

## מודעה לפרסום

1. המועצה האזורית לב השרון בע"מ (להלן: "המועצה" או "המזמין.ה") מזמינה בזאת מציעים להגיש הצעות לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת למועצה.
2. את מסמכי המכרז והנלווים אליו לרבות נוסח הסכם עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום, ניתן לרכוש תמורת תשלום של 5,000 ₪ כולל מע"מ (התשלום לא יוחזר), רכישת המסמכים תיעשה באמצעות אתר האינטרנט של המועצה בכתובת [https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids\\_1](https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids_1). יש להציג קבלה על תשלום במסמכי המכרז.
3. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר המועצה האזורית לב השרון (להלן: "המועצה") [https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids\\_1](https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids_1).
4. ניתן להעביר שאלות הבהרה בכתב בלבד, עד ליום 16.07.2026 בשעה 12:00 באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: [hagity@lev-hasharon.com](mailto:hagity@lev-hasharon.com). חובה לוודא קבלת הפנייה מול חגית יהודה שרפי בטלפון 09-7960250.
5. מועד פתיחת ההצעות יפורסם בהמשך. כל מציע רשאי להשתתף במעמד זה. נא להתעדכן בנושא זה באתר האינטרנט של המועצה להלן.
6. המציעים במכרז יהיו חייבים לעמוד בכל תנאי הסף וכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז, ולהציג את כל המסמכים והאסמכתאות כפי שיפורטו להלן במסמכי המכרז.
7. המציע במכרז יהא חייב להמציא ערבות בנקאית ע"ס 20,000 ₪, בהתאם לנוסח המצורף למסמכי המכרז, אשר תעמוד בתוקפה לפחות 90 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. המועצה תהיה רשאית לדרוש להאריך את תקופת הערבות. כמו כן, הזוכה ימציא ערבות ביצוע - ערבות בנקאית ע"ס 85,000 ₪ וערבות היפרדות כמשמעה בהסכם המכרז - ערבות בנקאית ע"ס 20,000 ₪.
8. מועדי ראיונות עם המציעים - המזמין רשאי לקבוע מועדי ראיונות עם המציעים ונציגיהם, כולם או חלקם. מועדים אלו יחייבו את המציעים.
9. את ההצעות ואת כל מסמכי ונספחי המכרז, כשהם חתומים ע"י המציע ב-2 עותקים (מקור+העתק על גבי דיסק און קי), יש להכניס למעטפה סגורה, ללא סימני זיהוי אחרים של המציע, ולציין על המעטפה "מכרז מס' 10/2026 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת" ולהניחה בתיבת המכרזים במזכירות המועצה, במסירה ידנית, לא יאוחר מיום 30.7.26 בשעה 12:00 בדיוק.
10. הצעה שלא תוגש במועד לא תובא לדיון. הצעה שתישלח באמצעות הדואר לא תובא לדיון.
11. המועצה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא.

אלי אטון,  
ראש מועצה אזורית לב השרון



## מועצה אזורית לב השרון

מכרז פומבי מס' 10/2026

### לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת יולי 2026

1. את ההצעות במסגרת מכרז זה יש להגיש בעותק פיזי מלא ("עותק מקורי").
2. לעותק המקור, נדרש לצרף עותק סרוק של כלל מסמכי וצורפות ההצעה בפורמט pdf, ע"ג דיסק און-קי.
3. בתוך מעטפת המכרז יוגשו בחוצץ/ניילונית נפרדת - הערבות ודיסק און קי (באותה המעטפה, אך בנפרד משאר מסמכי ההצעה).
4. המציעים נדרשים להתעדכן באתר האינטרנט של המועצה בכתובת: [https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids\\_1](https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids_1) וזאת לשם קבלת דיווחים, הבהרות ועדכונים בנוגע למכרז, לרבות שינויים בתנאי המכרז, במועדים ובתנאי הסף, אם יהיו, אשר יחייבו כולם את המציעים.
5. למען הסר ספק, חלק מתנאי המכרז מנוסחים בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד אולם הוא מיועד לנשים וגברים כאחד.

מסמך א' - הוראות למשתתפים

**טבלה 1**

| טבלת מועדים                    |                               |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|-------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| נושא                           | תאריך                         | שעה             | הערות                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| רכישת מסמכי המכרז              |                               | -               | מסמכי המכרז ניתנים לרכישה ב- 5,000 ש"ח.<br>ניתן לעיין, ללא עלות, במסמכי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט של הרשות שכתובתו <a href="https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids_1">https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids_1</a> .                                           |
| המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה | עד ולא יאוחר מתאריך 16.7.2026 | 12:00           | את שאלות ההבהרה נדרש לשלוח לכתובת דוא"ל: <a href="mailto:hagity@lev-hasharon.com">hagity@lev-hasharon.com</a><br>חובה לוודא קבלה מול חגית יהודה שרפי בטלפון 09-7960250.                                                                                                  |
| המועד האחרון להגשת הצעות       | עד ולא יאוחר מתאריך 30.7.2026 | 12:00           | את ההצעות נדרש להגיש בהגשה פיזית/ידינית בלבד, לתיבת המכרזים הממוקמת במשרדי הרשות, בבניין המועצה האזורית לב השרון זאת בימים א' – ה' בין השעות 09:00-15:00. יובהר כי במועד האחרון להגשה ניתן להגיש את ההצעות רק עד השעה 12:00. <b>הצעות שיוגשו לאחר המועד האמור יפסלו.</b> |
| ערבות השתתפות ע"ס              | 20,000 ש"ח                    | תוקף 31/10/2026 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| סיוור קבלנים                   | -                             | אין             |                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**1. כללי**

**1.1. תמצית מנהלים**

- 1.1. המועצה האזורית לב השרון (להלן: "המועצה" ו/או "המזמין"), מבקשת בזה לקבל הצעת מחיר לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת והכל כמפורט במסמכי מכרז זה.
- 1.2. **מטרת המכרז והחזון הארגוני** - המועצה פרסמה מכרז זה לצורך בחינה, בחירה והטמעה של מערכת מידע ארגונית אינטגרטיבית, אשר תשרת את יחידות המועצה לאורך זמן. המערכת נועדה לתמוך ביעול תהליכי העבודה, בשיפור רמת השירות לתושב, בהנגשת מידע ארגוני, בשיתוף ידע בין עובדי המועצה ובהצגת תמונת מידע מלאה, אמינה ועדכנית למקבלי ההחלטות.
- 1.3. במסגרת ההיערכות למכרז בוצע מיפוי וניתוח של צרכי המידע והתהליכים הארגוניים במועצה, תוך בחינת פתרונות טכנולוגיים עדכניים הקיימים בשוק והתאמתם למאפייני פעילות המועצה.

- 1.4. המערכת הנדרשת תהיה מערכת אינטגרטיבית אחודה, המבוססת על בסיס נתונים מרכזי אחד, או לחלופין על ממשקי מידע מלאים וסדורים בין כלל המודולים, כך שכל הרכיבים יהוו חלק ממערכת אחת רציפה, אחידה ומתואמת.
- 1.5. המערכת תפעל בגישה תהליכית ותלווה את המשתמשים לאורך שלבי העבודה השונים, באמצעות מסכי עבודה מונחים, חוקים עסקיים ופרמטרים המותאמים לסוג התהליך ולמאפייני המשתמש. יכולות אלו ייושמו בכלל המודולים ובהתאם להרשאות המשתמשים.
- 1.6. המערכת תאפשר גמישות תפעולית גבוהה, לרבות התאמת תהליכים, שינוי זרימות עבודה והפקת מידע בצורות מגוונות, מתוך הבנה כי צרכי המועצה וצרכי המידע משתנים לאורך זמן.
- 1.7. אבטחת המידע תתבסס על מנגנון הרשאות רב-שכבתי, הן ברמת התהליכים והמודולים והן ברמת הרשומות והשדות, כך שתובטח הפרדה בין משתמשים, שמירה על סודיות המידע ובקרה על גישה ופעולות במערכת.

## 2. הגדרות

- 2.1. "המועצה" או "המזמין" – המועצה האזורית לב השרון ו/או מי מטעמה.
- 2.2. "מפרט" – פירוט הדרישות מהמזמין המשתתף במכרז.
- 2.3. "מציע" / "משתתף" – משתתף במכרז שרכש את מסמכי המכרז ממועצה והגיש הצעת מחיר.
- 2.4. "זוכה" / "ספק" – מציע שהצעתו נבדקה ונמצאה המיטבית ביותר והוכרז כזוכה.
- 2.5. "התקשרות" – סך כל הפעילות והמטלות לרבות הטכניות אשר נדרשים מהזוכה במכרז.
- 2.6. "מסמכי המכרז" – כל המסמכים והוראות נשוא מכרז זה לרבות נספחים, הפניות חיצוניות למסמכים, הוראות והנחיות, חוקים ותקנות, תשובות לשאלות משתתפים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים למכרז זה.
- 2.7. **מנהל מטעם המועצה** – מנכ"ל המועצה ו/או מי שימונה ידו לביצוע תפקיד זה.
- 2.8. **מערכות מידע** – שם כולל למערכת המידע, לכלל מרכיביו, לישומים, לישומונים, למודולים לסוגיהם לרבות אלו בהם נעשה שימוש על ידי המציע, בין אם בהתקנה בחצרי המזמין ובין אם באתר ספק המערכת או מי מטעמו.
- 2.9. **מודול** – יישום המשולב במערכת מידע ומיועד לטיפול במידע ו/או בתהליכים בנושא מוגדר בתחום הפעילות לו נועדה המערכת.

## 3. תכולת השירותים:

- 3.1. המכרז בנוי לפי הפרקים המפורטים בסעיף 3.6 להלן. **כל מציע מחויב להגיש לפרק א'.** באשר ליתר הפרקים (ב')-ה'), המציעים רשאים להציע הצעת מחיר לאחד או יותר מהפרקים. הצעות המציע לפרקים ב'-ה' לא ידורגו או יקבלו ניקוד ולא ישוקללו בניקוד הסופי.
- 3.2. המציעים יידרשו להציג את כלל המערכות עבורן הציעו הצעת מחיר בפני ועדת האיכות, כאשר **הניקוד יינתן עבור פרק א' בלבד.**
- 3.3. במידת הצורך, המועצה תהיה רשאית לרכוש מהמציע הזוכה את המערכות שהציע לפי פרקים ב'-ה', בהתאם למחירי הצעתו, בכפוף לשיקול דעתה.
- 3.4. מובהר בזאת כי **רק מציע אשר יציג מענה מלא, תקין לפרק א', ויעמוד ברף מינימלי של 65 נקודות משוקללות ברכיב האיכות, יהיה רשאי לזכות במכרז (להלן: "הרף המינימלי").**
- 3.5. הפרקים כוללים בתוכם את כלל התכולות והמודולים הנדרשים המפורטים במסמך ג'(3) תכולות המערכת המוצעת למסמכי המכרז.
- 3.6. מסמך ג'(3) – תכולת המערכת המוצעת, בנוי מהפרקים הבאים:

### 3.6.1. פרק א' - מערכת ארגונית מרכזית:

- מודול גביה ואכיפה;
- מים וביוב;
- מערכת לניהול פיננסי.

### 3.6.2. פרק ב' - מודול חינוך

### 3.6.3. פרק ג' - מודול רווחה

### 3.6.4. פרק ד' - מודול לשכה משפטית

### 3.6.5. פרק ה' - מודול ניהול חוגים, קייטנות וצהרונים

### 3.7. ממשקים נדרשים למערכת:

3.7.1. מערכות קיימות במועצה, אליהן תתממשק מערכת המידע המוצעת בהתאם לדרישות המפורטות מסמך ג' (3) – תכולות המערכת המוצעת. המערכת תהיה בעלת ממשקים דו כיווניים, מקוונים (online):

3.7.1.1. אפליקציה – המערכת תספק גישה ל-API פתוח ליישומון שייבחר בעתיד על ידי המזמין הניתן להתקנה

על מכשירי טלפון נייד בעלי מערכת הפעלה של אנדרואיד /או אפל והכולל יכולות דיווח תקלות, שירות תשלומים, שירות, זימון תורים ופעילויות בתחום השירות ובעל ממשקי מידע מאובטחים למערכת המידע – לטובת צרכני המועצה.

3.7.1.2. מערכת ניהול קר"מ - מערכת הקיימת ברשות המועצה לניהול קריאות מדי מים הניתנים לקריאה מרחוק באמצעות מערכת תקשורת אלחוטית. המערכת מפעילה מודולים לחישוב צריכות מים, ניהול מעגלי צריכות מים, פחת ושירות לצרכני המים.

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

3.7.1.4. מסופונים להחלפות מדים - ממשק למערכת וניהול תקלות ברשת ובמדי המים (דיווח ביצוע) לרבות יכולות תיעוד צילומים ופריקתם האוטומטית למערכת המוצעת.

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

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

### 3.7.1.7. ממשקים נוספים-

3.7.1.7.1. במידה והמציע לא יגיש הצעה לפרקים ב'ה', הוא יהיה מחויב לספק ממשק פתוח

למערכות צד ג' שאיתם תתקשר המועצה.

3.7.1.7.2. המערכת תדע להתממשק למערכות הגביה והנהלת החשבונות של הוועדים המקומיים.

### 4. רקע כללי

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

## 5. ביטוח –

- 5.1. המציע הזוכה יידרש לפעול בהתאם להוראות אישור נספח ביטוחים – נספח ב' (11) המצורף למכרז, כפוף להבהרות שיינתנו על-ידי המזמין במסגרת ההליך.
- 5.2. המציע מצהיר ומתחייב כי ערך בדיקות מקדמיות ביחס לדרישות הביטוח במכרז, וכי ככל שהצעתו תתקבל (ייבחר כזוכה במכרז), יפעל בהתאם להוראות נספח הביטוח וימציא למזמין אישור מחברת ביטוח על עמידה בדרישות הביטוח של המזמין בנוסח הנדרש במכרז.
- 5.3. מציע שהצעתו תתקבל לא יהיה רשאי לטעון כי אין לו יכולת או כי חברת הביטוח מסרבת לבטחו לפי הנדרש במכרז או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המזמין לא נלקחו בחשבון בהצעתו. במקרה כזה, ייחשב המציע הזוכה כמי שהפר את החוזה, על כל המשמעויות הנובעות מכך.
- 5.4. אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור הביטוח, כפוף לאישורם על-ידי יועץ הביטוח שלו.

## 6. מסמכי המכרז

- 6.1. המסמכים שלהלן מהווים את מסמכי המכרז והחוזה:

מסמך א' - הוראות למשתתפים.....3

מסמך ב'.....22

|           |                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>22</b> | <b>הסכם</b>                                                         |
| 38        | נספח ב' (1) – רקע הספק ופרטים להוכחת עמידה בתנאי הסף                |
| 41        | נספח ב' (2) – רקע ופרטי המערכות והממשקים המוצעים                    |
| 43        | נספח ב' (3) – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת          |
| 47        | נספח ב' (4) – נוסח ערבות הצעה/השתתפות                               |
| 48        | נספח ב' (5) – הצהרת סודיות הספק                                     |
| 49        | נספח ב' (6) – מסמכים חסויים בהצעה                                   |
| 50        | נספח ב' (7) – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים ושכר מינימום |
| 51        | נספח ב' (8) – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים                   |
| 52        | נספח ב' (9) – נוסח ערבות ביצוע                                      |
| 53        | נספח ב' (10) – נוסח ערבות היפרדות                                   |
| 54        | נספח ב' (11) – נספח הביטוח ואישור עריכת ביטוחים                     |
| 56        | נספח ב' (11) – אישור ביטוחי הספק                                    |
| 58        | נספח ב' (12) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות)              |
| <b>61</b> | <b>מסמך ג' – מפרט טכני למכרז</b>                                    |
| 61        | מסמך ג' (1) – מצב קיים                                              |
| 64        | מסמך ג' (2) – מערכת המידע הנדרשת                                    |
| 67        | מסמך ג' (3) – תכולת מערכת ארגונית כוללת                             |
| 67        | פרק א' – מערכת ארגונית מרכזית                                       |
| 157       | פרק ב' – חינוך                                                      |
| 169       | פרק ג' – מודול רווחה                                                |
| 173       | פרק ד' – לשכה משפטית                                                |
| 193       | מסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות                 |
| 198       | מסמך ג' (5) – הסבה וטיוב נתונים                                     |
| 200       | מסמך ג' (6) – תכנית עבודה ליישום                                    |
| 201       | מסמך ג' (7) – הדרכה והפעלת המערכת                                   |
| 203       | מסמך ג' (8) – נספח רמת שירות                                        |
| 205       | נספח ד' – הצעת המחיר/התמורה                                         |
| 218       | מסמך ה' – שיטת בחירת המציע הזוכה                                    |

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

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

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

## 7. קבלת ורכישת מסמכים

- 7.1. על המציע לעיין היטב בכל מסמכי ההליך ולפעול לפי הוראותיו בטרם הגשת הצעתו.
- את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר האינטרנט של המועצה, בכתובת [https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids\\_1](https://www.lev-hasharon.com/bids/#bids_1) בתמורה לסך הנקוב בטבלה 1 ברישא, אשר לא יוחזר בשום מקרה.
- 7.2. לשם הגשת הצעה בפועל - יש להדפיס את חוברת המכרז מאתר המועצה.
- 7.3. על המשתתפים להתעדכן באתר האינטרנט של המזמין לשם קבלת עדכונים והבהרות, לרבות על שינוי במועדים, בתנאי סף ובדרישות לפי שיקול דעת המזמין. עדכונים אלו יחייבו את המציעים.

## 8. מועד הגשת הצעות

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

## 9. אופן הגשת ההצעות

- 9.1. יש להגיש את ההצעה בכל אחת מהדרכים הבאות:
  - 9.1.1. יש להגיש את ההצעה פיזית לתיבת המכרזים;
  - 9.1.2. **בנוסף**, יש לצרף דיסק און קי עם ההצעה סרוקה במלואה כקובץ PDF במלואה, אשר יונח בתוך "מעטפת המכרז", כהגדרתה בהמשך;
- 9.2. על בעל זכויות החתימה במציע, לחתום על כל דף ודף של החוזה ועל טופס ההצעה.
- 9.3. ההצעות תוגשנה במעטפה אחת אליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האסמכתאות לרבות ערבות ההצעה/ההשתתפות, הנדרשות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד איכות ההצעה, לרבות ההצעה הכספית. על המעטפה ייכתב מספר ושם המכרז, ללא כל סימני זיהוי של המציע.
- 9.4. מובהר, כי המחירים המוצעים ע"י המציע כוללים את כל ההוצאות בין המייוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות במתן השירותים על פי תנאי המכרז. על אף האמור לעיל יתווסף לתמורה מע"מ, בשיעור עפ"י דין, אשר ישולם ע"י המועצה.
- 9.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל ההיטלים הממשלתיים, מכס, בלו, מס קניה וכיו"ב ייחשבו ככלולים במחיר ההצעה.
- 9.6. ההצעה תוגש אך ורק על גבי הטפסים המצורפים למכרז.
- 9.7. הצעה שהוגשה על ידי המשתתף במכרז תיחשב כעומדת בתוקפה על כל פריטיה למשך 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. תוקף ההצעה יוארך בתקופה נוספת עפ"י דרישת המועצה ובכפוף לשיקול דעתה.

- 9.8. לא ניתן להגיש הצעה משותפת. כל מציע יגיש הצעה אחת בלבד.
- 9.9. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע בלבד. בשום מקרה לא יוחזרו דמי ההשתתפות למציעים, אף במקרה של ביטול מכרז.

#### 10. תנאי סף

- רשאים להשתתף במכרז אך ורק מציעים העונים על הדרישות המצטברות הבאות:
- 10.1. המציע הוא יחיד או שותפות או תאגיד, הרשומים בישראל כדן.
- 10.2. מערכת המידע המוצעת על ידי המציע, **פועלת** במועד הגשת מסמכי המכרז לכל הפחות במשך 36 חודשים רצופים במהלך השנים 2019-2025, בלפחות 3 רשויות או ערים, המונות, כל אחת מהן מעל 15,000 תושבים. מובהר כי, תנאי סף זה בוחן ניסיון במערכת הארגונית המפורטת בפרק א' בלבד.
- 10.3. המציע הינו **בעל הזכויות** במערכת המידע, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו.
- 10.4. מערכת המציע **רשומה במשרד האוצר** כבעלת אישור בתוקף לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת.
- 10.5. המציע בעל **מחזור כספי** של לפחות 3 מיליון ש"ח (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024.
- 10.6. המציע צירף **ערבות בנקאית** בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- 10.7. המציע מפעיל **מוקד שירות** מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה, המונה לפחות 5 תומכים הפועל בימי עבודה א'-ה' בין השעות 08:00 – 16:00, לפחות.
- 10.8. המציע הינו עוסק מורשה ובעל אישורים על ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה.
- 10.9. המציע עומד בכל תנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976.
- 10.10. המציע **רכש** מהמזמין את חוברת המכרז.

**יובהר כי, הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים או הנתונים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר, הניסיון והערבות, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.**

**יובהר כי לא תותר השתתפות של שותפות אד-הוק בין חברות לצורך הגשת הצעה במכרז וכיו"ב.**

#### 11. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

המציע יצרף להצעתו את כל המסמכים הכלולים בחוברת המכרז ואת האישורים והאסמכתאות הנדרשים במסגרתו לרבות המסמכים המפורטים להלן. נא לסמן ולוודא צירוף כל המסמכים דלהלן:

| # | סוג     | אישור / מסמך / אסמכתא                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | מראה מקום         | קיים                     |
|---|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1 | תנאי סף | צרוף אישורי התאגדות תקפים וכן נספח ב' (1) מלא וחתום.<br>אם המציע הוא תאגיד/שותפות ובתנאי שהדין מאפשר לו להתאגד באותו אופן, עליו לצרף את המסמכים הבאים:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>שמות מנהלי התאגיד.</li> <li>אישור מטעם רו"ח/עו"ד התאגיד בדבר בעלי זכויות החתימה בתאגיד.</li> <li>כתובת משרדו הרשום של התאגיד.</li> </ul> | תנאי סף סעיף 10.1 | <input type="checkbox"/> |

| #  | סוג        | אישור / מסמך / אסמכתא                                                                                                                                                                                                                                                                      | מראה מקום                                                          | קיים                     |
|----|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 2  | תנאי סף    | צרוף תצהירים חתומים, בנוסח המפורט בטופס "אישור ניסיון למערכת המוצעת" בנספח ב' (3) וכן מכתבי המלצה בנוסח המפורט בנספח ב' (3) לכל אותם מציעים.                                                                                                                                               | תנאי סף סעיף 10.2                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 3  | תנאי סף    | תצהיר נספח ב' (3) חתום- הצהרת המציע בנוגע לזכויותיו במערכת.                                                                                                                                                                                                                                | תנאי סף סעיף 10.3                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 4  | תנאי סף    | תדפיס מאתר משרד האוצר "מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת" בה מפורט מספר תעודת רישום ותוקף תעודת רישום לתוכנה ולמהדורה המוצעת על ידו.                                                                                                                                                | תנאי סף סעיף 10.4                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 5  | תנאי סף    | צירוף אישור מטעם ר"ח של המציע בדבר היקף מחזור כספי של המציע בכל אחת מהשנים 2022 עד 2024                                                                                                                                                                                                    | תנאי סף סעיף 10.5                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 6  | תנאי סף    | צירוף ערבות הצעה/השתתפות במכרז, בנוסח דוגמת המופיע בנספח ב' (4) – נוסח ערבות הצעה/השתתפות                                                                                                                                                                                                  | תנאי סף סעיף 10.6                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 7  | תנאי סף    | צרוף תצהיר חתום, מאושר על ידי עו"ד מטעם המציע הכולל בין היתר הצהרה בדבר הפעלת מוקד שירות מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה והמונה לפחות 5 תומכים. וכן תצהיר נספח ב' (3) חתום - הצהרת המציע לעניין המוקד.                                                                             | תנאי סף סעיף 10.7                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 8  | תנאי סף    | אישור תקף על היותו עוסק מורשה מטעם שלטונות מס ערך מוסף.                                                                                                                                                                                                                                    | תנאי סף סעיף 10.7                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 9  | תנאי סף    | אישור תקף של מס הכנסה או ר"ח על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.                                                                                                                                                                                 | תנאי סף סעיף 10.7                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 10 | הצהרה      | תצהיר חתום בדבר התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים וכן אישור המאמת את נכונות הצהרתו - נספח ב' (8) – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים ושכר מינימום.                                                                                                                           | נספח ב' (8)                                                        | <input type="checkbox"/> |
| 11 | תנאי סף    | העתק קבלה על שם המציע המעידה על רכישת חוברת המכרז.                                                                                                                                                                                                                                         | תנאי סף סעיף 10.7                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 12 | מסמכי הצעה | המציע צרף את חוברת המכרז וכלל מסמכי המענה, אישורים ואסמכתאות מטעמו, וכן מסמכי שאלות ותשובות, כשהם מלאים וחתומים בשני העתקים (מקור + העתק), כרוכים בחוברות, לרבות חתימה על חוברת המכרז בכל דף בראשי תיבות, מילוי הנספחים, צירוף האישורים, וקיום הדרישות המופיעות במכרז (המשפטיות והטכניות). |                                                                    | <input type="checkbox"/> |
| 14 | שאלון      | שאלון פרטי העסק וטופס רקע פרטי הספק וקבלני המשנה. המשתתף יקפיד למלא את כל הסעיפים ולצרף אישורים והמלצות.                                                                                                                                                                                   | נספח ב' (1) – רקע הספק ופרטים להוכחת עמידה בתנאי הסף ובמדדי האיכות | <input type="checkbox"/> |
| 15 | שאלון      | שאלון על תצורת המערכות המוצעות במסגרת דרישות המכרז דנא.                                                                                                                                                                                                                                    | נספח ב' (2) – רקע ופרטי המערכות והממשקים המוצעים                   | <input type="checkbox"/> |
| 16 | שאלון      | הצהרת המציע להבנת כלל סעיפי המכרז, נוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת, אישור זכויות שימוש, אישור קיום מוקד שירות ואישור היקף פעילות.                                                                                                                                                          | נספח ב' (3) – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת         | <input type="checkbox"/> |
| 17 | תצהיר      | תצהיר סודיות הספק בדבר שמירה על סודיות הנתונים                                                                                                                                                                                                                                             | נספח ב' (5) – הצהרת סודיות ספק                                     | <input type="checkbox"/> |
| 18 | אישור      | אישור תקף על ניכוי מס הכנסה במקור.                                                                                                                                                                                                                                                         | -                                                                  | <input type="checkbox"/> |

| #  | סוג               | אישור / מסמך / אסמכתא                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | מראה מקום                                              | קיים                     |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|
| 19 | אישור             | אישור מאת עו"ד או רו"ח בדבר זכויות חתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע. האישור הנ"ל יאמת את העובדה כי בעלי זכות החתימה הנ"ל חתמו על מסמכי ההצעה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -                                                      | <input type="checkbox"/> |
| 20 | הצהרה             | הצהרה בדבר מסמכים חסויים בהצעה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | נספח ב' (6) – מסמכים חסויים בהצעה                      | <input type="checkbox"/> |
| 21 | הצהרה             | על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי, חתום ומאומת על ידי עו"ד, ולפיו המציע ו/או בעל זיקה למציע (כמשמעו בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ו/או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ואם הורשעו ביותר מ-2 עבירות, הרי כי במועד ההצעה חלפה שנה אחת ממועד ההרשעה האחרונה.                                                                                                                                             | נספח ב' (8) – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים      | <input type="checkbox"/> |
| 22 | הסכם הפרדות       | צירוף הסכם סיום התקשרות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | נספח ב' (12) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות) | <input type="checkbox"/> |
| 23 | דרישות אבטחת מידע | הצהרת המציע על עמידה בדרישות אבטחת מידע, המכיל דרישות יישום במערכת המידע של המציע במהלך תקופת ההתקשרות, חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | מסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע                  | <input type="checkbox"/> |
| 24 | תכנית הסבה        | צירוף תכנית עבודה להסבה והצהרה חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | מסמך ג' (5) – תכנית עבודה ליישום                       | <input type="checkbox"/> |
| 25 | תכנית הדרכה       | צירוף תכנית עבודה להדרכה והצהרה חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | מסמך ג' (6) – הדרכה והפעלת מערכת                       | <input type="checkbox"/> |
| 26 | נספח רמת שירות    | צירוף נספח רמת שירות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | מסמך ג' (8) – נספח רמת שירות                           | <input type="checkbox"/> |
| 27 | הצעת מחיר         | צירוף הצעת מחיר חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | נספח ד' – הצעת מחיר/תמורה                              | <input type="checkbox"/> |
| 28 |                   | המציע רשאי, אך לא חייב, לצרף להצעתו מסמכים כדלקמן:<br>(א) מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו, יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בפסקה זו – משמעות כל המונחים, לרבות "אישור" ו"תצהיר" היא כמשמעותם בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.<br>(ב) המציע רשאי להגיש, בנוסף לכל המסמכים אותם הוא נדרש לצרף לפי מסמכי המכרז, כל חומר העשוי להיות רלוונטי לדעתו, לשם הוכחה כי הוא עומד בדרישות של המכרז כדוגמת המלצות. בשום מקרה אין לצרף מסמכים הכוללים הסתייגויות, שינויים, תוספות או גריעות מנוסח ההצעה, כמפורט במסמכי המכרז. |                                                        |                          |

## 12. הבהרות בעניין הצעות למכרז

- 12.1. המזמין לא מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או איזו הצעה שהיא. המזמין רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל אי התייחסות ההצעה לתנאי המכרז באופן שלדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כדבעי, ו/או שהמחירים הנקובים בה אינם סבירים ביחס למהות העבודות, ועל המציעים לקחת זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.
- 12.2. יובהר כי המזמין רשאי לבצע בירור אודות ביצוע עבודות ומתן שירותים על ידי המציע בעבר, ובתוך כך רשאי הוא לפנות מיוזמתו לכל גורם אשר ימצא לנכון, והמזמין רשאי לפסול הצעת מציע אשר יוברר כי לא ביצע עבודות לשביעות רצון הלקוחות או שנתגלה כי היו פגמים מהותיים בעבודתו, לרבות אי עמידה בלוחות זמנים, מתן שירותים בהתאם להסכמות וכיו"ב ו/או להפחית מניקוד האיכות של המציע, והכל בשיקול דעתו המלא של המזמין, זאת על אף עמידתו בתנאי הסף כאמור לעיל ואף במידה שהצעתו תהא הזולה ביותר.
- 12.3. שמורה למזמין הזכות לקבוע את ציון האיכות על סמך ניסיון קודם שלו ו/או של מי מבעלי התפקידים בו עם המציע, ללא כל בדיקה עם גורם חיצוני נוסף.

## 13. אי עמידה בתנאי סף

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

## 14. שמירת זכויות המועצה

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

## 15. הבהרות ואיסור הכנסת שינויים והסתיוגויות

- 15.1. מסמכי המכרז מטרם לתאר את האופי, הטיב והיקף העבודה שעל המציע לבצע. מובהר בזאת, כי מלבד מסמכים אלו יתבצע השירות גם בהתאם להנחיות מי שימונה על ידי המועצה כאחראי מטעמה למכרז זה (להלן: "המנהל") ו/או מי מטעמו.
- 15.2. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. המועצה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז, לפסול את הצעתו או לחלופין לקבוע כי נוסח המקור יחייב את המציע – הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 15.3. המועצה רשאית, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח למציעים, שנרשמו וקיבלו את מסמכי המכרז, מסמכי הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין על-פי דרישת הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות המציעים.
- 15.4. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט כלשהו, עליו להודיע על כך בכתב על גבי מסמך word, אשר יישלח לדוא"ל המצוין בטבלה 1 לא יאוחר מהמועד הנקוב בטבלה 1.
- 15.5. השאלות יוגשו בפורמט של קובץ Word בלבד, במבנה של טבלה כמפורט להלן:

| מס' סידורי | מספר העמוד והסעיף במכרז | השאלה/בקשת ההבהרה |
|------------|-------------------------|-------------------|
|            |                         |                   |
|            |                         |                   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |

- 15.6. מסר המציע לממונה הודעה בכתב כאמור לעיל, ימסור הממונה תשובות בכתב לכל המציעים.
- 15.7. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמך הממונה, בכל עת, קודם למועד הגשת ההצעות למכרז, ליתן מיוזמתו הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו והודעה בכתב תינתן על ידו לכל מי שרכש את מסמכי המכרז ו/או באתר המועצה.
- 15.8. כל מציע נדרש לצרף להצעתו את התשובות ו/או ההבהרות שימסרו על ידי המנהל, כאמור לעיל (אף אם לא היו אלה תשובות לשאלות שנשאלו על ידו) ותשובות, הבהרות ותיקונים שינתנו כאמור בסעיף זה יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 15.9. רק הסברים ו/או הבהרות ו/או תשובות אשר יינתנו על ידי המנהל בכתב וישלחו לכלל המציעים יחייבו במסגרת המכרז. כל פירושים, הבהרות או הסברים שניתנו בע"פ ו/או ע"י גורם אחר מלבד המנהל ו/או מי מטעמו לא יחייבו את המועצה.
- 15.10. המועצה והמנהל רשאים לתקן את מסמכי המכרז ביוזמתם ו/או לתת הבהרות לאמור בהם. תשובות, הבהרות ותיקונים אשר ניתנו על ידי המועצה ו/או מי מטעמה, יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 15.11. יובהר, כי איחור בקבלת התשובה מצד המועצה ו/או מי מטעמה או אי קבלתה לא יזכו את המציע בהארכת המועד להגשת הצעתו או להתחשבות כלשהי מצד ועדת המכרזים ודין הצעתו יהיה כדין כל הצעה אחרת לכל דבר ועניין.
- 15.12. למועצה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בדרישות הביטוח (מסמך ב' (11)), בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של המועצה. מובהר, כי למועצה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל, ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף כמסמך ב' (11) למסמכי המכרז, ואי המצאתו חתום לידי המועצה כנדרש בתנאי החוזה, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי המועצה.
16. **אופן החתימה על ההצעה**
- 16.1. אם ההצעה תוגש על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון כתובתו, מספר הזהות שלו ויצרף את חתימתו.
- 16.2. אם ההצעה תוגש על ידי שותפות (ככל שהדין מאפשר התאגדות כאמור), יחתמו על ההצעה כל השותפים המוסמכים לחתום בשם השותפות, תוך ציון שמם המלא, מספרי זהותם וכתובתם, ובצירוף חותמת השותפות. כן תצורף הוכחה על זכות החתימה בשם השותפות ותעודת רישום השותפות.
- 16.3. אם ההצעה תוגש ע"י תאגיד (ככל שהדין מאפשר התאגדות באופן זה), יחתמו על ההצעה המנהלים המוסמכים בשם התאגיד תוך ציון שמם המלא, כתובת התאגיד ומספר הרישום שלו ובצירוף חותמת התאגיד. כמו כן תצורף הוכחה על זכות החתימה בשם התאגיד והוכחה על רישום התאגיד.
17. **ערבות לצורך השתתפות והבטחת הצעת המציע**
- 17.1. כביטוי למחויבות להשתתפות במכרז ולקיום ההצעה, על המציע לצרף להצעתו ערבות (השתתפות) בנקאית אוטונומית (מקור בלבד) על שמו, חתומה, של בנק ישראלי, על הסך הקבוע בטבלה 1 בנספח א', בנוסח המדויק המופיע במסמך ב' (4) למכרז זה. הערבות תונפק מאת בנק מסחרי ידוע בישראל או מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981.

- 17.2. סכום הערבות להצעה יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כשהמדד הבסיסי יהיה המדד האחרון הידוע במועד הראשון להגשת הצעות למכרז והמדד הקובע יהיה המדד האחרון הידוע במועד קבלת דרישת החילוט לפי ערבות זו.
- 17.3. על הערבות להיות חתומה ככל שנדרש עפ"י דין.
- 17.4. הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פנייה חד-צדדית של ראש המועצה או גזבר המועצה ו/או מי מטעמם.
- 17.5. המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות לעיל, על חשבונו, עפ"י דרישתה של המועצה עד שיבחר סופית הזוכה במכרז ועד שהזוכה יחתום על החוזה.
- 17.6. סכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין אי מילוי תנאי ההצעה.
- 17.7. יסרב המציע שהצעתו התקבלה לחתום על החוזה ו/או להפקיד ערבות להבטחת ביצוע החוזה, תהא המועצה רשאית לחלט את הערבות ללא כל תנאי מוקדם. מובהר, כי אין בחילוט הערבות כדי למצות את תביעותיה וטענותיה של המועצה ו/או כדי לפגוע בזכות המועצה לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנזקים הממשיים שיגרמו על ידו, עקב אי קיום ההצעה, בהתאם לזכויותיה עפ"י חוזה זה ועפ"י כל דין.
- 17.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, על ערבות ההשתתפות להיות זהה לנוסח המצורף למסמכי המכרז. כמו כן, המועצה תהא רשאית לחלט את ערבות ההשתתפות בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (1) אם המציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;
  - (2) אם המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;
  - (3) אם המציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות במכרז;
  - (4) אם המציע נבחר כזוכה במכרז ולא החזיר חוזה חתום וכל הנספחים הרלוונטיים במועד הנקוב לכך בתנאי המכרז.
- 17.9. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המועצה כנגד הזוכה עקב הפרת התחייבות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.
- 17.10. בעת החתימה על ההסכם יחליף הזוכה את הערבות להשתתפות במכרז בערבות קבועה להבטחת ביצוע השירותים נשוא המכרז לפי תנאי ההסכם בנוסח מסמך ב(9) למסמכי המכרז.
- 17.11. מציע אשר לא יצרף להצעתו ערבות כאמור - הצעתו תיפסל. כמו-כן, מציע שלא יאריך את ערבות ההצעה שלו לפי דרישה, יראו אותו כמי שויתר על השתתפותו במכרז.
- 17.12. הערבות תשמש כביטחון שהזוכה יחתום על החוזה לאחר קבלת ההודעה על זכייתו של הזוכה ולאחר אישור על ידי המועצה. אם הזוכה ימאן לחתום על החוזה במועד הנדרש ו/או להוסיף מסמכים ו/או פרטים נדרשים, תחולט הערבות הנ"ל לטובת המזמין. אם המציע יחתום על החוזה בזמן הנדרש, תחזיר לו המועצה את הערבות בעת המצאת הערבות לביצוע החוזה.
- 17.13. ערבות ביצוע וערבות היפרדות יופקדו על-ידי המציע הזוכה כפוף להוראות החוזה בעניין זה.

## 18. הצהרות המציע

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

## 19. מחירי ההצעה

- 19.1. התמורה אשר תשולם לספק הינה מחיר חודשי קבוע על פי המפורט **במסמך ד'** – הצעת המחיר/התמורה השירותים להלן, המחיר הנ"ל כולל ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות והתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז.
- 19.2. בהגישו הצעה, על המשתתף במכרז לרשום בדיו, בטופס ההצעה, את אחוז ההנחה המוצע על ידו, בין הערכים 0% ל-20% (להלן "סף ההנחה המרבי") אשר יחול באופן אחיד על כלל הסעיפים הרלוונטיים לאותו הפרק ללא יוצא מן הכלל. לא תותר רישום הנחה פרטנית לסעיף בודד או קבוצת סעיפים נפרדת. יובהר כי **הגשת הצעה לפרק א' הינה חובה**. באשר לפרקים ב'-ה' יובהר כי המציעים רשאים להציע הצעת מחיר לאחד או יותר מהפרקים. הצעות המציע לפרקים ב'-ה' לא ידורגו או יקבלו ניקוד ולא ישוקללו בניקוד הסופי של המציעים.
- 19.3. במקרה שלא יוצג אחוז הנחה לפרק מסוים, ייחשב הדבר כאילו המציע לא הגיש הצעת מחיר עבור אותו הפרק.
- 19.4. במידת הצורך, המועצה תהיה רשאית לרכוש מהמציע הזוכה את המערכות שהציע לפי פרקים ב'-ה', בהתאם למחירי הצעתו, בכפוף לשיקול דעתה.
- 19.5. לא יינתן ניקוד גבוה יותר לשיעור הנחה שיעבור את אחוז הנחה המרבי הקבוע במכרז.
- 19.6. תשומת לב המציע כי ההצעה בעלת ההנחה הגבוהה ביותר לפרק א', כלומר - ההצעה הזולה ביותר, תקבל את מלוא הניקוד ברכיב המחיר, ואילו ההצעות האחרות תחושבנה ביחס לינארי אליה. על אף האמור, מובהר בזאת כי **רק מציע אשר יציג מענה מלא ותקין לפרק א', ויעמוד ברף מינמלי של 65 נקודות משוקללות ברכיב האיכות, יהיה רשאי לזכות במכרז**
- 19.7. מחיר ההצעה יכלול את כל העבודות, הצידוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, התשלומים, תשלומי החובה וכל יתר הדרוש לביצוע מיטבי של העבודות על-פי כל מסמכי המכרז/החוזה.
- 19.8. הצמדת מחיר - כמפורט בהסכם ההתקשרות בלבד.
- 19.9. בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל או להוסיף סעיפים, וכן לצמצם, להגדיל או לשנות הכמויות שבכתב הכמויות בכל שיעור שהוא, וכן להכניס שינויים בתוכניות תוך כדי מהלך העבודה, מבלי שדבר זה יגרום לשינוי במחירי היחידה.
- 19.10. בחתימת המציע על מסמכי המכרז, מסכים המציע מראש, כי טעות חשבונית או השמטה בהצעתו תתוקן על ידי המועצה, ועל ידי כך יתוקן סך כל ערך הצעתו, בהתאמה.

## 20. עמידה בתקנים ונהלים

- 20.1. המערכת תוטמע, תנוהל ותתוחזק בהתאם לנהלי אבטחת מידע ו/או נהלים ארגוניים ו/או נהלי איכות: ISO27001 המתייחסים לעבודה מהסוג האמור במכרז זה. האמור מתייחס הן לטיפול במידע והן להקמת המערכת.
- 20.2. אחריות הספק לטיפול במאגרי המידע המכיל נתונים רגישים (המערכת מכילה פרטים רגישים כגון פרטי צרכנים, כרטיסי אשראי ונתונים נוספים) תהא בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, ובפרט לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו ותיקון חוק הגנת הפרטיות.
- 20.3. בנוסף יעמוד הספק בדרישות אבטחת מידע כמופיע להלן במסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע, תקני אבטחת מידע, תקן ISO 27001 וכן לדרישות אגף הסייבר במשרד ראש הממשלה ובהתאם יגדיר מדיניות לניהול והתגוננות בפני איומי סייבר.
- 20.4. הספק יציג נהלים, מסמכים ותכנית רציפות תפקודית תקן ישראלי 1495 (BCP) לאישור נציגי המועצה כחלק מתוכנית העבודה ליישום מערכת המידע.

## 21. אחריות המציע

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

## 22. ביצוע לשביעות רצון המועצה

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

## 23. גידול במצבת הצרכנים

- 23.1. המועצה מספקת שירותים לכ- 10,000 בתי אב בשטחי המועצה ושבאחריות המועצה.
- 23.2. המועצה מקדמת תהליך שבסופו צפי בתי האב יגדל לכ- 15,000 מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת מעבר למחיר המוצע, עקב גידול באוכלוסיית המועצה ו/או בלקוחות המועצה ו/או בכמות הצרכנים להם המועצה נותנת שירות.
- 23.3. המועצה רשאית שלא לבצע כלל חלק מהעבודות ו/או השירותים המפורטים במחירון.
- 23.4. המועצה רשאית להגדיל את כמויות הביצוע ובהתאם לשלם על פי מחירי היחידה של המציע כפי שהוצעו לאחר מתן ההנחה.

## 24. תקופת החוזה

24.1. תקופת החוזה הינה ל- 36 חודשים. בנוסף, למזמין אופציה עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת החוזה ב- 2 תקופות הארכה נוספות בנות עד שנה אחת כל אחת, והמציע יחויב למלא את השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה בהקשר זה.

לעניין זה מוסכם כי ההתקשרות תוארך אוטומטית ותחולנה עליה בהתאמה כלל הוראות ההסכם, אלא אם שלח המזמין לספק הודעה על הפסקת ההתקשרות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות. אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין להפסיק את ההתקשרות לפי הוראות הדין וההסכם.

## 25. הבהרות בעניין ההצעה

25.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המציע בעת בדיקת הצעתו, הסברים והבהרות בעניין ההצעה, והמציע חייב למסור את ההסברים והניתוחים האלו. המציע יציין אילו חלקים של הצעתו הם סודות מסחריים והמזמין רשאי לקבוע, במידה שיידרש למסור את מסמכי המציע לאחר, אם ואילו חלקים הם אכן סודות מסחריים. ההחלטה בעניין זה נתונה באופן מוחלט למועצה.

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

## 26. הקריטריונים לבחירת הזוכה במכרז ושקלול ההצעה

26.1. לאחר המועד הקבוע להגשת ההצעות תתכנס ועדת המכרזים לפתיחת ההצעות ובחינת עמידת המציעים בתנאי הסף.

26.2. המועצה תבחן ותעריך את ההצעות של, בהתאם לשלבים כמפורט להלן:

26.2.1. **שלב א' – בדיקת שלמות הצעת המציע ועמידתו של המציע בתנאי הסף.** מציעים אשר הצעתם תימצא שלמה ואשר יעמדו בתנאי הסף, יעברו לשלב ב' כמפורט להלן.

26.2.2. **שלב ב' – שלב בדיקת מרכיבי האיכות של הצעת המשתתף במכרז.** מרכיבי האיכות מהווים 60% מהציון הסופי של המציע. הצעת המציע תנוקד על פי הקריטריונים לאיכות המפורטים במסמך ה' למסמכי המכרז. לאחר סיכום ציון ניקוד האיכות, המועצה תעבור לשלב ג'.

26.2.3. **שלב ג' בחינת הצעת המחיר.**

26.2.3.1. מרכיב המחיר יהווה 40% מהניקוד הסופי. רכיבי הצעת המחיר מפורטים במסמך ד'.

26.2.3.2. שיטת חישוב וניקוד ההצעה הכספית של כל המציעים ישוקלל לפי יחס לינארי ביחס למציע שנתן את אחוז ההנחה הגבוה ביותר, אשר יקבל 40 נקודות.

26.2.3.3. משקל ההצעה הכספית – ההצעה הכספית הזולה ביותר תקבל ניקוד מרבי והיתר מנוקדות ביחס לינארי אליה.

26.3. יובהר כי רק המערכת המוצעת בפרק א' תנוקד ותדורג על ידי ועדת המכרזים. במידה ומציע הגיש הצעת מחיר עבור מערכות לפי פרקים ב'-ה', הוא יידרש להציג את המערכות האמורות בפני ועדת האיכות, אך לא יתקבל כל ניקוד עבורן.

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

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

26.6. במקרה בו שני מציעים יזכו לציון סופי זהה בפרק א', תכריע המועצה בהתאם לניסיון קודם שיש לה עם המציעים ובהעדר ניסיון כזה, על פי ההצעה בעלת ניקוד האיכות הגבוה ביותר.

26.7. במקרה בו תיוותר הצעה יחידה לדיון (בין אם מאחר שהוגשה הצעה יחידה ובין אם נמצאה הצעה כשרה אחת), המועצה תהא רשאית לאשר את זכייתה במכרז ו/או לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש, לפי שיקול דעתה.

26.8. וועדת המכרזים תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו, בחוסנו הכלכלי, בניסיונו ובכישוריו של המציע לספק את השירות בטיב מעולה, ובמחירי הצעתו של המציע, ובכל פרט אחר שנדרש המציע להציג ו/או למלא ע"פ תנאי המכרז והוראותיו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל יצוין כי וועדת המכרזים תהיה רשאית לבחון את כושרו של המציע לספק את השירות נשוא מכרז זה גם על סמך ניסיונה הקודם עמו.

26.9. וועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הציון הסופי הגבוה ביותר, או הצעה אחרת כלשהי.

26.10. ועדת המכרזים תהא רשאית למנות ועדת משנה מטעמה לצורך בדיקה וניקוד ההצעות.

## 27. אופן קביעת הזוכה במכרז

27.1. מכרז זה הוא חד שלבי, דהיינו, הצעות המציעים – הצעת המחיר וניקוד האיכותי של ההצעות תיבדקנה על ידי וועדת המכרזים של המועצה.

27.2. בחינה איכותית של ההצעות, המערכות המוצעות ומענה המציעים: המזמין רשאי למנות ועדת בחינה מטעמו לפי הרכב שיקבע המזמין. הוועדה תיבחן את הצעת המציע, את המערכות המוצעות – כפי שמופעלות בתאגיד/ים אחרים לפי בחירת המועצה, ותקיים עם המציע מפגש אחד לפחות לבחינת המערכות, סקירת התכונות, השוואת מענה המציע לקיים במערכותיו בפועל והתרשמות.

- 27.3. בכוונת המועצה לקיים מפגשים לפי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך ניקוד האיכות, במתכונת הבאה (שאינה מחייבת את המועצה): יום סקירה של המערכת במשרדי המזמין; יום סקירה של מערכת המציע באתר של מועצה אחרת לפי קביעת המזמין; ויום נוסף להשלמת פרטים.
- נציגי המציע יידרשו להופיע ולהכין את החומרים הדרושים לפי המועדים שייקבעו מראש. הוועדה תשקלל את הציון האיכותי ותנקד את המערכת המוצעת לפרק א' בהתאם. להסרת ספק, המועצה רשאית לקבוע את היקף הביקורים והבדיקות ואין כל הכרח כי אותן בדיקות תעשנה בהכרח עבור כל אחת מהמערכות שתוצגנה – כל זאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 27.4. דירוג המציעים יהיה על פי שקלול ניקוד מחיר ואיכות ההצעה לפרק א', כפי המפורט במסמך ה' שיטת בחירת המציע הזוכה. ההצעה שניקודה המשוקלל הוא הגבוה ביותר תדורג ראשונה ויתר ההצעות ידורגו אחריה בהתאם לניקוד המשוקלל שנקבע להן.
- 27.5. המועצה רשאית לבטל את המכרז ו/או להחליט על הזמנת חלק מהשירות ו/או להחליט על דחיית הזמנת חלק מן השירות למועד מאוחר יותר ו/או לבצע בעצמה ו/או באמצעות אחרים את השירות או חלקו בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה ו/או בהתחשב בתקציב שיעמוד לרשות המועצה. המועצה שומרת על זכותה לפרסם מכרזים חדשים ו/או לבצע את השירות באמצעות עובדיה ו/או גורם אחר, במקרה בו החליטה על ביטול המכרז כאמור דלעיל.
- 27.6. החליטה המועצה להזמין חלק מן השירות בלבד ו/או לדחות את הזמנת חלק מן השירות למועד מאוחר יותר, ייחתם עם הזוכה חוזה על בסיס הצעתו, בשינויים הנדרשים בנסיבות העניין. המועצה שומרת על זכותה לפרסם מכרזים נפרדים ונוספים לביצוע חלק מהשירות שהזמנתו בוטלה/ נדחתה כמפורט לעיל.
- 27.7. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמציע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לו.
- 27.8. המועצה רשאית לפסול כל הצעה שתוגש בתיאום עם משתתפים אחרים אם יוכח קשר כזה ו/או אם מצאה כי קיים קשר מוקדם בין המציעים, ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין חברות אחיות, קשרים בין חברות בנות וכו' ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית ו/או ההצעה בלתי סבירה בין אם ביחס לפריטים מסוימים ובין אם ביחס להצעה בכללותה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.
- 27.1. במידת הצורך, המועצה תהיה רשאית לרכוש מהמציע הזוכה את המערכות שהציע לפי פרקים ב'–ה', בהתאם למחירי הצעתו, בכפוף לשיקול דעתה.

## 28. חובת הזוכה עפ"י המכרז

- 28.1. הזוכה יידרש לחתום על החוזה המצורף למכרז (מסמך ב') ולהחזירו למועצה כשהוא חתום כנדרש עפ"י דין, תוך 7 ימים מתאריך הודעת המועצה לזוכה בדבר זכייתו במכרז.
- 28.2. הזוכה ימציא למועצה עד למעמד חתימת החוזה על ידו את המסמכים הבאים:
- 28.2.1. ערבות בנקאית להבטחת מתן השירותים מושא החוזה בנוסח **מסמך ב' (9)** למסמכי המכרז, להנחת דעתה של המועצה. על הערבות להיות צמודה למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כשמדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע ביום חתימת החוזה. הערבות תהיה בתוקף עד לתום 90 ימים ממועד סיום ההתקשרות. אישור חתום מאת חברת ביטוח מטעמו על עריכת ביטוחים כנדרש בנספח הביטוח, על פי נוסח אישור עריכת ביטוח (מסמך ב' 11(1)).

- 28.2.2. ככל שהזוכה הינו תאגיד יש לצרף נסח חברה/שותפות עדכני (הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה"), המעיד כי לזוכה אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה הוגשה ההצעה למכרז וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהזוכה הוא חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 28.3. זוכה שנדרש לחתום על החוזה, ולא החזירו כשהוא חתום כנדרש בתוך 7 ימים מיום בו הודע לו על זכייתו כאמור, בצרף המסמכים הנדרשים לעיל, המועצה תהיה רשאית לבטל זכייתו מבלי לתת כל הודעה או התראה ולהתקשר בהסכם עם מציע אחר וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של המועצה עם מציע אחר במקומו.
- 28.4. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המועצה כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.
- 28.5. הזוכה לא יסב ולא יעביר את ההסכם, כולו או מקצתו, או כל טובת הנאה על פיו ו/או התחייבות על פיו לאחר במישרין או בעקיפין. למען הסר ספק, הזוכה לא יורשה להעסיק קבלני משנה כלשהם מטעמו, אלא לאחר קבלת אישור המועצה מראש ובכתב.
- 28.6. למען הסר ספק, הזוכה לא יורשה להעסיק קבלני משנה לצורך מתן השירותים, אלא לאחר קבלת אישור המנהל ו/או מי מטעמו מראש ובכתב. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, לא יהא בהעסקת קבלני משנה כדי לגרוע מהתחייבויות הזוכה עפ"י מסמכי המכרז, לרבות אחריותו כלפי המועצה, הכל כאמור במסמכי המכרז.
- 28.7. הזוכה לא יהיה זכאי להמחות את זכותו לקבלת סכום כלשהו מהמועצה לפי הסכם זה לאחר, אלא אם קיבל מראש הסכמה לכך בכתב של גזבר המועצה. המועצה תהא רשאית לסרב לבקשות הזוכה בעניין זה, לרבות סירוב להמחות סכומים או התניית ההמחאה בתנאים שייראו לה לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות תנאים בדבר הגדלת ערבות הזוכה או קביעת בטחונות נוספים להבטחת ביצועו של ההסכם.
- 28.8. בכל מקרה בו האישורים ו/או התעודות הנדרשים להיות בתוקף במועד הגשת ההצעות, כתנאי סף- הינם בעלי תוקף מוגבל, הזוכה חייב לדאוג לכך שכל האישורים ו/או התעודות יהיו בעלי תוקף גם במועד חתימת החוזה ולכל אורך תקופת החוזה, אף אם זו תוארך מכל סיבה שהיא.
- 28.9. יתרת התנאים וההוראות ביחס להתקשרות מפורטים בנוסח ההסכם ובמסמכי המכרז.

## **29. כשיר שני**

- 29.1. המועצה תהא רשאית לבחור במציע אחד, שהצעתו הינה הבאה בדירוג לאחר ההצעה הזוכה, כ"כשיר שני". ככל שיסרב המציע, שהצעתו הינה הבאה בדירוג לאחר ההצעה הזוכה, לשמש כ"כשיר שני" המועצה תהא רשאית לבחור במציע שהצעתו דורגה במקום השלישי וכך הלאה.
- 29.2. ה"כשיר השני" יוכרז כזוכה במכרז אם עד תום תקופה של 3 חודשים מחתימת החוזה, הזוכה הראשון יחזור בו מהצעתו או שלא יחתם עמו חוזה או שיבוטל החוזה שנחתם עמו, מכל סיבה שהיא.
- 29.3. כן רשאית המועצה להכריז גם על הזוכה השני כזוכה במכרז במשותף, יחד עם הזוכה הראשון, במקרה בו תיווכח כי הזוכה הראשון אינו מסוגל לעמוד בהיקפי השירות הנדרש מכח המכרז.
- 29.4. הצעת הכשיר השני, תעמוד בתקופה עד 3 חודשים מיום מתן צו התחלת עבודה לזוכה הראשון ועד שנה מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז, לפי המוקדם מביניהם. במידת הצורך, אם יתבקש על ידי המועצה ויהא מוכן לכך, יאריך הכשיר השני את תוקף הצעתו לתקופה נוספת.
- 29.5. לכשיר השני לא תהיה כל עילת תביעה כלפי המועצה אם לא תתקשר עמו במהלך תקופה זו, לרבות הארכותיה. התקשרות עם הכשיר השני נתונה לשיקול דעת המועצה בלבד והיא תהא רשאית שלא לפנות לכשיר השני אלא לפרסם מכרז חדש/נוסף.

### 30. הסבת ההסכם, העברת זכויות

- 30.1. הזוכה לא יסב ולא יעביר את ההסכם, כולו או מקצתו, או כל טובת הנאה על פיו ו/או התחייבות על פיו לאחר במישרין או בעקיפין, פרט אם קיבל תחילה הסכמה לכך בכתב מאת המועצה.
- 30.2. הזוכה לא יהא זכאי להמחות את זכותו לקבלת סכום כל שהוא מהמועצה לפי הסכם זה לאחר, אלא אם קיבל מראש הסכמה לכך בכתב של גזבר המועצה.
- 30.3. המועצה תהא רשאית לסרב לבקשות הזוכה בעניין זה, לרבות סירוב להמחות סכומים או התניית ההמחאה בתנאים שייראו לה לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות מתן ערבות או קביעת בטחונות נוספים להבטחת ביצועו של ההסכם.

### 31. כללי

- 31.1. יש לראות את מסמכי המכרז כמשלימים זה את זה. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה או דו משמעות בין תנאי המכרז להוראות החוזים/ המפרטים תגבר ההוראה המיטיבה עם המועצה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.
- 31.2. מסמכי המכרז הינם רכושה של המועצה וקניינה הבלעדי, והם נמסרים למציעים למטרת הצעת הצעות למועצה, כאמור במכרז זה, ולא לשום מטרה אחרת. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

אלי אטון

ראש המועצה האזורית לב השרון

## הסכם

הסכם שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_, ביום \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

בין: המועצה האזורית לב השרון

מספר ת.ז.ח.פ.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

(להלן: "המועצה" או "המזמין")

### מצד אחד

לבין:

שם: \_\_\_\_\_

מספר ת.ז.ח.פ.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

### מצד שני

**הואיל:** והמועצה מעוניינת להתקשר עם גורם מקצועי לצורך קבלת שירותי אספקת מערכת מידע, תוכנות, הטמעה, הסבת נתונים, אחזקה ושירות למערכת המידע, הכוללת, בין היתר: מערכת גביה על כל תתי המערכות שלה, מערכות יוצרות אגרות ושוברי חיוב, מערכת אכיפה, מערכת פיננסית על כלל המודולים וכן ממשקי מידע מקוונים למערכות הקיימות במועצה ומערכות נלוות אחרות - כמפורט במסמכי המכרז, לרבות תתי המערכות הכלולות בה כהגדרתן במסמכי המכרז (להלן: "המערכת", "מערכת המידע", "המערכות", "השירותים" ו/או "העבודות", לפי העניין).

**והואיל:** והמועצה פרסמה מכרז, והצעת הספק הוכרזה כהצעה הזוכה.

**והואיל:** והספק מצהיר כי הוא מבצע את השירותים כקבלן עצמאי

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

**אי לכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

### מבוא, רקע, הגדרות ועקרונות

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה.
2. כותרות הסעיפים מהוות מראי מקום בלבד ואין להשתמש בהן לצרכי פרשנות חוזה זה.
3. הספק זכה במכרז והוא מחויב ומתחייב לבצע את כל העבודות והמטלות הקשורות והנחוצות לאספקת המערכות והשירותים - הכול כמפורט בחוזה ועל פי הוראות המועצה - על אחריותו ועל חשבונו, וזאת בתמורה לתשלומים כמפורט בחוזה.

4. הספק מצהיר כי יש לו היכולת, האמצעים, הכישורים והידע ליתן את השירותים בהיקף ובאופנים המפורטים במסמכי החוזה.
5. הספק מצהיר כי הוא מכיר את כל התנאים, התקנות והחוקים הרלוונטיים לעניין ביצוע העבודות, מתן רישיונות שימוש במערכת, התקנה, הטמעה, הסבת נתונים ותמיכה למערכות מחשוב ועבודות נלוות, בכלל ולגבי המערכות הרלוונטיות לתחום פעילות המועצה, בישראל, וכי הוא מכיר את כל התנאים, וינהג בדיוק נמרץ בהתאם לכל אלו.
6. מוסכם כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם בין הצדדים במלואו וכי המועצה אינה קשורה בכל הבטחה, פרסום, הצהרה, מצג, חוזה בכתב או בעל פה, שאינם כלולים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.
7. במסמך זה תהיה משמעות ההגדרות, כפי המפורט בצדן:
  - 7.1. "חוזה" - חוזה זה שנחתם בין המועצה לספק, לרבות מסמכי המכרז ונספחי ההסכם;
  - 7.2. "המועצה" - מועצה אזורית לב השרון;
  - 7.3. "המפקח" או "המנהל" (מטעם המועצה) - גורם שימנה המזמין שתפקידו לנהל ולפקח על ביצוע השירותים. אין בעבודת המפקח כדי לגרוע מאחריות מלאה של הספק לביצוע השירותים כנדרש, לרבות לפי היתרים נדרשים מטעם הרשויות המוסמכות;
  - 7.4. "מנכ"ל המועצה" - מנכ"ל המועצה בעצמו, וככל שהדבר נוגע למתן הוראות או פיקוח על ביצוע השירותים - כל מי שהוא ימנה לכך בכתב;
  - 7.5. "מערכת"; "מערכות" כהגדרתם ברישא להסכם וביתר מסמכי המכרז;
  - 7.6. "מפרט" - פירוט הדרישות מהמציע המשתתף במכרז כפי שהן מופיעות בכלל מסמכי המכרז.
  - 7.7. "ספק" - הספק שפרטיו במבוא, לרבות מנהליו המוסמכים;
  - 7.8. "העבודות" או "השירותים" - אספקת מערכת מידע, תוכנות, הטמעה, הסבת נתונים, אחזקה ושירות למערכת המידע, הכוללת, בין היתר: מערכת גביה על כל תתי המערכות שלה, מערכות יוצרות אגרות ושוברי חיוב, מערכת אכיפה, מערכת פיננסית על כלל המודולים וכן ממשקי מידע מקוונים למערכות הקיימות במועצה ומערכות נלוות אחרות - כמפורט במסמכי המכרז, לרבות תתי המערכות הכלולות בה כהגדרתן במסמכי המכרז.

