של כל גורם שהוא שאינו מי אביבים, בדבר אירוע אבטחת מידע, ימסור על כך הספק הודעה לאלתר למי אביבים, ויפעל בתיאום ושיתוף פעולה עם מי אביבים ועל פי הנחיותיה.

**11. מחיקת מידע**

- 11.1. במהלך ביצוע השירותים ובתקופת ההסכם, תהיה מי אביבים רשאית לדרוש מהספק למחוק מידע כלשהו ממאגרי המידע של מי אביבים, והספק מתחייב לפעול על פי דרישת מי אביבים, לאלתר עם קבלת הדרישה. בכל מקרה של ספק ביחס למידע שמבוקש על ידי מי אביבים למחוק, באחריות הספק לבקש ממי אביבים הנחיות בכתב. הספק יתעד את פעולות השמדת ומחיקת המידע.
- 11.2. מבלי לגרוע מכל סעד ו/או הוראה אחרת בהסכם ו/או הוראה בנספח זה, במקרה של סיום או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים, מיד על פי דרישת מי אביבים, יעביר הספק לידי מי אביבים את כל המידע של מי אביבים המצוי אצל הספק או ברשותו או ברשות קבלני המשנה שלו. לאחר שהספק יודא ויקבל אישור בכתב ממי אביבים, כי כל המידע של מי אביבים הועבר לידיה, ימחק הספק את כל המידע של מי אביבים שברשותו מכל אמצעי המדיה שברשותו, לרבות שרתים, כוננים קשיחים, אמצעי גיבוי וכל מדיה מגנטית, נתיקה או אופטית אחרת. המחיקה תבוצע גם מקבצי גיבוי ובאופן שאינו מאפשר לספק לשחזר את המידע שנמחק. הספק יספק למי אביבים הוכחות בדבר מחיקת המידע לרבות תצהיר מטעם הממונה, מאומת בפני עו"ד, המאשר את המחיקה כאמור.
- 11.3. הספק מתחייב לדווח למי אביבים על כל צורך של הספק בסילוק ציוד מיחשוב שכולל מידע בבעלות מי אביבים. סילוק הציוד יהיה אך ורק באישור גורם מוסמך במי אביבים.
- 11.4. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת מידע אצל הספק, הספק ידווח למי אביבים על הוראת הדין והצדדים יסכימו על המידע המינימלי שהספק יהיה מחויב לשמור כאמור. במקרה כזה, יודא כי אמצעי אבטחת המידע והבקרה שברשותו, ואשר הוגדרו **בצרופה ג'** לנספח זה, יישארו אפקטיביים לכל אורך תקופת השמירה. מובהר כי במקרה כזה, ימשיכו לחול הוראות נספח זה ביחס למידע הנותר בידי הספק, על אף סיום ההסכם והגישה תוגבל למורשי גישה בודדים בלבד, על בסיס הצורך לדעת ולגשת. מיד עם תום התקופה המתחייבת על פי דין אחראי הספק למחוק את המידע לאלתר ויחולו הוראות סעיף 11.2 לעיל.

**12. דיווח, ביקורת ובקרה**

- 12.1. הספק מתחייב למסור למי אביבים, מעת לעת לפי דרישתה של מי אביבים, דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול ואבטחת המידע במאגרי המידע של מי אביבים המוחזקים על ידו, ובדבר אופן עיבוד המידע של מי אביבים בהתאם לנספח זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ימסור הספק למי אביבים דיווח שנתי, בחודש דצמבר של כל שנה קלנדרית, ברמת פירוט נדרשת, בו תפורט אופן העמידה בחובות הספק על פי דיני הפרטיות בקשר עם ביצוע השירותים. מי אביבים רשאית לדרוש פירוט נוסף לדיווח ומסמכים תומכים.
- 12.2. מי אביבים תהא רשאית במהלך תקופת ההסכם, לבצע מעקב, ביקורות שוטפות וביקורות פתע על פעילותו של הספק בכל הקשור לניהול מאגרי המידע ועיבוד המידע. לצורך כך, נציג מטעם מי אביבים או גורם חיצוני שמי אביבים תעסיק לשם כך לפי שיקול דעתה, יהא רשאי להיכנס למשרדי הספק ו/או קבלני המשנה בשעות העבודה המקובלות, ובליווי נציג מטעם הספק, ולבדוק את תקינות נהלי האבטחה וכן קיום הוראות נספח זה בכללותו, לרבות בדיקת חומרים במערכות הספק, ככל ואלו קשורים למידע של מי אביבים ו/או הקשורים למתן השירותים. הספק ישתף פעולה עם ביקורות כאמור.
- 12.3. הספק יעמיד לרשות מי אביבים את כל המידע הנדרש כדי להוכיח את עמידתו בהוראות נספח זה ובדיני הפרטיות וכל מידע שמי אביבים זקוקה לו על מנת לעמוד בחובותיה על פי דיני הפרטיות לרבות חובות דיווח ותיעד.
- 12.4. הספק מודע לכך כי רשויות שונות לרבות רשות הגנת הפרטיות עשויות לבצע ביקורת אצלו ובאתריו, והוא מתחייב לשתף פעולה עם ביקורות כאמור.
- 12.5. מי אביבים תהא רשאית להורות לספק, כל הוראה מקצועית הנראית לה, לצורך ביצוע תקין של נספח זה.
- 12.6. הספק יממש את השינויים הנדרשים בעקבות סקר הסיכונים ומבדקי החדירה, הן באמצעי אבטחת המידע והן בנהל האבטחה ויפעל לתיקון הליקויים שהתגלו במסגרת סקר הסיכונים ומבדקי החדירה, על חשבונו ועל אחריותו. באחריות הספק לבצע בדיקת חדירות חוזרת לאחר תיקון הליקויים.

**13. דרישות של רשויות**

13.1. כל צד יקיים את דרישות דיני הפרטיות המחייבות רישום או דיווח לרשויות שונות, לרבות רשות הגנת הפרטיות. הספק ימסור למי אביבים את כל המידע והפרטים הדרושים, במועד, על מנת שמי אביבים תוכל לדווח על הספק כמחזיק של מאגרי המידע של מי אביבים וישתף פעולה עם מי אביבים, ככל שידרש, בדיווחים ואספקת מידע לרשויות. אין באמור כדי לפטור את הספק מחובות דיווח ורישום עצמאיות ככל שחלות עליו על פי דיני הפרטיות.

13.2. הספק יפעל על פי הוראות והנחיות מחייבות שיופנו אל מי אביבים בקשר עם המידע ומאגרי המידע, על ידי רשויות ורגולטורים שמי אביבים כפופה אליהם, לרבות רשות הגנת הפרטיות ומשרד הפנים. מבלי לגרוע מחובות הספק בסעיף זה ועל אף כל האמור בהסכם, מי אביבים תהיה רשאית לסיים את ההסכם בתוך שלושים (30) יום, במקרה שהספק אינו מסוגל לעמוד בדרישות רגולציה כאמור.

**14. שינויים בדיני הפרטיות**

14.1. במשך כל תקופת ההסכם, תהיה רשאית מי אביבים לבצע שינויים בנספח זה שמי אביבים סבורה כי הינם חיוניים לצורך עמידה בהוראות דיני הפרטיות ודו"חות ביקורת כלשהם. עם קבלת בקשת מי אביבים לשינויים כאמור, ידונו הצדדים בתום לב במשמעויות השינויים המבוקשים על מי אביבים על מנת ליישם את השינויים באופן שיאפשר למי אביבים לעמוד בחובותיה על פי דיני הפרטיות. מובהר למען הסר ספק, כי ככל שהצדדים לא יגיעו להסכמה ביחס לשינויים המבוקשים על ידי מי אביבים, יכנסו השינויים לתוקף בכל מקרה, על פי הוראה בכתב ממי אביבים, בתוך שלושים (30) יום מבקשת השינויים או עם כניסתו לתוקף של השינוי בדיני הפרטיות, המוקדם מבניהם.

14.2. הספק אחראי ליישום השינויים האמור בסעיף 14 זה גם אצל כל קבלני המשנה שלו.

14.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 14.1 לעיל, תהיה מי אביבים רשאית להודיע לספק על שינויים במטרות השימוש במאגרי המידע ו/או בהרשאות הגישה למאגרי המידע והספק ישתף פעולה עם מי אביבים לשם ביצוע השינויים האמורים ככל שיידרש.

14.4. הספק לא יהיה רשאי לבצע שינויים כלשהם בנספח זה ו/או אופן יישומו, ללא אישור מי אביבים מראש ובכתב ובכפוף לתנאי האישור.

**15. שונות**

15.1. כל שינוי בנספח זה יערך בכתב ויחתם על ידי שני הצדדים.

15.2. הספק מתחייב ומצהיר, כי ידוע לו שכל מידע אשר יגיע לידיו במהלך ביצוע השירותים הוא רגיש ביותר, וכי הגעתו לידי צדדים שלישיים עלולה לגרום למי אביבים ו/או לעובדיה ו/או לנשואי המידע נזקים חמורים, אשר לא יהא די בפיצוי כספי בגינם. לפיכך, בכל מקרה של חשש לגילוי אסור של המידע או של אי-עמידה בתנאי נספח זה, מי אביבים תהא רשאית, בין היתר, לבקש צווי מניעה ותפיסה נגד הספק וקבלני המשנה שלו והספק פוטר את מי אביבים בזאת מהחובה להפקיד ערובה במקרה של הגשת בקשה כאמור.

15.3. במקרה שהוראה כלשהי בנספח תיחשב כחסרת-תוקף, בלתי-חוקית או בלתי-ניתנת-לאכיפה בדרך אחרת על ידי בית משפט מוסמך, יתר הוראות הנספח יישארו בתוקף מלא, אך הוראה כאמור תיחשב כאילו שונתה ככל הנחוץ כדי להפוך את ההוראה הבלתי חוקית או בלתי אכיפה, לחוקית או אכיפה, תוך שמירה מרבית ככל הניתן על הכוונה וההסכמות המקוריות של הצדדים כמפורט בנספח זה.

15.4. הצדדים מתחייבים להודיע, בכתב, כל צד למשנהו, אודות כל תביעה אשר תוגש על ידי צד שלישי כנגד מי מהצדדים בקשר עם נספח זה וכן אודות כל דרישה אשר תתקבל על ידם מהרשויות בכל הקשור לנספח זה.

15.5. הספק אינו רשאי להעביר ו/או להסב ו/או להמחות את התחייבויותיו על פי נספח זה לצד שלישי כלשהו מבלי לקבל על כך את הסכמת מי אביבים מראש ובכתב.

**ולראיה באו הצדדים על החתום :**

**מי אביבים :**

תאריך : ..... שם ותפקיד : ..... חתימה : .....

**הספק :**

תאריך : ..... שם ותפקיד : ..... חתימה : .....

עסקי שמור

**צרופה א' - הגדרת מטרות השימוש במאגרים**

סוג העיבוד או הפעולה שהספק רשאי לבצע במידע	מערכות המאגר שהספק רשאי לגשת אליהן	מטרות השימוש המותרות	שם המאגר	
				1
				2
				3
				4
				5
				6

עסקי שמור  
**צרופה ב' - הגדרת הרשאות גישה**

רשימת מורשי הגישה (שם, ת.ז., תפקיד)		שם המאגר	
	א		1
	ב		
	ג		
	ד		
	א		2
	ב		
	ג		
	ד		
	א		3
	ב		
	ג		
	ד		
	א		4
	ב		
	ג		
	ד		
	א		5
	ב		
	ג		
	ד		
	א		6
	ב		
	ג		
	ד		

עסקי שמור

## צרופה ג' – דרישות אבטחת מידע לספק חיצוני בהתאם לתקנות אבטחת המידע

### 1 מטרה

**1.1** מסמך זה כולל אוסף דרישות והנחיות בנושא אבטחת מידע בהתאם לתקנות אבטחת המידע. עמידה בהוראות המפורטות במסמך זה הינה תנאי סף להתקשרות עם הספק, ועליו לעמוד בדרישות אבטחת מידע של מי אביבים כפי שיעודכנו מעת לעת.

### 2 הגדרות

למונחים שלהלן תוקנה בנספח ג' זה בלבד המשמעות שלצידם. מונחים שלא הוגדרו בנספח ג' יפורשו על פי הגדרתם בהסכם או בנספח הגנת הפרטיות ואבטחת המידע שנספח ג' זה מצורף לו.

- 2.1 מאגר מידע** - אוסף נתוני מידע שבבעלות מי אביבים, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי ומיועד לעיבוד ממוחשב ואשר לספק תתאפשר גישה אליו או שימוש בו בהתאם להסכם.
- 2.2 נכסי המידע** - כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של מי אביבים אשר משמש לצורך פעילות המאגר.
- 2.3 משתמשי מאגר מידע** -

**2.3.1** כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של מי אביבים המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.

**2.3.2** בעלי תפקידים במי אביבים המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של מי אביבים המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.

**2.3.3** מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של מי אביבים והמצויים בידי הספק.

**2.4 אבטחה פיזית** - האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של מי אביבים ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע

**2.5 התקן נייד** -

**2.5.1** מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה רדיו טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת.

**2.5.2** מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.

**2.6 סיווג מידע** - הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהותוו על ידי מי אביבים והפורום לנושא אבטחת מידע במי אביבים.

**2.7 נזק למידע** - פגיעה בסודיות, בשלמות וזמינות המידע בבעלותו של מי אביבים.

**2.8 אבטחת מידע** - קיום הוראות נספח זה והנחיות מי אביבים מעת לעת, לרבות אך לא רק, הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של מי אביבים. הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדן.

**2.9 שלמות מידע** - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדן.

**2.10 זמינות המידע** - שמירה על נגישות למידע באופן רציף.

**2.11 מידע חסוי** - מידע שפגיעה בזמינותו, בשלמותו, באמינותו בסודיותו או בשרידותו עלולה לגרום לתקלות כגון:

- פגיעה או הכבדה על ביצוע תוכניות או פעולות כלכליות, מנהליות, חברתיות, משפטיות ואחרות.
- גרימת תקלה לעבודת הגופים הציבוריים שמשמעה עיכוב או ייקור תהליכי עבודה, או, הפרעה בביצוע אכיפת החוק.
- מידע פנים ארגוני שהנהלת הארגון רוצה לשמור על חשאיותה מול ארגון מתחרה.

### 3 הנחיות לביצוע

#### **3.1 סימון המידע**

**3.1.1** הספק מתחייב לסמן כל פלט של מידע המופק ממאגרי המידע של מי אביבים באמצעות כותרת עליונה בנוסח הבא:

"מכיל מידע המוגן לפי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו - המוסר שלא כדן עובר עבירה".

#### **3.2 שימוש, אחזקה או ניהול של מאגרי מידע**

**3.2.1** הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב ממי אביבים.

**3.2.2** ככל שהספק שומר מידע נוסף כלשהו מעבר למידע אשר הוגדר במפורש על ידי מי אביבים, עליו לבצע את השמירה ואת ההגנה על המידע בהתאם להוראות דיני הפרטיות כהגדרתן בנספח להסכם - הגנת הפרטיות ואבטחת מידע, לרבות בנוגע לרישום מאגרים, בהתאם לצורך.

עסקי שמור

- 3.3 זיהוי וניהול סיכונים**
- 3.3.1** הספק מתחייב לבצע ניהול וזיהוי של סיכוני אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט לרבות בשלב הפיתוח.
- 3.3.2** הספק מתחייב לפנות למי אביבים בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב ממי אביבים.
- 3.4 הצהרה על מחויבות גורם חיצוני בנושא אבטחת מידע.**
- 3.4.1** הספק מצהיר ומתחייב כי חתימה על נספח זה משמשת הצהרה למי אביבים בה הוא מצהיר על התחייבותו על ביצוע ההנחיות לשמירת אבטחת המידע כפי שמפורט בהנחיות אלו, במסמכי המכרז ו/או ההסכם ובנספח להסכם - הגנת הפרטיות ואבטחת מידע.
- 3.5 אבטחה פיזית וסביבתית של המאגר**
- 3.5.1** הספק מתחייב כי הגישה הפיזית לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת בעזרת מנגנון אוטומטי באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הני"ל הכולל מניעת הכחשה. רשומות הכניסה אל אזורים אלו ישמרו למשך 24 חודשים ויועברו למי אביבים לפי דרישה.
- 3.5.2** בכל מקרה בו מאגר המידע ומידע נמצא ברשות הספק, ינקוט הספק באמצעים לתיעוד הגישה למאגר המידע, לרבות הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- 3.5.3** הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה בהתאם להרשאות ו/או לסיווג הביטחוני הניתן להם. כניסתם תהא מתועדת ומבוקרת וככל ותידרש בהתאם לנהלי הספק תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- 3.5.4** הספק מתחייב כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע, למידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מקובלים, אשר יאושרו מראש על ידי מי אביבים, המתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 3.5.5** הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות לעבודה באזורים מאובטחים.
- 3.5.6** הספק מתחייב להגן ותחזק על הציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע, למידע והיישומים באמצעים סבירים ומקובלים.
- 3.5.7** הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני יירוט או נזק.
- 3.5.8** הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח את זמינותו וכלילותו הרציפות.
- 3.5.9** הספק מתחייב להגדיר ולנהל רשימות מורשים לגישה פיזית לנכסי המידע בבעלות מי אביבים.
- 3.6 מצעי מידע פיזיים**
- 3.6.1** על הספק ליידע את עובדיו וכל מי שנחשף למידע במסגרת התהליכים שבמי אביבים על חובת יישום ההנחיות לשמירה על מידע מודפס ומצעי מידע פיזיים.
- 3.6.2** באזורי קבלת קהל לא יאוחסן מידע חסוי. חסוי רגיש לא יונח על גבי שולחנות לקבלת קהל.
- 3.6.3** כאשר מצעי מידע פיזיים אמצעי אחסון אלקטרוני או ניירת) האוגרים מידע חסוי, אין להשאירם ללא השגחה ולאחר שעות העבודה יש לאחסנם במקום נעול.
- 3.6.4** חל איסור להשאיר פלט המכיל מידע חסוי במדפסות או במכונות צילום, באחריות מדפיס ומצלם המידע לקחת את הפלט במידי.
- 3.6.5** מידע חסוי אשר השימוש בו הסתיים, חייב לעבור גריסה או להיות מאוחסן בארכיב מאובטח.
- 3.7 ניהול תקשורת ותפעול**
- 3.7.1** במידה והתגלו ליקויים בעבודת הספק, או כתוצאה מגילויי חשיפת אבטחת מידע חדשה, הספק מתחייב לעדכן את נוהלי העבודה ולדווח למי אביבים באופן מיידי.
- 3.8 אבטחה לוגית**
- 3.8.1** הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת שברשותו ומשתמשים ליישום דרישות המכרז, ההסכם ו בנספח להסכם - הגנת הפרטיות ואבטחת מידע להסכם.
- 3.8.2** הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו עדכונים והקשחות לפי המלצות היצרן.
- 3.8.3** הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות שבאחריותו למניעת ניצול פרוצדור אבטחת מידע.
- 3.8.4** הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת.



עסקי שמור

**3.9 תיעוד ובקרה**

- 3.9.1** הספק מתחייב לנהל מנגנוני תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על האזורים הפיזיים וכן מערכות שניגשות למאגרי מידע ולמידע של מי אביבים שברשותו.
- 3.9.2** הספק מתחייב שבכל כניסה לאזור מאובטח בו נשמר מידע של מי אביבים וכל פניה למערכת ולרשומות במאגר ולמידע שברשותו יירשמו כל הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, והאם הגישה אושרה או נדחתה.
- 3.9.3** הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר ככל האפשר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.
- 3.9.4** הספק מתחייב לדווח באופן מיידי למי אביבים בכל מקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- 3.9.5** הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנוני הבקרה למשך 24 חודשים לפחות ולספק העתק מהם למי אביבים לפי דרישה.

**3.10 ניהול הרשאות גישה**

- 3.10.1** הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע ולמידע שברשותו.
- 3.10.2** הספק מתחייב שהזדהות של מורשי הגישה למאגרי מידע תבוצע ככל האפשר באמצעות רכיב פיסי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה בנוסף לסיסמא, ובלבד שיאושר מראש על ידי מי אביבים.
- 3.10.3** על הספק לזהות את המשתמשים במערכות בהתאם למערך ההזדהות של מי אביבים.
- 3.10.4** הספק מתחייב להפעיל מנגנון ניתוק למשתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 30 דקות ללא פעילות.

**3.11 אבטחת תקשורת**

- 3.11.1** הספק מתחייב שלא יחבר מערכות/מאגרי מידע למרשתת אלא אם כן קיבל את אישור מי אביבים.
- 3.11.2** הספק מתחייב שהעברת המידע בתוך רשת התקשורת, ברשת ציבורית או במרשתת תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.

**3.12 אבטחת תחנות הקצה**

- 3.12.1** חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש.

**3.13 התקנים ניידים**

- 3.13.1** הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע אל תווך של התקנים ניידים למעט מדיית גיבוי.
- 3.13.2** במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור צוות אבטחת המידע במי אביבים וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.
- 3.13.3** במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין ערוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.

**3.14 גיבוי שחזור והתאוששות**

- 3.14.1** הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו.
- 3.14.2** הספק מתחייב לאחסן את מדיית הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או שהספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 3.14.3** הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיית המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת ההתאוששות.
- 3.14.4** הספק מתחייב כי שחזור אמיתי יבוצע באישור מנהל מאגר המידע של מי אביבים.
- 3.14.5** הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור אמיתי יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 3.14.6** לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.

עסקי שמור

**3.15 אבטחת מידע אפליקטיבית**

**3.15.1** הספק מתחייב כי הקוד יפותח לפי כללי האצבע הבאים ולפי הנחיות מי אביבים כפי שיידרש:

נושא	כללים
בדיקת קלט ונתונים	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדוק תקינות של: http headers, input, Query Strings, Cookies</li> <li>אל תסמוך על בדיקות צד לקוח, יש תמיד לבדוק גם בצד שרת. יש לבדוק גודל, תקינות וחוקיות קלט.</li> <li>עשה שימוש ב regular expression validators.</li> <li>בדוק במיוחד קלט אשר משמש כפרמטר לשאלות SQL על מנת למנוע Sql Injection.</li> </ul>
הזדהות	<ul style="list-style-type: none"> <li>בצע חלוקה של המערכת לאיזורים פתוחים ואיזורים הדורשים הזדהות.</li> <li>עשה שימוש בסיסמאות חזקות.</li> <li>אל תשמור סיסמאות בצורה גלויה.</li> <li>עשה שימוש בנגנון פג תוקף של סיסמאות ו password policy.</li> </ul>
הרשאות	<ul style="list-style-type: none"> <li>בצע בדיקות הרשאות לפי שייכות המשתמש לתפקידים.</li> <li>הגבל גישה למשאבי מערכת למשתמשים מורשים בלבד.</li> </ul>
מידע רגיש	<ul style="list-style-type: none"> <li>אל תשמור סיסמאות כ Text clear.</li> <li>שמירת מידע רגיש במקומות בטוחים בלבד.</li> <li>עשה שימוש בתשתית Decryption / Encryption סטנדרטית ואל תפתח מנגנונים עצמיים.</li> </ul>
ניהול Session	<ul style="list-style-type: none"> <li>קצר את משך ה Session ככל שניתן.</li> </ul>
ניהול Exceptions	<ul style="list-style-type: none"> <li>עשה שימוש ב Try Catch בצורה מושכלת במערכת.</li> <li>אל תגלה מידע טכני משגיאות אשר נותן מידע לתוקף, עשה שימוש בדפי שגיאה כלליים.</li> <li>שמור ב LOG שגיאות.</li> </ul>
Audit & Log	<ul style="list-style-type: none"> <li>עשה שימוש במנגנון לוג ו audit מרכזי.</li> </ul>
Asp.Net	<ul style="list-style-type: none"> <li>עשה שימוש במנגנון Url Authorization לדפים ומחיצות.</li> </ul>
Dal / פניה לבסיס הנתונים	<ul style="list-style-type: none"> <li>עשה שימוש ב command parameters על מנת למנוע Sql Injection.</li> </ul>

**3.15.2** על כל יישום חדש, מתחייב הספק לבצע בדיקות חוסן באמצעות חברה חיצונית בלתי תלויה המתמחית בבדיקות חוסן אפליקטיביות. בדיקות אלה יבוצעו לא על נתוני אמת של המערכת המקורית. במידה וקיים צורך בהעתקת נתונים ממערכות הייצור - יש לשנות את נתוני הזיהוי על מנת להבטיח שלא תהיה גישה למידע על הפרט או מידע רגיש אחר של מי אביבים.