#### מסירת העבודה

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

#### הצהרות הספק והתחייבויותיו

9. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויותיו בהתאם לכל הוראות מסמכי המכרז, בין היתר המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמך ג' - המפרט הטכני למסמכי המכרז, לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י המועצה, על מנת להבטיח שימוש תקין ושוטף של המועצה בכל המערכות.
10. הספק מתחייב כי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה כהגדרתה להלן, לפחות, כפי שמופיע במסמך ג' (2) - המפרט הטכני למסמכי המכרז - עקרונות מערכת המידע הנדרשת.
11. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התהליכים, הפרוצדורות, הדוחות והדרישות החסרים בתפוקות המערכת, כפי שפרט במסגרת הצעתו, בטבלאות מילוי המענה - כאמור במסמך ג' (3) - תכולות המערכת המוצעת למסמכי המכרז, ותוך עמידה בלוח הזמנים לו התחייב.
12. הספק מתחייב כי יתחיל בביצוע העבודות על פי חוזה זה מיד עם הזמנת עבודה מהמועצה, וכי יסיים לא יאוחר מ- 90 יום קלנדריים ממועד הזמנת העבודה, להתקין ולהטמיע, במשרדי המועצה את כל מערכות המידע לרבות התקנתם על מחשבי המועצה, הגדרת הדוחות, ממשקי מידע, ממשקים חיצוניים, ציוד תקשורת נדרש, חומרים וכד' וכן את

- תהליך הסבת הנתונים ותהליך קליטת הנתונים ההיסטוריים מהמערכת הקיימת, כך שתתאפשר עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות - הכול לצורך מתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של המועצה. מובהר כי במידה ויצטרפו ישובים ו/או לקוחות נוספים למועצה, במשך תקופת החוזה או במשך תקופת האופציה, לא תינתן כל תמורה נוספת לספק עבור מתן שירותי ההסבה לצרכנים אלו למועצה.
13. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי ככל שיידרשו עלויות מנותן השירותים הקיים במועצה (בטרם בחירת הספק כזוכה) בקשר להסבת הנתונים, הספק מתחייב לשאת ולשלם את כל ההוצאות והעלויות הנדרשות לכך והן כלולות בהצעת המחיר של הספק.
14. הספק מתחייב לספק למועצה ולהחזיק בתוקף על-חשבונו את כל הרישיונות והאישורים הנדרשים, על פי כל דין ו/או הסכם, על ידו ועל ידי כל צד ג' אחר, לצורך השימוש בכל המערכות והתוכנות מכל מין או סוג שהוא, ו/או כל חלק מהם, על ידי המועצה ו/או המשתמשים מטעמה, במשך כל תקופת חוזה זה. תנאי זה יסודי.
15. הספק יפעיל את מערכת המידע בתצורה הבאה:
- 15.1. הספק אחראי להספקת ותחזוקת כלל המודולים הנדרשים בהתאם לדרישות המפרט הטכני, דרישות אבטחת מידע וכל דרישה / רגולציה / תקנה / חוק או כל דרישה מנדטורית רוחבית אחרת החלה על המערכת הנדרשת, על תאגידי המים / חברות מים כפי הנדרש בענף זה וזאת בתצורת ענן מנוהל מאובטח ללא הגבלת נפח אחסון או תעבורת נתונים קיימת ו/או עתידית לכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים. תנאי זה יסודי.
- 15.2. במידה שהספק עובד בתצורה של קו תקשורת ייעודי (כדוגמת IPVPN, או P2P) - המועצה לא תשלם בנפרד עבור קו תקשורת זה לטובת חיבור מערכות הספק לאתר / אתרי המועצה ועלות קווי התקשורת הייעודיים לכל אתרי המועצה - תגולם בעלות החודשית של הספק. קווי תקשורת אלו הינם ייעודיים למערכות הספק ולא ישמשו לגלישה באינטרנט.
- 15.3. הספק יידרש להעביר את הנחיותיו המקצועיות לניתוב בחומת אש של המועצה לטובת חיבורי התקשורת הייעודיים שלו ו/או חיבור VPN TUNNEL.
- 15.4. במידה שהמועצה תפעיל את שירותיה בתצורת ענן מספק צד ג' - עלויות חיבור התקשורת בין חוות ספק צד ג' לבין ספק מערכות המידע (cross connect) יחולו על ספק מערכות המידע.
- 15.5. ממשקי מידע - יובהר כי ספק מערכת המידע - יעמיד לרשות המועצה ממשק API לטובת חיבור למערכות צד ג' המופעלות במועצה וזאת ללא כל תמורה נוספת מעבר לתמורה החודשית.
- 15.6. זמן התגובה יהיה כמפורט במסמך ג' (8) - נספח רמת שירות (SLA).
16. הספק מתחייב להבטחת הגנה וסודיות על הנתונים ופרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי וכל מסמך ו/או מידע אחר אשר הגיע אליו ו/או אליו נחשף הוא ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו ו/או נותני שירות מטעמו, תוך כדי ועקב ביצוע העבודות עפ"י חוזה זה. הספק יחתום על התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצורף נספח ב' (5) - הצהרת סודיות הספק, וכן יחתום כל אחד מעובדיו ו/או נציגיו ו/או ממועסקיו שיפעלו מטעמו לביצוע חוזה זה, על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח דומה. התחייבותו של הספק ו/או מי מטעמו בדבר השמירה על הסודיות לרבות כל האמור לעיל תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות עם המועצה עפ"י חוזה זה, מכל סיבה שהיא. תנאי זה יסודי.
17. הספק אחראי על-פי דין לטיב השירותים המבוצעים על-ידו או ע"י מי מטעמו.
18. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או נציגיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות המועצה, אלא לצורך עבודתם עפ"י חוזה זה ובאישור מראש ע"י המנהל. הספק יחויב לפעול על פי דרישות המפורטות בנספח אבטחת מידע כמפורט במסמך ג' (4).
19. התחלת ביצוע עבודה על פי חוזה זה טעונה הזמנת עבודה מאושרת כדין על ידי מורשי החתימה של המועצה.
20. הספק מתחייב כי במשך כל תקופת החוזה, המערכות והתוכנות המסופקות על ידו ו/או כל חלק מהם יפעלו בצורה תקינה אשר תאפשר עבודה שוטפת ותקינה, וכי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה לפחות כמפורט

- במסמך ג' – המפרט הטכני, למסמכי המכרז. הספק ידאג לעדכן באופן שוטף את המערכת והתוכנות לגרסתן המתקדמת והמעודכנת ביותר והמותאמת לצרכי המועצה בהתאם לדרישות החוק, התקנות והכללים הידועים ו/או הצפויים זאת במהלך כל תקופת ההתקשרות וכחלק בלתי נפרד מהשירותים הניתנים על ידו, ללא כל תשלום נוסף. על הספק להטמיע עדכונים שיבצע עבור לקוחות אחרים, לאחר שהביא אותם לידיעת המועצה, ולעדכןם בתוך 30 יום מיום שעודכן אצל הלקוח הראשון שאצלו הותקנה הגרסה או התיקון, ללא תשלום נוסף. תנאי זה יסודי.
21. ידוע לספק כי יתכן שהמועצה תחייב בחיובי מים וביוב חודשיים במערכת הגבייה לפי אזורי קריאה ובמקרה כזה על הספק יהיה להתאים את המערכת לקריאה והפקת חיובים על פי קריאה ברמת אזור, בלוח הזמנים הנדרש וללא תשלום נוסף.
22. הספק מתחייב שהוא ומי שיבצע מטעמו את השירותים, לא יהיו במצב של ניגוד עניינים בין השירותים לעיסוק אחר שלהם, והוא מתחייב לדווח למזמין, מיד, על כל עניין שיש בו משום חשש לקיומו של ניגוד עניינים. המזמין יחליט במצב כזה על אופן המשך ההתקשרות. התחייבות זו היא התחייבות יסודית בחוזה זה והפרתה תהווה הפרה יסודית. הספק מצהיר כי בין חברי מליאת ו/או דירקטוריון המזמין - אין לו לספק זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שהוא לו סוכן או שותף, כי לא ידוע לו על חבר מועצה ו/או חבר בדירקטוריון המזמין (לפי העניין) שלקרום, סוכנם או שותפם יש חלק העולה על 10 אחוזים בהון או ברווחיו של הספק, וכי אין לו בן זוג, שותף או סוכן העובד במזמין. הספק מודע לאיסור החל על חבר מועצה ו/או חבר בדירקטוריון המזמין (לפי העניין) להיות צד להתקשרות עם המזמין, לרבות עם קרובו או תאגיד שהוא או קרובו חברים בו ו/או לקבל טובת הנאה ממנה, במישרין או בעקיפין - הכל לפי הוראות הדין. אם יידרש הספק, הוא יחתום על תצהיר ו/או שאלון מתאימים בעניין זה, לפי דרישות המזמין. הספק מצהיר כי יעמוד בהצהרותיו אלו לאורך כל תקופת ההתקשרות וידווח מיד למזמין על כל שינוי בנכונותן.
23. הספק מתחייב לבצע ולהשלים את השירותים באופן נמרץ ושוטף, בלוח הזמנים הקבוע בחוזה ונספחיו וכפוף להוראות המפקח. בכל מקרה שבו לא נקבע לוח זמנים ספציפי לביצוע פעולה, מתחייב הספק לבצע את הפעולות באופן יעיל, שוטף ומהיר, בשים לב לחשיבות של מערכות ליבה אלו על פעילות המועצה. תנאי זה הוא יסודי.
24. הספק מתחייב לעמוד בכלל דרישות כתב ההתחייבות להפרדות המופיע בנספח ב' (12) להסכם במקרה של סיום תקופת ההתקשרות או הפסקת התקשרות באמצע תקופה.
25. הספק מצהיר, כי קרא את תנאי חוזה זה ונספחיו, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבחוזה זה וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש לביצוע השירותים על פי הדרישות, התנאים ובמועדים המפורטים בו.
26. הספק מצהיר, כי יש לו את היכולת, הידע, המיומנות, הניסיון, הכישורים המקצועיים והטכניים וכוח אדם מקצועי, מיומן וזמין הדרושים למתן השירותים על הצד הטוב ביותר ולשביעות רצון המועצה, בהתאם להוראות חוזה זה, במועדים הנקובים בו ועל פי כל דין.
27. הספק מצהיר כי אין בהתקשרות על פי חוזה זה פגיעה בזכויות היוצרים, זכויות פטנטים או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה תביעה כלשהי נגדו על הפרת זכויות. ככל שתוגש כנגד המועצה תביעה בגין האמור בסעיף זה מתחייב הספק לשפות את המועצה במלוא הסכום שתידרש לשלם, ככל שתידרש.
28. חוזה זה מחליף ובא במקום כל התקשרות קודמת בין הצדדים, אם הייתה. הספק מתחייב ומצהיר כי אין לו כל טענות ו/או תביעות כספיות או אחרות, שעילתן בהתקשרויות קודמות ו/או במצגים ו/או התחייבויות שנעשו, אם נעשו, קודם לחתימת חוזה זה וכי חוזה זה, ממועד חתימתו, מסדיר באופן מלא וממצה את כל זכויות והתחייבויות הצדדים. למען הסר ספק, השירות נשוא הסכם זה יבוצעו על ידי הספק במהלך תקופת ההסכם באופן שוטף ורציף אף במהלך קיומם של עיצומים, שביתות, השבתות וכל מניעה אחרת החלה על עובדי מועצה אלא אם כן המועצה נתנה הודעה אחרת מראש ובכתב.

29. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש במידע, במסמכים ו/או בחומרים שיימסרו לו על ידי הרשות במסגרת ביצוע הסכם זה, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי ההסכם, אלא אם קיבל לכך אישור מפורש מראש ובכתב מאת המועצה.

### שירות ותמיכה במערכות מטעם הספק

30. יסופק למועצה שירות תמיכה טלפוני ואנושי למשתמשי ועובדי המועצה:

30.1. הספק יספק תמיכה טלפונית לצורך מתן שירות לעובדי המועצה ועובדי קבלן הגבייה הנותנים שירותים שונים למועצה (לרבות שירותי חיוב, זיכוי, גביה, אכיפה ושרות לקוחות, בנושאים המטופלים על ידי הספק ובכללם בירורים, עדכונים, מידע, ותלונות) בימי עבודה א'-ה' בין השעות 08:00 – 16:00.

30.2. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה, לא יעלה על שלוש דקות. על הספק להעביר דוחות זמן המתנה המציגים את זמן ההמתנה במוקד השירות.

30.3. אם באמצעות השירות הטלפוני לא יינתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו, מתחייב הספק לשלוח את עובדיו בתוך 3 שעות מרגע קבלת הפניה למשרדי המועצה, על מנת לספק את השירות הנדרש.

30.4. נוכחות במשרדי המועצה: למועצה זכות לבקש מהמציג תומך מקצועי מטעמו אשר יספק שירותי תמיכה והדרכה לעובדי המועצה במשרדי המועצה ובמרכזי שירות הלקוחות, לאורך כל תקופת השירות (לאחר שלב הקמת המערכת) – פעם ברבעון למשך 8 ש"ע, ללא תשלום.

**במקרים מיוחדים, או בכל מקרה בו ההדרכה בוצעה באמצעות תומך שאינו מקצועי, רשאית המועצה לדרוש הדרכה נוספת ללא תשלום.**

30.5. לא תהיה הגבלת משתמשים בשימוש במערכות במשך כל תקופת ההתקשרות, והמועצה רשאית לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים ו/או כמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של המועצה, ולא תבוא מצד הספק דרישה כלשהי לתשלום נוסף, ולא תהיה לספק טענה ו/או זכות ערעור על כך. למען הסר ספק, פיתוחים שנעשו ושינויים שבוצעו במערכת לאחר הטמעתה, לא יהוו הגדלת חוזה ולא ייגבה עבורם מחיר חודשי נוסף. הספק יפיק דוחות ניהוליים וכן דוחות לבקרה ועבודה שוטפת, לרבות אך לא רק, במערכת, על פי חתכים ודרישות של המועצה לפי כל נתון הקיים במערכת, כחלק מהתשלום החודשי הקבוע ולא ייגבה כל תשלום נוסף בגין כך.

31. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר בזאת הספק כי הוא מודע לכך כי המועצה כפופה להוראות חקיקה, רגולציה, פסיקה ו/או שינויים שוטפים עפ"י פרסומים של הרגולטור אשר משתנות בתדירות אשר עלולה להיות גבוהה. הספק מתחייב כי בכל מקרה של צורך בשינוי או שדרוג המערכת לאור שינוי כאמור, תשונה המערכת בהתאם לפי דרישת המועצה ובתוך פרק הזמן שתקציב לכך, וזאת ללא כל תוספת תשלום מאת המועצה. הספק מחויב להטמיע את השינויים במערכת ולהדריך את עובדי המועצה לאחר מכן על השינויים שבוצעו.

32. הספק מחויב לבצע את העבודות במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לענין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות, תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות, חוות דעת משפטית של יועמ"ש המועצה, פסיקות בתי משפט מחייבות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה, אשר מקנה למועצה, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.

33. הספק מצהיר כי יש בידו את כל הרישיונות המתאימים והדרושים לפי כל דין לעסוק בשירותים שהתחייב לבצע על פי חוזה זה ולבצע, וכי הוא ממלא וימלא אחר כל תנאי הקבוע בכל דין המוטל על מי שמתקשר עם המועצה בחוזה לביצוע עבודות מסוג השירותים נשוא חוזה זה.

34. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי, לעשות כל פעולה, להשתמש בכל כוח אדם נחוץ ובכל ציוד נחוץ ובכל חומר נחוץ, הכול על חשבונו ובאחריותו המלאה, על מנת לבצע את העבודות וכל התחייבויותיו על פי חוזה זה, במועד, באיכות, חתימת וחותמת המציע:

- ובהתאם לחוזה, ובהתאמה להוראות המנהל, כפי שיימסרו לו מעת לעת. מוטלת על הספק החובה לתגבר את מערך הציוד וכוח האדם לפי הצורך, על חשבוננו, על מנת לקיים את כל תנאי החוזה.
35. הספק אינו רשאי להסב או להעביר חוזה זה כולו או חלקו לכל אדם או גוף אחר. תנאי זה יסודי.
36. הספק רשאי למסור לקבלני משנה מטעמו אך ורק עבודות הקשורות לחוזה שאינן בתחום מומחיותו של הספק, וזאת בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת המועצה, שיינתן או שלא יינתן, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה. הספק לא יקבל תוספת תמורה עקב העסקת קבלני משנה מטעמו.
37. לספק כמו גם לספק המשנה מטעמו לא תהיה כל זכות עיכבון לגבי עבודה או כל חלק ממנה אף אם יגיעו לו כספים מאת המועצה או מעת הספק.
38. מסירתה של עבודה כלשהי לספק משנה, לא תפטור ולא תשחרר את הספק מאחריות ו/או מהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו עפ"י ההסכם, והספק הינו ויהיה אחראי לכל הפעולות שבוצעו ע"י ספק המשנה ולכל פגם ו/או שגיאה ו/או השמטה בעבודתו או בחומרים בהם השתמש ו/או מגרעה ו/או נזק שנגרם ע"י ספק המשנה או שנגרמו מחמת התרשלותו, ודין שירותים שבוצעו כאמור, כאילו בוצעו על ידי הספק, לכל דבר ועניין.
39. העסקת עובדים מקצועיים, מבלי לגרוע מכלליות כל הוראה אחרת בחוזה זה:
- 39.1. הספק מתחייב להעסיק עובדים, אשר יהיו צוות ניהול והפעלה מיומן ומקצועי ביותר, על מנת למלא התחייבויותיו על פי החוזה, שיהיו כולם בעלי הרישיונות המתאימים, הכשרה מתאימה וניסיון מעשי קודם בעבודות נשוא חוזה זה.
- 39.2. המועצה רשאית, בכל עת, לדרוש מהספק להחליף עובד, שרמת עבודתו המקצועית אינה משביעת רצון ו/או מכל סיבה עניינית אחרת, זאת, מבלי שהדבר יהווה עילה לתביעה/טענה כלשהיא מצד הספק, וזאת מבלי שיהא המועצה מחויב לנמק החלטתו. העובד יוחלף מיידית על ידי הספק בעובד חדש המתאים לביצוע העבודה.
- 39.3. באחריות הספק להעמיד גורם מטעמו אשר יהא אחראי על תחום אבטחת המידע, וכן יהא נוכח בכל הפגישות אשר על סדר יומן תחום אבטחת המידע.
- 39.4. הספק חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המחויבים בתשלום ע"י המעביד.
- 39.5. כדי למנוע כל ספק, מצהירים הצדדים כי בין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין המועצה לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג מגיעים לעובד ממעביד. אם המועצה יחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו ו/או עקב קביעה כי התקיימו יחסי עבודה בין המועצה ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, ישפה הספק את המועצה בכל סכום בו יחויב כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. הספק מתחייב לספק ולהעסיק על חשבוננו הוא את העובדים הדרושים לביצוע העבודה, את ההשגחה עליהם ואמצעי התחבורה בשבילם וכל דבר אחר הכרוך בכך.
- 39.6. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה, בכל עבודה מהעבודות נשוא המכרז שלביצועה זקוק המבצע לרישוי ו/או להיתר עפ"י כל דין, מחויב הספק להעסיק רק מי שרשום ו/או בעל הרישיון האמור.
40. הספק מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין או חוזה להתקשרותו עם המועצה בחוזה זה.

## פיקוח על הספק

41. המועצה תפקח על עבודות הספק בכל דרך שתיראה לה. לעניין זה מחויב הספק לבצע ביעילות, במקצועיות וללא דיחוי כל הוראה, הנחייה ודרישה של המועצה הנוגעת באופן ישיר או עקיף לעבודות. בתום ביצוע עבודות ההתקנה, ההסבה והדרכת המשתמשים ימציא המנהל לספק אישור על סיום העבודות.
42. בנוסף, מוסמך המנהל ליתן מעת לעת, הנחיות ו/או הוראות עבודה המתחייבות לדעתו לצורך ביצוע השירותים, והספק מתחייב לפעול על פיהן במלואן. על הספק למלא אחר הוראות המנהל, לשתף עימו פעולה ולאפשר לו לבקר כל חלק מהשירות המבוצע על ידו.
43. המועצה רשאית בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד העובד מול המועצה שייראה לה בלתי מתאים מכל סיבה שהיא והספק מתחייב למלא דרישות המועצה ללא שיהוי. מוסכם כי זכותו של המועצה לדרוש החלפת עובד כאמור, אין בה כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין עובדי הספק לבין המועצה.
44. זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה למועצה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות, ואין ולא יהא בהוראות הסעיפים הנ"ל ו/או בטכניקת הפיקוח כדי להסיר אחריות או כדי לגרוע או להקטין מאחריות הספק לקיום החוזה.
45. הספק מתחייב להעביר למועצה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת המנהל ובתדירות שתקבע על ידי המנהל מטעם המועצה, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט במסמך ג' – המפרט הטכני למסמכי המכרז.
46. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מבקר המועצה יהיה רשאי לערוך ביקורת על הסכם ההתקשרות והוא מתחייב להמציא למבקר המועצה או מי מטעמו ועל פי דרישתו, כל מסמך אשר לדעת מבקר המועצה דרוש לצרכי הביקורת ויתן למבקר המועצה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה וללא כל תמורה נוספת. התחייבות זו תהיה בתוקף גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות עבור השירות שניתן בהתאם להסכם. סעיף זה יפורש באופן מרחיב ביותר.

#### **אחריות ושיפוי בנזיקין**

47. בנוסף לאמור בכל דין, הספק אחראי בלעדית כלפי המועצה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו למועצה ו/או לעובדיה ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו ו/או לכל אובדן ו/או נזק הנובע ובקשר לשירותים ו/או לעבודות ו/או למערכות לשירותים והוא ינקוט בכל האמצעים למניעתם.
48. הספק אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד ו/או למערכות ו/או לציוד הנלווה לשירותים ולעבודות ו/או לכל ציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק עד לגמר מבדקי הקבלה ואישורם על ידי המועצה ומסירת המערכות ואישור המועצה אודות קבלת הנ"ל בכתב ולשביעות רצונה המלא; וכן במהלך תקופת ההטמעה, ההדרכה, התחזוקה ומתן השירותים הנלווים, והוא פוטר את המועצה ו/או עובדיה ו/או כל אדם בשרות המועצה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק לציוד כאמור.
49. הספק יישא באחריותו על פי דין כלפי המועצה גם עבור שירותים אשר יינתנו על ידי ספק המשנה, באם יינתנו, והספק הוא שיהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את המועצה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישרין ו/או בעקיפין, עקב העבודות המבוצעות ו/או השירותים הניתנים על ידי מי מקבלני המשנה.
50. הספק פוטר את המועצה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את המועצה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח ההסכם או הדין, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
51. על-אף האמור, הספק לא אחראי לנזק שייגרם למועצה בשל שימוש רשלני של המועצה במערכות ו/או כתוצאה מסיבה שאינה בשליטת הספק; או כתוצאה מהכנסת שינויים בליבת המערכות שלא באישור הספק; חתימת וחתימת המציע: \_\_\_\_\_

או בשל קווי תקשורת ו/או ציוד שאינם מסופקים או באחריות הספק על פי ההסכם. האמור לעיל לא יגרע מאחריות הספק על פי דין.

52. הספק ישפה את המועצה על כל סכום שתחויב לשלם או ששילמה בגין נזק או אובדן להם אחראי הספק כאמור לעיל ו/או על פי כל דין, לרבות בגין ההוצאות המשפטיות השונות שתישא בהן בקשר לחיוב כאמור, בהתאם לדרישת המועצה. המועצה תמסור לספק הודעה על תביעה ו/או דרישה כאמור לעיל ותינתן לו אפשרות להתגונן מפניה.
53. המועצה רשאית לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח חוזה זה ו/או מכל סיבה אחרת, סכומים אשר נתבעים מהמועצה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו למועצה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.
54. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק, על פי חוזה זה ו/או ע"פ דין, יחולו על הספק הוראות הביטוח כמפורט בנספח הביטוח המסומן כמסמך ב' (11) להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

#### ביטוח

55. מבלי לגרוע מאחריות הספק לעיל ולפי דין, הספק יקיים את הדרישות המפורטות בנספח ב' (11) - אישור עריכת ביטוחים. ביטוחים אלו יישארו בתוקף כל עוד יש לספק אחריות לפי דין.
56. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהם יבוצעו על ידי ספק משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי קבלני המשנה אשר יועסקו על ידו בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים או בקשר עמם, יערכו ויקיימו אף הם את כל הביטוחים הנדרשים בנספח הביטוח.

#### עצמאות הספק

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

#### ערבויות (ביצוע, היפרדות)

60. עם ההודעה על זכיית הספק, יידרש הספק שנבחר, להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם בתקופת ההסכם, כולן או מקצתן, להפקיד ערבות בנקאית להבטחת ביצוע התחייבויותיו בהסכם, בגובה 85,000 ₪ (שמונים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות הביצוע") בנוסח המדויק המצורף כנספח ב' (9), מאת בנק מסחרי ידוע בישראל או מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981. הערבות תעמוד בתוקפה עד לתום 90 ימים ממועד סיום ההתקשרות.
61. בנוסף לערבות הביצוע (לא במקום ולא כנגד ערבות הביצוע) - לפחות 60 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות, יידרש המציע להפקיד בידי המועצה ערבות בנקאית נוספת בסך 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות ההיפרדות") בנוסח המופיע בנספח ב' (10) – וזאת להבטחת התחייבות הספק כי כלל המידע הקיים של המזמין המצוי במערכת ו/או ברשות הספק יועבר באופן מלא ומסודר לידי המועצה ו/או לספק עתידי, לפי דרישות המזמין ובאופן חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

שיאפשר שימוש תקין ורציף בו.

- ערבות ההפרדות תעמוד בתוקף לפחות שישה חודשים לאחר תום ההתקשרות עם הספק, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף בנספח ב' (10). ערבות זו תוחזר לספק לאחר השלמת והעברת כלל המידע, הנתונים, התהליכים בצורה מושלמת לספק העתידי ולשביעות רצונה של המועצה. האמור לעיל יהיה תקף גם בנוגע לערבות זו. למען הסר ספק, המועצה רשאית לחלט ערבות זו הן בפני עצמה והן בנוסף לחילוט ערבות הביצוע.
- אין בערבות ההפרדות כדי לגרוע מתוקף ערבות הביצוע ותחולתה אף לעניין הבטחת התחייבות הספק להעברת החומר המידע כאמור, ובכל מקרה של הפרה, רשאית המועצה לעשות שימוש בכל אחת מהערבויות או בשתייהן.
62. ככל שתקופת ההתקשרות תוארך, מתחייב הספק להאריך את תוקף הערבות או למסור למועצה ערבות חדשה, בתנאים זהים. הוראות פרק זה תחולנה גם על הערבות שהינה בתוקף במשך תקופות ההארכה בשינויים המחויבים לפי העניין.
63. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר המדד הבסיסי הינו המדד האחרון הידוע במועד חתימת הספק על ההסכם, והמדד החדש לעניין הערבות יהא המדד שפורסם לאחרונה קודם לקבלת דרישת חילוט הערבות.
64. הערבות תהיה חתומה כדין.
65. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למועצה על פי כל דין - המועצה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לממש את הערבות בכל מקרה שבו לפי קביעתה, הפר הספק את החוזה, הפרה שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר מתן התראה, זאת מבלי שיהיה עליה להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם. בעניין זה מוסכם על ידי הצדדים כי הסכום הנקוב בערבות (בתוספת הפרשי הצמדה), הינו סכום פיצוי מינימאלי קבוע ומוסכם מראש אשר שיעורו הוגן וסביר לצורך זה. בנוסף, המועצה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לממש את הערבות כדי לגבות כל חוב שהספק יהיה חייב למועצה, כדי להבטיח ולכסות כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהמועצה הוציא ו/או עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, לרבות לשם החזרת כל ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.
66. בכל מקרה כאמור המועצה רשאית לגבות את סכום הערבות, כולה או מקצתה, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו בגין הנזקים, ההפסדים, ההוצאות, הפיצויים המוסכמים שיוטלו (אם יוטלו) על הספק והתשלומים כאמור.
67. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק דלעיל ומכל זכות העומדת למועצה על פי כל דין, במקרה שבו לא תומצא הערבות במועד כנדרש ו/או לא תחודש ו/או לא יוארך תוקפה, תהיה המועצה רשאית לחלטה וכן לעכב מתוך סכומים, אשר יגיעו לספק בעת ביצוע עבודה, סכומים בשיעור הסכומים שאמורים להיות מובטחים ע"י הערבות, זאת למשך כל תקופה שתידרש ועד להמצאת ערבות כנדרש.
68. כל העלויות הכרוכות בהוצאת ערבות ו/או הארכתה, תחולנה על הספק בלבד.
69. בכל מקרה של מימוש הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלים באופן מידי את סכום הערבות לסכומה המקורי כאמור לעיל. תנאי זה הוא יסודי.
70. אין בהוצאת הערבויות ע"י הספק בכדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המועצה כנגד הספק על פי כל דין ו/או על פי חוזה זה, בגין הפרת התחייבויותיו על פי חוזה זה.
71. סעיפי הערבות יסודיים ומהותיים והפרתם תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

#### **הפרת החוזה**

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

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

74. מבלי לגרוע מזכויות המועצה על פי הסעיפים כדלהלן, או על פי כל סעיף אחר בחוזה זה או על פי כל דין, כל אימת שהספק לא יקיים הוראה מהוראות חוזה זה, לרבות אך מבלי להגביל, במקרים בהם הספק לא יבצע עבודות בהיקף או באיכות כפי שמורה החוזה ו/או כפי שיוורה לו המועצה, זאת מכל סיבה שהיא, המועצה רשאית להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר ו/או לפעול בכוחות עצמה בסיוע ציוד וחומרים וכ"א שתשכור או תרכוש לשם ביצוע עבודות אלה בכל היקף שהוא, זאת על חשבון המלא של הספק. בטרם מימוש זכות המועצה על פי סעיף זה תתן המועצה לספק התראה מראש ובכתב של 7 ימי עבודה. חיוב הספק בסעיף זה בגין הוצאות מכול סוג יהיו לאחר שניתנה לספק הודעה כתובה.

במקרה כזה, יחויב הספק בתשלום הסכום שתשלם המועצה לצורך ביצוע משימות אלה, בתוספת 15% תקורה, וכן בכל העלויות הנוספות, אשר תיגרמנה למועצה בהקשר זה בתוספת מע"מ כחוק. המועצה רשאית לגבות סכומים אלה, בין על-ידי חילוט ערבות הביצוע ובין בדרך של קיזוז מכל סכום שיגיע או הגיע לספק מאת המועצה, לרבות, מתוך תמורה עבור העבודות מושא חוזה זה, המגיעה לספק. פירוט ההוצאות שיוצג ע"י נציג המועצה לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהווה ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן.

המועצה רשאית לעכב תשלומים לספק עד גובה הפיצוי המוסכם, בכל מקרה של בירור כספי ו/או בחינת הטלת פיצוי מוסכם לפי ההסכם.

75. ביצוע עבודות על ידי המועצה באמצעות גורם אחר בנסיבות המתוארות לעיל, אין בו, כשלעצמו, משום ביטול החוזה ע"י המועצה, והספק יהא חייב לעמוד בהתחייבויותיו לפי החוזה בהתאם.

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

#### פיצויים מוסכמים

77. בנוסף ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה, בגין אי עמידה בכל אחת מהתחייבויות הספק ו/או באי קיום כל אחד מתנאי המכרז, תהא המועצה רשאית להטיל את הספק פיצויים מוסכמים בסכומים המצטברים המופיעים מסמך ג' (8) – נספח רמת שירות (SLA) זאת מבלי שיהיה עליה להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם.

78. הסכומים יקוזזו מתוך התשלום החודשי של המועצה לספק כמפורט בהסכם זה ו/או בכל דרך אחרת שתיראה למועצה. להסרת ספק, אם התשלום החודשי כאמור יהא נמוך מסכומי הפיצויים המוסכמים, רשאית המועצה לחלט את הסכומים או יתרתם מתוך ערבות הביצוע ו/או כל ערבות אחרת של הספק המוחזקת במועצה.

#### הפעלת מנגנון הטלת פיצוי מוסכם

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

80. לכל סכומי הפיצויים המוסכמים יתווסף מע"מ כחוק.

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

**זכות קיזוז למועצה:**

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

**תקופת החוזה**

90. תקופת החוזה הינה 36 (שלושים ושישה) חודשים (להלן – "**תקופת החוזה**") ובלבד שהספק יקיים את כל ההתחייבויות לפי הסכם זה לשביעות רצון המועצה. בנוסף, למועצה אופציה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת החוזה ב- 2 תקופות הארכה נוספות בנות עד שנה אחת כל אחת, והמציע יחויב למלא את השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה בהקשר זה.
- לעניין זה מוסכם כי ההתקשרות תוארך אוטומטית ותחולנה עליה בהתאמה כלל הוראות ההסכם, אלא אם שלח המזמין לספק הודעה על הפסקת ההתקשרות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.
- להסרת ספק, ההחלטה אם להאריך את ההסכם או לא נתונה באופן מלא ובלבדי למועצה, ולא תיטען טענה מצד הספק כי הסתמך על תקופות האופציה.
91. בתקופות החוזה המוארכות ימשיכו לחול על הצדדים כל התנאים וההוראות וההתחייבויות הקבועות בחוזה זה, כאילו נחתם החוזה מראש למשך תקופה הכוללת את התקופה המוארכת בכל פעם.
92. על אף האמור, המועצה רשאית להביא את ההתקשרות על פי חוזה זה לידי סיום, בכל עת לאורך תקופת ההתקשרות, וזאת מבלי לתת כל נימוק ומבלי שתחויב בתשלום פיצוי כלשהו בגין הביטול, על ידי מתן הודעה בכתב לספק 30 יום מראש או תקופת אחרת שתקבע המועצה לפי הנסיבות. במקרה כזה יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד למועד הנקוב בהודעה, והחל ממועד זה יופסק תשלום התמורה החודשית ולא תהיינה לספק טענות בקשר לכך מכל סוג.
93. במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, הספק מתחייב לבצע את המשימות הבאות באופן נאות על פי דרישת המועצה, וללא כל תמורה:
- לבצע העברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התיעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שתידרש (נייר, צילום, מסמכים שנסרקו, מדיה מגנטית וכד').
- להעביר למועצה את כל מרכיבי המידע (נתוני המידע המחושבים של המועצה הנמצאים במחשבי הספק ו/או במערכות הספק לרבות מידע על אכיפת גביה שבוצעה כלפי החייבים למועצה) בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש

בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני חתימת חוזה זה. הנתונים יועברו בפורמט הנדרש על-ידי המועצה, על גבי מדיה מגנטית לא יאוחר מחמישה ימי עבודה מתאריך ההודעה על הפסקת ההתקשרות. העברה זו תתבצע למועצה ו/או לכל ספק מחשוב אחר שהמועצה יחליט להתקשר עמו בעתיד.

94. בנוסף לאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי הוראות חוזה זה עד למועד תקופה הודעת להפסקת ההתקשרות בתוספת 120 ימים נוספים, כנגד התמורה הקבועה במסמך בלבד.

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

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

### **הפסקת החוזה**

97. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה וללא כל נימוק או עילה מצד המועצה, המועצה תהיה רשאית להביא לחוזה להפסקה זמנית ו/או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, וזאת בהתראה של 30 ימים ממועד מתן ההודעה, אלא אם תחול מניעה משפטית או חוקית שבעטיה רשאית המועצה להביא להפסקה מוקדמת יותר של ההתקשרות.

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

### **הפרה יסודית של החוזה**

99. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בין הצדדים, כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את המועצה בכל הזכויות המוקנות לה עפ"י ההסכם ועפ"י כל דין במקרה של הפרה יסודית ובכלל זה בכל אחד מהמקרים דלהלן תהא המועצה רשאית, בהודעה בכתב, לבטל את החוזה ולהשלים את ביצוע השירות בעצמה, או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון ולחייב את הספק בהוצאות הכרוכות בכך. נמסרה הודעה כאמור יהא החוזה מבוטל במועד הנקוב בה. מובהר בזאת כי נקיטת צעד מן הצעדים המפורטים דלעיל אין בה כדי להקנות לספק כל זכות לקבלת תמורה כלשהי מאת המועצה:

- 99.1. הספק הפר הוראה בהסכם שלגביה נקבע כי היא יסודית, ולא תוקנה מיד לאחר התראה בת 7 ימים של המועצה, אלא אם מדובר בהפרה שלדעת הבחירה מחייבת התראה קצרה יותר;
- 99.2. סירוב למתן שירותים על פי סעיף לעיל, מצד הספק, ייחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל המשתמע מכך. על המציעים לקחת זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.
- 99.3. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו בהסכם, ולאחר שהוזהר על-ידי המועצה בכתב, לא תיקן את ההפרה תוך הזמן שנקבע בהתראה ולא פחות מ- 14 ימים;
- 99.4. פקע ביטוח הספק, או שאינו עומד בדרישות ההסכם, לאחר התראה בת 14 ימים;
- 99.5. הספק נהיה בלתי כשיר לפעולה משפטית, לאחר התראה בת 14 ימים;
- 99.6. כשהספק פוּשט רגל או שהוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל או כשניתן נגדו צו כינוס נכסים או במקרה של תאגיד לגבי נכסיו כולם או חלקם, נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר אתם בהתאם לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג – 1983.
- 99.7. כשהספק הודיע שאין הוא יכול/רוצה לבצע את השירותים או חלקם;

- 99.8. הספק הסב את החוזה, כולו או מקצתו, לאחר, או העסקת ספק משנה בביצוע העבודה ללא הסכמת המועצה מראש בכתב.
- 99.9. נשללו מהספק אישורים נדרשים לפי דין לצורך ביצוע השירותים ;
- 99.10. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פליליים נגד הספק ו/או בעל השליטה בספק.
- 99.11. הספק ממלא את תפקידו באופן רשלני או שלא כדין.
- 99.12. כשיש בידי המנהל הוכחות להנחת דעתו שהספק מתרשל בזדון בביצוע ההסכם ;
- 99.13. הפרה חוזרת של החוזה.
- 99.14. הימנעות מהתחלת ביצוע העבודות, או הפסקה חלקית או מלאה של הביצוע.
- 99.15. כשהספק מסתלק מביצוע ההסכם, להנחת דעתו של המנהל.
- 99.16. כאשר המנהל התרה הספק ו/או מי מטעמו כי השירות המסופק על ידו, כולו או מקצתו, אינו לשביעות רצונו והוא לא נקט מיד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור השירות.
- 99.17. כשיש בידי המועצה הוכחות להנחת דעתה, שהספק או אדם אחר בשמו, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר לחוזה או כל דבר הכרוך בביצוע החוזה.
- 99.18. התברר כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת הסכם זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר לדעת המנהל היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות.
- 99.19. התברר כי הספק מסר למועצה הצהרה ו/או נתונים שאינם מדויקים במסגרת תפקידו.
- 99.20. כשהספק הפר סעיף מסעיפי החוזה הבאים הנחשבים כהוראות יסודיות : 4,5,7,9,12,16.
100. נקיטה בצעדים המפורטים לעיל אין בה משום ביטול התחייבויות הספק עד מועד ביטול החוזה כאמור.
101. לא יראו בשימוש המועצה בזכויותיה עפ"י ההסכם ו/או עפ"י דין כביטול ההסכם על ידה, אלא אם הודיעה על כך במפורש ובכתב, והספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי ההסכם כל עוד לא ניתנה לו הודעה על ביטולו.
102. בכל מקרה של הפסקת פעילות הספק מכל סיבה שהיא, יהא הספק חייב למסור את כל החומר שבידו למזמין או לגורם אחר שימונה על ידו, ויהא מנוע מלהפריע או מלהתערב בהעברת עבודה לגורם אחר כאמור. לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר, במידע ו/או במסמכים הקשורים בעבודתו עבור המועצה, בין במשך תקופת החוזה והן לאחר סיומה.
103. הופסקו שירותי הספק בשל ביטול ההסכם על ידי המועצה כאמור בסעיף זה, יהיה הספק זכאי לקבלת התמורה המגיעה לו, בהתאם לתנאי ההסכם, בגין השירות שסיפק בפועל לשביעות רצונה של המועצה על פי הזמנתו ועד למועד הפסקת ההסכם עפ"י הודעת המועצה, בניכוי כל הכספים אותם היא זכאית לקזז ו/או להפחית בהתאם להסכם זה ו/או בהתאם לכל דין. כנגד קבלת התמורה הנ"ל, לאחר הניכויים, לא תהיינה לספק כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בגין נזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו, כולל עבור פגיעה במוניטין, כתוצאה מהפסקת העבודה וביטול ההסכם.
104. השתמשה המועצה בסמכות כלשהי מהסמכויות, או בזכות כלשהי מהזכויות שהוקנו לה בהסכם וביטלה את ההסכם, כולו או מקצתו, או הפסיקה את ביצועו, כולו או מקצתו, לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או כל דרישה אחרת בגין נזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו כולל פגיעה במוניטין. הוצאות השלמת הזמנת השירות ע"י המועצה יהיו על חשבון הספק והוא יישא בנוסף להוצאות האמורות גם בתוספת בשיעור 5% מסכום ההוצאות כתמורה להוצאות משרד כלליות ואחרות. ספרי המועצה והחשבונוט ישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לספק ומועדם, לשיעור הוצאות ההשלמה ומועד הוצאתן. מובהר, כי אין בתשלום ההוצאות הנזכרות דלעיל כדי לפגוע בזכות המועצה לתבוע פיצוי ו/או שיפוי ו/או השתתפות ו/או כל סעד נוסף בגין נזקים אשר נגרמו לה כתוצאה מהפסקת ההתקשרות, בהתאם לזכויות העומדות למועצה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.

## **תמורה**

105. עבור ביצוע העבודות ואספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון המועצה, של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה, לרבות מבלי להגביל, ביצוע כל השלמות החוסרים הנדרשות בסעיפי החוזה, ובגין התשתיות, הציוד, דמי שימוש בתוכנות, מתן רישיונות השימוש הנדרשים בתוכנות ובמערכות השונות, תשלם המועצה לספק תמורה חודשית כוללת למערכת לפי פרק א' למכרז, בהתאם לתעריף שהציע הספק במסגרת המכרז בתוספת מע"מ כדין (להלן: **"התמורה החודשית"**). במידה והספק הציע הצעת מחיר עבור מערכות נוספות לפי פרקים ב'-ה' למכרז, ובמידה והמועצה תהיה מעוניינת להזמין ממנו את מערכות אלו, לפי תנאי המכרז ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי ועל פי צרכיה, תשלם המועצה לספק בגין כל מערכת בנפרד, תמורה חודשית לפי מחירי הצעתו, בתוספת מע"מ.
106. יובהר כי במידה שהמועצה תחליט בעתיד להפסיק את השימוש בגין חלק מהמערכות/המודולים, אותן רכשה מהספק, יופחת חלק יחסי של סכום התמורה החודשית, כנקוב בחלק השלישי - "הצעת מחיר המציע", כנגד אותן מערכות אותן בחרה המועצה לחדול.
107. חישוב התמורה החודשית יחל מיום קבלת אישור המועצה על סיום עבודות. התמורה תשולם לספק אך ורק מיום קבלת אישור על סיום העבודות והעלאת המערכת בשלמותה בצורה תקינה, ולאחר הטמעת וטיוב המידע הקיים, לשביעות רצונו המלאה של המועצה.
108. מידי חודש, עד ליום ה-10 לכל חודש, ימציא הספק חשבון/חשבונית מס למועצה בגין השרות שנתן בחודש הקודם. החשבון יובא לאישור מחלקת הנהלת החשבונות של המועצה. התשלום יתבצע על ידי המועצה בתנאי שוטף + 45, ממועד אישור החשבון על ידי המנהל (ו/או מי שימנה מטעמו). בכל מקרה של מחלוקת בנושא, תכריע החלטת המנהל.
109. התמורה לפי ההסכם תחשב כתמורה מלאה וסופית עבור מתן כל השירותים וביצוע כל העבודות כמפורט בחוזה (למען הסר ספק, התמורה כוללת את כל הוצאות הספק עקב ו/או בקשר לביצוע החוזה ללא יוצא מן הכלל, לרבות מבלי להגביל, שכר עובדים, הוצאות רכב, רווח הספק וכיו"ב). לא ישולם כל תשלום נוסף/אחר לספק בקשר עם חוזה זה.
110. בכפוף לאמור לעיל, סכום התמורה החודשית יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן ויתעדכן אחת לשנה, כאשר מועד העדכון הראשון יהיה רק בחלוף שנתיים (24 חודשים) מיום קבלת אישור המנהל על סיום עבודות והתקנת המערכת באופן תקין ומוכן לפעולה. מדד הבסיס יהיה כהגדרתו בחוזה; המדד החדש יהיה המדד האחרון שפורסם בחלוף כל שנה מחישוב ההצמדה האחרון (להלן "המדד החדש").
- שיעור ההפרש באחוזים בין המדד הבסיסי לבין המדד החדש יקרא "שיעור עליית המדד". אם שיעור עליית המדד יהיה חיובי או שלילי, יעודכן סכום התמורה החודשית ויתווספו או ייגרעו ממנו בהתאמה הפרשי הצמדה בשיעור עליית/ירידת המדד. סכום התמורה החודשית המעודכנת יישאר קבוע במשך 12 חודשים, עד לעדכון ההצמדה הבא. מובהר בזה כי לא תהיה הצמדה רטרואקטיבית.
111. ידוע כי המועצה ו/או המועצה מקדמות תהליך שבסופו צפי בתי האב יגדל לכ- 15,000. מובהר להסרת כל ספק, כי הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת מעבר למחיר המוצע, עקב גידול באוכלוסיית המועצה ו/או בלקוחות המועצה ו/או בכמות הצרכנים להם המועצה נותנת שירות.
- אין באמור כדי לגרוע מכלליות התחייבויות הספק לספק את השירותים ללא תלות בהיקף התושבים, המשתמשים ו/או המטלות הנוגעות לפעילות המועצה.

#### **שונות**

112. ארכה, ויתור, הימנעות מפעולה מצד המועצה לא יחייבוה ולא ישמש מניעות לנקיטת הליכים למימוש זכויותיה, אלא אם כן נעשו בכתב ובמפורש בחתימת מורשה החתימה במועצה.
113. הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות נספח ב' (12) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות), עם סיום ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא, ולמלא את כלל התחייבויותיו המפורטות בו.

114. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמזמין מוכר כ"מפעל חיוני" ו"כמפעל למתן שירותים קיומים", והספק מתחייב כי במידה שתכריז רשות מוסמכת על אחד המצבים הבאים -
- 114.1. הכרזה על מצב חירום לפי תקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973 ;
- 114.2. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כאמור בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
- 114.3. הכרזה על אירוע אסון המוני לפי ס' 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
- 114.4. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.
- אזי, תחולנה הוראות הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין אחר, גם על השירותים ועובדי הספק המשמשים לביצוע השירותים.
115. מוסכם כי סמכות השיפוט ביחס לכל דבר ועניין הקשורים בחוזה זה ו/או ביצועו, תהא נתונה למחוז מרכז, ובמידה ותוגש תביעה לבית משפט השלום – מוסכם כי היא תוגש לבית המשפט בנתניה.
116. כל שינוי בהסכם זה יהיה בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה או מכללא.
117. מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה, על נספחיו, משקפות את מלוא המוסכם בין הצדדים, וכי צד להסכם לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת החוזה.
118. כתובות והודעות:
- 118.1. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה יהיו אלה המופיעות במבוא.
- 118.2. הודעה שתשלח על-ידי צד למשנהו לפי הפרטים המצויינים במבוא להסכם, תחשב כהודעה שנמסרה, כדלקמן:
- בדואר רשום - תוך 3 ימי עסקים ממועד המשלוח ; מסירה ביד - ביום העסקים שלאחר המסירה ; בפקס או בדוא"ל - ביום העסקים שלאחר המסירה (בכפוף לוידוא קבלה טלפוני ; סירוב לאשר קבלה ייחשב כהמצאה.
- אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין, המפקח ומי מטעמו להעביר הוראות ודרישות בקשר לביצוע השירותים, באמצעות מסרונים, הודעות ושיחות, ובפרט בנושאים בעלי חשיבות ודחיפות.

#### ולראיה באו הצדדים על החתום:

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

אישור עו"ד במקרה שהספק הוא תאגיד

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

חתימה וחותמת עו"ד: \_\_\_\_\_

**נספח ב' (1) – רקע הספק ופרטים להוכחת עמידה בתנאי הסף ובמדדי האיכות**

**1. כללי**

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

**2. פרטים כלליים**

**שם מלא (באותיות דפוס)**

**סוג התאגיד:**

**[חברה ציבורית / פרטית / שותפות / אחר**

**(פרט)]**

**מספר התאגיד:**

**כתובת:**

**מספר טלפון:**

**מספר פקס:**

**דואר אלקטרוני:**

**איש קשר:**

**פרטי מורשי החתימה של המציע לצורך**

**הגשת הצעה למכרז**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ ת.ז. : \_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ ת.ז. : \_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ ת.ז. : \_\_\_\_\_

**3. להוכחת תנאי הסף 10(2):**

- 3.1. מערכת המידע המוצעת על ידי המציע, **פועלת** במועד הגשת מסמכי המכרז לכל הפחות במשך 36 חודשים רצופים במהלך השנים 2019-2025, בלפחות 3 רשויות או ערים, המונות, כל אחת מהן מעל 15,000 תושבים. מובהר כי תנאי סף זה בוחן ניסיון במערכת הארגונית המפורטת בפרק א' בלבד.
- 3.2. להלן ניסיונו:

| מס' | שם הרשות | מספר תושבים ברשות | תאריכי פעילות המערכת | שם איש קשר ותפקידו | דוא"ל איש הקשר | סולארי של איש הקשר |
|-----|----------|-------------------|----------------------|--------------------|----------------|--------------------|
| 1   |          |                   |                      |                    |                |                    |
| 2   |          |                   |                      |                    |                |                    |
| 3   |          |                   |                      |                    |                |                    |
| 4   |          |                   |                      |                    |                |                    |
| 5   |          |                   |                      |                    |                |                    |
| 6   |          |                   |                      |                    |                |                    |

| מס' | שם הרשות | מספר תושבים ברשות | תאריכי פעילות המערכת | שם איש קשר ותפקידו | דוא"ל איש הקשר | סולל ארי של איש הקשר |
|-----|----------|-------------------|----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 7   |          |                   |                      |                    |                |                      |
| 8   |          |                   |                      |                    |                |                      |
| 9   |          |                   |                      |                    |                |                      |
| 10  |          |                   |                      |                    |                |                      |

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

#### 4. להוכחת תנאי הסף 10.4:

- 4.1. מערכת המציע רשומה במשרד האוצר כבעלת אישור בתוקף לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות ממוחשבת.
- 4.2. נדרש לצרף תדפיס מאתר משרד האוצר "מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבוניות ממוחשבת" בו מפורט מספר תעודת רישום ותוקף תעודת רישום לתוכנה ולמהדורה המוצעת על ידי המציע.

#### 5. להוכחת תנאי הסף 10.5:

- 5.1. המציע בעל מחזור כספי של לפחות 3 מיליון ₪ (לא כולל מע"מ), בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024.
- 5.2. יש לצרף אישור מטעם רוי"ח של המציע בדבר היקף מחזור כספי של המציע בכל אחת מהשנים 2022 עד 2024.

#### 6. להוכחת תנאי הסף 10.7:

- 6.1. המציע מפעיל מוקד שירות מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה, המונה לפחות 5 תומכים, הפועל בימי עבודה א'-ה' בין השעות 08:00 – 16:00, לפחות.
- 6.2. מספר תומכי השירות במוקד: \_\_\_\_\_
- 6.3. ימי ושעות פעילות המוקד: \_\_\_\_\_

#### 7. משרדי הספק

- 7.1. כתובת: \_\_\_\_\_
- 7.2. מספר טלפון ראשי (הנהלה) \_\_\_\_\_
- 7.3. מספר טלפון מוקד שירות לקוחות: \_\_\_\_\_
- 7.4. דוא"ל להעברת הודעות ובקשות לתמיכה ושירות: \_\_\_\_\_
- 7.5. מספר פקס: \_\_\_\_\_
- 7.6. שעות פעילות המוקד: \_\_\_\_\_

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

- 8.1. שם מנהל פרויקט ההקמה: \_\_\_\_\_

- נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי

8.2. שם מנהל פרויקט / התומך הקבוע המיועד לליווי שוטף: \_\_\_\_\_

- נא לצרף קו"ח ופירוט ניסיון רלוונטי

## 9. ניסיון מנהל הפרויקט בהסבת נתונים

9.1. ניסיון מנהל הפרויקט בהסבות וקליטת מידע היסטורי שבוצעו ממערכות חברה/ות ורשויות מקומיות למערכות של הספק בשלוש השנים האחרונות.

9.2. רשויות/תאגידים שמנהל הפרויקט המוצע ביצע בהן הסבה כפי שמתוארת בסעיף לעיל בשלוש השנים האחרונות:

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

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

הרינו מאשרים בחתימתנו את נכונות המידע המופיע במסמך זה:

תאריך \_\_\_\_\_ שם המציע \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

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

תאריך \_\_\_\_\_ שם ומספר רישיון \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת עו"ד \_\_\_\_\_

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

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

| מס"ד                                          | מודולים                                                                                                                                                           | סוג המערכת המוצעת | פירוט והפנייה למסמכים |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>פרק א' – מערכת ארגונית מרכזית</b>          |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| <b>מערכת גביה ואכיפה</b>                      |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 1.2                                           | מודול גבייה ואכיפה                                                                                                                                                |                   |                       |
| 1.4                                           | מודול ניהול קשרי לקוחות (crm)                                                                                                                                     |                   |                       |
| 1.5                                           | מודול ניהול תהליכי עבודה (BPM)                                                                                                                                    |                   |                       |
| <b>מודול מים וביוב</b>                        |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 2.1                                           | ניהול חיובים וצרכנות מים                                                                                                                                          |                   |                       |
| 2.2                                           | מודול אכיפה                                                                                                                                                       |                   |                       |
| 2.3                                           | מודול ניהול קשרי לקוחות (crm)                                                                                                                                     |                   |                       |
| 2.4                                           | מודול ניהול תהליכי עבודה (BPM)                                                                                                                                    |                   |                       |
| 2.7                                           | מודול דמי הקמה                                                                                                                                                    |                   |                       |
| <b>מערכת ניהול פיננסי</b>                     |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 3.1                                           | מערכת כספים                                                                                                                                                       |                   |                       |
| 3.2                                           | מודול תקציב                                                                                                                                                       |                   |                       |
| 3.3                                           | מודול רכוש קבוע וניהול פחת                                                                                                                                        |                   |                       |
| 3.4                                           | מודול רכש                                                                                                                                                         |                   |                       |
| 3.4                                           | מודול מסמכים ממחשבים                                                                                                                                              |                   |                       |
| 3.6                                           | מודול חוזים והתקשרויות                                                                                                                                            |                   |                       |
| <b>פרק ב' – מודול חינוך</b>                   |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 4.1                                           | מודול חינוך                                                                                                                                                       |                   |                       |
| 4.2                                           | ניהול ושיבוץ תלמידים                                                                                                                                              |                   |                       |
| 4.3                                           | ניהול מערך הסעות                                                                                                                                                  |                   |                       |
| 4.4                                           | ניהול ביטוחי תלמידים                                                                                                                                              |                   |                       |
| 4.5                                           | ניהול הזנת תלמידים                                                                                                                                                |                   |                       |
| 4.6                                           | ניהול כו"א בחינוך                                                                                                                                                 |                   |                       |
| <b>פרק ג' – מודול רווחה</b>                   |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 5.1                                           | מערכת רווחה                                                                                                                                                       |                   |                       |
| 5.2                                           | ניהול ועדת תכנון                                                                                                                                                  |                   |                       |
| <b>פרק ד' – מודול לשכה משפטית</b>             |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 6.1                                           | מודול ניהול לשכה משפטית                                                                                                                                           |                   |                       |
| <b>פרק ה' – ניהול חוגים, קייטנות וצהרונים</b> |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 7.1                                           | מודול ניהול חוגים, קייטנות וצהרונים                                                                                                                               |                   |                       |
| <b>הרחבות ומודולים במערכת</b>                 |                                                                                                                                                                   |                   |                       |
| 1.12                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ מערך ניהול הרשאות משתמשים</li> <li>▪ מודול דוחות</li> <li>▪ מודול BI וודאשבורד</li> <li>▪ מערכת לניהול מסמכים</li> </ul> |                   |                       |

| מס"ד                        | מודולים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | סוג המערכת המוצעת | פירוט והפנייה למסמכים |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ממשק למערכות סליקה נוספות כגון - באמצעות אפליקציה, שרת IVR</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                       |
| <b>ממשקים נדרשים</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                       |
| 1.13                        | <p><b>ממשק למערכת ניהול קר"מ</b> – ברשות המועצה מערכת של חב' חברת ארד ושל חברת מדי ורד. על המערכת לכלול גם מסופונים להחלפות מדים וניהול תקלות ברשת ובמדי המים (דיווח ביצוע) לרבות יכולות תיעוד צילומים ופריקתם האוטומטית למערכת המוצעת.</p>                                                                                                                                                        |                   |                       |
| 1.14                        | <p><b>אפליקציה</b> - המערכת תספק גישה ל-API פתוח לאפליקציה שתבחר בעתיד על ידי החכ"ל הכולל יכולות מילוי טפסים מקוונים, אפשרויות תשלום שוברים, מערך דיווח תקלות, זימון תורים ועוד.</p>                                                                                                                                                                                                               |                   |                       |
| 1.15                        | <p><b>מערכת ניהול קובץ אוכלוסין</b> – ממשק למערכת המאפשרת קבלת נתוני אוכלוסין ופרטי משלמים.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                       |
| 1.16                        | <p><b>מערכת מוקד לניהול תקלות</b> - ממשק למערכת המועצה המנהלת ומתעדת את תקלות התושבים.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |                       |
| 1.17                        | <p><b>מערכת GIS</b> – מערכת לניהול שכבות גיאוגרפיות.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                       |
| <b>תשתיות המערכת המוצעת</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                       |
| 1.18                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>יצרן תוכנה בסיס נתונים</li> <li>שפת תוכנה של המערכת</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |                       |
| 1.19                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקות עומסים וצווארי בקבוק</li> <li>בדיקות אבטחת מידע</li> <li>ביקורת רוי"ח למערכת</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |                       |
| 1.20                        | <p>רכיבי חומרה מוצעים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>פירוט טופולוגי של החומרה המוצעת</li> <li>מפרט שרת/י המערכת</li> <li>מערכת הגיבוי (חומרה ותוכנה)</li> <li>ציוד אחר</li> <li>מערכת שליטה וסיוע למשתמשים מרחוק.</li> <li>מערכות הפעלה</li> <li>תוכנות נלוות למערכת</li> <li>מערכת לניטור ביצועי מערכת</li> <li>מערכת לניטור אנומליות במערכת</li> <li>מערכת לניטור הונאות</li> </ul> |                   |                       |

הרינו מאשרים בחתימתנו את נכונות המידע המופיע במסמך זה:

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

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

לכבוד  
המועצה האזורית לב השרון

### הנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז פומבי

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מס' חברה/זהות \_\_\_\_\_ שכתובתנו \_\_\_\_\_ . לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז מספר 10/2026 לאספקה ותחזוקת מערכת ארגונית כוללת, בין הכלולים בתיק המכרז ובין שאינם כלולים בו, לרבות מסמכי ההבהרות ומענה לשאלות המציעים, אך מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה, כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם; כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז; לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
2. אנו עומדים בכל תנאי הסף וביתר תנאי ודרישות המכרז;
3. הנני (או במקרה של מציע שהוא חברה/שותפות – בעלים במציע) בעל הידע, המומחיות, הכשירות, הרשיונות, ההיתרים, העובדים, הציוד והכישורים הדרושים למתן השירותים נשוא המכרז, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
4. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות וההתחייבויות על פי הוראות המכרז ומסמכיו, לרבות עמידה בלוח הזמנים למתן השירותים. ידוע לי, כי עמידה בלוחות הזמנים היא תנאי יסודי ועיקרי בהתקשרות נשוא המכרז.
5. הנני מתחייב, כי במידה ואזכה במכרז והמועצה תתקשר איתי בהסכם, אעניק את השירותים נשוא המכרז בשלמותו, כאשר אדרש לכך, בהתאם למסמכי המכרז והוראות כל דין, לפי המחירים הנקובים בהצעה זו, וזאת לשביעות רצונם המלא של המנהל והמועצה ועפ"י כל דין ו/או תקן ו/או הנחייה.
6. **מובהר לי בזאת, כי לא תשולם לי כל תמורה נוספת בגין השירותים מושא המכרז, על כל הכרוך בהם**, מעבר למחירי הצעתי בתוספת מע"מ, ובכלל זה, לא ישולמו לי נסיעות, ביטול זמן בגין נסיעות, אש"ל, הוצאות משרד, הפרשי הצמדה למדד במהלך השנתיים הראשונות להתקשרות וכל הוצאה אחרת הכרוכה במתן השירות נשוא המכרז. החל משנת ההתקשרות השלישית, תוצמד התמורה למדד המחירים לצרכן, כמפורט בהסכם.
7. כן מובהר לי, כי כל מס, היטל, תשלום חובה, מכל סוג שהוא, החלים או אשר יחולו בעתיד על מתן השירותים עפ"י חוזה זה, יחולו עליי וישולמו על ידי. לצורך כך, תנכה המועצה מהסכומים שיגיעו לי כל סכום שעליה לנכות לפי כל דין, והעברת סכומים אלו לזכאי תהווה תשלום לי.
8. ידוע לי, כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולדרוש ממני להציג כל מידע/ מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותי, ניסיוני, מומחיותי, אפשרויות המימון, התאמתי למתן השירותים, לרבות המלצות, וכיו"ב ואני אהיה חייב למסור לוועדה את מלוא המידע/ המסמכים, להנחת דעתה. אם אסרב למסור מסמך, הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
9. **אנו מצהירים כי אנו בעלי הזכויות במערכת המידע**, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו, ולא תהיינה טענות מצד יצרן התוכנה ו/או ספקי תוכנה זרים או קשורים בדבר זכויות קניין, הפרת זכויות יוצרים וקניין רוחני.
10. **כל מסמכי המענה המצורפים למכרז הינם בבחינת תצהיר אמת**, ואינם, כולם או חלקם, בגדר מצג שווא.
11. הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים וכי ההצעה אינה תכסיסנית.
12. הצעה זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
13. אתם תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבינכם.

14. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית על סך 20,000 ₪ (עשרים אלף ש"ח) אנו מצהירים כי במידה והצעתנו תתקבל נמסור ערבות ביצוע בגובה 85,000 ש"ח (שמונים וחמישה אלף ש"ח) וערבות היפרדות על סך 20,000 ש"ח (עשרים אלף ש"ח).
15. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי תוך 7 ימי עבודה מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה (במספר ההתקיים שתדרשו), נפקיד בידכם אישור קיום ביטוחים וערבות ביצוע בנקאית לקיום החוזה, כנדרש בחוזה, שאם לא כן תהיו רשאים לפסול את זכייתנו תוך חילוט ערבותנו, וזאת מבלי לפגוע בזכותכם לכל סעד אשר עומד לכם על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
16. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי הערבות הבנקאית שבידכם תמומש וסכום הערבות יחולט על ידכם כפיצוי מוסכם וקבוע מראש.
17. הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי המועצה בשמו מוגשת ההצעה, אנו זכאים לחתום בשם המועצה על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
18. הצעתנו זו, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף עד 120 יום ממועד הגשת ההצעות, וכן ככל שתבקשו זאת, נאריך אותה לתקופה נוספת כפי שתידרש. ידוע לי ואני מסכים כי במידה וינקטו הליכים משפטיים בעניין המכרז, תעמוד הצעתי בתוקפה עד לתום הליכים משפטיים אלה ובתוספת 30 יום.
19. ידוע לנו שאינכם מחויבים לקבל כל הצעה שהיא, הצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר ו/או כל הצעה אחרת, אם בכלל, והדבר נתון לשיקול דעתכם הבלעדי והמוחלט, מבלי שיהא עליכם לנמק את החלטתכם. כן אנו מצהירים, כי ידוע לנו, שכל ההוצאות בקשר עם בדיקת המכרז, בדיקת החוזה ונספחיו השונים והכנת הצעה זו, על כל הקשור בכך והנובע מכך, וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה בהצעה זו, תחולנה עלינו בלבד במלואן, ולא תהיה לנו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כספית מכל מין וסוג שהוא בגין כך.
20. כי ידוע לנו שהמועצה רשאית לנהל משא ומתן בכל עת עם המציע הזוכה. אנו מתחייבים לשתף פעולה עם המועצה בכל מקרה שבו ינוהל משא ומתן כאמור.
21. הננו מתחייבים לשמור את כל המפורט במסמכי המכרז בסודיות.
22. כי נמלא אחר כל הוראות המועצה, בין שהן מפורטות בהוראות המכרז ובין אם יינתנו לאחר מכן, ובמשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בשבתות, חגים ומועדים ותקופת חירום, אף אם לא הוכרזה רשמית, כגון מלחמה, רעידת אדמה, אסון מקומי, אסון לאומי וכיו"ב.
23. כי ידוע לנו כי בסמכות המועצה להורות על ריתוקנו לשם ביצוע העבודות בעתות חירום, ולשם כך נציג במועד חתימת הסכם זה ובכל מועד אחר, בהתאם לדרישת המנהל, רשימת עובדים, לרבות מס' ת.ז, העומדים לרשות המועצה בשוטף ובעתות חירום לצורך ריתוק.
24. כי הנתונים, ככל שיתקבלו מהמועצה, ממערכת הגבייה הקיימת ו/או כל נתון אחר הנמסר לנו, מועברים "AS IS" ובידנו הכישורים, היכולות הטכניות וכל יכולת אחרת להמיר את הנתונים מהמערכת הקיימת ברשות המועצה למערכת המידע שתסופק על ידנו. במידה שיידרשו עלויות נוספות, לטובת הפקת המידע ממערכת המועצה, ככל שיהיו, יחולו אלו עלינו במלואן ולא יהיו לנו כל טענות או דרישות נוספות בגין כך.
25. כי אנו נעמוד במחירי התמורה שהצענו, במסגרת מסמך ד' למכרז, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת ההארכה.
26. הנני מצהיר בזאת מפורשות, כי לא תהיה לי כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בכל הנוגע ו/או בקשר עם ביטול המכרז, הקטנת היקפו, הגדלת היקפו, דחיית ביצועו, שינוי היקף השירותים המועברים לביצועי בכל זמן שהוא, מכל סיבה שהיא, או התקשרות עם קבלנים/אחרים למתן שירותים דומים, כמפורט דלעיל. מבלי לגרוע מכלליות האמור דלעיל, לא אהיה זכאי לקבלת כל פיצוי בגין כך אף אם יגרם לי נזק. כמו כן, לא תהא לי כל תביעה בגין ביצוע אי השירותים מכוח המכרז בהיקף מסוים.

27. אם הצעה זו נחתמה על ידי יותר מאדם אחד, היא מחייבת את כל החתומים מטה ביחד וכל אחד מהם לחוד, ובכל מקום שפרט מפרטי הצעה זו מובא בלשון יחיד יש לראותו כאילו הובא על ידי כל החתומים מטה ביחד ועל ידי כל אחד מהם לחוד.

28. הצעה זו היא בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת אותי כאמור דלעיל.

תאריך שם המציע חתימה וחותמת

### אישור:

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

תאריך שם ומספר רישיון חתימה וחותמת עו"ד

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
המועצה האזורית לב השרון

**הנדון: טופס אישור ניסיון למערכת המוצעת**

**במכרז מספר 10/2026 לאספקה ותחזוקה מערכת ארגונית כוללת**

שלום רב,

- הריני לאשר כי חברת \_\_\_\_\_ יישמה עבורנו את המערכות הבאות (נא למחוק את המיותר):
- מערכת גביה ואכיפה
  - מערכת לניהול חיובי מים וביוב
  - מערכת לניהול פיננסי – לרבות ניהול כספים, לקוחות, ר"ק, רכש, מלאי, תקציב, תב"רים.
  - מערכת ניהול מערך החינוך- ניהול תלמידים, הסעות, הזנה, ביטוחים וכו"א בחינוך.
  - מערכת ניהול רווחה- לרבות ניהול ועדת תכנון.
  - מודול לשכה משפטית

המערכת פועלת ברשות החל ממועד: \_\_\_\_\_ (חודש / שנה) ועד למועד: \_\_\_\_\_ (חודש/שנה) לרבות הפעלת המודולים הבאים:

| # | שם המערכת | מידת הצלחת היישום<br>(ינוקד מ-1 עד 10) | הערות |
|---|-----------|----------------------------------------|-------|
| 1 |           |                                        |       |
| 2 |           |                                        |       |
| 3 |           |                                        |       |
| 4 |           |                                        |       |
| 5 |           |                                        |       |
| 6 |           |                                        |       |

שם \_\_\_\_\_ תפקיד \_\_\_\_\_ טלפון נייד \_\_\_\_\_ טלפון במשרד \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_

נספח ב' (4) – נוסח ערבות הצעה/השתתפות

יוגש על ידי המשתתף  
יחד עם הצעתו במכרז

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המועצה האזורית לב השרון

הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

על פי בקשת \_\_\_\_\_ מס' מזהה \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים  
בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 20,000 ש"ח (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים), זאת בקשר  
עם בקשר עם זכייתם במכרז מספר 10/2026 לאספקה ותחזוקת מערכת ארגונית כוללת.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מוסד  
רשמי אחר שיבוא במקומה (להלן: "המדד").

המדד הבסיסי לעניין ערבות זו יהיה המדד האחרון הידוע במועד חתימת המפעיל על החוזה.

המדד החדש לעניין ערבות זו יהיה המדד שפורסם לאחרונה קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

לפי דרישתכם הראשונה, אנו נשלם לכם חלף החזרת כתב הערבות זה, כל סכום עד לסכום הערבות בתוספת הפרשי  
הצמדה, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ובלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום \_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_ שנת 2026.

ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
בנק

\_\_\_\_\_  
סניף

## נספח ב' (5) – הצהרת סודיות הספק

לכבוד  
המועצה האזורית לב השרון

תאריך: \_\_\_\_\_

### **הנדון: התחייבות לשמירת סודיות**

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "ההסכם") כחלק ממכרז מספר 10/2026 לאספקה ותחזוקת מערכת ארגונית כוללת ושירותים נוספים (להלן: "השירותים") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה, כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, פרטי לקוחות, תכתובות, תכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
3. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
4. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
  - 1.1 מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
  - 1.2 מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
  - 1.3 מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
5. מבלי לגרוע בזכויות המועצה לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיה בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 100,000 ש"ח.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם המציע

\_\_\_\_\_  
תאריך

## נספח ב' (6) – מסמכים חסויים בהצעה

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

**נספח ב' (7) – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים ושכר מינימום**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
**המועצה האזורית לב השרון**

**הנדון: הצהרה לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים**

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

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

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

**אישור:**

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

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

**נספח ב' (8) – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
**המועצה האזורית לב השרון**

**הנדון: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

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

שם: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

**אישור:**

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

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

נספח ב' (9) – נוסח ערבות ביצוע

תאריך \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד  
המועצה האזורית לב השרון

הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 85,000 ₪ (שמונים וחמש אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") בקשר עם זכייתם במכרז פומבי מס' 10/2026 לאספקה ותחזוקת מערכת ארגונית כוללת.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה (להלן: "המדד").

המדד הבסיסי לעניין ערבות זו יהיה המדד האחרון הידוע במועד חתימת המבקש על החוזה.

המדד החדש לעניין ערבות זו יהיה המדד שפורסם לאחרונה קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

לפי דרישתכם הראשונה, אנו נשלם לכם חלף החזרת כתב הערבות זה, כל סכום עד לסכום הערבות בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ובלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_.

ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק \_\_\_\_\_

סניף \_\_\_\_\_

נספח ב' (10) – נוסח ערבות היפרדות

לכבוד  
המועצה האזורית לב השרון

הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים) (להלן: "**סכום הערבות**") שתדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "**הספק**") לעניין מכרז מספר 10/2026 לאספקה ותחזוקת מערכת ארגונית כוללת.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק.
3. ערבות זו היא עצמאית, בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.
5. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

בכבוד רב,  
בנק \_\_\_\_\_ בע"מ

### נספח ב' (11) – נספח הביטוח ואישור עריכת ביטוחים

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית או חבות מוצר, למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה כנספח ב1, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "ביטוחי הספק" ו"אישור עריכת הביטוח", לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
2. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
3. ביטוח אחריות מקצועית- מוסכם כי ככל והפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג אחריות מקצועית לעניין נזקי גוף ורכוש, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
4. ביטוח חבות מוצר - מוסכם כי ככל והפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג חבות מוצר לעניין נזקי גוף ורכוש, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
5. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
6. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
7. בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
8. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
9. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומץ על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
10. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
11. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב וצמ"ה), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
12. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

13. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם/ בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה.
14. מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה .
15. נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם. על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

**נספח ב'11(1) - אישור ביטוחי הספק**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| תאריך הנפקת האישור<br>(DD/MM/YYYY)                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                 | אישור קיום ביטוחים       |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור. |                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| מבקש האישור הראשי*                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*                                        | המבוטח/המועמד לביטוח**   | אופי העסקה והעיסוק המבוטח*                                                                                                                                                                                                                                |                                          | מעמד מבקש האישור*                                                                                                                                                                                                                      |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| שם: המועצה האזורית לב השרון                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | שם: חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות                                                 | שם                       | אופי העסקה:<br><input type="checkbox"/> נדל"ן<br><input checked="" type="checkbox"/> שירותים<br><input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים<br><input checked="" type="checkbox"/> אחר: לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית<br>העיסוק המבוטח: _____ |                                          | משכיר<br><input type="checkbox"/> שוכר<br><input type="checkbox"/> זכיון<br><input type="checkbox"/> קבלני משנה<br><input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים<br><input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים<br>אחר: _____ |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ת.ז./ח.פ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ת.ז./ח.פ.                                                                                       | ת.ז./ח.פ.                |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| מען                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | מען                                                                                             | מען                      |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה. |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>כיסויים</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח                                                                                                                                                                                                                                                                              | מספר הפוליסה ***                                                                                | נוסח ומהדורת הפוליסה *** | תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)                                                                                                                                                                                                                 | תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי) | גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/סכום ביטוח לתקופה / למקרה                                                                                                                                                                               | השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה) | מטבע | כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****                                                                                                                                                                                                                                                 |
| צד ג'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | 1,000,000                                                                                                                                                                                                                              |                                        | ₪    | 302 – אחריות צולבת<br>309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור<br>315 – כיסוי לתביעות מל"ל<br>321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח<br>328 – ראשוניות                                                                                                                                  |
| אחריות מעבידים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | 20,000,000                                                                                                                                                                                                                             |                                        | ₪    | 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור<br>319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח<br>328 – ראשוניות                                                                                                                                                                    |
| אחריות מקצועית                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | 4,000,000                                                                                                                                                                                                                              |                                        | ₪    | 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור<br>302 – אחריות צולבת<br>321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח<br>325 – מרמה ואי יושר עובדים<br>327 – עיכוב/ שיהוי<br>328 – ראשוניות<br>332 – תקופת גילוי (6 חודשים)<br>301 – אובדן מסמכים<br>326 – פגיעה בפרטיות<br>339 – הרחבה לסיכון סייבר |

|                                                                                                                                                                                                                                             |   |                    |           |  |  |  |  |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|-----------|--|--|--|--|-------------|
| תאריך הנפקת האישור<br>(DD/MM/YYYY)                                                                                                                                                                                                          |   | אישור קיום ביטוחים |           |  |  |  |  |             |
| 302 – אחריות צולבת<br>309 – ויתור על תחלופ לטובת<br>מבקש האישור<br>321 - מבוטח נוסף בגין מעשי<br>ומחדלי המבוטח<br>328 – ראשוניות<br>332 – תקופת גילוי (12<br>חודשים)                                                                        | ש |                    | 2,000,000 |  |  |  |  | חבות המוצר  |
|                                                                                                                                                                                                                                             |   |                    |           |  |  |  |  | פוליסה אחרת |
| פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה): |   |                    |           |  |  |  |  |             |
| 088-שירותי תחזוקה ותפעול<br>043- מחשוב<br>103-שירותי חומרה ו/או תוכנה<br>044-מידע                                                                                                                                                           |   |                    |           |  |  |  |  |             |
| <b>ביטול / שינוי פוליסה</b><br>שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול                                                                               |   |                    |           |  |  |  |  |             |
| תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד**<br>תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**                                                                                                                                      |   |                    |           |  |  |  |  |             |
| חתימת האישור<br>המבטח:                                                                                                                                                                                                                      |   |                    |           |  |  |  |  |             |

## נספח ב' (12) – כתב התחייבות בעת היפרדות (סיום התקשרות)

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

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

14. להלן פירוט שדות הנתונים הנדרשים לשליפה:

**14.1. קובץ משלמים (לרבות משלמים ובעלים בנכס)**

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

**14.2. קובץ נכסים**

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

**14.3. כתובות למשלוח**

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

**14.4. קובץ מדי מים**

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

**14.5. קובץ שיוך מדי מים לבניין**

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

**14.6. קובץ הסדרים שאינם הו"ק באשראי**

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

**14.7. קובץ הסדרי הו"ק אשראי**

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

**14.8. קובץ הערות לנכס / למשלם**

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

**14.9. קובץ קריאות מונה**

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

**14.10. קובץ זכאים**

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

**14.11. קובץ החלפות משלמים**

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

**14.12. קובץ שינויים בשדות נתונים**

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

**14.13. קובץ ספחים / נספחים / תעודות סרוקות / מסמכים סרוקים**

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

סוג מסמך, נושא המסמך;

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

בעלי שם קובץ תואם לטבלה לעיל.

**14.14. קובץ יתרות חוב**

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

גיוול חובות.

**14.15. קובץ תנועות עתידיות**

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

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

המחאה לשיק, מספר מזהה עסקה.

**14.16. קובץ תנועות (חיובים / תקבולים)**

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

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

סכום, מספר ספח, תאריך ביצוע.

**14.17. קובץ קבלות (קופות)**

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

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

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

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

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

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

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

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

ובאנו על החתום:

חתימה וחתימת

שם הספק

תאריך

## מסמך ג' – מפרט טכני למכרז

### מסמך ג' (1) – מצב קיים

#### 1. תיאור מצב קיים:

- 1.1. המועצה האזורית לב השרון (להלן: "המועצה" ו/או "המזמין"), מבקשת בזה לקבל הצעת מחיר לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת והכל כמפורט במסמכי מכרז זה.
- 1.2. **מטרת המכרז והחזון הארגוני**- המועצה פרסמה מכרז זה לצורך בחינה, בחירה והטמעה של מערכת מידע ארגונית אינטגרטיבית, אשר תשרת את יחידות המועצה לאורך זמן. המערכת נועדה לתמוך ביעול תהליכי העבודה, בשיפור רמת השירות לתושב, בהנגשת מידע ארגוני, בשיתוף ידע בין עובדי המועצה ובהצגת תמונת מידע מלאה, אמינה ועדכנית למקבלי ההחלטות.
- 1.3. במסגרת ההיערכות למכרז בוצע מיפוי וניתוח של צרכי המידע והתהליכים הארגוניים במועצה, תוך בחינת פתרונות טכנולוגיים עדכניים הקיימים בשוק והתאמתם למאפייני פעילות המועצה.
- 1.4. המערכת הנדרשת תהיה מערכת אינטגרטיבית אחודה, המבוססת על בסיס נתונים מרכזי אחד, או לחלופין על ממשקי מידע מלאים וסדורים בין כלל המודולים, כך שכל הרכיבים יהיו חלק ממערכת אחת רציפה, אחידה ומתואמת.
- 1.5. המערכת תפעל בגישה תהליכית ותלווה את המשתמשים לאורך שלבי העבודה השונים, באמצעות מסכי עבודה מונחים, חוקים עסקיים ופרמטרים המותאמים לסוג התהליך ולמאפייני המשתמש. יכולות אלו ייושמו בכלל המודולים ובהתאם להרשאות המשתמשים.
- 1.6. המערכת תאפשר גמישות תפעולית גבוהה, לרבות התאמת תהליכים, שינוי זרימות עבודה והפקת מידע בצורות מגוונות, מתוך הבנה כי צרכי המועצה וצרכי המידע משתנים לאורך זמן.
- 1.7. אבטחת המידע תתבסס על מנגנון הרשאות רב-שכבתי, הן ברמת התהליכים והמודולים והן ברמת הרשומות והשדות, כך שתובטח הפרדה בין משתמשים, שמירה על סודיות המידע ובקרה על גישה ופעולות במערכת.

#### 2. מערכות מידע קיימות:

##### 2.1. מבוא:

- 2.1.1. הסעיף מתאר את מערכות המידע והתשתיות הקיימות, את הממשקים שבין המערכות ואת מאפייני הסביבה הטכנולוגית.
- 2.1.2. הפרטים להלן מובאים לידיעת המציעים לצורך גיבוש פתרון מותאם ויעיל במסגרת הצעותיהם.
- 2.1.3. יש לראות בפרטים אלה מידע אינפורמטיבי בלבד – המציעים מחויבים לעמוד בכל הדרישות והתכולות כפי שהוגדרו במסמכי המכרז.

##### 2.2. מערכות מידע קיימות:

###### 2.2.1. מערכת פיננסית

| רכיב              | פרטים למילוי |
|-------------------|--------------|
| שם המערכת         | EPR          |
| תצורת התקנה       | בענן         |
| ספק / תומך תחזוקה | EPR          |

2.2.2. מערכת גביה וניהול חיובים

| רכיב              | פרטים למילוי |
|-------------------|--------------|
| שם המערכת         | EPR          |
| תצורת התקנה       | בענן         |
| ספק / תומך תחזוקה | EPR          |

2.2.3. מערכות נוספות

| מערכת                      | תיאור / מצב קיים / ספק |
|----------------------------|------------------------|
| מערכת ניהול תורים          | א.ש בינה               |
| מערכת ניהול צריכות מים     | -                      |
| מערכת BI                   | -                      |
| מערכת CRM                  | א.ש בינה               |
| מערכות ניהול ועדה          | קומפלוט                |
| מערכת ניהול רווחה          | -                      |
| מערכת לניהול חינוך         | EPR                    |
| מערכת לניהול פיקוח וחנייה  | מלאון                  |
| מערכת לניהול וטרינריה      | דוקטורט                |
| מערכת לניהול הלשכה המשפטית | -                      |
| מערכת GIS                  | קומפלוט                |

2.2.4. ממשקים קיימים

| ממשק            | סוג חיבור / הערות |
|-----------------|-------------------|
| ממשק מערכת גביה | API               |

2.3. תשתיות מחשוב קיימות:

2.3.1. אתרים

| אתר                  | מיקום / ייעוד |
|----------------------|---------------|
| הנהלה                | בניין המועצה  |
| שירות לקוחות פרונטלי | בניין המועצה  |
| מוקד טלפוני          | בניין המועצה  |
| מוקד תקלות 106       | בניין המועצה  |

2.3.2. רשת תקשורת

| רכיב       | פרטים למילוי                                               |
|------------|------------------------------------------------------------|
| רוחב פס    | 1000/1000 תמסורת סימטרית                                   |
| אבטחת מידע | חומת אש פורטינט F400 + סנטינל וואן + אנטי וירוס + סוק 24/7 |
| תחנות קצה  | i7 ו I5 חלונות 11                                          |

2.3.3. ציוד תקשורת והיקפי

| רכיב    | פרטים למילוי       |
|---------|--------------------|
| מתגים   | POE HP             |
| מרכזייה | פנסוניק            |
| מדפסות  | בניהול חברת פרינטק |
| סורקים  | AVVISION           |

2.3.4. שירותי סיסטם

| רכיב             | פרטים למילוי  |
|------------------|---------------|
| ספק שירותי סיסטם | פנימי         |
| תחנות עבודה      | LENOVO ו DELL |

## מסמך ג' (2) – מערכת המידע הנדרשת

### 1. היקף המערכת הנדרשת

- 1.1. המערכת תספק פתרון כולל ומקיף (מערכת מידע ארגונית ERP), המבוסס על ארכיטקטורה מודרנית, מודולרית ופתוחה, אשר תאפשר הרחבה עתידית. המערכת תשמש את כלל מחלקות המזמין ותתממשק עם מערכות נוספות בהתאם לצרכי המזמין.
- 1.2. המערכת תאפשר טיפול, מהיר ומקיף לכ-15,000 צרכנים בכל רגע נתון.
- 1.3. **המערכות תופעלנה על ידי הרשות וללא הגבלת רישיונות ומשתמשים למערכת ותשלום נוסף.** כלל הרישיונות יהיו רישוי מלא ולכלל המודולים הנדרשים במכרז.
- 1.4. המכרז בנוי לפי הפרקים המפורטים בסעיף 1.6 להלן. כלל הפרקים הינם פרקי חובה להגשה.
- 1.5. הפרקים כוללים בתוכם את כלל התכולות והמודולים הנדרשים המפורטים במסמך ג' (3) למסמכי המכרז.
- 1.6. המכרז בנוי מהפרקים הבאים:
  - 1.6.1. **פרק א' – מערכת ארגונית מרכזית:**
    - מודול גביה ואכיפה,
    - מים וביוב,
    - מערכת לניהול פיננסי.
  - 1.6.2. **פרק ב' – מודול חינוך**
  - 1.6.3. **פרק ג' – מודול רווחה**
  - 1.6.4. **פרק ד' – לשכה משפטית**

### 2. עקרונות המערכת הנדרשת

- 2.1. הספק יספק שירותי מערכת לרבות שירותי אחסון, גיבויים וסביבות ורטואליות.
- 2.2. המערכת תופעל במתכונת client-server ותהיה בעלת ממשק חלונאי וממשק WEB.
- 2.3. הספק יפעיל את המערכת בסביבת ענן, וידאג למעטפת מלאה של שירותי ענן, כולל שמירה מקיפה של כל הנתונים והבטחת המשכיות עסקית רציפה.
- 2.4. אספקת קווי התקשורת, החיבור לרשות ואתרי המשנה לענן, יבוצעו על ידי הספק.
- 2.5. הכניסה למערכת תתבצע באמצעות זיהוי דו-שלבי הניתנים לשליטה מרחוק.
- 2.6. המערכת תאפשר ניהול הרשאות משתמשים בהתאם לקבוצות עבודה שיקבעו על ידי המזמין, ותאפשר הגבלת גישה לביצוע צפיה או פעולות חלקיות או מלאות למשתמשים והכל בהתאם להגדרות המזמין.
- 2.7. המערכת תבצע רענון מידע ותאפשר הפעלה מהירה וללא עיכוב בהצגת מידע והעלאת מסמכים תוך לא יותר מ-2 שניות.
- 2.8. ממשקים למערכות ספקי צד ג' – על המציע לוודא, בטרם הקבלה של צו תחילת העבודה, תקינות מלאה ויכולת תפעולית מלאה בהתאם לכלל הנחיות המופיעות במפרט הטכני.
- 2.9. לא יינתן צו התחלת עבודה ללא השלמת הממשקים הנ"ל: אפליקציה לתושב, ממשק למערכת ניהול קובץ ניהול האוכלוסין לטובת ניהול ההטבות לזכאים, מערכת לניהול תקלות, מערכת GIS.
- 2.10. שינויים רגולטורים- הרשות כפופה למשרד הפנים ולרגולציה שנקבעת על ידה ומשתנה מעת לעת. הספק יידרש לעדכן את המערכת בהתאם לשינויים נדרשים ועל חשבונו.

- 2.11. הערכות לסיכונים אבטחת מידע- על הספק להיערך להתמודדות עם איומי אבטחת מידע וניסיונות השתלטות והשבתת המערכת. על הספק להציג דוח ניהול התאוששות מאסון ותכנית הפעלה מחודשת לאחר השבתה או במקרים של איבוד מידע.
- 2.12. המערכת המוצעת תאפשר עיבוד וביצועים, גיבויים נדרשים וחומרה לעבודה בהיקפים המפורטים במפרט תיאור השירותים.
- 2.13. הרשות כגוף ציבורי וכגוף חיוני: הרשות נתונה לשינויים רגולטורים הנקבעים על ידי משרד הפנים והמדינה. על המציע להיערך לשינויים בכללים המשתנים, לדוגמא שינויי תעריפים, שינויים במידע הנדרש, שינויים בזמני הפקת שוברים ועוד. הספק יידרש לפעול באופן מיידי ליישום שינויים המוצעים / הנדרשים המשפיעים על מערכת המידע. באחריות המציע הזוכה לעדכן על חשבוננו את השינויים שיידרשו וזאת כחלק מהתשלום החודשי המוצע.
- 2.14. המערכת תאפשר יצוא וייבוא קבצים ונתונים בממשק מקוון מכל מסך, או טבלת נתונים לרבות דוחות הן לקבצים והן להדפסה.
- 2.15. המערכת תאפשר גישה לנתונים באמצעות ביצוע Drill Down.
- 2.16. המערכת תאפשר כלי חיפוש, עריכה, ניתוחים לפי מגוון פרמטרים או מאפיינים.
- 2.17. המערכת תהיה בעלת מודול לשמירת מסמכים ולאפשר קבלה ושמירת מסמכים משלל אמצעים סורקים, מסמכים שמורים או מהודעות דוא"ל. המערכת תאפשר שמירה של כלל מסמכי האופיס, תמונות או דוא"ל. המערכת תאפשר שמירת מסמכים באמצעות תיוג אוטומטי ותיוג משתמש לטובת איתור עתידי מהיר של המסמך. כלל המסמכים ישמרו בתיקייה מאובטחת בענן.
- 2.18. המערכת תכיל מסך חיפוש שיאפשר חיפוש מסמכים לפי טקסט ותאפשר חיפוש בכלל המודולים הנדרשים במכרז.
- 2.19. המערכת תאפשר ביצוע ניהול ומעקב מלא אחר משימות פר משתמש. המערכת תאפשר לבצע תיעודף והקצאה של המשימות ותנהל מערך התראות ועדכונים במקרים של חריגות בזמני טיפול.
- 2.20. ניהול טבלאות – המערכת תאפשר ניהול טבלאות מידע ללא הגבלה. עדכון הטבלאות והנתונים בהם יבוצע על ידי הספק בתוך פרק זמן שלא יעלה על 2 ימי עבודה מיום פרסום על ידי רגולטור או בהתאם לבקשת המזמין. הטבלאות יכללו לכל הפחות תעריפים, מדדים וריביות מע"מ וכן כל נתון אחר.
- 2.21. מנגנוני חישוב אוטומטיים- המערכת תכיל אלגוריתמים מובנים לביצוע חישובי הצמדה, עדכון זיכויים ופיצוי צרכנים.

### 3. ממשקים (חלק ממערכת הליבה)

#### 3.1. המערכת תאפשר ממשקים למערכות הבאות:

- 3.1.1. מערכת ניהול אוכלוסין – מערכת חיצונית הכוללת חיבור לבסיס נתונים של מרשם האוכלוסין (דוגמת תוצרת מל"ם או HP וכד'), לרבות חיבור למערכת, גרסת רשת עד 5 משתמשים ומנגנון כספות להעברת קבצים ועדכון בסיס נתוני לקוחות וכתובות עפ"י דרישות החוק.
- 3.1.2. אפליקציה לתושב- המערכת תספק API פתוח לטובת אפליקציה לתושב שתשמש לטפסים, תשלום וקבלת התראות.
- 3.1.3. מערכת GIS - מערכת לניהול שכבות מידע גיאוגרפי ואלפאנומרי אשר תזון בנתוני המדים, המשלמים, הנכסים, צריכות המים, האוכלוסין לרבות נפשות ונתונים נוספים במטרה לתח את צריכות המים ברמת רחוב, אזור, שכונה לרבות פרטי משלמים, סיכום מתגוררים בנכס ברמת ישוב, שכונה, אזור או רחוב ומגמות נוספות על פי דרישה.

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

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

### 3.2. ניהול תהליכים במערכת:

3.2.1. המערכת תאפשר הקמה וניהול תהליכי אוטומטים (BPM) עם מספר שלבים לא מוגבל, לרבות חוקים וביצוע מעברים בין שלבים. המערכת תאפשר למזמין לבצע את הגדרת התהליכים הללו ללא תלות בספק.  
3.2.2. המערכת המוצעת תכיל את מלוא תהליכי BPM הנדרשים ליישום מלא של כללי אמות המידה לשירות הידועים כבר בשלב ההטמעה.

### 3.3. שלבים מקדימים להסבה והטמעה

3.3.1. הספק נדרש להכין לאישור המועצה, בתוך שבעה ימים מהמצאת צו התחלת עבודה, תוכנית עבודה להסבה מפורטת, בהתאם לדרישות המפורטות במסמך ג' (6), שתאושר מראש ובכתב על ידי המזמין בטרם התחלת תהליך ההסבה, הכוללת בין היתר:

- 3.3.1.1. פירוט כלל פעולות הסבת הנתונים ואופן העלאתם למערכת החדשה
- 3.3.1.2. טיוב נתונים, הגדרות למשתמשים
- 3.3.1.3. ממשקים וקישורים למערכות חיצוניות
- 3.3.1.4. דרכי בקרה וניתוח של איכות ושלמות הנתונים
- 3.3.1.5. פרטי מבצעי הסבה
- 3.3.1.6. תכנית הדרכות ללימוד משתמשי המערכת (בהתאם לתכנית ההדרכה המפורטת במסמך ג' (7) להלן).

### 3.4. תהליכי הסבה כללים

3.4.1. הספק נדרש לבצע שלפיה של נתוני המערכת הקיים ובמקומות בהם קיים חוסר או במקומות בהם המידע אינו תקין לבצע השלמה או תיקון של נתונים. לאחר מכן יבצע הסבת כלל הנתונים הנדרשים והכלולים במכרז, לרבות נתונים הסטוריים.  
3.4.2. הספק נדרש לבצע בדיקות בקרה ואיכות הנתונים שהוסבו והתאמתם למערכת.  
3.4.3. הספק נדרש להפעיל את כלל ממשקים למערכות המועצה כבר בשלב ההטמעה. לא תתאפשר הטמעה או הפעלה של ממשקים אחרי העלייה לאוויר של המערכת.  
3.4.4. המערכת החדשה תכלול את כלל המודולים הנדרשים המפורטים המכרז.

## מסמך ג' (3) – תכולת מערכת ארגונית כוללת

### פרק א' – מערכת ארגונית מרכזית

#### 1. מודול גביה ואכיפה

##### 1.1. ניהול נתוני צרכנים

##### 1.1.1. תהליך הפקת חיובים – רצף שלבים, בדיקות והרצות

1.1.1.1. עם סיום הגדרת ושיוך סכמות החיוב לכל אחת ממהויות החיוב ולכל סוג חיוב (ארנונה/מים/אגרות/היטלים/שילוט/חינוך/רווחה/חיובים אחרים), תאפשר המערכת למשתמש מורשה להפעיל מהלך הפקת חיובים תקופתי.

1.1.1.2. מהלך החיוב יאפשר בחירה של: תקופת חיוב, סוגי חיוב, מהות/יות שימוש, אזור/ים, קבוצות נכסים/משלמים, ומועדי חישוב (כולל ימי חיוב).

1.1.1.3. המהלך יתבצע בהתאם להגדרות תוקף ויישען על נתוני בסיס (נכסים, משלמים, שטחים/אלמנטים, תעריפים, הנחות, הצמדות וריביות) כפי שהם בתוקף בתקופת החיוב.

1.1.1.4. המערכת תכלול אשף בדיקות מקדים שירץ לפני חיוב בפועל, ויכלול לכל הפחות:

##### 1.1.1.4.1. בדיקת שלמות נתונים לחיוב לפי אזור ונכס

1.1.1.4.1.1. המערכת תבדוק לכל נכס באזור החיוב כי קיימים כל נתוני החיוב הנדרשים לתקופה

הנוכחית (לפי סוג החיוב): למשל נתוני שטחים, סיווגי שימוש, אזור חיוב, תעריף בתוקף, הנחות בתוקף, שיוך משלם ועוד.

1.1.1.4.1.2. במקרה של חוסר נתונים, המערכת תציג התראה מפורטת הכוללת: סוג החוסר, תקופה,

מזהה נכס/תת-נכס, כתובת, משלם משויך (אם קיים), והמלצה לפעולה מתקנת (למשל "חסרה קריאה/קליטה").

1.1.1.4.1.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות "חריגי שלמות נתונים" לפני חיוב, עם אפשרות ייצוא.

##### 1.1.1.4.2. בדיקת תיקוני חיוב/חיובים שסומנו לבדיקה

1.1.1.4.2.1. חיובים שסומנו כ"נדרשת בדיקה נוספת" (למשל תיקוני חיוב, שינוי נתונים ידני, חריגות

קודמות) ייכללו ברשימת בדיקה.

1.1.1.4.2.2. המערכת תוודא כי סטטוס האישור של תיקונים אלו הושלם על ידי משתמש מורשה במסגרת הבדיקות.

1.1.1.4.2.3. המערכת לא תאפשר חיוב סופי עבור רשומות עם סטטוס "ממתין לאישור" אלא אם הוגדר חריג הרשאה מפורש.

##### 1.1.1.4.3. ימי חיוב תקופתיים לכל מהות חיוב

1.1.1.4.3.1. המערכת תנהל "ימי חיוב" לכל מהות/סוג חיוב, כך שריצת החיוב תתחשב במספר

הימים בתקופה ובמועדי תחילה/סיום (כולל פרופורציה במקרה של שינוי במהלך התקופה).

1.1.1.4.3.2. המערכת תאפשר חיוב חודשי/דו-חודשי/רבעוני/שנתי/לפי אירוע, ותאפשר לנהל לוחות זמנים שונים לפי אזורים.

##### 1.1.1.4.4. בדיקת שיוך משלמים פעילים לנכסים פעילים

1.1.1.4.4.1. המערכת תבדוק כי לכל נכס פעיל קיים לפחות משלם פעיל אחד במועד התוקף

(בעלים/מחזיק/משלם לפי הגדרה).

1.1.1.4.4.2. בהיעדר שיוך משלם-נכס, תופק התראה הכוללת פירוט הנכס והתקופה, והמערכת

תאפשר "עצירה", "דילוג זמנית", או "המשך עם סטטוס חריג" – לפי הרשאות.

1.1.1.4.5. הפרדת חיובים לנכס עם יותר ממהות שימוש אחת

1.1.1.4.5.1. המערכת תזהה נכסים בעלי ריבוי מהויות שימוש (לדוגמה מגורים+משרד), ותאפשר

חלוקה בהתאם למפתח חלוקה שייקבע על ידי מנהל השירות.

1.1.1.4.5.2. מפתח החלוקה יתמוך לפחות ב: חלוקה לפי שטח, לפי אחוזים, לפי יחידות, לפי

אלמנטים, לפי תקופות תוקף, ולפי כל כלל עסקי נוסף שיוגדר.

1.1.1.4.6. לוגיקות חלוקה מרובות

1.1.1.4.6.1. המערכת תאפשר להגדיר ולהפעיל מספר לוגיקות שונות לחלוקת חיובים בין מהויות

שימוש, בין תתינכסים, או בין נכסים שונים (למשל שטחים משותפים/מחסנים/חניות)

1.1.1.4.6.2. לכל לוגיקה יוגדרו תנאי הפעלה, קדימות, חריגים, וסוגי נכסים/אלמנטים אליהם היא

חלה.

1.1.1.5. הרצת חיוב לבדיקה:

1.1.1.5.1. לאחר סיום בדיקות מקדימות, תתאפשר הרצת חיובים במצב "בדיקה" אשר אינה רושמת

תנועות כספיות סופיות אלא מייצרת תוצאות זמניות להשוואה ובקרה.

1.1.1.5.2. מהלך החיוב לבדיקה יתבצע בנפרד לפי כל סוגי החיוב ומהויות השימוש המוגדרות לכל

משלם.

1.1.1.5.3. המערכת תאפשר הפקת **דוח בדיקה מפורט לפי משלם** הכולל לפחות: משלם, נכסים

משויכים, תקופה, סוג חיוב, מהות שימוש, בסיס לחיוב, תעריף, הנחות, סכום, ומדרגות

תעריף (אם קיימות).

1.1.1.6. חיוב סופי ורישום תנועות:

1.1.1.6.1. לאחר בדיקה ואישור, תופעל ריצת חיוב סופית.

1.1.1.6.2. החיוב יבוצע לפי תקופה, ותנועות החיוב ירשמו בכרטיס/חשבון המשלם.

1.1.1.6.3. כל סוג חיוב ירשם בתנועה נפרדת, תוך אפשרות לאגד לתצוגה או לשובר משולב.

1.1.1.6.4. התנועה תירשם במבנה הכולל לפחות: תקופה/שנה, תאריך חיוב, סכום חיוב, בסיס לחיוב

(שטח/אזור/יחידה/כמות), מספר ימי חיוב, ופירוט כפי שיופיע בשובר: כמות וסכום לפי

מדרגות/תעריפים (א', ב', ג'...) בהתאם למדיניות התעריפים.

## 1.1.2. סכמות חיוב – תוקפים, גרסאות, תחזוקה והצמדות

1.1.2.1. עקרונות, מקור נורמטיבי וניהול לאורך זמן:

1.1.2.1.1. המערכת תאפשר ניהול סכמות חיוב כמערך כללים ארגוני-רגולטורי, המבוסס על תקנות,

חוקי עזר, החלטות מועצה, הנחיות משרדיות, מדיניות תעריפים ומנגנוני הצמדה וריבית, כפי

שיחולו מעת לעת.

1.1.2.1.2. סכמת חיוב תוגדר כישות מערכתית הכוללת לכל הפחות: סוג החיוב, מהות שימוש,

קבוצה/סיווג (למשל אזור חיוב/סוג נכס), בסיס החיוב (שטח/כמות/יחידה/סף), כללי חישוב

(כולל מדרגות), ותעריפים רלוונטיים.

1.1.2.1.3. לכל סכמה יישמרו מאפייני "מקור/אסמכתא" (למשל מספר חוק עזר, תאריך פרסום, מספר

החלטה, הערות תפעוליות), לצורך בקרה, שקיפות והגנה מול עררים/ביקורות.

1.1.2.1.4. המערכת תאפשר ניהול סכמות חוב שונות עבור אותו סוג חוב, בהתאם לשינויים

רגולטוריים או מדיניות, וכן בהתאם לאזורי חוב, סיווגי נכס, תתי-סיווגים ומהויות שימוש.

1.1.2.1.5. המערכת תאפשר לקבוע "תוקף" לסכמות באופן שאינו מחייב שנה קלנדרית (למשל תוקף

החל מתאריך אמצע שנה), ותתמוך בשינויים תוך-שנתיים.

### **1.1.3. חישוב חיובים שוטפים לפי סכמה כפונקציה של תקופה**

1.1.3.1. המערכת תחשב חיובים שוטפים על בסיס הסכמה התקפה למועד החוב, כאשר "תקופת החוב"

תוגדר במערכת לפי לוחות חוב/אזורים/סוגי חוב.

1.1.3.2. החישוב יתמוך בתרחישים בהם בתוך אותה תקופה חלים מספר תוקפים (למשל שינוי תעריף במהלך

התקופה), כך שהמערכת תבצע חישוב יחסי לפי ימים/חלקי תקופה ותציג פירוט בהתאם.

1.1.3.3. החישוב יתמוך במדרגות תעריף ובחוקים עסקיים נוספים כגון: מינימום/מקסימום חוב, עיגול

סכומים, פטורים חלקיים, הנחות תלויות קריטריון, ותנאים מצטברים.

1.1.3.4. המערכת תאפשר להגדיר האם סכמה חלה "ברירת מחדל" או "מותנית" (למשל מותנית בסוג

נכס/אזור/מהות שימוש/שטח/מאפיין לקוח), ותגדיר סדר קדימויות בין סכמות כדי למנוע כפילויות

או התנגשויות.

1.1.3.5. המערכת תאפשר להפיק "פירוט חישוב" המראה את מרכיבי החוב הנגזרים מן הסכמה (בסיס,

תעריף, הצמדה, ריבית, הנחה, סכום סופי), לצורך שקיפות בשובר ובמסכי שירות.

### **1.1.4. אחסון סכמות, ניהול גרסאות ותוקפים**

1.1.4.1. המערכת תנהל מאגר סכמות חוב ותאפשר לכל סכמה "גרסאות" לאורך זמן, כאשר כל גרסה

תישמר כרשומה נפרדת עם מזהה גרסה ייחודי.

1.1.4.2. לכל גרסה בסכמה יוגדרו לפחות: תאריך תחילה (From), תאריך סיום (To) או "פתוח", תאריך

יצירה, משתמש יוצר, סטטוס (טייטה/בבדיקה/מאושרת/מבוטלת), והערות שינוי.

1.1.4.3. המערכת תאפשר קיומן של גרסאות עתידיות, כך שניתן יהיה להכין שינויים מראש ולהפעילם

אוטומטית במועד התחילה.

1.1.4.4. המערכת תאפשר גרסאות היסטוריות לצורך תיקון נתונים או עדכון רגולטורי מאוחר, בכפוף

להרשאות, והגבלות ניהוליות.

1.1.4.5. המערכת תכלול בקרת חפיפה כדי למנוע מצב של שתי גרסאות מאושרות לאותה סכמה החלות על

אותו טווח תאריכים, אלא אם הוגדר במפורש מצב "מקביל" לפי חתך (למשל אזורים שונים).

1.1.4.6. המערכת תאפשר לנהל "מפת שיוך" בין סוג חוב/מהות שימוש/אזור/סיווג לבין הסכמה התקפה,

ולוודא שלכל מקרה קיימת סכמה.

1.1.4.7. בעת ריצת חוב, המערכת תבחר את הסכמה התקפה לפי: תאריך החוב/תאריך הקריאה/תאריך

התוקף של הבסיס לחוב (לפי הגדרה), ותציג למשתמש "באיזו סכמה השתמשה" לצורך בקרה.

### **1.1.5. הצמדות, מדדים וריביות כחלק מהסכמה**

1.1.5.1. לכל סכמה יוגדר מנגנון הצמדה לתעריפים המרכיבים אותה, לפי אחד או יותר מהבאים:

א. הצמדה למדד (למשל מדד המחירים לצרכן)

ב. ריבית (לרבות ריבית פיגורים/ריבית חוקית/ריבית מוסכמת)

ג. תעריף קבוע ללא הצמדה

ד. שילוב מנגנונים (למשל מדד + ריבית פיגורים לאחר מועד)

1.1.5.2. המערכת תאפשר להגדיר מקור טבלת המדדים/הריביות (טבלה פנימית או ממשק חיצוני), ותכלול תאריכי תוקף לכל ערך מדד/ריבית.

1.1.5.3. המערכת תאפשר לקבוע "כללי יישום" של הצמדה/ריבית: מועד התחלה, תדירות עדכון, אופן עיגול, וכללי חישוב (לינארי/דרגתי).

1.1.5.4. המערכת תאפשר לקבוע האם ההצמדה/הריבית מהווה חלק מהחיוב השוטף או רק מרכיב לחוב בפיגור, וכן הפרדה חשבונאית בין: קרן / הצמדה / ריבית / סה"כ.

1.1.5.5. במקרים בהם תעריף משתנה לפי תקופה, המערכת תאפשר חישוב רטרואקטיבי מדויק בהתאם לערכי המדד/הריבית שהיו בתוקף במועדים הרלוונטיים.

#### **1.1.6. עדכון פרמטרים, הרשאות ואישורים**

1.1.6.1. המערכת תאפשר למשתמשים מורשים בלבד ליצור/לעדכן סכמות חיוב, בהתאם למטריצת הרשאות מוגדרת (תפקידים כגון: מנהל מערכת, מנהל שירות, רפרנט תעריפים, גורם מאשר).

1.1.6.2. לכל שינוי בסכמה (יצירה/עדכון/ביטול/אישור) יירשם לוג מלא הכולל: משתמש, תאריך-שעה, שדות ששנו (לפני/אחרי), סיבת שינוי, והפניה למסמך אסמכתא (ככל שסופקה).

1.1.6.3. המערכת תאפשר תהליך עבודה של אישורים (Approval Workflow) לסכמות, כך שסכמה לא תהיה בתוקף לחיוב אלא אם סטטוס שלה "מאושרת".

1.1.6.4. תתאפשר הרשאת "עקיפה" לשינוי דחוף, אך כל עקיפה תחייב הזנת נימוק ותסומן במערכת כחריגה לצורך ביקורת.

1.1.6.5. המערכת תאפשר "נעילה" של סכמות/גרסאות לאחר הפעלת חיובים, כך ששינוי רטרואקטיבי על נתונים שכבר חויבו יחייב תהליך מבוקר (למשל פתיחת חלון נפרד, הרשאה מיוחדת, ותיעוד).

1.1.6.6. הספק יידרש לתחזק ולעדכן סכמות חיוב בהתאם לשינויים רגולטוריים וחוקי עזר, לרבות עדכון טבלאות עזר (מדדים/ריביות) וכללי חישוב, כך שהמערכת תישאר תואמת דין.

#### **1.1.7. תמיכה ברטרו, חישוב מחדש והשפעות שינוי סכמה**

1.1.7.1. המערכת תאפשר לבצע חישוב מחדש עבור תקופות עבר, בעקבות עדכון סכמה או תיקון רגולטורי, תוך הבחנה בין:

א. חישוב מחדש לצורך סימולציה בלבד.

ב. חישוב מחדש המחולל תנועות חיוב/זיכוי בפועל (תיקון).

1.1.7.2. בעת שינוי סכמה בדיעבד, המערכת תאפשר להגדיר את היקף ההשפעה: אילו אזורים, אילו סוגי חיוב, אילו משלמים, ואילו תקופות ייכללו.

1.1.7.3. המערכת תאפשר להפיק דוח "השפעת שינוי סכמה" המציג: סכום לפני/אחרי, הפרשים, כמות מושפעים, ופילוח לפי אזור/סוג חיוב/מהות שימוש.

1.1.7.4. המערכת תאפשר להגדיר האם שינוי סכמה משפיע גם על מרכיבים נלווים כגון הנחות/זכאויות/פריסות תשלום, או מתייחס לקרן בלבד (פרמטרים ניתנים להגדרה).

1.1.7.5. המערכת תנהל היסטוריה של חישובי רטרו ותאפשר שחזור/בקרה: באיזו גרסת סכמה נעשה שימוש בכל חישוב.

#### **1.1.8. בקורות איכות, שלמות וקונפליקטים בין סכמות**

- 1.1.8.1. המערכת תכלול בקרת שלמות המוודאת שלכל שילוב רלוונטי (סוג חיוב  $\times$  מהות שימוש  $\times$  אזור  $\times$  סיווג נכס) קיימת סכמה חלה מאושרת.
- 1.1.8.2. המערכת תכלול בקרת "קונפליקט" שמזהה מצב בו יותר מסכמה אחת חלה על אותו מקרה באותו תוקף, ותאפשר פתרון באמצעות: קדימות, תנאים, או חסימת הפעלה עד הכרעה.
- 1.1.8.3. המערכת תאפשר סכמה כללית לאזור, וסכמה ספציפית לסוג נכס – תוך הגדרת עדיפות וניהול שקוף של הכלל שגבר.
- 1.1.8.4. לפני הפעלת ריצת חיוב, המערכת תאפשר הפקת דוח "מצב סכמות לתקופה" הכולל סכמות מאושרות/חסרות/מתנגשות.

#### **1.1.9. ממשקים, ייבוא/ייצוא וניהול שינויים**

- 1.1.9.1. המערכת תאפשר ייבוא של סכמות ותעריפים ממקורות חיצוניים (קבצים/ממשקים), בכפוף לבקורות תקינות, שדות חובה, ומיפוי שדות.
- 1.1.9.2. תתאפשר סביבת "טיוטה" לייבוא, כך שניתן יהיה לבצע בדיקות לפני אישור והפעלה.
- 1.1.9.3. המערכת תאפשר ייצוא סכמות (כולל גרסאות ותוקפים) לצורך תיעוד, ביקורת פנימית, או העברה לגורמים מאשרים.
- 1.1.9.4. כל ייבוא/עדכון יירשם בלוג כולל מקור הקובץ/ממשק, משתמש מבצע ותוצאות בדיקות.

#### **1.1.10. מודל נתונים חיוב – מבנה ישויות, שדות חובה וקשרים**

- 1.1.10.1. המערכת תכלול מודל נתונים מובנה לניהול סכמות חיוב, אשר יתמוך בניהול היררכי של סכמות, גרסאות, רכיבי חישוב, תעריפים, מנגנוני הצמדה וריבית, שיוך לקטגוריות חיוב ואסמכתאות רגולטוריות. מודל הנתונים יאפשר הפרדה מלאה בין הגדרת הסכמה ברמה העקרונית לבין גרסאותיה התקפות לאורך זמן, כך שכל שינוי רגולטורי או תפעולי יתועד כגרסה נפרדת עם תאריכי תחולה מוגדרים, תוך שמירת היסטוריה מלאה.
- 1.1.10.2. טבלת סכמות החיוב תשמש כישות האב ותכלול מזהה ייחודי לכל סכמה, שם הסכמה, סוג החיוב הרלוונטי, תיאור מילולי מפורט, סטטוס תפעולי, מקור נורמטיבי לרבות חוק עזר או החלטת מועצה, מספר אסמכתא, פרטי יצירה ומשתמש יוצר וכן שדות הערה כלליים. לכל סכמה ישויכו גרסאות מרובות בטבלת גרסאות הסכמה, כאשר כל גרסה תכלול מזהה ייחודי, הפניה לסכמה, תאריכי תחילה וסיום (או תוקף פתוח), תאריך אישור, משתמש מאשר, סטטוס גרסה, סיבת שינוי, אינדיקציה האם מדובר בשינוי רטרואקטיבי, וכן דגל נעילה לאחר הפעלת חיובים. מודל זה יאפשר קיום גרסאות עתידיות לצד גרסאות היסטוריות, תוך מניעת חפיפות בלתי מבוקרות בין טווחי תוקף.
- 1.1.10.3. לכל גרסת סכמה ישויכו רכיבי חישוב בטבלת כללים ייעודית, אשר תאפשר הגדרת בסיס החיוב, סוג החישוב, ערכי בסיס, תנאי הפעלה, סדר קדימות בין כללים ונוסחאות חישוב מורכבות. מנגנון זה יתמוך בהגדרת מדרגות תעריף, מינימום ומקסימום חיוב, פטורים והנחות מובנות, וכן תנאים לוגיים המותנים במאפייני נכס, אזור או לקוח. בנוסף, לכל גרסה ישויכו תעריפים בטבלה ייעודית הכוללת קוד תעריף, ערך, יחידת מדידה, שיוך למדרגה, תאריכי תחולה וסיום ומקור התעריף, כך

שניתן יהיה לנהל תעריפים משתנים לאורך זמן ולהבטיח חישוב מדויק לפי התעריף שהיה בתוקף במועד הרלוונטי.

1.1.10.4. המודל יכלול גם ישות לניהול הצמדות וריביות, אשר תאפשר שיוך מנגנון הצמדה לכל גרסת סכמה, לרבות סוג ההצמדה, מקור המדד או הריבית, אופן החישוב, תדירות העדכון והפרדה חשבונאית בין קרן, הצמדה וריבית. נתונים אלו יתבססו על טבלאות עזר בעלות תאריכי תוקף, ויאפשרו חישובי רטרו מדויקים בהתאם לערכי המדד והריבית שהיו בתוקף בתקופות קודמות.

1.1.10.5. שיוך הסכמה למקרי החיוב בפועל ינוהל באמצעות טבלת שיוך ייעודית, אשר תקשר בין הסכמה לבין סוג החיוב, מהות השימוש, אזור החיוב, סיווג הנכס ותתי-סיווגים רלוונטיים, תוך הגדרת סדר קדימויות בין סכמות במקרים של חפיפה אפשרית. מבנה זה יאפשר החלת סכמה כללית לצד סכמות ייעודיות למקרים ספציפיים, תוך הפעלת מנגנון ירושה ובקרה על התנגשויות.

1.1.10.6. הקשרים בין הישויות יוגדרו כך שסכמה אחת תוכל להכיל מספר גרסאות, וכל גרסה תוכל להכיל מספר רכיבי חישוב, תעריפים ורכיבי הצמדה. בנוסף, תתאפשר קישוריות מרובה בין סכמות לקטגוריות שיוך שונות, כך שסכמה אחת תוכל לחול על מספר אזורים או סיווגים, ולהפך. המערכת תחייב מילוי שדות חובה לפני אישור גרסה, לרבות קיום לפחות כלל חישוב אחד, תעריף תקף אחד ושיוך לקטגוריית חיוב אחת לפחות, ותמנע הפעלת סכמה חסרה.

1.1.10.7. לכל פעולה במודל הנתונים, לרבות יצירה, עדכון, אישור, ביטול או נעילה של סכמות וגרסאות, יירשם אודיט מלא הכולל משתמש, תאריך ושעה, ערכי שדות לפני ואחרי השינוי, סיבת שינוי והפניה לאסמכתא. מנגנון האודיט יאפשר שחזור גרסאות קודמות, בקרה על שינויים והשוואת מצבים לצורך ביקורת פנימית וחיזונית.

1.1.10.8. מבנה נתונים זה יבטיח עקיבות מלאה בין הסכמה, גרסאותיה, רכיבי החישוב והתעריפים ששימוש בפועל בכל ריצת חיוב, ויאפשר למערכת לזהות באופן חד-משמעי באיזו גרסה נעשה שימוש עבור כל תנועת חיוב, לצורך שחזור, בדיקה וטיפול בעררים.

#### **1.1.11. דוחות ובקורות סביב סכמות חיוב**

1.1.11.1. המערכת תכלול מערך דוחות ובקורות ייעודי לניהול, מעקב ובקרה על סכמות החיוב, אשר יאפשר למשתמשים מורשים לקבל תמונת מצב מלאה ועדכנית לגבי מבנה הסכמות, גרסאותיהן, תוקפן, תחולתן בפועל והשפעת שינויים שבוצעו בהן לאורך זמן. מערך דוחות זה יהווה כלי מרכזי לבקרה תפעולית, לעמידה בדרישות רגולטוריות, לטיפול בעררים ולביצוע ביקורת פנימית וחיזונית.

1.1.11.2. המערכת תאפשר הפקת דוח גרסאות סכמות, אשר יציג לכל סכמה את כלל הגרסאות שנוצרו עבורה, לרבות תאריכי תחילה וסיום, סטטוס הגרסה, פרטי המשתמש המאשר, אינדיקציה האם הגרסה הופעלה בפועל בריצות חיוב, וכן סימון גרסאות רטרואקטיביות. דוח זה יאפשר מעקב אחר היסטוריית השינויים והבנת הרצף הרגולטורי והתפעולי של כל סכמה.

1.1.11.3. בנוסף, המערכת תאפשר הפקת דוח סכמות מאושרות לתקופה, אשר יציג עבור תקופת חיוב נבחרת את כל הסכמות התקפות בפועל, בהתאם לשיוך לפי סוג חיוב, אזור, מהות שימוש וסיווג נכס. הדוח יכלול גם את התעריפים החלים, מנגנוני ההצמדה והריבית הרלוונטיים, וכן את הגרסה ששימשה בפועל לצורך החישוב, כך שניתן יהיה לוודא התאמה מלאה בין הסכמה לבין החיוב שבוצע.

- 1.1.11.4. המערכת תכלול דוח ניתוח פערים, אשר יזהה שילובים של סוג חיוב, מהות שימוש, אזור וסיווג נכס עבורם לא קיימת סכמה תקפה לתקופה הנבחרת. דוח זה יאפשר זיהוי מוקדם של חוסרים במבנה הסכמות וימנע מצב של ריצת חיוב ללא סכמה חלה, תוך מתן המלצות לפעולה מתקנת.
- 1.1.11.5. כמו כן, תעמוד לרשות המשתמש אפשרות להפיק דוח התנגשויות סכמות, אשר יציג מקרים בהם יותר מסכמה אחת חלה על אותו שילוב נתונים באותו טווח תוקף, או מקרים של חפיפות תאריכים בין גרסאות. הדוח יאפשר ירידה לרמת הגרסה והכלל הספציפי, ויסייע בקביעת קדימויות או בתיקון הגדרות לפני ביצוע חיובים.
- 1.1.11.6. טרם אישור שינוי בסכמה, המערכת תאפשר הרצת סימולציה והפקת דוח השפעת שינוי, אשר יציג את היקף האוכלוסייה המושפעת, סכומי החיוב לפני ואחרי השינוי, הפרשים כספיים, וכן פילוח לפי אזור, סוג חיוב ומהות שימוש. דוח זה ישמש כלי תומך החלטה לפני החלת שינויים רגולטוריים או תעריפיים.
- 1.1.11.7. המערכת תאפשר הפקת דוח היסטוריית עדכונים המבוסס על מנגנון הלוגים, אשר יציג את כלל הפעולות שבוצעו בסכמות ובגרסאותיהן, לרבות זהות המשתמש, מועד הפעולה, השדות ששוננו, ערכים קודמים וחדשים וסיבת השינוי. דוח זה יאפשר מעקב ובקרה על תהליכי אישור ותחזוקה.
- 1.1.11.8. לצורך בקרה תפעולית ושחזור חישובים, המערכת תאפשר הפקת דוח שימוש בפועל בסכמות, אשר יציג באילו סכמות ובאילו גרסאות נעשה שימוש בכל ריצת חיוב, עבור כל תקופה, סוג חיוב ואזור. דוח זה יאפשר לקשור באופן חד-משמעי בין תנועת חיוב לבין הסכמה ששימשה לחישובה.
- 1.1.11.9. בנוסף, המערכת תכלול דוח בקרת רטרו, אשר יציג חישובי רטרואקטיב שבוצעו בעקבות שינויי סכמות או תעריפים, כולל סכומי חיוב וזיכוי שנוצרו, סטטוס אישור הפעולה והקישור לתנועות שנרשמו בפועל בכרטיסות המשלמים.
- 1.1.11.10. מערך הדוחות יתמוך ביכולות סינון, חתך, ייצוא ר' Drill Down לרמת גרסה, כלל חישוב ותעריף, ויאפשר למשתמשים מורשים לבצע ניתוחים רוחביים לצורך בקרה, תכנון והיערכות לשינויים עתידיים.

#### **1.1.12. מנגנוני נעילה ובקרת ריצת חיוב**

- 1.1.12.1. המערכת תכלול מנגנון נעילה ובקרה ייעודי אשר יבטיח כי במהלך ריצות חיוב לא יתאפשרו שינויים בסכמות חיוב, בתעריפים, במנגנוני הצמדה וברכיבי חישוב המשפיעים על תוצאות החיוב, וזאת לצורך שמירה על עקביות נתונים, מניעת חישובים סותרים והבטחת שחזור מלא של תוצאות החיוב.
- 1.1.12.2. עם תחילת ריצת חיוב, המערכת תפעיל מצב "נעילה תפעולית" על כלל הסכמות והגרסאות הרלוונטיות לתקופה ולחתך הנתונים הנבחרים (סוג חיוב, אזור, מהות שימוש וסיווג נכס). מצב זה ימנע יצירה, עדכון, ביטול או שינוי סטטוס של סכמות וגרסאות החלות על אותם נתונים, וכן ימנע שינוי בתעריפים, בטבלאות מדדים ובריביות המשויכות לסכמות אלו. הנעילה תהיה לוגית ותתבצע ברמת גרסה, כך שסכמות שאינן רלוונטיות לריצת החיוב יישארו זמינות לעריכה.
- 1.1.12.3. המערכת תאפשר הגדרת "חלון תחזוקה" ייעודי לביצוע עדכונים בסכמות, אשר במהלכו לא ניתן יהיה להריץ חיובים. לחלופין, תתאפשר הגדרה של חלונות זמן קבועים בהם ניתן לבצע ריצות חיוב, כאשר מחוץ לחלונות אלו תתאפשר עריכת סכמות. מנגנון זה יאפשר הפרדה ברורה בין זמני חישוב לבין זמני תחזוקה.

- 1.1.12.4. במהלך ריצת החיוב, המערכת תיצור "צילום מצב" (Snapshot) של גרסאות הסכמות, התעריפים, טבלאות המדדים והריביות ששימשו לחישוב. צילום מצב זה יישמר כחלק מרשומת הריצה ויאפשר שחזור מלא של תוצאות החיוב גם אם לאחר מכן בוצעו שינויים בסכמות או בתעריפים. לכל ריצת חיוב יישמר מזהה ריצה ייחודי שיקושר לגרסאות הסכמות ששימשו בפועל.
- 1.1.12.5. המערכת תבצע בקורות עקביות טרם הריצה ובמהלכה, ותוודא כי לא חל שינוי בנתוני הבסיס לאחר יצירת צילום המצב. במקרה שזוהה ניסיון לעדכן סכמה או תעריף במהלך ריצה פעילה, המערכת תחסום את הפעולה ותציג הודעת שגיאה למשתמש, תוך רישום האירוע במנגנון הלוגים.
- 1.1.12.6. לצורך ניהול חריגים, תתאפשר הרשאת "עקיפה מבוקרת" למשתמשים בעלי תפקיד מוגדר, אשר תאפשר ביטול נעילה במקרים חריגים בלבד. פעולה זו תחייב הזנת נימוק, אישור דו-שלבי ותירשם במלואה במנגנון האודיט, לרבות זיהוי המשתמש, מועד הפעולה והגרסאות שהושפעו.
- 1.1.12.7. המערכת תאפשר מעקב אחר סטטוס ריצות חיוב ותציג בכל עת האם קיימת ריצה פעילה, ממתנה או שהסתיימה, וכן אילו סכמות נמצאות במצב נעול. בנוסף, יוצג למשתמשים מורשים מידע לגבי גרסאות הסכמות שנעלו, תחום תחולת הנעילה (סוג חיוב, אזור, תקופה) ומועד שחרור הנעילה הצפוי.
- 1.1.12.8. עם סיום ריצת החיוב, המערכת תשחרר את הנעילה באופן אוטומטי.

#### **1.1.13. חיוב לפי אזורים וסיווגי חיוב שונים**

- 1.1.13.1. המערכת תאפשר הפעלת מנגנון חיוב המבוסס על חלוקה לאזורים גיאוגרפיים, תפעוליים או ארגוניים, כך שניתן יהיה להריץ חיובים באופן עצמאי לכל אזור, בהתאם ללוח חיוב ייעודי, מאפייני אוכלוסייה, סוגי חיוב רלוונטיים וצרכים תפעוליים שונים. הגדרת אזור תכלול שיוך של נכסים, משלמים, סוגי חיוב ומהויות שימוש, ותתמוך בשיוך אוטומטי לפי פרמטרים כגון כתובת, קוד אזור, שכונה, אזור סטטיסטי, או כל מפתח סיווג אחר שיוגדר על ידי המשתמש.
- 1.1.13.2. לכל אזור ניתן יהיה להגדיר תקופת חיוב שונה, כך שמועד תחילת התקופה, מועד סיומה, תאריך הריצה בפועל, מועד אחרון לתשלום ותאריכי הצמדה וריבית יהיו ניתנים להגדרה נפרדת לכל אזור. המערכת תתמוך בתרחישים בהם אזורים שונים מחויבים במחזורי זמן שונים, לדוגמה אזור אחד בתחילת חודש ואזור אחר באמצע החודש, וכן תאפשר ניהול אזורים בעלי מחזורי חיוב דו-חודשיים, רבעוניים או אחרים, ללא תלות במחזורי החיוב של אזורים אחרים.
- 1.1.13.3. המערכת תאפשר ניהול לוחות חיוב מרובים במקביל, כאשר לכל לוח יוגדרו פרמטרים מלאים הכוללים סוגי חיוב הכלולים בלוח, אזורים משויכים, תקופות חיוב, כללי חישוב, מועדי ריצה, סטטוס הלוח ושלבי הבקרה הנדרשים טרם הרצת החיוב. לוחות חיוב אלו ינוהלו כישויות מערכתיות נפרדות, כך שניתן יהיה לעקוב אחר ביצוע ריצות, לבחון סטטוסים ולנהל היסטוריית ריצות לכל לוח.
- 1.1.13.4. בטרם ביצוע ריצת חיוב לאזור מסוים, המערכת תבצע בדיקות שלמות ותוודא אילו נכסים ומשלמים משויכים לאזור וללוח החיוב הרלוונטי, ותפיק רשימת אוכלוסייה לחיוב הכוללת את כל הישויות שייכללו בריצה. רשימה זו תישמר ותשויך למזהה ריצת החיוב, כך שניתן יהיה להוכיח בדיעבד אילו נכסים ומשלמים נכללו בריצה ואילו לא, ומה הייתה הסיבה לכך. המערכת תאפשר הפקת דוחות השוואתיים בין אוכלוסיית האזור לבין אוכלוסיית החיוב בפועל, לצורך איתור חריגים כגון נכסים פעילים שלא חויבו או נכסים שאינם אמורים להיכלל.

- 1.1.13.5. המערכת תתמוך בהרצות מקבילות של חיובים באזורים שונים, ובלבד שאין חפיפה באותן ישויות או סכמות חיוב, ותפעיל מנגנוני נעילה בהתאם להגדרות שנקבעו בפרק הנעילות. כמו כן, המערכת תאפשר הרצת חיוב חלקית לאזור מסוים, למשל עבור סוג חיוב אחד בלבד או עבור חתך אוכלוסייה מוגדר, תוך שמירה על עקיבות בין הריצות השונות.
- 1.1.13.6. בנוסף, המערכת תאפשר שינוי שיוך אזורי לנכס או למשלם עם תאריך תוקף, כך שבמקרה של מעבר בין אזורים במהלך תקופת חיוב, החיוב יחושב באופן יחסי לפי ימי השיוך לכל אזור. המערכת תשמור היסטוריית שיוך אזורי מלאה ותאפשר שחזור חישובים בהתאם לשיוך שהיה בתוקף במועד החיוב.
- 1.1.13.7. לצורך בקרה תפעולית, יוצגו למשתמשים מורשים מסכי סטטוס המציגים את מצב לוחות החיוב לכל אזור, לרבות תאריכי ריצה מתוכננים, ריצות שבוצעו, אוכלוסייה לחיוב, סכומי חיוב כוללים, חריגים שהתגלו במהלך הבדיקות המקדימות והודעות שגיאה. מידע זה יאפשר תכנון עומסים, תיאום בין מחלקות ובקרה על עמידה בלוחות הזמנים.
- 1.1.13.8. יישום מנגנון חיוב אזורי ולוחות חיוב מרובים יאפשר גמישות תפעולית גבוהה, התאמה למבנה הארגוני והגיאוגרפי של הרשות, ניהול עומסי עבודה מבוקר ושיפור יכולת הבקרה על תהליך החיוב לכל קבוצת אוכלוסייה.

#### **1.1.14. ניהול לקוחות/ישויות – טבלת דמוגרפיה מרכזית, היסטוריה, מסמכים ו-CRM**

- 1.1.14.1. המערכת תכלול מנגנון מרכזי לניהול לקוחות וישויות, אשר ישמש כטבלת דמוגרפיה אחידה לכלל המודולים הארגוניים, כך שכל לקוח, משלם, בעלים, מחזיק, תלמיד, ספק או כל ישות אחרת ינוהלו כרשומה אחת בעלת מזהה ייחודי, ויוכלו להיות משויכים למספר סוגי חיוב, נכסים, תהליכים ומודולים שונים. מבנה זה יבטיח עקיבות נתונים, ימנע כפילויות ויאפשר תצוגה רוחבית של כלל הקשרים והפעילויות של הלקוח במערכת.
- 1.1.14.2. המערכת תאפשר ניהול לקוחות עבור כל סוג חיוב, לרבות שיוך ישיר לנכסים, תתינכסים, יחידות חיוב וישויות נוספות, תוך שמירת פרטי החיוב הרלוונטיים לכל הקשר. לכל ישות ניתן יהיה להגדיר תפקידים שונים במקביל, כגון בעלים, מחזיק, משלם, ערב, תלמיד או גורם קשר, כאשר לכל תפקיד יוגדרו תאריכי תחולה, כך שניתן יהיה לנהל שינויים לאורך זמן ולחשב חיובים באופן יחסי לפי תקופות.
- 1.1.14.3. טבלת הדמוגרפיה המרכזית תכלול מנגנון לניהול קשרים בין ישויות במבנה היררכי וגמיש, אשר יאפשר יצירת "עץ קשרים" הכולל קשרי משפחה, זיקה, מגורים משותפים, בעלות משותפת, שותפויות עסקיות וקשרים נוספים. המערכת תאפשר להגדיר סוגי קשרים, תוקפים ומאפייניהם, ותציג אותם באופן אינטואיטיבי במסכי הלקוח והנכס, כך שניתן יהיה לזהות במהירות מי הלקוח הפעיל בכל מודול ומה הקשר בינו לבין ישויות אחרות. לדוגמה, ניתן יהיה להציג מצב בו האם מוגדרת כלקוחה במודול חינוך והאב כמשלם במודול הארנונה, תוך הצגת הקשר המשפחתי ביניהם ופרטי המגורים המשותפים.
- 1.1.14.4. המערכת תאפשר קליטה והזרמה של נתוני לקוח ממקורות שונים, לרבות קליטה ידנית, ממשקים חיצוניים ומערכות ממשלתיות, ותתמוך בניהול פרטים אישיים מלאים, מספר כתובות מסוגים שונים, פרטי קשר, פרטי משפחה, פרטי בעלות לרבות בעלי מניות ויחסי בעלות, וכן סיווג סוג הלקוח ותפקידו בכל הקשר. נתונים אלו ינוהלו במבנה היסטורי עם תאריכי תחולה, כך שכל שינוי

בפרטי הלקוח, כתובתו, מעמדו או תפקידו יישמר כרשומה נפרדת ויאפשר שחזור מצב הנתונים בכל נקודת זמן.

1.1.14.5. המערכת תאפשר הצגת היסטוריית הלקוחות של נכס לאורך זמן, כולל חילופי מחזיקים ומשלמים, תקופות תחולה, סוגי קשר ותיעוד פעולות שבוצעו. מנגנון זה יתמוך בחישובי רטרו, בטיפול בעררים ובבדיקות ביקורתיות.

1.1.14.6. בנוסף, המערכת תכלול מנגנון ניהול מסמכים משולב ללקוחות ולנכסים, אשר יאפשר שיוך מסמכים דיגיטליים לכל ישות, סיווגם לפי קטגוריות, ניהול גרסאות, חיפוש מתקדם, הגדרת הרשאות גישה ושמירת היסטוריית צפייה ושינויים. המסמכים יהיו נגישים מתוך כרטיס הלקוח והנכס, וישולבו בתהליכים תפעוליים כגון פתיחת פנייה, בדיקת זכאות להנחה או טיפול בערר.

1.1.14.7. המערכת תספק מסכי CRM אינטגרטיביים לכל סוגי הלקוחות והישויות, אשר יאפשרו תיעוד אירועים, ניהול משימות, מעקב אחר פניות, הפקת מכתבים והודעות, תיעוד שיחות ופעולות שירות, וכן קביעת תזכורות ורמות שירות. מסכים אלו יהיו מקושרים לכלל המודולים, כך שניתן יהיה לראות את כלל האינטראקציות עם הלקוח במקום אחד, לרבות חיובים, תשלומים, הסדרים, פניות שירות, ביקורות שטח ומסמכים משויכים.

1.1.14.8. המנגנון יאפשר חיפוש ואיתור ישויות לפי מגוון פרמטרים, כולל פרטים אישיים, כתובות, מזהי נכס, קשרי משפחה, סוגי חיוב וסטטוסים תפעוליים, ויתמוך בהצגת תמונת לקוח מלאה (360 מעלות). בנוסף, יתאפשר ייצוא נתונים ודוחות רוחביים לצורך ניתוח אוכלוסיות, זיהוי קשרים בין משלמים לנכסים ואיתור חריגים.

1.1.14.9. יישום טבלת דמוגרפיה מרכזית ומסכי CRM משולבים יאפשרו ניהול אחוד של כלל הישויות הארגוניות, שיפור השירות ללקוח, בקרה על קשרים מורכבים בין ישויות ונכסים, ותמיכה מלאה בתהליכי חיוב, גבייה, אכיפה והטבות.