**3.15.3** הספק מתחייב לשמור בצורה מאובטחת את גירסאות הקוד שפיתח.

**3.15.4** הספק מתחייב שלא ישמור גירסאות קודמות של הקוד במערכות הייצור.

**ולראייה באנו על החתום:**

הספק	שם מורשה החתימה	תפקיד

תאריך	חתימה

עסקי שמור

**נספח 4 – לוח זמנים לביצוע הפרויקט ואבני דרך לתשלום;**

לוחות הזמנים לביצוע הפרויקט, וגובה התשלום עבור כל אבן דרך יבוצעו כמפורט בטבלה להלן:

- מובהר כי לא תשולם תמורה לספק עבור אבן דרך אלא לאחר שהושלם ביצועה והתקבל אישור השלמת אבן הדרך ממנהל הפרויקט מטעם החברה, והכל בהתאם לשיקול דעת החברה.
- תשלום על הפרויקט תחולק ל- 2 שלבים - שלב I 60% מעלות הפרויקט, שלב II – 40% מעלות הפרויקט במידה ואבן דרך לא הושלמה במלואה שלא באשמת הספק – הצדדים ידונו לגופו של עניין.

<u>שלב I – 60% מעלות הפרויקט</u>				
<u>תשלום</u>	<u>מועד</u>	<u>תנאי</u>	<u>אבן דרך</u>	
15% ממחיר שלב I	תאריך חתימת ההתקשרות	חתימה על חוזה התקשרות	תחילת עבודה	כללי
15% ממחיר שלב I		אישור האפיון המפורט על ידי החברה	אפיון מפורט ל- 2 השלבים	אבן דרך 1
40% ממחיר שלב I		התקנה בשרתי החברה ותסריטי שפיות מערכת	סיום פיתוחים והתאמות ומסירת מלאה של המערכת והמסמכים שלב I	אבן דרך 2
20% ממחיר שלב I	מועד מסירה לבדיקות קבלה – 5 חד' ממועד החתימה	אישור עמידה בבדיקות קבלה ובדיקות משתמשים	אישור בדיקות קבלה ועלייה לאוויר	אבן דרך 3
10% ממחיר שלב I	חודשיים לאחר עלייה לאוויר סיום שלב I	אישור סיום תהליך ההטמעה כולל תיקון תקלות	חודשיים לאחר עלייה לאוויר סיום שלב I	אבן דרך 4
<u>שלב II - 40% מעלות הפרויקט</u>				
50% ממחיר שלב II		התקנה בשרתי החברה ותסריטי שפיות מערכת	סיום פיתוחים והתאמות ומסירת מלאה של המערכת והמסמכים	אבן דרך 5
40% ממחיר שלב II	4 חד' מתחילת שלב II	אישור עמידה בבדיקות קבלה ובדיקות משתמשים (אחריות מי אביבים)	אישור בדיקות קבלה ועלייה לאוויר	אבן דרך 6
10% ממחיר שלב II	חודשיים לאחר עלייה לאוויר שלב II	אישור סיום תהליך ההטמעה כולל תיקון תקלות	חודשיים לאחר עלייה לאוויר שלב II	אבן דרך 7

עסקי שמור  
**נספח 5 ערבות לביצוע (ימולא בהתאם למס' ההסכם עם הזוכה)**

להסכם מס' \_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_

לכבוד  
מי אביבים 2010 בע"מ  
שד' שאול המלך 37  
תל אביב

א.ג.ג.,

הנדון : ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_ על סך 200,000 ₪, בתוקף

1. עפ"י בקשת " \_\_\_\_\_ " (להלן: "המבקש/ת"), אנו ערבים בזה כלפיכם בערבות מלאה ומוחלטת לסילוק כל סכום שהוא המגיע או שיגיע לכם מאת המבקש/ת עד לסכום של **100,000 ש"ח**, (במילים: מאתיים אלף ₪) להלן: "סכום הערבות", בקשר להסכם מס' \_\_\_\_\_
  2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.  
תנאי ההצמדה יהיו כדלקמן:  
"המדד היסודי" יהיה מדד המחירים לצרכן חודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_ בשיעור \_\_\_\_\_ נקודות.  
"המדד הקובע" לעניין ערבות זו יהיה המדד שפורסם לאחרונה לפני המועד בו עלינו לשלם לכם סכום כלשהו עפ"י ערבות זו.
  3. הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחושבו באופן הבא:  
אם יתברר כי המדד הקובע עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד הקובע למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי.  
אם המדד הקובע יהיה נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
  4. אנו נשלם לכם כל סכום עד לסכום הערבות, בתוספת הפרשי הצמדה, תוך עשרה ימים לאחר יום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת המבקש/ת.
  5. בכל מקרה ערבות זו תישאר בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_ בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידנו בכתב, לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
- ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.  
דרישה עפ"י ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק אשר כתובתו היא:

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ חתימות

\_\_\_\_\_ שם הבנק

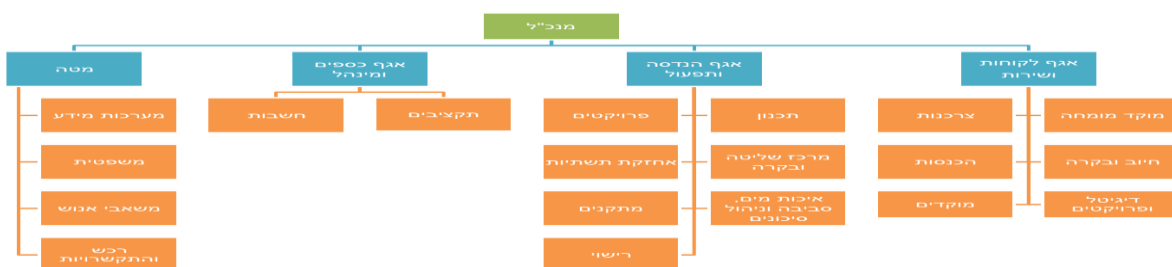
\_\_\_\_\_ סניף

עסקי שמור  
**נספח י' (למסמכי המכרז) / נספח 6 בהסכם**  
**מפרט טכני ותכולת העבודה**

**1. כללי –**

מי אביבים היא חברת המים של העיר תל אביב-יפו, והיא פועלת במטרה לשפר וליעל את תשתיות המים והביוב של העיר ולספק לתושביה שירותי מים וביוב איכותיים. החברה פועלת באופן רציף לשיפור איכות ורמת השירות ללקוחות החברה, ומעניקה שירות עבור מעל מ- 465,000 תושבים, מבצעת מעל ל 100,000 קריאות שירות בשנה, ועונה מעל - 200,000 פניות בשנה. בשנים האחרונות, מי אביבים חרתה על דגלה את נושא השירות לתושב ומובילה מהלך כולל שמטרתו שיפור השירות תוך הבניית תפיסת שירות מוכוונת לקוח. חווית השירות של לקוחות החברה הינו יעד מרכזי אסטרטגי ובליבת העשייה של החברה. אסטרטגיית השירות בחברת מי אביבים מתמקדת ביצירת שביעות רצון גבוהה בכלל נקודות הממשק של תושבי העיר עם החברה, לשם שיפור התדמית ואיכות השירות. עובדי החברה מחויבים לתהליך ופועלים לאור תפיסת ההנהלה החדשנית בעולם השירות והלקוחות.

**1.1 מבנה ארגוני של היחידות בהן תיושם המערכת**



**1.2 יעדים ומטרות של המערכת**

מטרת הפרויקט היא הטמעת מערכת CRM לצורך השגת היעדים הבאים:

- 1.2.1. ניהול כלל המידע המשמש את הגורמים השונים בתהליך הכולל, והצגת מידע מעודכן וזמין לאותם גורמים.
- 1.2.2. תמיכה ברב ערוציות.
- 1.2.3. חווית הלקוח
  - 1.2.3.1. מתן מענה זמין ושירותי ללקוחות החברה לסוגיהם – מידע כללי, מידע על חשבון החוזה, תלונות, בקשות וכו'
  - 1.2.3.2. ערוצי פניה בעידן הדיגיטלי
  - 1.2.3.3. סטנדרט שירות רוחבי בכל ערוצי הפניה ובכל היחידות הארגוניות
  - 1.2.4. שיפור חווית נותן השירות
    - 1.2.4.1. שולחן עבודה וניהול משימות (תיעדוף משימות, SLA, התראות)
    - 1.2.4.2. תמונת לקוח מרכזת ומידע זמין לטיפול בפניה
    - 1.2.4.3. תמיכה בתהליכים מותאמים (work flow)
    - 1.2.5. ייעול משאבי השירות
      - 1.2.5.1. הטמעת תהליכי עבודה סדורים לטיפול בלקוחות.
      - 1.2.5.2. ניהול ומעקב אחר טיפול בפניות (פתיחת פניה, טיפול, מעקב עד סגירה).
      - 1.2.5.3. הטמעת רמת שירות ונורמות שירות ללקוחות.
      - 1.2.5.4. ניהול חריגים - ניהול התהליכים השוטפים במערכת והצפת חריגים לצורך טיפול פרטני
      - 1.2.5.5. מדידה ובקרה (לדוגמא נושאי התפלגות פניות) וניתוח תובנות
      - 1.2.5.6. ניהול דשבורדים

**1.3. קוים מנחים לפתרון**

- 1.3.1. המערכת תשרת את כלל נותהי השירות וגופי הבקאופיס בחברה בתהליכי השירות השונים כפי שיפורטו בהמשך
- 1.3.2. אחידות בתהליכי השירות – הקמת תהליכים גנריים לכל היחידות וצמצום השונות במידת האפשר.
- 1.3.3. התבססות על מקסימום יכולות קיימות OOTB ומינימום פיתוח.
- 1.3.4. בקרה ומעקב חריגים – הצפת חריגות מהמהלך התקין לצורך טיפול פרטני, והתרעה על החריגה באמצעים שונים, בהתאם לקריטריונים שנקבעו ובהתאם למשתמש, כגון SLA ואסקלציה, דוח חריגים, דשבורד ועוד.
- 1.3.5. גמישות – הקמה ופיתוח במערכת תתמוך באפשרות לשינויים עתידיים, ככל האפשר ללא התערבות מתכנת: בתהליכים, בהגדרות, בשדות במערכת, בתצוגה וכד'. לצורך כך יש להשתמש בערכים פרמטריים, חוקים לוגיים, ארכיטקטורת מערכת של שכבות, וכו'.
- 1.3.6. מודולריות – המערכת תפותח לתמיכה בגידול עתידי של היקפי ותחומי הפעילות.
- 1.3.7. ידידותיות - מסכים מותאמים למשתמש, ניווט אינטואיטיבי
- 1.3.8. יוטמעו כלים לניהול אדמיניסטרטיבי לתחזוקה ע"י מנהל מערכת – טיפול בטבלאות, תהליכים, הפעלת ממשקים, שינוי פרמטרים, ניהול משתמשים והרשאות וכד'.
- 1.3.9. יכולת צפיה בפניות CRM ובנתוני לקוח בפלטפורמות נידות (סלולר) – אופציונאלי
- 1.3.10. עבודה על מערכת ה CRM ומערכת "אגם" – נציגי המוקדים יעבדו על שתי המערכות כאשר ב-CRM ינוהל הקשר מול הלקוח וב"אגם" תהליכי הליבה הקיימים בעולם הבילינג וניהול המדים. כדי להקל על הנציגים במעבר בין מערכות יוגדרו ממשקים בעלי התועלת הגבוהה ביותר או פתרון של ממשק עבודה אחוד

**1.4. הגדרות**

להלן הגדרות למונחים העסקיים המשמשים במסמך זה:

<b>אתר האינטרנט ואזור האיש</b>	אתר האינטרנט של מי אביבים המאפשר ללקוח לקבל מידע, שירותים וביצוע פעולות.
<b>המערכת, CRM</b>	המערכת המהווה את הפתרון המבוקש כמוגדר במסמך זה.
<b>לקוח/שותף עסקי</b>	אדם או ישות היוצרים קשרים עסקיים עם התאגיד (אדם, ארגון, קבוצה) לקוח יכול להיות כל אדם הפונה למוקד בין אם הוא בעל החוזה, המשלם, מתגורר בנכס וכו'. מידע מפורט על ישויות הלקוח השונות מופיע בפרק הישויות
<b>חשבון חוזה</b>	מספר חשבון חוזה + חשבון לקוח בו מוצגים הרישומים הפיננסיים עבור פעולות חיוב וגבייה, מספר חשבון חוזה הינו מספר משתנה בכל ביצוע חילופי מחזיקים.
<b>חברת ניהול</b>	חברה אחראית על מתחם/קומפלקס בין השאר על מערכת המים במתחם והינה אשת הקשר מול מי אביבים בכל הקשור לנושאי מים וחיוב במתחם
<b>מספר משלם/מחזיק</b>	מס' משלם הינו המחזיק הראשי בנכס. (ייתכנו מחזיקים נוספים בנכס אשר לא יקבלו מס' משלם)



עסקי שמור

<p>מספר מזהה חד ערכי אשר מייצג כל ישות משפטית שלתאגיד יש עניין לניהול נתונים מולו. הלקוח הנו בעל הזיקה הקרובה ביותר לנשוא חיוב בהווה או בעבר, לקוח יכול להיות הן בתור בעלים והן בתור מחזיק. המספר יכול להיות מסווג באחד מכמה צורות: תעודת זהות, מספר דרכון, ח.פ. חברה, מספר עמותה ומספר כללי.</p>	<b>מס' לקוח</b>
<p>מספר מזהה חד ערכי אשר מייצג כל ישות משפטית שלתאגיד יש עניין לניהול נתונים מולה - ת"ז.ח.פ.א.ד.ר.כ.ו.נ. וכו'</p>	<b>מס' מזהה/ מס' ת"ז/ח"פ</b>
<p>איש קשר מיופה מטעם הלקוח החתום על מסמך יפוי כח במי אביבים נכס ספציפי שאליו מקושר החוזה. מספר מפתח חד ערכי המייצג שיוך של מקום שימוש במושב של ייחוס כתובת עבור אותו מקום – כתובת של מיקום גאוגרפי.</p>	<b>מיופה כוח נכס</b>
<p>מערכת לקריאת מדים אוטומטית מרחוק</p>	<b>קר"מ</b>
<p>תושב העיר תל אביב</p>	<b>תושב</b>

**2. תכולת הפתרון**

על הפתרון לתמוך בניהול פעילות לקוחות החברה, שירות ומכירה, באמצעות הטמעת מערכת CRM בעלת ממשקים למערכות ארגוניות. להלן התהליכים והממשקים המרכזיים בהם נדרש לתמוך הפתרון המוצע. פירוט הדרישות הכוללות שיהוו את הפתרון השלם הנדרש מופיע בפרק 3.

**2.1. תהליכים עסקיים**

- 2.1.1. פניות שירות הנפתחות במוקד השירות בנושאים הבאים:
  - 2.1.1.1. תשלום חשבון וחובות
  - 2.1.1.2. ברור כללי ויתרת חוב, השגה על חיוב
  - 2.1.1.3. דיווח נזילה
  - 2.1.1.4. תלונה על מד/קריאת מד
- 2.1.2. פניות שירות הנפתחות/ מטופלות על ידי מוקדים אחוריים
  - 2.1.2.1. פניות הציבור הנפתחות ומטופלות במוקד מומחה
  - 2.1.2.2. פניות המועברות למחלקת צרכנות להמשך טיפול
  - 2.1.2.3. פניות המועברות למחלקת כספים להמשך טיפול
  - 2.1.2.4. פניות המועברות למחלקת משפטית להמשך טיפול
  - 2.1.2.5. פניות המועברות למחלקת חיוב ובקרה להמשך טיפול
  - 2.1.2.6. פניות המועברות למחלקת אחרות

עסקי שמור

**2.1.3. בקשות באמצעות טפסים מקוונים/מייל/רב ערוצי על בסיס פלטפורמה קיימת**

2.1.3.1. עדכון מספר דיירים בנכס

2.1.3.2. חילופי מחזיקים

2.1.3.3. הצטרפות להוראת קבע

2.1.3.4. בקשה להכרה בנוזילה

2.1.3.5. בקשה להצטרפות לחשבונית במייל

2.1.3.6. ועוד

**2.1.4. פעילות יזומה/תהליכי עבודה המבוצעת ע"י מוקד השירות (להלן רשימה של התהליכים העיקריים)**

2.1.4.1. אי ביצוע החלפה

2.1.4.2. חשד למד עצור – שימוש 0

2.1.4.3. חשד לנוזילה

2.1.4.4. תשלום חובות

2.1.4.5. בדיקת תקינות מד

2.1.4.6. תיאום ביקורת שטח

**2.2. ממשקים ושילוב עם מערכות קיימות בארגון**

במי אביבים פועלות מספר מערכות כפי שיפורטו להלן ומתקיימים מספר ממשקים בין המערכות השונות:

מערכת/ אפליקציה	פירוט	שילוב בפתרון העתידי
אגם	מערכת בילינג מבית מטרופולינט המערכת מחזיקה את פרטי הלקוחות החוזיים של מי אביבים וכלל מדי המים בתל אביב. המערכת מנהלת את כלל פעילות תחזוקה, ניהול קריאות, הפקת חיובים של מדי המים.	ממשק ישויות הלקוח וממשקים נוספים כמפורט בסעיף ממשקים
אתר מי אביבים	אתר התאגיד בכתובת <a href="http://www.mei-avivim.co.il">http://www.mei-avivim.co.il</a> אפשרות להגשת בקשה בטופס מקוון המייצר פניה ב-CRM.	הגשת בקשות, פתיחת פניות לשירות באמצעות טופס מקוון כמפורט בסעיף ממשקים
אזור אישי	אזור אישי לתושב לצפיה בחשבון החוזה, חשבונות, הגשת בקשות, עדכון פרטים וכו'. איזור אישי באחריות מטרופולינט – Portal בתוך האתר. ממשק מול ה CRM הקיים לצורך הצגת פניות בלבד. כניסה של תושב לפי ת.ז (ראיה ברמת לקוח)	שיקוף פניות מה- CRM באזור האישי. אפשרות פתיחת פניה מהאזור האישי.
My Business	מערכת CRM קיימת לניהול פניות	המערכת תוחלף במלואה במערכת החדשה
מערכת טלפוניה AVAYA	מערכת הטלפוניה במוקד	ממשקים כמפורט בסעיף ממשקים
IVR	נתב שיחות של מוקד השירות בחברה	קבלת מידע מותאם אישית באמצעות ה IVR כמפורט בסעיף ממשקים
מערכת OpSwat	מערכת לסריקת והלבנת קבצים שיועלו ל- CRM - מערכת OpSwat Metadefender	סריקה והלבנה של קבצים שיצורפו למערכת מגורמים חיצוניים
Active Directory	מערכת לניהול הרשאות משתמשים	אינטגרציה מלאה
ShareDocs	מערכת לניהול מסמכים - מכתבים ללקוח מנוהלים בעיקר במוקד מומחה ונותני שירות קו 2. לעיתים יכתבו במערכת וישמרו שם	שיוך מידע בהתאמה לפניה או הצגת פתרון חלופי של כתיבת מסמכים.

עסקי שמור

**2.3. משתמשי המערכת**

מספר משתמשים	תפקיד
80	עובדי מוקד שירות נציגים אחמ"שים ומנהלים
60	מוקדי קו 2
5	אדמין
30	מנהלים
30	עובדי מטה
205	סה"כ

**2.4. היקפי פעילות**

סוג	כמות
לקוחות (חשבונות חוזה)	250,000
תושבים	450,000
פניות בחודש	30,000

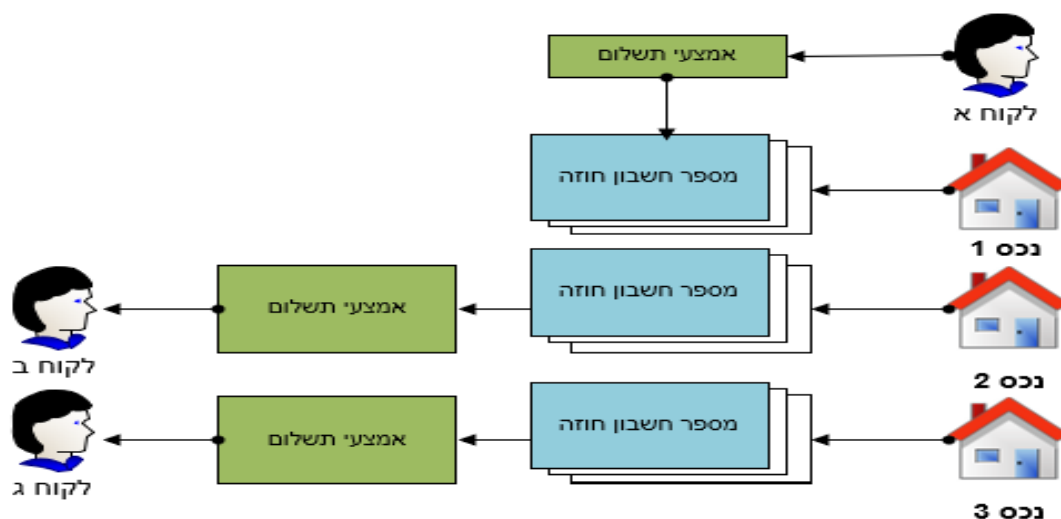
**3. שלבים בפרויקט בטבלת העלויות**

הפרויקט ייושם ב- 2 שלבים שיכלול תקופת פיילוט לפני עלייה לאוויר אבני הדרך בפרויקט יקבעו על פי לויז ותכולה. בסעיף 4 מוצגות דרישות מפורטות כולל תכולת הדרישות בכל שלב. יחד עם זאת, החברה תהא רשאית לפצל את הפרויקט למהלכים נוספים, לשנות את החלוקה לשלבים ותכולתם בהתאם לפתרון שייבחר ולתוכנית העבודה שתסוכם בין הצדדים.

**4. תהליכי העבודה ודרישות הפתרון**

- בפרקים שלהלן מופיע פירוט של דרישות הפתרון הפונקציונאלי הנדרש ע"פ תהליכי העבודה בהם המערכת אמורה לתמוך.
- הפרק כולל דרישות למימוש בשלבים I, II וריכוז דרישות אופציונאלי לאחר ההקמה. על הדרישות מצוין באופן מפורש לאיזה שלב משתייכות. על המענה והתמחור לכולל את שני השלבים **בלבד**.

**4.1. ישויות הלקוח המרכזיות וקשרים ביניהן**



#	דרישה
<p><b>ישויות הלקוח</b> - ישות פרטית (ת.ז./דרכון) או עסקית (ח.פ.). המידע של הישויות מוקם ומנוהל באגם. קיימות ישויות לקוח מסוגים שונים. במצב הנוכחי, קיים ממשק חד כיווני לעדכון פרטי היישות בעת הקמה למערכת ה-CRM. להלן פירוט הישויות השונות והקשרים ביניהן:</p>	
#	דרישה
1	<p><b>חשבון חוזה</b> – בישות חוזה מתבצע הקישור לכל הישויות המקושרות לחוזה: פרטי הנכס (רחוב, מספר בית), ישות הלקוח החוזית, דיירים נוספים, לקוח משלם, מספר מד מקושר לחוזה. לכל חוזה יכולים להיות מקושרים מס' אנשי קשר/מתגוררים בנכס. חוזה יכול להיות בסטטוס פעיל או לא פעיל. <b>עם כל שינוי בישות החוזית מוקם חוזה חדש.</b></p>
2	<p><b>איש קשר /ת.ז.</b> – איש קשר ישות לקוח (ת.ז.). יכול להיות גם בעל נכס וגם בעל מספר חשבון חוזה במספר נכסים. איש הקשר יכול להיות מקושר ליותר מחשבון חוזה אחד. לדוגמא איש קשר שיש לו מספר נכסים בעיר ומתגורר בנכס אחד.</p>
3	<p><b>ישות הלקוח החוזית</b> – הישות המקושרת בחוזה לנכס.</p>
4	<p><b>דייר בנכס</b> – לקוח אשר רשום כדייר בנכס (יכול להיות הישות החוזית או דייר נוסף).</p>
5	<p><b>ישות נכס</b> - ישות נכס תכיל את כתובת הנכס. המידע מתקבל ממערכת אגם ואינו ניתן לעריכה. נכס</p>
6	<p><b>חשבון חוזה</b> – בישות חוזה מתבצע הקישור לכל הישויות המקושרות לחוזה: פרטי הנכס (רחוב, מספר בית), ישות הלקוח החוזית, דיירים נוספים, לקוח משלם, מספר מד מקושר לחוזה. לכל חוזה יכולים להיות מקושרים מס' אנשי קשר/מתגוררים בנכס. חוזה יכול להיות בסטטוס פעיל או לא פעיל. <b>עם כל שינוי בישות החוזית מוקם חוזה חדש.</b></p>
7	<p><b>איש קשר /ת.ז.</b> – איש קשר ישות לקוח (ת.ז.). יכול להיות גם בעל נכס וגם בעל מספר חשבון חוזה במספר נכסים. איש הקשר יכול להיות מקושר ליותר מחשבון חוזה אחד. לדוגמא איש קשר שיש לו מספר נכסים בעיר ומתגורר בנכס אחד.</p>
8	<p><b>ישות הלקוח החוזית</b> – הישות המקושרת בחוזה לנכס.</p>
9	<p><b>דייר בנכס</b> – לקוח אשר רשום כדייר בנכס (יכול להיות הישות החוזית או דייר נוסף).</p>
10	<p><b>ישות נכס</b> - ישות נכס תכיל את כתובת הנכס. המידע מתקבל ממערכת אגם ואינו ניתן לעריכה. נכס</p>
11	<p><b>בעלי הנכס – בעלים</b> – מחזיק הנכס בטאבו – קשר רבים לרבים. כרגע אינו מווייב אולם נדרשת אפשרות להחזקת המידע לעתיד. יכולים להתגורר בנכס או לא. יש לקשר בין בעלים לנכס ולהציג באמצעות סימון / אינדיקציה.</p>
12	<p><b>דירה</b> – תכיל כתובת מדוייקת ותקושר לדיירים/ בעלי החוזה ואל הבנין.</p>
13	<p><b>איש קשר מסוג מיופה כוח</b> – יכול להיות משויך ללקוח או משויך לפניה ספציפית. במערכת יינתן חיווי "מיופה כח" כולל: קישור מתאים ללקוח אותו הוא מייצג ולפניה בה מטפל, האם קישור לטיפול בפניה ספציפית או באופן קבוע וקישור למסמך ייפוי הכח. מיופה הכוח מוקם ומנוהל ב CRM.</p>
14	<p><b>לקוח מזדמן</b> – לקוח שאינו לקוח בעל נכס/ חוזה הפונה לאחד המוקדים לקבלת שירות בנושאים שונים (תלונה נזילה, בוב, בקשה לאישורים ועוד).</p>
15	<p><b>לקוח עסקי</b> - עבור לקוחות עסקיים יפורט סיווג העיסוק וסוג חיוב המים בהתאם למידע שמועבר מהאגם, יוצג האם מדובר בלקוח גביה מיוחדת וישוקף בתמונת הלקוח</p>

עסקי שמור

שלב	דרישה	
I שלב	<b>ישויות הלקוח</b> - ישות פרטית (ת.ז./דרכון) או עסקית (ח.פ.). המידע של הישויות מוקם ומנוהל באגם. קיימות ישויות לקוח מסוגים שונים. במצב הנוכחי, קיים ממשק חד כיווני לעדכון פרטי היישות בעת הקמה למערכת ה-CRM. להלן פירוט הישויות השונות והקשרים ביניהן:	16
I שלב	<b>חשבון חוזה</b> – בישות חוזה מתבצע הקישור לכל הישויות המקושרות לחוזה: פרטי הנכס (רחוב, מספר בית), ישות הלקוח החוזית, דיירים נוספים, לקוח משלם, מספר מד מקושר לחוזה. לכל חוזה יכולים להיות מקושרים מס' אנשי קשר/מתגוררים בנכס. חוזה יכול להיות בסטטוס פעיל או לא פעיל. <b>עם כל שינוי בישות החוזית מוקם חוזה חדש.</b>	17
II שלב	<b>ישות מחזיק ראשי</b> - פרטי הלקוח הראשי בחוזה בנושאי תשלום ובנושאים אחרים.	18
II שלב	<b>מאפיינים נוספים</b> - לקוח VIP, פוטנציאל גביה (בהתאם לעדכון ידני או טעינת אקסל)	19
II שלב	<b>לקוח משלם</b> – לקוח שאמצעי התשלום בחוזה שלו. (תשלום יוכל להיות בהוראת קבע קבועה ע"י משלם אחד או תשלום ברמה תקופתית ע"י משלם משתנה)	20
II שלב	<b>בנין</b> – מכיל כתובת מדוייקת. מקושר אל ישות "בנין" מקושרות הדירות עם המונים. ישוקף ב-CRM ויאפשר הודעה לכלל דיירי הבניין ו/או פניה ברמת בנין.	21
II שלב	<b>ועד בית</b> - דיירים בבנין עם סימון ועד הבית. ישוקף ב-CRM במידה וקיים באגם	22
II שלב	<b>חברת ניהול בבנין</b> – חברת הניהול מקושרת לנכס. ישוקף ב-CRM במידה וקיים באגם	23
II שלב	<b>ישות מתחם</b> - ישות מתחם תכיל את כתובת המתחם. המידע יועבר ממערכת האגם ואינו ניתן לעריכה. מתחם יהיה מקושר למספר חשבונות חוזה לפי הגדרה ידנית שמבוצעת במערכת האגם וישוקף ב-CRM. כל אינדיקציה על נכס במתחם הקשורה למד ראשי תשוקף בכלל הנכסים במתחם.	24
II שלב	<b>אנשי קשר נוספים</b> - ישות לקוח פונה למוקד שאינו קיים ב"אגם" או ב-CRM, לדוגמא: מזכירה בחברה עסקית; דיירי משנה ועוד. המערכת תאפשר להקים את הלקוח ולשמור את פרטיו כולל הגדרת תפקיד (תפקיד הפונה) ושיוך למספר החוזה הרלוונטי.	25
II שלב	<b>קבלנים</b> - ישות לקוח חוזית בעל מד מים לבניה. משלם בתקופה מסוימת עד לקבלת טופס 4 וגמר	26

עסקי שמור

**4.3 תהליכי ניהול פניות – דרישות רוחביות**

**4.3.1 איתור לקוח/ הקמת לקוח חדש וניהול כפילויות**

שלב	דרישה	#
שלב I	<b>הקפצת מסך לקוח</b> – הקפצת מסך לקוח באמצעות ממשק למרכזיה הטלפונית של המוקד (ראה סעיף ממשקים למערכות המוקדים). זיהוי הפונה יבוצע על פי <b>מספר הטלפון או תעודת זהות</b> ובעת קבלת פניה תוצג תמונת הלקוח (ראה סעיף תמונת לקוח בממשקים מול מערכת "אגם") הכולל את פרטיו. במידה שמספר הטלפון/ת.ז של הפונה אינו מזוהה עם לקוח בבסיס הנתונים – ייפתח מסך לקוח חדש כאשר מספר הטלפון של הפונה מוזן בשדה מספר טלפון. במידה שהפונה מתקשר מטלפון חסום ייפתח מסך ריק.	1
שלב I	<b>איתור לקוח במערכת</b> – יהיה ניתן לאתר באופן קל ונוח את הלקוח הפונה על פי ערכים שונים כגון: שם, טלפון, כתובת הנכס, מס' חשבון חוזה, מס' ת.ז. ועוד	2
שלב I	הקמת לקוח פונה (בעלים, איש קשר לחשבון חוזה) ב-CRM במידה ושונה מהאיש קשר שהועבר בממשק – משתמשי המערכת יוכלו להקים פונים שאינם נמצאים בבסיס הלקוחות בעקבות פנייתם אל המוקד/ ערוץ אחר. המערכת תבצע בדיקת כפילויות לוודא שאיש הקשר אינו קיים בחשבון חוזה פעיל אחר. בעת הקמת ישות לקוח חדשה המערכת תתריע (או תחסום, יוחלט באפיון המפורט) אם מספר טלפון/ אימייל קיימים במערכת ותציג את הרשומה הרלוונטית. תהיה אפשרות לקשר רשומת איש קשר שנפתחה על חשבון חוזה אחד לחשבון חוזה אחר (איש קשר אחד יכול להיות מקושר למספר חשבונות חוזה כבעלים/שוכר	3
שלב I	<b>כפילויות</b> - בעת הזנת מספר הטלפון לרשומת לקוח חדש (עוד לפני השמירה של הרשומה) – המערכת תתריע במידה שטלפון זה קיים במערכת ותציג את רשומות הלקוח שבהן קיים מספר זה. המשתמש יוכל לבחור את אחת הרשומות ולהמשיך בתהליך או להקים רשומת לקוח חדשה.	4
שלב I	<b>ולידציה מידע איש קשר</b> - בעדכון פרטי לקוח המערכת תבצע ואלידציה על תקינות שדות מוגדרים. לדוגמא: חוקיות ת.ז. / ח.פ על פי ספרת ביקורת, טלפון נייד/ טלפונים ניידים על פי קידומת ואורך מספר, כתובת אימייל על פי @ וכד'	5



**4.3.2. הקמת פניה**

שלב	דרישה	#
I שלב	פנייה תכלול סיווג הפניה, תיאור פניה, מידע אוטומטי כגון: שם הנציג, תאריך ושעה של פתיחה, ערוץ ממנו נפתחה הפניה (טלפוני/ דיגיטל/ פקס וכד'), סטטוס הטיפול בפניה, דרגת דחיפות של הפניה (בהול/ רגיל לפי סיווג פניה או עדכון ידני), זמן שחלף לפי סטטוס, אחראי הפניה, SLA ועוד.	1
I שלב	הקשר בין פונה לפנייה הוא רבים לרבים. לפונה יכולות להיות מספר פניות ופנייה יכולה להיות מקושרת ליותר מפונה אחד.	2
I שלב	תחת פנייה ניתן לפתוח משימה לגורם מטפל אחד או יותר (ר סעיף משימות)	3
I שלב	פניה תנוהל על פי סטטוס ביצוע – פתוח/בטיפול/ סגור/ מושהה/ מבוטל וכד'. סטטוס הפניה יתעדכן בתהליך אוטומטי או ידני. לדוגמא: "פתוח" – ברירת מחדל בעת פתיחת פניה חדשה. "בטיפול" – לאחר הקצאת פנייה לטיפול גורם מטפל.	4
I שלב	בעת פתיחת הפניה הגורם המטפל יסווג את הפניה על פי סיבת הפניה ועל פי אופן הטיפול הנדרש. עבור חלק מסיווגי הפניות יוקם Work Flow יעודי שינוהל עפ"י SLA שיקבע לתמיכה בתהליך הטיפול בפניה וסדר פעולות לנציג בהתאמה לתהליך - כמפורט בתיאור התהליכים בהמשך הפרק.	5
I שלב	פניה יכולה להיפתח בתהליך אוטומטי מטופס צור קשר או טופס מקוון באתר החברה ו/או מהאזור האישי – ראה פרק ממשקים (ממשק טפסים מקוונים – אורדע ומטרופולינט) וממשק מול מערכת רב ערוציות קיימת (Commbox)	6
I שלב	בעת פתיחת פניה חדשה באופן ידני המערכת תתריע על פניה החשודה ככפולה. לדוגמא כאשר תחת הפונה קיימת פניה פתוחה או שקיימת פניה מקושרת לחשבון חוזה ו/או לת.ז. ח.פ. וכד'.	7
I שלב	המערכת תתריע באם לקוח פונה מעל X פעמים (פרמטר) בזמן נתון (פרמטר).	8
I שלב	המערכת תאפשר לנתב פניה לתור נוסף להמשך טיפול (back office / קו 2) או לגורם מטפל מקצועי. החזרת תשובה על ידי גורם מטפל תופיע באמצעות חיווי ברור/ התראה לנציג המטפל/לתור עבודה.	9
I שלב	המערכת תאפשר לייצר קשר בין פניות באופן ידני ואוטומטי בהתאם ללוגיקה. לדוגמא: פתיחת פניה כפניית המשך לפניה אחרת סגורה או פתיחת פניה נוספת לפניה פתוחה.	10
II שלב	תסריטי שיחה – בפניות ישולבו תסריטי שיחה מותאמים לסיווג הפניה. לא קיימת כיום מערכת לתסריטי שיחה)	11
I שלב	המערכת תאפשר הקמת תבניות מהירות לעדכון פניה (הערות בפניה) לפי סיווג, הכנסה אוטומטית של הערה או שדות אחרים להקמה ע"י אדמיניסטרטור	12
I שלב	המערכת תאפשר חלוקה של פניות לעובדים באופן אוטומטי או ידני (לפי כמות פניות לעובד) ומשיכת פניות פתוחות לתור עבודה כללי (לפי הרשאות)	13
II שלב	המערכת תאפשר להתכתב בין נציגים במוקד לשם התייעצות על אופן טיפול בפניה ללא העברת הפניה/משימה	14

עסקי שמור

**4.3.3. התכתבות פנימית/התייעצות פנימית על פניה**

#	דרישה	שלב
1	המערכת תאפשר להתכתב בין נציגים במוקד לשם התייעצות על אופן טיפול בפניה ללא העברת הפניה/משימה	II

**4.3.4. מעקב אחר טיפול בפניה ו SLA**

#	דרישה	שלב
1	המערכת תאפשר למדוד SLA לכל <b>שלב</b> (סטטוס) בתהליך טיפול בפניה ובפנייה.	I
2	המערכת תאפשר לבצע מעקב ולנהל SLA. ותאפשר למשתמש מורשה לעדכן את ה SLA המוגדר לשלבי טיפול בפניה מנושא מסוים / בפנייה. תהיה למנהל המערכת יכולת להגדיר אילו סיווגים נמדד SLA ואילו לא, אילו תחנות/סטטוסים נספר SLA ואילו לא.	I
3	פניות בהשהיה - המערכת תאפשר לעצור את מדידת ה SLA לפי סטטוסים מסוימים שאינם באחריות הנציג. לדוגמא בהמתנה למסמכים מלקוח. פניות אלו יסומנו כפניות באחריות לקוח.	I
4	המערכת תתמוך בהתראות מתאימות ובביצוע אסקלציה באמצעות דוחות יזומים ו/או מסרונים ו/או אימיילים לגבי חריגה מ SLA. לדוגמא: המערכת תתריע X ימים (פרמטר) לקראת חריגה צפויה לגורם מטפל, המערכת תתריע Y ימים (פרמטר) על חריגה ב SLA לגורם מנהל. באפיון המפורט תוגדר התכולה לשלב I (שלב II השלמות)	I
5	המערכת תכלול תצוגות לביצוע בקרה על סטטוס הפנייה ועל עמידה ב SLA לפי גורם מטפל, לפי מועד הפתיחה וכד'. המערכת תכלול תצוגות לביצוע בקרה על סטטוס הפניה ועל עמידה ב SLA לפי גורם מטפל פנימי או חיצוני, לפי פונה, אירוע, משימה, מועד הפתיחה "דוח גיול פניות" ועוד. בבאפיון המפורט תוגדר התכולה לשלב I (שלב II השלמות)	I
6	ניהול משימות ותזכורות קופצות - popup - המערכת תאפשר לנציג להקים משימות מתוך פניה ולנהל עליהן מעקב דיפרנציאלי בסיוע תזכורות קופצות. לדוגמא – ליצור קשר טלפוני בשעה מסוימת עתידית. המשימה תקפוץ בשעה הייעודית.	I
7	המערכת תאפשר לשלוח ללקוח SMS לפי סטטוס הפניה שלו וה- SLA של הפניה – לדוגמא: פניה פתוחה שזמן התקן שלה יסתיים עוד 7 ימים. באפיון המפורט תוגדר התכולה לשלב I (שלב II השלמות)	I
8	המערכת תאפשר למדוד SLA לכל <b>שלב</b> (סטטוס) בתהליך טיפול בפניה ובמשימה בנפרד וביחד.	I
9	המערכת תאפשר לאדמין או בעל הרשאה לאפס SLA ולהתחיל ספירה מחדש במקרה של ניתוב שגוי.	I
10	במידה ונדרש לערב גורם מקצועי/ גורם מטפל ממחלקה אחרת בארגון שאינו משתמש המערכת – תיפתח משימה ותועבר לטיפולו אינדיקציה במייל ו/או במייל. במקרה זה סטטוסים בפניה ובמשימה ו- SLA יתעדכנו בהתאם להגדרת התהליך. אחריות המעקב עד סגירת תישאר בידי הנציג המטפל.	II

עסקי שמור

**4.3.5. סגירת פניה**

שלב	דרישה	
I שלב	פניה תיסגר במערכת באופן ידני על ידי נציג מטפל, או על ידי הגורם המטפל עצמו, או באופן אוטומטי בהתרחש כללים מוגדרים.	1
I שלב	המערכת תחסום סגירת פניה שקיימות תחתיה משימות פתוחות - פניה תיסגר רק לאחר סגירת כלל המשימות תחתיה וכלל שדות החובה שהוגדרו במשימה ו/או בפניה.	2
I שלב	סוג פתרון לפניה - המערכת תאפשר לסווג פתרונות על פי הירארכית סיווגים. המערכת תאפשר למשתמש מורשה להוסיף סיווגים לפי הצורך.	3
I שלב	כחלק מתהליך סגירת פניה יישלח ללקוח אימייל או מסרון לגבי סיום הטיפול בפניה (לדוגמא: "בהמשך לפנייתך מיום XXX, פנייתך טופלה, מי אביבים לשירותך"). ראה סעיף שליחת מסרונים (SMS) לתפוצה/ אימיילים	4
II שלב	. המערכת תאפשר סגירה גורפת של קריאות / פניות ליחידה מטפלת.	5

**4.3.6. סדר פעולות**

שלב	דרישה	
II שלב	סד"פ (סדר פעולות) - המערכת תאפשר להקים סט של שאלות בירור ופעולות לביצוע בהתאם לסיווג הפניה/סוג הפעולה הנדרשת לביצוע	1
II שלב	המערכת תאפשר למשתמש מורשה לעדכן סד"פים, להוסיף סד"פים לפי ולקבוע את התרחיש להקפצתם, או למחוק סד"פים.	2
II שלב	חלק מהסד"פים יהוו רשימות תיוג לביצוע - קיום של נוהל "קשיח" המחייב בדיקת צ'ק ליסט	3
II שלב	מילוי סד"פ בעת פתיחת פניה/ פנייה: המערכת תעדכן באופן אוטומטי מועד ביצוע של כל שורה ושם משתמש מבצע.	4
II שלב	בעת מילוי הסד"פ בפועל המערכת תאפשר גמישות למוקדן: סימון שורה או את הנוהל כולו כ"לא נדרש".	5
II שלב	המערכת תאפשר למלא את הסד"פ בדיעבד ואז לעדכן את שעת הביצוע	6

עסקי שמור

**4.4. ניהול משימות**
**4.4.1. פתיחת משימות לגורמים נוספים שאינם משתמשי המערכת**

שלב	דרישה	
שלב I	מערכת תאפשר לנתב משימה לגורם מטפל בתהליך אוטומטי – כאשר גורם מסוים מוגדר כגורם מטפל של סיווג אירוע/משימה, או באופן ידני.	1
שלב I	המערכת תאפשר לבעל הרשאה להחליף גורם מטפל באירוע/משימה.	2
שלב I	המערכת תאפשר לגורם מטפל/ מנהל יחידה להחזיר אירוע/משימה למוקד לניתוב מחדש	3
שלב I	המערכת תאפשר לגורם המטפל לקבל התראה על כל משימה שמועברת לתור העבודה .	4
שלב I	תאפשר ניהול של המשימות לפי תעדוף ו-SLA.	5
שלב I	תאפשר לגורם המטפל לדווח סטטוס על כל משימה כולל מידע על מהות הטיפול ו/או שדות אחרים שיוגדרו במסגרת האפיון המפורט	6
שלב I	המשימות ישוייכו לתורי עבודה רלוונטיים להמשך טיפול ע"י הגורמים הרלוונטיים במוקד.	7
שלב I	ניתן לראות כמות משימות לפניה ולספור את ה-SLA של כלל המשימות ביחס ל-SLA של הפניה. לדוגמא : פניה של 21 יום – כמהימי עבודה בכל משימה/תחנה מסה"כ ימי העבודה.	8
שלב I	התראות SLA לקראת סיום למשימה בהתאם לפרמטר שיוגדר - במערכת ימדד זמן טיפול לכל שלב בנפרד. במידה שיש חריגה בטיפול – יישלח אוטומטית מייל תזכורת/SMS לאותו גורם.	9
שלב I	המערכת תאפשר חלוקה של משימות לעובדים באופן אוטומטי ו/או באופן ידני	10
שלב I	למשימות יוגדרו שלבי ביצוע לרבות סטטוסים. המערכת תאפשר להגדיר שלבים משתנים לפי סיווג משימה.	11
שלב I	הפניה תישאר פתוחה עד לקבלת עדכון חוזר מהגורם המטפל על סטטוס הטיפול. הנציג האחראי יוכל לראות את העדכונים בתצוגה מתאימה בשולחן העבודה שלו על מנת שישגור את המשימה לרבות קבלת התראות.	12
שלב II	המערכת תאפשר לשלוח אירוע/משימה באמצעים דיגיטליים משלימים כגון SMS, אימייל וכד'	13
שלב II	במצבים מסוימים ביצוע משימה אחת יכול להשפיע כתלות על משימה נוספת. לדוגמא : אם אין סטטוס על קבלת תשובה של בדיקות תקינות מד לא ניתן להתקדם עם המשימה הבאה של ביקורת שטח.	14
שלב II	ניתן יהיה לשייך קבצי וידאו /נספחים למשימות .	15

**4.4.2. שליחת טפסים ללקוח ומעקב ובקרה על קבלתם**

שלב	דרישה	
שלב I	עם שליחת הטופס יישלח ללקוח SMS על קבלת המכתב/טופס ו/או ישלח ללקוח המכתב באמצעות ה-SMS (או אמצעי דיגיטלי אחר בהתאם לערוץ הפניה של הלקוח ו/או לדרישת הלקוח. לדוגמא : לקוח שפנה בווטסאפ יוכל לקבל את המכתב /אישור באותו ערוץ שפנה). בהתאם לתבנית קבועה מראש.	1
שלב II	מעקב אחר משימות בסטטוס "ממתין למסמכים מלקוח" – במידה שלאחר X ימים (פרמטר) לא עודכן סטטוס הפניה, המערכת תשלח ללקוח תזכורת ב SMS/ אימייל. לאחר X (פרמטר) ניסיונות המערכת תשלח ללקוח הודעה : " לקוח יקר, ניסינו להשיג Y פעמים ולא נענינו... במידה ופנייתך עדיין רלוונטית, אנא פנה אלינו ב... ". בשלב זה הפניה תיסגר באופן אוטומטי.	2
שלב II	בעת כניסה לרשומת הלקוח המערכת תתריע שמערכת התזכורות פועלת ותאפשר לנציג לכבות את ההפעלה לפי צורך (לדוגמא – הלקוח פנה למוקד לטיפול בפניה ואין טעם להמשיך לשלוח לו הודעות). בנוסף המערכת תכבה את המנגנון בצורה אוטומטית אם הפניה נסגרה.	3