#### **1.1.15. ממשקי מרשם תושבים ומימד**

1.1.15.1. המערכת תכלול ממשק אינטגרטיבי דו-כיווני למרשם התושבים ולמערכת מימד, אשר יאפשר קליטה, הצגה ועדכון של נתוני אוכלוסין רשמיים לצד נתונים שנמסרו באופן יזום על ידי הלקוח. הממשק יאפשר למשתמשים מורשים לצפות במידע הרשמי כפי שמופיע במרשם, לרבות פרטי זיהוי, מצב משפחתי, כתובת רשומה, תאריכי לידה ופטירה, סטטוס תושב, וכן פרטים נוספים הזמינים בהתאם להרשאות. המערכת תציג באופן מובחן בין נתונים רשמיים שנקלטו מהמרשם לבין נתונים שהוזנו ידנית או התקבלו ממקורות אחרים, תוך שמירה על עקיבות ואמינות המידע.

1.1.15.2. הממשק יתמוך במספר תרחישי עבודה, לרבות איתור פרטי תושב לפי מספר זהות, שם, כתובת או פרטי משפחה, בדיקת סטטוס תושבות ליישוב, זיהוי אוכלוסיות שאינן תושבות לצורך טיפול תפעולי וגביית חיובים, וכן עדכון נתונים במערכת המקומית בהתאם לשינויים שהתקבלו מהמרשם. בנוסף, יתאפשר שימוש בממשק לצורך השלמת פרטים חסרים בכרטיס הלקוח, אימות נתונים בעת פתיחת כרטיס חדש והצלבת מידע לצורך מניעת כפילויות.

1.1.15.3. המערכת תאפשר תיעוד מלא של פעולות השאילתה שבוצעו מול מרשם התושבים ומערכת מימד, לרבות זיהוי המשתמש, מועד הפעולה, סוג השאילתה ותוצאתה, וזאת לצורך בקרה, עמידה בדרישות רגולטוריות וניהול חיובים בגין שימוש במערכת גחלת. יופקו דוחות שימוש תקופתיים אשר יציגו את היקף השימוש בממשקים, סוגי הפעולות שבוצעו והחיובים הנגזרים מכך, בהתאם למודל החיוב של רשות האוכלוסין.

- 1.1.15.4. המערכת תאפשר עבודה במצבי סנכרון שונים, לרבות שאילתה מקוונת בזמן אמת בעת הצורך, לצד מנגנון עדכון תקופתי אצווה (Batch) של נתוני מימד. הספק יהיה אחראי לביצוע עדכון נתוני מימד אחת לרבעון לפחות, או בתדירות גבוהה יותר בהתאם לדרישות הרגולטוריות או התפעוליות, תוך שמירה על שלמות הנתונים, טיפול בשגיאות קליטה ותיעוד מלא של תהליך העדכון.
- 1.1.15.5. הממשק יתמוך במנגנוני הרשאות ואבטחת מידע מחמירים, כך שרק משתמשים מורשים יוכלו לגשת לנתוני המרשם, בהתאם לתפקידם ולצרכים התפעוליים. כל גישה לנתוני מרשם התושבים תירשם במנגנון הלוגית ותהיה כפופה למדיניות פרטיות, חוק הגנת הפרטיות והנחיות רשות האוכלוסין.
- 1.1.15.6. בנוסף, המערכת תאפשר הצלבת נתוני מרשם התושבים עם טבלת הדמוגרפיה המרכזית, זיהוי פערים בין כתובת רשומה לבין כתובת מגורים בפועל, איתור נפשות המתגוררות בנכס לצורך חישובי חיוב יחסיים או הנחות, והפקת דוחות אנליטיים על תנועות אוכלוסייה והשפעתן על מערך החיובים והגבייה.
- 1.1.15.7. יישום הממשק כאמור יאפשר שיפור באיכות נתוני הלקוחות, מניעת כפילויות, התאמת חיובים למצב התושבות בפועל, עמידה בדרישות רגולטוריות וניהול מבוקר של שימושי גחלת ומימד.

## 1.2. ניהול חיובים ושוברים

### 1.2.1. חיוב רב־שנתי, יתרות וגיל חוב

- 1.2.1.1. המערכת תכלול מנגנון לניהול חיובים רב־שנתיים אשר יאפשר צבירה, חישוב והצגה של חיובים לאורך מספר שנים ללא מגבלת נפח או תלות בשנת כספים מוגדרת. מבנה הנתונים יתמוך בניהול תקופות חיוב פתוחות וסגורות, כך שניתן יהיה לבצע חיובים, זיכויים, תיקונים וחישובי רטרו עבור כל תקופה היסטורית או עתידית, תוך שמירה על עקיבות מלאה בין התקופות השונות והגרסאות ששימשו לחישוב.
- 1.2.1.2. המערכת תאפשר הפקת פירוט חיוב לכל תקופה או חלק מתקופה, ללא תלות בשנת כספים, כך שניתן יהיה להציג חיובים ברמת ימים, חודשים, דו־חודשיים, רבעונים או כל חתך זמן אחר שיוגדר. החישוב יתחשב בתאריכי תחולה של נכס, משלם, תעריף, סכמה והנחה, ויבצע חלוקה יחסית של החיוב בהתאם לפרקי הזמן הרלוונטיים. מנגנון זה יאפשר הפקת דוחות היסטוריים מדויקים, טיפול בעררים וחישובי רטרו מורכבים.
- 1.2.1.3. המערכת תאפשר הפקת יתרות לסוף שנה לכל סוג חיוב, לרבות הפרדה בין קרן, הצמדה, ריבית, קנסות ותשלומים שבוצעו. יתרות אלו יחושבו בהתאם למועד החיתוך שנבחר, ויתמכו הן בצרכים חשבונאיים והן בצרכים תפעוליים, לרבות הפקת דוחות התאמה למערכת הנהלת החשבונות, דוחות מאזניים ודוחות הכנסות לפי סוגי חיוב. בנוסף, תתאפשר הפקת יתרות ביניים לכל מועד נבחר במהלך השנה.
- 1.2.1.4. לצורך ניהול החוב והגבייה, המערכת תאפשר חישוב והפקת דוחות גיל חוב (Aging) לפי יחידות זמן שונות, כגון ימים, חודשים, שנים או כל חתך זמן אחר שיוגדר על ידי המשתמש. גיל החוב יחושב ממועד החיוב או ממועד הפירעון, בהתאם להגדרה, ויאפשר פילוח החוב למדרגות זמן (לדוגמה: עד 30 יום, 31–60 יום, 61–90 יום, מעל 90 יום וכדומה). דוחות גיל החוב יתמכו בפילוח לפי סוג חיוב, אזור, משלם, סטטוס טיפול, הסדרי תשלום ואמצעי אכיפה.

- 1.2.1.5. המערכת תתמוך בניהול חוב רב־שכבתי, כך שניתן יהיה להבחין בין חוב שוטף, חוב בפיגור, חוב בהסדר, חוב בהליכי אכיפה וחוב שנמחק או הוקפא, ותאפשר הפקת דוחות ייעודיים לכל סטטוס. כמו כן, יתאפשר ניתוח מגמות חוב לאורך זמן והשוואת יתרות בין תקופות.
- 1.2.1.6. לצורך בקרה ושחזור נתונים, המערכת תשמור היסטוריית יתרות לכל נקודת זמן ותאפשר הפקת "צילום מצב" של יתרות חוב נכון למועד מסוים, כך שניתן יהיה להוכיח בדיעבד את מצב החשבון במועד נתון. נתונים אלו יתמכו בדרישות ביקורת, טיפול משפטי והפקת דוחות הנהלה.
- 1.2.1.7. יישום מנגנון חיוב רב־שנתי, ניהול יתרות וגיל חוב יאפשר ניהול פיננסי מדויק, תמיכה בתהליכי גבייה ואכיפה, עמידה בדרישות חשבונאיות ורגולטוריות, ושיפור יכולת הניתוח והבקרה על הכנסות הרשות לאורך זמן.

## 1.2.2. תעריפים, תוקפים, רטרו, הצמדה וריבית

- 1.2.2.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של טבלאות תעריפים עבור כלל סוגי החיוב, לרבות ארנונה, אגרות, היטלים, שילוט, כלי אצירה, חיובי שירותים, חינוך ורווחה, וכן כל סוג חיוב נוסף שיוגדר. טבלאות התעריפים ינוהלו במבנה היררכי וגמיש אשר יתמוך בתעריפים לפי סוג נכס, מהות שימוש, אזור חיוב, מדרגות שטח, יחידות מידה או כל פרמטר אחר הנדרש לצורך חישוב החיוב. המערכת תאפשר קליטה ידנית של תעריפים, ייבוא מקבצים מובנים וממשקים אוטומטיים למקורות נתונים חיצוניים.
- 1.2.2.2. לכל תעריף יוגדרו תאריכי תחולה ותוקף, כך שניתן יהיה לנהל תעריפים משתנים לאורך זמן, לרבות תעריפים עתידיים ותעריפים היסטוריים. מנגנון החישוב יתבסס על התעריף שהיה בתוקף במועד הרלוונטי לחיוב, בהתאם לתאריך החיוב, תאריך הקריאה או תאריך תחולת הנתונים, כפי שיוגדר לכל סוג חיוב. המערכת תתמוך בחישובי רטרו מורכבים, בהם במהלך תקופת חיוב אחת חלים מספר תעריפים שונים, ותבצע חלוקה יחסית של החיוב לפי פרקי הזמן בהם כל תעריף היה בתוקף.
- 1.2.2.3. מנגנון החישוב יכלול הפרדה מובנית בין רכיבי הקרן, ההצמדה, הריבית והסכום הכולל, כך שכל רכיב יחושב, יוצג ויירשם בנפרד בכרטיסת המשלם ובדוחות הכספיים. הפרדה זו תאפשר ניתוח מדויק של מקור החוב, הפקת דוחות חשבונאיים בהתאם לדרישות הנהלת החשבונות, וכן יישום כללי גבייה ואכיפה שונים לכל רכיב.
- 1.2.2.4. המערכת תאפשר הגדרת מנגנון חישוב ייעודי לכל סוג חיוב בנפרד, כך שניתן יהיה להגדיר כללי חישוב שונים לארנונה, אגרות, היטלים, חיובי שירותים, חינוך ורווחה. מנגנונים אלו יכללו אפשרות להגדרת מדרגות תעריף, חישוב יחסי לפי ימים, מינימום ומקסימום חיוב, פטורים והנחות, וכן כללים ייחודיים כגון חיוב לפי נפשות, לפי יחידות, לפי נפח או לפי פרמטרים גיאוגרפיים.
- 1.2.2.5. המערכת תנהל את כלל הטבלאות הנלוות לחישוב, לרבות טבלאות מדדים, ריביות, מקדמי הצמדה וטבלאות עזר נוספות, במבנה הכולל תאריכי תחולה ותוקף לכל ערך. נתונים אלו יוכלו להיקלט באמצעות ממשקים אוטומטיים למקורות רשמיים או באמצעות קליטה ידנית מבוקרת, תוך שמירת היסטוריית ערכים מלאה. מנגנון ההצמדה יאפשר הגדרה של סוג הממד, מועד תחילת ההצמדה, תדירות העדכון, אופן החישוב (לינארי או דרגתי) והפרדה בין הצמדה לקרן לבין ריבית פיגורים.

1.2.2.6. לצורך בקרה תפעולית, המערכת תאפשר הפקת דוחות השוואתיים בין תעריפים, זיהוי שינויים לאורך זמן, ובדיקת השפעת עדכון תעריף על אוכלוסיית המשלמים. בנוסף, יתאפשר ניהול גרסאות לתעריפים, כך שכל שינוי יתועד עם תאריך תחולה, משתמש מבצע וסיבת שינוי, ויאפשר שחזור מלא של החישובים שבוצעו בעבר.

1.2.2.7. יישום מנגנון תעריפים מבוסס תוקפים, רטרו, הצמדה וריבית יבטיח חישוב מדויק בהתאם לדין, תמיכה בשינויים רגולטוריים לאורך זמן, שקיפות מלאה במבנה החיוב ויכולת בקרה חשבונאית ותפעולית מתקדמת.

### 1.2.3. הפקת חשבון ושובר – נפרד או מאוחד, שוטף מול חוב

1.2.3.1. המערכת תאפשר הפקת חיובים, חשבונות ושוברים עבור כלל סוגי החיוב המנוהלים במערכת, לרבות ארנונה, מים, אגרות והיטלים, שילוט, חינוך, רווחה, שירותים עירוניים וחיובים נוספים שיוגדרו על ידי הרשות. הפקת החשבון תתבצע בהתאם לדוחות החיוב, לסכמות החיוב ולתעריפים התקפים, ותכלול פירוט מלא של רכיבי החיוב, תקופת החיוב, בסיס החישוב, התעריפים, ההנחות, ההצמדות והריביות, כך שהמשלם יוכל להבין את מקור החיוב באופן ברור ושקוף.

1.2.3.2. המערכת תציג את החיובים תוך הבחנה מובנית בין חיובים שוטפים לבין חובות ופיגורים מתקופות קודמות. לכל חשבון יוצג מצב החשבון הכולל, הכולל יתרת פתיחה, חיובים לתקופה, תשלומים שבוצעו, זיכויים, יתרת חוב מצטברת, וכן הפרדה בין קרן, הצמדה וריבית. המערכת תאפשר לקבוע האם החוב ההיסטורי יוצג כחלק אינטגרלי מהחשבון השוטף או יוצג בנפרד, בהתאם למדיניות הרשות.

1.2.3.3. תתאפשר הפקת חשבונות נפרדים לכל סוג חיוב, כך שכל תחום (למשל ארנונה או חינוך) יופק במסמך עצמאי, וכן הפקת שובר מאוחד הכולל מספר סוגי חיוב במסמך אחד. במצב של שובר מאוחד, המערכת תציג פירוט לפי סוגי החיוב השונים, תוך שמירה על אפשרות לתשלום כולל או תשלום חלקי לפי סוג חיוב. המערכת תאפשר הגדרת כללים לאיחוד או הפרדה של חיובים, לרבות לפי סוג לקוח, אזור, סכום חיוב או אמצעי תשלום.

1.2.3.4. המערכת תתמוך בהפקת שוברים בפורמטים שונים, לרבות שובר מודפס, שובר דיגיטלי בפורמט PDF ושובר להצגה בממשקי תשלום מקוונים. מבנה השובר יהיה ניתן להגדרה ויכלול שדות חובה כגון פרטי המשלם, פרטי הנכס, תקופת החיוב, מועד אחרון לתשלום, פירוט רכיבי החיוב, יתרות קודמות והנחיות תשלום. בנוסף, תתאפשר הצגת מידע גרפי כגון השוואת חיובים לתקופות קודמות.

1.2.3.5. לצורך בקרה חשבונאית, כל סוג חיוב ישויך באופן אוטומטי לסעיפים תקציביים מתאימים בהתאם להגדרות המערכת ולממשק למערכת הנהלת החשבונות. השיוך יתבצע ברמת תנועת החיוב ויאפשר הפקת פקודות יומן, דוחות הכנסות לפי סעיף תקציבי והתאמה בין מערכת ההכנסות למערכת הפיננסית. המערכת תתמוך בשיוך רב-ממדי, כך שניתן יהיה לשיוך חיוב אחד למספר חתכים תקציביים לפי הצורך.

1.2.3.6. המערכת תאפשר הפקת חשבונות ושוברים חוזרים, ביטול והפקה מחדש, הפקת שוברים מתוקנים בעקבות שינויי נתונים או חישובי רטרו, וכן הפקת שוברים עבור חלק מתקופה. כל פעולה תתועד במנגנון הלוגים ותשמור את גרסאות החשבון שהופקו.

1.2.3.7. בנוסף, המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה על שוברים שהופקו, לרבות כמות שוברים, סכומי

חיוב, תאריכי הפקה, סטטוס הפצה ואמצעי משלוח. יתאפשר גם איתור משלמים שלא הופקו עבורם שוברים בתקופה מסוימת, לצורך השלמת תהליך החיוב.

1.2.3.8. יישום מנגנון הפקת חשבוניות ושוברים כאמור יאפשר גמישות תפעולית, שקיפות מול המשלם, התאמה לדרישות חשבונאיות ורגולטוריות, ושיפור תהליכי הגבייה והבקרה על הכנסות הרשות.

#### **1.2.4. עדכון נכסים וחיוב בגין תוספת/גריעה**

1.2.4.1. המערכת תאפשר ניהול עדכונים בפרטי נכס המשפיעים על החיוב, לרבות שינוי שטחים, הוספה או גריעה של אלמנטים, שינוי מהות שימוש, שינוי אזור חיוב או כל פרמטר אחר המשמש בסיס לחישוב. כל עדכון יתבצע במבנה מבוקר הכולל הזנת תאריך תחולה, סוג השינוי וסיבת השינוי, כך שהמערכת תוכל לשמור רצף היסטורי מלא של נתוני הנכס ולהבטיח חישוב מדויק בהתאם למצב הנתונים שהיה בתוקף בכל תקופה.

1.2.4.2. בעת ביצוע עדכון, המערכת תחשב ותציג באופן מובחן את החיוב או הזיכוי הנובע מההפרש בין המצב הקודם למצב החדש, החל ממועד התחולה שנקבע לעדכון. חישוב זה יתבצע באופן יחסי לפי ימים או חלקי תקופה, בהתאם ללוחות החיוב ולהגדרות הסכמות והתעריפים התקפים. בנוסף, המערכת תציג את החיוב המעודכן הכולל של הנכס לאחר השינוי, כך שניתן יהיה לראות הן את ההשפעה הנקודתית של ההפרש והן את המצב הכולל החדש.

1.2.4.3. המערכת תתמוך בניהול היסטוריית שינויים מלאה לכל פרטי הנכס הרלוונטיים לחיוב, לרבות שטחים, אלמנטים, סיווגים, שיוך אזורי ומהות שימוש. לכל רשומת שינוי יישמרו תאריכי תחילה וסיום, משתמש מבצע, מקור הנתון ואסמכתאות תומכות. מנגנון זה יאפשר שחזור מצב הנכס בכל נקודת זמן, חישובי רטרו מדויקים, טיפול בעררים והפקת דוחות ביקורת.

1.2.4.4. במקרים בהם שינוי הנכס משפיע על תקופות עבר, המערכת תאפשר ביצוע חישוב רטרואקטיבי מבוקר, אשר יפיק תנועות חיוב או זיכוי בהתאם להפרשים שנוצרו. תהליך זה יכלול אפשרות לסימולציה טרם הפעלת החישוב בפועל, הצגת סכומי ההשפעה, ואישור משתמש מורשה. כל תנועת רטרו תירשם בנפרד בכרטיס המשלם ותשוך לתקופה הרלוונטית.

1.2.4.5. המערכת תאפשר להגדיר האם שינוי בנכס משפיע גם על רכיבים נלווים כגון הנחות, הצמדות וריביות, או רק על הקרן, ותבצע את החישוב בהתאם לפרמטרים שהוגדרו. בנוסף, תתאפשר הפקת דוחות השוואתיים המציגים את מצב החיוב לפני ואחרי השינוי, לרבות פירוט לפי רכיבי שטח ואלמנטים.

1.2.4.6. יישום מנגנון עדכון נכסים וחישוב הפרשי חיוב כאמור יבטיח דיוק בחיובים, שקיפות בתהליך, יכולת טיפול בשינויים מורכבים לאורך זמן ותמיכה מלאה בדרישות רטרו ובקרה.

#### **1.2.5. סימולציות – פרטניות וקיבוציות**

1.2.5.1. המערכת תכלול מנגנון סימולציה מתקדם אשר יאפשר ביצוע חישובי סימולציה על נתוני חיוב ללא השפעה על הנתונים התפעוליים בפועל, וזאת לצורך בחינת השפעת שינויים שונים טרם יישומם. מנגנון זה יתמוך בשינויים בפרטי נכס כגון שטחים ואלמנטים, שינוי מהות שימוש, שינוי אזור חיוב, שינוי תעריפים, שינוי פרטי לקוח, החלת או ביטול הנחות, וכן כל פרמטר אחר המשפיע על החיוב. כל סימולציה תבוצע בסביבה מבודדת ותישמר בנפרד מן הנתונים המבצעיים.

1.2.5.2. תוצאות הסימולציה יוצגו באופן השוואתי בין המצב הקיים לבין המצב לאחר השינוי, ויכללו

פירוט של סכום החיוב המקורי, סכום החיוב המדומה, וההפרש ביניהם, תוך הפרדה בין רכיבי הקרן, ההצמדה והריבית. המערכת תאפשר הצגת התוצאות ברמת הנכס הבודד, המשלם, סוג החיוב, וכן ברמות צבירה שונות כגון בניין, אזור או כלל הרשות.

1.2.5.3. בנוסף לסימולציה פרטנית, המערכת תאפשר ביצוע סימולציות קיבוציות על קבוצות אוכלוסייה

רחבות, אשר יוגדרו לפי חתכים כגון אזור חיוב, סוג נכס, מהות שימוש, טווחי שטח, סוגי לקוחות או כל פרמטר אחר. סימולציות אלו יאפשרו ניתוח השפעת שינוי תעריפים, שינוי מדיניות הנחות, שינוי סיווגים או עדכון אזורי חיוב על כלל האוכלוסייה או על תת-קבוצות מוגדרות. תוצאות הסימולציה הקיבוצית יוצגו בדוחות אנליטיים הכוללים סכומים כוללים, ממוצעים, התפלגויות וזיהוי אוכלוסיות מושפעות.

1.2.5.4. המערכת תתמוך בביצוע סימולציות על פני צירי זמן שונים, לרבות סימולציות עתידיות לצורך

תכנון תקציבי, וכן סימולציות רטרואקטיביות לצורך בחינת השפעת תיקוני נתונים על תקופות עבר. ניתן יהיה לבחור את תקופת הסימולציה, לקבוע אילו גרסאות סכמות ותעריפים ייכללו בה, ולהשוות בין מספר תרחישים חלופיים.

1.2.5.5. כל סימולציה תישמר עם מזהה ייחודי, פרטי המשתמש המבצע, תאריך ושעה, פרמטרים ששנו

ותוצאות החישוב, ותאפשר שחזור והשוואה לסימולציות קודמות. המערכת תאפשר הפקת דוחות סימולציה מפורטים לצורך הצגת ממצאים להנהלה, לוועדות תעריפים או לגורמי רגולציה.

1.2.5.6. בנוסף, תתאפשר המרה מבוקרת של תוצאות סימולציה לפעולה תפעולית בפועל, בכפוף להרשאות

ותהליך אישור, כך שניתן יהיה ליישם שינוי שנבחן בסימולציה ללא צורך בהזנה מחדש של הנתונים.

1.2.5.7. יישום מנגנון סימולציות כאמור יאפשר קבלת החלטות מבוססת נתונים, בחינת השפעות

תקציביות ורגולטוריות מראש, ניהול סיכונים ושיפור תהליכי תכנון והטמעה של שינויים במערך החיובים.

## **1.2.6. החלפת משלמים וחיוב משותף**

1.2.6.1. המערכת תאפשר ניהול עדכונים בפרטי משלמים, מחזיקים ובעלים במבנה מבוסס תוקף, כך שניתן

יהיה להגדיר תאריכי תחילה וסיום לכל קשר בין ישות לבין נכס. מבנה זה יתמוך בעדכונים היסטוריים ועתידיים כאחד, ויאפשר שחזור מדויק של זהות המשלם או המחזיק בכל נקודת זמן לצורך חישובי חיוב, טיפול בעררים והפקת דוחות ביקורת.

1.2.6.2. המערכת תכלול מנגנון אוטומטי ומבוקר להחלפת משלם, מחזיק או בעלים, אשר ינוהל באמצעות

תהליך עבודה מובנה הכולל הזנת פרטי הגורם היוצא והגורם הנכנס, תאריך תחולה, סוג הקשר ואסמכתאות נדרשות. עם ביצוע ההחלפה, המערכת תבצע חישוב יחסי אוטומטי של החיוב עבור כל אחד מהגורמים בהתאם לפרק הזמן בו היה בתוקף, תוך חלוקה לפי ימים או חלקי תקופה ובהתאם ללוחות החיוב הרלוונטיים. החיוב היחסי יוצג בכרטסות המשלמים בנפרד, תוך שמירה על רצף חיוב בנכס ללא כפילויות או חוסרים.

1.2.6.3. המנגנון יתמוך גם בהחלפה רטרואקטיבית של משלמים, בכפוף להרשאות ותהליך אישור, ויאפשר

חישוב רטרו של חיובים וזיכויים בהתאם לשינוי. לפני הפעלת החישוב בפועל, תתאפשר הרצת סימולציה להצגת ההשפעה הכספית של ההחלפה. כל פעולה תירשם במנגנון הלוגים ותכלול תיעוד מלא של פרטי השינוי.

- 1.2.6.4. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול חיוב משותף לנכס אחד עבור מספר משלמים במקביל. חלוקת החיוב תתאפשר לפי יחס מוגדר על ידי המשתמש, לפי יחס שטחים המשווים לכל משלם, או לפי מספר נפשות המתגוררות בנכס, כאשר לכל שיטה ניתן יהיה להגדיר פרמטרים ותאריכי תחולה. המערכת תבצע את החלוקה באופן אוטומטי בעת ריצת החיוב, ותאפשר שינוי יחסי החלוקה לאורך זמן תוך שמירת היסטוריה.
- 1.2.6.5. המערכת תאפשר הצגת מבנה החיוב המשותף במסך הנכס, כולל פירוט חלקו של כל משלם, בסיס החלוקה והסכום המחויב בפועל. בנוסף, תתאפשר הפקת שוברים נפרדים לכל משלם או שובר מאוחד הכולל פירוט חלוקת החיוב בין המשלמים, בהתאם למדיניות הרשות.
- 1.2.6.6. לצורך בקרה, המערכת תאפשר הפקת דוחות המזהים נכסים עם מספר משלמים, חלוקות חיוב חריגות, או פערים בין בסיס החלוקה לבין נתוני השטח או האוכלוסייה. מנגנון זה יתמוך בניהול נכסים משותפים, בנייני מגורים, נכסים עם שוכרים מרובים וכל תרחיש אחר של חיוב משותף.
- 1.2.6.7. יישום מנגנון החלפת משלמים וחיוב משותף כאמור יבטיח רציפות חיוב, חלוקה הוגנת ומדויקת בין הגורמים השונים, תמיכה בעדכונים היסטוריים ועתידיים ושקיפות מלאה במבנה החיוב.

### **1.2.7. חיובי אגרות והיטלים – אינטגרציה לרישוי ופיקוח**

- 1.2.7.1. המערכת תכלול ממשק דרכיוני אוטומטי למערכת רישוי ופיקוח על הבניה, אשר יאפשר קליטה, עדכון והעברה של נתונים רלוונטיים לצורך חישוב אגרות בניה והיטלי פיתוח. הממשק יתמוך בסנכרון שוטף של נתוני בקשות להיתר, תיקי בניין, היתרים, טפסי 2, טפסי 4 ותעודות גמר, וכן בקליטת סטטוסים תפעוליים כגון פתיחת תיק, אישור תוכניות, שלבי ביצוע, ביקורות שטח ואיתור חריגות בניה. כל נתון שייקלט יתועד עם תאריך תחולה ומקור המידע, ויישמר כחלק מההיסטוריה של הנכס.
- 1.2.7.2. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית של פירוט שטחים וסיווגים מתוך מערכת הרישוי במבנה היררכי של אלמנטים, כך שניתן יהיה לנהל שטחי בניה לפי סוגי שימוש, קומות, יחידות משנה ואלמנטים תכנוניים. נתונים אלו ישמשו בסיס לחישוב אגרות והיטלים בהתאם לסכמות החיוב ולתעריפים התקפים, ויאפשרו עדכון אוטומטי של החיוב במקרה של שינוי בתוכניות, בהיתרים או בשטחי הבניה.
- 1.2.7.3. טבלאות התעריפים לחישוב אגרות והיטלים ינוהלו במשותף בין מודול הרישוי למודול החיובים, כך שכל שינוי בתעריף יתעדכן באופן עקבי בשני המודולים. מנגנון זה יבטיח התאמה מלאה בין נתוני הרישוי לבין החיוב בפועל, ימנע כפילויות ויאפשר חישוב מדויק בהתאם לתעריפים התקפים במועד הרלוונטי.
- 1.2.7.4. המערכת תחשב ותפיק חשבונות אגרות והיטלים בהתאם לנתוני השטחים, הסיווגים והסטטוסים שנקלטו ממערכת הרישוי, תוך הפרדה בין סוגי האגרות וההיטלים, הצגת בסיס החישוב, התעריפים, ההנחות (ככל שקיימות), והסכום הכולל. החישוב יתמוך בתרחישים של חיוב בשלבים שונים של תהליך הבניה, כגון חיוב חלקי בעת קבלת היתר וחיוב נוסף בעת קבלת טופס 4, וכן בחישובי רטרו במקרה של עדכון שטחים או גילוי חריגות.
- 1.2.7.5. בנוסף, המערכת תקלוט ותנהל סטטוסים ואירועים תפעוליים ממערכת הרישוי והפיקוח, לרבות ביקורות במהלך הבניה, דרישות תיקון, חריגות בניה והחלטות מנהליות. אירועים אלו ישפיעו על החיוב בהתאם לכללים שיוגדרו, ויאפשרו עדכון שטחים, הפקת חיובים משלימים או הקפאת חיוב

לפי הצורך. כל שינוי יתועד עם תאריך תחולה ויישמר בהיסטוריה, כך שניתן יהיה לשחזר את מצב הנתונים והחייב בכל נקודת זמן.

1.2.7.6. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה והשוואה בין נתוני הרישוי לבין נתוני החייב, לצורך איתור פערים בשטחים, סיווגים או סטטוסים, ותתמוך בניהול מעקב אחר תשלומי אגרות והיטלים, יתרות חוב, הסדרים ואמצעי אכיפה.

1.2.7.7. יישום אינטגרציה מלאה בין מודול הרישוי למודול החייבים יבטיח חישוב מדויק של אגרות והיטלים, עדכון שוטף של נתוני הבסיס, מניעת טעויות תפעוליות ושיפור הבקרה על הכנסות הרשות מתהליכי בניה ופיתוח.

#### 1.2.8. חייב פרויקטי פיתוח

1.2.8.1. המערכת תכלול מודול ייעודי לניהול והפקת חיובים בגין פרויקטי פיתוח, לרבות סלילת כבישים, מדרכות, תיעול, תאורה, פיתוח תשתיות ציבוריות וכל פרויקט אחר המחייב השתתפות בעלי נכסים בהתאם למדיניות הרשות וחוקי העזר. המודול יתמוך בניהול מחזור חיים מלא של הפרויקט, החל מהגדרת הפרויקט והיקפו, דרך זיהוי הנכסים החייבים, חישוב חלקו היחסי של כל נכס, הפקת דרישות תשלום ומעקב אחר ביצוע הגבייה.

1.2.8.2. המערכת תחשב את החייב לכל נכס בהתאם לנתוני הנכס, לרבות שטח בנוי, שטח לא בנוי, ייעוד קרקע, חזית למגרש, עומק מגרש, מספר יחידות, או כל פרמטר אחר שיוגדר לצורך חלוקת העלויות. כללי החישוב יוגדרו בסכמת חיוב ייעודית לפרויקט, ויאפשרו חלוקה יחסית של עלויות הפרויקט בין הנכסים החייבים בהתאם לנוסחאות שייקבעו.

1.2.8.3. זיהוי הנכסים החייבים יתבצע באמצעות שילוב נתונים ממערכת ייעודי קרקע, ממערכת ה-GIS וממפוי פוטוגרמטרי, כך שניתן יהיה לאתר באופן אוטומטי את כלל הנכסים הנמצאים בתחום ההשפעה של הפרויקט. המערכת תאפשר גם הוספה או גרעה ידנית של נכסים במקרים חריגים, תוך תיעוד מלא של הסיבה לשינוי.

1.2.8.4. המודול ישמור היסטוריה מלאה של החייבים והתשלומים לכל פרויקט ולכל נכס, כך שהפקת חיובים עתידית תיקח בחשבון תשלומים שבוצעו, זיכויים, הסדרי תשלום וחובות פתוחים. נתונים אלו יאפשרו חישוב יתרות מדויק, מניעת כפילויות חיוב והצגת מצב עדכני לכל בעל נכס.

1.2.8.5. המערכת תאפשר הפקת הודעות לבעלי הנכסים החייבים, לרבות דרישות תשלום, עדכונים על התקדמות הפרויקט, תזכורות לתשלום והתראות על פיגורים. בנוסף, ייכלל מנגנון מעקב אחר סטטוס התשלומים, אשר יציג את מצב הגבייה לכל פרויקט, לרבות סכומים שגבנו, יתרות פתוחות, הסדרים ואמצעי אכיפה שנקטו.

1.2.8.6. לצורך בקרה תפעולית, המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהול לפרויקטי פיתוח, הכוללים רשימת נכסים חייבים, בסיס החישוב לכל נכס, סכומי חיוב, תשלומים שבוצעו ויתרות חוב. כמו כן, תתאפשר הצגת מפה גיאוגרפית של תחום הפרויקט והנכסים הכלולים בו.

1.2.8.7. יישום מודול חיובי פרויקטי פיתוח כאמור יאפשר ניהול מסודר ושקוף של חיובים מורכבים, חלוקה הוגנת של עלויות בין בעלי הנכסים, מעקב יעיל אחר הגבייה ושיפור הבקרה על הכנסות הרשות מפרויקטי פיתוח.

#### 1.2.9. מחולל חיובים לנושאים שונים

- 1.2.9.1. המערכת תכלול מחולל חיובים גמיש ודינמי אשר יאפשר הגדרה, ניהול והפעלה של נושאי חיוב שונים שאינם מנוהלים במסגרת סכמות חיוב קבועות, כגון פינוי אשפה, שילוט, וטרינריה, אגרות שירותים מיוחדים, שימוש במתקנים עירוניים וכיוצא באלה. המחולל יאפשר למנהל המערכת להגדיר באופן עצמאי את כללי החיוב, בסיס החישוב, פרמטרי החיוב, תעריפים, תדירות החיוב, מנגנוני הצמדה וריבית, וכן את הישויות אליהן משויך החיוב, לרבות נכסים, משלמים, קבוצות אוכלוסייה או כל ישות אחרת.
- 1.2.9.2. המחולל יתמוך בהגדרת חיוב יחסי למספר משלמים או לנכסים משותפים, תוך אפשרות לקבוע חלוקה לפי יחס מוגדר, לפי שטח, לפי מספר נפשות או לפי פרמטרים אחרים. כמו כן, יתאפשר להגדיר כללי פריסה לתשלומים, ריבית פיגורים, הצמדה למדדים שונים, ותנאים להפעלת אמצעי אכיפה במקרה של איתשולם.
- 1.2.9.3. המערכת תאפשר קישור של נושא החיוב לעץ נכסים, לעץ דמוגרפי או לכל ישות אחרת במערכת, כך שכל דרישות הניהול, ההיסטוריה, ההרשאות והקשרים החלות על עצים אלו יחולו גם על נושאי החיוב. לכל נושא חיוב יוגדר כרטיס מידע ייעודי הכולל פרטי החיוב, תעריפים, סטטוסים, תאריכי תחולה ומסמכים משויכים.
- 1.2.9.4. המערכת תשמור היסטוריה מלאה של כל התנועות במחולל החיובים, לרבות יצירת חיוב, עדכון, זיכוי, פריסה, תשלום, הסדר ואמצעי אכיפה. בנוסף, תתאפשר הצמדת מסמכים, תמונות וסריקות לכל ישות חיוב, תוך ניהול קטלוג והרשאות גישה.
- 1.2.9.5. מודול מחולל החיובים יכלול את כלל רכיבי הגבייה והאכיפה הקיימים במודול הארנונה, לרבות ניהול מעקבים, הפקת התראות, משלוח הודעות, ניהול הסדרי תשלום, הפעלת אמצעי אכיפה והפקת דוחות סטטוס, כך שניתן יהיה לנהל את כלל מחזור הגבייה לנושאי חיוב אלו באופן אחיד.

#### **1.2.10. תהליך חיוב פינוי אשפה**

- 1.2.10.1. המערכת תאפשר ניהול תהליך תפעולי מובנה לחיוב פינוי אשפה, הכולל קליטה אוטומטית של קובצי נתונים בפורמט אקסל או פורמטים מובנים אחרים, תוך ביצוע בקורות תקינות וקליטה לטבלת ביניים לצורך בדיקה ואישור. לאחר אישור הנתונים, המערכת תבצע חישוב חיוב דו־חודשי בהתאם לכללי החיוב והתעריפים שהוגדרו.
- 1.2.10.2. עם הפקת החיובים, המערכת תאפשר הפקת תלושי תשלום ומשלוחם באמצעים שונים, לרבות דואר, דואר אלקטרוני או הפצה דיגיטלית. המערכת תתמוך בעדכון אוטומטי של הוראות קבע לחיוב שוטף עבור משלמים הרשומים לכך, וכן בהפקת דוח חייבים המציג יתרות פתוחות וסטטוס תשלום.
- 1.2.10.3. במקרה של איתשולם, המערכת תפעיל מנגנון התראות אוטומטי הכולל משלוח שובר חדש והודעת התראה, וכן שליחת הודעות SMS בהתאם לכללים שיוגדרו. לאחר מיצוי שלבי ההתראה, תתאפשר הפעלת אמצעי אכיפה בהתאם למדיניות הרשות, תוך תיעוד מלא של הפעולות.
- 1.2.10.4. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול יתרות זכות בין שירותים שונים, כך שבמקרה של זיכוי בשירות אחד ניתן יהיה להעבירו באופן אוטומטי לכיסוי חוב בשירות אחר, בכפוף לכללים שיוגדרו. כל שלבי התהליך יתועדו במנגנון הלוגים ויאפשרו מעקב ובקרה מלאה.
- 1.2.10.5. יישום מחולל חיובים לנושאים שונים ותהליך חיוב פינוי אשפה כאמור יאפשר גמישות תפעולית גבוהה, אחידות בניהול החיובים והגבייה, ושיפור הבקרה על הכנסות הרשות מנושאי חיוב מגוונים.

### **1.2.11. חיובי רווחה**

1.2.11.1. המערכת תכלול מודול ייעודי לניהול והפקת חיובים בתחומי הרווחה, אשר יתמוך במגוון סוגי

השתתפויות של תושבים בפעילויות ובשירותים חברתיים, לרבות השתתפות במימון פנימיות, מועדוניות, מסגרות חינוך בלתי פורמלי לאחר שעות הלימודים, שירותי טיפול ושיקום, השתתפות במימון מגורי קשישים, מרכזי יום, פעילויות קהילתיות ותכניות רווחה נוספות. המודול יתוכנן כך שיתמוך במודלים מורכבים של השתתפות עצמית, בהתאם למדיניות הרשות ולנהלי משרד הרווחה, תוך אפשרות לניהול מספר מקורות מימון במקביל (תושב, רשות, משרד ממשלתי, גורם מממן נוסף).

1.2.11.2. המערכת תאפשר הגדרה וניהול של טבלאות פעילויות ושירותים, כאשר לכל פעילות יוגדרו פרמטרים כגון סוג הפעילות, המוסד המבצע, עלות מלאה ליחידה, תדירות החיוב, תקופת השתתפות, קריטריונים לזכאות, ותעריף השתתפות. התעריפים יוכלו להיות מנוהלים הן בטבלאות תעריפים מובנות והן בערכים ידניים לפי מקרה פרטני, בהתאם לאישור גורם מוסמך. בנוסף, תתאפשר הגדרת טבלת מוסדות הכוללת פרטי ספק, תנאי התקשרות, סוגי שירותים וממשקי דיווח.

1.2.11.3. לכל פעילות תוגדר העלות המלאה, תאריכי תחולה ותוקף, וכן שיעור ההשתתפות של התושב, אשר יכול להיקבע כאחוז מהעלות הכוללת או כסכום קבוע. המערכת תאפשר שיוך של משלם אחד או יותר לכל חיוב, בהתאם למבנה המשפחה או להחלטות ועדת הרווחה, ותתמוך בשיטות חיוב שונות, לרבות חיוב תקופתי, חיוב חד-פעמי או חיוב לפי צריכה בפועל. כללי הגבייה, ההצמדה, הריבית והאכיפה שהוגדרו במודולי החיוב הכלליים יחולו גם על חיובי הרווחה, תוך אפשרות להגדרת חריגים בהתאם למדיניות הרשות.

1.2.11.4. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית של חשבוניות מהספקים או מהמוסדות המבצעים, השוואתם לערכים ולתעריפים שהוגדרו במערכת, וזיהוי חריגות בין העלות המדווחת לבין העלות המאושרת. לאחר אישור הנתונים, יופקו החיובים למשלמים בהתאם לשיעור ההשתתפות שנקבע. בנוסף, יתאפשר ניהול מעקב גבייה שוטף הכולל הצגת יתרות פתוחות, תשלומים שבוצעו, הסדרי תשלום, סטטוס פיגורים והפעלת אמצעי אכיפה במידת הצורך.

1.2.11.5. המודול יכלול ממשק דו-כיווני למערכת הרווחה של הרשות, אשר יאפשר ייבוא נתוני השתתפות, זכאות, היקף שירותים ומועדי פעילות, וכן ייצוא נתונים על תשלומים בפועל, יתרות חוב, פיגורים וסטטוסים שונים של החיובים. הממשק יתמוך בסנכרון תקופתי ובשמירת היסטוריית נתונים, כך שניתן יהיה לבצע בקרה מלאה על ההתאמה בין נתוני הרווחה לבין נתוני החיוב והגבייה.

1.2.11.6. יישום מודול חיובי הרווחה כאמור יאפשר ניהול מדויק, מבוקר ושקוף של השתתפויות התושבים, תוך התאמה למדיניות חברתית, הפחתת טעויות חישוב, ושיפור יכולת הבקרה על הכנסות והוצאות בתחום הרווחה.

### **1.2.12. הפקת שוברים, קבצים, משלוח דיגיטלי ודוחות**

1.2.12.1. המערכת תאפשר הפקה אוטומטית ומבוקרת של קבצי נתונים לשוברי חיוב מודפסים בפורמט שייקבע בשלב האפיון המפורט לאחר בחירת הספק. קובץ הנתונים יכלול את כלל השדות הנדרשים להפקת השובר, ובכלל זה פרטי המשלם, פרטי הנכס, תקופת החיוב, מספר הימים לחישוב, מועד אחרון לתשלום, פירוט מלא של רכיבי החיוב לפי סוגי חיוב ותעריפים, סכומים, וכן שדות הערות

פרטניות למשלם ושדות הערות כלליות לרשות. המערכת תתמוך בהפקת הקובץ במנות, תנהל בקרה על שלמות הנתונים טרם ההפקה, ותאפשר תיעוד לוגים של מועד ההפקה, המשתמש המפיק והיקף השוברים שנכללו במנה.

1.2.12.2. בנוסף להפקת הקובץ לבית הדפוס, המערכת תאפשר הפקת שובר חיוב דיגיטלי בפורמט PDF. הזהה לחלוטין לשובר המודפס, לרבות עיצוב, לוגו, תמונות רקע, מבנה שדות, ברקוד ואמצעי תשלום. השובר הדיגיטלי ישויך אוטומטית לכרטיס המשלם ולתיק הנכס במערכת ניהול המסמכים, ותתאפשר שליחתו בדואר אלקטרוני באופן פרטני או מרוכז למספר משלמים במקביל, בהתאם להרשאות ולמדיניות משלוח. המערכת תתעד את סטטוס השליחה, אישורי מסירה, כשלי שליחה וניסיונות חוזרים.

1.2.12.3. המערכת תאפשר הוספת תרשים גרפי לשובר התקופתי, המציג מגמות חיוב לאורך מספר תקופות קודמות (כפי שיוגדר על ידי הרשות), כגון גרף עמודות או גרף קווי המציג את סכומי החיוב ההיסטוריים, במטרה לשפר את שקיפות המידע מול התושב ולעודד הבנה של דפוסי החיוב.

1.2.12.4. לצורכי בקרה תפעולית וניהולית, המערכת תכלול מנגנון דוחות מובנה אשר יאפשר הפקת דוח סטטוס שוברים הכולל, בין היתר, את מספר השוברים שהופקו, סכום החיוב הכולל במנה, תאריך החיוב, תאריך ההפקה, סטטוס ייצוא לבית הדפוס או למשלוח הדיגיטלי, וכן פילוחים לפי אזור, סוג חיוב וחתכים נוספים. בנוסף, יופק דוח משלמים שלא הופקו להם שוברים בתקופת חיוב נתונה, הכולל פירוט פרטי המשלם והנכס, סוג החיוב והסיבה לאי־הפקה, לצורך טיפול בחריגים והשלמת נתונים.

1.2.12.5. מימוש יכולות אלה יאפשר לרשות ניהול מלא של תהליך הפקת השוברים, שילוב בין הפקה מודפסת לדיגיטלית, בקרה על שלמות והפצה, ושיפור השירות לתושב תוך הפחתת טעויות תפעוליות.

### 1.3. ניהול נכסים

#### 1.3.1. הקמת נכסים

1.3.1.1. המערכת תאפשר הקמה וניהול של נכסים במגוון תצורות, לרבות נכס זמני ללא כתובת (המבוסס על גוש/חלקה/תת־חלקה), נכס קבוע בעל כתובת מלאה, המרה אוטומטית של נכס זמני לנכס קבוע עם קבלת כתובת, יצירת נכס נוסף בעל מהות שימוש שונה באותו מיקום (לדוגמה משרד בתוך דירת מגורים), וכן הקמה של מתחמי נכסים היררכיים הכוללים נכס אב ונכסי משנה (כגון שטחים משותפים בבניין). תהליך ההקמה יתמוך ביצירת קבוצת נכסים במקביל, תוך קישור ביניהם לעץ היררכי אחד, שמירה על יחסי תלות בין הכרטיסים והחלת ברירות מחדל משותפות.

1.3.1.2. המערכת תכלול מנגנון ניווט חכם אשר ינתב את המשתמש למסכי ההקמה הרלוונטיים בהתאם לסוג הפעולה הנבחרת: הקמת נכס חדש, המרת נכס זמני לקבוע, הוספת מהות שימוש לנכס קיים או הקמת מתחם נכסים. במסגרת זו יתבצע שכפול אוטומטי של נתונים מנכס קיים בעת יצירת נכס נוסף, לרבות פרטי מיקום, אזור חיוב, תת־אזור, ארנונה, קודי משלוח דואר ופרמטרים נוספים, תוך מתן אפשרות לעריכה. המערכת תבצע מספור אוטומטי ורציף של כרטיסי הנכסים ותאפשר הזנת מספר הנכסים הנדרש ליצירה בקבוצה אחת, כאשר לאחר ההקמה יועבר המשתמש באופן שיטתי מכרטיס אב אחד למשנהו להשלמת נתונים.

1.3.1.3. לצורך הבטחת תקינות הנתונים, תכלול המערכת מנגנון בקרת שלמות למתחמי נכסים, אשר יוודא כי כל כרטיסי האב משויכים לאותו עץ היררכי, לאותו אזור ותת־אזור, כי מספר יחידות

ההשתתפות בנכסי המשנה תואם ליחידות ההשתתפות בנכס הראשי, וכי כל שדות החובה מולאו. המערכת תציג התראות על חוסרים או איהתאמות ולא תאפשר מעבר לשלב החיוב עד להשלמת הנתונים.

1.3.1.4 המערכת תאפשר תצוגה גרפית והיררכית של עץ הנכסים במתחם, עם אפשרות להרחבה או צמצום של ענפים בעץ, וכן סינון והצגה חלקית במתחמים גדולים או מורכבים. בנוסף, תוצג סכמה לוגית של חלוקת החיוב בין נכסי המתחם, לרבות פירוט יחידות ההשתתפות היחסיות, סוגי השטחים והאופן בו מחושב החיוב המשותף ומחולק בין הנכסים השונים.

1.3.1.5 לצרכי בקרה שוטפת, המערכת תאפשר הפקת דוח ייעודי המציג נכסים זמניים הפעילים במערכת מעל פרק זמן שיוגדר, כולל פרטי הנכס, מועד פתיחה, סטטוס, אזור חיוב וגורם מטפל, וזאת לצורך איתור נכסים שלא הוסבו לנכסים קבועים וטיפול בחריגים.

### 1.3.2 ניהול צו ארנונה ושומה

1.3.2.1 המערכת תאפשר קליטה וניהול נכסים הן כנכסים בודדים והן במסגרת עץ נכסים היררכי. תתאפשר הגדרת פרופיל נכס, אשר פתיחתו תיצור באופן אוטומטי את כלל תתי-הנכסים הכלולים בו. ניתן יהיה לשייך נכסים למשלמים או לנהל נכסים ללא משלם מוגדר (נכס בפרופיל), וכן לבצע שיוך נכסים למשלם ברמת היררכיה משתנה.

1.3.2.2 נתוני הקדסטר יוצגו מתוך טבלת הקדסטר של הרשות, לרבות היסטוריה מלאה, ותתאפשר שליפה ואחזור נכסים לפי גוש, חלקה, תתי-חלקה ומגרש. המערכת תאפשר שיוך של מספר כתובות לנכס או לתת-נכס, תוך סיווג הכתובות לפי סוג (למשל: כתובת למשלוח, כתובת זיהוי, כתובת תב"ע). שיוך הכתובות יתבצע באופן אוטומטי הן מנתוני התב"ע והן ממיפוי פוטוגרמטרי.

1.3.2.3 במקרים בהם לא קיים סמל רחוב בקוד למ"ס, תתאפשר הגדרת סמל זמני בטבלה אחידה, והמערכת תבצע המרה אוטומטית עם קבלת הסמל הרשמי תוך שמירת היסטוריה. בנוסף, שיוך שכונות ואזורים לנכסים יתבצע אוטומטית על פי טבלת סמלי למ"ס. במקרי איחוד או חלוקה של נכסים תפיק המערכת התראות אוטומטיות לצורך עדכון פרטי המשלמים.

1.3.2.4 המערכת תאפשר סיווג נכסים ומהויות שימוש בהתאם להגדרות צו הארנונה. במקרים בהם החיוב מבוסס על שיוך גיאוגרפי, הסיווג ייקבע אוטומטית על פי כתובת הנכס והאזור הסטטוטורי.

1.3.2.5 ניהול השטחים יתבצע באמצעות עץ אלמנטים היררכי, אשר יאפשר חישוב שטחים וחיובים לכל רמת פירוט – החל מרכיב בודד ועד לרמת מבנה, מתחם או כל היררכיה אחרת. המערכת תחשב ותציג סיכומי שטחים וחיובים לכל רמה, כך שכל שינוי בנכס בודד ישתקף באופן מיידי ברמת ההיררכיה הכוללת.

1.3.2.6 המערכת תכלול ממשק אינטגרטיבי לתוכנות AutoCAD, שיאפשר קליטת שטחי אלמנטים ישירות מתשריטים וקטוריים. כל עדכון בתשריט יביא לעדכון אוטומטי של שטחי האלמנטים, תוך שמירת היסטוריית השינויים.

1.3.2.7 המערכת תכלול מודול לניהול צו הארנונה, אשר יהווה את הבסיס הנורמטיבי לחישוב השומות. ניתן יהיה לנהל מספר צווי ארנונה במקביל, תוך הגדרת סטטוס לכל צו, כאשר רק צו מאושר ישמש בסיס לחיוב. כל עדכון בצו יתועד עם תאריך תחולה ותאריך עדכון וייושם אוטומטית על החישובים ממועד כניסתו לתוקף.

- 1.3.2.8. תתבצע הפרדה בין שכבת צו הארנונה לבין מנגנון התעריפים. המערכת תאפשר עדכון אוטומטי של תעריפים על פי נוסחאות מוגדרות מראש וכן עדכון ידני, תוך שמירת תאריכי תחולה ותוקף וניהול גרסאות מלא.
- 1.3.2.9. חישוב השומה הכספית יתבצע באופן אוטומטי על בסיס עץ האלמנטים, סיווגי השימוש והתעריפים בצו הארנונה. לדוגמה, אלמנט המסווג כמחסן עזר במגורים יחויב בהתאם לתעריף הרלוונטי ולשטחו, ללא צורך בהתערבות ידנית.
- 1.3.2.10. המערכת תשמור היסטוריה מלאה של צווי הארנונה, התעריפים, המחזיקים וההנחות, כך שניתן יהיה לבצע חישובי רטרו מדויקים בהתאם לתאריכי התחולה של כל רכיב מידע. חישוב רטרואקטיבי של שומות וחובים ייקח בחשבון עדכוני צו, שינויי תעריפים, חילופי מחזיקים והנחות.
- 1.3.2.11. בנוסף, תתאפשר הפעלת מנגנוני סימולציה וניתוחים הן באמצעות צווי ארנונה בסטטוסים שונים והן באמצעות שינוי פרמטרים בצו התקף, לצורך בחינת השפעות על היקפי החיוב.
- 1.3.2.12. המערכת תאפשר הפקת שומות וחובים (שטחים וסכומים כספיים) לכל רמת היררכיה בעץ הנכסים ובחתיך סוגי אלמנטים. יוצג פירוט מלא של רכיבי החיוב – סוג האלמנט, השטח, התעריף, תאריכי התוקף והסכום לחיוב – במבנה תצוגה הניתן להגדרה.

#### **1.4. ניהול השגות, עררים, הנחות וועדות**

##### **1.4.1. מודול ניהול השגות ועררים**

- 1.4.1.1. המערכת תכלול מודול ייעודי לניהול השגות ועררים על שומות וחובים. המודול יאפשר קליטה והשוואה בין השומה שנקבעה על ידי הרשות (לרבות גרסת המדידה הרלוונטית) לבין גרסת החייב המשיג או המערער. ההשוואה תתבצע הן בערכי גודל (שטחים, יחידות, פרמטרים) והן בערכים כספיים, לרבות חישוב אוטומטי של ההפרש בין הגרסאות והצגת השפעתו על החיוב.
- 1.4.1.2. המערכת תכלול תהליכי עבודה מובנים לניהול השגות ועררים, אשר יהיו ניתנים להגדרה ולעדכון על ידי משתמש מורשה. לכל תהליך תוגדר רמת שירות (SLA) לטיפול, לרבות מנגנון תזכורות אוטומטיות, בקרה על עמידה בזמנים ומנגנון להפקת מכתבים מובנים בהתאם לשלבי התהליך.
- 1.4.1.3. במסגרת ניהול ההשגה או הערר, תעמיד המערכת מסכי עבודה ייעודיים להצגת השוואה מלאה בין השומה המקורית לבין ההשגה או הערר, וכן שדות להזנת המלצת הגורם המטפל, לרבות נימוקים מפורטים. כל השגה או ערר ישויכו לוועדה הרלוונטית (ועדת השגות או ועדת ערר), והמערכת תרכז באופן מובנה את כלל הנתונים והמסמכים הנדרשים לצורך הצגתם כסדר יום לדיוני הוועדה.
- 1.4.1.4. המערכת תאפשר ניהול מלא של תהליך ועדת ערר, לרבות זימון הוועדה, ניהול הדיון במבנה אחיד, הפקת פרוטוקולים וקליטת החלטות הוועדה. במקרה של ערר, תאפשר המערכת קליטה של החלטות ועדת הערר והפקת הודעות רשמיות לנישום בהתאם להחלטות.
- 1.4.1.5. במהלך ניהול ההשגה או הערר, המערכת תאפשר הפקת חיוב בגין החלק שאינו שנוי במחלוקת, כך שבשלבי איתור חייבים או חובות לאכיפה יילקח בחשבון אך ורק רכיב החיוב שאינו נתון להשגה או ערר. לאחר קבלת החלטת הוועדה, יתעדכן מצב חשבון הנישום בהתאם להחלטות, לרבות המשך או עצירת הליכי אכיפה, ככל שנדרש.
- 1.4.1.6. המערכת תאפשר מעקב מלא אחר כל שלבי הטיפול בהשגה ובערר, כולל סטטוסים, מועדים, תזכורות ותחנות אישור של גורמים מאשרים שונים, בהתאם להגדרות התהליך.

#### **1.4.2. מודול הנחות על פי הוראות החוק והתקנות**

1.4.2.1. המערכת תכלול מודול ייעודי, אינטגרטיבי ומבוקר לניהול הנחות על פי דין, אשר יאפשר יישום

מלא, עקבי ומבוקר של כלל הוראות החוק, התקנות והנחיות הגורמים המוסמכים, לרבות הנחות המבוססות על זכאות מביטוח לאומי, משרד הביטחון וגורמים ממשלתיים נוספים. המודול יהווה חלק בלתי נפרד ממערכת ההכנסות והגבייה, ויפעל בסנכרון מלא עם מודולי הנכסים, החיובים, הדמוגרפיה, הרטרו, הגבייה והאכיפה.

1.4.2.2. המערכת תתממשק באופן שוטף, אוטומטי ומאובטח עם מערכות הביטוח הלאומי לצורך קליטה

מחזורית (לפחות אחת לחודש) של נתוני זכאות של תושבים. נתוני הזכאות שייקלטו יכללו, בין היתר, פרטי זיהוי חד-משמעיים של המבוטח, סוגי הגמלאות, קיום זכאות להשלמת הכנסה, מועדי תחילת הזכאות, מועדי סיום הזכאות, תקופות חפיפה בין גמלאות שונות וכל נתון נוסף הנדרש לצורך קביעת שיעור ההנחה בהתאם להוראות הדין. המערכת תבצע ולידציות, התאמות והשוואות בין נתוני הביטוח הלאומי לבין הנתונים הדמוגרפיים הקיימים במערכת הרשות, לרבות הצלבות לפי מספר זהות, כתובת, נפשות בנכס וקשרי משפחה.

1.4.2.3. המערכת תאפשר ניהול מחזור חיים מלא של הנחות על פי חוק, החל משלב זיהוי הזכאות, דרך

החלת ההנחה בפועל, ועד לביטול, שינוי או עדכון ההנחה עם שינוי סטטוס הזכאות. במסגרת זו, המערכת תעדכן באופן אוטומטי הנחות לזכאים חדשים עם קבלת נתוני זכאות עדכניים, ותבטל או תתאים הנחות קיימות עם סיום זכאות, שינוי סוג גמלה או שינוי בפרמטרים המשפיעים על ההנחה. כל שינוי בהנחה יתועד במערכת, לרבות מועד השינוי, מקור הנתונים, הגורם המאשר וההשפעה הכספית.

1.4.2.4. המערכת תכלול מנגנון מתקדם לניהול סל הנחות, אשר יאפשר הגדרה של כללי צבירה, איצבירה

או בחירה אוטומטית של ההנחה הגבוהה ביותר מבין כלל ההנחות הרלוונטיות לישות מסוימת (משלם, מחזיק או נכס), בהתאם להוראות החוק. מנגנון זה יפעל באופן רציף לאורך השנה, ובפרט במעברים בין שנות כספים, כך שיובטח כי בכל נקודת זמן מוחלת על הנישום ההנחה המיטבית לה הוא זכאי, מבלי ליצור כפל הנחות או חריגות רגולטוריות.

1.4.2.5. בנוסף, המערכת תאפשר יישום וניהול הנחות ייעודיות על פי חוק עבור אוכלוסיות מיוחדות, לרבות

משפחות שכולות, עיוורים, ניצולי שואה, נכי צה"ל ואוכלוסיות נוספות המוגדרות בדין. לצורך כך, המערכת תאפשר קליטה והשוואה של נתוני זכאות ממשרדי הממשלה הרלוונטיים, בין אם באמצעות ממשקים מקוונים ובין אם באמצעות קבצים תקופתיים, ותנהל מאגר זכאויות מרכזי ומעודכן. המערכת תתמוך בהחלת הנחות אלה בהתאם לכללים הייחודיים לכל אוכלוסייה, לרבות שיעור ההנחה, תוקף ההנחה, תנאים משלימים והגבלות רלוונטיות.

1.4.2.6. המערכת תאפשר ניהול תוקפים מלא לכל הנחה על פי חוק, כך שכל הנחה תוגדר עם מועד תחילה

ומועד סיום, הנגזרים אוטומטית מנתוני הזכאות או מוזנים ידנית על ידי גורם מוסמך, בהתאם לדין. מנגנון הרטרו של המערכת יאפשר החלה רטרואקטיבית של הנחות, ככל שהדין מחייב זאת, וכן ביטול רטרואקטיבי של הנחות שניתנו ביתר, תוך חישוב מדויק של הזיכויים או החיובים הנדרשים ועדכון מצב החשבון של הנישום.

1.4.2.7. המערכת תספק שקיפות מלאה לנישום ולגורמי הרשות, ותאפשר הצגת כלל ההנחות על פי חוק

המוחלות על ישות מסוימת, לרבות סטטוס ההנחה, מקור הזכאות, תקופת התוקף והשפעתה הכספית. בנוסף, המערכת תאפשר הפקת הודעות לנישום בדבר החלת הנחה, שינוי, ביטול או

פקיעת תוקף, באמצעים שונים כגון מכתב, דוא"ל או מסרון, תוך תיעוד מלא של כל הודעה שנשלחה.

1.4.2.8. לצורכי בקרה וניהול, המערכת תאפשר הפקת דוחות ייעודיים בתחום ההנחות על פי חוק, לרבות דוחות זכאים פעילים, דוחות הנחות שפג תוקפן, השוואות מול נתוני ביטוח לאומי, חריגות, והשפעה כספית מצטברת של ההנחות על הכנסות הרשות. דוחות אלה ישמשו את גורמי המקצוע והנהלה לצורך פיקוח, עמידה בדרישות רגולטוריות וקבלת החלטות מושכלת.

### 1.4.3. ועדת הנחות – ניהול תהליך קבלת החלטות ויישומן

1.4.3.1. המערכת תכלול מודול ייעודי ומקיף לניהול מלא לביצוע עבודת ועדות ההנחה, אשר יתמוך בכלל שלבי התהליך – החל מהכנת הבקשות לדיון, דרך ניהול ישיבות הוועדה וקבלת החלטות, ועד ליישום מלא, מבוקר ומתועד של ההחלטות במערכות החיוב, ההנחות, הגבייה והאכיפה. המודול ישמש כתשתית מרכזית לעבודת הוועדה ויבטיח תהליך סדור, אחיד, שקוף וניתן לבקרה, בהתאם לדרישות הדין, נהלי הרשות והנחיות הביקורת.

1.4.3.2. המערכת תאפשר הקמה וניהול של "קבוצות" דיון לוועדת ההנחות, כאשר כל מנה תכלול אוסף בקשות שיועדו לדיון בישיבה מסוימת. עבור כל קבוצה יוגדר סדר יום הכולל את מועד הישיבה, סוג הוועדה, רשימת הבקשות, וסדר הדיון. המערכת תאפשר זימון חברי הוועדה באמצעים שונים, לרבות דוא"ל, מסמכים מודפסים או זימון ביומן, ותנהל תיעוד של הזימונים ושל אישורי ההשתתפות.

1.4.3.3. לקראת הדיון, המערכת תאפשר הצגת כלל הנתונים הרלוונטיים לכל בקשה, לרבות פרטי המבקש, נתוני הנכס, היסטוריית חיובים והנחות, נתוני זכאות חוקית, תוצאות מבחן הכנסה, המלצות אוטומטיות שהופקו על ידי מודול הקריטריונים, והחלטות קודמות של ועדות הנחה או ועדות ערר, ככל שהיו. כל המידע יוצג באופן אחיד ומובנה, כך שיאפשר לחברי הוועדה קבלת תמונה מלאה, מבוססת נתונים ועקבית לכל בקשה.

1.4.3.4. במהלך הדיון, המערכת תאפשר קליטה ותיעוד של נוכחות חברי הוועדה, הזנת הערות, חוות דעת, והחלטות ביניים או סופיות. החלטות הוועדה יוזנו למערכת באמצעות סטטוסים מוגדרים מראש, כגון אישור הנחה, דחיית בקשה, דרישה להשלמת נתונים, או העברת הבקשה לדיון חוזר בוועדה עתידית. לכל החלטה ניתן יהיה לצרף נימוקים מילוליים, קביעת שיעור הנחה, וכן הגדרת מועדי תחילה וסיום לתוקף ההחלטה.

1.4.3.5. המערכת תאפשר הפקת פרוטוקולים מובנים של ישיבות הוועדה, אשר יכללו את פרטי הישיבה, רשימת המשתתפים, פירוט הבקשות שנדונו, ההמלצות שהוצגו וההחלטות שהתקבלו. הפרוטוקולים יישמרו במערכת ויתאפשר לאשרם באמצעים שונים, לרבות חתימה אלקטרונית, חתימה ידנית סרוקה או כל מנגנון אישור אחר שייקבע על ידי הרשות. לאחר אישור הפרוטוקול, תינעל גרסתו לצורכי בקרה ומשפט.

1.4.3.6. עם אישור החלטות הוועדה, המערכת תיישם את ההחלטות באופן אוטומטי במודולי ההנחות והחיוב, בהתאם לפרמטרים שנקבעו. היישום יכלול עדכון או יצירה של הנחות, חישוב חיובים או זיכויים, הפעלת מנגנוני רטרואקטיביות במידת הצורך, ועדכון מצב החשבון של המבקש. בנוסף, המערכת תדע להתאים את סטטוס הגבייה והאכיפה של המבקש, לרבות עצירה, חידוש או התאמה של הליכי אכיפה, בהתאם להחלטות הוועדה ולמדיניות שהוגדרה.

1.4.3.7. המערכת תאפשר גם הפקת הודעות אוטומטיות למבקשים, בדבר החלטות הוועדה, באמצעות

מכתב, דוא"ל או אמצעי תקשורת נוספים, ותתעד כל משלוח כחלק מתיק הבקשה. כל שלבי התהליך – מהקמת המנה ועד ליישום ההחלטה – יתועדו בלוג שינויים מלא, הכולל חותמות זמן, זהות משתמשים ופעולות שבוצעו, לצורכי שקיפות, ביקורת והגנה משפטית.

1.4.3.8. באמצעות מודול זה, תספק המערכת לרשות כלי ניהולי ומשפטי מתקדם לניהול ועדות הנחה,

תבטיח יישום עקבי של מדיניות ההנחות, ותצמצם סיכונים תפעוליים ומשפטיים, תוך שיפור משמעותי ביעילות, בשקיפות ובאיכות השירות לתושבים.

#### **1.4.4. קליטת בקשות והליך טיפול**

1.4.4.1. המערכת תכלול מודול ייעודי ומובנה לניהול בקשות להנחה על בסיס מבחן הכנסה, אשר יתבסס

על מערכת טפסים אינטרנטית מאובטחת ונגישה לציבור. הטפסים המקוונים יאפשרו לתושב להגיש בקשה להנחה בארנונה ובשאר נושאי חיוב רלוונטיים, בהתאם להוראות תקנות ההסדרים והנחיות הדין המעודכנות מעת לעת. מבנה הטופס, שדות החובה, המסמכים הנדרשים וסוגי הבקשות ינוהלו ויתוחזקו על ידי משתמש מורשה, כך שניתן יהיה להתאימם לשינויים רגולטוריים ולמדיניות הרשות ללא צורך בפיתוח נוסף.