עסקי שמור  
**4.4.3. ניהול שיחות טלפון יוצאות ומדיניות אין תשובה**

שלב	דרישה	
I שלב	שיחת טלפון תפתח פניה תירש מידע מהפניה ומהלקוח – לדוגמא שם, מספר טלפון נייד. נושא השיחה יעודכן אוטומטית לפי סוג הקמפיין והגדרת ה-WF. לדוגמא: קמפיין צריכה חריגה, פתיחת פניה ללקוח שענה לשיחה, יעודכנו פרטי הלקוח שקיימים במערכת וסיווג מותאם לסוג השיחה שייצור WF בהתאמה. במידה ולא ענה לשיחה יעודכנו ניסיונות ההתקשרות	1
II שלב	שיחות יוצאות לביצוע ייטענו לחייגן ממערכת הטלפוניה, שבו תנוהל מדיניות הוצאת שיחות ללקוח ועל פי העומס במוקד. במידה שלקוח עונה השיחה תועבר לטיפול המוקד על פי נוהל טיפול בפניות בדומה לטיפול בשיחה נכנסת יחד. יופיע חייווי על שיחה נכנסת מחייגן ונושא השיחה. במידה שמוצו ניסיונות החיוג ללקוח ולקוח לא ענה - המידע ייטען ל CRM לסגירת השיחה ב"לא אותר" (ברשומת משימה/אחר), יישלח מסרון ע"י מערכת הטלפוניה ללקוח "ניסינו להשיגך... להמשך טיפול בפנייתך אנא צור קשר עם המוקד בשעות הפעילות..." – כיום ה-SMS נשלח ממערכת ה-IVR. במסגרת האפיון המפורט יוחלט האם להעביר ל-CRM.	2

**4.4.4. אנשי קשר**

שלב	דרישה	
I שלב	<b>הצגת אנשי קשר מורשים</b> - ישנם לקוחות (ת.ז./ ח.פ.) שמבקשים לתת אינפומציה רק לבעלי תפקיד /אנשי קשר מורשים. המידע יופיע ברמת הח.פ. וברמת בעל התפקיד עצמו (מורשה מטעם הלקוח – מיופה כח). מידע זה מגיע או ממערכת האגם או מוקם ב-CRM. לדוגמא: מזכירה בחברה או בן משפחה של בעל חשבון החוזה	1
I שלב	<b>הקמת אנשי קשר ב-CRM</b> – המערכת תאפשר לקשור באופן נוח איש קשר (אדם פרטי) לחשבון חוזה עם כרטיס הלקוח (ת.ז.). בעת ההקמה המערכת תתמוך בבקרת כפילויות בהתאם לבקרת כפילויות שהוגדרה על הקמת לקוח (ת.ז.) חדש	2
I שלב	<b>ניהול פניה שיש לו מספר אנשי קשר</b> – <b>בפתיחת פניה</b> יהיה ניתן לבחור אחד מבעלי התפקיד כאיש הקשר בפניה. באם מוקמת שיחת טלפון לחזרה ללקוח – פרטי ההתקשרות בתוך השיחה יהיה של איש הקשר הרלוונטי לחזרה. אם מוקם אימייל תחת הפניה – הכתובת אליה יישלח המייל יהיה של איש הקשר המעודכן בפניה.	3
I שלב	יהיה ניתן להגדיר שאחד מאנשי הקשר יהיה מוגדר כברירת מחדל בכל פניה שנפתחת. נציג יוכל להחליף בפניה ספציפית את בעל התפקיד שהוגדר ברירת מחדל.	4

עסקי שמור

**4.4.5. שליחת מיילים ותבניות SMS**

שלב	דרישה	
I שלב	כחלק מתמיכה בתהליכי העבודה במוקד והגדרת ה WF יש להקים כ- 15 סוגי מסרונים ותבניות אימיילים מקבילות (הודעות ללקוחות יישלחו במסרון או באימייל). <b>במקביל יש לאפשר ל- key user מטעם החברה הקמת תבניות המסרונים מותאמות פרסונלית לסוג הפניה וסוג הלקוח.</b>	1
II שלב	המערכת תאפשר שליחת מסרונים/ אימיילים מובנים בתהליך אוטומטי, או יזום על ידי הנציג, ללקוח הפונה. הודעה אוטומטית בעת פתיחת פנייה, בעת סיום טיפול (אפשרות לכלול גם הפניה לדף סקר ש"ר), בתהליך טיפול בפניה – לדוגמא: המתנה למסמכים וכד'. המסרונים יכילו מידע מתוך הפניה: לדוגמא מספר הפניה, סוג הפניה; בסיום הטיפול מידע מתוך הפניה כיצד טופלה וכד'. המידע ישלח באופן דיפרנציאלי ופרסונלי ללקוח.	2
II שלב	המערכת תאפשר הגדרת תבניות למייל/ SMS מובנה בהתאם לסוג הלקוח, סוג הפניה/סוג הפתרון. המידע ישתך באופן אוטומטי בהודעה.	3
II שלב	במידה שהוגדרו לפניה מספר פונים – המערכת תאפשר לשלוח מסרון / אימייל לכל הפונים בפנייה. (לדוגמא סיום טיפול בצריכה חריגה).	4
II שלב	במידה והפניה היתה ברמת בנין/מתחם ואו קבוצת דיירים – ניתן יהיה לשלוח את ה- SMS לכלל הפניות המקושרות לפניה שנסגרה. לדוגמא: דליפת מים ממד ראשי בבנין.	5
II שלב	המערכת תאפשר לשלוח מסרונים בטקסט חופשי מתוך המערכת לגורם יחיד/ מספר גורמים/ קבוצה ביוזמת נציג השירות.	6
II שלב	מסרונים/אימיילים שנשלחו יתועדו תחת הפניה/ משימה.	7
II שלב	כחלק מתמיכה בתהליכי העבודה במוקד והגדרת ה WF יש להקים כ- 25 סוגי מסרונים ותבניות אימיילים מקבילות (הודעות ללקוחות יישלחו במסרון או באימייל). <b>במקביל יש לאפשר ל- key user מטעם החברה הקמת תבניות המסרונים מותאמות פרסונלית לסוג הפניה וסוג הלקוח.</b>	8

**4.4.6. תכתובות אימייל**

שלב	דרישה	
I שלב	המערכת תתמוך בשליחת אימייל מהמערכת.	1
I שלב	אימייל נכנס יופיע תחת רשומת הלקוח/ פניה.	2
I שלב	תכתובות (אימיילים נכנסים ויוצאים) יישמרו תחת הלקוח/ הפניה/ משימה.	3
I שלב	ניתן יהיה לפתוח פריט אימייל לצפייה מתוך הלקוח/ הפניה/משימה.	4
I שלב	אימיילים נכנסים – במידה שאימייל מגיע מלקוח ניתן יהיה לקבל חיווי ברור מתוך תצוגות המעקב והבקרה על אימייל נכנס - לצורך המשך טיפול בפניה/ במשימה (לדוגמא כאשר פניה בסטטוס "ממתין למסמכים מלקוח").	5



עסקי שמור

**4.4.7. תמונת לקוח**

שלב	דרישה	
I שלב	<b>מסך הלקוח הראשי</b> – במערכת יוקם מסך "תמונת לקוח" של הלקוח (ת.ח/ז.פ) הצגה מרוכזת של מידע רלוונטי אודות הלקוח כולל: ח"פ/ת"ז, כתובת מגורים ופרטי קשר, פניות פתוחות, סוג לקוח, מספר חשבון חוזה, שם מלא, פרטי אנשי קשר כגון מייל/נייד, סיגמנטציה מהאגם (צריכה חריגה/חסר מד וכד'), סטטוס חובות, אינדיקציות צרכניות (סוג מד המיס), במסגרת האפיון המפורט יוגדרו הפרמטרים העיקריים והחיוניים לעלייה לאוויר.	1
II שלב	<b>ישויות מקושרות – נכסים</b> – תוצג רשימת חשבונות החוזה המקושרת לת.ח/ז.פ כפי שמתקבלת מ"אגם" ויהיה ניתן לגלוש אליה באופן נוח ולאתר מידע נוסף בקלות. באפיון המפורט יוחלט כיצד ואיזה מידע להציג על נכסים נוספים שיש ללקוח (אם קיימים) מה"אגם"	2
II שלב	<b>מסך חשבון החוזה</b> – הצגה מרוכזת של מידע רלוונטי אודות חשבון החוזה כולל: פרטי קשר, פניות פתוחות, פרטי בעל החשבון/שותפים המתקבלים מהאגם.	3
II שלב	<b>מסך הלקוח הראשי שלב II</b> – במערכת יוקם מסך "תמונת לקוח" של הלקוח (ת.ח/ז.פ) הצגה מרוכזת של מידע רלוונטי אודות הלקוח כולל: התראות ממערכת האגם (אכיפה, תביעה משפטית/מכתבי התראה, קר"מ וכד') הערות ספציפיות על הלקוח, חשבונית במייל (כך/לא), הו"ק (כך/לא), סיגמנטציה מהאגם (השלמה), חשבוניות אחרונות ועוד. במסגרת האפיון המפורט יוגדרו הפרמטרים להשלמה	4

**4.4.8. דוחות ודשבורדים**

שלב	דרישה	
I שלב	כניסה לפנייה מתוך הדשבורד לעדכון ולהמשך טיפול.	1
I שלב	הגדרת תצוגות באופן גמיש על ידי משתמש. עמודות הרשימה יהיו ניתנות לשינוי (הוספה/הסרה/רוחב עמודה/סדר עמודות) ולמיון.	2
I שלב	הצגת דוח בתצוגה גרפית.	3
I שלב	מחולל דוחות המאפשר למשתמש להפיק מגוון רחב של דוחות על כל ישות וטבלה במערכת באופן עצמאי.	4
I שלב	שמירת דוח/ תצוגה לשימוש אישי או לתפוצה כללית.	5
I שלב	אפשרות להצגת כל דו"ח במסך, הדפסת כל דוח וייצוא נתוני דוחות ל- Excel/ Word/PDF.	6
I שלב	המערכת תתמוך במנגנון הפצה אוטומטי של דוח ו/או קבצי Excel/ Word/PDF במייל לתפוצה שתיקבע. משתמש מורשה יוכל לשלוט במנגנון – לבחור דוחות להפצה, לקבוע תנאים לוגיים להפצה ולקבוע קבוצת משתמשים שיקבלו את הדוח.	7
I שלב	דוח התפלגות פניות/משימות לכל אחד מהמוקדים על פי סיווגים.	8
I שלב	דוח התפלגות פניות/משימות לכל אחד מהמוקדים על פי סיווגים על פי יום ושעה	9

עסקי שמור

שלב	דרישה	
שלב I	דוח עמידה ב SLA לטיפול בפניות/משימות על פי סטטוס ועל פי גורם מטפל (משימה/תחנה)	10
שלב I	דוח עמידה ב- SLA לטיפול בפניות/משימות כלל ארגוני	11
שלב I	דוח ניהול תהליכי פעילות יזומה - צריכה חריגה, בדיקת תקינות מד (בהתאם לתהליכים שיוגדרו בשלב I)	12
שלב II	דוח ניהול תהליכי פעילות יזומה - צריכה חריגה, בדיקת תקינות מד (בהתאם לתהליכים שיוגדרו בשלב I)	13
שלב II	השלמת כלל הדוחות הנדרשים בהתאם לדרישות ההסכם כ- 30 דוחות בקרה	14
שלב I	תהליך גנרי – פתיחת פניה נכנסת למוקד שירות וסגירת מעגל טיפול בקו 1 – בירורים, תשלומים, שליחת מסמכים (חשבוניות ואישורים)	15
שלב I	תהליך גנרי – טיפול בפניה שהועברה להמשך טיפול קו 2 (מוקד מומחה, כספים, צרכנות וכו')	16
שלב I	תהליכי פעילות יזומה לדוגמא: אי ביצוע החלפה, צריכה חריגה, בדיקת תקינות מד, שימוש 0 - כלל התהליכים מצריכים פעילות יזומה ללקוח (טלפון/SMS) מעקב במספר נקודות מגע מול הלקוח עד לסגירת מעגל טיפול	17
שלב II	תשלום חשבון המים והצטרפות להוראת קבע - פניה מהירה (תשלום מתבצע במערכת האגם)	18
שלב II	טיפול בבקשות לזיכויים/החזר כספי	19
שלב II	תהליכי פעילות יזומה - גביה יתרת חוב	20
שלב II	תהליכי פעילות יזומה - אחר	21
שלב II	הזמנת ביקורת שטח/ייעוץ להתקנת מד	22

**4.4.9. התראות במסך לקוח/בפניה**

שלב	דרישה	
I שלב	טיוב פרטי לקוח - המערכת תחסום עדכון פרטים מוגדרים המתקבלים ממערכת "אגם" (לדוגמא ת.ז. לקוח, קישור לחוזה, פרטי תשלום ועוד).	1
II שלב	<b>התראות בתחילת הטיפול בלקוח</b> - במסך הלקוח הראשי יוצגו התראות עבור הנציג לעדכון הלקוח/ לפעולה מול הלקוח. נציג יוכל לסמן התייחסות להתראה כך שלא תקפוץ בשיחה הבאה, אלא בעוד X חודשים ואגם פרמטר). לדוגמא: אם ללקוח הוצע לעבור להסדר תשלום בהו"ק והוא אינו מעוניין אין טעם לשאול אותו שוב בעוד שבוע. בהמשך מפורטות התראות בהתאם לתהליכי העבודה הקיימים כיום. יתכן שיוגדרו התראות נוספות בשלב האפיון המפורט.	2
II שלב	המערכת תאפשר לנהל את <b>ההתראות לפי סדר חשיבות</b> ולמנוע הקפצה של יותר מ X התראות זמן נתון (פרמטר). לדוגמא: לא יופיעו יותר מ- 2 התראות בזמן נתון. לדוגמא: אם ללקוח יש התראה על חוב והתראה על רישום לחשבונת במייל, לא תופיע התראה על טיוב פרטים.	3
II שלב	<b>התראה על חוב</b> – מידע על חוב ברמת חוזה/ ברמת לקוח מתקבל מ"אגם". המערכת תתריע ב"תמונת הלקוח" על חוב אם קיים על מנת שהנציג יוכל לעדכן את הלקוח ולנסות לגבות את החוב. חוב מעל גובה מסוים (פרמטר) ללקוחות מסוג מסוים - יחייב העברה לתור ייעודי שיוגדר מראש.	4
II שלב	<b>התראה על שלב בסרגל אכיפה</b> - מידע על שלב באכיפה של הלקוח מתקבל מ"אגם". המערכת תתריע ב"תמונת הלקוח" על שלב האכיפה מול הלקוח על מנת שהנציג יוכל לעדכן את הלקוח ולנסות לגבות את החוב/לקדם את ההליך מולו.	5
II שלב	<b>התראה על העברה להוראת קבע</b> – מידע על אופן התשלום מתקבל מ"אגם". המערכת תתריע על תשלום שלא באמצעות הו"ק על מנת שהנציג יוכל לנסות להעביר את הלקוח לתשלום באמצעות הוראת קבע.	6
II שלב	תלונות בנושאים מסויימים שעשויות להיות להן <b>ריבוי פונים</b> - המערכת תתריע ותאפשר לקשר בין פניות. לדוגמא: פניה בעקבות דליפת מים במד ראשי, פניה בעקבות חוסר מים בבניין.	7
II שלב	<b>התראה על טיוב פרטי לקוח</b> – המערכת תתריע ב"תמונת הלקוח" על צורך בביצוע טיוב פרטי קשר החל מ- X חודשים (פרמטר) מאז בוצע הטיוב האחרון (נציג יסמן ביצוע טיוב והתאריך יישמר במערכת).	8
II שלב	<b>התראה על העברה לחשבונית באימייל</b> – מידע על קבלת חשבונית באימייל מתקבל מ"אגם". המערכת תתריע ב"תמונת הלקוח" על לקוח שטרם הצטרף לשירות על מנת שהנציג יוכל לנסות להעביר את הלקוח למסלול חשבוניות באימייל.	9
II שלב	<b>התראה גורפת</b> - המערכת תאפשר לכתוב הערה גורפת לפי יישויות. לדוגמא: לכלל הדיירים המשוייכים מד הראשי/ לבנין. לדוגמא: ישנה דליפה, הפסקת מים ברחוב, בבניין.	10
II שלב	<b>התראה על תיאום ביקורת שטח</b> – לקוח שמתואם לו ביקורת שטח (בטווח X ימים קדימה) – המידע יופיע במקום בולט על מנת שהנציג יוכל להתייחס. לדוגמא- לקוח שמעוניין להתעדכן על מועד ביקורת השטח, או שתואמה לו ביקורת שטח ועכשיו מתקשר לשלם חוב.	11
II שלב	<b>התראה על ועדת פשרות</b> – לקוח שנמצא בהליך ועדת פשרות (בהתאם לאינדיקציה ב- CRM או פניה פתוחה בנושא) תוקפץ התראה לנציג.	12
II שלב	<b>התראה על תביעה משפטית</b> – לקוח שנמצא בהליך משפטי (בהתאם לאינדיקציה ב- CRM או פניה פתוחה בנושא) תוקפץ התראה לנציג.	13

עסקי שמור

**4.5. כתיבת מסמכים וניהול צרופות מקושרות**

**4.5.1. כתיבת מכתבים ללקוח**

שלב	דרישה	
שלב II	נציג יוכל לכתוב מכתב ללקוח עפ"י תבניות מוגדרות לכתיבת מכתבים מהפניה /משימה	1
שלב II	המכתב יטמיע את כלל השדות האינפורמטיבים על הלקוח באופן אוטומטי	2
שלב II	המכתב יישמר בפניה.	3
שלב II	בתהליכים בעלי WF מוגדר תבוצע פעולת השליחה כולה בתהליך אוטומטי. לדוגמא: הנציג ילחץ על כפתור ייעודי והאימייל על צרופותיו יישלח ללקוח.	4
שלב II	ניתן לשלוח את המכתב וצרופותיו ב- SMS.	5

**4.5.2. קבלת אימייל/ פקס אל המערכת ושמירת צרופות**

שלב	דרישה	
שלב I	תיוק צרופות - מכתבים שנכתבו באגם, בשיירדוקס או מסמכים שהתקבלו מהלקוח באימייל. באפיון המפורט יוגדר התהליך.	1
שלב I	כל הצרופות יסרקו ויעברו הלבנה באמצעות ממשק למערכת הלבנה של הארגון בטרם קליטתם במערכת. המערכת תספק התראה ללקוח על סטאטוס העברת הצרופות (הצלחה / אי הצלחה)	2
שלב II	קבצים המתקבלים כצרופות למייל שמירת קובץ – שמירה בפניה תבוצע באמצעות לחיצת כפתור (ללא צורך לשמור את הקובץ בספרית ביניים).	3
שלב II	פתיחת קובץ לצפייה מתוך רשומת הלקוח/ רשומת הפניה – ניתן יהיה לצפות מתוך המערכת בקבצים ולפתוח אותם מתוך רשומת הלקוח/ הפניה לצפיה.	4

**4.5.3. תסריטי שיחה וניהול ידע**

שלב	דרישה	
שלב II	ניהול תסריטי שיחה (עץ קבלת החלטות) - המערכת תאפשר להקים סט של שאלות בירור ופעולות לביצוע בהתאם לסיווג הפנייה. המערכת תאפשר לתעד תשובות לשאלות ובהתאם תציג את שאלת/ פעולת ההמשך הנדרשת (תסריטי שיחה דינאמיים). לדוגמא – תהליך תשאול הלקוח לצורך הזמנת ביקורת שטח או בדיקת תקינות	1
שלב II	המערכת תאפשר למשתמש מורשה לעדכן/ למחוק / להוסיף תסריטים.	2
שלב II	ניהול מיידעים - מאגר מידע – ניתן יהיה לבצע קישורים מהמערכת ניהול ידע הקיימת למאגרים הזמינים לנציגים וללקוחות לנושאים שונים	3

עסקי שמור

**4.6. שילוב עם ערוצי הדיגיטל**

**4.6.1. ניהול תקשורת עם לקוחות בערוצים דיגיטליים בשילוב כלי מתווך Commbbox**

#	דרישה	שלב
1	הטמעת כלי לניהול מדיה חברתית Commbbox בממשק ל-CRM. המציע יפרט לגבי נסיונו בשילוב כלי מסוג זה.	שלב II
2	ממשק לפתיחת פניות ו/או קישור שיחה חדשה /המשך שיחה לפניה	שלב II
3	תיעוד סיווג פניה בהתאם לסיווג ב-Commbbox.	שלב II
4	תיעוד של ערוץ הפניה באופן אוטומטי בפניה. לדוגמא: צ'ט, SMS, ווטסאפ	שלב II
5	נספח מאשרים לביצוע זיכוי /ביטול ריבית /תיקוני חיוב	שלב II

**4.7. ממשקים**

**4.7.1. ממשקים מול כלל המערכות**

שלב	דרישה	נושא	#
שלב I	שיקוף כלל הפניות ב-CRM באזור האישי כולל הסטטוס העדכני, מועד הפתיחה, SLA, מסמכים קשורים ועוד.	ממשק לאזור האישי (מערכת בפיתוח "מטרופולינט")	1
שלב I	<b>ממשק הקפצת מסך לקוח מוקד מי אביבים</b> – התממשקות למרכזית מוקד מי אביבים לפי זיהוי טלפון/ פרמטרים נוספים (ת.ז., מספר חוזה) – מרכזית AVAYA (ייתכן והמערכת תשתנה במהלך תקופת הפיתוח).	ממשקים למערכות המוקדים	2
שלב I	לקוח יוכל להגיש בקשה באמצעות טופס מקוון. הגשת הבקשה תבוצע מאתר מי אביבים ו/או האזור האישי. כל בקשה שתוקם תיפתח פניה ב-CRM עם עדכון לשדות מוגדרים כגון שם הפונה וכלל המידע שעודכן בטופס, צרופות ששויכו לטופס לפי שדות מוגדרים שיוגדר באפיון המפורט.	ממשקים למערכת טפסים של אורדע	3
שלב I	כלל פרטי הפונה ייקלט ישירות תחת לקוח/ פניית לקוח לפי פרטי זיהוי הלקוח שנתנו בשליחה (לאפיון המפורט בתיאום עם מפתחי אורדע). כאשר אין זיהוי לקוח - הטופס יפתח על פניה אונימית לתור ייעודי קו 2/בקאופיס מי אביבים בתוך מערכת ה-CRM.	ממשקים למערכת טפסים של אורדע	4
שלב I	<b>ממשק הקמת לקוח חדש</b> – הקמת לקוח מי אביבים (חשבון חוזה) מהאגם ל-CRM. יועברו פרטי לקוח שהוקם באגם ל-CRM כגון שם, ח"פ, מספרי טלפון וכתובת. בממשק יועבר קוד המקשר את ישויות הלקוח בין שתי המערכות. מספר חשבון החוזה ופרטי אמצעי התשלום יוקמו ב"אגם".	ממשקים מול מערכת "אגם"	5

עסקי שמור

שלב	דרישה	נושא	
שלב I	ממשק מידע על ישויות הלקוח - הצגת מידעים לטיפול בלקוח שיוצגו בתמונת הלקוח ב CRM. באפיון המפורט יוחלט על סוג הממשק. ראה סעיף תמונת לקוח	ממשקים מול מערכת "אגם"	6
שלב I	כל הצרופות (קבצים) ממקורות חיצוניים יסרקו ויעברו הלבנה באמצעות ממשק למערכת הלבנה של הארגון בטרם קליטתם במערכת. המערכת תספק התראה ללקוח על סטאטוס העברת הצרופות (הצלחה / אי הצלחה)	ממשק לול מערכת "הלבנה"	7
שלב II	<b>ממשק לחייגן</b> - ממשק לטעינת רשימת לקוחות לחיוג מ CRM לחייגן. בסיום יום טעינה מהחייגן ל CRM שיחות שהלקוח לא אותר ומוצו מספר הניסיונות (לתיעוד/סגירת השיחה והפניה ב CRM).	ממשקים למערכות המוקדים	8
שלב II	<b>CTC</b> - אפשרות חיוג מהפניה /רשומת איש קשר ללקוח כולל תיעוד אוטומטי של ניסיון התקשרות	ממשקים למערכות המוקדים	9
שלב II	כל טופס מקוון שהלקוח ימלא וישלח ייצר פניה בסיווג ייעודי במערכת ה-CRM ובהתאמה יצירת WF. לדוגמה: טופס עדכון חשבונית במייל, טופס הכרה בנזילה - בהתאם לתהליכים.	ממשקים למערכת טפסים של אורדע	10
שלב II	<b>ממשק עדכון/ טיוב פרטי לקוח</b> - באפיון המפורט יוגדר באם מידע על איש קשר פונה למוקד יעודכן אל מערכת האגם. יוגדרו שני כיוונים כך שבמוקד יוכלו לעדכן פרטי קשר עם לקוח (טלפון, אימייל) ואילו יתר סוגי המידע יעודכן ב"אגם" ויסונכרן בממשק ל CRM.	ממשקים מול מערכת "אגם"	11
שלב II	מידע נוסף ברמת חוזה: קיום חוב, גובה החוב, ותק החוב, האם נשלח מכתב התראה (סרגל אכיפה)	ממשקים מול מערכת "אגם"	12
שלב II	<b>ממשק מידע על חובות/סרגל אכיפה</b> - האם לקוח בעל חובות, טיפול משפטי, עיקול - כולל אפשרות להיכנס למסך היעודי באגם לקבלת פרטים נוספים.	ממשקים מול מערכת "אגם"	13
שלב II	<b>ממשק פתיחת פק"ע</b> - אפשרות לפתיחת פק"ע במערכת האגם מקושרת לפניה ב CRM. מידע עיקרי שיועבר יוגדר באפיון המפורט. בסגירת פק"ע מקושר - יבוצע עדכון בפניה ב-CRM ותועבר להמשך טיפול הנציג המטפל.	ממשקים מול מערכת "אגם"	14
שלב II	<b>ממשק עדכון חשבונית במייל</b> - לקוח יוכל להירשם לחשבונית במייל ב-CRM. המידע יועבר לאגם באופן אוטומטי למסך הייעודי. ישלח ללקוח מייל מה-CRM על סיום טיפול בבקשה.	ממשקים מול מערכת "אגם"	15
שלב II	<b>עדכון התראות קר"מ</b> - במערכת האגם מנוהלות התראות ממערכת הקר"מ. ההתראות ישוקפו בתמונת הלקוח בהתאם לחשבון החוזה ולתאריך. חלק מההתראות יצרו פניה/משימה בהתאם להגדרות והאפיון המפורט	ממשקים מול מערכת "אגם"	16
שלב II	שיקוף הודעות שנשלחות מהאגם בתמונת הלקוח - <b>נשלחות מהמערכת הודעות ללקוח בתהליכים שונים כגון חילופי צרכנים. נדרש לשקף את המידע בהתאם לאפיון מפורט</b>	ממשקים מול מערכת "אגם"	17
שלב II	אישור קבלת SMS - מידע שמנוהל גם ב-CRM וגם באגם	ממשקים מול מערכת "אגם"	18

4.8. הסבות

4.8.1. הסבת ישויות הלקוח - **שלב I**

#	דרישה
1	המידע להסבה ממערכת ה-CRM - מקור פניה, אמצעי פניה, שם פרויקט, סוג פניה, נושא פניה, מטפל בפניה, סטטוס, סוג מד, אופן מענה ללקוח, מספר פניה, תיעוד, תמלול טופס אלקטרוני, נפתח בתאריך, עודכן בתאריך, זמן תקן, זמן לתום טיפול, ריכוז אירועים ללקוח, מסמכים מצורפים, ריכוז אירועים ללקוח (משימה, sms, מייל שנלשח ללקוח), נשי קשר, אחראי מקבל פניה, היסטורית פניה כלל הפניות יוסבו באופן מלא למעט חריגים כגון: פניות ללא חשבון חוזה, פניות עם ח-ן טסט, פניות אשר שדה התיעוד בהן ריק מתוכן, פניות בסיווג מיוחד וכד.



עסקי שמור

**4.8.2. דרישות שאינם חלק מעלות ההקמה – אופציונאלי ליישום לאחר הקמה במסגרת שו"ש**

שלב	דרישה
אופציונאלי	תדריכים יומיים/ למשמרת – המערכת תאפשר ניהול דפי תדריך יומיים. הדפים יכללו מידע שיוזן על ידי אחמ"ש/ מנהלת המוקד. (יש לקחת בחשבון שקיימים מספר צוותים שלכל אחד דף חפיפה שונה).
אופציונאלי	1 המערכת תאפשר לשמור מידע מדף לדף כדי שלא יהיה צורך להזין מחדש אירועים מתמשכים.
אופציונאלי	2 בעת כניסת נציג למשמרת יוקפץ דף המידע/תדריך תחילה. הנציג יסמן אישור פנייה.
אופציונאלי	3 אחמ"ש/מנהל יוכל להתעדכן בכל שלב מה סטטוס קריאת תדריכים ויוכל להפיק דוח.
אופציונאלי	4 עדכון פק"ע במערכת המפל שנפתחה לפי סיווג מסוים בתמונת הלקוח/התראה בחשבון חוזה בהתאם לכתובת. לדוגמא: פק"ע לתיקון נזילה/ביוב בבניין ישוקף לכלל הנכסים שהוגדרו.
אופציונאלי	5 עדכון הפסקות מים – במערכת המפל מעודכנים הפסקות מים ברמת כתובת – המידע ישוקף בתמונת הלקוח הרלוונטי.
אופציונאלי	6 עדכון סטטוס פנייה במפל יוכל לייצר פניה /או משימה ב- CRM עם פרטי הלקוח/ח-ן חוזה או הקמת פניה עם לקוח מזדמן (ללא מידע) ולהיפך - הפניה תיפתח בסיווג מותאם לפנייה ויועבר כלל המידע הרלוונטי.
אופציונאלי	7 סגירת פניה ב- CRM או שינוי סטטוס יעדכן חזרה את הפנייה במערכת המפל
אופציונאלי	<b>המערכת תתמוך בתהליך הזמנת ביקורת שטח כמפורט לעיל, לרבות תמיכה בניהול משימה מול גורם מטפל, במשלוח טפסים ומעקב על קבלה. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>
אופציונאלי	8 בהתאם לסוג תהליך /סיווג אפשרות לממשק פתיחת פק"ע באגם מ CRM
אופציונאלי	9 פניה של ביקורת שטח תהיה שונה לפי סוג הביקורת – ה- FLOW שיוגדר ישתנה. לדוגמא: ביקורת שטח ייעוץ ראשון או שני, ביקורת שטח לבדיקת הצלבות.
אופציונאלי	10 יבוצע תיעוד של היום והשעה שתואמה הביקורת ותופיע ברשימת הפניות של הלקוח (פניות שישוקפו באזור האישי של הצרכנים)
אופציונאלי	11 תאום ביקורת שטח - המידע ישוקף בתמונת לקוח
אופציונאלי	12 תאום ביקורת שטח - הלקוח יוכל לתאם/לבטל/לשנות מועד ביקורת שטח. באמצעות קישור שיצורף ל- SMS
אופציונאלי	13 תאום ביקורת שטח - במידה וללקוח נשלחה הודעה לתיאום ביקורת שטח והלקוח לא תיאם – תישלח תזכורת תוך X ימי עסקים. עד לסגירת הפניה בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו.
אופציונאלי	14 תאום ביקורת שטח - המערכת תאפשר מיון שיחות לבדיקת תקניות לפי: דחיפות/ מועד ביצוע; איזורים גיאוגרפים/ ערים; בנין (ללקוחות באותו בנין יש לתאם ביקורת שטח באותו ביקור) כדי לסייע במילוי יעיל של יומנים ועוד
אופציונאלי	15 <b>גישה לנתונים למערכת ה- BI כפי שתוגדר בהמשך</b> – תתאפשר גישה למערכת ה BI לנתוני ה CRM שיוגדרו
אופציונאלי	16 <b>הצגת נתונים מה- BI ב CRM</b> – העברת נתוני לקוח כפי שיוגדרו בשלב האפיון המחושבים ב BI ונתונים נוספים לצורך הצגה ברשומת הלקוח.
אופציונאלי	17 <b>הקלטות</b> – אפשרות שמיעת הקלטת השיחה (לפי הרשאות בלבד) <b>ממסך הפניה</b>
אופציונאלי	סקרי שביעות רצון יכולת ביצוע סקרי שביעות רצון יומיים/חודשיים עם שאלון מותאם בהתאם לערוץ הפניה וסוג הפניה של הלקוח. שליחת הסקר תבוצע בהתאם ל- % הנדגמים הרלוונטים בכל תהליך.

עסקי שמור

שלב	דרישה	
אופציונאלי	סקרי שביעות רצון שליחת הסקר תבוצע עבור פניות מסיווגים מסוימים בעת סגירת הפנייה, או באופן יזום לקבוצת לקוחות. הלקוח יקבל מסרון עם שאלות הסקר ויוכל להשיב עליו באמצעות דירוג בטלפון הנייד ושליחה חזרה.	18
אופציונאלי	סקרי שביעות רצון המערכת תשקף באונליין את סטטוס נתוני הסקרים בדשבורד ייעודי (פירוט וסיכום לפי חתכים, שאלות וסה"כ).	19
אופציונאלי	סקרי שביעות רצון תוצאות הסקר שעודכנו ע"י הלקוח ישוקפו בתמונת הלקוח בהתאמה לדרוג שיקבע ע"י מי אביבים. תוצאות שידורגו כשביעות רצון נמוכה או אחר - ישוקפו כהתראה לנציג ויסומנו באדום בתמונת לקוח.	20
אופציונאלי	סקרי שביעות רצון תוצאות סקר שיוגדר כ"דגל אדום" יפתחו אוטומטית כפניה עם העדכון ע"י הלקוח בתיעדוף גבוהה לטיפול בתור עבודה ייעודי בהתאם למנהל הצוות האחראי הרלוונטי ו/או גורם אחר שיוגדר.	21
אופציונאלי	המערכת תאפשר שיקוף תוצאות הסקרים ברמת נציג/צוות/מוקד (מפורט וסיכומי)	22
אופציונאלי	סקרי שביעות רצון המערכת תציג דשבורד אונליין שמתעדכן אחת ליום לכלל הפרמטרים שיוגדרו	23

5. פירוט תהליכי שירות עיקריים מי אביבים

פרק זה מתאר השירות העיקריים שמופו ונכתבו על בסיס עקרונות תפיסת השירות והדיגיטל כפי שהוצגה ובהסתמך על הנחת עבודה כי יתמכו במערכת CRM חדשה. להלן רשימת תהליכים ואחריהם תיאור של תהליכים לדוגמא:

פירוט	סוג תהליך
בירורים, גביה, תלונה, בקשה למסמכים ואישורים	פניה נכנסת (טלפוני/דיגיטל/מקוון)
צריכה חריגה	תהליכי פעילות יזומה
יעוץ מד – ביקורת שטח	
בדיקת תקינות	
אי ביצוע החלפה	
התראות מד קר"מ – נזילה, עצור וכד'	
שימוש 0 – מד עצור	

5.1. תהליך גנרי – פתיחת פניה נכנסת למוקד שירות וסגירת מעגל טיפול בקו 1 – בירורים

להלן הצגת שלבי התהליך ולאחריו דרישות המערכת

שלב	פירוט
קבלת טלפוני/דיגיטלי/פרונטלי	קבלת שיחה/פניה בעמדת הנציג - הקפצת מסך "תמונת לקוח" ממערכת על פי זיהוי מספר הטלפון/תעודת זהות
את תהליכי איתור לקוח	הנציג יאתר את הלקוח במערכת (אם טרם אותר) על פי טלפון, מספר ת.ז או חשבון חוזה. במידה שהפונה לא הוקם במערכת עדין – הנציג יקים את הלקוח במעמד השיחה (יוסיף את שמו למספר הטלפון).
תיעוד פרטי אנשי קשר	במידה שהפונה הוא איש קשר, ושלפונה מספר טלפון ממנו מתקשר, ואינו מקושר לחשבון חוזה – בעת האיתור הנציג יקשר את איש הקשר לחשבון החוזה הרלוונטי.

עסקי שמור

שלב	פירוט
זיהוי לקוח	הנציג יזהה את הלקוח באמצעות מספר פרמטרים. המידע הנדרש יתקבל בין השאר בממשק ממערכת "אגם".
סיווג הפניה	הנציג יסווג את הפניה בהתאם לדרישת הלקוח פרמטרים כגון ערוץ פניה, מקור פניה וכדי יעודכנו אוטומטית בהתאם לזיהוי במערכת (טלפוני, דיגיטלי וכד') בהתאם לאפיון המפורט.
טיפול וסגירת מעגל טיפול	המשך טיפול בצרכי הלקוח בהתאם למטרת הפניה וסגירת הפניה בהתאם ללוגיקה שתוגדר.

5.2. תהליך גנרי – טיפול בפניה שהועברה להמשך טיפול קו 2

להלן הצגת שלבי התהליך ולאחריו דרישות המערכת

שלב	פירוט
העברת הפניה להמשך טיפול	במידה וקיים צורך לבירור ו/או ביצוע פעולות בקו 2 – הפניה להמשך טיפול תבוצע עפ"י לוגיקה שתוגדר באפיון.
תחילת טיפול בפניה	קבלת הפניה/משימה שנפתחה בתור עבודה ייעודי מותאם לגורם האחראי/צוות אחראי עפ"י סיווג הפניה וגורם מטפל. (התראה על פניות חדשות תשוקף בדשבורד של הנציג).
טיפול במשימה/פניה	טיפול בפניה/משימה בהתאם לסדר פעולות ו/או אחר. עדכון בהערות ו/או צקליסט שיאופיין לפניה/משימה.
סגירת טיפול	בסיום הטיפול בפניה עדכון ב CRM שדה ייעודי לאופן סגירה וטיפול בפניה
עדכון לקוח באופן יזום ואוטומטי	לקוח יעודכן בסגירת הפניה ו/או בסטטוס בהתאם ללוגיקה.

#	דרישה
	<b>המערכת תתמוך בתהליך פתיחת פניה כמפורט לעיל. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>
1	העברת פניה/יצירת משימה מפניה באופן אוטומטי עפ"י סיווג וסטטוס הפניה.
2	שליחת SMS או מייל מותאם ללקוח על סטטוס הטיפול בפניה שלו בהתאם ללוגיקה שתוגדר ביחס למועד פתיחת הפניה, SLA והזמן שנותר לסיום בפניה.

עסקי שמור

**5.3. טיפול בבקשות לזיכויים/החזר כספי**

להלן הצגת שלבי התהליך ולאחריו דרישות המערכת

שלב	פירוט
בירור צרכי לקוח עפ"י תסריט שיחה	לקוח מתקשר למוקד לבקש זיכוי.
עבודה על פי סדר פעולות	נציג מעדכן את כל המידע בהתאם לבקשת הלקוח בפניה. ודרישות מהלקוח להצגת מסמכים וכד'
שליחה ללקוח הנחיות בהתאמה	שליחת SMS/מייל עם הנחיות ללקוח להעברת מסמכים (צילום צ'ק, צילום ת.ז וכד')
תיוג הפניה	עדכון סטטוס המשימה והמתנה להשלמת מסמכים לקוח
העברת מסמכים ע"י הלקוח	קבלת המסמכים ע"י הלקוח ושיוך לפניה
השלמת הפעולה	השלמת הפעולה
סגירת פניה	סגירת הפניה ועדכון אוטומטי של הלקוח בסגירת מעגל טיפול

#	דרישה
1	<b>המערכת תתמוך בתהליך פתיחת פניה כמפורט לעיל. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>
2	המערכת תתמוך בתהליך בקשות לזיכויים כמפורט לעיל, לרבות תמיכה בניהול משימה מול גורם מטפל, משלוח טפסים ומעקב על קבלה, התראות ללקוח וכד'.
3	ניתוב פניה להמשך טיפול לפי גובה הסכום – ייתמך ב WF אוטומטי . גובה הסכום – פרמטר שניתן לעדכון על ידי מנהל המערכת. ניתן יהיה להגדיר תהליך אישורים .

**5.4. טיפול בבקשות לקבלת מסמכים ואישורים**

להלן הצגת שלבי התהליך ולאחריו דרישות המערכת

שלב	פירוט
בירור צרכי לקוח עפ"י תסריט שיחה	לקוח מתקשר למוקד לבקש מסמכים/העתק חשבונית/אישור היעדר חובות/חשבוניות.
עבודה על פי סדר פעולות	נציג מעדכן את כל המידע בהתאם לבקשת הלקוח בפניה.
שליחה ללקוח את האישור בהתאמה	שליחת SMS/מייל עם המסמכים שדרש הלקוח מתוך הפניה (כלל המידע נשמר בפניה + מסמכים שיוגדרו לשמירה בפניה)
תיוג הפניה	סיווג הפניה
סגירת פניה	סגירת הפניה ועדכון אוטומטי של הלקוח בסגירת מעגל טיפול

#	דרישה
1	<b>המערכת תתמוך בתהליך פתיחת פניה כמפורט לעיל. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>
2	המערכת תתמוך בתהליך שליחת מסמכים/אישורים, לרבות תמיכה בכתיבת מסמך לפי תבניות ומשלוח הטפסים/מסמכים/אישורים באונליין בשיחה או בהתאם לתיעוד.
3	ניתוב פניה להמשך טיפול במידה ונדרש גורם בכיר להפקת מסמכים – ייתמך ב WF אוטומטי .

עסקי שמור

**5.5. תשלום חשבון המים והצטרפות להוראת קבע**

להלן הצגת שלבי התהליך. כיום לקוח פונה טלפונית לתשלום מגיע תור תשלומים. תור זה הינו תור נפרד במוקד. במקרה זה לא נפתחות פניות ב-CRM על פעולות תשלום במערכת.

שלב	פירוט
בדיקת סכום לחיוב באגם.	המערכת תציג את תמונת הלקוח ב-CRM – מתמונת הלקוח ניתן יהיה לעבור לחובות לקוח לשם גביית החוב ברמת ת.ז/חשבון חוזה. הנציג יגבה את החוב באמצעות כרטיס אשראי ויבצע את פעולת הגביה/תשלום במערכת ה"אגם". יבוצע עדכון אוטומטי ב-CRM של יישות משימה/פניה לשם דיווח הפעולה ב-CRM.
במידה מעוניין קבע בכרטיס אשראי	בסיום ביצוע התשלום (מספר קבלה שמתקבל אוטומטית בביצוע התשלום). במידה והלקוח מבקש לקבל את הקבלה בדואר, בפקס או במייל, יש לשלוח אליו את הקבלה בהתאם. (פעולה ב"אגם", תיעוד ידני ב-CRM) – המערכת תפיק את הקבלה באגם ותישלח ללקוח באמצעות ה-CRM
במידה מעוניין קבע בבנק	הנציג יסמן בלחיצת כפתור – וישלח ללקוח טופס מקוון להירשם להוראת קבע ללקוח – באמצעות תבנית מהמייל / SMS או ערוץ אחר שיבחר הלקוח. תהיה אינדיקציה ב-CRM על רצון הלקוח להצטרף להו"ק.
סגירת פניה	נציג סוגר פניה במערכת בתיעוד מתאים. נשלח SMS ללקוח על סיום טיפול.
התראה ללקוח	במידה והלקוח לא הצטרף להו"ק לאחר X יום מיום שליחת בקשה להצטרפות (ממשק מול ההאגם) – תישלח לו התראה/תזכורת באמצעות ה-SMS

**5.1. תהליכי שירות פעילות יזומה - מי אביבים**

בפרק זה מתוארים תהליכי שירות יוזמים עיקריים. קיימים תהליכים נוספים שאינם מתוארים אך ימומשו באותה מתודולוגיה ויגובשו באפיון המפורט.

**5.1.1. דיווח על צריכה חריגה – מד משוין**

להלן הצגת שלבי התהליך ולאחריו דרישות המערכת. תהליך זה מתייחס למד משוין. באפיון המפורט תהיה התייחסות למד ראשי ו/או מקרים חריגים נוספים.

שלב	פירוט
פעילות יזומה	פעילות יזומה ללקוח באמצעות טעינת רשומות לחיוב בחיגן מערכת טלפוניה. או טעינת אקסל לחיוב ידני של נציג באפשרות של click to call. פעילות יזומה יכולה להתחיל המשלוח SMS ללקוח ולאו דווקא בהתקשרות טלפונית.
שליחת ללקוח הודעה	שליחת SMS ללקוח עם הנחיות דיגיטליות והכוונתו ליצירת קשר עם מי אביבים במידה וזוהתה נזילה (באמצעות ערוצים דיגיטליים/טלפונים)
הצגת ללקוח ותשאול הלקוח	במידה והלקוח חזר הנציג יתשאל את הלקוח על מיקום נזילה - בתוך הדירה / הבית, ניאגרה, השקיה וכו'. במידה והלקוח לא חזר המוקד ישלח SMS נוסף ללקוח לאחר X ימים או יזום שיחה טלפונית עם הלקוח לאחר Y ימים.
מתן לפעולה הנחיות	בהתאם לשיחה הנציג ייתן הנחיות לפעולה (יוצגו לנציג תסריטי שיחה מתאימים לתשאול וסדר פעולות בהתאמה)
סיום התהליך	במידה וזוהתה הנזילה והנציג דיווח בסיום התהליך – המערכת תשלח באופן אוטומטי הודעה ללקוח עם טופס/הכוונה לתהליך "הכרה בנזילה" – שליחה ללקוח בקשה להצהרה לנזילה. במידה ולא זוהתה הנזילה – סגירת הפניה
תיעוד כל פרטי הפניה באופן מפורט ומדויק	הנציג יתעד את כל פרטי הפניה באופן מפורט ומדויק באמצעות שדות ייעודיים שיוגדרו לתהליך צריכה חריגה (בהתאם לסיווג)

#	דרישה
<b>המערכת תתמוך בתהליך צריכה חריגה כמפורט לעיל. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>	
1	על פניות בסיווג צריכה חריגה יבוצעו מעקב ובקרה באמצעות כלי המערכת (SLA, אסקלציה, דשבורד) באופן ספציפי.
2	בפניה מסוג זה יוקמו שדות ייעודיים כגון: סוג הנזילה שאותרה וכד'.
3	התהליך ינוהל ב-WF ששולח SMS ללקוח בהתאם לסטטוס הפניה מהשלב הראשון ומכוון את התהליך עבור הלקוח והנציג.
4	המערכת תתריע במידה והיו פניות קודמות בטווח X בנושא צריכה חריגה

עסקי שמור

**5.1.2 פעילות יזומה לביצוע גביה**

שלב	פירוט
הקמת פעילות יזומת לשיחות גביה	הודעות גביה מנוהלות ונשלחות ממערכת האגם ללקוח. במקביל מבוצעת פעילות יזומה באמצעות המוקד הכוללת בין השאר שליחת SMS ושיחות יזומות ללקוח.
יצירת קשר עם הלקוח	על בסיס פניות/ שיחות טלפון שהוקמו לפעילות זו ינוהלו בתור עבודה ייעודי בהתאם לסטטוס מול הלקוח
תמונת לקוח	בתמונת הלקוח יופיע נתוני החוב על בסיס מידע שמתקבל מ"אגם": גובה החוב ותאריך החוב (על בסיס זה גם מוקפצת התראה לנציג במוקד). בנוסף ב-CRM תופיע אינדיקציה על שליחת מכתב ההתראה הראשון ללקוח/או כל מידע שיידרש מסרגל האכיפה.
תשלום חוב	תשלום חוב מבוצע ב"אגם" – נדרש לקשר את מסך החוב/תשלום מהפניה – יוגדר באפין המפורט בהתאם להחלטת אופן הממשק
ניהול התקשרות	במידה והנציג לא מצליח ליצור קשר עם הלקוח, יבוצעו 3 ניסיונות התקשרות במועדים שונים שיתועדו בפניה בהתאם לממשק עם החייגן.

**5.1.3 דרישות לתמיכה בתהליכי שירות יזומים**

#	דרישה
	<b>המערכת תתמוך בתהליכי שירות יזום כמפורט לעיל ותהליכים דומים שלא פורטו. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>
1	המערכת תתמוך בביצוע פעילות יזומת לרשימת לקוחות כגון: שליחת מסרונים/ אימיילים לקבוצת לקוחות או התקשרות טלפונית ללקוחות.
2	פעילות יזומת תוקם על בסיס יצירת רשימת לקוחות העונים לתנאים עסקיים ספציפיים כגון: תהליך צריכה חריגה, בעלי חוב, חסרי מד וכד'
3	פעילות יזומת תוקם גם על בסיס ממשק לקוחות מ"אגם", טעינת לקוחות מאקסל או ממקורות נוספים
4	המערכת תאפשר מיון פניות גביה שהוזנו לפי: גיל החוב, סכום, סטטוס התהליך.
5	מדידה ובקרה: המערכת תתמוך במדידה של הצלחת הפעילות היזומה במונחים של כסף, של מספר לקוחות וכו' באמצעות דוחות (ראה פרק ממשקים דוחות ו-BI).