1.4.4.2. הטופס המקוון יאפשר הזנת נתונים אישיים ודמוגרפיים של המבקש, פרטי הנכס, פרטי בני

המשפחה והמתגוררים בנכס, נתוני הכנסות מכל מקור רלוונטי, נתוני הוצאות מוכרות, וכן צירוף מסמכים תומכים כגון תלושי שכר, אישורי קצבאות, דפי חשבון, אישורי הוצאות חריגות וכל מסמך נוסף הנדרש לצורך בחינת הבקשה. המערכת תבצע ולידציות אוטומטיות על הנתונים המוזנים, לרבות בדיקות שלמות, בדיקות סבירות והשוואה לנתונים קיימים במערכת האוכלוסין ובמערכות הגבייה, ותתריע בפני המבקש על חוסרים או שגיאות עוד בטרם הגשת הבקשה.

1.4.4.3. עם קליטת הבקשה במערכת, תיפתח רשומת בקשה ייעודית אשר תנוהל כתהליך עבודה מובנה

(Workflow) לכל אורכו. המערכת תחשב ותפיק המלצה ראשונית לשיעור ההנחה, על בסיס אלגוריתם חישוב מוגדר מראש, אשר יתחשב בכלל הנתונים שהוזרמו לבקשה, לרבות סך ההכנסות, מספר הנפשות בנכס, יחס ההכנסה לנפש, נתוני זכאות ממערכות חיצוניות, וקריטריונים נוספים שנקבעו בדיון או במדיניות הרשות. המלצה זו תשמש כלי עזר מקצועי בלבד, ולא תהווה החלטה סופית.

1.4.4.4. עובד הרשות המוסמך יבחן את הבקשה במסך ייעודי המציג באופן מרוכז וברור את כלל הנתונים,

המסמכים והחישובים שבוצעו. במסגרת זו, יוכל העובד לאשר את תקינות הבקשה, לבקש השלמות מסמכים או הבהרות, להעביר את הבקשה לבדיקה נוספת של גורם מקצועי אחר, או לדחות בקשה שאינה עומדת בתנאים, הכול בהתאם לכללים ולסמכויות שהוגדרו. כל פעולה, החלטה או הערה של העובד יתועדו במערכת, לרבות מועד הפעולה וזהות המשתמש.

1.4.4.5. בקשות שנמצאו תקינות והשלימו את כלל הדרישות יוזנו באופן אוטומטי למודול ההנחות

ולמערכת החיוב, ויועברו לסטטוס של המתנה לדיון ולהחלטה סופית של ועדת ההנחות. המערכת תנהל ריכוז של בקשות ממתנות ותאפשר יצירת מנות דיון לוועדה, בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו. הבקשות שיועלו לדיון ייכללו בסדר היום של הוועדה הקרובה, כאשר לכל בקשה יוצגו בפני חברי הוועדה כלל הנתונים הרלוונטיים, לרבות המלצת המערכת, חוות דעת מקצועיות, היסטוריית הנחות קודמות ונתונים תומכים נוספים.

1.4.4.6. המערכת תאפשר תיעוד מלא של דיוני ועדת ההנחות, לרבות קליטת החלטות הוועדה לגבי כל בקשה – אישור, דחייה, אישור חלקי או דרישה להשלמות – וכן קביעת שיעור ההנחה ומועדי התקוף שלה. פרוטוקולי הוועדה, ההחלטות והמסמכים הנלווים יישמרו במערכת ויקושרו באופן ישיר לכל בקשה ולכרטיס המשלם והנכס.

1.4.4.7. עם אישור ההנחה על ידי הוועדה, המערכת תחשב ותיישם את ההנחה בפועל בהתאם להחלטה ולתקנות החלות, לרבות ביצוע חישובי רטרו ככל שנדרש, עדכון חיובים עתידיים, הפקת זיכויים או השלמות חיוב, ועדכון הוראות קבע ואמצעי תשלום של המשלם. כל שינוי בחיוב יתבצע באופן מבוקר ומתועד, תוך שמירה על עקביות מלאה בין מודול ההנחות למודול החיוב והגבייה.

1.4.4.8. בקשות שלא אושרו במסגרת ועדת ההנחות ייבחנו אוטומטית מול מנגנוני זכאות אחרים הקיימים במערכת, לרבות הנחות על פי חוק או זכאויות ממערכות חיצוניות, ככל שהדין מאפשר זאת. במקרים אלה, תופק המלצה חלופית להנחה או להקלה אחרת, ותוצג לעובד הרשות לצורך המשך טיפול.

1.4.4.9. המערכת תאפשר שקיפות מלאה מול התושב, ותעדכן אותו באופן יזום ובכל עת בסטטוס הבקשה, לרבות אישור קבלת הבקשה, דרישה להשלמת מסמכים, מעבר לשלב דיון בוועדה, החלטת הוועדה ואישור או דחיית הבקשה. העדכונים יישלחו באמצעים שונים, כגון הודעה כתובה, דוא"ל או מסרון, בהתאם להעדפות שהוגדרו, וכל הודעה שתישלח תתועד במערכת לצורכי בקרה ומעקב.

#### 1.4.5. ניהול השגות וערעורים על שומות וחיובים

1.4.5.1. המערכת תכלול מודול ייעודי, אינטגרטיבי ומבוקר לניהול מלא של השגות וערעורים על שומות וחיובים, לרבות השגות על שטחים, סיווגי שימוש, מהויות חיוב, תעריפים, זהות משלם וכל רכיב אחר המשפיע על סכום החיוב. המודול יהווה חלק בלתי נפרד ממערכת ההכנסות, ויפעל בסנכרון מלא עם מודולי הנכסים, החיובים, הגבייה, ההנחות והאכיפה.

1.4.5.2. המערכת תאפשר פתיחת השגה או ערר בעקבות פנייה של נישום, יזומה או מקוונת, או ביוזמת הרשות, תוך שיוך ההשגה לנכס, למשלם, לשומת הבסיס שנקבעה ולתקופת החיוב הרלוונטית. עם פתיחת ההשגה, המערכת תקלוט ותשמור את גרסת השומה המקורית כפי שנקבעה על ידי הרשות, לרבות נתוני המדידה, סיווגי השטח, התעריפים ומהויות השימוש, וכן את גרסת החיוב המשיג, כפי שנטענה בבקשה, לרבות ערכי שטח חלופיים, סיווגים אחרים או טענות כספיות.

1.4.5.3. המערכת תבצע חישוב אוטומטי של הפערים בין גרסת הרשות לגרסת החיוב, הן במונחי גודל (שטחים, יחידות, אלמנטים) והן במונחים כספיים, לרבות פירוט רכיבי החיוב, הצמדה, ריבית והשפעה רטרואקטיבית. תוצאות החישוב יוצגו במסכי השוואה ייעודיים, שיאפשרו ניתוח מלא של ההשפעה הכספית של קבלת ההשגה במלואה או בחלקה.

1.4.5.4. המערכת תכלול מנגנון תהליכים מובנים לניהול השגות וערעורים, הניתנים להגדרה ולעדכון על ידי משתמש מורשה, לרבות הגדרת שלבי טיפול, תחנות אישור, זמני טיפול תקיניים (SLA), ומנגנוני בקרה. לכל שלב בתהליך ניתן יהיה להגדיר גורם מטפל, גורם מאשר, מסמכים נדרשים, ותוצרים מחייבים. המערכת תפעיל מנגנון תזכורות והתראות אוטומטיות למשתמשים ולגורמים חיצוניים, במקרה של התקרבות לחריגה מזמני הטיפול או אי-השלמת שלב נדרש.

1.4.5.5. במהלך הטיפול בהשגה או בערר, המערכת תאפשר הזנת המלצה מקצועית ומנומקת של הגורם המטפל, לרבות שדות טקסט חופשיים, בחירה מנימוקים מובנים, וצירוף מסמכים, חוות דעת

ותשריטים תומכים. ההמלצה תישמר כחלק בלתי נפרד מתיק ההשגה, ותשמש בסיס לדיון ולהחלטה בוועדה הרלוונטית.

1.4.5.6. המערכת תאפשר שיוך השגות וערעורים לוועדות המתאימות, כגון ועדת השגות או ועדת ערר, בהתאם לסוג ההליך ולדיון החל. לצורך כך, המערכת תרכז עבור כל ועדה את כלל המידע הנדרש לדיון, לרבות פרטי הנכס, פרטי הנישום, נתוני השומה, טענות ההשגה, המלצות הגורמים המקצועיים, והיסטוריית השגות קודמות, ותציגם במבנה אחיד שימש כסדר יום לוועדה.

1.4.5.7. המערכת תכלול ניהול מלא של תהליך ועדת ערר, לרבות זימון חברי הוועדה, ניהול נוכחות, הפקת חומרים לדיון, קליטת החלטות הוועדה והפקת פרוטוקולים. במקרה של ערר, המערכת תאפשר קליטת החלטות ועדת הערר כפי שניתנו, לרבות קבלת הערר, דחייתו או קבלתו החלקית, ותפיק הודעות רשמיות לנישום בהתאם להחלטה.

1.4.5.8. במהלך בירור ההשגה או הערר, המערכת תאפשר הפקת חיוב בגין החלק שאינו שנוי במחלוקת, כך שהרשות תוכל להמשיך בגבייה שוטפת של הסכום שאינו נתון להשגה, מבלי לפגוע בזכויות הנישום לגבי החלק שבמחלוקת. מנגנון זה יהיה משולב במודול הגבייה והאכיפה, ובאיתור חייבים יובא בחשבון רק החוב שאינו שנוי במחלוקת.

1.4.5.9. עם קבלת החלטת הוועדה, המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מצב החשבון של הנישום בהתאם להחלטה, לרבות ביצוע זיכויים, חיובים משלימים, עדכון רטרואקטיבי של שומות, התאמת הצמדות וריביות, ועדכון סטטוסי אכיפה. כל עדכון יתועד בלוג שינויים מלא, הכולל תאריך, משתמש מבצע, החלטה, והשפעתה הכספית.

1.4.5.10. המערכת תאפשר מעקב מלא ושקוף אחר סטטוס כל השגה וערר, לרבות היסטוריית שלבים, פעולות שבוצעו, מסמכים שהוגשו, התכתבויות והחלטות. סטטוס ההליך יוצג בכרטיס הנכס ובכרטיס המשלם, ויהיה זמין לצפייה לגורמים המורשים בלבד.

1.4.5.11. התהליכים במודול ההשגות והערעורים יאפשרו הגדרת תחנות אישור של גורמים שונים, לרבות גורמים מקצועיים, משפטיים וניהוליים, בהתאם למדיניות הרשות. המערכת תבטיח כי ללא השלמת כלל האישורים הנדרשים, לא ניתן יהיה לסיים את ההליך או להחיל את תוצאותיו בפועל.

1.4.5.12. המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים בתחום ההשגות והערעורים, לרבות מספר השגות לפי תקופה, סוגי השגות, שיעור קבלה/דחייה, משך טיפול ממוצע, השפעה כספית מצטברת, ועמידה בזמני טיפול תקינים. דוחות אלה ישמשו את הנהלת הרשות לצורכי בקרה, שיפור תהליכים וקבלת החלטות.

#### **1.4.6. החלפת משלמים, התחשבות, רציפות חיוב ובקרה מלאה**

1.4.6.1. המערכת תכלול מנגנון מלא, אינטגרטיבי ומבוקר לניהול תהליכי החלפת משלמים בנכסים, לרבות במקרים של השכרה, מכירה, ירושה, העברת זכויות, סיום שימוש, או כל שינוי אחר בזהות המשלם, המחזיק או הבעלים. מנגנון זה יהווה רכיב ליבה במערכת הגבייה, ויבטיח רציפות חיוב, דיוק בהתחשבות כספית, ושמירה על זכויות הרשות והנישום כאחד.

1.4.6.2. המערכת תאפשר פתיחת תהליך החלפת משלם באופן יזום על ידי עובד הרשות או בעקבות פנייה של תושב, ותזהה באופן אוטומטי את הנכס הרלוונטי, המשלם היוצא, המשלם הנכנס, סוג השינוי (השכרה, מכירה, ירושה וכו') ומועדי התוקף הנדרשים. פתיחת התהליך תיצור רשומה תהליכית ייעודית, שתלווה את כלל שלבי הבדיקה, האישורים וההתחשבות, ותהיה מקושרת לכרטיס הנכס ולכרטיסי המשלמים הרלוונטיים.

- 1.4.6.3. במסגרת התהליך, המערכת תחשב באופן אוטומטי את החיוב היחסי של המשלם היוצא עד למועד סיום האחריות שלו בנכס, לרבות חיובים שוטפים, חובות עבר, ריביות, הצמדות, קנסות, זיכויים והנחות. החישוב יתבצע ברמת יום, חודש או תקופה אחרת שתוגדר במדיניות הרשות, תוך התחשבות מלאה בלוחות חיוב, אזורי חיוב, תעריפים בתוקף ושינויים רטרואקטיביים, ככל שקיימים.
- 1.4.6.4. במקרה בו קיימת יתרת זכות לזכות המשלם היוצא, המערכת תאפשר ניהול מבוקר של היתרה בהתאם למדיניות שתוגדר, לרבות קיזוז אוטומטי כנגד חובות אחרים של אותו משלם בנכסים אחרים, העברת יתרת הזכות לנכס אחר שבבעלותו או בשליטתו, או הפקת החזר כספי באמצעות המחאה או העברה בנקאית. כל פעולה תתועד, תאושר בהתאם להרשאות, ותשוקף למשתמשים הרלוונטיים.
- 1.4.6.5. במקרה של יתרת חובה, המערכת תחשב את הסכום הסופי לתשלום ותפיק דרישת תשלום מסודרת למשלם היוצא. ככל שהחוב אינו מוסדר, המערכת תאפשר המשך ניהול החוב במודול הגבייה והאכיפה, ללא פגיעה ביכולת להעביר את החיוב השוטף למשלם הנכנס. המערכת תבטיח כי חובות עבר של המשלם היוצא לא ייזקפו לחובת המשלם הנכנס, אלא אם נקבע אחרת בהחלטה משפטית או הסכמית מתועדת.
- 1.4.6.6. המערכת תאפשר קליטת כלל המסמכים הנדרשים לתהליך החלפת משלם, בהתאם לסוג האירוע, לרבות חוזי שכירות, חוזי מכר, צווי ירושה, נסחי טאבו, תעודות זהות, טפסי הצהרה וכתבי ויתור. המסמכים יסווגו, יקושרו לתהליך, וייבדקו לשלמות. המערכת תאפשר סימון מסמכים כחסרים, שליחת התראות אוטומטיות לתושב, וחסירת השלמת התהליך עד להשלמת כלל הדרישות, ככל שנדרש.
- 1.4.6.7. עם השלמת התהליך ואישורו, המערכת תעדכן את זהות המשלם בנכס במועד התוקף שנקבע, תפתח כרטיס משלם חדש במידת הצורך, ותשייך אליו את כלל החיובים השוטפים ממועד הכניסה ואילך. המערכת תבטיח רציפות חיוב מלאה, כך שלא ייווצרו תקופות ריקות או כפולות, ותאפשר צפייה ברורה בהיסטוריית המשלמים של הנכס לאורך זמן.
- 1.4.6.8. המערכת תנהל סטטוסים מפורטים לתהליך החלפת משלם, כגון: "בקשה נפתחה", "ממתין למסמכים", "בדיקה מנהלית", "אישור", "נדחה", "הושלם". כל שינוי סטטוס יתועד בלוג שינויים, ויוצג הן בכרטיס הנכס והן בכרטיסי המשלמים. המערכת תאפשר הגדרת זמני טיפול (SLA) לכל שלב בתהליך, ותפעיל מנגנוני תזכורות והתראות במקרה של חריגה.
- 1.4.6.9. בנוסף, המערכת תפיק דוחות ניהוליים ייעודיים לתחום החלפת משלמים, לרבות דוח נכסים שמועד סיום השכירות שלהם מתקרב בפרק זמן שיוגדר מראש, דוח פניות פתוחות בנושא החלפת משלמים, דוח יתרות זכות וחובה של משלמים יוצאים, דוח משלמים שוכרים המצויים בהליכי אכיפה, ודוח היסטורי של החלפות משלמים לפי חתכים שונים (אזור, סוג נכס, סוג שינוי, תקופה).
- 1.4.6.10. המערכת תאפשר אינטגרציה בין מודול החלפת משלמים לבין מודולי ההנחות, האכיפה והגבייה, כך שבמקרה של בקשת הנחה פתוחה, ערעור, או הליך אכיפה פעיל, תובא בחשבון השפעתם על תהליך ההחלפה, בהתאם למדיניות שתוגדר. כל החלטה חריגה, כגון עיכוב החלפה בשל חוב, תתועד ותלווה בנימוק.
- 1.4.6.11. המערכת תבטיח שקיפות מלאה למשתמשי הרשות, כך שבכל נקודת זמן ניתן יהיה לראות מי המשלם האחראי לכל נכס, באיזו תקופה, מהו מצב ההתחשבות הכספית, ואילו תהליכים פתוחים או היסטוריים מתקיימים ביחס להחלפת משלמים בנכס.

#### 1.4.7. ניהול מסמכים, סיווג ותיעוד משפטי

- 1.4.7.1. המערכת תכלול מנגנון מתקדם, אינטגרטיבי ומאוחד לניהול מסמכים, אשר ישמש כתשתית מרכזית לתיעוד, בקרה וניהול של כלל המסמכים הקשורים לתהליכים משפטיים, מינהליים ופיננסיים במערכת ההכנסות, ובפרט מסמכים הנוגעים להשגות, ערעורים, הנחות, החלפת משלמים, שינויי בעלות, שכירות, ירושה ותהליכים נלווים נוספים. מנגנון זה יהווה חלק בלתי נפרד ממערכת המידע, ויפעל בסנכרון מלא עם מודולי הנכסים, הדמוגרפיה, החיוב, ההנחות, ההשגות והגבייה.
- 1.4.7.2. לכל תהליך עסקי או משפטי במערכת תתאפשר הגדרה מוקדמת של רשימת מסמכים נדרשים, בהתאם לסוג האירוע, אופיו והרגולציה החלה עליו. כך למשל, בתהליך מכירת נכס תידרש המערכת לארכב מסמכים כגון חוזה מכר, נסח טאבו עדכני, תעודות זהות של המוכר והקונה וטופסי החלפת משלמים; בתהליך השכרת נכס – חוזה שכירות, פרטי המשכיר והשוכר וטופס החלפת משלם; בתהליך ירושה – צו ירושה או צו קיום צוואה; ובתהליך הארכת שכירות – חוזה שכירות חדש או טופס הארכה. רשימות המסמכים יוגדרו ויתוחזקו על ידי משתמש מורשה, ויהיו ניתנות לעדכון בהתאם לשינויים בדין או במדיניות הרשות.
- 1.4.7.3. המערכת תאפשר קליטה של מסמכים בפורמט דיגיטלי ממגוון מקורות, לרבות סריקה ידנית, העלאה מקבצים, קליטה מטפסים מקוונים המוגשים על ידי תושבים, או קליטה ממערכות חיצוניות. עם קליטת המסמך, המערכת תבצע שיוך אוטומטי שלו למחיצה הרלוונטית בתיק הנכס, תיק המשלם או תיק ההליך, בהתאם לסוג המסמך, סוג התהליך והקשרים הלוגיים שהוגדרו במערכת. כל מסמך יסווג על פי קטגוריה, תת-קטגוריה, סוג תהליך ומעמד משפטי, כך שניתן יהיה לאתר בקלות ולשלף אותו לצורכי טיפול, ביקורת או הליך משפטי.
- 1.4.7.4. המערכת תנהל בקרה מלאה על שלמות תיק המסמכים לכל תהליך, ותאפשר סימון אוטומטי של מסמכים חסרים, לא תקינים או שפג תוקפם. במקרה של חוסר במסמך נדרש, תפיק המערכת התראות יזומות לגורמי הרשות המטפלים, וכן הודעות לתושב או לגורם החיצוני הרלוונטי, באמצעים כגון דוא"ל או מסרון, בהתאם למדיניות שהוגדרה. סטטוס שלמות המסמכים יוצג באופן ברור במסכי העבודה של המשתמשים, וישפיע על המשך התקדמות התהליך, כך שלא ניתן יהיה להשלים שלבים קריטיים ללא עמידה בדרישות התיעוד.
- 1.4.7.5. כל מסמך שייקלט במערכת יישמר עם כלל המידעים הנדרשים, לרבות מועד הקליטה, מקור המסמך, זהות המשתמש או הגורם שהעלה אותו, הקשר התהליכי אליו הוא משויך, ותיעוד גרסאות במקרה של עדכון או החלפה. המערכת תאפשר ניהול הרשאות צפייה, עדכון ומחיקה ברמת מסמך בודד, בהתאם לרגישות המידע ולתפקידי המשתמשים, ותשמור לוג שינויים מלא לצורכי בקרה ולוגים.
- 1.4.7.6. בנוסף, המערכת תתמוך בתיעוד משפטי מלא של תהליכים, כך שכל מסמך הקשור להשגה, ערעור, החלטת ועדה או הליך אכיפה יהיה מקושר ישירות להחלטה, לפעולה ולסטטוס הרלוונטי. יכולת זו תאפשר שליפה מהירה של כלל החומר הרלוונטי במקרה של ביקורת, עתירה, הליך משפטי או דרישת גורם חיצוני, ותבטיח עקיבות מלאה בין מסמכים, החלטות והשפעתן על מצב החשבון.
- 1.4.7.7. המערכת תאפשר הפקת התראות ודוחות יזומים בנושאים הקשורים לניהול מסמכים ותוקפם. בין היתר, תתאפשר הפקת תקופתית של דוחות נכסים בהם צפויה סיום תקופת שכירות בפרק זמן

שיוגדר מראש, לצורך היערכות מוקדמת של הרשות. במקרה זה, המערכת תאפשר פתיחה אוטומטית של תהליך החלפת משלם או הארכת שכירות, תוך שיוך המסמכים הקיימים והפקת דרישות למסמכים משלימים ככל שגדרש.

1.4.7.8. באמצעות מנגנון זה, תספק המערכת תשתית מלאה, מאובטחת ומבוקרת לניהול ידע ומסמכים משפטיים ותפעוליים, תצמצם סיכונים משפטיים, תשפר את יעילות הטיפול בפניות ובתהליכים מורכבים, ותבטיח עמידה בדרישות הדין, השקיפות והבקרה של הרשות.

#### **1.4.8. ניהול הנחות – ניהול תהליכים ותחולת הנחות לאורך זמן**

1.4.8.1. המערכת תכלול מודול ייעודי, מרכזי וגמיש לניהול הנחות, אשר ישמש כתשתית רוחבית לניהול כלל סוגי ההנחות החלות ברשות לאורך זמן. מודול זה יתמוך בניהול הנחות רב-שנתי, פרמטרי ודינמי, ויאפשר יישום מלא של הנחות על בסיס חוק, תקנות המדינה, חוקי עזר עירוניים, החלטות מועצה, החלטות ועדות הנחה, קריטריונים סוציאקונומיים וקריטריונים ייעודיים נוספים, בהתאם למדיניות הרשות ובהתאמה מלאה לדרישות הדין.

1.4.8.2. המודול יאפשר הגדרה מפורטת של כל סוג הנחה, לרבות קביעת כללי זכאות, תנאים מצטברים או חלופיים, שיעורי הנחה קבועים או מדורגים, תקרות הנחה, והגדרת אופן החלת ההנחה על סוגי חיוב שונים. לכל הנחה יוגדר מחזור חיים מלא, הכולל מועד תחילה ומועד סיום, אשר ייקבעו אוטומטית על בסיס כללים עסקיים שהוגדרו מראש (כגון גיל, סטטוס זכאות, תוקף גמלה או תוקף החלטת ועדה), או לחלופין יוזנו ויעודכנו ידנית על ידי משתמש מורשה, בכפוף להרשאות ובקורות מתאימות.

1.4.8.3. המערכת תאפשר ניהול חכם של יחסי גומלין בין הנחות שונות, לרבות הגדרת מנגנוני צבירה או אי-צבירה, בחירת ההנחה הגבוהה ביותר, שילוב בין הנחות חוקיות והנחות ועדה, או קביעת עדיפויות בין סוגי הנחות. כללים אלה יוגדרו ברמת סוג הנחה, ברמת נושא חיוב, ברמת משלם, ברמת נכס או בכל רמה אחרת שתוגדר על ידי הרשות, ויישמו באופן אוטומטי בעת חישוב החיוב. 1.4.8.4. המודול יתממשק באופן הדוק עם טבלת הישויות הדמוגרפיות, מערכת ניהול הנכסים ומערכות חיצוניות רלוונטיות, כך שכל שינוי בנתוני הבסיס עשוי להשפיע על זכאות להנחה. בין היתר, שינוי בהרכב המתגוררים בנכס, שינוי בגיל המשלם או בני משפחתו, שינוי בסטטוס משפחתי, שינוי בסטטוס הנכס (כגון נכס ריק, נכס בשיפוצים), שינוי בזכאות מביטוח לאומי או מגורם ממשלתי אחר, או שינוי בהחלטת ועדה – יובילו לעדכון אוטומטי של סטטוס ההנחה, לרבות הפעלה, שינוי שיעור או ביטול ההנחה, בהתאם לכללים שהוגדרו.

1.4.8.5. עם כל שינוי בזכאות או בפרטי ההנחה, המערכת תבצע חישוב רטרואקטיבי מבוקר של החיובים, בהתאם למדיניות הרשות ולתקנות החלות, ותדע להפיק זיכויים או חיובים משלימים לפי הצורך. חישובי הרטרו יתבצעו ברמת דיוק גבוהה, תוך שמירה על היסטוריית נתונים מלאה, ותוך הבחנה בין עדכון הנחה עתידי לבין עדכון למפרע.

1.4.8.6. המערכת תנהל תיעוד מלא של מחזור חיי ההנחה, לרבות מועד יצירתה, מקור הזכאות (חוק, ועדה, מבחן הכנסה וכו'), זהות הגורם המאשר, החלטות ביניים, עדכונים, ביטולים ותוקפים. כל פעולה תירשם בלוג שינויים מפורט לצורכי בקרה, ביקורת פנימית וחיצונית, וכן לצורך הגנה משפטית במקרה של השגה, ערר או הליך משפטי.

1.4.8.7. בנוסף, המודול יאפשר קישור ישיר בין סטטוס ההנחה לבין תהליכים נוספים במערכת ההכנסות, כך שבמקרים מסוימים תוגבל או תותאם הפעלת מנגנוני אכיפה, גבייה או ריבית, בהתאם

למדיניות שהוגדרה. לדוגמה, בקשה להנחה הנמצאת בטיפול או הנחה בתוקף עשויה להשפיע על סוגי פעולות אכיפה המותרות באותה עת.

1.4.8.8. באמצעות מודול זה, תספק המערכת לרשות כלי מרכזי, מבוקר וגמיש לניהול הנחות, המשלב בין עמידה קפדנית בדין לבין יכולת ניהול תפעולית מתקדמת, שקיפות מול התושבים, הפחתת טעויות, ושיפור משמעותי ביעילות תהליכי החיוב, הגבייה והשירות.

#### 1.4.9. החלת הנחות רטרואקטיביות והשלכות על אכיפה וגבייה

1.4.9.1. מודול הנחות רטרואקטיביות של המערכת יכלול תמיכה מלאה ומובנית בהחלה רטרואקטיבית של הנחות, כחלק אינטגרלי ממחזור החיים של ניהול ההנחות. המערכת תאפשר הוספה, גריעה או שינוי של שיעור הנחה גם ביחס לתקופות עבר, וזאת על בסיס החלטות ועדת הנחות, החלטות ועדת חריגים או ערר, שינוי זכאות חוקית בדיעבד, קבלת נתונים מתוקנים מגורמים חיצוניים, או תיקון נתונים שנקלטו במערכת (כגון נתוני הכנסה, מספר נפשות, סטטוס נכס או פרטי מחזיק).

1.4.9.2. בעת החלת הנחה רטרואקטיבית, המערכת תבצע חישוב מחדש מדויק של החיובים לתקופות הרלוונטיות, בהתאם לתעריפים, הצמדות וריביות שהיו בתוקף בכל אחת מהתקופות. החישוב יבחין בין רכיבי החיוב השונים, לרבות קרן, הצמדה וריבית, וידע להפיק זיכוי כספי, חיוב משלים או שילוב ביניהם, בהתאם להפרש שנוצר בעקבות החלת ההנחה או ביטולה. כל פעולת רטרואקטיבית תתועד באופן מלא, לרבות ציון מקור ההחלטה, מועד קבלת ההחלטה, התקופות המושפעות וזהות המשתמש המאשר.

1.4.9.3. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מצב החשבון של הנישום בעקבות החישוב הרטרואקטיבי, ותדע לשקלל את התוצאה בתוך יתרת החוב או הזכות הכוללת, לרבות עדכון יתרות פתוחות, שוברי חיוב עתידיים, הוראות קבע ופריסות תשלום קיימות. במידת הצורך, המערכת תאפשר ביצוע קיזוזים פנימיים בין שירותים שונים או בין סוגי חיוב שונים, בהתאם למדיניות הרשות.

1.4.9.4. בנוסף, המערכת תכלול מנגנון אינטגרטיבי ומתואם בין מודול ההנחות לבין מודול האכיפה, כך שלסטטוסים שונים של הנחה או בקשת הנחה תהייה השלכות ישירות ומבוקרות על פעולות האכיפה. המערכת תאפשר להגדיר, ברמת מדיניות, אילו סוגי אכיפה יוגבלו, יוקפאו או יותאמו במצבים כגון: בקשה להנחה שנמצאת בטיפול, הנחה שאושרה רטרואקטיבית, ערר תלוי ועומד, או החלטת ועדה שטרם יושמה במלואה במערכת החיוב.

1.4.9.5. במקרים בהם הוחלה הנחה רטרואקטיבית על חוב שכבר היה מצוי בהליכי אכיפה, המערכת תדע לעדכן את מצב האכיפה בהתאם, לרבות עצירת הליכים פעילים, ביטול או התאמת ריביות וקנסות, עדכון סרגלי אכיפה, והפקת הודעות פנימיות לגורמי האכיפה ולגורמי הגבייה. כל שינוי כאמור יתבצע באופן מבוקר ומתועד, תוך שמירה על עקיבות מלאה בין החלטות ההנחה, החישוב הרטרואקטיבי והשלכותיו התפעוליות והמשפטיות.

1.4.9.6. המערכת תאפשר גם הגדרת כללים עתידיים, כך שסטטוס הנחה מסוימים ישפיעו באופן אוטומטי על התנהלות הגבייה והאכיפה, לדוגמה מניעת פתיחת תיק אכיפה חדש, דחיית פעולת עיקול, או התאמת תנאי פריסת תשלומים, כל זאת בהתאם למדיניות שתוגדר על ידי הרשות.

1.4.9.7. באמצעות מנגנון זה, תבטיח המערכת יישום אחיד, מדויק ושקוף של החלטות הנחות רטרואקטיביות, תוך שמירה על איזון בין זכויות הנישום, עמידה בדרישות הדין, והגנה על יכולת הגבייה והאכיפה של הרשות, באופן מקצועי, מבוקר וניתן לבקרה בכל עת.

#### **1.4.10. ניהול קליטת זכאויות ממערכות חיצוניות ותהליכי בקרה**

1.4.10.1. המערכת תכלול מנגנון מובנה, מאובטח ורציף לקליטה, ניהול ובקרה של נתוני זכאות להנחות המתקבלים ממערכות חיצוניות, ובראשן המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון, ומשרדי ממשלה וגופים ציבוריים נוספים המעבירים נתוני זכאות מכוח חוק או הסדר רגולטורי. קליטת הנתונים תתבצע באמצעות ממשקים אוטומטיים ו/או באמצעות קבצים מובנים בפורמטים שיוגדרו מראש, ותתמוך בקליטה תקופתית, לרבות קליטה חודשית, רבעונית או לפי אירוע, בהתאם לדרישות כל מקור מידע.

1.4.10.2. עם קליטת נתוני הזכאות, המערכת תבצע תהליך השוואה אוטומטי בין הרשומות המתקבלות מן הגורם החיצוני לבין נתוני מקבלי ההנחות הקיימים במערכת ההכנסות. תהליך ההשוואה יתבצע ברמת זהות חד־חד ערכית של הנישום, תוך שימוש בפרטי זיהוי כגון מספר זהות, מספר תיק, פרטי משפחה ונתונים דמוגרפיים נוספים, ויכלול גם בדיקות של תוקף הזכאות, סוג הזכאות, מועדי תחילה וסיום, והיקף ההנחה המותר על פי דין.

1.4.10.3. המערכת תאתר ותסווג באופן אוטומטי פערים בין המערכות, ובכלל זה מקרים של מקבלי הנחה הרשומים במערכת אך אינם מופיעים עוד בקובצי הזכאות המעודכנים, מקרים של זכאים להנחה על פי הנתונים החיצוניים אשר אינם מקבלים בפועל הנחה במערכת, וכן מקרים של אי־התאמה בפרטי הזכאות, במועדי התוקף או בסוג הגמלה. לכל סוג פער תוגדר מדיניות טיפול שונה, בהתאם להנחיות הרשות ולדרישות החוק.

1.4.10.4. במקרים בהם זוהתה אי־זכאות להנחה קיימת, המערכת תאפשר הפקת התראה פנימית למשתמשים הרלוונטיים, וכן הפקת הודעה יזומה לתושב בדבר כוונה לביטול ההנחה, לרבות פירוט הסיבה, מועד הביטול הצפוי ואפשרות להמצאת מסמכים או הבהרות. לאחר השלמת תהליך הבקרה ובהתאם למדיניות שהוגדרה, המערכת תעדכן או תבטל את ההנחה, תוך ביצוע חישוב רטרואקטיבי נדרש ועדכון מצב החשבון.

1.4.10.5. במקרים בהם אותרה זכאות להנחה שאינה מיושמת בפועל, המערכת תאפשר סימון הרשומה כזכאי פוטנציאלי, הפקת פנייה יזומה לתושב לצורך הסדרת ההנחה, או לחלופין יישום אוטומטי של ההנחה, ככל שהדבר מותר על פי דין ובהתאם לכללים שהוגדרו. כל פעולה כאמור תתועד ותהיה כפופה לאישורים הנדרשים.

1.4.10.6. לכל תהליך קליטה ובקרה תישמר חותמת זמן מלאה, לרבות מועד הקליטה, מקור הנתונים, היקף הרשומות שנבדקו, תוצאות הבדיקה, וזהות המשתמש או התהליך האוטומטי שביצע את הבקרה. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה וניהול, שיציגו בין היתר סטטוס בדיקות זכאות, שיעור התאמות ואי־התאמות, הנחות שבוטלו או הוחלו בעקבות הבקרה, והשלכות כספיות מצטברות.

1.4.10.7. באמצעות מנגנון זה, תבטיח המערכת יישום מדויק, מבוקר ומתמשך של הנחות על בסיס זכאות חוקית, תפחית טעויות אנוש, תחזק את ההגנה המשפטית של הרשות, ותשפר את השקיפות, ההוגנות והיעילות בניהול מערך ההנחות והחיובים.

#### **1.4.11. קביעת זכאות והנחות על בסיס קריטריונים, חישוב ובקרה**

1.4.11.1. המערכת תכלול מודול קריטריונים מתקדם, גמיש ורב־שכבתי, אשר ישמש כתשתית חישובית ותומכת החלטה לקביעת שיעורי הנחה במגוון הקשרים, לרבות הנחות על בסיס מבחן הכנסה, הנחות חריגות, הנחות ועדה והנחות ייעודיות בהתאם למדיניות הרשות. מודול זה יאפשר בניית

מודלים חישוביים מורכבים, שקופים וניתנים לבקרה, אשר ישקפו באופן עקבי ואחיד את שיקול הדעת המנהלי ואת הקריטריונים שנקבעו על ידי המחוקק, הרשות או ועדות ההנחה.

1.4.11.2. הקריטריונים במערכת יוגדרו במבנה היררכי, הכולל קטגוריות ראשיות, קריטריונים וקריטריוני משנה, כאשר כל רמה בהיררכיה תוגדר באופן מפורש ותשוך למודל חישוב ייעודי. לכל קטגוריה ולכל קריטריון יוקצה משקל יחסי, כך שסך המשקלות במודל יעמוד על 100%, והמערכת תבצע בקרה מובנית למניעת חריגה או חוסר עקביות בהגדרת המשקלות. מבנה זה יאפשר לרשות לבטא מדיניות מורכבת, המשלבת שיקולים כלכליים, חברתיים, משפחתיים ונכסיים, תוך שמירה על עקביות בין מקרים דומים.

1.4.11.3. המערכת תאפשר שילוב של סוגי ערכים שונים במסגרת אותו מודל חישובי. בין היתר, יתאפשר שימוש בערכים כמותיים כספיים, כגון הכנסות, הוצאות, חובות או היקף נכסים; ערכים המבוססים על סקאלה מוגדרת מראש, כגון חוות דעת מקצועית של גורמי רווחה או דירוג מצוקה; וכן ערכים איכותניים או תיאוריים, אשר יוזנו על ידי גורם מוסמך ויומרו לציונים בהתאם לטבלאות המרה או להחלטת משתמש מורשה. המערכת תאפשר להגדיר מספר סוגי סקלות, לכל אחת טווח ערכים וציונים, ולשייך אותן לקריטריונים הרלוונטיים.

1.4.11.4. על בסיס הנתונים המוזנים, המערכת תחשב באופן אוטומטי ציון לכל קריטריון, תבצע אגריגציה של הציונים בהתאם למשקלות שהוגדרו, ותפיק ציון משוקלל סופי לכל מבקש הנחה. החישוב יתבצע בשקיפות מלאה, כך שניתן יהיה להציג בכל עת את תרומת כל קריטריון לציון הסופי, הן לצורכי בקרה פנימית והן לצורך הצגה לוועדת ההנחות, לערכאות ערר או לביקורת חיצונית.

1.4.11.5. בהתבסס על הציון המשוקלל, המערכת תפיק המלצה אוטומטית לשיעור ההנחה, בהתאם לטבלאות החלטה או פונקציות חישוב שייקבעו מראש לכל מודל. המלצה זו תשמש ככלי תומך החלטה עבור ועדת ההנחות, אך לא תהווה תחליף לשיקול הדעת האנושי. המערכת תאפשר לוועדה לאמץ את ההמלצה, לסטות ממנה או להתנות אותה, תוך תיעוד מלא של ההחלטה, הנימוקים לסטייה והגורמים המאשרים.

1.4.11.6. המערכת תאפשר הגדרה ותחזוקה של מספר מודלים חישוביים במקביל, עבור סוגי הנחות שונים או עבור אוכלוסיות שונות, ותאפשר עדכון מודלים לאורך זמן, לרבות שינוי משקלות, הוספה או גריעה של קריטריונים, ועדכון טבלאות המרה, וכל זאת תוך שמירה על היסטוריה מלאה של גרסאות המודל. כך, ניתן יהיה לבצע בקרה והשוואה בין החלטות שהתקבלו בתקופות שונות, בהתאם למודלים שהיו בתוקף במועד קבלת ההחלטה.

1.4.11.7. בנוסף, המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים על בסיס נתוני הקריטריונים והציונים, לרבות פילוח בקשות לפי רמות ציון, שיעורי הנחות שהומלצו ואושרו, סטיות מהמלצות המערכת, והשפעה תקציבית מצטברת של יישום המודלים. דוחות אלה ישמשו את הנהלת הרשות לצורכי בקרה, מדיניות ותכנון עתידי.

1.4.11.8. באמצעות מודול זה, תספק המערכת מסגרת מקצועית, שקופה ומבוססת נתונים לקבלת החלטות בתחום ההנחות, תחזק את האחידות והשוויון בין מבקשים, תצמצם חשיפה משפטית, ותאפשר לרשות ליישם מדיניות חברתית מורכבת באופן מדוד, מבוקר ומתועד.

#### **1.4.12. ניהול זכאויות והנחות – קליטה אוטומטית**

1.4.12.1. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית ומחזורית, לפחות אחת לחודש, של קובצי זכאים להנחות מגופים מוסמכים על פי דין, לרבות המוסד לביטוח לאומי, משרדי ממשלה וגופים ציבוריים

נוספים, בהתאם להוראות הדין והנחיות הרגולטור החלות. הקליטה תבצע בפורמטים סטנדרטיים ותכלול מנגנוני בדיקת תקינות, שלמות נתונים וזיהוי חריגות, לרבות טיפול בשגיאות וקליטת נתונים חלקית בהתאם למדיניות שתוגדר על ידי המועצה.

1.4.12.2. עם קליטת נתוני הזכאות, המערכת תבצע הצלבה אוטומטית בין נתוני הזכאים לבין מאגרי הצרכנים, המשלמים והנכסים במערכת, על בסיס מזהים חדערכיים כגון מספר תעודת זהות, מספר משלם ומספר נכס. המערכת תזהה אי-התאמות, חוסרים או סתירות בין הנתונים ותאפשר סימון מקרים חריגים, הפקת התראות והעברתם לבדיקה ובקרה ידנית, ככל שיידרש.

1.4.12.3. המערכת תכלול מנגנון חכם לניהול עדיפויות בין זכאויות והנחות, אשר ימנע החלת כפל הנחות בניגוד להוראות הדין. המנגנון יאפשר הגדרה של כללים ברורים לעניין שילוב או אישילוב בין הנחות שונות, קביעת ההנחה המיטיבה או הגבוהה ביותר במקרים של ריבוי זכאויות, והחלת מגבלות רגולטוריות על צבירת הנחות. כל החלטה מערכתית או ידנית בעניין החלת הנחה, מניעת כפל הנחה או שינוי היקף ההנחה תתועד במערכת, לרבות מועד ההחלטה והגורם המאשר.

1.4.12.4. לכל זכאות והנחה ינוהל תוקף זמני מוגדר, בהתאם למסגרת הזכאות שנקבעה. המערכת תאפשר ניהול מועדי תחילה וסיום, חידוש אוטומטי של זכאויות על בסיס נתונים מעודכנים שיתקבלו מגורמים מוסמכים, וכן הפקת התראות פנימיות למשתמשים והתראות לצרכנים, ככל שיוגדר, טרם פקיעת תוקף ההנחה או בעקבות שינוי בזכאות. פקיעת תוקף או שינוי זכאות יעודכנו אוטומטית במנגנוני החיוב, תוך שמירה על רציפות, עקביות והיסטוריית השינויים.

1.4.12.5. המערכת תנהל תיעוד מלא והיסטוריה מפורטת של כלל הזכאויות וההנחות, לרבות מקור הזכאות, מועדי קליטה, תקופות תחולה, שינויים, ביטולים וחידושים. כלל המידע יהיה ניתן לשליפה, בקרה ודיווח בדוחות ייעודיים לצורכי ניהול, ביקורת פנימית, ביקורת חיצונית ועמידה מלאה בדרישות רגולטוריות.

#### **1.4.13. הנחות לפי מצב הנכס: קריטריונים, בדיקה ויישום**

1.4.13.1. המערכת תכלול מנגנון ייעודי ומובנה לניהול הנחות הניתנות בגין מצב פיזי, תפעולי או תכנוני של נכס, בהתאם לדין, לתקנות ולהחלטות הרשות. מנגנון זה יתמודד, בין היתר, בניהול הנחות עבור נכסים חדשים ריקים, נכסים שאינם מאוכלסים, נכסים המצויים בשיפוצים, נכסים שאינם ראויים לשימוש זמני, וכן כל מצב נכס אחר אשר מזכה בהנחה או פטור על פי חוק, תקנות או מדיניות הרשות.

1.4.13.2. לכל סוג של הנחה בגין מצב נכס יוגדרו במערכת כללי זכאות מפורטים, לרבות תנאים מהותיים, מסמכים נדרשים, סטטוסים תפעוליים של הנכס, ומועדי תחילה וסיום של הזכאות. הכללים יאפשרו הבחנה בין מצבים שונים של אותו נכס לאורך זמן, כגון מעבר מנכס חדש ריק לנכס מאוכלס, תחילת שיפוץ וסיומו, או שינוי ייעוד זמני של הנכס, והמערכת תדע ליישם את ההנחה או לבטלה באופן אוטומטי בהתאם לשינוי בסטטוס.

1.4.13.3. המערכת תאפשר הגדרה של שיעורי הנחה קבועים או מדורגים, בהתאם למשך התקופה, לסוג הנכס, לאזור גיאוגרפי או לכל פרמטר אחר שיוגדר על ידי הרשות. בנוסף, המערכת תאפשר קביעת תקופות תוקף מרביות להנחה, לרבות צבירה של תקופות הנחה מצטברות, כך שניתן יהיה להגביל את משך ההטבה הכולל, בהתאם לדין או למדיניות. מנגנון הצבירה יפעל הן ברמת הנכס הבודד והן ברמת עץ הנכסים ההיררכי, ובמקרים המתאימים גם ברמת הישות הדמוגרפית, כך שלא תתאפשר חריגה ממכסת ההנחה המותרת באמצעות פיצול נכסים או שינויי רישום מלאכותיים.

1.4.13.4. המערכת תנהל היסטוריה מלאה של הנחות בגין מצב נכס, לרבות מועדי תחילה וסיום, סיבת ההנחה, מקור ההחלטה, והגורם המאשר. כל שינוי בסטטוס הנכס או בהנחה יתועד בלוג שינויים מפורט, ויאפשר אחזור מלא של מצב הנכס והחיוב בכל נקודת זמן, לצורכי בקרה, השגה או הליך משפטי.

1.4.13.5. בנוסף, המערכת תאפשר חיבור בין הנחות בגין מצב נכס לבין תהליכים נוספים במערכת, כגון השגות, עררים, בדיקות שטח, ביקורות תקופתיות או ממשקים למערכות רישוי ופיקוח. כך, למשל, שינוי בסטטוס שיפוף בעקבות ביקורת או קבלת טופס אכלוס יוביל לעדכון אוטומטי של ההנחה, חישוב רטרואקטיבי נדרש, ועדכון החיוב בהתאם.

1.4.13.6. באמצעות מנגנון זה, תאפשר המערכת לרשות לנהל באופן אחיד, מבוקר ושקוף הנחות בגין מצב נכס, תוך שמירה על עמידה מלאה בדין, צמצום חשיפה משפטית, ומניעת שימוש לרעה בהטבות, לצד מתן שירות הוגן ומדויק לתושבים.

#### **1.4.14. נכס סגור וריק – הליך טיפול, בקרה והשלכות חיוב**

1.4.14.1. המערכת תכלול תהליך מובנה, סדור ורבי-שלבי לטיפול בבקשות להכרה בנכס סגור וריק, כחלק בלתי נפרד ממערך ניהול ההנחות, הגבייה, האכיפה ושירות הלקוחות. התהליך יתמוך בדרישות הדין, בצו הארנונה ובמדיניות הרשות, ויבטיח טיפול אחיד, מבוקר ומתועד בבקשות מסוג זה.

1.4.14.2. בקשה להכרה בנכס כסגור וריק תוגש באמצעות טופס מקוון ייעודי, אשר יאפשר לתושב להגיש את הבקשה מראש, בצירוף כלל המסמכים הנדרשים בהתאם לסוג הנכס והסיווג. עם קליטת הבקשה, תיפתח פנייה אוטומטית במערכת שירות הלקוחות (CRM), והבקשה תנוהל כתהליך תהליכי מלא הכולל שינויי סטטוס, משימות, תזכורות ועדכונים יזומים לתושב באמצעי תקשורת שונים, לרבות הודעות טקסט.

1.4.14.3. המערכת תאפשר החלה רטרואקטיבית של ההנחה עד חודשיים לאחר ממועד הגשת הבקשה, בהתאם להוראות צו הארנונה התקף ולמדיניות העדכנית של הרשות, כאשר בקשות להחלה מעבר לפרק זמן זה ידרשו אישור מפורש של מנהל מחלקת הגבייה, ויתועדו במערכת בציון הנימוקים והגורם המאשר.

1.4.14.4. עם קליטת הבקשה, המערכת תבצע באופן אוטומטי סדרת בדיקות זכאות, לרבות אימות זהות המבקש כבעלים של הנכס, בדיקה האם ניתנה בעבר הנחת נכס סגור לאותו בעלים בגין אותו נכס, ובקרה על מיצוי תקופות ההנחה המצטברות בהתאם להחלטות הרשות. המערכת תנהל חישוב מצטבר של תקופות ההנחה, כך שלא תתאפשר חריגה מהתקופות המרביות שנקבעו, לדוגמה במגורים: עד שישה חודשים בהנחה מלאה, מעל שישה חודשים בהנחה חלקית, או סיווגים ייעודיים אחרים, והכול בהתאם למדיניות שנקבעה.

1.4.14.5. עם פתיחת הבקשה, ובכפוף לקיומם של חובות בנכס, המערכת תפעיל מנגנון הקפאה מבוקר של הליכי אכיפה. במהלך שלושת החודשים הראשונים לטיפול בבקשה, יוקפאו הליכי אכיפה אקטיביים, ולאחר פרק זמן זה תתאפשר שליחת התראות בלבד, ללא נקיטת אמצעי עיקול או הליכים כפייתיים, עד להכרעה בבקשה.

1.4.14.6. הבקשות ינוהלו ויובאו לדיון בפני ועדת הנחות ייעודית, בהתאם לכללים שהוגדרו בפרק ניהול ועדות. המערכת תאפשר הפקת סדר יום, הצגת נתונים מלאים, והפקת פרוטוקולים לאישור. עם אישור הוועדה, ההנחה תוזרם באופן אוטומטי למערכת החיוב ולמערכת ה-CRM, והתושב יקבל הודעת סטטוס בדבר תוצאת הטיפול.

#### 1.4.15. ניהול אישורים לטאבו

1.4.15.1. המערכת תכלול מודול ייעודי, אינטגרטיבי ומבוקר לניהול תהליכי הפקת אישורים לטאבו, אשר יופעל מתוך מערכת הגבייה ויהווה חלק בלתי נפרד ממערך ניהול החובות, ההיטלים והאגרות של הרשות. המודול יאפשר ניהול מלא של תהליך אישור לטאבו משלב הגשת הבקשה על ידי התושב ועד להנפקת האישור הסופי, תוך שמירה על רציפות תפעולית, בקרה רב-מחלקתית, עמידה בלוחות זמנים מוגדרים ויכולת מעקב מלאה אחר סטטוס הטיפול.

1.4.15.2. המערכת תאפשר לתושב או לנציג מטעמו להגיש בקשה לאישור טאבו באמצעות טופס ייעודי, אשר יכלול את כלל הנתונים הנדרשים וכן צירוף מסמכים תומכים בהתאם לסוג הבקשה (משכנתא, רישום, מכירה, העברה ללא תמורה או ירושה). עם קליטת הבקשה, המערכת תבצע בדיקות ראשוניות של שלמות הנתונים והמסמכים, ותשייך את הבקשה לנכס, למשלם ולבעלי הזכויות הרלוונטיים.

1.4.15.3. במסגרת התהליך, המערכת תבצע בדיקה אוטומטית ומובנית של חובות ארנונה וגבייה שוטפת של כלל בעלי הזכויות בנכס, לרבות בדיקת קיום חובות פתוחים, תשלומים עתידיים נדרשים ותשלום אגרה ייעודית לאישור טאבו. ככל שנדרש תשלום ארנונה חודשים קדימה, המערכת תדע לבדוק קיום הוראת קבע פעילה ולעדכן בהתאם את חובת התשלום, בהתאם לכללים שייקבעו לפי סוג הפעולה המבוקשת.

1.4.15.4. בנוסף, המערכת תתממשק או תשתלב עם מערך השומה וההיטלים לצורך בדיקת חבות בהיטל השבחה ובהיטלי פיתוח. הבדיקות יבוצעו בהתאם לסוג הבקשה, כאשר במקרים בהם אין חובת בדיקה או תשלום, הדבר יצוין באופן מפורש על גבי טופס האישור. במקרים בהם קיימת חובת בדיקה ותשלום, המערכת תוודא כי השומה בוצעה, נשלחה למשלם, וההפרשים שולמו במלואם כתנאי להמשך התהליך.

1.4.15.5. בבקשות הנוגעות לנכסים בבנייה לא רוויה, לרבות דירות גן ופנטהאוזים, המערכת תנהל הפניה מובנית למחלקת המדידות לצורך ביצוע מדידת הנכס. תהליך המדידה ינוהל כשלב תהליכי עצמאי, עם סטטוס, מועדים, תיעוד תוצאות המדידה וקישור ישיר לשומה הנגזרת ממנה, ככל שנדרש.

1.4.15.6. תהליך ניהול אישור הטאבו ינוהל כתהליך עבודה מובנה (Workflow) רב-שלבי, אשר יכלול את כלל הגורמים המעורבים: רפרנט מטפל, מחלקת אישורי טאבו, מחלקת מדידות, מחלקת שומה וגורמים מקצועיים נוספים לפי הצורך. לכל שלב יוגדרו תנאי כניסה ויציאה, אחריות מקצועית ולוחות זמנים, כאשר המערכת תאפשר מעקב שוטף אחר התקדמות הבקשה והצגת תמונת מצב מלאה לכל גורם מורשה.

1.4.15.7. המערכת תגדיר זמני טיפול מרביים מחייבים, כך שבבקשות למגורים יסתיים התהליך בתוך עד 30 ימי עבודה, ובבקשות לנכסים עסקיים בתוך עד 60 ימי עבודה, בכפוף לעמידת המבקש בכל הדרישות. לצורך עמידה בזמנים אלו, המערכת תכלול מנגנון התראות לצווארי בקבוק, אשר יתריע על עיכובים בתחנות השונות, חריגות מזמני טיפול, או בקשות התקועות בשלב מסוים מעבר לפרק הזמן שהוגדר.

1.4.15.8. המערכת תאפשר יישום מערכת כללים גמישה ומנוהלת להפקת אישורי טאבו עבור פרטיים, בהתאם לסוג הפעולה המבוקשת. כך למשל, בבקשות למשכנתא תאפשר המערכת הפקת אישור מיידית במקום, בכפוף לקיום הוראת קבע וללא חובת בדיקת היטל השבחה או ביצוע מדידה, ככל

- שהדבר הוגדר במדיניות. בבקשות לרישום, מכירה, העברה ללא תמורה או ירושה, תדרוש המערכת ביצוע מדידה, בדיקת היטלי השבחה ותשלומים, כאשר מועד שחרור אישור הטאבו יתאפשר רק לאחר סיום המדידה, שליחת השומה, ותשלום מלוא ההפרשים הנדרשים.
- 1.4.15.9. המערכת תאפשר הבחנה ברורה בין סוגי בקשות שונים גם בנכסים פרטיים, ותיישם כללים שונים למשכנתא לעומת מכירה, העברה, ירושה או רישום, לרבות דרישות תשלום חודשים קדימה, חובת בדיקות, ומועד שחרור האישור, הכל בהתאם למדיניות שתוגדר במערכת.
- 1.4.15.10. כל אישור טאבו שיופק יתועד במערכת עם מספר מזהה ייחודי, תאריך הפקה, סוג האישור, תנאים שקדמו להפקתו וזהות הגורם המאשר. האישור ישמר בארכיון הדיגיטלי של המערכת ויהיה נגיש לצפייה ולהפקה חוזרת, בהתאם להרשאות.
- 1.4.15.11. בנוסף, המערכת תכלול רכיב ייעודי לניהול ערבויות הקשורות להליכי טאבו, לרבות רישום ערבויות, מעקב אחר תוקפן, שיוכן לנכסים ולבקשות הרלוונטיות, והצגת השפעתן על אפשרות שחרור אישור טאבו. ניהול הערבויות ישתלב בתהליך קבלת ההחלטות, ויאפשר חסימה או שחרור אישור בהתאם לקיום ערבות תקפה או מימושה.
- 1.4.15.12. גורמים מעורבים ושלבי טיפול בתהליך אישור טאבו:

| שלב בתהליך      | גורם אחראי      | תכולת טיפול                               | תוצר נדרש                    | בקרה וזמן יעד                        |
|-----------------|-----------------|-------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| פתיחת בקשה      | תושב / נציג     | מילוי בקשה, העלאת מסמכים, בחירת סוג פעולה | בקשה מלאה במערכת             | מיידי                                |
| בדיקה ראשונית   | רפרנט גבייה     | בדיקת שלמות נתונים, שיוך לנכס ולמשלם      | אישור מעבר לשלב הבא          | עד 3 ימי עבודה                       |
| בדיקת חובות     | מחלקת גבייה     | בדיקת חובות ארנונה, תשלומים עתידיים, אגרה | סטטוס "ללא חוב" / נדרש תשלום | עד 5 ימי עבודה                       |
| בדיקת היטלים    | מחלקת שומה      | בדיקת חבות היטל השבחה / פיתוח             | שומה / פטור מתועד            | עד 14 ימי עבודה                      |
| מדידה (אם נדרש) | מחלקת מדידות    | מדידת נכס, עדכון שטחים                    | תוצאות מדידה                 | עד 21 ימי עבודה                      |
| אישור סופי      | מח' אישורי טאבו | בדיקת עמידה בכל התנאים                    | אישור טאבו חתום              | מגורים: עד 30 יום / עסקים: עד 60 יום |

1.4.15.13. אישורי טאבו לנכסים פרטיים:

| פרמטר נבדק                              | משכנתא                | רישום                          | מכירה / העברה ללא תמורה / ירושה |
|-----------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| בדיקת חובות גבייה                       | חובה                  | חובה                           | חובה                            |
| תשלום חודשים קדימה (עם הוראת קבע פעילה) | לא נדרש               | לא נדרש                        | נדרש                            |
| בדיקת היטל השבחה                        | לא נדרש (הצהרתי בלבד) | חובה                           | חובה                            |
| תשלום היטל השבחה                        | לא נדרש               | חובה                           | חובה                            |
| הפניה למדידה                            | לא נדרש               | נדרש                           | נדרש                            |
| מועד שחרור אישור טאבו                   | מיידי                 | לאחר סיום מדידה (גם לפני שומה) | לאחר מדידה, שומה ותשלום מלא     |
| חסימת אישור בהיעדר תנאים                | לא                    | כן                             | כן                              |

1.4.15.14. תנאי שחרור אישור טאבו – בקרה מערכתית

| תנאי                   | סטטוס נדרש | השפעה על האישור |
|------------------------|------------|-----------------|
| חוב גבייה פתוח         | אסור       | חסימת אישור     |
| אגרה לא שולמה          | אסור       | חסימת אישור     |
| מדידה נדרשת ולא בוצעה  | אסור       | חסימת אישור     |
| שומה נשלחה ולא שולמה   | אסור       | חסימת אישור     |
| ערבות נדרשת ולא הופקדה | אסור       | חסימת אישור     |
| עמידה מלאה בכל התנאים  | מותר       | שחרור אישור     |

1.4.15.15. התראות, צווארי בקבוק ו-SLA

| נקודת בקרה           | טריגר להתראה  | גורם מקבל    | פעולה נדרשת     |
|----------------------|---------------|--------------|-----------------|
| עיכוב בבדיקה ראשונית | ימי עבודה 3 > | רפרנט + מנהל | תעודף טיפול     |
| עיכוב במדידה         | ימים 14 >     | מח' מדידות   | זירוז ביצוע     |
| עיכוב בשומה          | ימים 21 >     | מח' שומה     | בדיקת חסם       |
| SLA חריגה מ' כולל    | יום 30 / 60 > | הנהלה        | התערבות ניהולית |

1.4.15.16. ניהול ערבויות בתהליך טאבו

| סוג ערבות    | מועד דרישה | תנאי שחרור   | השפעה על אישור טאבו |
|--------------|------------|--------------|---------------------|
| ערבות היטלים | לפני שומה  | תשלום הפרשים | חסימה עד שחרור      |
| ערבות מדידה  | לפני מדידה | אישור שטחים  | חסימה               |
| ערבות חריגה  | לפי החלטה  | החלטת ועדה   | לפי סטטוס           |

1.4.15.17. סטטוסי בקשה לאישור טאבו

| סטטוס        | משמעות          | קידום אפשרי  |
|--------------|-----------------|--------------|
| טיוטה        | בקשה לא הושלמה  | השלמת מסמכים |
| בבדיקה       | בטיפול מחלקתי   | לפי שלב      |
| ממתין לתשלום | נדרש תשלום      | קליטת תשלום  |
| ממתין למדידה | הופנה למדידה    | סיום מדידה   |
| ממתין לשומה  | תהליך שומה      | תשלום        |
| מאושר        | כל התנאים מולאו | הפקת אישור   |
| נדחה / חסום  | אי עמידה בתנאים | תיקון / ערר  |

1.4.16. טיפול בפניות ציבור בהתאם להוראות הדין והנהיות הרשות

- 1.4.16.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של פניות ציבור בנושאי גבייה, אכיפה והנחות, המתקבלות באמצעים שונים, לרבות פקס, דוא"ל, מכתב או פנייה בעלפה. כל פנייה תתועד במערכת תחת כרטיס המשלם, תוך ציון מועד הפנייה, אופן קבלתה, נושא, סיווג, גורם מטפל וסטטוס טיפול.
- 1.4.16.2. במסגרת בקשה לזיכוי חיוב, תאפשר המערכת פתיחת פנייה ייעודית לאחר איתור המשלם והנכס, שיוך מסמכים רלוונטיים, והגדרת תקופת הזיכוי. המערכת תציג נתוני חיוב בהשוואה לתקופות מקבילות בשנים קודמות, ותאפשר העברת הבקשה לדיון בוועדת זיכוי חיובים.
- 1.4.16.3. החלטת הוועדה תתועד במערכת, בצירוף נימוקים, והמערכת תבצע חישוב זיכוי אוטומטי בהתאם לסוגי החיובים שנקבעו, לתעריפים הרלוונטיים ולמועדי החיוב המקוריים. במקרים של שטחים משותפים, הזיכוי יחושב ויירשם באופן יחסי לכל אחד מהנכסים בבניין.
- 1.4.16.4. עם סיום חישוב הזיכוי, המערכת תפיק מכתבי "תיקון חשבון" באופן אוטומטי, תסגור את הפנייה בסטטוס מתאים, ותנהל דוחות זיכויים מפורטים לצורכי בקרה.

#### **1.4.17. ניהול יתרות זכות, קיזוזים והחזרים כספיים**

- 1.4.17.1. המערכת תכלול מנגנון מלא, מבוקר ורב-שלבי לניהול יתרות זכות, קיזוזים והחזרים כספיים לתושבים, כחלק אינטגרלי ממערך הגבייה, הנהלת החשבונות ושירות הלקוחות. המנגנון יאפשר איתור שיטתי של יתרות זכות, קבלת החלטות מושכלת לגבי אופן הטיפול בהן, ביצוע קיזוזים אוטומטיים ומבוקרים, והעברת החזרים כספיים בהתאם לכללי הרשות ולמדיניות הרשות.
- 1.4.17.2. המערכת תפיק דוחות יתרות זכות במגוון חתכים, לרבות לפי משלם, לפי נכס פיזי, לפי שירות, ולפי שילוב של משלם-נכס-שירות. הדוחות יציגו את סכומי יתרות הזכות, מועד היווצרותן, מקורן (זיכוי, תשלום יתר, רטרואקטיביות, הנחה, החלטת ועדה וכיו"ב), וסטטוס הטיפול בהן.
- 1.4.17.3. על בסיס נתונים אלו, תפיק המערכת המלצות אוטומטיות לקיזוז יתרות הזכות, בהתאם ללוגיקה עסקית שתוגדר מראש. הלוגיקה תבחין בין קיזוז בתוך אותו שירות לבין קיזוז בין שירותים שונים, ותאפשר התאמה למדיניות הנהוגה ברשות.
- 1.4.17.4. במקרה של יתרת זכות הנוגעת לנכס פיזי ולשירות מסוים, תמליץ המערכת על קיזוז יתרת הזכות כנגד חיובים עתידיים של אותו נכס ואותו שירות, עד סוף שנת הכספים או עד לאיפוס היתרה, לפי המוקדם מביניהם.
- 1.4.17.5. במקרים בהם מדובר בקיזוז יתרת זכות משירות אחד לשירות אחר, תפיק המערכת המלצה להעברת היתרה בין נכסים פיזיים או בין שירותים שונים של אותו משלם, בכפוף למדיניות שתוגדר. כל העברת יתרה תתועד במערכת, תוך שמירה על עקיבות חשבונאית מלאה בין מקור הזיכוי ליעדו.
- 1.4.17.6. הקיזוזים יבוצעו במחזוריות חודשית, לאחר הפקת דוח המלצות מסכם. לכל רפרנט מטפל תוצג רשימת ההמלצות הרלוונטיות לתחום אחריותו, והוא יידרש לבדוק, לאשר או לדחות כל המלצה, בצירוף נימוק.
- 1.4.17.7. רק לאחר אישור הרפרנט יבוצע הקיזוז בפועל במערכת הגבייה, באמצעות פקודות מערכתיות מתועדות. המערכת תשמור היסטוריה מלאה של הקיזוזים שבוצעו, לרבות גורם מאשר, מועד ביצוע וסכומים.
- 1.4.17.8. במידה ולאחר ביצוע כלל הקיזוזים והשלמות החיוב נותרת יתרת זכות בחשבון המשלם, תסווג היתרה כמיועדת להחזר כספי לתושב. המערכת תנהל את יתרות הזכות המיועדות להחזר במסגרת מערכת שירות הלקוחות (CRM), ותאפשר מעקב תהליכי אחר סטטוס ההחזר.

1.4.17.9. החזר כספי יבוצע באמצעות מס"ב, בתוך פרק זמן שלא יעלה על 45 ימים ממועד אישור ההחזר,

בהתאם להוראות הדין ולנהלי הרשות.

1.4.17.10. במקרים בהם לא קיימים במערכת פרטי חשבון בנק תקפים של המשלם, תפיק המערכת הודעה

יזומה לתושב, בדוא"ל ו/או במכתב, המודיעה על קיומה של יתרת זכות ומבקשת העברת

אסמכתאות מתאימות, לרבות פרטי חשבון בנק ותעודת זהות.

1.4.17.11. עם קליטת הפרטים, תעודכן רשומת המשלם, והבקשה תועבר להמשך טיפול בתהליך ההחזר.

1.4.17.12. המערכת תנהל תהליך אישורים היררכי להחזר יתרות זכות, הכולל את השלבים הבאים :

1.4.17.12.1. אישור רפרנט מטפל, המאשר את עצם הזכאות להחזר ואת סכומו.

1.4.17.12.2. אישור מנהלי צוותים עבור יתרות זכות העולות על סף כספי שיוגדר.

1.4.17.12.3. אישור מחלקת בקרה, לבחינת תקינות התהליך, המסמכים והחישוב.

1.4.17.12.4. אישור מחלקת הנהלת חשבונות והעברת התשלום במס"ב.

1.4.17.13. כל שלב בתהליך יתועד במערכת, כולל זהות המאשר, מועד האישור והערות רלוונטיות.

1.4.17.14. עם ביצוע התשלום במס"ב, תעדכן המערכת את חשבון המשלם במערכת הגבייה באמצעות פקודת

יומן מתאימה, ותסמן את יתרת הזכות כנסגרת. במקביל, יישלח לתושב מסרון (SMS) המאשר

את ביצוע ההחזר, בצירוף פרטי ההעברה ככל שניתן.

1.4.17.15. המערכת תשמור תיעוד מלא של ההחזר, לרבות אסמכתאות חשבונאיות, קבצי מס"ב והודעות

שנשלחו לתושב, לצורכי בקרה, ביקורת ודיווח.

#### **1.4.18. השבת כספים לנישום בהתאם להוראות הדין**

1.4.18.1. המערכת תנהל את יתרות הזכות כברירת מחדל בקיזוז מול חיובים שוטפים עתידיים. במקרים

בהם מבקש המשלם החזר כספי, או כאשר יתרת הזכות חורגת מסף שיוגדר, תופעל בקשה להחזר

כספי. תהליך זה יכלול מסלול אישורים מובנה, ולאחר אישורו תופק פקודת יומן למערכת הנהלת

החשבונות לצורך הפקת המחאה.

1.4.18.2. לאחר הפקת המחאה ושליחתה למשלם, תבוצע פקודת יומן מתאימה במערכת הגבייה, תוך

תיעוד מלא של התהליך ושלביו.

## 2. מים וביו

### 2.1. ניהול חיובי מים וביו

- 2.1.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של כללי חיוב גמישים, באמצעות מנגנון מתקדם, אשר יאפשר למזמין לקבוע את אופן חישוב החיובים על פי מגוון פרמטרים משתנים. בין היתר, תאפשר המערכת ניהול סוג הצרכן, לרבות צרכן פרטי, עסקי, ציבורי או חקלאי, וכן ניהול סוג מד המים – מונה ראשי, מונה משני או מונה משותף.
- 2.1.2. ניהול מאגר נתוני צרכנים - המערכת תאפשר ניהול מתקדם של מאגר נתוני הצרכנים, הכולל את כלל פרטי הלקוחות (פרטיים, עסקיים, מוסדיים) בעלי נכסים ושוכרים.
- 2.1.3. המערכת תאפשר ניהול היסטוריית שינויים, רישום עדכונים ותיעוד קשרים בין צרכנים לבין נכסים ומדי מים.
- 2.1.4. המערכת תאפשר תמיכה בניהול תקופות אחריות של בעלי נכסים ו/או שוכרים, לרבות ניהול החלפות משלמים.
- 2.1.5. המערכת תתמוך בניהול מצבי מד מים שונים, לרבות מונה ללא קריאה או מונה עם הערכות צריכה, ובחישוב חיובים בהתאם לסוג התעריף הרלוונטי – מים, ביו, דמי הקמה או שירותים נוספים.
- 2.1.6. המערכת תאפשר הגדרת צריכה בסיסית וצריכה חריגה ותאפשר חישוב עבור מונה יחיד או מונה משותף, באמצעות נוסחאות חלוקה מותאמות והכל על בסיס תעריפים וכללי רשות המים.
- 2.1.7. המערכת תאפשר שקלול פרמטרים נוספים לצורך החישוב, כגון כמות הנפשות בנכס, התייחסות למקרים של קריאה כפולה או קיזוזים במקרה של קריאה חוזרת, חיובים חוזרים וכן חיובי שירותים נלווים, בהם דמי טיפול עו"ד, דמי ניתוק או ריבית פיגורים.
- 2.1.8. המערכת תאפשר ניהול מתקדם של תעריפים הכוללים חלוקת צריכה כך שניתן יהיה להגדיר מקטע ראשוני של צריכה (למשל X קוב) בתעריף Y ואת יתרת הצריכה בתעריף Z. כמו כן, תתאפשר הגדרת סיווגי תקופות חיוב שונות – למשל, לוח חיוב חודשי, דו-חודשי או רבעוני – וכן תאפשר חיובים לפי סיווגי צרכן.
- 2.1.9. ניהול פרטי נכסים ומדי מים - המערכת תנהל מאגר נתונים מלא של כלל הנכסים במרחב השירות, לרבות שיוך המונים לכל נכס. תתאפשר ניהול היסטוריית התקנה, החלפה והסרה של מדי מים, ניהול מצב תקינות, ניהול מועדי החלפה תקופתית על פי הנחיות רגולציה, ומעקב אוטומטי אחר מועדי טיפול נדרשים.
- 2.1.10. כלל ההגדרות תהיינה ניתנות לניהול ולתחזוקה על ידי מנהלי המערכת במועצה, באמצעות ממשק ניהול חיובים ידיוותי ומאובטח.
- 2.1.11. המערכת תאפשר ביצוע מהלך חיוב מובנה הכולל בדיקות לוגיות, השלמת נתונים, התראות על צריכות חריגות, שיוכים שגויים בין צרכנים ומדים וזיהוי יתרות זכות. החיוב יתבצע לפי ימי צריכה בפועל ויתאפשר ביצוע תהליכי לוגית של חיוב טרם ביצוע החיוב בפועל.
- 2.1.12. המערכת תתמוך בהיררכיות חיוב משתנות בהתאם לתקנות רשות המים והכללים המשתנים, כולל יכולת לחשב סוגי חיוב שונים, תעריפים, מנגנוני נזילות, תקופות ועוד.
- 2.1.13. המערכת תדע להפיק שוברים, קבצים דיגיטליים וקבצי דפוס, דוחות לרגולטור ועוד.
- 2.1.14. המערכת תתמוך במגוון סוגי התשלומים הקיימים: מזומן, בנקים, הוראות קבע בבנקים או באשראי, מסלקות מכל הסוגים וביצוע התאמות.

2.1.15. המערכת תתמוך בכל שלבי הליך החלפת המשלמים, כולל התחשבות באמצע תקופה, צריכה משותפת, הוספת מסמכים, תהליכי bpm והפקת דוחות.

2.1.16. המערכת תתממשק למרשם האוכלוסין ותתמוך בכל הליך עדכון מספר הנפשות. המערכת תתמוך בתהליך הבדיקה הממוחשבת מול רשם האוכלוסין ותדע לעדכן באופן אוטומטי או ידני את הנתונים של הנפשות במערכת הגביה.

2.1.17. המערכת תתמוך גם בחישוב רטרואקטיבי עד 6 תקופות זיכוי. במידה ונוצר זיכוי בעקבות העדכון המערכת תעדכן את יתרת הצרכן לכל תקופה בנפרד בהתאם לתעריף שהיה באותה תקופה. ההתקשרות מול רשם האוכלוסין תהיה על חשבוננו של המציע.

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

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

## 2.2. ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני מים

2.2.1. המערכת תאפשר קליטה מלאה ומבוקרת של נתוני קריאות מדי מים, המתקבלים ממגוון מקורות או מערכות לניהול קריאת מונים של ספקי מדי המים איתם התקשר המזמין.

2.2.2. נתוני הקריאה ייקלטו ממקורות חיצוניים, קבצי CSV או Excel המופקים ממערכות קריאת מדי מים ייעודיות, וכן באמצעות ממשק ממערכות קר"מ. הממשק יעמוד בדרישות אבטחת המידע ועפ"י הנחיות המועצה. הממשקים יהיו דו כיוונים בין המערכות. המערכת תאפשר העברת קריאות ממערכת הקר"מ למערכת הגביה, העברת פרטי אב ממערכת הגביה למערכת הקר"מ ועדכון פרטי החלפות מדי המים. המערכת אף תאפשר קריאות נקודתיות לתאריך ושעה נבחרים.

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

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

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

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

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

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

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

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

- **בקרת רציפות קריאות** – המערכת תוודא כי אין פערים בלתי סבירים ברצף הקריאות לכל מונה.
- **זיהוי קריאה חריגה** – צריכה גבוהה/נמוכה חריגה לעומת צריכה היסטורית הצריכות של הצרכן או נכס מסוג דומה.
- **בקרת צריכה שלילית** – זיהוי אוטומטי של צריכה שלילית וסימונה לבדיקה.
- **בקרת קריאה זהה לקריאה קודמת** – סימון חריג של קריאה זהה לזו שנרשמה בקריאה קודמת (לפי תקנות רשות המים יש לנמק/לאשר מקרים כאלו)
- **בקרת קריאה חוזרת** – אם בוצעה קריאה מתקנת או קריאה חוזרת, המערכת רישום צריכה נכון ומדויק.
- **בקרת סיווג נכס מול סוג צרכן** – המערכת תוודא התאמה בין סיווג הנכס לסוג החיוב הרלוונטי (למשל לא לחייב עסק בתעריף מגורים).
- **בקרת תאריכי קריאה** – בדיקת חוקיות תאריכי הקריאה מול לוחות החיוב המוגדרים בכללי אמות המידה לשירות.

- 2.2.11. בנוסף, תפעיל המערכת מנגנון לניהול התראה אוטומטית על צריכה חריגה יחסית למוצע הצריכה ההיסטורי של הצרכן. התראה זו תבוסס על ניתוח סטטיסטי של נתוני הצריכה במהלך 12 החודשים האחרונים, ותפיק חיזוי לנציג או למנהל במקרה של סטיה חריגה ממוצע הצריכה השוטפת.
- 2.2.12. כל הנתונים יישמרו במערכת הגביה למשך כל תקופת ההיסטוריה שתקבע על ידי המועצה.
- 2.2.13. לכל קריאת מד שתיקלט במערכת תוגדר כקריאה בדוקה, שתציין את מקור הנתון (ממשק ישיר ממערכת המונים, הזנה ידנית) וכן את מועד ביצוע הקריאה, ובמידת הצורך את סטטוס תיקון הקריאה.
- 2.2.14. המערכת תתמוך הפקת דוחות, בין היתר, על נתוני המדים ונתוני ההחלפות, נתוני הערכות שבוצעו, נתוני מדים תקולים, דוח הערכות, דוח גיול מדים, דוח מדי מים שלא נקראו 3 תקופות רצופות.

### 2.3. לוגית והפקת חשבונות חיוב

- 2.3.1. המערכת תאפשר הפקה מלאה ומבוקרת של חשבונות מים וחשבונות נלווים, בהתאם ללוחות חיוב מוגדרים מראש. הפקת החשבונות תתבצע תוך חישוב מרכיבי החיוב לכל צרכן, באופן אוטומטי ושקוף.
- 2.3.2. הלוגית תבוצע תוך התחשבות בעץ מבנה היררכי המפרק את הקשרים בין המדים ותתחשב בצריכות מד מים ראשי, מדי מים משניים ועוד. המערכת תדע לחשב צריכת מים משותפת כנגזרת ממדי המים בעץ המבנה.
- 2.3.3. הלוגית תבחן שינויים בצריכות מדים משניים ותדע לעדכן את הצריכה המשותפת בהתאם.
- 2.3.4. המערכת תתמוך בביצוע לוגית למדים שנמצאו שבורים/תקולים/ללא צריכה, צריכה שלילית ותאפשר מתן הערכות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 2.3.5. תיקוני קריאה- תיקוני קריאה יכולים להתבצע על מד פרטי בודד או על מד פרטי כחלק מעץ בניין שבו יש מונה ראשי וצריכה משותפת. במקרה זה, המערכת תדע לבצע חישוב ותיקון של הצריכה המשותפת לכלל המונים במבנה וכן את החישוב הכספי עבור כולם. במידה והתיקון מייצר חיוב, הוא יבוצע בהתאם לתאריך הערך שבו בוצע התיקון. במידה והתיקון יצר זיכוי, הוא יחושב בהתאם לתאריך ערך של החיוב המקורי. המערכת תאפשר תיקון קריאה למונה פרטי ללא תיקון צריכה של הצריכה המשותפת. ביצוע תיקוני צריכה יתועדו במערכת כתיקון והתיעוד יכלול את סיבת התיקון. המערכת תאפשר ביצוע תיקון קריאות גם למספר תקופות יחד. ביצוע תיקוני הקריאות לתקופה אחת או יותר, יבוצעו על ידי משתמשים מורשים בלבד.

2.3.6. המערכת תפיק התראות למדים עם צריכה גבוהה, חריגה או חריגה מאד בהתאם להגדרות אמות המידה לשירות. ההתראות ישלחו למבצע הלוגית, למנהל שיקבע על ידי המועצה ולכל גורם אחר שיקבע על ידי המועצה.

2.3.7. כל ההתראות המצויינות לעיל יקובעו במערכת בזמן הטמעת המערכת. התראות ישלחו למייל והמערכת תדע להפיק אותן כדוח.

2.3.8. המערכת תדע להפיק דוחות במקרים שנמצאה צריכה חריגה מאד, במקרים בהם סך הצריכה של המשניים עולה על הצריכה של המונה הראשי, צריכות משותפות גבוהות העולות על 4 קו"ב לצריכה משותפת לדייר וכן כל צריכה חריגה שהוגדרה על ידי המועצה או רשות המים כצריכה המצריכה התייחסות מיוחדת.

2.3.9. המערכת תאפשר הרצת תכנית לוגית ברמת בניין או ברמת הצרכן הבודד ותאפשר הפקת משימות לפקחי שטח במקרים בהם נמצאו נתונים הדורשים בחינה נוספת. המערכת תדע לשלוח משימה באמצעות מסופון שמתממשק ישירות למערכת ויאפשר עדכון של הממצאים ישירות מהשטח.

2.3.10. בתום ביצוע הלוגית המערכת תאפשר הפקת דוחות שונים, ביניהם, דוח נכסים בהם בוצעה התערבות או הערכה, דוח בו חושבה צריכה לצרכנים ללא מד, דוח חריגות צריכה. הדוחות יוכנו ויאפשרו יצוא לpdf וגם אקסל.

2.3.11. המערכת תאפשר הפקת מכתבים הנדרשים בתום ביצוע הלוגית למקרים בהם נמצאו חריגות או תאפשר רישום הודעה בקוביית ההודעות בשוברי החיוב והכל בהתאם לנדרש בכללי אמות המידה לשירות:

- צריכה גבוהה בין 130%-150% - תרשם הערה בחשבון.
- צריכה חריגה בין 150%-200% - תרשם הערה וישלח מכתב לצרכן.
- צריכה חריגה מאד מעל 200%- תרשם הערה, יישלח מכתב וכן יישלח SMS.

2.3.12. המערכת תאפשר הפקת מכתבים, יוטמעו ויהיו בפורמט שנקבע על ידי רשות המים. כל מכתב שישלח יתועד ויסרק בכרטיס צרכן.

2.3.13. המערכת תאפשר שליחת SMS ודוא"ל ישירות מהמערכת. בכל מקרה כזה השליחה תתועד בכרטיס צרכן.

2.3.14. במקרים בהם יימצאו הצלבות מדים לאחר חיוב, ניתן יהיה להפעיל תכנית לתיקון ההצלבה. המערכת תאפשר איתור המונה המדויק לכל צרכן, חישוב מתקן ושליחת מכתב לצרכנים שבוצע להם תיקון. המכתב יתועד בכרטיס הצרכן. התיקון יבוצע רטרואקטיבית לכל אחד מתקופות החיוב הרלוונטיות ובהתאם לתעריפים הרלוונטים לאותם תקופה. במידה ולצרכן נצברה ריבית בגין חיוב שגוי המערכת תדע לזכות אותו. בסיום התיקון המערכת תפיק ספחי תשלום מתוקנים.

2.3.15. במידה וימצאו מונים תקולים, הצלבות מונים או בקשה לבידור, המערכת תאפשר יצירת פקודות עבודה לאנשי שטח להחלפתם. המשימות לפקח יוכנו בהתאם לסדר הליכה לוגי ויצוגו את כלל הפרטים הנדרשים לפקח לביצוע המשימה בשטח.

2.3.16. לצורך ניהול ובקרה, תפיק המערכת דו"חות מפורטים של החרגות הפקת חשבונות. הדו"חות יפרטו את הצרכנים והחשבונות שלא הופקו עקב שגיאות, חריגות או אי עמידה בבקורות או אי עמידה באמות המידה לשירות, ויספקו מידע מלא על סיבת ההחרגה, סטטוס הטיפול.

2.3.17. עם סיום ביצוע תהליך הלוגית, המערכת תאפשר ביצוע חישוב צריכה. למערכת תהליך בקרה ועיבוד שאותו מפעילים בטרם ביצוע החיובים. התהליך יכלול לפחות את הבקורות הבאות: בחינת כלל החיובים

- במינוס והוצאה התראות למבצע הלוגית, בחינת שלמות נתוני צריכות לכלל הצרכנים הפעילים, חיובי אפס, צרכנים פעילים שלא משויכים להם מונים, חיובים שלא בהתאם לכללי אמות המידה.
- 2.3.18. המערכת תבצע חיובים בהתאם לימי הצריכה בפועל ובהתאם לנדרש על ידי כללי אמות המידה לשירות.
- 2.3.19. המערכת תאפשר ביצוע חישובים מתוקנים במידה ונמצאו בעיות או נדרשו ביצועי חישובים מתקנים. ביצוע החישובים יבוצעו בהליך נפרד ולא יירשמו כנתוני אמת עד לאישורם הסופי.
- 2.3.20. המערכת תאפשר חיובי שירותים נוספים, לרבות חיובי ריבית, שירותים נוספים ודמי הקמה, בהתאם למדיניות החיוב המאושרת במועצה.
- 2.3.21. בתום ביצוע הבקורות המערכת תאפשר הרצת תהליך חיוב סופי. ירשמו חיובים בחשבונות הצרכנים. החיוב שירשם יפרט את כלל המידע המשוך לחיוב, ולכל הפחות יירשמו, תקופת חיוב, תאריכי קריאה או ביצוע הערכות, כמות צריכה בקו"ב, מספר ימי חיוב, פירוט סיווגים ותעריפים, סוג חיוב.
- 2.3.22. המערכת תאפשר עדכון חיובים עתידיים בהתאם להגדרות המזמין והרגולטור. חישוב דמי הקמה, חיובים חד-פעמיים, חיובים בגין שירותים נוספים (לדוג' מים לחקלאות, שירותי ביו, עבודות נוספות).
- 2.3.23. המערכת תתמוך גם בפיצול חשבונות במקרה של צרכנים מרובי נכסים או חלוקה לפי הסכמות, וכן באיחוד חשבונות עבור קבוצות נכסים משויכות. חשבונות שיופקו יכללו גם הפקת שוברים ומסמכים נלווים, לפי דרישות העיצוב של המזמין.
- 2.3.24. לכל חשבון ניתן יהיה לשייך הוראת קבע או אמצעי תשלום אחר, כגון כרטיס אשראי. המערכת תאפשר ביצוע הדמיה מקדימה של החשבון, לצורך בקרת איכות טרם ההפקה (טסטים).
- 2.3.25. כמו כן, תאפשר המערכת הפקת חשבונות תיקון, במקרים של טעויות חיוב, קריאות שגויות או תיקונים מנהליים. הפקת חשבונות תיקון תבוצע תוך שמירה על קשר מלא בין החשבון המקורי לבין חשבונות התיקון.
- 2.3.26. המערכת תדע להפעיל חישובי בגין נזילות שנמצאו ותיקוני חיוב.
- 2.3.27. המערכת תדע לבצע חיובים לפי אזורי חיוב שונים, תקופות חיוב שונות, וסוגי חיוב שונים.
- 2.3.28. המערכת תאפשר הפקת חשבון סגירת תשלום לצרכן בעת מעבר דירה או בהחלפת משלמים גם באמצע תקופה. המערכת תאפשר ניהול תהליך החלפת משלמים במסך ייעודי בו יוקלדו פרטי הצרכן החדשים, יתועדו המסמכים הרלוונטיים (חוזה מכר/שכירות, צילום תעודת זהות של הקונה והמוכר, שוכר או משכיר, טופס החלפת משלמים חתום, צילומי קריאות מונה, צו ירושה ונספח טאבו עדכני במקרה של נפטור) ועוד. במקרים בהם חסרים מסמכים המערכת תפיק מכתב לצרכן ותעדכן על המסמכים החסרים להשלמת הפעולה. במידה וכל המסמכים נמצאו תקינים, המערכת תאפשר החלפת משלמים על ידי חישוב צריכת מים עד ליום המעבר, הן למונה הראשי והן למונה הפרטי. החישוב יעשה באופן אוטומטי. חישוב הצריכה המשותפת יעשה על פי הממוצע של שתי תקופות אחרונות. במידה והתוצאה בחישוב הצריכה המשותפת היא נמוך מהמינימום, ההשלמה תבוצע עפ"י כללי רשות המים והצרכן יחוייב לכל הפחות בצריכה המינימלית והכל ביחס לכמות הימים ששה בדירה אותה עזב. המערכת תדע לקזז את החיוב בגין הצריכה המשותפת שבה חוייב הצרכן היוצא מחיוב עתידי של הצריכה המשותפת לצרכן הנכנס. אם לצרכן היוצא קיימת יתרת זכות – המערכת תקזז אותה מיתרת חובות רחוקת, באם קיימת או שיצרה זו תועבר לנכס החדש שאליו עבר או שיקבלה באמצעות העברה בנקאית. במידה וקיימת יתרת חובה המערכת תפיק שובר חיוב לתשלום. המערכת תפיק התראות ודוחות, בין היתר, התראות על סיום תקופת חוזה שכרות, דוח פניות החלפת משלמים שטרם הסתיימו טיפולם, שוכרים בתהליכי אכיפה.
- 2.3.29. המערכת תפיק קובץ ראשוני לחיוב לצורכי ביצוע "טסטסים" בטרם אישור הדפסה או שליחה לצרכנים. הקובץ יכיל את כלל השדות המופיעים בחשבון החיוב והבתאם לפוזיציות הנדרשות מול בית הדפוס.

- 2.3.30. לאחר הפקת החיוב הסופי, ייקלטו קבצי השוברים מבית הדפוס ויוטמעו באופן אוטומטי בכרטיסי הצרכנים. הקבצים יוטמעו כקובץ PDF במערכת. המערכת תאפשר שליפה של שוברים אלו בכל עת כך שהצרכן יוכל לקבל אותם לשימוש.
- 2.3.31. המערכת תאפשר רישום צרכנים לשליחת שוברים באמצעות דוא"ל /SMS /What's App. המערכת תפיק דוח העברת שוברים באמצעים דיגיטליים בנפרד לקובץ שנשלח לבית הדפוס.
- 2.3.32. המערכת תאפשר ביצוע שינויים עתידיים במבנה השובר בהתאם לדרישות הרגולטור או המועצה, ללא דרישה לפיתוח נוסף או דרישה כספית נוספת.
- 2.3.33. המערכת תאפשר הפקת דוח המציג את צריכות הצרכנים בהתאם לכללי אמות המידה לשירות, ולכל הפחות, נתוני צריכות שנה אחורה וכן נתוני צריכות של תקופה מקבילה שנה קודמת.
- 2.3.34. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס/קבלה בהתאם לדרישות צרכנים וירשם עליהם "נאמן למקור".
- 2.3.35. תנועות ביטול- המערכת לא תאפשר מחיקת תנועות אלא ביצוע תנועות סטורנו בלבד ותתעד בלוגים שלא ניתנים למחיקה כל תנועה בכרטיס הצרכנים.
- 2.3.36. המערכת תאפשר מידע אישי לתושב באזור אישי ותציג מצב חשבון עדכני וביצוע תשלומים מאובטחים באמצעות אתר אינטרנט או אפליקציה סלולארית (מותאמת גם Android וגם ל- iPhone).

#### **2.4. ניהול התקנת מדי מים חדשים, החלפות מדי מים ובדיקת בורות**

- 2.4.1. המערכת תאפשר התקנת מדי מים, ביצוע העברת מד, ביצוע חיבורים והוספת חיבורים.
- 2.4.2. המערכת תתמוך בתהליך זה, החל משלב בקשת הצרכן ותיעוד הפנייה בכרטיס הצרכן, יצירת משימה במערכת למפקח השטח, בניית מבנה עץ בניין וחלוקה למדי מים ראשיים ומשניים.
- 2.4.3. במקרים של חיבור מים חדש, המערכת תפעיל תהליך חיוב לצרכן בהתאם לכללים ותעריפים שנקבעו על ידי רשות המים. תופק משימה אוטומטית לפקח שטח. לאחר התקנת המדים בשטח, המערכת תדע לשייך את המדים לנכסים באופן אוטומטי.
- 2.4.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות של בקשות פתוחות להתקנה שטרם טופלו.
- 2.4.5. החלפת מדי מים –
- 2.4.5.1. המערכת תאפשר הפקת דוח לכלל המדים המועמדים להחלפה וכן קובץ למערכת המסופונים. הדוח יכלול את פרטי המדים, פרטי הצרכן וכתובתו ויוכן בהתאם לסדר הליכה.
- 2.4.5.2. המערכת תאפשר שליחת הודעות לצרכן בטרם ההחלפה על כוונת המועצה לביצוע ההחלפה.
- 2.4.5.3. המערכת תתעדכן באמצעות המסופון על ביצוע ההחלפה מהשטח.
- 2.4.5.4. המערכת תאפשר ניהול סטטוסים שונים לבקרה אחר ביצוע ההחלפות.
- 2.4.6. המערכת תכיל את השדות הבאים להזנה בעת החלפה: מספר מד, סוג מד, קוטר, סיבת החלפה, קריאת פירוק מונה ישן, קריאת מונה חדש, מועד החלפה.
- 2.4.7. המערכת תאפשר עדכון סטטוס ייחודי במקרים בהם לא ניתן לבצע החלפה בשטח – אין גישה, לא נמצא, בעיה במערכת המונים – וכן הערות והעלאת קבצים. במקרים אלו המערכת תאפשר להוציא מכתב לצרכן ועל הממצאים בשטח שלא אפשרו החלפה.
- 2.4.8. לאחר עדכון ההחלפה המד, המערכת תחשב באופן אוטומטי את הצריכה שנצברה במונה המוחלף מהמועד הקודם בו הייתה קריאה ותעדכן סטטוס במקביל על החלפת המד.
- 2.4.9. לאחר ביצוע החלפת מד המערכת תסמן את ההחלפה בדגל ותעדכן את השובר העוקב בהודעה בדבר ההחלפה וכן תעדכן שורת המידע בגין ההחלפה.

2.4.10. המערכת תאפשר הפקת דוחות הבאים, בין היתר: דוח מדים מוחלפים עם פילוחים לפי סוגי מד, קטרים, מועד החלפה, דוח מדים שלא הוחלפו ועוד.

2.4.11. בדיקת בוררות- המערכת תפיק חיוב לצרכן בהתאם לבקשתו לבדיקת בוררות. במקביל תפתח משימה במערכת לקידום בדיקת בוררות.

2.4.12. בקבלת תוצאות הבוררות המערכת תאפשר שליחת מכתב המעדכן על התוצאות. המכתב יתועד בכרטיס לקוח.

2.4.13. במידה ומד המים יחזור לא תקין המערכת תאפשר ביצוע זיכוי בגין בדיקת הבוררות (במידה ונצברו ריביות, הזיכוי יכלול גם אותם). כמו כן, יבוצע תיקון של צריכות המים והצרכן יזוכה. במידה ומדובר במד ראשי, יבוצע זיכוי בגין הצריכה המשותפת לכל אחד מהנכסים הקשורים בעץ הבניין.

2.4.14. המערכת תדע להפיק דוח על מדי מים שנשלחו לבדיקת בוררות.

## 2.5. ניהול זכאים והטבות

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

2.5.2. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית של קבצי זכאים חודשיים, המתקבלים מגופים מוסמכים ורשויות רלוונטיות, ותבצע הצלבה מלאה מול רשומות הצרכנים במועצה.

2.5.3. המערכת תאפשר שיוך הטבות הן לפי מזהה צרכן והן לפי מזהה נכס, בהתאם למבנה הקנייני של הנכס ומאפייני מאגר הנתונים.

2.5.4. המערכת תאפשר ניהול של מספר הטבות לצרכן בודד, תוך הפעלת מנגנון חישוב עדיפות, בהתאם לכללי רשות המים. בנוסף, תתאפשר ניהול זכאות זמנית, עם מועד תוקף ברור, וכן ניהול אוטומטי של בקורות למניעת כפילויות, חוסר תוקף או קיזוזים שגויים, והפקת התראות אוטומטיות במקרה הצורך.

## 2.6. ניהול בקורות ודוחות

2.6.1. המערכת תאפשר הפקת מגוון רחב של דוחות ניהוליים ותפעוליים, לצורך מעקב ובקרה על תהליכי החיוב והגביה.

2.6.2. המערכת תאפשר ניתוח חשבונות חריגים, הן מבחינת צריכה והן מבחינת סכום החיוב, תפיק דוחות גיול חיובים, ותאפשר ניתוח שינויי חיוב לפי מדדים כגון עונה, אזור וסוג צרכן.

2.6.3. המערכת תאפשר השוואת חיובים בין תקופות, לצורך זיהוי מגמות או חריגות בתהליך החיוב. בנוסף, תפיק המערכת דוחות רגולטוריים בהתאם לדרישות רשות המים, מבקר פנים וגורמים נוספים.

2.6.4. לצורך הנהלה ובקרה, תפיק המערכת דוחות פעילות חודשיים עבור הנהלת המועצה, אשר יכללו בין היתר סך חיובים שהופקו, אחוז חריגות בקריאות, אחוז חשבונות שתוקנו, סך הגביה שנרשמה וניתוח מגמות חודשיות.

2.6.5. המערכת תפיק דוחות, בין היתר:

- ניתוח חשבונות חריגים (צריכה / סכום).
- דוח גיול חיובים.
- דוחות גביה שוטפת.

- דוחות וניתוח צריכת מים חריגה.
- ניתוח הכנסות לפי סוגי חיוב/צרכנים.
- ניתוח שינויי חיוב לפי מדדים (עונה, אזור, סוג צרכן).
- השוואת חיובים בין תקופות.
- הפקת דוחות רגולטוריים: משרד הפנים, רשות המים, מבקר פנים.
- הפקת דוחות פעילות חודשיים להנהלה
- סך חיובים שהופקו.
- אחוז חריגות בקריאות.
- אחוז חשבונות שתוקנו.
- סך חיובים וגביה מצטבר ובהתאם לסיונונים נדרשים.
- ניתוח מגמות חודשיות

## 2.7. ניהול תהליכי גביה

### 2.7.1. קליטת תשלומים-

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

### 2.7.2. הפקת חיובים וניהול יתרות –

2.7.2.1. המערכת תאפשר יצירת חיובים מסוגים שונים, לרבות חיובים תקופתיים (מים, ביוב), חיובים חד-פעמיים (דמי הקמה, חיובי נוספים), הכנסות משכ"ד והכנסות מהפקת חשמל סולארי, חיובים רטרואקטיביים ותיקוני חיוב.

2.7.2.2. המערכת תאפשר שיוך חיובים לפי נכס, צרכן, או מזהה משלם. המערכת תאפשר ניהול יתרות פתוחות, יתרות חובה או זכות, זיהוי פיגורים ותקבולים לא משויכים.

2.7.2.3. המערכת תאפשר שיוך חיוב לחשבון תשלום מוגדר מראש, כגון הוראת קבע, כרטיס אשראי או שובר.

### 2.7.3. קבלת תקבולים ורישום תשלומים –

2.7.3.1. המערכת תאפשר רישום תקבולים ממגוון אמצעי תשלום, כולל מזומן, שיקים, כרטיסי אשראי, הרשאות לחיוב חשבון בנק (הוראות קבע), והעברות בנקאיות וכן בכל הסדרים שיש למועצה מול הרשות, ספחים, הסדרי תשלומים ושוברי בנקים ובנק הדואר.

2.7.3.2. המערכת תאפשר ניהול קופה, הכולל קבלת תקבולים יומיים, הפקת קבלות ותנועות יומן אוטומטיות להנהלת חשבונות. המערכת תאפשר איזון קופה, ספירת מזומנים והפקת דוחות התאמה יומיים. במקרים של תשלום בקופה – התשלום יתבצע במזומן, שיקים או בכרטיסי אשראי במשרדי המועצה או במוקד טלפוני אנושי.

2.7.3.3. במידה והתשלום יבוצע בבנקים, בהעברות בנקאיות, הוראות קבע או באמצעות שוברי תשלום- המערכת תאפשר קליטת תשלומים וביצוע התאמות.

2.7.3.4. המערכת תאפשר תשלום באמצעות IVR - תשלום בטלפון באמצעות כרטיס אשראי.

2.7.3.5. המערכת תופעל לקליטת כלל התשלומים מהאפשרויות שפורטו במסגרת ההתקשרות והמציע יישא

על חשבונו תשלומים לצד ג'. המציע נדרש לאפשר את התשלומים באמצעות שרת תשלומים וסליקה על חשבונו.

2.7.3.6. המערכת תחשב חיובי ריבית עפ"י הכללים והתקנות העדכניות של רשות המים.

2.7.3.7. המערכת תדע לחשב מע"מ כחוק או לטפל בתקבולים החייבים במע"מ.

2.7.3.8. המערכת תאפשר הפקת חשבוניות או שוברים תואמים לכל תקבול בהתאם להגדרות המזמין.

2.7.3.9. המערכת תאפשר טיפול בזיכויים והפקת חשבוניות מתוקנים ותאפשר חישוב זיכויים בגין חיובים שבוצעו בכל אחד מאמצעי התשלום וכן עדכון של סכומי החיוב המעודכנים.

2.7.3.10. המערכת תנהל היסטוריית תשלומים ותאפשר הפקת דוחות אלו לצרכן.

#### 2.7.4. ניהול הסדרי תשלומים-

2.7.4.1. המערכת תאפשר יצירת הסדרי תשלום מרובי תשלומים, עם מעקב סטטוס תשלום לכל שובר או חיוב.

2.7.4.2. המערכת תאפשר ניהול הרשאות לחיוב קבוע מול גופים בנקאיים וחברות אשראי.

2.7.4.3. הוראות קבע- המערכת תאפשר פיצול ל-2 מועדי חיובי לצרכנים שמשלמים בהוראות הקבע בהתאם לנקבע באמות המידה לשירות וכן תאפשר בחירה בין 4 תאריכי חיוב.

2.7.4.4. המערכת תאפשר ניהול הסדרים מוסדיים מול גורמים שלישיים, חיובים של הרשות.

2.7.4.5. המערכת תאפשר עדכון הסדרים באופן דינמי במקרה של שינויים או כשל בתשלום.

#### 2.7.5. סליקה והתאמות-

2.7.5.1. המערכת תאפשר ניהול קליטה, איזון, התאמה ורישום של תשלומים שהתקבלו באמצעים אלקטרוניים באמצעות מודול סליקה מלא. המערכת תאפשר הפקת שוברי תשלום לפי דרישה, בהתאם לשירות שיידרש. המערכת תאפשר גם הפקה של חלק מחוב הצרכן. השובר יוכן בפורמט רצוי וישלח למדפסת המדפיסה בדיו מגנטי.

2.7.5.2. תשלום במזומן- בסוף כל יום יופקד דוח סגירת קופות על כל התשלומים שבוצעו בקופות המועצה ותבוצע העברה לקופה ראשית. המערכת תבצע התאמות רלוונטיות לסגירת הקופה. המערכת תתמוך בקובץ שמועבר מהבנק ובו פירוט התשלומים שבוצעו במזומן ותזכה את חשבוניות הצרכנים בסכומים שהתקבלו בבנק.

2.7.5.3. סליקה באשראי- במערכת תאפשר סליקה באשראי בעת תשלום באמצעות נציג פרונטלי. בסוף כל יום ישודרו כל התשלומים בממשק מקוון לחברות האשראי. השידור יבוצע בסוף כל יום בשעה שתוגדר על ידי הבהרה. המערכת תאפשר טיפול בשגיאות סליקה, תשלומים חוזרים וביצוע תיקונים בהתאם. הודעות על שידורים שלא נקלטו עקב טעות בפרטי כרטיס, מספר כרטיס או אי כיבוד התשלום ירוכזו בדוח שישלח למנהל שיוגדר על ידי המועצה ביום העסקים העוקב. המערכת תאפשר ביצוע התאמות אוטומטיות או ידיניות לתשלומים שבוצעו באשראי.

2.7.5.4. תשלומים באמצעות שיקים- התשלומים שבוצעו באמצעות שיקים יקלטו בקופה ובסוף היום יועברו לקופה ראשית. המערכת תפצל ותנהל את השיקים המזומנים והשיקים הדחויים בנפרד. המערכת תאפשר רישום ערך פרעון עתידי. במידה ושיק לא כובד, המערכת תדע לשלוח התראה ולהפיק דוח.

2.7.5.5. תשלומים בהוראות קבע- המערכת תאפשר הפקה של קובץ לכל התשלומים שאמורים להשתלם באמצעות הוראות קבע. בעת הפקת הקובץ יבוצעו זיכויים בחשבוניות הצרכנים בהתאם למועד הגביה הנדרש. המערכת תדע לשלוח התראה למועצה על כך שנדרש לשדר קובץ במועד במסוים.

- המערכת תקלוט קובץ החזרי הוראת קבע ממס"ב, תבצע פעולת חיוב בסכום ההחזר וכן לחייב בעמלות החזר בתעריף שנקבע. תשלח הודעה אוטומטית לצרכן על החזר הוראת הקבע או ביטולה.
- 2.7.5.6. המערכת תאפשר ביצוע התאמות אוטומטיות בין תקבולים לחיובים. בתום כל יום, תבוצע סגירת קופה ויופקו דוחות סיכום לתשלומים שבוצעו והזיכויים שניתנו. המערכת תדע להציג אי-התאמות בקובץ הכולל את כל העסקאות. יופק דוח התאמות לאחר ריצה לכל חברת אשראי, דוח סיכום התאמות שבוצעו, דוח עסקאות שלא בוצעו להם התאמות.
- 2.7.5.7. המערכת תאפשר רישום של תשלומים מרוכזים המתקבלים ממס"ב, שב"א או ממסלקות חברות האשראי. תבוצע פעולת זיכוי בחשבון הצרכן.
- 2.7.5.8. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס זיכוי באמצעות רישום תנועת סטורנו.
- 2.7.5.9. התאמות – המערכת תשלח דוח המתריע על אי התאמה בין החיוב לתשלום שהתקבל.
- 2.7.5.10. המערכת תאפשר הפקת דוחות על תשלומים שבוצעו בחתכים שונים: גובה חוב, מועד החוב, אמצעי תשלום, סוג שירות ועוד.
- 2.7.5.11. המערכת תאפשר הפקת דוחות על הסדרי תשלום קיים, מבוטלים, התראות על אי תשלום או אי כיבוד אמצעי תשלום.
- 2.7.5.12. המערכת תאפשר הפקת דוח על זיכויים, שיכלול מועד, שם צרכן, גורם מבצע וסכום.
- 2.7.5.13. המערכת תאפשר הפקת דוח יתרות זכות לצרכן או לנכס.
- 2.7.6. עדכון אוטומטי של מודולים אינטגרלים במערכת-
- 2.7.6.1. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מודול הנהלת חשבונות לטובת העברת תנועות יומן, תקבולים וחשבוניות. לאחר ביצוע התשלום יבוצע זיכוי אוטומטי בחשבון הצרכן והתשלום ישוייך לחיוב שנוצר בגינו.
- 2.7.6.2. המערכת תאפשר ממשק דו-כיווני עם מערכות סליקה, לרבות בנקים, מסלקה בנקאית וחברות אשראי.
- 2.7.6.3. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מודול CRM להצגת סטטוס חשבון, יתרות חיוב וזיכויים לנציגי שירות לקוחות.
- 2.7.6.4. המערכת תאפשר הפקת קובצי דיווח חיצוניים בהתאם לדרישות רגולציה.
- 2.7.6.5. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס קבלה לצרכן רק לאחר ביצוע תשלום.
- 2.7.7. דוחות ובקרה-
- 2.7.7.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות תקופתיים של גבייה ותקבולים לפי חתכים שונים, כגון אמצעי תשלום, תקופת חיוב או סטטוס תשלום.
- 2.7.7.2. המערכת תאפשר ניתוח גיול יתרות וצרכנים בפיגור.
- 2.7.7.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות חריגות, לרבות חיובים חריגים, תשלומים חריגים, והסדרים פעילים שלא מכוסים.
- 2.7.7.4. המערכת תאפשר מעקב אחר ביצועי קופה, לרבות סטטוס תנועות, דוחות השוואה וחריגות התאמה.
- 2.7.8. התאמה לצרכי המזמין-
- 2.7.8.1. המערכת תאפשר הגדרות גמישות לכללי סליקה, מועדי חיוב, סוגי חיובים ולוחות גביה לפי סיווג צרכנים.
- 2.7.8.2. המערכת תאפשר הטמעת פורמטי שובר או חשבונית לפי דרישות עיצוב של המזמין, כולל הפקה מגנטית או סריקה.

2.7.8.3. המערכת תאפשר שמירה אוטומטית של קבצים נלווים לכל חיוב או תקבול, כגון הזמנות,

מסמכים, או מכתבים לצרכן.

2.7.8.4. המערכת תבנה תהליך גבייה מקצה לקצה – אוטומטי, מבוקר, גמיש, ודינמי – תוך שיפור יעילות

תפעולית וצמצום תהליכי גבייה ידניים או חריגים.

## 2.8. ניהול הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק

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

2.8.2. תמיכה מלאה בהוראות קבע בנקאיות וכרטיסי אשראי - המערכת תאפשר קליטה, ניהול ורישום של הרשאות לחיוב חשבון בנק והוראות קבע בכרטיסי אשראי. הרשאות אלו ינהלו ברמת משלם ויוכלו להשתייך למספר נכסים או צרכנים.

2.8.3. ניהול מחזור הגביה בהוראות קבע - המערכת תבצע באופן אוטומטי את הפקת קבצי הגביה התקופתיים בהתאם ללוחות חיוב מוגדרים מראש. הקבצים יכללו את כלל החיובים המאושרים לגביה אוטומטית באותו מחזור.

2.8.4. אינטגרציה עם מסלקה בנקאית וחברות אשראי - המערכת תתממשק באופן מלא עם מערכות הסליקה הרלוונטיות: מס"ב (מערכת סליקה בנקאית) לצורך הרשאות לחיוב חשבון, וחברות הסליקה עבור הוראות קבע בכרטיס אשראי, לרבות קליטת אישורים, סירובים והפקת דוחות תוצאות.

2.8.5. בקורות שגיאה וניהול חריגים - המערכת תזהה עסקאות כושלות, סירובים מהבנק או מחברת האשראי, ותעדכן את הגורם הרלוונטי לטיפול. כל שגיאה תסומן בסטטוס ייחודי (לדוגמה: חשבון חסום, פג תוקף, יתרה לא מספקת).

2.8.6. ניהול היסטוריה ומעקב - לכל הרשאה תישמר היסטוריית השימוש, כולל מועד החיוב, סכום, תוצאה (אישור/דחייה), ומידע נוסף הנדרש לצרכים תפעוליים ורגולטוריים.

2.8.7. קישור למסמכים וממשק למשתמש - ניתן יהיה לשייך לכל הרשאה עותק דיגיטלי של טופס ההרשאה החתום, אשר יוצמד לכרטיס הצרכן או המשלם. כמו כן, יכלול הממשק יכולת חיפוש, צפייה, עדכון או ביטול הרשאות קיימות.

2.8.8. הפקת דוחות וסיכומי גביה - המערכת תפיק דוחות סיכום עבור כל מחזור גביה בהוראות קבע, לרבות סך החיובים, מספר הוראות תקפות, עסקאות שבוצעו בהצלחה ועסקאות שנכשלו. וסיבתם.

2.8.9. אימות ואישור אמצעי תשלום מראש - לצורך מניעת טעויות, תאפשר המערכת אימות תקינות של פרטי חשבון או כרטיס אשראי לפני הפקת החיוב, לרבות בדיקת תוקף והשתייכות לבנק או מסלול סליקה מורשה.

2.8.10. גמישות בקביעת כללים - המערכת תאפשר הגדרת כללים דינמיים לקביעת סוג אמצעי התשלום המועדף לכל צרכן – לרבות תיעדוף של הוראות קבע לעומת חיוב מזדמן.

## 2.9. רישום תקבולים והתאמות כספיות-

2.9.1. המערכת תנהל קליטת תשלומים באופן מבוקר ממגוון אמצעים, לרבות תשלום פרונטלי (קופה), תשלום דיגיטלי (כרטיס אשראי/קישור תשלום), העברה בנקאית, מס"ב, הוראות קבע, שוברי דואר, וכן

- תשלומים באמצעות ספקי סליקה ושירותים מתווכים ככל שיוגדרו. לכל אמצעי תשלום יוגדר סטטוס תהליך (נקלט/ממתין לאישור/אושר/נדחה/בוטל/הוחזר) ותיעוד מלא של מקור הנתון והאסמכתאות.
- 2.9.2. כל תשלום יקושר אוטומטית לחשבון הצרכן/הנכס/החיוב הרלוונטי לפי כללים שיוגדרו (מספר משלם, מספר נכס, מספר שובר, מזהה עסקה/אסמכתא, ת"ז/ח"פ, מזהה מד מים וכיו"ב), ויתועד לכל הפחות עם: פרטי אסמכתא מלאים, מזהה עסקה, סכום, אמצעי תשלום, תאריך ביצוע בפועל, תאריך ערך, ערוץ הקליטה, זהות המשתמש/תהליך אוטומטי, וכן קישור למסמכים נלווים (קובץ בנק/קובץ סליקה/צילום שובר).
- 2.9.3. המערכת תתמוך בקליטה ידנית מבוקרת, קליטה אוטומטית מקבצי סליקה וקבצי בנק, ושידור/קליטה של קבצים במבנים סטנדרטיים (לרבות מס"ב), ותאפשר ביצוע התאמות יומיות/תקופתיות. המערכת תבצע התאמה בין חיובים לתשלומים באופן אוטומטי, תנהל יתרות פתוחות, תסמן חריגים (למשל: תשלום ללא שיוך, תשלום חלקי, תשלום כפול, תשלום בעודף, תשלום עבור שובר שבוטל, תשלום שהתקבל לאחר נקיטת אכיפה), ותאפשר הקצאה ידנית/אוטומטית לפי כללי קדימות שיוגדרו (קרן לפני ריבית/הצמדה, חיוב ותיק לפני חדש, חיוב נדרש לאכיפה וכיו"ב).
- 2.9.4. המערכת תאפשר ניהול החזרי תשלום/ביטולים בכרטיסי אשראי והחזרי הוראות קבע, לרבות עדכון אוטומטי של סטטוס התקבול, פתיחה/עדכון אירוע "כשל תשלום", והשבה של יתרת החוב למסלול הגבייה/האכיפה בהתאם למדיניות.
- 2.9.5. המערכת תכלול מנגנון בקורות והרשאות לתיקון/ביטול/זיכוי תקבול, כך שכל שינוי ידרוש הרשאה מתאימה, יתועד בלוג שינוי מלא (מי, מתי, מה שונה, סיבה, מסמכים תומכים), ותאפשר הפקת דוחות תקבולים מתוקנים/מבוטלים לצורכי ביקורת.
- 2.9.6. המערכת תאפשר הפקת דוחות התאמה ותקבולים, לרבות דוח תקבולים יומי לפי אמצעי תשלום, דוח תקבולים לא משויכים, דוח תשלומים חלקיים, דוח החזרים ודוחות התאמה בין קופה/סליקה/בנק/הנה"ח.

## **2.10. ניהול קופה וביצועי סליקה-**

- 2.10.1. המערכת תכלול מודול קופה מובנה לניהול מלא של פעילות קופה והפקדות, לרבות: פתיחה/סגירה יומית/משמרת, ניהול יתרת פתיחה/סגירה, ספירת מזומן, רישום שיקים, סיכום תנועות לפי אמצעי תשלום, והפקת דוחות גמר קופה. המערכת תאפשר רישום והפקת אסמכתאות להפקדה לבנק, כולל שיוך ההפקדה לתקבולים שנקלטו בפועל, ותאפשר בקרה והשוואה בין סיכומי קופה לבין קבצי סליקה/בנק והנהלת חשבונות.
- 2.10.2. המערכת תאפשר ניהול הרשאות קופה לפי תפקידים (קופאי/מנהל קופה/חשב/בקר), ניהול החלפות משמרת, ומנגנון נעילה/חתימה לסגירת יום כך שלא ניתן יהיה לבצע שינוי בדוחות גמר קופה ללא הרשאת חריג ותיעוד.
- 2.10.3. המערכת תאפשר הפקת קבלות לכל סוגי התשלום, תוך שיוך למזהה חשבון/משלם/נכס ומזהה עסקה, ותתמוך בהדפסה/שליחה דיגיטלית של קבלות. בנוסף, תאפשר הפקת תעודות זיכוי/חשבוניות מס/חשבונית מס-קבלה (בהתאם למדיניות המזמין והדין), תוך ניהול מספור מסמכים תקין, מניעת כפילויות, ושמירת מסמכים בארכיון.
- 2.10.4. המערכת תאפשר ניהול סליקה בכרטיסי אשראי: יצירת עסקה, ביטול עסקה, זיכוי מלא/חלקי, הפקת דוחות סליקה, קליטת קבצי תשובה מהסולק, ניהול סטטוס עסקה (אושרה/נדחתה/בהמתנה/בוטלה), וטיפול בחריגים (לרבות אימות זהותאם נדרש לפי ספק הסליקה).

2.10.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה ייעודיים: חריגות קופה (פער בין קופה לסליקה/בנק), עסקאות מבוטלות/מזוכות, קבלות שבוטלו, תשלומים שנקלטו ללא מסמך, ושינויים שבוצעו לאחר סגירת יום.

## 2.11. ניהול הסדרי תשלומים, הוראות קבע וכרטיסי אשראי-

2.11.1. המערכת תאפשר פתיחה, ניהול ובקרה של הסדרי תשלומים בהתאם למדיניות המזמין, לרבות: סוג הסדר (פריסה/דחייה/הסדר מותנה), מספר תשלומים, מועדים, סכומים, ריבית/הצמדה אם חלה, תנאי סף לפתיחה (למשל מקדמה), ותנאי ביטול. הסדר יתועד עם פרטי החיובים/הכלולים בו, קבצים נלווים, תיעוד חתימות/אישורים, זהות מאשר, וסטטוס ההסדר (טיוטה/פעיל/הושלם/כשל/בוטל).

2.11.2. המערכת תאפשר שיוך אמצעי גבייה להסדר: הוראת קבע בנקאית, חיוב כרטיס אשראי, שובר תשלום מחזורי, או שילוב ביניהם, כולל אפשרות להחליף אמצעי תשלום במהלך הסדר (בהרשאה) בלי לאבד עקיבות היסטורית.

2.11.3. בעת קליטת הרשאה לחיוב חשבון או כרטיס, המערכת תבצע בדיקות תקינות (שדות חובה, מבנה חשבון/סניף, תוקף כרטיס, התאמה למזהה משלם, בדיקות מניעת כפילות הרשאה), תקלוט קבצים מהבנק/מהסולק, תשדר קבצי חיוב, תקלוט תוצאות חיוב, ותעדכן סטטוס לכל הורדה (אושר/נדחה/הוחזר/בוטל). חיוב שנדחה ייצור אירוע חריגה, יסומן לתפעול, וישלח/יוצג לנציג גבייה להמשך טיפול בהתאם למדיניות (תזכורת, ניסיון נוסף, מעבר לערוץ חלופי, או כשל הסדר).

2.11.4. המערכת תתמוך בהפקת קבצים למס"ב עבור חיובים, קליטת קבצי תשובה, ביצוע התאמות, והפקת דוחות הצלחה/כשל לפי תקופה, בנק/סולק, סיבת כשל, וסכום. תתאפשר הגדרת כללים לניסיונות חיוב חוזרים וללוחות זמנים.

2.11.5. המערכת תאפשר מעקב תפעולי מלא אחר עמידה בהסדר: תצוגת לוח תשלומים, תשלומים שבוצעו/לא בוצעו, יתרה להסדר, והשלכות על סטטוס האכיפה. בנוסף, תתאפשר הגדרת תזכורות אוטומטיות לפני מועד חיוב/במועד חיוב/לאחר כשל, ללקוח ולגורמים פנימיים.

2.11.6. המערכת תכלול מנגנון בקרה והרשאות לפתיחת הסדר חריג (למשל מספר תשלומים חריג, דחייה משמעותית, ויתור רכיב ריבית), ותתעד כל חריגה ונימוק כחלק מתיק החייב והלוגים.

## 2.12. כשל הסדר-

2.12.1. ביטול וכשל הסדרי תשלום והחזרה אוטומטית לסרגל האכיפה המקורי

2.12.2. המערכת תאפשר ניהול מלא ומבוקר של כשלי הסדרי תשלום, לרבות הסדרי הוראת קבע, הסדרי כרטיסי אשראי והסדרי פריסה אחרים, באופן המשמר רציפות תהליך האכיפה ומונע אובדן שלבי טיפול קודמים.

2.12.3. בעת הקמת הסדר תשלומים, המערכת תשמור באופן מובנה את נקודת העצירה התהליכית בסרגל האכיפה, לרבות הסרגל, השלב והסטטוס בהם בוצע ההסדר. נתונים אלו יישמרו כחלק בלתי נפרד מתיק החייב ותיק האכיפה.

2.12.4. במקרה של איכיבוד הסדר תשלומים, לרבות החזר חיוב בהוראת קבע, דחיית חיוב בכרטיס אשראי, ביטול הרשאה או איתשלום במועד שנקבע בהסדר, המערכת תזהה את האירוע באופן אוטומטי ותסווג אותו כ"אירוע כשל הסדר". אירוע זה יתועד ביומן הפעולות של החייב, עם ציון סיבת הכשל, מועד הכשל ואמצעי התשלום שנכשל.

2.12.5. עם זיהוי כשל בהסדר, המערכת תבטל את ההסדר באופן אוטומטי (או תעבירו לסטטוס "כשל/מבוטל", בהתאם למדיניות שתוגדר), ותפעיל באופן אוטומטי את החזרה לסרגל האכיפה המקורי, לנקודת השלב

והסטטוס בהם הופסק התהליך לצורך ההסדר. החזרה זו תבצע ללא צורך בפעולה ידנית מצד המשתמש, ותשמר את רציפות האכיפה כאילו ההסדר לא בוצע, למעט תיעוד ההסדר והכשל.

2.12.6. המערכת תאפשר להגדיר כללים גמישים לקביעת אופן החזרה לסרגל האכיפה, לרבות חזרה לשלב המקורי המדויק, חזרה לשלב קודם, או קידום לשלב מחמיר יותר, בהתאם למדיניות המזמין, סוג החוב, היסטוריית החייב ומספר כשלי הסדר קודמים.

2.12.7. עם ביטול ההסדר והחזרה לסרגל האכיפה, המערכת תפיק התראות אוטומטיות לגורמים הרלוונטיים ולחייב, באמצעים שיוגדרו (מכתב, SMS, דוא"ל), ותעדכן את סטטוס תיק החייב והאכיפה בכל המסכים הרלוונטיים, לרבות כרטיס האב של המשלם והנכס.

2.12.8. המערכת תאפשר תיוג ייעודי של כשלי הסדר כאירועי אכיפה, כך שניתן יהיה לבצע עליהם סינון, הפקת דוחות, ניתוח סטטיסטי והסקת מסקנות תפעוליות, לרבות זיהוי חייבים סדרתיים בכשלי הסדרים, התאמת מדיניות פריסות עתידית, וקביעת מגבלות על פתיחת הסדרים חדשים.

2.12.9. בנוסף, המערכת תאפשר הגדרת מנגנון התראות ותזכורות פנימיות למשתמשים, במקרים בהם כשל הסדר מחייב החלטה ניהולית, כגון אישור חזרה לשלב מחמיר, פתיחת הסדר חדש חריג, או העברה לאכיפה משפטית.

## 2.13. התראות ודואר יוצא

2.13.1. המערכת תכלול מנגנון מלא, מובנה ומתועד לניהול התראות, הודעות ודואר יוצא במסגרת תהליכי הגבייה והאכיפה, אשר יהווה רכיב מהותי בהוכחת מיצוי הליכים, עמידה בדרישות הדין, ואכיפה מדורגת והוגנת כלפי החייב.

2.13.2. מנגנון ההתראות יתמוך בכלל ערוצי ההפצה הרלוונטיים, לרבות:

- מכתבים מודפסים (דואר רגיל / דואר רשום).
- הודעות SMS.
- הודעות דוא"ל.
- הודעות דיגיטליות בערוצים נוספים ככל שיוגדרו (אזור אישי, מערכת CRM, מסרונים חכמים).

2.13.3. כל התראה תופק בהתאם לשלב האכיפה, סוג החוב, סוג הצרכן והמדיניות שנקבעה, ותתבסס על תבניות דינמיות הכוללות מיזוג נתונים מלא (פרטי משלם, נכס, סכום חוב, מועדים, ריבית, אזהרות משפטיות ונוסח רגולטורי).

2.13.4. המערכת תאפשר הפקת התראות הן באופן פרטני והן באופן מרוכז במסגרת מנות אכיפה, תוך שמירה על זיהוי חד־חד ערכי של כל מכתב/הודעה לכל חייב ולכל חוב.

2.13.5. לכל התראה יישמר תיעוד מלא במערכת, לרבות:

- סוג ההתראה והשלב האכיפתי.
- ערוץ ההפצה.
- מועד הפקה.
- מועד משלוח.
- מזהה רשומה.
- זהות המשתמש או התהליך האוטומטי שהפעיל את ההתראה.

2.13.6. ניהול שליחת התראות טרם נקיטת אמצעים:

2.13.6.1. ניהול דואר יוצא והדפסה מרוכזת - המערכת תאפשר ניהול מלא של תהליך הדואר היוצא, לרבות

הפקת מכתבים מודפסים באופן מרוכז למנות אכיפה, בהתאם למסלול, שלב, אזור, סוג חוב או גורם מבצע.

2.13.6.2. המערכת תאפשר הפקת קובצי דואר בפורמטים סטנדרטיים, לצורך העברה לגורמי הדפסה, דיור או דואר ישראל, כולל:

- קובצי PDF להדפסה.
- קובצי נתונים נלווים (Index / Manifest) הכוללים מזהי רשומות, כתובות, סוג מכתב וסטטוס נדרש.
- הפרדה בין דואר רגיל לדואר רשום.

2.13.6.3. לכל מכתב שיופק תוצמד אסמכתא ייחודית, אשר תשמש לצורכי מעקב, הוכחת משלוח, והצגה כראיה משפטית במידת הצורך.

2.13.6.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה לדואר יוצא, לרבות:

- מספר מכתבים שהופקו.
- שיוך למנות ושלבי אכיפה.
- סטטוס הדפסה והעברה לדיור.

2.13.6.5. המערכת תנהל מעקב אחר סטטוס המסירה של כל התראה, בהתאם לערוץ ההפצה:

- SMS נשלח / התקבל / נכשל.
- דוא"ל – נשלח / נפתח / חזר.
- דואר רשום – נשלח / נמסר / לא נדרש / חזר.

2.13.6.6. המערכת תאפשר קליטה של קובצי אישורי מסירה מגורמי דיור חיצוניים (לרבות דואר ישראל או ספקי הפצה), ותעדכן אוטומטית את סטטוס ההתראה והרשומה האכיפתית.

2.13.6.7. לכל אישור מסירה תישמר חותמת זמן, מקור הדיווח, וקישור ישיר למכתב או להתראה הרלוונטית.

2.13.6.8. המערכת תאפשר הצגת אישורי מסירה כחלק בלתי נפרד מתיק החייב, תיק החוב וכרטיס האב של הצרכן, לרבות אפשרות לצירוף כראיה משפטית.

2.13.7. ניהול דואר חוזר וסיבות החזרה:

2.13.7.1. המערכת תכלול מנגנון מובנה לניהול דואר חוזר, אשר יאפשר קליטה, תיעוד וסיווג של מכתבים שלא נמסרו ליעדם.

2.13.7.2. הדואר החוזר ייקלט למערכת באחד או יותר מהאמצעים הבאים:

- קליטת קובץ דואר חוזר מגורם ההפצה.
- עדכון ידני על ידי משתמש מורשה.
- ממשק ייעודי לדיווח דואר חוזר.

2.13.7.3. לכל מכתב חוזר תעודכן סיבת החזרה מתוך רשימה סגורה, כגון:

- מען לא ידוע.
- עבר כתובת.
- נמען לא אותר.
- סירוב לקבל דואר.

- תיבת דואר סגורה / לא קיימת.
- שגיאה טכנית.

2.13.7.4. סיבת ההחזרה תירשם ברשומת ההתראה, תיק החוב וכרטיס האב, ותשמש כקלט תפעולי ומשפטי להמשך קבלת החלטות.

2.13.8. השלכות דואר חוזר על המשך תהליך האכיפה

2.13.8.1. המערכת תאפשר הגדרה של כללים אוטומטיים להמשך טיפול במקרה של דואר חוזר, לרבות:

- עצירת התקדמות לשלב אכיפה הבא.
- ניסיון הפצה בערוץ חלופי / SMS (דוא"ל).
- דרישה לאימות או עדכון כתובת.
- הפקת התראה פנימית לרפרנט מטפל.
- סימון הרשומה כטעונה טיפול ידני.

2.13.8.2. במקרים בהם הדואר החוזר מונע עמידה בדרישות הדין (למשל, חובת מסירה כתנאי לנקיטת צעד אכיפה), המערכת תחסום אוטומטית את קידום התהליך ותדרוש פעולה מתקנת מתועדת.

2.13.8.3. כל החלטה, שינוי מסלול או חריגה בעקבות דואר חוזר יתועדו בלוג שינויים מלא, הכולל מועד, זהות מבצע, סיבת ההחלטה והשלכתה על המשך האכיפה.

2.13.9. בקרה ודוחות

2.13.9.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים ורגולטוריים בנושא התראות ודואר, לרבות:

- דוחות דואר יוצא לפי תקופה, שלב ומנה.
- דוחות דואר חוזר לפי סיבה, אזור וסוג חוב.
- שיעורי מסירה לפי ערוץ הפצה.
- התראות שלא נמסרו וסטטוס טיפול בהן.

2.13.9.2. כלל נתוני ההתראות, הדואר היוצא והדואר החוזר יישמרו לצורכי בקרה, לוגים, ביקורת פנימית והוכחת הליכים משפטיים, בהתאם למדיניות שמירת המידע של המזמין והוראות הדין.

## 2.14. ניהול אכיפה

### 2.14.1. מודול הקפאה

2.14.1.1. המערכת תכלול מודול ייעודי ומובנה לניהול הקפאות של תהליכי גבייה ואכיפה, אשר יאפשר הקפאה יזומה, מבוקרת ומתועדת של פעולות אכיפה, הן ברמת חוב בודד, הן ברמת משלם והן ברמת נכס.

2.14.1.2. הפעלת הקפאה במערכת תחייב הגדרה מפורשת של תקופת תוקף, הכוללת מועד תחילה ומועד סיום, וכן ציון סיבת ההקפאה מתוך רשימה מנוהלת (לדוגמה: בקשה להנחה בטיפול, הליך משפטי תלוי ועומד, מצב סוציאלי, שיקול ניהולי, החלטת ועדה, טעות נתונים, או כל סיבה אחרת שתוגדר במדיניות). ללא הזנת תאריך תוקף, המערכת לא תאפשר שמירת סטטוס הקפאה.

2.14.1.3. לכל הקפאה יוצמד מנגנון תזכורות אוטומטיות, אשר יתריע למשתמשים המורשים ולגורם האחראי על הטיפול בתיק, בפרקי זמן שייקבעו מראש, לרבות התראה טרם פקיעת תוקף ההקפאה והתראה עם פקיעתה בפועל. התזכורות יוצגו במערכת, וניתן יהיה לשלבן גם בהתראות דוא"ל או משימות עבודה.

2.14.1.4. עם הגעת מועד סיום תוקף ההקפאה, המערכת תחייב את המשתמש בקבלת החלטה מפורשת ומודעת לגבי המשך הטיפול בתיק. המערכת לא תאפשר השארת תיק במצב "מוקפא" ללא החלטה

פעילה, ותדרוש בחירה באחת מהחלופות הבאות לפחות: ביטול ההקפאה וחזרה אוטומטית למסלול האכיפה הקודם; הארכת ההקפאה לתקופה נוספת תוך קביעת תוקף חדש ונימוק; או שינוי סטטוס התיק למסלול טיפול אחר (כגון מעבר לאכיפה משפטית, העברה לוועדה, סגירת תיק וכדומה).

2.14.1.5. המערכת תתעד כל פעולה הקשורה להקפאה, לרבות זהות המשתמש, מועד ההחלטה, נימוק ההקפאה או ביטולה, ותאפשר צפייה בהיסטוריית ההקפאות כחלק מיומן הפעולות של תיק החייב. תיעוד זה ישמש הן לצרכים תפעוליים והן לצרכי בקרה, ביקורת וחשיפה משפטית.

2.14.1.6. מודול ההקפאה ישתלב באופן מלא עם סרגלי האכיפה, כך שבמהלך תקופת הקפאה לא יבוצעו פעולות אכיפה אוטומטיות, לא יופקו מכתבים, ולא יופעלו צעדים מנהליים או משפטיים, בהתאם להגדרות. עם סיום ההקפאה או ביטולה, המערכת תדע להחזיר את התיק לשלב המדויק בסרגל האכיפה ממנו הוקפא, או לשלב אחר בהתאם להחלטת המשתמש.

2.14.1.7. בנוסף, המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה ייעודיים לניהול הקפאות, לרבות דוח תיקים מוקפאים פעילים, דוח הקפאות שפג תוקפן ללא החלטה, דוח הקפאות לפי סיבה, משך וזיהוי גורם מאשר, לצורך ניהול עומסים ומניעת הצטברות תיקים תקועים.

## **2.14.2. תכנון מחזורי אכיפה ומנות**

2.14.2.1. המערכת תכלול מנגנון מתקדם, מובנה וגמיש לתכנון, ניהול והפעלה של מחזורי אכיפה, מנות אכיפה וסימולציות, אשר יאפשר למזמין ליישם מדיניות גבייה ואכיפה שיטתית, אחידה ומבוקרת על כלל אוכלוסיות החייבים, תוך שמירה על רציפות תפעולית, שקיפות מלאה, עמידה בדרישות הדין והרגולציה הרלוונטית, ומניעת כפילויות או נקיטת צעדי אכיפה סותרים. מנגנון זה יהווה את שכבת התכנון העליונה של מערך האכיפה, ויתבסס על נתוני אמת עדכניים ממערכת החיובים, התקבולים, ההנחות, ההסדרים וההקפאות.