**5.2 פניות הציבור**

להלן הצגת שלבי התהליך ולאחריו דרישות המערכת

שלב	פירוט
קבלת פניה מערוצים שונים	ערוצי פניה <ul style="list-style-type: none"> <li>• צור קשר באתר – עדכון אוטומטי ב-CRM פתיחת פניה</li> <li>• מערכת CRM עיריית ת"א – עדכון ידני</li> </ul>
ניתוב פניה הנפתחת ידנית ידנית לערוץ המתאים	פניית פני"צ - תיפתח פניה ותנובת לתור פני"צ לטיפול – תור ייעודי במידה שהלקוח לא מזוהה – תוקם פניה לקוח מזדמן.
תיעוד תלונת לקוח	פני"צ (מוקד מומחה) יקימו ו/או יסווגו את פנית הלקוח.
יצירת משימה לביורור / לטיפול לגורם	על פי הענין יצירת משימה לביורור/ לטיפול על ידי גורם ארגוני.
קבלת החלטה על אופן טיפול	תיעוד במערכת – כיצד טופל.
החזרת תשובה ללקוח	לפי הצורך - שליחת מכתב סיכום ללקוח. בחלק מהמקרים יתכן שניתן לסגור פניה באמצעות שיחת תשובה ללקוח.
מדידה ובקרה	תבוצע מדידה ובקרה שוטפת על עמידה ב SLA באמצעות דשבורדים ודוחות מנהלים.

#	דרישה
	<b>המערכת תתמוך בתהליך פניות הציבור כמפורט לעיל. להלן דגשים נוספים למימוש התהליך:</b>
1	פתיחת פניה מ"צור קשר", תיבת אימייל, פקס: במערכת יוקמו תורים לקבלת הבקשות מהערוצים השונים. בבקשה יתועד הערוץ ממנו הגיעה הפניה.
2	"צור קשר" פני"צ/פניה למנכ"ל במערכת תיפתח פניה אוטומטית לתור הרלוונטי של היחידה המטפלת, ובסיווג המתאים על פי נושא הפניה שבחר הלקוח. (במידה שלא נמסרו פרטים מזהים הפניה תגיע לתור כללי של היחידה לטיפול).



עסקי שמור

#	דרישה
3	הלקוח יקבל חיווי חוזר על כך שפנייתו התקבלה.
4	באם צורפו מסמכים/תמונות לפניה נדרש לצרף קבצים אלו לפניה ב CRM ולהציגם בפניה אליה תהיה מקושרת.
5	הערות ברמת לקוח אשר מוזנות על ידי פני"צ (עיתונאי, מרבה לפנות למועצה לצרכנות...): הערות אשר יהיו חשופות לנציגי פני"צ/ משתמשים מורשים (לא חשופים לנציגי מוקד ולכלל המשתמשים).
6	במערכת יוגדר SLA לניהול הפניות ותונהל מדידה ובקרה על הפניה אל מול ה- SLA המוגדר בהתאם לאמצעים שיוחלטו (דוחות בקרה, דשבורד חריגות, התראות למנהלים ואסקלציה וכד')

**6. מתודולוגית ניהול הפרויקט**

6.1. המציע יפרט את המתודולוגיה המוצעת ליישום ותיעוד הפרויקט ולניהול מעקב אחר התקדמות הפרויקט. על המציע לכלול בתשובתו:

6.1.1. סקירה כללית של התהליך

6.1.2. אופן ניהול הפרויקט וכלים בשימוש לניהולו

6.1.3. בקרות והבטחת איכות בפרויקט (כלים לתיעוד בדיקות מסירה, לתיעוד תקלות וכו')

6.1.4. שיטת העבודה מול החברה וכלים בשימוש (כגון: ניהול משימות, ניהול תקלות וכו')

6.1.5. שיטת העבודה מול ממשקים חיצוניים

**6.2. מנהלת הפרויקט**

6.2.1. לצורך ניהול הפרויקט תוקם מנהלת פרויקט הכוללת:

6.2.1.1. נציגי החברה

6.2.1.2. נציגי משתמשים מהחברה (לפי הצורך ובהתאם לנושאי הישיבה)

6.2.1.3. נציגי חברת הייעוץ

6.2.1.4. נציגי הספק הזוכה

6.2.1.5. מינהלת הפרויקט תתכנס באופן קבוע בתדירות של אחת לשבוע, או מועד אחר שייקבע ע"י מנהל הפרויקט. תפקידי המנהלת:

6.2.1.5.1. ליווי צמוד של הפרויקט ומעקב אחר עמידה בלוחות זמנים, תכולה ותקציב

6.2.1.5.2. מעקב אחר תהליך הפיתוח

6.2.1.5.3. ניהול סיכונים

6.2.1.5.4. קישור בין הספק לבין החברה ומענה לספק לגבי שאלות הדורשות בירור בתוך הארגון

6.2.1.5.5. קבלת החלטות ברמה שאינה דורשת התערבות ועדת היגוי

6.2.1.5.6. העלאת נושאים להכרעת ועדת היגוי הפרויקט

6.2.1.5.7. עדכון סטאטוס הפרויקט בועדת ההיגוי

**6.3. ועדת היגוי הפרויקט**

6.3.1. לצורך ניהול הפרויקט תוקם ועדת היגוי לפרויקט הכוללת:

6.3.1.1. נציגי החברה: ייקבעו בהמשך, מנהל הפרויקט, יועצים מטעמו

6.3.1.2. נציגי הספק יהיו: מנהל בכיר (שיאושר מראש על ידי החברה), מנהל הפרויקט מטעם הספק

6.3.2. וועדת ההיגוי תתכנס בתדירות קבועה של אחת לחודש, או לפי הצורך בהתאם להחלטת החברה. תפקידי ועדת ההיגוי:

6.3.2.1. מעקב סטאטוס הפרויקט

6.3.2.2. מעקב התקדמות ובקרה על עמידה הפרויקט בלוחות זמנים, תכולה ותקציב

עסקי שמור

6.3.2.3. קבלת החלטה/ אישור נושאים המועלים ע"י מנהלת הפרויקט

6.3.2.4. פתרון בעיות וחילוקי דעות

## 7. ניהול סיכונים

המציע יתאר את הסיכונים הקיימים לדעתו במימוש פרויקט כזה ואת האמצעים שבכוונתו לנקוט על מנת למזער/ לצמצם סיכונים אלה.

## 8. שלבי יישום הפרויקט, לוחות זמנים ותיעוד נדרש בכל שלב

### 8.1. אפיון מפורט

8.1.1. הספק יכין אפיון מפורט לכל רכיבי הפתרון לרבות התייחסות לדרישות במסמך זה בדגש על:

8.1.1.1. הדרישות בפרק.

8.1.1.2. מיפוי כל תהליכי העבודה הקשורים למערכת

8.1.1.3. הספק יציג את מודל הנתונים הלוגי שיתמוך במערכת המידע המבוקשת

8.1.1.4. תיאור מסכי עבודה במערכת

8.1.1.5. תיאור מפורט של השדות וערכיהם בכל מסך כולל לוגיקה נדרשת

8.1.1.6. נוסחאות חישוב נדרשות ופרמטרים שהוגדרו.

8.1.1.7. workflows

8.1.1.8. ממשקים

8.1.1.9. אפיון ההסבות הנדרשות

8.1.1.10. הגדרת שינויים, מעבר לדרישות המנדטוריות, והאופציונאליות המופיעות במסמך, התאמות ותוספות לתוכנה, לחומרה ולתשתיות, במידה שיידרשו, לרבות הערכת עלויותיהן.

8.1.1.11. אישור המסמך על ידי החברה במועד הקבוע בהסכם יהווה חלק מאבני הדרך בפרויקט.

8.1.1.12. על המציע לפרט את המתודולוגיה המוצעת על ידו לביצוע אפיון הפתרון בהתאם לאמור

בנספח ד' למסמכי המכרז.

## 9. הסבות

9.1. הספק יבצע את ההסבות הנדרשות כמפורט בנספח ארכיטקטורה

9.2. הסבות הנתונים יהיו באחריות כוללת של הספק ויאושרו רק לאחר בדיקה השוואתית עם נתוני מערכת המקור, אפיון תוכן הסבת הנתונים ומבנה המידע יתבצע כחלק מהאפיון המפורט.

9.3. על המציע לפרט את המתודולוגיה המוצעת על ידו לביצוע ההסבות.

## 10. בדיקות

### 10.1. בדיקות מסירה

10.1.1. המציע יבצע את מבחני המסירה למערכת, יתעד את התקלות וימסור את הפתרון ללקוח כשהוא עובד בהתאם לתכנון ללא תקלות תוכנה וללא תקלות בזמני תגובה.

10.1.2. המציע יספק תיק בדיקות הכולל את סוגי הבדיקות כגון: אינטגרציה, הסבות נתונים, ביצועים, פונקציונאליות, תיעוד הבדיקות שביצע ותוצאותיהן.

10.1.3. בכל אחד משלבי היישום, הספק יתקין כל רכיב בסביבת בדיקות לביצוע בדיקות קבלה לאחר שנבדק ע"י הספק ונמצא תקין.

### 10.2. בדיקות אבטחת מידע

10.2.1. מי אביבים יהיו אחראים לבצע את בדיקות אבטחת המידע עם גורם מקצועי מטעמם.

10.2.2. כשל בבדיקות אבטחת המידע בשלב הקבלה ידרוש התייחסות מיוחדת והוכחת הטיפול ומניעת הכשל ע"י הספק.

עסקי שמור

**10.3. בדיקות ביצועים**

- 10.3.1. הפתרון שיישם יהיה על פי הגדרות היצרן לכתיבת קוד
- 10.3.2. משך הזמן לשליפת נתונים/ שמירה לא יעלה על 2 שניות
- 10.3.3. בדיקות עומסים (מספר משתמשים במקביל) תבוצע על ידי המשתמשים במסגרת מבדקי הקבלה.

**10.4. בדיקות רגרסיה**

- 10.4.1. בכל תוספת ומעבר גרסה הספק יבצע בדיקות המבוססות על תסריטי בדיקות שבוצעו בעבר על מנת לוודא כי כל תפקודי התוכנה ויכולותיה לא נפגעו כתוצאה ממעבר גרסאות.
- 10.4.2. ביצוע rollback במקרה הצורך.

**10.5. בדיקות לממשקים מול קבלני משנה, מול גופים חיצוניים ומול החברה**

- 10.5.1. במסגרת בדיקות המסירה, יהיה הספק אחראי על בדיקת הממשקים מקצה לקצה, באופן שבו יופעלו כלל המערכות המשתתפות בממשק באופן תקין ומלא כתנאי לאישור הבדיקות האמורות.

**10.6. בדיקות קבלה**

- 10.6.1. התרחישים לבדיקות הקבלה יוגדרו ע"י מנהל הפרויקט מטעם מי אביבים. הספק ילווה את מי אביבים בביצוע המבחנים, כחלק מהתכולה, במסגרת לוחות הזמנים והתקציב שנקבעו.
- 10.6.2. במועד מסירת המערכת לחברה לביצוע מבדקי הקבלה תערוך החברה מספר בדיקות שמטרתם לקבוע האם המערכת מוכנה ובשלה לביצוע בדיקות קבלה – בדיקות שפיות. אישור קבלת המערכת לבדיקות קבלה על ידי החברה מותנה במעבר מוצלח של בדיקות השפיות.
- 10.6.3. לאחר אישור המערכת לבדיקות קבלה ובמהלך מבחני הקבלה יערכו שני הצדדים רשימה של כל הליקויים (בתוכנה ובזמני תגובה) במידה שיתגלו ליקויים כאמור, הספק יתקן אותם ללא דיחוי, במהירות, ביעילות וברציפות, בהתאם לאמור בהסכם, בלי לפגוע בלוחות הזמנים של הפרויקט ועל חשבוננו. למען הסר ספק מובהר כי מנהל הפרויקט מטעם החברה הוא שיקבע את אשר על הספק לבצע לאור תוצאות מבחני הקבלה.
- 10.6.4. אישור קבלה לספק יינתן לכל שלב ואבן דרך, ולכל הפתרון כמכלול כפי שיקבע בהסכם.

**11. התקנה**

- 11.1. הספק יהיה אחראי לביצוע של התקנת המערכת בארגון בכל הסביבות – פיתוח, בדיקות וייצור.
- 11.2. הספק אחראי להתקין את המערכת כאשר היא עומדת בדרישות אבטחת המידע כמפורט נספח ארכיטקטורה – נספח 7 להסכם
- 11.3. לפני ביצוע ההתקנה, הספק יפרט את כל הפעילויות תוך שימוש בנוהל העברה לבדיקות/ לייצור.

**12. הדרכות והטמעה**

- 12.1. תהליך ההטמעה כולל הטמעה בין משתמשים מסוגים שונים. על המציע לקחת בחשבון הדרכה למשתמשי המערכת השונים בהתאם לתפקידם. להלן פירוט המשתמשים:

תפקיד	מספר משתמשים מוערך*
מוקד מי אביבים – הדרכת מדריכים (TTT)	20
מנהלי מחלקות	30
נציגי שירות	70
משתמשי קו 2	80
משתמשי Admin	5

עסקי שמור

\*מספר מדויק של הקבוצות יועבר בסמוך לתחילת ההדרכות ובהתאם לשיטה שתיקבע

**12.1.1 תהליך ההדרכה וההטמעה יכלול:**

- 12.1.1.1 ביצוע הדרכות על המערכת לפי האוכלוסיות כמפורט לעיל
- 12.1.1.2 הכנת תוכנית הדרכות מפורטת (סילבוס).
- 12.1.1.3 מערכי הדרכה הכוללים את תהליכי העבודה בחברה משולב עם אופן השימוש במערכת
- 12.1.1.4 לכלל משתמשי המערכת כולל עזרים.
- 12.1.1.5 ליווי נציגי המשתמשים לכל שאלה במהלך תקופת ההטמעה.
- 12.1.1.6 כתיבת מדריך למשתמש הקצה.
- 12.1.1.7 כתיבת מדריך למנהל המערכת.
- 12.1.2 לפני ביצוע ההדרכות וההטמעה המציע יציג תוכנית הדרכה וההטמעה מפורטת.

**13. עדכון גרסאות**

- 13.1 ביצוע עדכון גרסה לא יפגע בתפעול השוטף של המערכת ויבוצע לאחר השעה 18:00 בערב כך שישתיים עד ולא יאוחר מהשעה 6:00 בבוקר ובכפוף לאישור החברה ובתיאום מראש.
- 13.2 הספק יספק תיעוד מעודכן עבור כל גרסה הכוללת ברמת המשתמש (Features חדשים) וברמה טכנית (שינויים בבסיס הנתונים, במסכים או ב-Business Logic)
- 13.3 במידה והפתרון המוצע מתבסס על שילוב בין מספר רכיבים, המציע יתייחס לכל אחד מהרכיבים והשילוב בניהם במהלך עדכון גרסה.
- 13.4 על המציע לפרט את נהליו לעדכוני גרסאות כולל תיאור ביצועי מבחני קבלה ומבדקי איכות.
- 13.5 על המציע לפרט כיצד יבוצעו התאמות בתוכנה מבלי לפגוע ביכולת לספק עדכוני גרסאות.

**14. תיעוד**

להלן סיכום התיעוד הנדרש ע"י הספק בכל אחד משלבי הפרויקט:

שלב	תיעוד נדרש
ניהול שוטף של הפרויקט	תוכנית עבודה, גאנט הפרויקט כולל עדכון שוטף
אפיון	אפיון מפורט כולל עדכון במידה ויש שינויים באפיון במהלך הפרויקט
פיתוח	תיעוד על עיצוב המערכת
פיתוח	תיעוד טכני למנהל מערכת ולמפעיל המערכת
פיתוח	תיעוד ממשקים למערכות אחרות
הסבות	תוכנית הסבות (נפרדת או כפרק באפיון המפורט)
בדיקות מסירה	תיק בדיקות מסירה
העברה לייצור	נוהל העברה לבדיקות ונוהל העברה לייצור
העברה לייצור	נוהל גיבוי ושחזור
הדרכה והטמעה	מדריך למשתמש למנהל המערכת ולאנשי התשתיות
הדרכה והטמעה	תוכנית הדרכה, מערכי הדרכה ועזרים
גרסה חדשה	נוהל טיפול בשינויים ונוהל עדכון גרסה
גרסה חדשה	תיעוד תכולת גרסה - פיצ'רים וטכני
שלב תמיכה שוטפת	דוחות קריאות וסטטוס הטיפול בהן

עסקי שמור

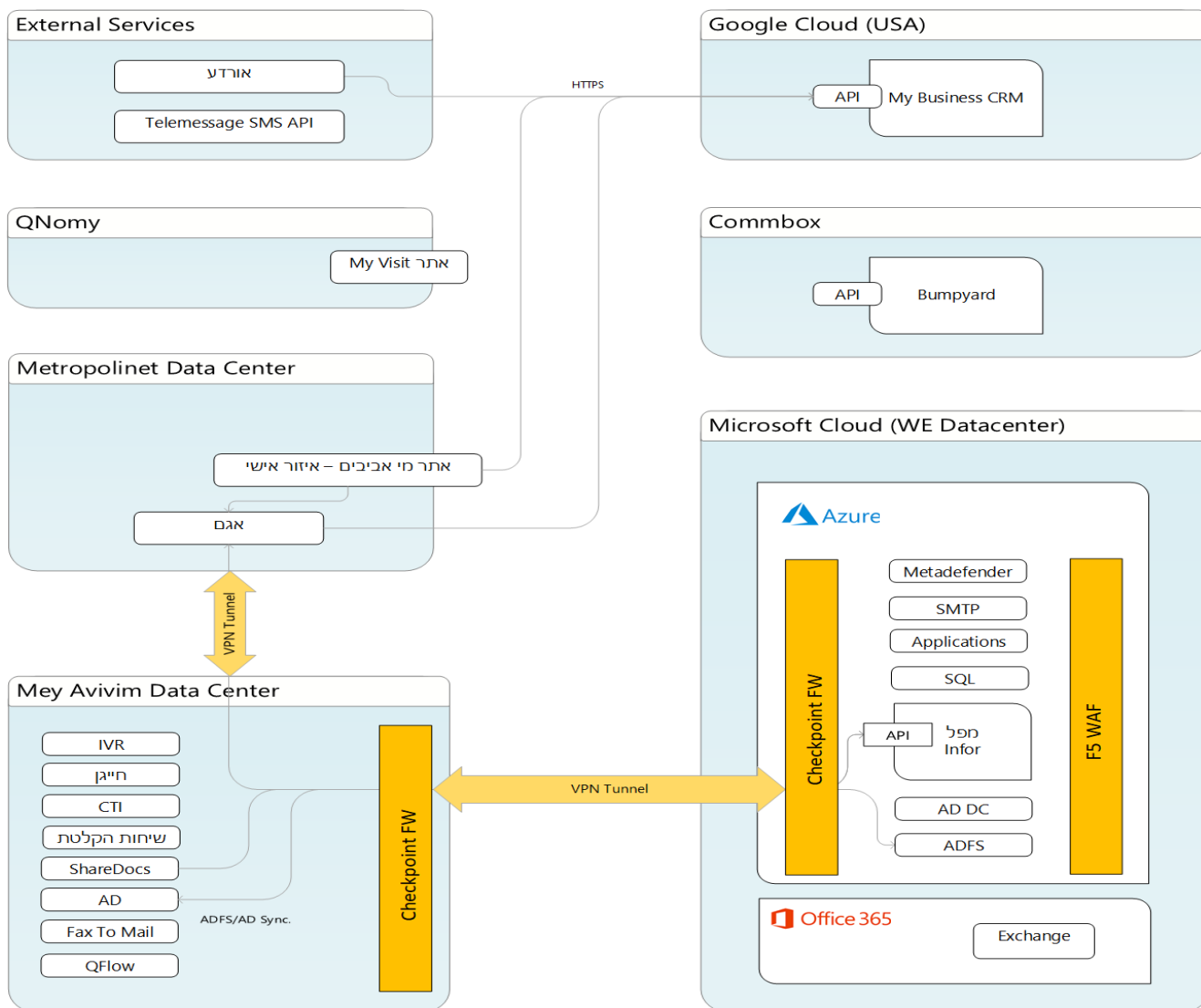
**נספח 7 בהסכם / יא' למסמכי המכרז – נספח ארכיטקטורה**

תאגיד מי אביבים פונה לספקים שונים במסגרת מכרז להקמת מערכת CRM מבוססת Microsoft Dynamics 365 Online לניהול תהליכי שירות ותהליכים ארגוניים אחרים. כחלק ממסמכי המכרז מוצג מסמך זה המכיל קווים מנחים לארכיטקטורה הנדרשת, הצגת רכיבים מרכזיים הדרושים בפתרון והמלצות יישום בנושאים שונים. המלצות היישום מבוססות על Best Practices של Microsoft וניסיון המחבר בתחום.

תכולת מסמך זה מהווה המלצה. באחריות המציע לספק פתרונות מתאימים לדרישות המכרז. לעניין תכולת המכרז והיקף המערכת הנדרשת, מסמך המכרז עצמו הוא הקובע.