2.14.2.2. המערכת תאפשר הגדרה וניהול של מחזורי אכיפה מתוכננים, אשר יתבססו על תבניות מחזור ("תבניות אב") שיגדירו מראש את כללי איתור החייבים והחובות, תנאי כניסה ויציאה ממחזור, ספי חוב, ותק חוב, סוגי חיובים (מים, ביוב, דמי הקמה, חיובי תשתית, אגרות וחיובים אחרים), סיווגי צרכנים (מגורים, עסקים, מוסדי, ציבורי), אזורים גאוגרפיים, והקצאת מסלול או סרגל אכיפה מומלץ. תבניות אלו יאפשרו אחידות במדיניות האכיפה לצד גמישות תפעולית, ויאפשרו למזמין להפעיל מחזורים שונים לאוכלוסיות שונות, במקביל או בטורים, בהתאם להחלטות הנהלה ולשיקולי סיכון, רגישות שירותית ויעדי גבייה.

2.14.2.3. לכל מחזור אכיפה יוגדרו תאריכי תוקף ונקודת חיתוך נתונים, והמערכת תאפשר להגדיר האם אוכלוסיית המחזור הינה אוכלוסייה "סגורה" (סטטית) הנקבעת במועד פתיחת המחזור, או אוכלוסייה "דינמית" המתעדכנת במהלך חיי המחזור בהתאם לאירועים במערכת (תשלומים, פתיחת הסדרים, אישור הנחות, הקפאות, ביטול חיובים וכיו"ב). בכל מקרה, המערכת תשמור תיעוד מלא של אוכלוסיית המחזור כפי שנקבעה בפועל, לרבות כללי האיתור שהופעלו, מועד יצירת המחזור, זהות המשתמש המאשר וגרסת המחזור, כך שניתן יהיה לשחזר בדיוק את בסיס קבלת ההחלטות ואת סיבת הכללתו או החרגתו של כל חייב או חוב.

2.14.2.4. המערכת תבטיח רציפות בין מחזורי אכיפה עוקבים, כך שחייבים או חובות שלא הושלם לגביהם טיפול במחזור קודם, או שחובותיהם התווספו לאחר מועד החיתוך של המחזור הקודם, ייכללו באופן אוטומטי במחזור הבא, בהתאם למדיניות שנקבעה. במקביל, המערכת תמנע יצירת

כפילויות או הפעלת תהליכי אכיפה מקבילים על אותו חוב, ותנהל בקרה לוגית על מעבר חייבים בין מחזורים, מסלולים ושלבם.

2.14.2.5. כחלק מהפעלת מחזורי האכיפה, המערכת תאפשר יצירה וניהול של מנות אכיפה, המהוות יחידות

עבודה תפעוליות לביצוע בפועל של שלבים או סרגלים על קבוצות חייבים או חובות. לכל מנה יוגדרו סוג מנה, אחראי ביצוע, גורם מבצע (פנימי או חיצוני – לרבות עו"ד או חברת גבייה), מסלול/סרגל/שלב ברירת מחדל, ויעדי שירות (SLA) לביצוע הפעולות. המערכת תאפשר פיצול מנות, איחוד מנות, או יצירת מנות משנה לפי חתכים תפעוליים כגון אזור, סוג חוב, מסלול אכיפה, גורם מבצע או עומס עבודה, וכן תאפשר הפעלה מדורגת של מנות ("גלים") לאורך זמן.

2.14.2.6. המערכת תנהל סטטוס עצמאי לכל רשומה בתוך מנה, כך שניתן יהיה לעקוב אחר התקדמות כל

חייב או חוב בנפרד, גם כאשר יתר הרשומות במנה נמצאות בשלבים אחרים. לכל רשומה יתועדו כלל הפעולות שבוצעו, לרבות שליחת מכתבים והתראות, ניסיונות מסירה, תשלומים חלקיים, פתיחת הסדרים, הקפאות, העברות לטיפול משפטי, והחלטות חריגות. המערכת תאפשר לקדם, לעכב, להחזיר או להעביר רשומה בין שלבים ומסלולים, בהתאם לאירועים בפועל או להחלטות משתמש מורשה, תוך תיעוד מלא של סיבת השינוי ואיסור על אכיפה מקבילה או סותרת.

2.14.2.7. המערכת תאפשר איחוד רשומות של אותו משלם, נכס או תיק חייב, גם אם הגיעו ממנות או

מחזורים שונים, לצורך טיפול מרוכז ואחיד, וכן תאפשר פיצול רשומות במידת הצורך. בכל מקרה, יישמר קשר מלא לרשומות המקור והיסטוריית הטיפול בהן, כך שלא תאבד עקיבות או יכולת בקרה.

2.14.2.8. המערכת תכלול מנגנון סימולציה מתקדם למחזורי אכיפה ולמנות, אשר יאפשר לבצע הרצת ניסיון

של כללי האיתור והשיוך למסלולים לפני הפעלה בפועל. במסגרת הסימולציה, המערכת תציג נתונים סיכומיים ומפורטים, לרבות מספר חייבים, מספר חובות, סכומי חוב נומינליים וריאליים, התפלגות לפי סוגי חיוב, אזורים, גיל חוב ורמות סיכון, וכן הערכת עומסי עבודה צפויים לפי שלבים, גורמים מבצעים ו-SLA. המערכת תאפשר ליצור מספר תרחישי סימולציה, להשוות ביניהם, ולאשר תרחיש אחד להפעלה, בכפוף להרשאות, תוך תיעוד מלא של החלטת האישור.

2.14.2.9. במהלך מחזור אכיפה פעיל, המערכת תאפשר בקרה וניהול שוטפים באמצעות דוחות ולוחות

מחוונים, שיציגו בין היתר עמידה ב-SLA, רשומות בחריגה, רשומות בהקפאה, רשומות שנכנסו להסדר, שיעורי גבייה, ומעבר בין שלבי אכיפה. המערכת תאפשר Drill-down מלא ממסך מחזור, דרך מנה, ועד לרמת החייב, החוב והפעולה הבודדת. סטטוס האכיפה ישתקף באופן ברור בכרטיס האב של המשלם/הנכס/התיק החייב, ויהווה מקור אמת אחד לכלל הגורמים המורשים.

2.14.2.10. המערכת תבטיח סנכרון מלא בין מחזורי האכיפה והמנות לבין כלל אירועי המערכת, כך שכל

תשלום, זיכוי, אישור הנחה, הקפאה, פתיחת השגה או שינוי סטטוס משפטי, יפעילו באופן אוטומטי את כללי העדכון שהוגדרו במדיניות המזמין. בהתאם לכללים אלו, המערכת תסיר רשומות ממנות, תעכב שלבים, תשנה מסלול אכיפה או תדרוש אישור משתמש להמשך טיפול, תוך שמירה על לוג שינויים מלא לצורכי בקרה, לוגים ועמידה בדרישות רגולטוריות ומשפטיות.

### 2.14.3. אכיפה מנהלית, תהליכי עבודה, אופרציה ובקרה:

2.14.3.1. המערכת תאפשר ניהול מלא, מבוקר ומדורג של תהליכי אכיפה מנהלית, בהתאם להוראות הדין,

להנחיות הרגולטוריות ולהחלטות הנהלת המזמין. תהליכי האכיפה ינוהלו כתהליכים תפעוליים מובנים, הכוללים שלבים, סטטוסים, תנאי כניסה ויציאה, מנגנוני בקרה והרשאות.

2.14.3.2. המערכת תאפשר ביצוע של כל שלב אכיפה הן באופן פרטני ברמת חוב או חייב בודד, והן באופן מרוכז ברמת מנה או קבוצת מנות. ביצוע מרוכז יאפשר, בין היתר, הפקת מכתבים, יצירת בקשות עיקול, עדכון סטטוסים והפעלת שלבים תהליכיים לכלל הרשומות במנה אחת, תוך שמירה על זיהוי, תיעוד וסטטוס עצמאי לכל רשומה.

2.14.3.3. עיקולי בנקים ינוהלו כתהליך מובנה הכולל יצירת רשימת חייבים לעיקול על פי פרמטרים מוגדרים (גובה חוב, גיל חוב, סוג צרכן, החלטת מנהל), הפקת בקשות עיקול, ושידור לבנקים באחת או יותר מהחלופות: ממשק אוטומטי, קליטת/שידור קובץ, או דיווח ידני מבוקר. המערכת תאפשר קליטת משובים מהבנקים, עדכון אוטומטי של סטטוס העיקול (בוצע, נדחה, חלקי, ללא ממצאים), והפקת טופסי מימוש במקרים בהם אותו כספים.

2.14.3.4. כל עיקול בנקאי ינוהל עם סטטוס תהליכי מלא, לרבות מועדי שליחה, מועדי תגובה נדרשים, תזכורות אוטומטיות, ותיעוד זהות המשתמש או הגורם המבצע. סטטוס העיקול ישתקפו הן ברמת תיק האכיפה והן בכרטיס האב של החייב והנכס.

2.14.3.5. עיקול מיטלטלין ינוהל כתהליך אכיפה מלא, הכולל פתיחת תיק עיקול ייעודי, רישום פרטי החוב והחייב, ותיעוד מלא של הרכוש המעוקל. המערכת תאפשר קטלוג של פריטי מיטלטלין, הזנת מספרים סידוריים ו/או מספרי סריאל, תיאור פריט, אומדן ערך, מיקום פיזי ותאריך עיקול.

2.14.3.6. המערכת תנהל את כלל שלבי עיקול המיטלטלין, לרבות שימוע, ביצוע פיזי, הפקת דוחות מבצע, ורישום אתרי אחסון. לכל אתר אחסון ינוהלו פרטי מיקום, גורם אחראי, ותיעוד תקופת אחסון. הוצאת רכוש מאתר אחסון תתבצע אך ורק במסגרת תהליך מובנה במערכת, הכולל הזנת פרטי המבצע, גורם מאשר, מוביל הרכוש ומועד ההוצאה.

2.14.3.7. המערכת תכלול מערך מתקדם להקפאה, עיכוב וביטול צעדי אכיפה.

2.14.3.8. הסרת עיקולים תתבצע באופן אוטומטי או ידני בהתאם לכללים שיוגדרו במערכת. בין היתר, המערכת תאפשר הסרה אוטומטית של עיקולים כאשר יתרת החוב מתאפסת, כאשר מתקבלת החלטה על החלפת סוג אכיפה, או על פי החלטת מנהל מורשה. כל הסרה תתועד עם עילת ההסרה, מועד וזהות הגורם המאשר.

2.14.3.9. המערכת תאפשר ניהול מלא של הדואר היוצא והדואר החוזר בהקשר לאכיפה המנהלית, לרבות הפקת מכתבים לעיקול, שליחתם, קליטת אישורי מסירה, רישום דואר חוזר וסיבת החזרה. מידע זה ישמש כקלט תפעולי ומשפטי להמשך ניהול האכיפה.

2.14.3.10. כל פעולת אכיפה מנהלית תלווה ברישום תנועות כספיות נלוות, לרבות עמלות, אגרות, הוצאות אכיפה ושכר טרחה, בהתאם למחירון שיוגדר במערכת. החיובים יירשמו כרשומות נפרדות, עם שיוך ברור לפעולת האכיפה שבוצעה.

2.14.3.11. המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים ובקרתיים לאכיפה מנהלית, לרבות סטטוס עיקולים, זמני טיפול, היקפי גבייה כתוצאה מאכיפה, תיקים מוקפאים, תיקים שבוטלו, ותיקים בהם הוסרו עיקולים. הדוחות ישמשו לניהול שוטף, בקרה פנימית ודיווח להנהלה.

2.14.3.12. כלל פעולות האכיפה המנהלית ינוהלו תחת מנגנון הרשאות, לוגים, כך שניתן יהיה לשחזר כל פעולה, החלטה ושינוי סטטוס, לצורכי ביקורת, בקרה והגנה משפטית.

#### 2.14.4. ניהול גורמים מבצעים חיצוניים – עורכי דין, חברות גבייה וגורמי אכיפה

2.14.4.1. המערכת תאפשר עבודה משולבת, מבוקרת ורציפה עם גורמים מבצעים חיצוניים, לרבות עורכי דין, חברות גבייה, קבלני אכיפה וגורמים מקצועיים נוספים, כחלק אינטגרלי ממערך הגבייה

והאכיפה של המזמין. לצורך כך, תתמודד המערכת במתן גישה תפעולית ייעודית למשתמשים חיצוניים, בהתאם להרשאות שיוגדרו מראש, ותאפשר להם לפעול ישירות במערכת או באמצעות ממשקים דירקטיוניים מאובטחים.

2.14.4.2. המערכת תאפשר הקצאה של תיקים, חובות או מנות אכיפה לגורם מבצע חיצוני, כאשר לכל הקצאה יוגדרו תחום אחריות, סוגי פעולות מותרות, טווחי זמן לביצוע (SLA), ומנגנון דיווח והחזרת סטטוסים. הקצאת התיקים תיעשה באופן מבוקר, תוך שיוך ברור בין החוב, הגורם המבצע והמסלול האכיפתי שנבחר.

2.14.4.3. למשתמשים חיצוניים תינתן אפשרות גישה למודול אכיפה ייעודי, אשר יאפשר להם לצפות בתיקים שהוקצו להם, לעדכן סטטוסים בהתאם להתקדמות הטיפול (כגון: פתיחת תיק, נקיטת פעולה, ביצוע עיקול, הגשת תביעה, קבלת פסק דין, גבייה בפועל, סגירת תיק), ולהעלות מסמכים, אסמכתאות ודיווחים רלוונטיים. כל עדכון שיבוצע על ידי גורם חיצוני יתועד במערכת עם חותמת זמן, זהות המשתמש ופרטי הפעולה, ויהיה כפוף לבקורות והרשאות.

2.14.4.4. המערכת תאפשר ממשק דירקטיוני מלא בין מערכת המזמין למערכות של הגורמים המבצעים, ככל שקיימות, לרבות שידור רשימות תיקים, קליטת סטטוסים, קליטת תוצאות פעולות (כגון תשלומים, החלטות משפטיות, עיקולים שבוצעו או בוטלו), והחזרת משובים. במקרה שאין אפשרות לממשק אוטומטי, תתאפשר קליטת נתונים באמצעות קבצים מובנים או עדכון ידני מבוקר.

2.14.4.5. לצורך ניהול ובקרה, המערכת תכלול מודול מעקב ייעודי לתיקים חיצוניים, אשר יציג תמונת מצב מלאה לפי גורם מבצע, מנה, תיק, משלם או נכס. המעקב יתמוך בחתכים של סטטוסים, מועדי התחלה וסיום, עמידה ב־SLA, סוגי פעולות שבוצעו ותוצאותיהן. ניתן יהיה לבצע drill down מכל כרטיס אב (משלם/נכס/תיק חייב) לצפייה מלאה בכל הפעילות שבוצעה על ידי הגורם החיצוני, לרבות מסמכים ותקשורת.

2.14.4.6. המערכת תאפשר ניהול מנות נפרדות לכל גורם חיצוני, לרבות שיוך מנות לפי סוג אכיפה (מנהלי/משפטי), אזור גיאוגרפי, סוג אוכלוסייה או קריטריונים נוספים. עבור כל מנה ניתן יהיה להגדיר SLA ייעודי, מנגנון תזכורות והתראות על חריגות, ודוחות ביצוע והשוואה בין גורמים מבצעים.

2.14.4.7. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול התחשבות מול גורמים חיצוניים, לרבות תיעוד שכר טרחה, אגרות והוצאות נלוות, שיוך הוצאות לתיקים ספציפיים, והפקת דוחות תשלומים וגבייה שבוצעו בפועל על ידי הגורם החיצוני. הנתונים יוצגו הן ברמת התיק הבודד והן ברמה מצטברת לצורך בקרה ניהולית.

2.14.4.8. כל סטטוס או פעולה שבוצעו על ידי גורם חיצוני ישתקפו באופן מיידי בכרטיס האב של המשלם או הנכס, כולל אינדיקציה ברורה על קיום הליך אכיפה חיצוני, זהות הגורם המטפל והשלב בו מצוי ההליך. המערכת תבטיח סנכרון מלא בין מערך האכיפה הפנימי לבין הפעילות החיצונית, על מנת למנוע כפילויות, סתירות או נקיטת צעדים מקבילים שאינם מתואמים.

#### 2.14.5. ממשקים תומכים לאיתור נכסים, רכוש ובעלי זכויות

2.14.5.1. המערכת תאפשר, בכפוף להוראות הדין, להרשאות מתאימות ולהחלטות המזמין, שימוש בממשקים תומכים לאיתור נכסים, רכוש ובעלי זכויות של חייבים, לצורך סיוע בתהליכי גבייה ואכיפה מתקדמים, ובפרט בהליכי אכיפה מנהלית, עיקול מיטלטלין או הערכות להליך משפטי.

2.14.5.2. לצורך כך, תתמוך המערכת בקליטה ושילוב של נתונים ממאגרים חיצוניים מאושרים, לרבות

ממשקי מידע ממשלתיים או ציבוריים, כגון ממשק למשרד התחבורה לצורך איתור כלי רכב הרשומים על שם חייב, וכן ממשקים למאגרים נוספים ככל שיוגדרו על ידי המזמין בעתיד. השימוש בממשקים אלו יתבצע אך ורק בהתאם לדיון החל, לכללי הגנת הפרטיות, ולמדיניות הארגונית של המזמין.

2.14.5.3. המערכת תאפשר הצגת תוצאות האיתור במסגרת תיק החייב או תיק האכיפה, תוך שיוך ברור בין נתוני הרכוש או הנכס שאותרו לבין החוב הרלוונטי. הנתונים שיוצגו יכללו, ככל שהמידע זמין ומותר לשימוש, פרטי זיהוי בסיסיים של הרכוש (כגון סוג נכס, מזהה רישום, סטטוס), מועד עדכון אחרון ומקור המידע.

2.14.5.4. המערכת תתעד כל שימוש בממשקי האיתור, לרבות זהות המשתמש, מועד הביצוע, סוג הבדיקה ומקור המידע, ותאפשר הפקת דוחות בקרה על שימוש בממשקים חיצוניים. נתונים אלו ישמשו לצרכי שקיפות, בקרה פנימית ועמידה בדרישות רגולטוריות.

2.14.5.5. ככל שיוחלט על שימוש בנתוני האיתור לצורך נקיטת צעד אכיפה, המערכת תאפשר קישור בין נתוני האיתור לבין מסלול האכיפה הרלוונטי (כגון עיקול מיטלטלין), ותתמוך בתיעוד החלטות, אישורים ופעולות שבוצעו בעקבות המידע שהתקבל.

2.14.5.6. המזמין יהיה רשאי להפעיל או להשבית ממשקי איתור חיצוניים, כולם או חלקם, לפי סוגי אוכלוסייה, סוגי חוב, סוגי אכיפה או החלטות הנהלה, ללא צורך בפיתוח ייעודי נוסף.

#### 2.14.6. אכיפה משפטית:

2.14.6.1. אכיפה משפטית – הקפאת חוב, קידוד החשבון, ניהול תיקי חוב לפי קטגוריות (עו"ד, הוצאה לפועל, פש"ר). תתאפשר הקפאה, עיכוב, החרגה – לפי שיקול הנהלה.

2.14.6.2. המערכת תאפשר ניהול תהליכי אכיפה משפטיים במקרים המתאימים. ניתן יהיה לנהל בתוכה את תיקי ההוצאה לפועל, העיקולים, תקשורת מול הגורמים המשפטיים ותיעוד כל פעולה משפטית שבוצעה. בנוסף, המערכת תתממשק למערכות הנהלת חשבונות ו - CRM על מנת להציג תמונה מלאה ועדכנית של סטטוס החוב ומצב תיק האכיפה לכלל הגורמים המורשים בארגון.

2.14.6.3. ניהול תהליך משפטי מלא-

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

#### 2.14.7. טיפול בשיקים חוזרים-

- 2.14.7.1. המערכת תאפשר ניהול מלא ומובנה של טיפול בהמחאות שלא כובדו, כתהליך תהליכי סדור, החל מאיתור המשלם והעסקה, דרך חיוב עמלות, הפקת מסמכים, ועד קבלת החלטה על העברת החוב למסלול אכיפה מתאים.
- 2.14.7.2. שלב ראשון בתהליך יהיה איתור משלם, באמצעות מסך ייעודי הכולל שדות חיפוש מקיפים, ובהם: פרטי נכס, פרטי משלם, פרטי בעלים, מספר משלם, מספר נכס, פרטי מד מים ופרטי זיהוי נוספים, כך שניתן יהיה לאתר את המשלם גם כאשר נתוני ההמחאה חלקיים.
- 2.14.7.3. לאחר איתור המשלם, המערכת תאפשר איתור עסקה (המחאה) במסך ייעודי, אשר יכלול שדות איתור מרובים, לרבות: מספר חשבון בנק, מספר סניף, מספר המחאה, סכום ההמחאה, תאריך פירעון, שם מושך ההמחאה, מספר נכס ומספר משלם. לאחר בחירת ההמחאה, יוצגו למשתמש כלל פרטי העסקה והקשר לחשבון המשלם.
- 2.14.7.4. המערכת תאפשר חיוב אוטומטי של חשבון המשלם בגין המחאה חוזרת, תוך הפרדה ברורה בין רכיבי החיוב: סכום ההמחאה המקורי, עמלות הבנק, ועמלות הארגון/הרשות בגין טיפול בהמחאה חוזרת. כל רכיב יירשם כרשומת חיוב נפרדת, עם שיוך לתהליך ההמחאה.
- 2.14.7.5. בעת רישום החיוב, המשתמש יידרש לבחור סיבת אי-כיבוד ההמחאה מתוך רשימה סגורה ומנוהלת (כגון: אין כיסוי מספיק, חשבון מוגבל, ביטול יזום, סיבה טכנית וכדומה). סיבת ההחזר תשמש כפרמטר תפעולי ומשפטי להמשך הטיפול.
- 2.14.7.6. עם השלמת החיוב, המערכת תפיק מכתב אוטומטי למשלם בגין ההמחאה החוזרת, בהתאם לתבנית שתוגדר, ותפיק במקביל שובר תשלום חדש הכולל את סכום החוב המעודכן. המכתב והשובר יתועדו בתיק המשלם ובמודול ה-CRM.
- 2.14.7.7. המערכת תאפשר העברת חוב ההמחאה לתהליך אכיפה מנהלית או משפטית, בהתאם לכללים שיוגדרו מראש, ובכלל זה: חציית סף סכום, סיבת החזר שאינה "סיבה טכנית", או אישור מפורש של מנהל הגבייה. העברה לאכיפה תתועד ותשווה למסלול האכיפה הרלוונטי.
- 2.14.7.8. המערכת תכלול תהליך מובנה לביטול המחאה, אשר יופעל רק לאחר קבלת תשלום חליפי. המערכת לא תאפשר ביטול המחאה או מחיקת רישום ההמחאה החוזרת ללא תיעוד קליטת תשלום חליפי (אמצעי תשלום אחר או המחאה חלופית שאושרה).
- 2.14.7.9. במסגרת תהליך ביטול ההמחאה, המערכת תאפשר הפקת מכתב רשמי לבנק בדבר משיכת ההמחאה, אשר יכלול, בין היתר: תאריך הפקדה, פרטי הבנק והסניף, איש קשר בבנק, פרטי חשבון הרשות, שם משלם ההמחאה, ופרטי ההמחאה (מספר, תאריך פירעון וסכום). המכתב יתועד במערכת ויישמר כחלק מתיק האכיפה.
- 2.14.7.10. לאחר ביטול המחאה ואישור התשלום החליפי, המערכת תעדכן את סטטוס ההמחאה, את יתרת החוב בחשבון המשלם, ואת סטטוס תהליך האכיפה, ככל שהופעל. כל שינוי יירשם בלוג מערכת עם חותמת זמן וזהות המשתמש.
- 2.14.7.11. המערכת תאפשר ניהול ובקרה על כלל המחאות החוזרות, לרבות דוחות סטטוס, פילוח לפי סיבות החזר, סכומים, משך טיפול, והיקף מחאות שהועברו לאכיפה מנהלית או משפטית.
- 2.14.7.12. כלל תהליך הטיפול בהמחאות חוזרות ינוהל תחת מנגנון הרשאות ובקרה, כך שכל פעולה, החלטה ושינוי סטטוס יהיו ניתנים לשחזור ולביקורת, לצרכים תפעוליים ומשפטיים.

#### 2.14.8. הפקת דוחות רגולטוריים וסטטיסטיים

- 2.14.8.1. המערכת תפיק דוחות לפי פילוחים גמישים:

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

#### 2.14.8.2. דוחות בקרה לניהול אכיפה :

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

#### 2.14.9. גמישות הגדרת מדיניות חיוב וגבייה-

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

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

#### 2.14.10. ארכיון, מסמכים וממשק לקוח-

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

#### 2.14.11. ניהול והקצאת אכיפה לגורמים חיצוניים

- 2.14.11.1. מערכת תכלול יכולת מלאה לניהול, הקצאה, בקרה ופיקוח על הליכי אכיפה המבוצעים על ידי גורמים חיצוניים, לרבות עורכי דין, חברות גבייה, חברות הוצאה לפועל או כל גורם אכיפה אחר הפועל מטעם המועצה, וזאת כחלק אינטגרלי ממחזור חיי האכיפה המנוהל במערכת.
- 2.14.11.2. המערכת תאפשר הקצאה מבוקרת של חובות ו/או תיקים לגורמי אכיפה חיצוניים, בהתאם לכללים, סיווגים וקריטריונים שייקבעו על ידי המועצה, לרבות סוג החוב, היקף החוב, סטטוס

משפטי, מאפייני החייב, אזור גיאוגרפי או כל פרמטר אחר שיוגדר. לכל תיק שיוקצה יירשמו במערכת פרטי הגורם המבצע, מועד ההקצאה, סוג האכיפה שהוקצה והיקף הסמכויות שניתנו.

2.14.11.3. המערכת תאפשר ניהול SLA ייעודי מול גורמי האכיפה החיצוניים, לרבות הגדרת זמני תגובה, זמני ביצוע, אבני דרך נדרשות, מדדי הצלחה וחריגות. עמידה או אי-עמידה ב־ SLA תתועד באופן אוטומטי ותוצג בדוחות בקרה ייעודיים, כחלק ממערך השליטה והבקרה של המועצה.

2.14.11.4. המערכת תאפשר קבלת דיווחים שוטפים מגורמי האכיפה החיצוניים, באמצעים מקוונים ו/או באמצעות ממשקי נתונים, לרבות עדכון סטטוסים, פעולות שבוצעו, תוצאות אכיפה, החלטות משפטיות, הוצאות נלוות ואסמכתאות תומכות. כל דיווח יישמר כחלק מההיסטוריה המלאה של התיק ויהיה ניתן לאימות, בקרה ושליפה בכל עת.

2.14.11.5. המערכת תאפשר החזרת תיקים מגורם אכיפה חיצוני חזרה לניהול פנימי, או העברתם בין גורמים חיצוניים שונים, בהתאם להחלטות ניהוליות, שינוי סטטוס החוב, כשל בביצוע או כל סיבה אחרת שתוגדר. כל שינוי כאמור יתועד במערכת, לרבות סיבת השינוי, מועדו והגורם המאשר.

2.14.11.6. המערכת תבטיח כי ניהול האכיפה באמצעות גורמים חיצוניים לא יפגע בעקרון "מקור נתונים אחיד", וכל סטטוס, פעולה או תשלום שיבוצעו על ידי גורם חיצוני ישתקפו בזמן אמת בכרטיס החייב, בכרטיס החוב ובדוחות הניהוליים של המועצה.

#### 2.14.12. ניהול פניות לקוחות (CRM)

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

#### 2.14.12.2. פתיחת פנייה ותיעוד ראשוני-

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

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

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

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

#### 2.14.12.3. איתור פנייה או צרכן-

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

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

#### 2.14.12.4. ניהול תהליך הטיפול בפנייה-

- 2.14.12.4.1. המערכת תנהל מחזור טיפול מלא לכל פנייה — פתיחה, שיוך, טיפול, סגירה.
- 2.14.12.4.2. לכל פנייה ישוּך מזהה ייחודי אוטומטי.
- 2.14.12.4.3. המערכת תאפשר שיוך פניות לצוותי טיפול מוגדרים.
- 2.14.12.4.4. ניתן יהיה להגדיר מסלולי טיפול שונים בהתאם לסוג הפנייה.
- 2.14.12.4.5. המערכת תאפשר מעקב אחרי סטטוס הפנייה לאורך כל מחזור החיים שלה.
- 2.14.12.4.6. המערכת תתמוך בתהליך טיפול בפניות לכל שלביו, התראות, הודעות, מועדי טיפול, זמני טיפול.
- 2.14.12.5. תיעוד תהליכי טיפול-
- 2.14.12.5.1. עבור כל פנייה יתועדו שדות טיפול SLA כולל מועד סגירה, משך זמן טיפול בפועל, זמן תקן מוגדר מראש, וחריגה ביחס לזמן התקן.
- 2.14.12.5.2. תתאפשר בחירה של נושא הפנייה וסטטוס טיפול מתוך רשימות סגורות המתוחזקות ע"י מנהל המערכת.
- 2.14.12.5.3. המערכת תאפשר להגדיר זמני טיפול נדרשים לפי סוג פנייה וערוץ קבלה.
- 2.14.12.5.4. המערכת תבצע מעקב אוטומטי אחר עמידה בזמני SLA.
- 2.14.12.5.5. יישלחו התראות פנימיות במקרה של חריגה מה-SLA.
- 2.14.12.5.6. המערכת תאפשר הפקת דוחות על עמידה ב-SLA-ברמה יומית / שבועית / חודשית.
- 2.14.12.5.7. יתועד תהליך הטיפול הכולל פעולות, מענה טלפוני, פגישות עם צרכנים, משלוח טפסים או מכתבים.
- 2.14.12.5.8. ניתן יהיה לרשום פעולות גם כמלל חופשי בשילוב עם פעולות מתוך רשימה סגורה.
- 2.14.12.6. מאגר היסטורי ומעקב-
- 2.14.12.6.1. המערכת תנהל מאגר היסטורי מלא של כלל הפניות והטיפולים.
- 2.14.12.6.2. ניתן יהיה להציג את היסטוריית הפניות המלאה עבור כל צרכן.
- 2.14.12.6.3. הקישור יעשה ברמת צרכן / נכס / מונה / חשבון.
- 2.14.12.6.4. ניתן יהיה לחפש פניות לפי מזהים שונים: מספר פנייה, מזהה צרכן, מספר חשבון, נכס.
- 2.14.12.7. מסמכים מצורפים ואינטגרציה עם דואר / פקס / מייל-
- 2.14.12.7.1. ניתן יהיה לצרף לפנייה מסמכים סרוקים שהתקבלו מכל מקור (PDF, תמונה, טופס), או לקלוט אותם אוטומטית ממייל, פקס או טופס מקוון.
- 2.14.12.7.2. כל המסמכים יאוכסנו בתיקית פנייה, ישויכו לצרכן ויהיו ניתנים לשליפה בכל עת.
- 2.14.12.8. קליטת פניות ממגוון ערוצים
- 2.14.12.8.1. המערכת תאפשר קליטה, ניהול ומעקב של פניות לקוחות המגיעות מכלל ערוצי ההתקשרות:
- מוקד טלפוני — קבלת פניות מנציגי מוקד השירות.
  - אתר אינטרנט — טופסי פנייה באתר המזמין.
  - דוא"ל — קליטת פניות המגיעות באמצעות מייל.
  - אפליקציית מובייל — פניות המתקבלות מאפליקציה ייעודית של המזמין.

- וואטסאפ - ניהול פניות המתקבלות דרך ערוץ וואטסאפ עסקי.

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

#### 2.14.12.9. תהליכי בירור חשבון-

2.14.12.9.1. נציג השירות יוכל לפתוח פנייה לבירור חשבון לצרכן פרונטלי, טלפוני או דרך האתר.

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

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

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

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

#### 2.14.12.10. ניהול תהליך פיקוח או משימה חיצונית-

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

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

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

#### 2.14.12.11. אוטומציה והתראות-

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

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

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

#### 2.14.12.12. ניהול פניות ציבור וכלליות -

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

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

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

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

- קובץ PDF של פנייה שהתקבלה במייל.

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

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

- מכתבים רשמיים שיצאו ללקוח.

- החלטות מועצה.

- אישורי ביצוע.

2.14.12.12.5. המערכת תאפשר תיוק מסודר לפי מבנה אחיד :

- תיוק לפי מזהה פנייה + מזהה צרכן / נכס.

- שמירת היסטוריית גרסאות למסמכים שתוקנו.

2.14.12.12.6. המערכת תתמוך בתהליך התיוק ותאפשר מעקב אחר :

- הגורם המתייק את המסמך.

- זמן התיוק.

- מקור המסמך.

2.14.12.12.7. הפקת דוחות :

- ניתן יהיה להפיק דוחות יומיים, חודשיים או תקופתיים של כל סוג פנייה.

- יופקו דוחות של חריגה מזמן תקן, סיכום לפי אזור, סטטוס טיפול, שם נציג מטפל, מספר פניות חוזרות ועוד.

- תתאפשר שליפה ONLINE של פניות פתוחות, פניות שנדרש להחזיר בהן תשובה, ודוחות מנהלים.

2.14.12.13. ניהול פניות חוזרות

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

2.14.12.13.2. לכל פנייה תתווסף אינדיקציה ברורה על כך שמדובר בפנייה חוזרת, תוך תיוג חשבוניות עם פניות פתוחות קיימות. המערכת תאפשר תיעוד מלא של סטטוס הטיפול, לרבות האם הפנייה בבדיקה, בהמתנה לתשובת גורם מקצועי, הוחלט לתקן את החיוב או הוחלט שלא לתקן.

2.14.12.13.3. בנוסף, תפיק המערכת דוחות ייעודיים של פניות חשבון חוזרות, שיסייעו להנהלת המועצה בניית רמת השירות ובהקטנת שיעור הפניות החוזרות לאורך זמן.

2.14.13. ממשקים חיצוניים

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

- קריאות מוני מים מרחוק,

- כספת לניהול זכאים,

- מערכת לניהול תקלות
- אפליקציה לתושב
- מערכת GIS

## 2.15.

### מודול דמי הקמה

- 2.15.1.1. המערכת תאפשר חיוב יזמים, קבלנים ובעלי נכסים בגין דמי הקמה, בהתאם לכללים שנקבעו על ידי רשות המים, לרבות תקנות דמי הקמה למערכות מים וביוב (התשע"ה – 2015), תוך תמיכה מלאה בתרחישי גבייה שונים (בקשה חדשה, תוספת בניה, חריגות וכדומה).
- 2.15.1.2. המערכת תאפשר ביצוע חיוב על נכסים חדשים או על תוספות בנייה לנכס קיים, המערכת תבצע השוואה בין שטח הבניה החדש לבין שטחים שבעבר שולמו בגינם היטלים, ותחשב את החיוב החדש רק על התוספת.
- 2.15.1.3. המערכת תנהל טבלת תעריפים עדכנית, ויתבצע עדכון אוטומטי מול טבלאות התעריפים של רשות המים, לרבות שמירה היסטורית של תעריפים היסטוריים ושיוכם למועדים הרלוונטיים לחישוב.
- 2.15.1.4. המערכת תאפשר ניהול היסטוריית חיובים לנכס, תוך תיעוד השטחים המקוריים שבעבורם שולמו היטלים בעבר, כולל קליטת אסמכתאות (מסמכים, אישורים) ותיעוד טבלאי של החישוב המקורי והנוכחי. המערכת תאפשר תיוק של חיוב דמי ההקמה בתיק הצרכן ותאפשר ארכוב של מסמכים היסטוריים, הסכמי פיתוח, גרמושקות ועוד.
- 2.15.1.5. המערכת תאפשר ניהול הסכמי פיתוח (ככל שקיים הסכם בין המועצה לבין רמ"י, החברה המשכנת או היוזם) תחיל המערכת את כללי החיוב לפי הסכמי הפיתוח באופן מובחן לכל גוש/חלקה.
- 2.15.1.6. המערכת תדע לחשב דמי הקמה בהתאם לסוגי התעריפים הקבועים בכללים, כולל תמיכה במגוון שימושים ויכולת חישוב לפי שימוש בשטח.
- 2.15.1.7. המערכת תאפשר הקלדת נתוני היתר בניה הכוללים שטחים בנויים היסטוריים וחדשים, שימושים (מגורים, מחסן, חניה וכו'), תאריך מדידה, תאריך תשלום קודם בגין הקרקע, ותחשב את החיוב בהתאם.
- 2.15.1.8. המערכת תאפשר שיוך מסמכים רלוונטיים לחישוב, לרבות תשריטים (גרמושקות בפורמט CAD), טבלאות חישוב, תרשימי שטחים ואישורים.
- 2.15.1.9. המערכת תאפשר ניהול תהליך מאושר הכולל הקצאת גורמים מאשרים, תיעוד תהליך הבדיקה, הפקת טופס שובר לחיוב, וכן ניהול דגלים למעקב אחר תשלום.
- 2.15.1.10. המערכת תפיק שובר תשלום הכולל פירוט מלא של שטחי החיוב, דרך חישוב, תעריפים ותאריך. השובר יכיל פירוט השטחים לחיוב, אופן החישוב, ומועד החישוב והכל על גבי טופס הנקבע בהתאם לכללי דמי הקמה.
- 2.15.1.11. לאחר תשלום בפועל, תעדכן המערכת את סטטוס הנכס כ"שולם" – ותשלח הודעה לאיש הקשר שיקבע לטובת המשך תהליך מתן לטופס אישור בניה (טופס 2) או טופס אישור אכלוס (טופס 4).
- 2.15.1.12. המערכת תחסום מתן טופס 2 (אישור בניה) וטופס 4 (אישור אכלוס) עד להסדרת תשלום דמי ההקמה בהתאם.

- 2.15.1.13. המערכת תאפשר ניהול תהליך עבודה מובנה: פתיחת בקשה חדשה, הזנת פרטי נכס, שיוך לפרטי מבקש/יזם, הקלדת נתוני היתר, קביעת בסיס לחיוב, שיוך מסמכים, חישוב והפקת שובר.
- 2.15.1.14. המערכת תתממשק עם מערכת הנכסים במערכת הגבייה, כך שפרטי הנכס ייקלטו אוטומטית ממאגר הנכסים ולא יוקלדו מחדש.
- 2.15.1.15. המערכת תאפשר צירוף מסמכים בפורמטים מגוונים, לרבות קבצי Office, PDF ושרטוטים בפורמט CAD.
- 2.15.1.16. המערכת תאפשר הפקת דוחות לרבות: דמי הקמה שלא שולמו, דוחות גביה ועוד.
- 2.15.1.17. המערכת תפריד בין חיובים בגין דמי הקמה לבין חיובים שוטפים במערכת הגבייה, ותשייך את דמי ההקמה לסוג שירות ייעודי בכרטיס המשלם.
- 2.15.1.18. המערכת לא תעביר תשלומים אלו לסרגל אכיפה רגיל. אי תשלום דמי הקמה יתועד, אך לא ייצר מנגנון גבייה אוטומטי, אלא יעכב תהליך מול הרשות עד להסדרת התשלום.

### 3. מערכת לניהול פיננסי –

#### 3.1. כללי:

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

- 3.1.17. המערכת תתממשק למערכות נוספות, ותאפשר שליפת נתונים בזמן אמת עבור מנהלי המזמין.
- 3.1.18. המערכת תכלול מודול פיננסי מלא, אשר ישמש את המזמין לניהול כולל של כלל פעילותו הפיננסית והחשבונאית, בהתאם לכללי החשבונאות התקינה, כללי רגולציה. מודול זה יהווה את עמוד השדרה של ניהול התקציב, התנועות הפיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווחים החיצוניים של המזמין.
- 3.1.19. המערכת תנוהל במודל אחוד אשר יבטיח שקיפות, שלמות ואמינות המידע הפיננסי, ותאפשר אינטגרציה מלאה בזמן אמת עם יתר מודולי המערכת.

### **3.2. ניהול ספר חשבונות ראשי**

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

### **3.3. ספר ספקים**

- 3.3.1. המערכת תנהל ספר ספקים מלא, הכולל מאגר ספקים מעודכן, עם אפשרות לרישום פרטי ספק מורחבים (פרטי התקשרות, פרטי בנק, סיווגים חשבונאיים, תוקף אישורים ואישורים רגולטוריים).
- 3.3.2. המערכת תתמודך בניהול כרטיס ספק ובו ינוהלו כל הנתונים הנדרשים לעבודה שוטפת מולו. הכרטיס יכלול, בין היתר, מספר ח.פ. או עוסק מורשה, שם הספק/הקבלן/נותן השירותים/כתובת/דוא"ל/פלפון/פקס/אנשי קשר/סוג התקשרות/תנאי תשלום/פרטי תשלום/סעיף תקציבי וכו'. כרטיס הספק יקושר לחשבון הספק בהנהלת חשבונות.
- 3.3.3. המערכת תאפשר לנהל ספקים לא פעילים ולסמן ככאלו.
- 3.3.4. דרישות רכש/בקשה להצעות מחיר- המערכת תאפשר פתיחת דרישות רכש ובו פירוט המק"טים, הכמויות, התאריכים, זמני הספקה, תנאי תשלום, אחריות ביטוחים ועוד.
- 3.3.5. המערכת תאפשר השוואה בין הצעות המחיר שהתקבלו ובחירת ההצעה הזוכה בהתאם לקריטריונים שנקבעו.
- 3.3.6. המערכת תאפשר ניהול מחירוני ספק, מק"טים ורשימת מוצרים ותאורים. המערכת תשמור נתוני מחירים הסטורים. המערכת תנהל מספר לא מוגבל של מחירוניים לספק ויכלול בהם מחירים, מועדים וסוג מטבע.
- 3.3.7. המערכת תאפשר ניהול מספר מחירים שונים עבור מק"ט זהה, הן ברמת הספק והן ברמת מספר ספקים. המערכת תתמודך בהוספת רכיב הנחה ממחירון.
- 3.3.8. המערכת תאפשר הזנת מספר מק"טים למוצר – כמו מק"ט של המועצה או מק"ט של היצרן.
- 3.3.9. המערכת תאפשר הפיכת דרישת הרכש להזמנת רכש באופן אוטומטי. במידה ואין במערכת הזמנת רכש, המערכת תאפשר רישום הזמנת רכש בהתבסס על מחירון ספק שקיים במערכת.
- 3.3.10. למערכת תהליך פנימי לניהול אישורי הזמנות. מסלול האישורים יכול להיות מספר גורמים או מותנה בגובה סכום ההזמנה. רק לאחר החתימה על ידי הגורם הבכיר ביותר ההזמנה תהפוך למאושרת.
- 3.3.11. המערכת תשלח הודעה לספק הזוכה לאחר שהצעתו התקבלה ונוצרה לו הזמנת רכש מאושרת. המערכת תשלח הודעה גם לספקים שהצעתם לא התקבלה.

- 3.3.12. המערכת תאפשר מעקב אחר הזמנות פתוחות במערכת באמצעות דוחות והתראות.
- 3.3.13. ביצוע ההזמנות- המערכת תאפשר אספקת רכש מספק לאחר קבלת תעודת משלוח מאחת או יותר מהזמנות הפתוחות הקיימות המערכת. למערכת תהיה אפשרות לסימון הזמנות פתוחות (אחת או יותר) ותעדכן את ההזמנות הפתוחות לאחר גריעת המוצרים שסופקו.
- 3.3.14. המערכת תאפשר הזנת כמויות שסופקו בחשבונית ספק או בתעודת המשלוח.
- 3.3.15. המערכת תאפשר סגירת הזמנות גם במקרה של קבלת חלקית של המוצרים/שירותים או ללא קבלה בלבד.
- 3.3.16. רישום הכמויות לתוך המערכת יהיה ישירות למחסן מלאי או למחסן וירטואלי.
- 3.3.17. המערכת תאפשר החזרת סחורה לספקים על סמך תעודת המשלוח או באמצעות תעודת החזרה לספק ותפיק תעודת זיכוי או על בסיס תעודת קבלה מספק. זיכויים שהתקבלו בגין ההחזרה יעודכנו באופן אוטומטי ויקוזזו בכרטיס ספק כקיוזז כמויות.
- 3.3.18. קליטת חשבונית ספק – המערכת תתמוך בתהליך אישור תשלום לספק. בתחילתה בחינת התאמת חשבון עסקה או חשבונית מס להזמנת רכש מאושרת (יימשכו נתוני מחירים, תנאי תשלום, יתרות הזמנות כמויות שהתקבלו ועוד). במקרים בהם סופקו כמויות שונות מאלו שבהזמנה המערכת תתריע.
- 3.3.19. המערכת תאפשר לייצר חשבונית ספק מרכזת – קישור כמה תעודות משלוח לחשבונית ספק.
- 3.3.20. המערכת תאפשר לבטל חשבונית רכש גם לאחר אישורה ותייצר תנועת סטורנו אוטומטית במקרים בהם החזירו סחורה באמצעות חשבונית עם כמויות שליליות.
- 3.3.21. קבלת אישור וחתומה של הגורמים הרלוונטיים. עדכון הסכום המאושר לתשלום או קליטת חריגות באישור מתאים, רישום החשבונית והכנתה לתשלום - הפקת הוראות תשלום.
- 3.3.22. המערכת תתמוך ביצוא קבצים תואמי דרישות הבנקים לביצוע העברות. לכל ספק ינוהל יומן פעילות וסטטוס שוטף של יתרותיו, התחייבויות פתוחות, וחשבוניות בתהליך.
- 3.3.23. המערכת תאפשר הפקת דוחות לניהול ספקים: דוחות של ספק יחיד המפרט את כלל ההתנהלות מולו (מחירים/מוצרים/הזמנות רכש פתוחות/הצעות מחיר לספק), דוחות של ספקים והשוואה ביניהם ודוחות של קניות מספקים (כמות/מחיר/היקפים/מוצרים/טרם סופקו).
- 3.3.24. המערכת תאפשר הפקת דוחות ומעקב אחר הזמנות רכש בסינון לפי ספק/הזמנות פתוחות/חריגות במחירים או בכמויות/יתרת הזמנות.
- 3.3.25. הממשק בין מודול הספקים למודול התקציב יהיה מלא – כל הזמנת רכש או חשבונית תיקשר אוטומטית למקור התקציבי המאושר.

#### **3.4. ספר לקוחות**

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

#### **3.5. ספר בנקים**

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

3.5.2. התאמות בנקים יתבצעו באמצעות מנגנון אוטומטי, הכולל קליטת קבצי דפי בנק ממערכות הבנקים, זיהוי תנועות והצלבתן מול תנועות חשבונאיות בספרים. לדוגמה ביצוע התאמה של אסמכתא עם תאריך ופריטים זהים, תאריך וסכום זהה, סכום זהה בהפרש של ימים אחדים ועוד. במקרה של אי התאמה, המערכת תאפשר ביצוע פקודות התאמה מסודרות ומתועדות.

3.5.3. למערכת מסך ייעודי לביצוע התאמות ותאפשר התאמות על ידי סימון תנועה מול תנועה או סימון תנועה מול תנועות רבות. סימון התנועות יציג את סיכום התנועות המותאמות והפרש אם קיים. במקרים של הפרש לא מותאם, המערכת תאפשר יצירת תנועת יומן להשלמת ההתאמה. המערכת תאפשר בכל שלב לבטל את סימוני התנועות כך שיחזרו לסטטוס תנועות שאינן מותאמות.

3.5.4. המערכת תאפשר ממשק ישיר לקליטה אוטומטית של דפי בנק במבנה סטנדרטי ASCII וכן ממשק אוטומטי לקליטת קבצי חברות האשראי, מס"ב ובנק הדואר.

3.5.5. המערכת תפיק דוחות יומיים של יתרות נזילות, וכן תתמוך בהפקת תחזיות תזרים מזומנים עתידי.

3.5.6. המערכת תכלול מודול פיננסי מלא, אשר ישמש את המזמין לניהול כולל של כלל פעילותו הפיננסית והחשבונאית, בהתאם לכללי החשבונאות התקינה, כללי רגולציה. מודול זה יהווה את עמוד השדרה של ניהול התקציב, התנועות הפיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווחים החיצוניים של המזמין.

3.5.7. המערכת תנוהל במודל אחוד אשר יבטיח שקיפות, שלמות ואמינות המידע הפיננסי, ותאפשר אינטגרציה מלאה בזמן אמת עם יתר מודולי המערכת.

### **3.6. ספר נכסים**

3.6.1. המערכת תנהל ספר נכסים מלא ומקיף עבור כלל רכושו הקבוע של המזמין, ותתמוך בניהול מחזור החיים המלא של כל נכס — משלב רכישתו ועד לשלב גריעתו. ניהול ספר הנכסים יתבצע בהתאם לדרישות החשבונאיות והרגולטוריות החלות על המזמין והוראות החשב הכללי.

3.6.2. במערכת ינוהל מאגר נכסים מובנה, הכולל רישום פרטי כל נכס: מספר נכס, תיאור, קבוצה חשבונאית, מיקום פיזי, פרויקט משויך, תאריך רכישה, ערך רכישה, חיי נכס צפויים, שיטת פחת, יתרת פחת נצבר, ערך ספרים נוכחי, סטטוס נכס. לכל נכס ינוהל מחזור חיים מלא: רכישה ← העברה בין מיקומים / יחידות ← שדרוגים ← טיפול שוטף ← פחת ← גריעה.

3.6.3. המערכת תבצע חישוב פחת אוטומטי בהתאם לשיטות פחת שונות: פחת קווי, פחת מואץ, פחת משתנה — על פי הכללים המוגדרים לכל קבוצת נכסים.

3.6.4. המערכת תאפשר הפקת פקודות יומן אוטומטיות בגין הפחת החודשי/שנתי, ולשלב את הפחת באופן אוטומטי במערכת הנהלת החשבונות.

3.6.5. בנוסף, תאפשר ניהול שדרוגים לנכסים — תיעוד השקעות נוספות בנכס והוספתן לערך הבסיס לצורך חישוב פחת מחדש.

3.6.6. המערכת תאפשר ניהול מלאי טכני עדכני של כלל הנכסים במזמין, לרבות כל נכס שמחייב מעקב תקופתי או חובת רישום במאזן המזמין.

3.6.7. לכל נכס יתבצע מעקב אחר שווי מאזני נכון להיום, היסטוריית פחת, ותהליכי העברה או גריעה.

3.6.8. בנוסף, המערכת תאפשר גריעה מסודרת של נכסים — עם הפקת פקודת יומן מתואמת, שמירת היסטוריית הנכס גם לאחר הגריעה, ודיווח בהתאם לדרישות הרגולציה.

3.6.9. המערכת תאפשר הפקת מגוון דוחות ניהוליים:

- א. דוח רישום נכסים מפורט.  
ב. דוח פחת שנתי.  
ג. דוח שווי מאזני לפי קבוצות.  
ד. דוח גריעות.  
ה. דוחות תנועות בנכסים.

3.6.10. המערכת תספק ממשקים מובנים למודול הרכש (לצורך קליטת נכסים חדשים), ולמודול הנהלת החשבונות (לצורך הפקת פקודות יומן פחת).

### **3.7. ניהול פקודות יומן**

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

### **3.8. סגירה תקופתית (חודשית + שנתית)**

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

#### 3.8.4. תהליך סגירה חודשית יכלול את הצעדים הבאים :

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

#### 3.8.5. המערכת תתמוך גם בסגירה שנתית, הכוללת בנוסף :

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

3.8.6. לכל אחד משלבי הסגירה יתבצע מעקב בקרה מלא — תיעוד מועד ביצוע כל שלב, זהות מבצע הפעולה, והיסטוריית השינויים במצב התקופה.

3.8.7. המערכת תאפשר הפקת דו"ח מצב סגירה תקופתית — דוח ניהולי המציג את סטטוס התקדמות הסגירה, השלמות מול תהליך מתודולוגי מאושר מראש.

3.8.8. באופן זה, המערכת תאפשר למזמין לנהל תהליך סגירה עקבי, שקוף ומבוקר אשר יתמוך בדרישות הביקורת והדיווח שלו.

#### 3.9. ניהול נכסים ופחת

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

3.9.2. המערכת תאפשר ניהול מלא, מבוקר ואוטומטי של תהליך חישוב ורישום פחת בגין נכסי המזמין, בהתאם למדיניות החשבונאית המקובלת ולכללים החשבונאיים החלים על המזמין.

3.9.3. תהליך רישום הפחת יתבצע במסגרת ספר הנכסים של המערכת, ויכלול את מלוא שלבי הרישום, המעקב והדיווח.

3.9.4. לכל נכס במערכת יוגדרו מאפייני פחת ברורים : שיטת פחת (פחת קווי, מואץ, משתנה וכו'), אורך חיים חשבונאי צפוי, תאריך תחילת הפחת, ומועדי סיום חישוב הפחת.

3.9.5. כל נכס בספרים יקושר לחשבון הנכס, לחשבון פחת נצבר (מאזני), לחשבון הוצאות פחת (תוצאתי) וחשבון רווח/הפסד הון.

3.9.6. המערכת תבצע חישוב פחת חודשי או שנתי בהתאם קבוצות נכסים נבחרות ותתמוך לפחות בחישובי פחת לינאר/מואץ/נומינלי או צמוד למדד/פחת לספרים ופחת לצרכי מס.

3.9.7. תהליך החישוב יכלול:

- א. חישוב ערך פחת מחושב לכל נכס, עבור התקופה הנוכחית.
- ב. עדכון שוטף של יתרת פחת נצבר לנכס.
- ג. עדכון ערך מאזני נוכחי של הנכס.

3.9.8. המערכת תפיק פקודות יומן אוטומטיות בגין הפחת, אשר יירשמו ישירות בספר הראשי, תוך מתן אפשרות לפיצול לפי מרכזי עלות, פרויקטים או יחידות ארגוניות.

3.9.9. בנוסף, המערכת תתמוך במצבים של הפסקת פחת זמנית (למשל במקרים של הפסקת שימוש זמנית בנכס), ותאפשר חישוב פחת רטרואקטיבי במקרים של שינוי נתונים או ביצוע תיקונים.

3.9.10. המערכת תנהל היסטוריית חישובי פחת מלאה לכל נכס — כל חישוב שבוצע, מועד הביצוע, נתונים שהוזנו, ופקודות שנרשמו.

3.9.11. המערכת תאפשר הפקת דוחות פחת מפורטים:

- א. דוח פחת תקופתי (חודשי / שנתי).
- ב. דוח פחת לפי קבוצות נכסים.
- ג. דוח יתרות פחת נצבר.
- ד. דוח התאמות ושינויים בפחת.

3.9.12. באופן זה, המערכת תאפשר למזמין לנהל תהליך פחת שלם, תקין, מתועד וניתן לביקורת, כחלק בלתי נפרד ממחזור הנהלת החשבונות.

3.9.13. המערכת תדע להפיק טופס פחת הכולל מיון לקבוצות נכסים לפי תקופות או שנים, לצרכי ספרים או לצרכי מס (טופס י"א/דוח מותאם). ההדפסה תאפשר גם לרוחב.

3.9.14. המערכת תאפשר גריעה/מכירה חלקית של נכס ותפצל את הנכס ל-2 נכסים. לאחר הפיצול נכס אחד ייגרע והנכס השני ימשיך להיות מופחת. בעת הגריעה/מכירה יתאפשר לחשב רווח או הפסד הון על ידי הוספת תמורה בגין הנכס או גריעה של חלק יחסי באחוזים מהנכס. תתכן גם מכירה ללא תמורה.

3.9.15. רווח/הפסד הון יחושב לפי כללי חשבונאות מקובלים. המערכת תתמוך בהפקת דוח לכל נכס בנפרד לצרכי מס ולצרכי ספרים. המערכת תפיק דוח רווח הון לי חוק התאומים.

3.9.16. המערכת תאפשר השבחת פריט. השבחת הפריט תרשם כנכס חדש והפחת בגינו יחושב בנפרד.

### 3.10. בקרה פנימית וניהול הרשאות

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- א. מי ביצע את הפעולה.
- ב. מתי בוצעה.
- ג. מה היה מצבה הקודם של הרשומה.
- ד. מה השתנה בעקבות הפעולה.

3.10.11. רשומות הבקרה יישמרו לאורך זמן, באופן נגיש לצורכי ביקורת פנימית וחיצונית.

3.10.12. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול חתימות דיגיטליות במידת הצורך — עבור אישור מסמכים, אישור דוחות רשמיים או פעולות בעלות משמעות מהותית.

3.10.13. המערכת תאפשר ניהול חוקי בקרת איכות אוטומטיים — כללים המזהים חריגות או סיכונים פוטנציאליים בתהליך הרישום, ומפיקים התראות יזומות למנהלי המערכת (למשל פקודה בלתי מאוזנת, פקודה ללא פרטי תקציב, פקודה החורגת מהמותר בתקציב).

3.10.14. באופן זה, המערכת תתמוך בניהול בקרה פנימית סדורה, יעילה ומתועדת, בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר של ניהול כספי ציבור.

3.10.15. המערכת תספק כלים מובנים לניהול בקורות כפולות כדי למנוע ניגוד עניינים — לדוג': מי שיוזם פקודת תשלום לא יוכל לאשר אותה.

3.10.16. המערכת תספק כלי ניתוח ובקרה כגון דוחות פעולות לפי משתמש, דוח הרשאות לפי תפקיד ודוח שינויים חריגים יסייעו בביקורות שוטפות. ניתן יהיה להפיק דוחות תקופתיים לצרכי מבקר פנים או יועץ משפטי. באמצעות כלים אלו תספק המערכת שכבת הגנה ניהולית, משפטית ותפעולית למזמין, ותחזק את אמון הבקרה הפנימית והחיצונית על הדיווחים הכספיים.

### **3.11. דוחות כספיים**

3.11.1. המערכת תאפשר הפקת מערך דוחות כספיים מלא ומותאם לדרישות המזמין, לרבות דרישות הדיווח רשות המיסים, מבקר המדינה, מבקר פנים, הנהלה ומועצת המנהלים.

3.11.2. דוחות כספיים אלה יופקו ישירות מתוך המערכת הפיננסית, על בסיס נתונים עדכניים — ללא צורך בהעברות או עיבוד נתונים מחוץ למערכת.

3.11.3. לרשות המזמין יעמדו לפחות הדוחות הבאים:

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

3.11.4. לכל דוח תינתן אפשרות להצגה גמישה:

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

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

### **3.12. ממשקים בין מודולים**

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

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

- א. **ממשק בין מודול גביה והנהלת חשבונות** – קליטת תנועות חיוב / תקבולים ממערכת הגביה אל מערכת הנהלת החשבונות, רישום אוטומטי של פקודות הכנסה ותקבולים. עדכון הכנסות במודול התקציב בסעיף הרלוונטי, זיכוי צרכנים במערכת גביה תייצר פקודת תשלום הנהח"ש, ניהול תהליך התאמות בין מערכת החיוב לתקבולי בנק, דוח הכנסות מע"מ (874) הפקת הדוח ורישומם במערכת הפיננסית.
- ב. **ממשק בין מודול רכש והתקשרויות למערכת הגביה** - קליטת חשבוניות ספקים ושימוש במחירונים בהתחשבות מול קבלני שטח או קבלן המונים.
- ג. **ממשק בין שרת IVR למערכת הגביה** - העברת נתוני חיוב למערכת IVR לטובת ביצוע תשלומים.
- ד. **ממשק בין מערכת הגביה לשרת תשלומי כרטיסי אשראי** - ייצוא נתוני חובות לשרת תשלומים ולאחר ביצוע תשלום קליטת תקבולים שבוצעו למערכת הגביה.
- ה. **ממשק בין מודול חייבים למודול CRM** - קליטה ותיעוד של פניות צרכנים, מעקב אחר משימות וממשק מול מודול החיובים של הצרכנים.
- ו. **ממשק בין מודול נכסים למערכת הפיננסית** – קליטת פקודות פחת, שדרוגים, גריעות – רישום אוטומטי בספר הראשי.
- ז. **ממשק בין מודול חוזים, ערבויות וביטוחים לבין מודול ניהול ספקים** – ניהול תנועות פיננסיות הנובעות מחוזים, ערבויות, בטוחות וביטוחים.
- ח. **ממשק בין מערכת לניהול מדי מיס למערכת הגביה** - ממשק און ליין אוטומטי של נתוני קריאות המונים, התראות ותמונות.
- ט. **מודול תקציב** – ניהול בקרת התחייבויות מול מסגרות התקציב המאושרות.
- י. **מודול CRM** - הצגת סטטוס חיובים ותקבולים ללקוחות, הפקת דוחות צרכן.

### 3.13. מודול תקציב

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

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

- א. תקציב מאושר.
- ב. תקציב מתואם (כולל עדכונים).
- ג. התחייבויות (הזמנות רכש פתוחות).
- ד. ביצוע בפועל (חשבוניות ותשלומים שבוצעו).
- ה. יתרת תקציב זמינה.

3.13.7. המערכת תאפשר הצגת מידע לכל סעיף ותפרט את סכום התקציב, ניצול, הזמנות עתידיות ועוד.  
3.13.8. המערכת תאפשר בניית תקציב שנתי שוטף, לניהול סעיפים תוצאתיים (הכנסות והוצאות) וכן תקציב השקעות רב שנתית.

3.13.9. המערכת תאפשר ניהול מהדורות טיוטות תקציב ותקציב מאושר (שנתי/רבעוני/חודשי) ותתעד את כל ההעברות התקציביות והשינויים בערכי התקציב. השינויים יתאפשרו רק לגורמים מורשים בלבד.  
3.13.10. המערכת תאפשר להנהלה ו/או למנהלי תקציב לבצע מעקב בזמן אמת אחר כל אחד ממרכיבי התקציב והביצוע, ולזהות באופן פרואקטיבי חריגות צפויות או בפועל. המערכת תספק גם מערך התראות ובקורות:

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

- א. מודול הרכש — כל התחייבות תירשם מול התקציב.
- ב. מודול הנהלת החשבונות — כל ביצוע בפועל יתעדכן אוטומטית מול התקציב.
- ג. מודול ניהול פרויקטים — ניהול תקציב פרויקטלי מפורט.

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

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

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

### 3.14. מודול תקציב תב"ר

3.14.1. המערכת תכלול מודול ייעודי לניהול תקציבי תב"ר (תקציב בלתי רגיל) של הרשות, אשר יאפשר ניהול מלא, מבוקר ורב-שנתי של תקציבי פיתוח, בהתאם לדינמיות התקציבית הנובעת מהכנסות צפויות מארנונה, היטלים, מענקים ותקצוב ממשלתי, ומנגד מהוצאות צפויות לפיתוח, תפעול, רווחה, חינוך ותשתיות.

3.14.2. המודול יתמוך בהבחנה ברורה בין תקציב רגיל לבין תקציב תב"ר, תוך יישום עקרונות חשבונאיים, רגולטוריים ותפעוליים ייעודיים, ובהתאם לדרישות משרד הפנים, מבקר המדינה, גורמי הפיקוח והניהול ברשות.

3.14.3. כל סעיף תקציבי בתב"ר ינוהל כישות עצמאית הכוללת הגדרה מלאה של מקורות תקצוב ויעדי תקצוב (תקבולים ותשלומים). המערכת תאפשר הרכבת סעיף תקציבי ממספר מקורות תקציביים שונים (כגון: מענקי משרדי ממשלה, היטלי פיתוח, השתתפות רשויות, מימון עצמי) וממספר יעדי תקצוב (כגון: עבודות פיתוח, תכנון, פיקוח, ביצוע, תשלומים לספקים), ובלבד שמתקיים איזון חשבונאי בין סך המקורות לבין סך היעדים.

3.14.4. המערכת תבצע בקרה רציפה על האיזון התקציבי של כל סעיף, ותגדיר את סטטוס הסעיף בהתאם:

- **סעיף פתוח** – כאשר קיימת חריגה או חוסר איזון בין מקורות ליעדים.
  - **סעיף סגור** – כאשר המקורות הספיקו לכיסוי מלא של כלל יעדי התקצוב.
- סטטוס הסעיף יוצג באופן ברור בכל מסכי המערכת, בדוחות ובתהליכי האישור.

3.14.5. המערכת תתמוך בניהול תקציבי תב"ר כרש"שנתיים, כך שתקציבי פיתוח יישאו משנה לשנה בהתאם ליתרות התקציביות שנותרו, בניגוד לתקציב רגיל הנסגר בתום שנת כספים. המערכת תאפשר מעבר אוטומטי של יתרות פנויות ושריונים תקציביים משנת כספים אחת לבאה אחריה, תוך שמירה על עקיבות מלאה של היסטוריית התקציב, מקורותיו ויעדיו.

3.14.6. כמו כן, תתאפשר יכולת ניהול פרויקטים ותשלומים הנפרשים על פני יותר משנת תקציב אחת, כולל שיוך תשלומים לשנים שונות, הצגת ניצול מצטבר ורש"שנתי, ובקרת חריגות לאורך זמן.

3.14.7. בשל רגישותם של תקציבי תב"ר, המערכת תכלול מנגנון מובנה לניהול תהליכי אישור רבגורמיים. כל סעיף תקציבי בתב"ר, וכן כל שינוי בו (הוספת מקור, הפחתת מקור, שינוי יעד, העברה בין סעיפים), יחויב בתהליך אישור פורמלי הכולל גורמים כגון: משרד הפנים, גורמי פיקוח, מבקר המדינה, ממונה רלוונטי וגורמים מוסמכים ברשות.

3.14.8. המערכת תאפשר:

- הגדרת שרשרת מאשרים לפי סוג פעולה.
- מעקב אחר סטטוס אישור של כל גורם.
- הפקת מסמכי אישור תב"ר בפורמט קבוע ומאושר.
- חסימת אפשרות לביצוע שינויים בסעיף תקציבי ללא השלמת האישורים הנדרשים.
- הבאה לאישור מחדש של שני סעיפים במקרה של העברה בין סעיף לסעיף.

כל תהליך אישור יתועד במלואו, לרבות זהות המאשרים, מועדי אישור, הסתייגויות והחלטות.

3.14.9. לאור הדינמיות בביצוע יעדי התקציב, המערכת תאפשר, למשתמשים מורשים בלבד, הגדלת יעדי תקציב או הוצאת התחייבויות גם כאשר מקורות התקצוב טרם אושרו סופית, וזאת תוך דילוג מבוקר על תהליך אישור המקורות התקציביים. במקרים אלו, המערכת תסמן את הסעיף כ"לא מאושר", תציג התרעות ייעודיות, ותאפשר השלמת תהליך האישור בדיעבד.

3.14.10. כמו כן, תתאפשר הוצאת הזמנות עבודה על סעיף שאינו מאושר, תוך סימון ברור של הסיכון התקציבי והצגת התרעה לכלל הגורמים הרלוונטיים.