**1. ארכיטקטורה לוגית**

להלן תרשים ארכיטקטורה לוגית המתארת את מערכת ה CRM וסביבת הארגון כיום:



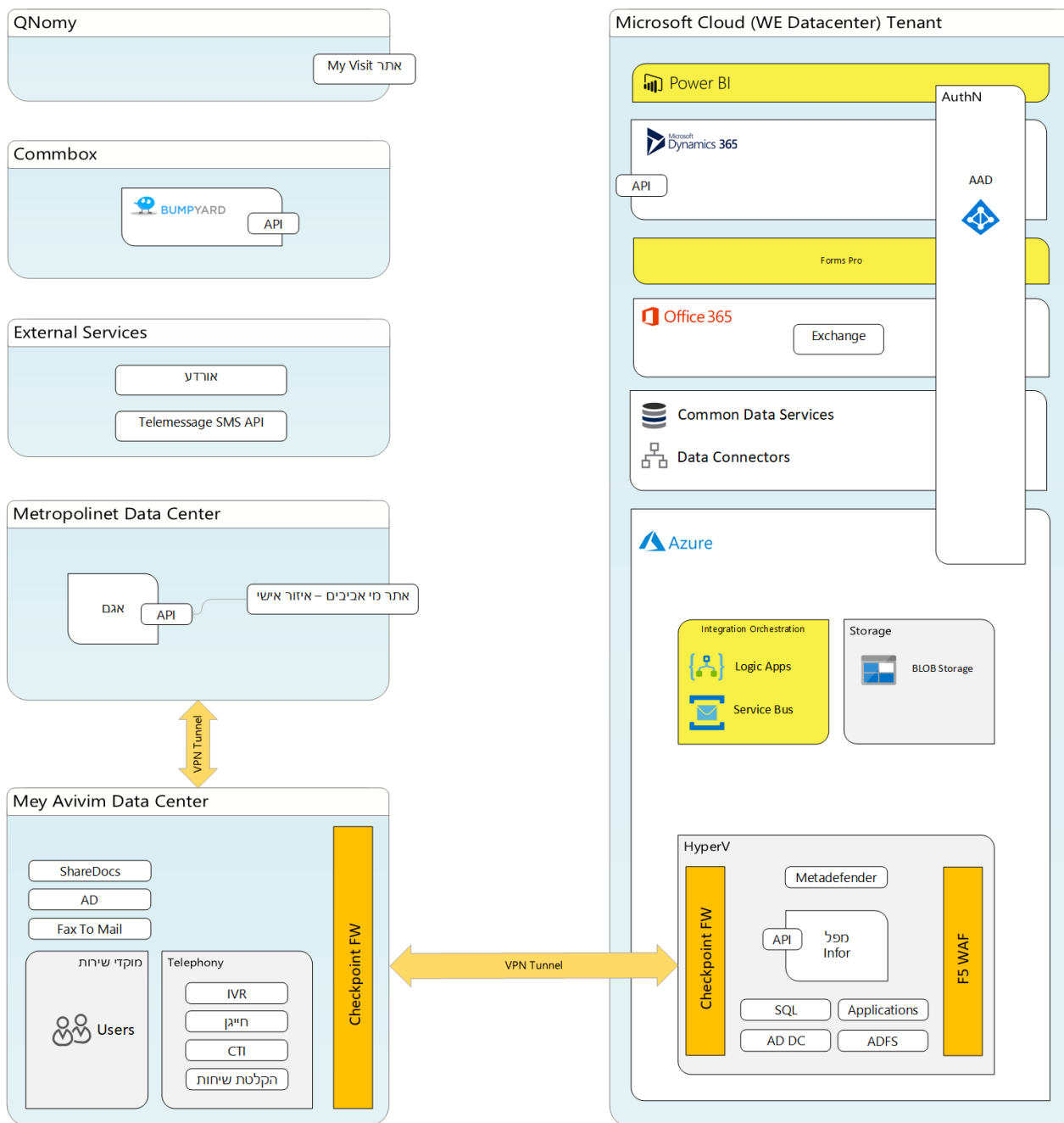
עסקי שמור

פירוט רכיבים רלוונטיים במערכת הקיימת כיום :

#	שם	תפקיד	אחריות	מיקום	הערות
.1	My Business	מערכת CRM	Syrinx	Google Cloud USA	
.2	Bumpyard	פלטפורמת Omnichannel	Combox	מרכז נתונים Combox	
.3	Microsoft Office 365	ניהול תיבות משתמשים, שרת דוא"ל	מי אביבים	Azure WE	כיום מנהל תיבות דואר עבור חלק מהמשתמשים
.4	מערכת מפל	מערכת ERP טכנולוגיסטי, ניהול פקודות עבודה	מי אביבים + GIV Solutions	Azure WE	
.5	אורדע	ניהול טפסים מקוונים	אורדע	מרכז נתונים אורדע	
.6	Telemesssage SMS API	שליחת מסרונים	Telemesssage	מרכז נתונים Telemesssage	
.7	אתר אזור אישי מי אביבים	פורטל שירות עצמי ללקוחות	מטרופולינט	מרכז נתונים מטרופולינט	
.8	מערכת אגם	מערכת בילינג	מטרופולינט	מרכז נתונים מטרופולינט	
.9	מערכת IVR	ניתוב שיחות, הקצאת מסך בעמדות נציגי השירות	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.10	מערכת CTI	ממשק גרפי למערכת טלפוניה	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.11	מערכת הקלטת שיחות	הקלטת שיחות	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.12	מערכת חייגן	הוצאת שיחות	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.13	מערכת Sharedocs	ניהול מסמכי מערכת ידע	אלעד	מרכז נתונים מי אביבים	
.14	Microsoft AD	ניהול זהויות	מטרופולינט	מרכז נתונים מטרופולינט	משרת אתר מי אביבים ומערכת מפל
.15	Fax To Mail	ניתוב תקשורת פקס	מי אביבים	מרכז נתונים מטרופולינט	שרת = Outbound פקס מקומי או טלמסג'י
.16	מערכת QFlow	מערכת ניהול תורים	Qnomy	מרכז נתונים מי אביבים	
.17	אתר My Visit	אתר זימון תורים	Qnomy	מרכז נתונים Qnomy	
.18	Metadefender ATP	הלבנת קבצים וצרופות	מי אביבים	Azure WE	

עסקי שמור

להלן תרשים ארכיטקטורה לוגית המתארת מימוש אפשרי למערכת ה CRM המתוכננת:





עסקי שמור

פירוט רכיבי המערכת המתוכננת:

#	שם	תפקיד	אחריות	מיקום	הערות
.1	Microsoft Dynamics 365	מערכת CRM	ספק מציע	Microsoft WE Data Center	
.2	Bumpyard	פלטפורמת Omnichannel	Commbbox	מרכז נתונים Commbbox	
.3	Microsoft Office 365	ניהול תיבות משתמשים, שרת דוא"ל	מי אביבים	Azure WE	כיום מנהל תיבות דואר עבור חלק מהמשתמשים
.4	מערכת מפל	מערכת ERP טכנולוגיסטי, ניהול פקודות עבודה	מי אביבים + GIV Solutions	Azure WE	
.5	אורדע	ניהול טפסים מקוונים	אורדע	מרכז נתונים אורדע	
.6	Telemessage SMS API	שליחת מסרונים	Telemessage	מרכז נתונים Telemessage	
.7	אתר אזור אישי מי אביבים	פורטל שירות עצמי ללקוחות	מטרופולינט	מרכז נתונים מטרופולינט	
.8	מערכת אגם	מערכת בילינג	מטרופולינט	מרכז נתונים מטרופולינט	
.9	מערכת IVR	ניתוב שיחות, הקפצת מסך בעמדות נציגי השירות	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.10	מערכת CTI	ממשק גרפי למערכת טלפוניה	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.11	מערכת הקלטת שיחות	הקלטת שיחות	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.12	מערכת חייגן	הוצאת שיחות	ITNavPro	מרכז נתונים מי אביבים	
.13	Microsoft AD	ניהול זהויות	מטרופולינט	מרכז נתונים מטרופולינט	משרת את אתר מי אביבים ומערכת מפל
.14	Fax To Mail	ניתוב תקשורת פקס	מי אביבים	מרכז נתונים מטרופולינט	
.15	פלטפורמת BI	הגשת דוחות ולוחות מחוונים	TBD	TBD	יתכן שימוש ב Microsoft Power BI
.16	מערכת ניהול סקרים	ניהול סקרי שביעות רצון לקוחות	ספק מציע	TBD	יתכן שימוש ב Microsoft Forms Pro
.17	Azure Active Directory	ניהול זהויות רכיבי ענן MS כולל Azure	מי אביבים	Microsoft WE Data Center	יבוצע סנכרון זהויות מ AD מקומי ל AAD באמצעות ADSync או ADFS
.18	Azure Blob storage	אחסון קבצים הקשורים למערכת Microsoft Dynamics 365	ספק מציע	Microsoft WE Data Center	לא ינוהלו קבצים בתוך Microsoft Dynamics 365

עסקי שמור

מימוש אופציונלי. תיתכן התממשקות דרך Microsoft Dynamics 365 Web API	Microsoft WE Data Center	ספק מציע	ניהול תהליכי אינטגרציה א-סינכרוניים, תהליכי אצווה ותיווך שירותים חיצוניים (כגון הלבנת קבצים)	Azure Logic Apps	.19
מימוש אופציונלי. תיתכן התממשקות דרך Microsoft Dynamics 365 Web API	Microsoft WE Data Center	ספק מציע	תורי עבודה לניהול אינטגרציה סינכרונית ותיווך שירותים חיצוניים	Azure Service Bus	.20
מימוש אופציונלי. תיתכן התממשקות דרך Microsoft Dynamics 365 Web API	Microsoft WE Data Center	ספק מציע	מאזין ל Azure Service Bus ומפעיל Microsoft Dynamics 365 Web API	Azure Function/App Service	.21
	מרכז נתונים מי אביבים	Qnomy	מערכת ניהול תורים	מערכת QFlow	.22
	מרכז נתונים Qnomy	Qnomy	אתר זימון תורים	אתר My Visit	.23
	Azure WE	מי אביבים	הלבנת קבצים וצרופות	Metadefender ATP	.24

**2. היבטי אבטחת מידע**

- 2.1. בשלב האפיון יוחלט האם ארגוני Microsoft Dynamics 365 יוקמו באותו Tenant בו נמצא היום Azure Subscription של חברת מי אביבים או ב Azure Subscription נוסף ע"מ לאפשר זיהוי אחד בעזרת AAD לרוחב שירותי הענן וכן שימוש בשירות Data Export.
- 2.2. זיהוי משתמשי Microsoft Dynamics 365 (AuthN) ימומש באמצעות Azure Active Directory (AAD).
- 2.3. ע"מ לתמוך ב SSO, יבוצע סנכרון משתמשי AD מסביבת On-premises ל AAD באמצעות ADFS או ADSync.
- 2.4. ניהול הרשאות (AuthZ) ימומש באמצעות מנגנונים מובנים במערכת Microsoft Dynamics 365 : תפקידי אבטחה, צוותים, הרשאות רמת שדה, הרשאות הירארכיות.
- 2.5. לצורך מימוש תסריטי אינטגרציה שונים יש להקים משתמש אפליקטיבי ייעודי (אינו דורש רישיון) לכל ממשק משתמש ולספק לו הרשאות מינימליות לביצוע פעולת הממשק באמצעות תפקיד אבטחה ייעודי. משתמש זה ינוהל ב AAD.
- 2.6. ככל הניתן, אין לחשוף Microsoft Dynamics 365 API ישירות לגורמי צד שלישי המעורבים באינטגרציה אלא שכבה מתווכת כגון Azure Service Bus ,Logic Apps ,Azure Service Bus.
- 2.7. לצורך שימוש ב Web API יבוצע רישום של application ב AAD ויקושר משתמש אפליקטיבי.
- 2.8. <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/develop/quickstart-register-app>
- 2.9. יש לנהל את מידע רגיש כגון סיסמאות, Connection strings באופן מאובטח באמצעות Azure Vault.
- 2.10. <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/key-vault/general/basic-concepts>
- 2.11. ככל הניתן, יש לעבוד עם Managed Identity בגישה ל Azure Vault
- 2.12. <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/managed-identities-azure-resources/overview>

**3. אינטגרציה**

- 3.1. להלן פירוט הממשקים בין מערכות הארגון במערכת המתוכננת. במסגרת האפיון המפורט ובהתאם לדרישות העסקיות ייקבע אופי כל ממשק
- 3.1.1. מקוון/אצווה
  - 3.1.2. מבוצע במשיכה/דחיפה
  - 3.1.3. תדירות הפעלת הממשק
  - 3.1.4. הפעלה ישירה של Microsoft Dynamics 365 API או העברה דרך תווך Logic Apps/Azure Service Bus

#	מערכת מקור	מערכת יעד	תיאור	אופני התממשקות אפשריים	הערות
1.	אגם	MSDYN365	הקמת לקוח מי אביבים מהאגם ל- CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> </ul>	
2.			הצגת מידע לטיפול בלקוח שיוצגו ברשומת הלקוח ב CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> <li>• Virtual Entity</li> </ul>	
3.			ממשק עדכון/טיוב פרטי לקוח מאגם ל CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> </ul>	
4.			ממשק מידע על חובות/סרגל אכיפה	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> <li>• Virtual Entity</li> </ul>	
5.			ממשק פתיחת פק"ע	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> <li>• Virtual Entity</li> </ul>	
6.			ממשק עדכון חשבונית במייל	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> <li>• Virtual Entity</li> </ul>	
7.			עדכון התראות קר"מ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> <li>• Virtual Entity</li> </ul>	
8.	MSDYN365	אגם	ממשק עדכון/טיוב פרטי לקוח מ CRM לאגם	API ייעודי של מערכת אגם	
9.	אורדע	MSDYN365	הגשת בקשה באתר מי אביבים באמצעות טופס מקוון (כולל צרופות) תיפתח פניה ב- CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>• שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> </ul>	
10.	IVR	MSDYN365	ממשק הקפצת מסך לקוח מוקד מי אביבים	שימוש ב URL Addressable Forms	
11.	MSDYN365	חייגן	טעינת רשימת שיחות לחיוג מ CRM לחייגן	API ייעודי של ITNavPro	
12.			עדכון מצב שיחה	API ייעודי של ITNavPro	
13.			אפשרות חיוג מהפניה/רשומת איש קשר ללקוח	API ייעודי של ITNavPro	

עסקי שמור

14.	MSDYN365	מערכת הקלטות שיחה	אפשרות שמיעת הקלטת שיחה	שימוש ב Ergocom API
15.	MSDYN365	פלטפורמת BI	שליפת מידע לצרכי BI	גישה ל Azure SQL עם מידע שהוזן באמצעות Data Export
16.	MSDYN365	פלטפורמת BI	שילוב דוחות ולוחות מחוונים בממשק המשתמש	TBD בהתאם לפלטפורמת BI שתיבחר
17.	MSDYN365	מפל	עדכון פק"ע במערכת המפל שנפתחה לפי סיווג מסוים בתמונת הלקוח/התראה בחשבון חוזה בהתאם לכתובת	שימוש ב Infor API
18.	MSDYN365	מפל	סגירת פניה ב- CRM או שינוי סטטוס יעדן חזרה את הפנייה במערכת המפל	שימוש ב Infor API
19.	MSDYN365	מפל	עדכון הפסקות מים	<ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors Virtual Entity</li> </ul>
20.	MSDYN365	מפל	עדכון סטטוס פנייה במפל יוכל לייצר פניה ו/או משימה ב- CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>שימוש ב Logic Apps + Dynamics 365 Connectors</li> </ul>
21.	MSDYN365	אתר מי אביבים	שיקוף פעולות שמבוצעות באזור אישי	<ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>שימוש ב Logic Apps</li> <li>שימוש ב Azure Service Bus</li> </ul>
22.	MSDYN365	SMS API	שליחת מסרי SMS	שימוש ב API ייעודי Telemessage
23.	MSDYN365	Exchange 365	טיפול בפניות נכנסות בערוץ דוא"ל	שימוש בתיבת דוא"ל ייעודית
24.	MSDYN365	Exchange 365	דוא"ל יוצא	שימוש בתיבת דוא"ל ייעודית
25.	MSDYN365	מערכת סקרים	שליחת תוצאות סקר	שימוש ב Power Automate (במידה ויהיה שימוש ב Forms Pro)
26.	MSDYN365	מערכת סקרים	שליפת נתונים לצורך סקרים מותאמים אישית	שימוש ב Power Automate (במידה ויהיה שימוש ב Forms Pro)
27.	MSDYN365	Bumpyard	בקשה מערוץ דיגיטלי תנותב אוטומטית ב CRM	שימוש ב MSDYN365 API
28.	MSDYN365	איזור אישי אתר מי אביבים	צירוף להסדר חשבונית במייל בהתאם לתהליך ההצטרפות פתיחת פניה באמצעות הגשת טופס מהאזור האישי שתפתח בקשה/פניה ב- CRM בהתאמה	<ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>שימוש ב Logic Apps</li> <li>שימוש ב Azure Service Bus</li> </ul>
29.	MSDYN365	איזור אישי אתר מי אביבים	שיקוף כלל הפניות ב- CRM באזור האישי כולל הסטטוס העדכני, מועד הפתיחה, SLA, מסמכים קשורים ועוד	<ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ב MSDYN365 API</li> <li>שימוש ב Logic Apps</li> <li>שימוש ב Azure Service Bus</li> </ul>
30.	MSDYN365	Metadefender ATP	העברת קישור לקובץ לאחר הלבנה	<ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש ב Logic Apps</li> <li>שימוש ב Azure Service Bus</li> <li>שימוש ב MSDYN365 API</li> </ul>

עסקי שמור

- 3.2. ניהול שגיאות**  
במסגרת ניהול ממשקים אל וממערכת Microsoft Dynamics 365 יש לנהל שגיאות באופן אשר יאפשר למנהל המערכת לאחזר בקלות שגיאות, כולל חתימת זמן, נתוני קלט ופלט וסיבת הכשל. מומלץ להשתמש בתשתית Application Insights המאפשרת הודעה פרואקטיבית למנהל מערכת במקרי כשל.
- 3.3. ניהול Trace**  
במסגרת ניהול ממשקים אל וממערכת Microsoft Dynamics 365 יש לנהל Trace באופן אשר יאפשר למנהל המערכת לאחזר בקלות תנועות ממשק, כולל חתימת זמן, נתוני קלט ופלט.
- 4. הסבת נתונים**
- 4.1. נתוני מערכת My Business יוסבו למערכת Microsoft Dynamics 365.
- 4.2. נפח הנתונים הקיימים (כולל קבצים) כיום במערכת My Business מוערך ב 350 GB אשר נצברו במסגרת כ 10 שעות פעילות. קצב הגדילה המוערך הינו 60 GB בחצי שנה.
- 4.3. תיבדק אפשרות גישה ישירה למסד נתונים מערכת My Business לצורך הסבת הנתונים.
- 4.4. מומלץ לבצע את מהלך הסבת הנתונים באמצעות כלי כגון Kingswaysoft כדי לייעל את מהלך הסבת הנתונים. כלי זה יכול לשמש גם במסגרת מימוש אינטגרציה קבועה.
- 4.5. במסגרת ההסבה, יוסבו קבצים ל Azure Blob Storage ולא למסד הנתונים של מערכת Microsoft Dynamics 365.
- 4.6. יש לשים לב למגבלת כמות הפעולות מול Microsoft Dynamics 365 API. לאור המגבלה, רצוי להשתמש ב Execute Multiple וכן במקרה הצורך במסי משתמשים אפליקטיביים.
- <https://docs.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/api-request-limits-allocations>
- 5. סביבות עבודה**
- 5.1. יש להקים מופעי Microsoft Dynamics 365 נפרדים עבור סביבת פיתוח, בדיקות וייצור לכל הפחות. רצוי להקים מופע נפרד עבור סביבת Pre-prod.
- 5.2. יש להקים את Microsoft Dynamics 365 באותו Tenant בו נמצא היום Azure Subscription של חברת מי אביבים ע"מ לאפשר זיהוי אחוד לרוחב שירותי הענן וכן שימוש בשירות Data Export.
- 5.3. מומלץ להשתמש בשכבת Application insights ע"מ לנהל שגיאות ו Trace באופן אחוד וכן ע"מ לקבל יכולות Monitoring מתקדמות על רכיבי היישום בענן MS.
- 5.4. מומלץ להשתמש ב Azure Function/App Service לצורך תזמון שירותים שונים במערכת.
- 5.5. קוד המקור לרוחב המערכת ינוהל באחריות הספק מערכת לניהול קוד ויהיה זמין לקריאה למשתמשי מי אביבים ונציגים מטעמה.
- 5.6. כלל השירותים מבוססי Azure אשר יידרשו כחלק מהפתרון, יירכשו וישולמו ע"י החברה.

**6. יישום**

- 6.1 **שימוש בכלי יישום לעומת פיתוח**  
ככל הניתן, יש להעדיף כלי יישום כגון חוקים עסקיים, תהליכים, שדות מחושבים וכו' ע"פ פיתוח תוך שקלול השפעת השימוש בארכיטקטורת המערכת כולה ובקלות התחזוקה שלה.
- 6.2 **שימוש בפתרונות מנוהלים**  
יש להשתמש בפתרונות מנוהלים לצורך העברת התאמות לסביבות בדיקות, Pre Prod וייצור ע"מ למנוע אפשרות של שינוי בסביבות אלו ויצירת פער מסביבת הייצור.
- 6.3 **ארכיטקטורת פתרונות**  
מומלץ לחלק את היישום למס' פתרונות. חלוקה כזאת מקלה על עבודה של מס' צוותים במקביל (פיתוח, יישום) וכן מאפשרת בקרה טובה יותר על ייבוא פתרונות ואבחון תקלות. לדוגמה, ניתן לחלק את היישום לפתרונות להלן:
- 6.3.1. ישויות, תפקידי אבטחה (Metadata)
  - 6.3.2. תהליכים: Wokflow, Business Processes וכו'
  - 6.3.3. רכיבי פיתוח צד שרת: Plug-ins, CWA
  - 6.3.4. רכיבי פיתוח צד Client
- 6.4 **עץ יחידות עסקיות**
- 6.4.1. מומלץ להקים את היחידה הראשית של הארגון (הנהלה לדוגמה) מתחת ליחידת השורש כדי לשמר יחידה אליה ניתן לשייך מנהלי מערכת ורשומות עם גישה מוגבלת. מתן הרשאות עם רמת גישה יחידה – יחידות עסקיות בנות (Parent - Child Business units) תאפשר לנהל רשומות ברמת יחידת השורש אליהן אין גישה למשתמשים עסקיים.
- 6.4.2. מומלץ לנהל עץ יחידות עסקיות גם במקרים בהם אין מידור רשומות בין משתמשי היישום בשלבים הראשונים. עץ יחידות עסקיות כזה יקל על הארגון לתמוך במידור רשומות בין משתמשים ויחידות בהמשך חיי המערכת.
- הסתמכות על צוותים כמנגנון מידור ראשי מייצרת מידע רב בטבלאות מרכזיות ועלולה לגרוע מביצועי המערכת ככל שזו תתרחב. גישה זו לא מאפשרת לבצע שאילתות על בסיס הירארכיה וכן לא ניתן להשתמש בחלק ניכר ממנגנון אבטחת המידע העיקרי במערכת: לצרכי מידור: רמת גישה של יחידה עסקית, יחידה עסקית: אב-צאצא
- 6.5 **תפקידי אבטחה**
- 6.5.1. מומלץ לבנות תפקידי אבטחה בשיטת שכבות עם לפחות 2 שכבות תפקידי אבטחה המאפשרות לתת לכלל המשתמשים תפקיד אבטחה בסיסי ותפקיד 'מתמחה' רזה המכיל רק תוספות על תפקיד האבטחה הבסיסי. שיטה זו מייעלת את תחזוקת התפקידים במקרים של שינוי גורף או הגדרת משתמש חדש.

		Read	Write	Assign
Security Role: <b>Baseline for all users</b>	Account	●	⬆	⬆
	Opportunity	○	○	○
	Case	⬆	○	○
Security Role: <b>Sales Person</b>	Account	○	○	○
	Opportunity	⬆	⬆	⬆
	Case	○	○	○

- 6.5.2. יש לוודא כי למשתמשים הניגשים לסביבת הבדיקות והייצור אין תפקידי אבטחה המאפשרים ביצוע שינויי התאמה (Customization)
- 6.5.3. למשתמשים אפליקטיביים המשמשים ממשקים יש לספק תפקידי אבטחה ייעודיים ומינימליים, המגבילים הרשאות לפעולת הממשק בלבד.



עסקי שמור

**6.6 הגדרת ישויות - ברירות מחדל**

בהגדרת ישויות Custom יש לוודא כי כלל התכונות שאינן נדרשות 'מכובות' למרות שאלו עשויות להיות מסומנות כברירת מחדל. תכונות מסוימות לא ניתנות לכיבוי לאחר יצירת הישות אם נשאר מסומנות. במידה לא סומנו, ניתן תמיד 'להדליק' אותן במידת הצורך.

**6.7 מפת האתר ושימוש ב App**

מומלץ להגדיר Apps ייעודיים לשימוש משתמשים מסוגים שונים ע"מ לספק חוויית משתמש מיטבית ומפת אתר מינימלית המותאמת למידע והתהליכים הנדרשים לסוגי משתמשים שונים. מודולים, פקדים וישויות שאינם בשימוש מגבירים את העומס החזותי וגורעים מחוויית המשתמש.

**6.8 שימש בהיסטוריית ביקורת**

יש להגדיר באופן מדויק ע"פ צרכי הארגון את הישויות והשדות הדורשים תיעוד בהיסטוריית ביקורת ולכבות את תכונה זו עבור שאר הישויות והשדות. הפעלה מיותרת של תכונה זאת צורכת שטח אחסון יקר במסד הנתונים.

**7. פיתוח**

**7.1 פיתוח נתמך**

יש להקפיד על פיתוח נתמך בלבד לכל רוחב המערכת. כל שיטת פיתוח שאינה מתועדת ב SDK של Microsoft נחשבת לא נתמכת.

<https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/#pivot=home&panel=developer>

שימוש בקוד לא נתמך עלול לגרום לבעיות שונות:

- 7.1.1 מניעת שימוש בדפדפנים שונים כגון , Chrome, Edge וכן ביישומי Mobile
- 7.1.2 שינויים במבנה דפי המוצר המתרחשים במסגרת מהלך שדרוג או Rollup עשוי לגרום למודולים המבוססים על קוד לא נתמך להפסיק לעבוד.
- 7.1.3 תקלות הנגרמות מקוד לא נתמך לא יזכו לרמת תמיכה של Microsoft בהשוואה לתקלות בקוד נתמך
- 7.1.4 קוד שאינו נתמך מקשה על תחזוקת המערכת

**7.2 טיפול בשגיאות**

יש לוודא טיפול בשגיאות ביצוע (Exceptions) לרוחב כל רכיבי הקוד כדי למנוע הצגת שגיאות גולמיות למשתמש. מומלץ להוסיף מנגנון רוחבי לטיפול בשגיאות ביצוע המתעד שגיאות בצד שרת וצד Client ומשקף אותן באופן פשוט למנהל המערכת. בנוסף למשתמש הקצה יש להציג הודעת שגיאה גנרית הכוללת הפניה למנהל המערכת עם מזהה השגיאה בלבד.

**7.3 תיעוד**

יש לוודא תיעוד נאות בגוף הקוד. חוסר בתיעוד מעלה את מורכבות תחזוקת מערכת בשו"ש וכן איתור וטיפול בתקלות. יש לכלול הערות ברמת קובץ, Namespace ופונקציה לכל הפחות.

**7.4 שימוש במוסכמות**

שימוש במוסכמות לרוחב כלל רכיבי הקוד במערכת מפשט את מורכבות תחזוקת המערכת בשו"ש וכן איתור וטיפול בתקלות. יש לוודא יישום מוסכמות כתיבת קוד לרוחב קוד המערכת הקיים ואכיפת המוסכמות בקוד:

- 7.4.1 שמות משמעותיים לפונקציות ומשתנים
- 7.4.2 שימוש ב Namespace גם בקוד Client Side
- 7.4.3 נקודת יציאה אחת מפונקציות
- 7.4.4 הסרת קוד מפונקציות 'מנהלות' כגון onload
- 7.4.5 ריכוז אירועי onChange תחת פונקציה אחת

עסקי שמור

שימוש בתשתיות קוד .7.5

יש לוודא שימוש בתשתיות קוד כגון ספריות משותפות, מודולים וכו'. שימוש בתשתיות קוד מונע שכפול קוד ומוריד את הסבירות לתקלות חדשות ובכך מפחית את מורכבות תחזוקת המערכת.

ביצוע שאילתות .7.6

יש לוודא ייעול קוד המבצע שאילתות מול Microsoft Dynamics 365. שאילתות מיותרות ולא יעילות מעמיסות הן על ביצועי והמערכת והרשת היות וגורמות להעברת נפח נתונים מיותר.

7.6.1 שימוש ב Query Expression, Query by attribute, דורש באופן יחסי כמות שורות קוד גדולה יותר וכן עלות תחזוקה. ע"מ להקטין את כמות הקוד הנדרש לשאילתה, יש להשתמש ב LINQ או FetchXML.

7.6.2 אין להשתמש באחזור כלל העמודות לישות (allcolumns). יש לבחור את העמודות הנדרשות באופן מפורש.

7.6.3 הגבלת כמות הרשומות המחוזרות (Count, top).

7.6.4 שימוש בשאילתות אגרגטיבות.

שימוש בנקודות קצה End Points .7.7

למעט קוד רכיבי Plug-in, Custom Workflow Activity בהם יש להשתמש ב Organization Service, יש להשתמש ב Web API בכל אתר אחר בצד Client ו Server. חברת Microsoft הכריזה על ממליצה על שימוש ב Web API בקוד חדש לאור הוצאה משירות קרובה של נקודות הקצה Organization Service

[https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/dynamicscrm-2016/developers-guide/dn281891\(v=crm.8\)](https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/dynamicscrm-2016/developers-guide/dn281891(v=crm.8))

פיתוח צד לקוח .7.8

7.8.1 חווית משתמש - Client Side

יש לוודא נחיצות שימוש בביצוע סינכרוני מבחינת תהליך עסקי בכל ביצוע שאילתה או קוד הדורש זמן רב לביצוע באופן יחסי, במיוחד אם נכלל בביצוע פונקציית onload. קוד המבוצע באופן סינכרוני 'תוקע' את הדפדפן וגורע מחוויית המשתמש.

ריבוי ספריות JavaScript המשויכות לטופס ישות מצריך ריבוי בקשות מדפדפן לצורך התחלת ביצוע הקוד. במקרה ומדובר בקוד הכלול בפונקציית onload, מעכב את עליית הטופס וגורע מחוויית המשתמש.

יש לרכז את הקוד הנדרש במס' מצומצם של קבצים. חלוקה סבירה הינה לשכבות הבאות:

7.8.1.1 קובץ קוד ספציפי לטופס הישות

7.8.1.2 קובץ קוד ספציפי לפרויקט

7.8.1.3 קובץ קוד גנרי

7.8.2 שימוש ב Namespace

יש לתחום את כלל הקוד ב Namespace ע"מ להגן על משתנים ופונקציות מגישה לא רצויה ולמנוע אפשרות של כפילות בשמות פונקציות/משתנים ותקלות הנובעות מכפילויות כאלו.

7.8.3 שימוש ב API מודרני

יש להשתמש בגרסה העדכנית ביותר של Microsoft Dynamics 365 Client side API למרות למיכה אפשרית בגרסאות קודמות.

7.8.4 שימוש בתשתית PCF

יש לפתח רכיבים על תשתית (PCF) PowerApps Component Framework במקום להשתמש ב HTML Web Resources. תשתית זו מספקת חוויית משתמש טובה יותר וכן יכולות פרישה וניהול משופרות.

<https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/developer/component-framework/overview>

**7.9 . פיתוח צד שרת**

**7.9.1 . מגבלות Sandbox והעברת משימות ל Azure**

יש להתחשב במגבלות Sandbox הנוגעות ל Timeout ביצוע קוד רכיבי CWA, Plug-in, גם בעבודה א-סינכרונית. במידה ויש חשש שזמן הביצוע יחרוג אף מ 60 שניות, יש להעביר את הקוד הנדרש לביצוע ב Azure Function או App Service ולהשתמש ברכיבי Plug-in, CWA כמעטפת בלבד.

**7.9.2 . שימוש ב Plug-in Trace**

בכל פיתוח ע"ב רכיבי Plug-in ו Custom Workflow Activity יש להשתמש ביכולות מנגנון Plug-in Trace המובנית כדי לתעד הפעלה של רכיבים אלו לכל הפחות. מנגנון זה מאפשר ביצוע דיאגנוסטיקה בסיסית ולעיתים לאתר תקלות גם ללא הידור מחדש של קוד. מומלץ להפעיל את Trace כדי לתעד פרמטרים נכנסים ויוצאים, הפעלת ממשקים ושגיאות.

**7.9.3 . שימוש ברכיבי Custom Workflow Activity**

רכיבי CWA מאפשרים שימוש חוזר בקוד ע"י מיישמים במגוון סוגי תהליכים ומאפשרים פיתוח מינימלי המבוסס ברובו על יכולות מנגנוני התהליכים השונים. תהליכים מסוג Background Workflow ו Realtime Workflow תומכים כיום ברוב אירועי הפלטפורמה בהם תומך Plug-in pipeline. אי לכך, למעט עבור סוגי Messages הנתמכים רק ע"י Plug-in Pipeline (כגון Associate/disassociate) יש להעדיף פיתוח על בסיס CWA.

**7.9.4 . שימוש בכלי ILMERGE**

שימוש בכלי IL Merge כדי לשלב DLL חיצוניים ברכיבי CWA, Plug-in נחשב לא נתמך ע"י חברת Microsoft. ע"מ להשתמש ברכיבי DLL חיצוניים יש להעביר את הקוד הנדרש לביצוע ב Azure Function או App Service ולהשתמש ברכיבי CWA, Plug-in כמעטפת.

**7.9.5 . שימוש ב Early Binding**

יש להקפיד על שימוש ב Early Binding. שימוש ב Late Binding עבור רכיבים שאינם גנריים מעלה את מורכבות התחזוקה היות ושגיאות מתגלות רק בזמן ריצה במקום בזמן הידור.

**8 . דוחות ו BI**

**8.1 .** על מנת לממש שכבת BI מול נתוני Microsoft Dynamics 365 מומלץ להשתמש בשירות Data Export המייצא נתוני באופן שוטף למסד נתונים Azure SQL. פלטפורמת הדוחות אשר תיבחר לשימוש ע"י מי אביבים תמשוך נתונים מתוך Azure SQL במקום להשתמש ב Microsoft Dynamics 365 API.

היות ושימוש בשירות Data Export מייתר את הצורך בפנייה ל Microsoft Dynamics 365 API לצרכי דוחות הוא מפחית את העומס על המערכת ועשוי לשפר את ביצועיה ואת חוויית המשתמש

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/replicate-data-microsoft-azure-sql-database>

**8.2 .** היות ושירות Data Export אינו מייצא מידע הקשור להרשאות משתמשים וצוותים, ימומשו דוחות התלויים בהרשאות באמצעות SSRS מול Microsoft Dynamics 365.

עסקי שמור

**נספח 8 – פיצויים מוסכמים, הוראות תחזוקה וSLA**

**1. פיצויים מוסכמים –**

1.1. מבלי לפגוע בזכויות החברה לפי הסכם זה ו/או עפ"י כל דין, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן (כל אחד מהם יקרא להלן: "ההפרה"), תגבה החברה את הפיצוי המוסכם כפי שנקבע להלן, וזאת מבלי שיהיה על החברה להוכיח את הנזק שנגרם לה עקב ההפרה, בכפוף למתן הודעה מוקדמת בת 7 ימים ומתן הזדמנות לספק לתקן את הנזק/ ההפרה, ככל שדבר אפשרי, לשיקול דעתה הבלעדי של החברה, כמו כן החברה תוכל גם שלא לגבות את הפיצויים להלן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי מן התמורה המגיעה לספק ו/או לחלטה מן הערבות שהופקדה בידה:

גובה הפיצוי מוסכם בעבור ההפרה	יחידת ההפרה	תיאור מילולי של ההפרה
₪ 2,000	יחידה	איחור ו/או עיכוב בביצוע אחת או יותר מהתחייבויות ההסכם ו/או מן המועד שנקבע לביצוע שינויים/שיפורים (ללא אישור בכתב מאת החברה) בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק ו/או בניגוד להוראות ההסכם עד <b>14 יום</b> ולכל שבוע
₪ 1,000	יחידה	איחור ו/או עיכוב בביצוע אחת או יותר מהתחייבויות ההסכם ו/או מן המועד שנקבע לביצוע שינויים/שיפורים (ללא אישור בכתב מאת החברה) בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק ו/או בניגוד להוראות ההסכם <b>מעל 14 יום</b> ולכל שבוע (לא יותר מ- 5% מסכום העסקה ועד השבוע השישי לאיחור).
₪ 2,000	יחידה	איחור ו/או עיכוב בביצוע אחת או יותר מהתחייבויות ההסכם ו/או מן המועד שנקבע לביצוע שינויים/שיפורים (ללא אישור בכתב מאת החברה) בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק ו/או בניגוד להוראות ההסכם <b>מעל שישה שבועות</b> ולכל שבוע (לא יותר מ 5% מסכום העסקה ועד השבוע השמיני לאיחור).
₪ 3,000	יחידה	איחור ו/או עיכוב בביצוע אחת או יותר מהתחייבויות ההסכם ו/או מן המועד שנקבע לביצוע שינויים/שיפורים (ללא אישור בכתב מאת החברה) בשל מעשה או מחדל בלעדי של הספק ו/או בניגוד להוראות ההסכם <b>מעל שמונה שבועות</b> (לא יותר מ 5% מסכום העסקה ועד השבוע העשירי לאיחור).
₪ 100	יחידה	אי עמידה בזמני התגובה לטיפול בתקלה משביתה לחלוטין כמפורט בסעיף 6.7 להסכם לכל איחור של שעה עד <b>5 שעות ראשונות</b> לכל מקרה ולכל תקלה בנפרד להוציא תקלות בשירותי צד שלישי כגון מערכות בילינג, -קר"מ וכיו"ב ולמעט איחורים בזמני תגובה אשר תואמו ואושרו על ידי החברה
₪ 200	יחידה	אי עמידה בזמני התגובה לטיפול בתקלה משביתה לחלוטין כמפורט בסעיף 6.7 להסכם לכל שעת איחור נוספת <b>מעבר ל- 5 שעות הראשונות</b> לכל מקרה ולכל תקלה בנפרד להוציא תקלות בשירותי צד שלישי כגון מערכות בילינג, -קר"מ וכיו"ב ולמעט איחורים בזמני תגובה אשר תואמו ואושרו על ידי החברה
₪ 400	יחידה	אי עמידה בזמני התגובה לטיפול בתקלה משביתה חלקית כמפורט בסעיף 6.7 להסכם החל מהמקרה השלישי לכל מקרה ולכל תקלה בנפרד להוציא תקלות בשירותי צד שלישי כגון מערכות בילינג, -CRM וכיו"ב ולמעט איחורים בזמני תגובה אשר תואמו ואושרו על ידי החברה
₪ 100 לכל יום איחור	לכל מקרה ו/או יום איחור	חריגה ואי עמידה בלוחות זמנים לביצוע השירות בהתאם לשלבים ולמפרט הטכני לכל יום
₪ 5,000 לכל מקרה	לכל מקרה	בגין אי ביצוע הדרכה ו/או תמיכה טכנית מכל סוג שהיא ו/או אי מתן מענה לשאלות מצד החברה

עסקי שמור

גובה הפיצוי מוסכם בעבור ההפרה	יחידת ההפרה	תיאור מילולי של ההפרה
5,000 ₪	לכל מקרה	בגין תקלה בממשק מכל סוג שהוא להעברת הנתונים ממערכת ה CRM למערכות החברה מכל סוג שהן שלא נובעות ממערכות החברה
100 ₪	לכל מקרה	אי טיפול בתקלה תוך 6 שעות
50,000 ₪ או כל נזק שייגרם לחברה ו/או לצד ג', לפי הגובה מביניהם	לכל מקרה	הפרה של חובת הסודיות כאמור בנספח 4 להסכם
10,000 ₪ חד פעמי ו- 250 ₪ עבור כל יום שהעובד לא מוחלף.	לכל מקרה	בגין אי החלפת עובד ו/או מנהל פרויקט בהתאם לדרישות החברה
10,000 ₪	לכל מקרה	החלפת מנהל פרויקט ו/או איש צוות טכני ו/או עובד מקצועי ללא אישור החברה מראש
5,000 ₪	לכל מקרה	העסקת עובד שלא אושר ע"י החברה מראש
20,000 ₪	לכל מקרה	העסקת ספק משנה ללא אישור החברה
20,000 ₪	לכל מקרה	הגשת חשבון מוטעה לתשלום שיש בו כדי לרמות או להטעות את החברה
3,000 ₪	לכל מקרה	עבודה לא בטיחותית ו/או הגעת עובד לביצוע עבודה ללא אמצעי בטיחות ו/או אבטחת מידע ו/או הוראת הבטיחות ו/או הנחיות החברה ו/או הוראות הדין
2,000 ₪	לכל מקרה	שימוש בציוד ופריטים (מד מים, ממסרים, רכזות, אביזרים וכו') לא תקינים ו/או לא כפי שהוגדר במפרט הטכני ו/או כפי שאושר על ידי החברה
/	הערה	סך הפיצויים המוסכמים לא יעלה על 5% מכלל התשלומים המגיעים לספק בסך הכל לכל האירועים מובהר כי סך הפיצויים המוסכמים לא יעלה על 5% מכלל התשלומים המגיעים לספק בסך הכל לכל האירועים

עסקי שמור

1.2. אי טיפול בתקלה משביתה או משבשת העולה על זמן התיקון המקסימאלי הנקוב להלן, שלא בשל מעשה או מחדל של החברה, וגם לאחר התראה בכתב מאת החברה לתיקונה על פי המועד שייקבע על ידי החברה – תהא זכאית החברה להפסיק את תקופת התחזוקה ולבטל הסכם זה, הספק ישיב לחברה את התמורה עבור שירותי התחזוקה בגין תקופת התחזוקה שקוצרה, ויעמדו לזכותה כל הסעדים על פי דין.

2. רמת תחזוקה

2.1. תקלות במערכת תסווגנה על ידי מנהל הפרויקט מטעם החברה ל- 3 סוגים :

2.1.1. תקלה משביתה – תקלה שאינה מאפשרת המשך עבודה במערכת (כולה או חלקים הנדרשים לשם שרות לקוחות).

2.1.2. תקלה משבשת – תקלה אשר משבשת באופן משמעותי את רצף העבודה התקין אך אינה משביתה.

2.1.3. תקלה קלה – כל תקלה אחרת.

2.2. בכל מקרה של תקלה (במערכת כולה או באחד המודולים/הרכיבים) יספק הספק מענה על פי הכללים הבאים :

2.2.1. טיפול בתקלה משביתה - תיקון התקלה יחל תוך שעה מקבלת הקריאה. החל מתחילת הטיפול, יבצע הספק טיפול שוטף ורציף בתקלה, עד לתיקונה המלא. תיקון התקלה יסתיים בתוך 5 ימי עבודה לכל היותר. ספק יהיה מחויב לתת מענה ראשוני לבעיה תוך שעתיים מקבלת הקריאה בשעות הפעילות, ותוך ארבע שעות מקבלת הקריאה מחוץ לשעות הפעילות. המענה הראשוני יינתן באמצעות תיקון הליקויים עצמם או לחילופין באמצעות עקיפת התקלה או פתרון חלקי של הבעיה או חזרה לגרסה קודמת או הנחיות מתאימות למשתמשים במערכת.

2.2.2. טיפול בתקלה משבשת - תיקון התקלה יחל תוך 4 שעות עבודה לכל היותר מקבלת הקריאה בשעות העבודה, ובמידה ומחוץ לשעות הפעילות תוך ארבע שעות מתחילת יום העבודה הבא. החל מתחילת הטיפול, יבצע הספק טיפול שוטף ורציף בתקלה, עד לתיקונה המלא. תיקון התקלה יסתיים בתוך 10 ימי עבודה לכל היותר. הספק יהיה מחויב לתת מענה ראשוני לבעיה תוך 8 שעות עבודה מקבלת הקריאה. המענה הראשוני יינתן באמצעות תיקון הליקויים עצמם או לחילופין באמצעות עקיפת התקלה או פתרון חלקי של הבעיה או חזרה לגרסה קודמת או הנחיות מתאימות למשתמשים במערכת.

2.2.3. טיפול בתקלה קלה – תיקון התקלה יחל תוך 8 שעות עבודה לכל היותר מקבלת הקריאה בשעות העבודה או תוך 8 שעות מתחילת יום העבודה הבא. תיקון התקלה יסתיים בתוך 15 ימי עבודה לכל היותר. הספק יהיה מחויב לתת מענה ראשוני לבעיה תוך 2 ימי עבודה מקבלת הקריאה. המענה הראשוני יינתן באמצעות תיקון הליקויים עצמם או לחילופין באמצעות עקיפת התקלה או פתרון חלקי של הבעיה או הנחיות מתאימות למשתמשים במערכת, אלא אם הוגדר אחרת על ידי מי אביבים.

2.3. הדגשה – תמיכה מחוץ לשעות העבודה הסטנדרטיות.

2.3.1. מי אביבים מצפים לתמיכה בתקלות משביתו ברמת של 24x7x364, באמצעות תורן ככל שידרש.

2.3.2. לגבי שאר רמות (משבשת וקלה) הציפייה לשירות ותמיכה הינה במסגרת שעות העבודה הרגילות / מוגדרות .

עסקי שמור

2.4. להלן ריכוז הכללים :

חומרת התקלה	תחילת תיקון	מענה ראשוני לשעות הפעילות	מענה ראשוני מחוץ לשעות הפעילות	סיום תיקון (זמן מקסימאלי)
משביתה	שעה	שעתיים	ארבע שעות	5 ימי עבודה
משבשת	4 שעות	8 שעות	ארבע שעות מתחילת יום העבודה הבא	10 ימי עבודה
קלה	8 שעות	2 ימי עבודה	שמונה שעות מתחילת יום העבודה הבא	15 ימי עבודה

2.4.1. מובהר כי כל האמור לגבי "מענה ראשוני" נועד לשם הבטחת רציפות הפעילות וכי זו לכשעצמה אינה מהווה השלמת הטיפול בתקלה, אלא אם בוצעה על-ידי פתרון הליקוי עצמו. במקרה של תקלת יצרן שניתן לה מענה ראשוני – יתכן סיכום מול היצרן על תיקון סופי באמצעות PATCH תיקון המשוחרר תקופתית. הספק יפעל על-פי רמות השירות שהוגדרו לעיל לשם תיקון הליקויים, גם אם הובטח רצף הפעילות באמצעות מתן מענה ראשוני.

2.4.2. יובהר כי כל עיכוב אשר ייגרם עקב חוסר זמינות של החברה או מי מטעמה, וכן כל מניעה לתחקור מקור התקלה וטיפול בה אשר אינה קשורה בספק לא יילקח בחשבון לצורך הזמנים של נספח זה.

2.5. שירותי התחזוקה של היישום ושל הרישוי יכללו בין היתר את השרותים הבאים בכל עת :

- 2.5.1. קבלת דיווח על תקלה.
- 2.5.2. איתור מקור התקלה שאירעה ואיפיונה.
- 2.5.3. תיקון התקלה.
- 2.5.4. סיוע טלפוני בפתרון תקלות.
- 2.5.5. תמיכה וייעוץ מרחוק (REMOTE SUPPORT SERVICES).
- 2.5.6. אספקת מהדורות וגרסאות חדשות ו/או עדכונים למערכת.
- 2.6. שירותי אחריות ותחזוקה יסופקו 364/24/7 (לא כולל יום כיפור) כולל שבתות וחגים בכפוף לאמור להלן. הספק יעמיד לטובת החברה מוקד תקלות טלפוני בישראל ובשפה העברית שיהא זמין 24/7. בשעות העבודה של החברה בימים א'-ה' בין השעות 08:00 ועד 17:00 – באמצעות מוקד, ולא בשעות ו/או ימים אלה – באמצעות כונן טלפוני.
- 2.7. מעבר לתקופת האחריות של 12 חודשים, תקופת התחזוקה הראשונית תהא 5 שנים ולאחריה תקופת התחזוקה הנוספות תהיינה לארבע תקופות אופציית הארכה של שנה נוספת כל אחת עד לשער שנים של תחזוקה במצטבר עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 2.8. כלל שירותי האחריות והתחזוקה ינוהלו במערכת רישום ממוכנת הכוללת את כל פרטי אירוע תחזוקה.
- 2.9. אחת לרבעון מיום תחילת תקופת האחריות והתחזוקה ועד תום תקופת ההתקשרות, ולא יאוחר מהשבוע הקלנדרי הראשון בכל רבעון יגיש הספק לאישור החברה תכנית עבודה ולוח זמנים מפורטים לתחזוקה (מונעת ומחזורית).
- 2.10. אי עמידה ב-SLA ו/או אי ביצוע תחזוקה מונעת/מחזורית ו/או מתקנת במועדה ו/או בכלל תחשב כאי עמידה של הספק בחובותיו.
- 2.11. הספק מתחייב לשימור ידע לאנשיו המבצעים את התחזוקה והשירותים המקצועיים עבור החברה, כולל ביצוע הדרכות, עדכונים וכיוצא ב'.
- 2.12. שירותי התחזוקה יכללו את כל הנדרש להבטחת זמינות תפעולית, פונקציונאלית וביצועים של המערכת כהגדרתה במסגרת תיק תפעול למנהל מערכת :
- 2.13. תחזוקה מונעת (Preventive Maintenance (PM) שוטפת לכל מרכיב במערכת כולל עמידה בכל דרישות הזמינות המבצעית והתפעולית.



עסקי שמור

- 2.14. תחזוקה ואחזקת שבר (Remedial Maintenance (RM) לכל מרכיב במערכת במקרה של תקלה לכל מרכיב במערכת.
- 2.15. אחזקה מתוכננת (Scheduled Maintenance (SM) על בסיס תקופתי מראש עם תאריכי יעד לכל מרכיב במערכת.
- 2.16. מבלי לגרוע מאחריות וממחויבויותיו של הספק לאחריות ותחזוקה, הספק יעמיד לרשות החברה עפ"י דרישה את כל התיעוד, ההדרכה, ההטמעה שיאפשרו תפעול המערכת ותחזוקתה ע"י החברה או הפועלים מטעמה באופן עצמאי ובלתי תלוי בספק.
- 2.17. בתקופת האחריות, הספק יתקן כל פריט ומרכיב פגום במרכיבי המערכת אשר סופקה כולל הרחבות מערכת כהגדרתן בהסכם.
- 2.18. שדרוגים מתחייבים ו/או שדרוג גרסאות תוכנה יישומית ותיקוני כל אחד ממרכיבי המערכת, יבוצעו במהלך כל תקופת התחזוקה באחריות הספק ללא תוספת עלות לחברה. אחריות לסביבת תקשוב תקשורת חומרה מערכת הפעלה, תפעולה והרחבתה בהתאם לצרכים המשתנים הינם באחריות החברה.

עסקי שמור

**נספח 9 – תוכנית הטמעה והדרכה**

יצורף להסכם לאחר הגשתה על ידי הספק ואישורה על ידי החברה

עסקי שמור

**נספח 10 – נוהל בדיקות מסירה (ATP)**

יצורף להסכם לאחר הגשתה על ידי הספק ואישורה על ידי החברה

עסקי שמור

**נספח 11 – נוהל בדיקות קבלה (ATP)**

יצורף להסכם לאחר הגשתה על ידי הספק ואישורה על ידי החברה