3.14.11. המערכת תתמוך במנגנון מספור סעיפי תב"ר המבוסס על קבוצות מספרים המגדירות את אופיו של הסעיף, כגון סוג הפרויקט, תחום פעילות, מקור מימון ושנה. מפתוח זה יוגדר כחלק מתצורת המערכת, ויהווה רכיב קריטי להתנהלות שוטפת, ניתוח עתידי, בקרה ודיווח רש"שנתי.

3.14.12. רוב הפעילות המתבצעת מתקציבי תב"ר תנוהל באמצעות הזמנות עבודה, אשר ישמשו אסמכתא לקיומו של מימון ותקצוב מתאים. המערכת תאפשר הפקת הזמנות עבודה מסעיף תקציבי יחיד או ממספר סעיפים במקביל, תוך הגדרת אחוזי חלוקה או סכומי תקצוב בין סעיפי התב"ר השונים.

3.14.13. לכל הזמנת עבודה ניתן יהיה להגדיר:

- מדדים כלכליים.
- מנגנוני התייקרות והנחות.
- תאריכים קובעים.
- פריסה תקציבית על פני שנים.

מספור הזמנות עבודה מתב"ר יופרד לחלוטין ממספור הזמנות עבודה מתקציב רגיל, והמערכת תתמוך בפרמטרים אוטומטיים למעבר הזמנות עבודה משנה לשנה.

3.14.14. המערכת תאפשר הקמה, ניהול וביטול של שריונים תקציביים בתוך סעיף תב"ר, הן לצרכים תפעוליים והן לצורכי בקרה. כמו כן, תתאפשר הגדרת חריגות ואיחריגות הן ברמת סעיף בודד והן ברמת קבוצת סעיפים, כולל יישום "חוקים" המגדירים אילו סעיפים רשאים להעביר תקציב ביניהם, ובאילו תנאים.

3.14.15. כל העברה או חריגה תחויב בתהליך אישור ייעודי, בהתאם למהות הפעולה והיקפה.

3.14.16. המערכת תכלול מערך הרשאות מתקדם לניהול תקציבי תב"ר, אשר יאפשר:

- 3.14.16.1. הרשאות צפייה ברמת תקציב ליחידה ארגונית אחת או יותר.
- 3.14.16.2. הרשאות עדכון ושינוי למורשים בלבד.
- 3.14.16.3. הרשאות ייעודיות להעברת תקציבים, בהתאם לשרשרת מאשרים מוגדרת.
- 3.14.16.4. מנגנון אישורי חריגה היררכי, עם התראות לגורמים הרלוונטיים בכל שלב.
- 3.14.16.5. תיעוד מלא ואסמכתאות לכל פעולה תקציבית.
- 3.14.17. המערכת תאפשר ניהול תקציב ברמה השוטפת לצד תכנון תקציבי לטווח ארוך, לרבות תקצוב רב-שנתי.
  - 3.14.17.1. יופקו דוחות תקציביים מתקדמים, ובהם:
  - 3.14.17.2. דוחות חריגה.
  - 3.14.17.3. אחוזי ניצול ברמת סעיף וברמת קבוצת סעיפים.
  - 3.14.17.4. ניתוח ניצול וחריגה רב-שנתיים לפרויקטים מתמשכים.
  - 3.14.17.5. דוחות לפי מקורות תקצוב, יעדים, שנים וסטטוסים.
- 3.14.18. הדוחות יהיו דינמיים, ניתנים לסינון ולהתאמה לפי צרכי המשתמש, וישמשו ככלי ניהולי, חשבונאי ורגולטורי.

### 3.15. מודול ניהול חיובי חשמל

3.15.1. המערכת תכלול מודול ייעודי, אינטגרטיבי ומבוקר לניהול מלא של חיובי החשמל של המועצה האזורית, לרבות קליטת נתונים מחברת החשמל, ניתוח צריכה, שיוך תקציבי, בקרה חשבונאית, הפקת פקודות יומן ודיווח ניהולי ורגולטורי. המודול יהווה מקור אמת מרכזי לכלל נתוני צריכת החשמל והחיובים, וישמש את כלל הגורמים הרלוונטיים במועצה, באגפים השונים, ביחידות הסמך ובגופים הכפופים לה, תוך שמירה על שקיפות, עקיבות, בקרה וחיסכון בהוצאות.

3.15.2. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית של קובצי נתונים מחברת החשמל, בהתאם למבנה הקבצים הרשמי והעדכני של המועצה, לרבות תמיכה במעבר ממבנה ניהול לפי מספר צרכן למבנה ניהול לפי מספר חוזה.

בעת קליטת הקבצים תבצע המערכת בדיקות תקינות, זיהוי שגיאות, כפילויות או חוסרים, ותאפשר טיפול בחריגות טרם אישור קליטת החשבון. הנתונים שייקלטו יכללו, בין היתר, פרטי חוזה, מספר מונה, תקופת חיוב, סוג קריאה, נתוני צריכה, סכומים, רכיבי חיוב וזיכוי, פרטי חשבונית מס/קבלה ופרטי חשבון בנק.

3.15.3. המערכת תאפשר הגדרה, ניהול ושיוך של מוני חשמל, חוזים וחשבונות ליחידות ארגוניות, אגפים, מחלקות, אתרים, מוסדות ומרכזי עלות, לרבות גופי סמך וחברות עירוניות, ככל שקיימים. לכל מונה ו/או חוזה ניתן יהיה להגדיר שיוך תקציבי מלא, כולל סעיף תקציבי, תת-סעיף, מקור מימון ומרכז עלות, כך שחיובי החשמל ייזקפו אוטומטית למבנה התקציבי הרלוונטי, בהתאם למערכת התקציב של המועצה.

3.15.4. המערכת תקושר באופן מלא למערכת התקציב ולמערכת הנהלת החשבונות של הספק, ותאפשר ניהול חיובי חשמל כחלק אינטגרלי ממערך ההוצאות של המועצה. עם קליטת חשבון חשמל ואישורו, תפיק המערכת פקודת יומן אוטומטית להנהלת החשבונות, בהתאם להגדרות השיוך התקציבי וחשבונות ההוצאה והבנקים. פקודות היומן יועברו למערכת הפיננסית באמצעות ממשק ייעודי או קובץ מובנה, תוך תיעוד מלא של סטטוס השידור והקליטה.

3.15.5. המערכת תכלול מערך ניהול משתמשים והרשאות מתקדם, אשר יאפשר הגדרת הרשאות צפייה, עדכון, אישור ובקרה בהתאם לתפקיד המשתמש, היחידה הארגונית והיקף האחריות. פעולות רגישות, כגון שינוי שיוכים תקציביים, אישור חשבונות, הפקת פקודות יומן או טיפול בחריגות, יתאפשרו למשתמשים מורשים בלבד, וכל פעולה תתועד בלוג מערכת מלא לצורכי בקרה וביקורת.

3.15.6. המערכת תספק ממשק נוח, ברור וידידותי להצגת חשבונות החשמל, לרבות פירוט לפי מונה, חוזה, תקופה, אתר, יחידה ארגונית וסעיף תקציבי. בנוסף, תכלול המערכת כלים מתקדמים לאיתור, ניתוח ופילוח קריאות חריגות, לרבות זיהוי עליות צריכה בלתי מוסברות, חריגות ביחס לתקופות מקבילות, חריגות ביחס לממוצעים היסטוריים או חריגות ביחס לסוג הקריאה. חריגות אלו יוצגו בדוחות ובמסכי בקרה, ויאפשרו פתיחת תהליך בדיקה, טיפול ותיעוד.

3.15.7. המערכת תכלול מערכת ניהול מסמכים ייעודית לאחסון, תיוק ואחזור של חשבונות חשמל, שוברי תשלום, קובצי קליטה, אסמכתאות וחשבוניות מס. כל מסמך יקושר לרשומת החשבון, המונה, החוזה והיחידה הארגונית הרלוונטית, ויאפשר חיפוש מתקדם לפי מגוון פרמטרים, לרבות מספר חוזה, מספר מונה, תקופה, סעיף תקציבי או מספר חשבונית.

3.15.8. המערכת תכיל יכולות בקרה מתקדמות לצורך ניתוח צריכת החשמל והתייעלות בהוצאות, לרבות מעקב אחר מגמות צריכה, השוואה בין אתרים ומוסדות, והפקת תובנות ניהוליות לצמצום עלויות. בנוסף, תאפשר המערכת ניתוח סימולציות של מעבר לסוגי מונים ותעריפים שונים, לרבות תעריף, וכן בחינת השפעות של הפקה עצמית או שינויי תעריף על הוצאות החשמל העתידיות.

3.15.9. המערכת תתמוך בניהול ומעקב אחר מוסדות ואתרי המועצה המפיקים חשמל, לרבות מתקנים סולאריים, ככל שקיימים. המערכת תאפשר רישום נתוני הפקה, חישוב זיכויים בגין חשמל מוזרם לרשת, ניהול קבלת תשלומים מחברת החשמל או קיזוזם מול חיובי הצריכה. כלל הנתונים ישולבו במערכת התקציבית והחשבונאית, תוך שמירה על עקיבות ובקרה מלאה.

3.15.10. המערכת תספק מערך דוחות רחב לניהול ובקרה, אשר ייתן מענה לצרכים תפעוליים, ניהוליים וחשבונאיים. הדוחות יכללו, בין היתר, סיכומים חודשיים, אחוזי חריגה, ניתוח לפי חוזה, חשבון בנק, סוג קריאה, סעיף תקציבי וחתכים נוספים בהתאם לדרישות המשתמש. המערכת תאפשר ייצוא מלא

של הדוחות לקובצי Excel וכן הפקת דוחות דינאמיים באמצעות מערכת BI מותאמת, שתאפשר למשתמשים מורשים בניית חתכים, גרפים וניתוחים מתקדמים.

### 3.16. מודול רכש והתקשרויות

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

3.16.2. המערכת תהיה מקושרת למודול חוזים וערבויות.

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

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

3.16.5. תהליך העבודה במודול יכלול את השלבים העיקריים הבאים

#### 3.16.5.1. ייזום בקשת רכש:

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

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

#### 3.16.5.2. אישורי בקשה:

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

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

#### 3.16.5.3. יצירת הזמנת רכש

- לאחר אישור הבקשה, תתאפשר הפקת הזמנת רכש.

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

- הזמנת הרכש תהווה את הבסיס להתקשרות מחייבת מול הספק.

#### 3.16.5.4. קבלת טובין / שירות

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

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

#### 3.16.5.5. קליטת חשבוניות ספקים

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

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

#### 3.16.5.6. ביצוע תשלומים

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

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

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

החשבונית תותאם באופן אוטומטי לתשלום וניתן לבצע העברה. המערכת תחשב ניכוי מס במקור ותקזז מהתשלום לספק. המערכת תייצר קובץ ASCII במבנה נדרש למסלוקה בנקאית או במקרה של

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

לספק תשלח הודעה לספק על ביצוע העברה הכספית.

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

3.16.7. ניהול ספקים :

3.16.7.1. המערכת תכלול מאגר ספקים מלא — פרטי ספק, פרטי בנק, סוג ספק, תנאי התקשרות, אישורים רגולטוריים (אישור ניכוי מס במקור, אישור ניהול ספרים וכו').

3.16.7.2. ניהול תוקף אישורים, עם התראות למנהלים בעת פקיעת תוקף.

3.16.8. בקרת התחייבויות - כל הזמנת רכש / התחייבות תירשם במודול התקציב — כך שניתן יהיה לעקוב בזמן אמת אחר יתרת התקציב הזמינה.

3.16.9. דוחות רכש - המערכת תאפשר הפקת דוחות מגוונים :

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

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

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

3.16.12. ניהול יומן פעולות מלא לכל שלב בתהליך :

- מי אישר.
- מתי.
- באיזו החלטה.

3.16.13. הפקת התראות אוטומטיות למאשרים :

- דרישה לאישור ממתין.
- תזכורות לאישור שתוקפו עומד לפוג.
- התראה על חריגה ממסלול אישור.

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

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

### 3.17. מודול ניהול חוזים / ערבויות / ביטוחים

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

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

### 3.17.3. ניהול חוזים:

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

- פרטי ספק / נותן שירותים
- פירוט חוזה- סוג שירותים, תצורת התקשרות (שעת/ריטיינר/שנתי/מכרז).
- סכום חוזה.
- תאריך תחילה / תוקף החוזים, הארכות כמות ואורך כל הארכה.
- תנאי ומועדי תשלום.
- שיוך ביטוחים/ערבויות- סוג ערבות/ביטוח, מספרה, מועדים, התראות.
- התניות מהותיות (הצמדה, קנסות, סעיפי יציאה וכו').

3.17.3.5. ניהול גרסאות חוזה — כולל נספחים, שינויים ועדכונים.

3.17.3.6. ניהול Workflow פנימי לניהול החוזה (מועדי התחלה וסיום של החוזה, פקיעת ערבות או תאריכי ביטוחים)

3.17.3.7. קישור חוזים להזמנות רכש, לפרויקטים ולתנועות תקציביות.

### 3.17.4. ניהול ערבויות:

- 3.17.4.1. קליטת ערבויות בנקאיות / ביטחונות.
- 3.17.4.2. שיוך ערבויות לחוזים.
- 3.17.4.3. תיעוד פרטי ערבות:

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

3.17.4.4. ניהול תהליך בקרה על פקיעת ערבויות — התראות טרם פקיעה.

3.17.4.5. ניהול מצב נוכחי של הערבות (בתוקף / הופקדה מחדש / הוחזרה / חולטה).

### 3.17.5. ניהול ביטוחים

- 3.17.5.1. קליטת פוליסות ביטוח — ביטוחי קבלנים, ביטוחי צד שלישי, ביטוחי רכוש וכו'.
- 3.17.5.2. שיוך ביטוחים לפרויקטים / חוזים.
- 3.17.5.3. תיעוד פרטי פוליסה:

- חברת ביטוח.
- סוג ביטוח.
- תאריך תחילה / פקיעה.
- סכומי כיסוי.

3.17.5.4. ניהול התראות פקיעה – דיווח למנהלי הפרויקט או החטיבה האחראית.

#### 3.17.6. ממשקי עבודה-

3.17.6.1. אינטגרציה למודול רכש – שיוך ערבויות וביטוחים להזמנות רכש.

3.17.6.2. אינטגרציה למודול פרויקטים – ניהול ערבויות וביטוחים לפי פרויקט.

3.17.6.3. אינטגרציה למודול הנהלת החשבונות – מעקב פיננסי אחר ערבויות.

3.17.6.4. המערכת תאפשר הפקת הדוחות הבאים, בין היתר:

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

#### 3.18. פורטל לתושב – מערכת מידע לציבור, שירותים מקוונים ותשלומים באינטרנט

3.18.1. במסגרת הקמת מערכת המידע הארגונית, המערכת תכלול ותפעיל פורטל אינטרנטי לתושבי המועצה

ולבעלי עסקים בתחומה, אשר ישמש שער שירות מרכזי ("One Stop Shop") (לביצוע פעולות, קבלת מידע, הגשת בקשות, העלאת מסמכים ותשלומים מקוונים). הפורטל יאפשר לתושב לבצע שירותים דיגיטליים מכל מכשיר קצה רלוונטי (מחשב/מובייל), יפעל באופן מאובטח וזמין, ויתממשק באופן מלא למערכת המידע הארגונית כך שכל מידע המוצג לתושב יהיה מידע אמת עדכני, וכל פעולה שתבוצע בפורטל תתועד ותעודכן במערכות הליבה בזמן אמת או בעדכון מבוקר לפי הגדרה.

3.18.2. הפורטל יתמוך בממשק משתמש אחיד, אינטואיטיבי וקבוע, הכולל תפריטים עקביים, מבנה מסכים אחיד, שדות הזנה ברורים וטבלאות תצוגה קריאות, ויכלול מנגנוני נגישות מתקדמים, לרבות אפשרות הגדלת תצוגה, התאמות לבעלי לקויות ראייה ועמידה בדרישות נגישות רלוונטיות. הפורטל יכלול תמיכה דו-לשונית מלאה לכל הטפסים, המסכים וההודעות – עברית וערבית – באופן מלא, עקבי ומובנה, ללא ערבוב שפות וללא מסכים חלקיים.

3.18.3. הצגת מידע אישי לתושב ובעל עסק – כרטיס חיובים ותקבולים - הפורטל יציג מידע אישי לתושב ולבעל העסק בהתאם להרשאות ולמפתחות הזיהוי, לרבות הצגת כרטיס חיובים ותקבולים במגוון תחומים ושירותים, ובכלל זה ארנונה, חינוך, רווחה, חניה, רישוי עסקים, שילוט, שירותים וטרינריים ושוברי חיוב נוספים שהופקו על ידי המועצה. הכרטיס יוצג בפורמט "עובר ושב" מלא וברור, ויכלול הצגה שורתית של כל תנועה עם פירוט חובה, זכות, יתרה מצטברת, ויתרת כרטיס עדכנית. התושב יוכל לבחור תחום שירות מסוים, לראות את יתרת החוב לאותו תחום, ולבצע מעבר ישיר למסך תשלום מקוון מכל מסך שבו מוצגת יתרה לתשלום.

3.18.4. המערכת תאפשר חקירת נתונים (Drill Down) מדורגת. בשלב ראשון יוצגו יתרות לפי סוג שירות (לדוגמה: ארנונה/חינוך/חניה). בשלב נוסף יוצגו מרכיבי היתרה: סך חיובים, סך תשלומים, יתרה. בשלב חקירה נוסף יוצג פירוט מלא של החיובים והתשלומים, לרבות מקום התשלום, תאריך פעולה,

- יום ערך, רכיבי חיוב, ריבית, הצמדה וסכום כולל. ערכי היתרות יוצגו בחיוב ריאלי, כך שבעת הצגת החוב יחושבו ויוצגו ריבית והצמדה לפי הכללים החלים ובמועד ההצגה בפועל.
- 3.18.5. בתחום הארנונה, הפורטל יציג לתושב את נתוני הזיהוי של הנישום, את פרטי הנכסים נשוא החיוב, שטחי הנכסים, תעריפי הארנונה וסכום הארנונה, וכן יציג בעלי זכויות נוספים ככל שמידע זה קיים במערכת ומותר להצגה. הפורטל יתמוך בהצגת מידע מפורט גם לבעלי עסקים, כולל הצגת סטטוס רישיונות והיתרים, מועדי פקיעה, חיובי אגרות/היטלים, חיובי שילוט, דוחות פיקוח ונתונים נוספים לפי מודולי הליבה הרלוונטיים, בכפוף להרשאות ולכללי פרטיות.
- 3.18.6. חיפוש וניהול שוברים ותשלומים - המערכת תאפשר לתושב חיפוש, איתור וסינון שוברי תשלום בכל אחד מסוגי השירות, לרבות סינון לפי שוברים פתוחים, שוברים סגורים, חיובים בהוראות קבע, ושיוך לפי סוג שובר/תחום. הפורטל יבחין בין סוגי שוברים לצורך הצגה ויזואלית תואמת, כך שהמשתמש יקבל תצוגה ברורה ומזוהה לסוג החיוב. לכל שובר יוצגו לכל הפחות מספר שובר, תיאור החיוב, תאריך אחרון לתשלום, סכום לתשלום, סטטוס שובר ומידע תומך נוסף. התושב יוכל לבצע Drill Down לשובר, לראות את פרטיו המלאים, ולהמשיך לתשלום מקוון.
- 3.18.7. בנוסף, המערכת תאפשר ביצוע תשלומים גם ללא רישום מלא לפורטל, עבור משתמשים המבקשים לשלם שובר/דוח באופן מהיר, באמצעות מזהים כגון מספר משלם, מספר שובר, סוג שובר ומפתחות נוספים שיוגדרו. מנגנון זה ייושם תוך הקפדה מלאה על אבטחת מידע והגנת פרטיות, לרבות מנגנוני אימות מינימליים למניעת חשיפת מידע שאינו נדרש לתשלום.
- 3.18.8. טפסים מקוונים, בקשות והגשת מסמכים - הפורטל יכלול מערך טפסים מקוונים מלא לביצוע פעולות ושירותים, ובכלל זה טפסי שינוי כתובת, טפסי רישום למוסדות חינוך, בקשות לערעורים והשגות, בקשות להישפט, בקשות שילוט, בקשות רישוי עסקים וטפסים נוספים לפי צורכי המועצה. מילוי הטפסים יתמוך בהזנת נתונים, צרופות מסמכים, העלאת קבצים, תמונות ואסמכתאות, אימות שדות חובה והשלמת נתונים, והכול תוך תיעוד הפעולה במערכת הארגונית ויצירת רשומת בקשה/פנייה עם מספר מעקב. הפורטל יתממשק לתהליכי העבודה הרלוונטיים במערכת הארגונית, כך שכל טופס יהפוך לאירוע תהליכי שניתן לטיפול, העברה, סיווג, סטטוס וסגירה.
- 3.18.9. המערכת תאפשר לתושב לעקוב אחר סטטוס בקשותיו ופניותיו, בהתאם לשדות ולרמת המידע שהמועצה תגדיר כמותר להצגה, ותאפשר לתושב לעדכן פרטים אישיים והעדפות לקבלת הודעות ומשוב.
- 3.18.10. דיווח מפגעים וקריאות שירות - הפורטל יאפשר דיווח מקוון על מפגעים ופתיחת קריאות שירות, כולל הזנת פרטי מיקום, תיאור האירוע, בחירת קטגוריה, וצירוף מסמכים, תמונות וקבצים. כל דיווח ייצור רשומת פנייה במערכת, עם מספר פנייה ותיעוד מלא, ויתממשק למנגנון ניהול פניות/מוקד, כך שניתן יהיה לנתב את הפנייה ליחידה המטפלת, לעדכן סטטוס ולשלוח הודעות לתושב. הפורטל יתמוך גם במעקב תושב אחר קריאות השירות, לרבות היסטוריית עדכונים, לפי מדיניות המועצה.
- 3.18.11. הודעות אישיות, אישורים והפקת מסמכים לתושב
- 3.18.12. המערכת תכלול אזור אישי לתושב ("תיבת הודעות"), שבו יוצגו הודעות אישיות בנושאי גבייה, חיובים ותשלומים, לרבות הודעות על חובות, תזכורות לתשלום, סטטוס פניות ובקשות, והודעות מערכת נוספות. הפורטל יאפשר לתושב להדפיס ולהפיק אישורים נדרשים לפי תחומים (כגון אישורי ארנונה, אישורים לחינוך, אישורים לרישוי עסקים, אישורים בנושאי שילוט וכדומה), על בסיס תבניות מסמך מנוהלות, כך שהפקת האישור תהיה עקבית, עם מיזוג נתונים מהמערכת הארגונית ותיעוד הפקה.
- 3.18.13. תשלומים מקוונים – סליקה מאובטחת והעברת תקבול למערכת הארגונית

- 3.18.14. הפורטל יכלול מנגנון תשלומים מקוונים מאובטח בכרטיס אשראי, תוך עמידה בדרישות אבטחה מחמירות. כל עמודי הפורטל, ובפרט אזור התשלומים, יפעלו תחת הצפנת SSL מלאה. התשלום יתבצע באתר סליקה מאובטח, ותתאפשר הפקת שובר/מסך תשלום, אישור תשלום וקבלה, וכן העברת פרטי הטרנזקציה למערכת המידע הארגונית כתקבול מסוג "תקבול באשראי באתר" עם זיהוי מקור פעולה "פורטל". עם השלמת התשלום, המערכת תפיק אישור תשלום וקבלה ותאפשר שליחתם למשלם גם בדוא"ל, לצד שמירת התיעוד באזור האישי.
- 3.18.15. המערכת תאפשר לתושב לבחור תשלום דוח יחיד או מספר דוחות/שוברים יחד, ככל שמדיניות המועצה מאפשרת זאת, ותציג את הסכום לתשלום. בתשלום דוחות חניה יוצגו פרטי הדוח, לרבות מספר דוח, מספר רכב, תאריך ושעת עבירה, סכום קנס מקורי וסכום לתשלום. המערכת תבחין בין סטטוסים המאפשרים תשלום לבין סטטוסים שאינם מאפשרים תשלום מקוון (למשל דוחות בשלבי אכיפה מסוימים), ותאפשר במקרה כזה הצגה לצפייה בלבד.
- 3.18.16. רישום משתמשים, אימות, וזיהוי - הפורטל יתמוך ברישום משתמשים אוטומטי ומבוקר, כאשר הגישה לאזור האישי תתבצע באמצעות מנגנון אימות הכולל שלושה שדות זיהוי: מספר תעודת זהות, סיסמה ומספר משלם. מנגנון הרישום יאפשר יצירת משתמש באופן עצמאי, בכפוף להזנת פרטי זיהוי ואימות לפי מפתחות שהמועצה תגדיר, כגון מספר נכס בארנונה, מספר משלם במערך הגבייה, או מספר שובר תשלום מהשנה האחרונה. בעת הרישום תתאפשר בחירה בקבלת דיוור בדוא"ל, והמערכת תנהל סטטוסים של הסכמות ושמירת תיעוד.
- 3.18.17. סיסמאות יידרשו לעמוד במדיניות מורכבות הכוללת אותיות, ספרות וסימנים, באורך של לפחות 8 תווים. המערכת תכלול מנגנון שינוי סיסמאות הכולל פקיעת תוקף אחת לחצי שנה או החלפת סיסמה לפי דרישת משתמש – המוקדם מביניהם – ותתמוך בתהליכי שחזור/איפוס סיסמה באופן מאובטח.
- 3.18.18. דרישות ביצועים ותעבורה - הפורטל יידרש לתמוך במספר רב של פונים במקביל ולספק ביצועים מיטביים. המערכת תעמוד לכל הפחות בדרישות הבאות: תמיכה בעד 5,000 בקשות בריזמנית להצגת מידע ולהעברת מידע באתר; יכולת הורדת טפסים ומסמכים בתעבורה מצטברת של לפחות 10 גיגה-ביט ליום; וקצב העברת קבצים לבקשה בודדת (העלאה/הורדה) של לפחות 1 מגה-ביט לשנייה, תוך שמירה על זמני תגובה סבירים ושירות רציף.
- 3.18.19. אבטחת מידע, הגנות וממשקים מאובטחים - הפורטל יהיה מאובטח ברמת תשתית, תקשורת ואפליקציה. כל עמודי הפורטל, לרבות אזור התשלומים, יעבדו תחת SSL האתר יכלול מנגנונים לזיהוי וניטור ניסיונות פריצה, לרבות מנגנון התראות למפעילי האתר על ניסיונות כניסה חריגים, חסימות משתמש, חסימת כתובות IP ויכולת תיעוד אירועים. כבירת מחדל, הגישה לפורטל תוגבל לכתובות IP מישראל בלבד, באמצעות חסימת גישה לפי זיהוי מדינה, עם אפשרות להגדרת החרגות מנוהלות לפי מדיניות המועצה.
- 3.18.20. ממשק המידע בין הפורטל למערכת המידע הארגונית יהיה מאובטח, ויישם באמצעות Web Services מאובטחים. הפורטל והממשק יפעלו על שני שרתים פיזיים נפרדים בעלי כתובות IP שונות, והגישה לשירותי הממשק תותר אך ורק מכתובת IP יחידה (שרת הפורטל). כל בקשה בין הפורטל למערכת הארגונית תישא Token ייחודי משתנה, עם מנגנון הצפנה המבוסס RSA מפתח ציבורי ופרטי בין השרתים. בקשות ללא זיהוי תקף או עם זיהוי שגוי לא ייענו, והמערכת תפיק התראה מקוונת למפעילי האתר, לרבות פרטי מקור הבקשה.

3.18.21. חיפוש טקסטואלי מתקדם - המערכת תכלול מנגנון חיפוש טקסטואלי מלא במתכונת "Google", שיאפשר חיפוש נוח באתר, כולל הצגת תוצאות לפי רלוונטיות ותוכן, ותמיכה בהפניות למסכים, טפסים, ידע ושירותים באתר, בהתאם להרשאות המשתמש.

3.18.22. פורטל גיאוגרפי – הצגת מפות ושכבות מידע לציבור - הפורטל יכלול רכיב גיאוגרפי להצגת מפות ושכבות מידע המפורסמות לציבור, בהתאם לאפיון מפורט שייקבע מול המועצה. המפות יוצגו בממשק אחיד בתוך הפורטל ויכללו חיפוש כתובות, רחובות ונכסים (למשל מוסדות חינוך). רכיב זה יאפשר, בין היתר, הצגת אירועים לפי מיקום, פרויקטי תשתיות בביצוע, מידע תב"ע לפי גוש/חלקה הכולל תשואל והצגת מסמכים קשורים והחלטות, וכן הצגת ייעודי קרקע, שימושים ציבוריים ומידע רלוונטי נוסף לפי מדיניות פרסום.

3.18.23. רישום להוראת קבע באשראי דרך הפורטל - המערכת תאפשר לתושב לבצע רישום להוראת קבע באשראי באמצעות טופס דיגיטלי מאובטח. מסך הרישום יכלול שדות כגון שם פרטי, שם משפחה, טלפון נייד, טלפון ניד, תעודת זהות, דוא"ל, רחוב (מרשימה נגללת), מספר בית, דירה, יישוב, מיקוד, מספר משלם, מספר נכס ומספר מסלוקה, כאשר יוגדרו שדות חובה ושדות רשות בהתאם לאפיון מפורט. הגשת הבקשה תתועד במערכת הארגונית ותועבר לתהליך אישור/קליטה בהתאם למדיניות המועצה.

## **פרק ב' – חינוך**

### **4. מודול חינוך**

#### **4.1. כללי-**

4.1.1. המודול לרישום ושיבוץ תלמידים ישמש כמערכת העל של מינהל החינוך ברשות, ויכסה את כלל תהליכי הרישום, השיבוץ והמעקב אחר תלמידים לכל מסגרות החינוך, לרבות חינוך רגיל, חינוך מיוחד ותלמידי חוץ. המודול יתממשק למאגרי מוסדות, אזורי רישום, מערך ההסעות, מערך הגבייה והפורטלים המקוונים, ויתמוך בניהול רב-שנתי, סימולציות, קבלת החלטות ותיעוד רציף.

#### **4.2. תלמידי חוץ**

4.2.1. המערכת תתמוך בניהול תלמידי חוץ ותלמידים שאינם תושבי המועצה, לרבות תלמידים המגיעים ממועצות אחרות ללמוד במוסדות החינוך שבתחום המועצה, וכן תלמידי המועצה הלומדים במסגרות חינוך מחוץ לתחום השיפוט. ניהול תלמידי החוץ יבוצע כמערך ייעודי ומובחן בתוך מערכת החינוך, ויכלול היבטים מנהליים, תפעוליים, כספיים ורגולטוריים, תוך שמירה על אינטגרציה מלאה עם ניהול התלמיד, ניהול המוסדות החינוכיים, מערך השיבוץ, מערך ההסעות ומערך הגבייה.

4.2.2. לכל תלמיד חוץ ינוהל סטטוס רישום ייעודי, אשר יכלול שיוך לרשות שולחת או קולטת, סוג ההתקשרות (תלמיד חוץ נכנס, תלמיד חוץ יוצא, תלמיד בהסכם בין-רשויות, תלמיד בהפניה של משרד החינוך או תלמיד בהסדר פרטני), שנת הלימודים הרלוונטית, תנאי ההשתתפות והגבלות ככל שקיימות. הסטטוס ינוהל באופן רב-שנתי, כך שניתן יהיה לעקוב אחר המשך לימודיו של התלמיד לאורך זמן, גם במעבר בין שנות לימוד או בין מסגרות חינוכיות.

4.2.3. המערכת תאפשר קליטה של תלמידי חוץ הן בתהליך יזום על ידי גורמי המועצה והן באמצעות בקשה מקוונת, בכפוף למדיניות שתוגדר. תהליך הקליטה יכלול בדיקות זמינות מקום במוסד החינוכי, עמידה בתנאי סף פדגוגיים וארגוניים, קבלת אישורים נדרשים מגורמים מוסמכים ותיעוד מלא של שלבי התהליך. המערכת תתמוך בהגדרת מסלולי עבודה שונים לתלמידי חוץ, לרבות מסלולי אישור ייעודיים, בהתאם לסוג התלמיד, המסגרת החינוכית וההסדר הבין-רשויות.

4.2.4. לצורך ניהול כולל ומבוקר, המערכת תנהל את ההיבטים הכספיים של תלמידי חוץ באופן מובנה, לרבות שכר לימוד, השתתפות בהוצאות חינוך, עלויות הסעה, שירותים נלווים, החזרים או חיובים בין רשויות. ניתן יהיה להגדיר תעריפים לפי סוג מוסד, שכבת גיל, מסגרת חינוכית וסוג ההסכם, והמערכת תבצע חישובים אוטומטיים בהתאם לכללים שייקבעו. כל חיוב או זיכוי יתועד ויקושר לרשומת התלמיד ולרשות הרלוונטית.

4.2.5. המערכת תאפשר ניהול מלא של התחשבויות בין-רשויות בגין תלמידי חוץ, לרבות הפקת דרישות תשלום, קליטת תשלומים, קיזוזים ומעקב אחר יתרות פתוחות. ניתן יהיה להפיק דוחות ייעודיים להתחשבויות בין רשויות לפי תקופה, רשות, מוסד חינוכי וסוג תלמיד, לצרכים תפעוליים, ניהוליים ודיווחיים, וכן לצורך עבודה שוטפת מול גזבריות, מפקחים וגורמי חוץ.

4.2.6. לצורך בקרה ופיקוח, המערכת תספק יכולות ניתוח ודיווח מתקדמות בתחום תלמידי החוץ, לרבות פילוחים לפי מוסד, יישוב מוצא, שכבת גיל, סוג הסכם וסטטוס כספי. המערכת תאפשר זיהוי חריגות,

- עומסים חריגים או איהתאמות בין נתוני רישום, שיבוץ והתחשבות, ותאפשר חקירה (drill down) מלאה עד לרמת התלמיד הבודד, בכפוף להרשאות.
- 4.2.7. המערכת תתמוך בניהול תלמידי חוץ בחינוך המיוחד, תוך התאמת התהליכים לדרישות הייחודיות של מסגרות אלו ושמירה קפדנית על רגישות המידע. עבור תלמידים אלו ינוהלו מאפיינים ייעודיים כגון סוג מסגרת, סל שירותים, עלויות מיוחדות, זכאות להסעות והסכמות בין רשויות. תהליכי הקליטה, השיבוץ והמעקב יתועדו במלואם, לרבות החלטות מקצועיות, מסמכים תומכים ואישורים רגולטוריים.
- 4.2.8. המערכת תאפשר שילוב נתוני תלמידי חוץ עם מודולי ההסעות, כך שניתן יהיה לנהל זכאות להסעה, סוג הסעה, מסלולים, ועלויות נלוות כחלק אינטגרלי מכרטיס התלמיד. כמו כן, תתאפשר אינטגרציה מלאה עם מנגנון תשלומי החינוך, כך שחיובי תלמידי חוץ יוצגו, ינוהלו וייגבו באופן עקבי ושקוף, בהתאם להסכמים ולמדיניות שנקבעה.
- 4.2.9. לצורך שמירה על אחריותיות ובקרה, המערכת תכלול מנגנון הרשאות ייעודי לניהול תלמידי חוץ, אשר יגביל גישה ופעולות בהתאם לתפקיד המשתמש. פעולות מהותיות כגון פתיחת רישום תלמיד חוץ, שינוי תנאי הסכם, אישור חריג או סגירת רישום יחייבו הרשאות מתאימות ויתועדו במלואן ביומן פעילות, כחלק מהיסטוריית התלמיד ומהיסטוריית ההתקשרות בין הרשויות.
- 4.2.10. לבסוף, המערכת תאפשר גמישות מלאה בהתאמת מדיניות ניהול תלמידי חוץ לשינויים רגולטוריים, הנחיות משרד החינוך והסכמים בין-רשויתיים משתנים. כלל הכללים, התעריפים ותהליכי העבודה יהיו ניתנים לעדכון באמצעות הגדרות מערכת, ללא צורך בפיתוח ייעודי, כך שהמועצה תוכל לנהל את תחום תלמידי החוץ באופן עקבי, מבוקר ויעיל לאורך זמן.

#### 4.3. רישום ושיבוץ תלמידים

- 4.3.1. המודול לניהול רישום תלמידים ישמש כמסגרת תפעולית מלאה לקליטה, עדכון וניהול נתוני תלמידים לאורך מחזור חייהם במערכת החינוך של המועצה האזורית. המערכת תאפשר פתיחה, עדכון וסגירה של רשומות תלמיד, לרבות נתוני זיהוי, פרטי קשר, כתובת מגורים עדכנית, שיוך יישובי, שיוך למוסד חינוכי ולכיתה, סטטוס חינוכי, ומאפיינים רלוונטיים נוספים. לכל תלמיד תישמר היסטוריית רישום מלאה, הכוללת מעבר בין מסגרות, שינוי סטטוס, תיעוד בקשות וחריגים, ותיעוד החלטות שניתנו בעניינו, כך שניתן יהיה לבצע מעקב רוחבי ורבי-שנתי.
- 4.3.2. המערכת תאפשר ניהול מלא, מבוקר ואחיד של תהליכי רישום ושיבוץ תלמידים לכלל מוסדות החינוך שבתחום המועצה האזורית, החל משלבי הרישום הראשוניים, דרך תהליכי בדיקה, בקרה וסימולציה, ועד לקיבוע השיבוץ הסופי ופרסומו. תהליכים אלו ינוהלו באופן אינטגרטיבי, תוך שמירה על רצף חינוכי, מדיניות הרשות, כללים פדגוגיים, מגבלות קיבולת ושיקולים תפעוליים ורגולטוריים.
- 4.3.3. המערכת תתמוך ברישום תלמידים לכל שכבות הגיל, לרבות גני ילדים, בתי ספר יסודיים, חטיבות ביניים ובתי ספר על-יסודיים, וכן למסגרות חינוך מיוחד. הרישום יתבצע הן באמצעים מקוונים באמצעות פורטל ייעודי לתושבים והן באמצעות הזנה פנימית על ידי גורמי הרשות, בהתאם להרשאות שיוגדרו. תהליך הרישום יכלול קליטת נתוני תלמיד, נתוני הורים ומשפחה, כתובות מגורים, מאפיינים ייחודיים לצורך שיבוץ, והצהרות או מסמכים נלווים, ככל שיידרשו.
- 4.3.4. המערכת תבצע בדיקות תקינות ואימות נתונים כחלק מתהליך הרישום, לרבות התאמה לגיל הרישום, שיוך גיאוגרפי לאזורי רישום, בדיקת רצף חינוכי, וזיהוי חריגות או חוסרים במידע. המערכת תאפשר

ניהול תקופות רישום שונות לפי שכבות גיל, מוסדות או מסגרות חינוך, תוך שליטה בלוחות הזמנים, תנאי סגירה ופתיחה, והגדרת כללי רישום ייחודיים לכל מסגרת.

4.3.5. המערכת תנהל תהליך שיבוץ תלמידים מובנה, המבוסס על מערכת כללים מרכזית שתוגדר ותנוהל במקום אחד. כללי השיבוץ יתחשבו, בין היתר, באזורי רישום, קרבה גיאוגרפית, רצף חינוכי, גיל התלמיד, מגבלות קיבולת של מוסדות וכיתות, איזון מגדרי, שילוב תלמידים עם צרכים מיוחדים, ומדיניות הרשות. הכללים יהיו ניתנים לעדכון גמיש בהתאם לשינויים במדיניות או בדרישות משרד החינוך.

4.3.6. המערכת תאפשר ביצוע סימולציות שיבוץ מתקדמות, לרבות ניתוח תרחישים שונים ("what if"), השוואה בין חלופות שיבוץ, ובחינת השפעת שינויי כללים, גבולות אזורי רישום או העדפות הורים. תוצאות הסימולציות יוצגו בצורה ברורה ויאפשרו קבלת החלטות מושכלת על ידי גורמי הרשות וועדות השיבוץ, תוך שמירת גרסאות והשוואת תוצאות בין סימולציות שונות.

4.3.7. המערכת תאפשר תיעוד מלא של עבודת ועדות השיבוץ, לרבות רישום החלטות, נימוקים, משתתפים ותאריכים. כל החלטה תישמר כחלק מהיסטוריית התלמיד ותהיה ניתנת לאחזור ולבקרה. לאחר קיבוע השיבוץ הסופי, המערכת תעדכן את נתוני התלמיד, המוסד והכיתה, ותמנע שינויים בלתי מורשים, למעט באמצעות תהליך מוסדר ובהרשאה מתאימה.

4.3.8. המערכת תאפשר פרסום מבוקר של תוצאות השיבוץ לתושבים, באמצעות פורטל החינוך, תוך הזדהות מאובטחת של ההורה והצגת נתוני השיבוץ הרלוונטיים בלבד. בנוסף, תתאפשר הפקת מכתבי שיבוץ, הודעות ועדכונים באמצעי תקשורת שונים, לרבות דוא"ל, מסרונים והדפסה, בהתאם למדיניות שתוגדר.

4.3.9. המערכת תתמוך בניהול השגות וערעורים על החלטות שיבוץ, כחלק אינטגרטיבי מתהליך הרישום. תהליך זה יכלול קליטת בקשות, תיעוד נימוקים, ניהול דיונים ואישורים, וביצוע שיבוץ מחדש במקרה של קבלת הערעור. המערכת תאפשר הגבלת מספר הערעורים, ניהול סטטוסים, ותיעוד מלא של ההחלטות והפעולות שבוצעו בעקבותיהן.

4.3.10. המערכת תאפשר רישום ושיבוץ תלמידים גם במהלך שנת הלימודים, לרבות תלמידים חדשים, תלמידים שעברו מקום מגורים, או תלמידים שהועברו בין מסגרות. תהליכים אלו ינוהלו תוך שמירה על רצף נתונים, תיעוד שינויים והפקת אישורים נדרשים, ובכפוף לכללים ולמדיניות החלים במהלך השנה.

4.3.11. המערכת תספק כלי בקרה, ניתוח ודיווח מתקדמים בתחום הרישום והשיבוץ, לרבות דוחות על היקפי רישום, תפוסת מוסדות וכיתות, חריגות, פילוחים גיאוגרפיים ודמוגרפיים, ומעקב אחר עמידה ביעדי הרשות. כלל הנתונים יהיו זמינים למשתמשים מורשים, ויתמכו בקבלת החלטות תפעוליות, ניהוליות ואסטרטגיות.

#### **4.4. רישום ושיבוץ – חינוך מיוחד**

4.4.1. המערכת תאפשר ניהול מלא, מובנה ומבוקר של תהליכי רישום, שיבוץ ומעקב אחר תלמידים בחינוך המיוחד, תוך התאמה מלאה להוראות הדין, הנחיות משרד החינוך, מדיניות הרשות והחלטות ועדות ההשמה. ניהול החינוך המיוחד יבוצע כמערך ייעודי בתוך מערכת החינוך, בעל הרשאות ייחודיות, מסכי מידע מותאמים ותהליכים מובנים, וזאת לאור רגישות המידע ומורכבות התהליכים.

4.4.2. המערכת תאפשר קליטה וניהול של תלמידי חינוך מיוחד לכלל המסגרות, לרבות גני חינוך מיוחד, כיתות חינוך מיוחד בבתי ספר רגילים, מוסדות ייעודיים, מסגרות משלבות ומסגרות חוץ-רשויות. לכל תלמיד

ינוהל כרטיס מידע ייעודי שיכלול נתונים פדגוגיים, תפקודיים ותפעוליים, לצד נתונים מנהליים, משפחתיים וכספיים, תוך הפרדה ברורה בין מידע רגיש לבין מידע תפעולי.

4.4.3. המערכת תתמוך בניהול מלא של ועדות השמה וועדות אפיון וזכאות, לרבות תיעוד שלבי התהליך כתהליך מונחה במערכת. התהליך יכלול זימון משתתפים, ניהול פרוטוקול ממוחשב מובנה, תיעוד החלטות הוועדה, שיוך מסמכים נלווים והצמדת ההחלטות לתיק התלמיד. כל החלטה תתועד עם תאריך, משתתפים, נימוקים וסוג המסגרת שאושרה, ותישמר בהיסטוריה לצורך בקרה, מעקב ועמידה בדרישות רגולטוריות.

4.4.4. לאחר קבלת החלטות ועדת השמה, המערכת תאפשר ביצוע רישום ושיבוץ בפועל של התלמיד למסגרת החינוכית שנקבעה, בהתאם לזמינות מקומות, מאפייני המסגרת, צרכי התלמיד והגדרות המדיניות. תהליך השיבוץ יכלול בדיקות התאמה, תיעוד אישורים נדרשים, והפקת מסמכים ואישורים להורים ולגורמים הרלוונטיים.

4.4.5. המערכת תאפשר ניהול ומעקב שוטף אחר תלמידי החינוך המיוחד לאורך זמן, לרבות עדכון סטטוסים, מעקב אחר יישום החלטות הוועדה, תיעוד שינויים במסגרות, מעברים בין מוסדות, וקליטת עדכונים ממערכות חיצוניות רלוונטיות. כל שינוי מהותי בסטטוס התלמיד יתועד, ילווה באישור מתאים, ויישמר כחלק מההיסטוריית התלמיד.

4.4.6. המערכת תתממשק למערכות חיצוניות הנדרשות לניהול החינוך המיוחד, לרבות מערכות משרד החינוך, מערכות רווחה, מערכות פסיכולוגיה חינוכית (שפ"ח), מערכות קב"ס, מערכות הסעות ומערכות רישום ארציות, וזאת לצורך סנכרון נתונים, קליטת החלטות ועדכון מידע תפעולי ופדגוגי. הממשקים יתמכו בקליטה ובשידור נתונים במבנים מאובטחים ובהתאם להרשאות שנקבעו.

4.4.7. המערכת תאפשר ניהול זכאות להסעות תלמידי חינוך מיוחד, לרבות הגדרת סוג ההסעה, מועדי תחילה וסיום, תנאים מיוחדים, ליווי נדרש, פרטי ספקי ההסעה ועלויות. נתוני ההסעה יוצגו כחלק אינטגרלי מכרטיס התלמיד, ויאפשרו מעקב, בקרה וטיפול בחריגות או בתלונות.

4.4.8. המערכת תתמוך בניהול ערעורים על החלטות השמה ושיבוץ בחינוך המיוחד, לרבות קליטת בקשות, תיעוד נימוקים, ניהול תהליך דיון ואישור, והפקת מכתבי תשובה בהתאם להחלטות. כל ערעור יישמר בהיסטוריה של התלמיד, תוך שמירה על רצף תיעודי ושקיפות תהליכית.

4.4.9. המערכת תספק כלי בקרה, דוחות וניתוחים ייעודיים לחינוך המיוחד, לרבות פילוחים לפי סוגי מסגרות, אוכלוסיות, מוסדות, גילאים, אזורים גיאוגרפיים, סטטוסי שיבוץ וזכאות להסעות. הדוחות יתמכו בניהול השוטף, בתכנון עתידי, ובקבלת החלטות אסטרטגיות של הרשות.

4.4.10. המערכת תבטיח שמירה קפדנית על אבטחת מידע, פרטיות וסודיות המידע של תלמידי החינוך המיוחד, לרבות הגבלת גישה לפי תפקיד, רישום לוגים של פעולות משתמשים, וניהול הרשאות ייעודיות לכל תהליך ומסך, בהתאם לדין ולהנחיות הרגולטוריות.

#### **4.5. ניהול מערך ההסעות**

4.5.1. המערכת תאפשר ניהול כולל, אחוד ומבוקר של מערך ההסעות לכלל תלמידי מערכת החינוך ברשות, לרבות חינוך רגיל, חינוך מיוחד, תלמידי חוץ ומסגרות ייעודיות נוספות, בהתאם להוראות משרד החינוך, נהלי הרשות והסכמי ההתקשרות עם ספקי ההסעות. ניהול ההסעות יתבצע כחלק אינטגרלי ממערכת החינוך הארגונית, תוך קישור מלא לנתוני התלמידים, המסגרות החינוכיות, אזורי הרישום והזכאויות השונות.

- 4.5.2. לכל תלמיד ינוהל רישום הסעה בכרטיס התלמיד, אשר יכלול את פרטי הזכאות להסעה, סוג ההסעה, מועדי תחילה וסיום, ימי ושעות פעילות, נקודות איסוף והורדה, מסלול ההסעה, ופרטים משלימים הנדרשים לביצוע תקין של השירות. המערכת תאפשר הבחנה בין סוגי הסעות שונים, כגון הסעה מאורגנת, כרטיסיות לתחבורה ציבורית, החזרי נסיעות, הסעות מיוחדות והסעות משולבות, בהתאם למדיניות ולקריטריונים שנקבעו.
- 4.5.3. המערכת תאפשר תכנון, ניהול ועדכון של מסלולי הסעה באופן דינמי, לרבות הוספה או גריעה של תלמידים ממסלול קיים, שינוי נקודות איסוף, התאמת זמני נסיעה ושילוב תלמידים ממסגרות שונות, תוך שמירה על כללי בטיחות, זמני נסיעה סבירים ואילוצים תפעוליים. כל שינוי במסלול יתועד במערכת, לרבות מועד השינוי, הגורם המאשר והשלכותיו התקציביות והתפעוליות.
- 4.5.4. המערכת תתממשק למערכת מידע גיאוגרפית לצורך חישוב מרחקים, זמני נסיעה ובדיקת זכאות להסעה על בסיס כתובת מגורים, אזור רישום ומסגרת חינוכית. המערכת תאפשר ביצוע סימולציות לבחינת חלופות תכנון הסעה, אופטימיזציה של מסלולים וצמצום עלויות, תוך הצגת השפעת השינויים על תקציב ההסעות ועל רמת השירות לתלמידים.
- 4.5.5. המערכת תאפשר ניהול מלא של ספקי ההסעות, לרבות פרטי התקשרות, כלי רכב, נהגים, קווים, מסלולים, תעריפים ותנאי התקשרות. לכל מסלול או נסיעה ישויכו פרטי הספק המבצע, ותתאפשר בקרה שוטפת על עמידה בתנאי ההסכם, לרבות זמני הגעה, התאמת רכב לדרישות, זמינות נהגים ועמידה בסטנדרטים שנקבעו.
- 4.5.6. המערכת תתמוך בניהול תקלות, חריגות ופניות הורים בנושא ההסעות, לרבות איחורים, היעדר הגעה, שינויי מסלול בלתי מתואמים או בעיות בטיחות. כל פנייה תתועד במערכת, תנוב לגורם המטפל המתאים, ותלווה במעקב סטטוס עד לסגירתה. נתוני הפניות ישמשו לצורכי בקרה, שיפור השירות והערכת איכות ביצועי ספקי ההסעות.
- 4.5.7. המערכת תאפשר ניהול לוח פעילות שנתי להסעות, בהתאמה ללוח ימי הלימודים הרשמי, חופשות, חגים, ימי שבתון וימים חריגים. המערכת תעדכן אוטומטית את פעילות ההסעות בהתאם ללוח זה ותמנע חיובים או תשלומים בגין ימים בהם לא מתקיימות הסעות.
- 4.5.8. המערכת תספק כלים לניהול ובקרה תקציבית של מערך ההסעות, לרבות חישוב עלויות לפי תלמיד, מסלול, מסגרת חינוכית, ספק ותקופה. הנתונים יאפשרו מעקב אחר ניצול התקציב, זיהוי חריגות, והשוואה בין תכנון לביצוע בפועל, וישמשו בסיס לתכנון תקציבי עתידי ולהתקשרויות חדשות.
- 4.5.9. המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים ותפעוליים מגוונים בתחום ההסעות, לרבות דוחות זכאות, דוחות מסלולים, דוחות ספקים, דוחות עלויות, דוחות חריגות. הדוחות יהיו ניתנים לסינון, חיתוך וייצוא בהתאם לצרכי המשתמשים המורשים.
- 4.5.10. המערכת תבטיח ניהול הרשאות ואבטחת מידע קפדניים בכל הנוגע למידע על תלמידים והסעות, תוך הגבלת גישה לפי תפקיד, תיעוד פעולות משתמשים, ושמירה על פרטיות המידע בהתאם להוראות הדין והנחיות הרגולציה.

#### **4.6. ניהול מצבת תלמידים שוטפת לאורך השנה**

- 4.6.1. המערכת תאפשר ניהול שוטף ומלא של מצבת התלמידים לאורך כל שנת הלימודים, כמקור מידע מחייב להפעלה תפעולית, פדגוגית וכספית של שירותי החינוך במועצה, ולא רק ככלי עזר לתהליך הרישום והשיבוץ. לצורך כך תתמוך המערכת בקליטה תקופתית של קובצי מצבת תלמידים ממערכות משרד החינוך ו/או ממערכות בתי הספר (לרבות מנב"ס/נט ומערכות מקבילות), וכן בקליטת קבצים ייעודיים

לטיפול בשגויים, תיקונים והשלמות מידע. הקליטה תתבצע במבנה נתונים מוסכם, תוך שמירה על התאמה בין שנת לימודים פדגוגית לבין שנת כספים קלנדרית, ותאפשר ניהול נתונים נפרד לכל שנת לימודים, כך שהמידע יישמר בהיסטוריה ולא יידרס בין שנים.

4.6.2 המערכת תספק מנגנון סדור לטיפול בשגויים ובאיהתאמות במצבת, אשר יאפשר לזהות ולסווג שגיאות בזמן קליטת הממשק או לאחריה, להציג למשתמש המורשה פירוט מלא של השדות הבעייתיים, מקור השגיאה וסוגה (חוסר נתון, ערך לא תקין, כפילות, איהתאמה לנתוני רשות/תושב, איהתאמה לאזור רישום/מוסד, ועוד), ולאפשר תיקון מבוקר של נתוני המצבה או ביצוע קליטה חוזרת לאחר תיקון בקובץ המקור. המערכת תאפשר הפקת דוחות שגויים לפי מוסד, שכבת גיל, כיתה, סוג שגיאה וסטטוס טיפול, ותתמוך במעקב אחר סגירת שגויים עד לאישור סופי של המצבה התקופתית.

4.6.3 המערכת תאפשר ניהול "דורות" וגרסאות למצבת התלמידים בתוך שנת לימודים אחת, כך שכל קליטה תקופתית (למשל פתיחת שנה, עדכון אמצע שנה, עדכון חודשי, או עדכון יזום בעקבות שינוי סטטוס תלמיד) תישמר כגרסה עצמאית עם תאריך קליטה, מקור הקובץ, שם האחראי, והגדרת סטטוס לגרסה (טייטה/נקלטה/בבקה/מאושרת/מבוטלת). המעבר בין גרסאות יתבצע באופן מבוקר, תוך יכולת להשוות בין גרסאות ולהציג שינויים מהותיים כגון: תלמיד שנוסף/נגרע, שינוי מוסד/כיתה, שינוי כתובת, שינוי סטטוס (עזיבה/העברה/תלמיד חוץ/חינוך מיוחד), שינוי נתוני הורים/משפחה, ושינויים המשפיעים על זכויות ועל חיובים. המערכת תאפשר הפקת דוח "השוואת גרסאות" שיציג תוספות, גרועות ושינויים לפי חתכים שונים, לצורך בקרה ניהולית ותפעולית.

4.6.4 לצורך שמירה על עקיבות ובקרה מלאה, המערכת תנהל יומן שינויים מפורט (Audit Trail) לכל פעולה הנעשית במצבת התלמידים, לרבות קליטת ממשק, תיקון ידני, מיזוג נתונים, שינוי סטטוס תלמיד, שינוי שיוך מוסד/כיתתי, או עדכון נתוני כתובת ופרטי קשר. ביומן יירשמו לכל הפחות זהות המשתמש, תאריך ושעה, סוג הפעולה, השדות שהשתנו (לפני/אחרי), מקור השינוי (ממשק חיצוני/עדכון פנימי/עדכון פורטל), ואסמכתא נלווית ככל שהוגדרה (מסמך, אישור, החלטת ועדה). היומן יהיה ניתן לחיפוש ולסינון לפי תלמיד, מוסד, סוג שינוי, משתמש ותקופה, ויאפשר הפקת דוחות בקרה והצגת היסטוריה מלאה ברמת תלמיד.

4.6.5 המערכת תתמוך בניהול תהליכים שוטפים הנגזרים מהמצבה, ותאפשר לעדכן את סטטוס התלמיד במצבת בהתאם לאירועים במהלך השנה כגון: עזיבה, מעבר בין מוסדות/כיתות, שינוי כתובת המשפיע על אזור רישום, שינוי מסגרת (לרבות מעבר לחינוך מיוחד או שילוב), קליטת תלמיד חדש במהלך השנה, קליטת תלמיד חוץ או סגירת סטטוס תלמיד חוץ, והפסקת לימודים. כל אירוע כזה ינוהל כתהליך תפעולי מובנה, יכלול סטטוסים, מסמכים תומכים לפי צורך, ותיעוד גורם מאשר, כך שהמצבה תישאר מקור אמת מעודכן ושקוף.

4.6.6 במטרה לאפשר עבודה מבוקרת במוסדות החינוך עצמם, המערכת תאפשר הרשאות צפייה ועדכון ממודרות למנהלי מוסדות/מזכירות, כך שניתן יהיה להזין או להציע עדכונים נקודתיים (כגון שינוי כיתה/מקבילה, תיקון נתוני קשר, סימון עזיבה) אשר יועברו לבקרה ואישור של גורם מועצתי מורשה לפני החלתם על המצבה המחייבת. מנגנון זה יבטיח מצד אחד עדכניות ומהירות טיפול, ומצד שני מניעת שינויי ליבה בלתי מורשים ושמירה על עקיבות ואחריות.

4.6.7 המערכת תאפשר הפקת דוחות מצבה תפעוליים וניהוליים על בסיס המידע המעודכן, לרבות דוחות לפי מוסד/שכבה/כיתה, דוחות תלמידים שנקלטו במהלך השנה, דוחות עזיבות והעברות, דוחות תלמידים ללא פרטי קשר מלאים, דוחות איהתאמות בין כתובת לבין אזור רישום, דוחות תלמידי חוץ לפי סטטוס

כספי ותפעולי, ודוחות ייעודיים לפי צרכי משרד החינוך או לפי הגדרות משתמש. הדוחות יהיו ניתנים לייצוא בפורמטים מקובלים, ויאפשרו חקירה עד לרמת התלמיד הבודד בכפוף להרשאות.

4.6.8. לבסוף, המערכת תבטיח שלכל שינוי במצבה יהיו השלכות עקביות במודולים המשיקים, כך ששינוי מצבה המשפיעים על זכאות להסעה, חיובי חינוך, ביטוח, הזנה או שירותים נלווים, יעודכנו בהתאם באמצעות כללים וממשקים מוסדרים. במקרים בהם שינוי מצבה יוצר סתירה או חריגה (למשל תלמיד ששויך למוסד ללא מקום פנוי, תלמיד שעזב אך מופיע בחיוב פעיל, או שינוי כתובת ללא מסמך תומך), המערכת תציג התראות לגורמים המורשים ותאפשר טיפול מובנה עד לסגירת החריגה.

#### **4.7. תשלומי חינוך, שכר לימוד, הנחות ומלגות**

4.7.1. המערכת תאפשר ניהול מלא, שיטתי ומבוקר של כלל תשלומי החינוך, שכר הלימוד וההשתתפויות הכספיות של הורים ותלמידים, לאורך שנת הלימודים ובחתיך רב-שנתי. המערכת תשמש כמקור המידע המחייב לניהול חיובים, הנחות, פטורים, מלגות, תקבולים וחובות בתחום החינוך, ותהיה משולבת באופן מלא עם מודול ניהול תלמידים, מוסדות חינוך, מערך הגבייה ומערכת הכספים של המועצה.

4.7.2. המערכת תאפשר הגדרה וניהול של תעריפי תשלומי חינוך באופן גמיש ודינמי, לפי שכבת גיל, מסגרת חינוכית, סוג מוסד, סוג שירות וסוג פעילות. ניתן יהיה לנהל תעריפים נפרדים לגני ילדים, בתי ספר יסודיים, חטיבות ביניים, עליסודיים, חינוך מיוחד, מסגרות משלבות, חוגים, הזנה, הארכת יום, פעילויות העשרה, שירותים נלווים ושירותים ייעודיים נוספים. התעריפים ינוהלו לפי שנת לימודים, תוך שמירת היסטוריה מלאה של תעריפים קודמים, ותאפשר הגדרה של תעריפים שונים לפי יישוב, אזור, מוסד או קבוצת תלמידים, בהתאם למדיניות המועצה והנחיות רגולטוריות.

4.7.3. המערכת תאפשר קישור ישיר בין תעריפים לבין נתוני התלמיד, כך שכל חיוב יחושב אוטומטית בהתאם לשיוך התלמיד למסגרת החינוכית, שכבת הגיל, סוג השירותים להם הוא זכאי או מחויב, והתקופה הרלוונטית. החישוב יתבצע באופן יחסי לתקופת הלימודים בפועל, לרבות טיפול בהצטרפות במהלך השנה, עזיבה, מעבר בין מסגרות או שינוי סטטוס, תוך הפקת חיובים, זיכויים והתאמות בהתאם לכללים שיוגדרו.

4.7.4. המערכת תתמוך בניהול ועדות הנחות ומלגות כתהליך מובנה ומלא, הכולל קליטת בקשות הורים, ריכוז מסמכים נדרשים, בדיקת זכאות, קבלת החלטות ותיעודן. ניתן יהיה להגדיר סוגי ועדות שונים (ועדת הנחות, ועדת חריגים, ועדת מלגות), הרכב ועדה, סמכויות, וכללי החלטה. לכל בקשה ינוהל סטטוס תהליך ברור, הכולל מועדי הגשה, בדיקה, דיון, החלטה ויישום כספי בפועל. החלטות הוועדה ייקשרו אוטומטית לחיובים במערכת, כך שהנחה או פטור שאושרו יבואו לידי ביטוי מיידי בכרטיס החיוב של התלמיד והמשפחה.

4.7.5. המערכת תאפשר ניהול מסמכים נדרשים לצורך בקשות הנחה ומלגה, לרבות תלושי שכר, אישורי הכנסה, אישורי ביטוח לאומי, אישורי זכאות, מסמכים רפואיים, מסמכים סוציאליים ואסמכתאות נוספות. המסמכים ייקלטו בפורמט דיגיטלי, יישמרו בתיק המשפחה או התלמיד, ויהיו זמינים לגורמים מורשים בלבד. המערכת תאפשר הצלבה מבוקרת בין נתוני ההכנסה שהוזנו לבין נתונים קיימים במערכות רשותיות אחרות, ככל שיוגדר, לצורך בדיקת סבירות וזכאות, תוך שמירה על כללי אבטחת מידע והגנת פרטיות.

4.7.6. המערכת תאפשר ניהול חיוב ברמת משפחה, ולא רק ברמת תלמיד בודד, כך שניתן יהיה לנהל חישובי הנחות והקלות למשפחות עם מספר אחים הלומדים במערכת החינוך. המערכת תתמוך בהגדרת כללי הנחה לאחים, תקרות תשלום משפחתיות, חלוקת חיוב בין תלמידים, וחיוב מרוכז למשפחה אחת, תוך

- שמירה על פירוט מלא לכל תלמיד ולכל שירות. כמו כן תתאפשר קליטת חיובים מקובץ חיצוני, למשל עבור שירותים רוחביים או חיובים מרוכזים, עם שיוך אוטומטי למשפחות ולתלמידים הרלוונטיים.
- 4.7.7. המערכת תאפשר הפקת שוברים, דרישות תשלום וקבלות באופן אוטומטי ומבוקר, הן ברמת תלמיד והן ברמת משפחה. ניתן יהיה להפיק שוברים חד-פעמיים, שוברים תקופתיים, חיובים בפריסה לתשלומים, הוראות קבע, וחיובים מתגלגלים, בהתאם למדיניות שנקבעה. כל שובר יכלול פירוט מלא של רכיבי החיוב, התקופה, סכום מקורי, הנחות, הצמדות וריבית ככל שחלה, ומועד אחרון לתשלום. לאחר ביצוע תשלום, המערכת תפיק קבלה ותעדכן את כרטיס החיוב והתקבול בזמן אמת.
- 4.7.8. המערכת תתמוך בניהול התאמות כספיות, זיכויים, ביטולים ותיקוני חיוב, כתוצאה משינויים בסטטוס תלמיד, החלטות ועדה, טעויות חיוב או שינויים בדיעבד. כל התאמה תתועד באופן מלא, תלווה באישור גורם מוסמך, ותישמר ביומן פעילות עם פירוט סיבת ההתאמה, מועד, גורם מבצע והשלכה כספית. המערכת תאפשר מעקב ברור בין החיוב המקורי לבין ההתאמות שבוצעו בו לאורך זמן.
- 4.7.9. לצורך בקרה ואכיפה, המערכת תספק כלי מעקב וניהול חובות בתחום תשלומי החינוך, לרבות הצגת יתרות פתוחות לפי תלמיד, משפחה, מוסד ושנת לימודים. ניתן יהיה להגדיר תהליכי תזכורת, התראות, פניות יזומות להורים, והפניה להליכי גבייה בהתאם למדיניות המועצה. המערכת תתממשק למערכת הגבייה הכללית לצורך ניהול חובות, קיזוזים ותקבולים, תוך הבחנה בין חובות חינוך לבין חובות אחרים.
- 4.7.10. המערכת תספק מערך דוחות ניהולי ותפעולי רחב בתחום תשלומי החינוך, לרבות דוחות חיובים מול תקבולים, דוחות הנחות ומלגות, דוחות חובות, דוחות משפחות מרובות ילדים, דוחות השוואת תכנון מול ביצוע, ודוחות חתך לפי מוסד, שכבה, יישוב וסוג שירות. הדוחות יהיו דינמיים, ניתנים לסינון ולחקירה, ויאפשרו drill down עד לרמת התלמיד או המשפחה, בכפוף להרשאות.
- 4.7.11. לבסוף, המערכת תבטיח ניהול הרשאות קפדני ואבטחת מידע מלאה בכל הנוגע לנתונים כספיים ורגישים של תלמידים והורים. הגישה למידע, למסמכים ולהחלטות ועדה תוגבל לפי תפקיד, וכל פעולה מהותית תתועד ביומן פעילות. כלל ההגדרות, התעריפים והכללים יהיו ניתנים לעדכון גמיש באמצעות ממשק ניהול, כך שהמערכת תוכל ללוות את המועצה לאורך שנים ולהתאים את עצמה לשינויים במדיניות, בתקנות ובהנחיות רגולטוריות.

#### **4.8. ביטוחי תלמידים**

- 4.8.1. המערכת תכלול מנגנון ייעודי לניהול ביטוח תלמידים, אשר ישמש כמסגרת אחידה, מבוקרת ומקושרת לניהול כלל ההיבטים המנהליים והכספיים של ביטוח תלמידים במועצה האזורית. המנגנון יאפשר ניהול ביטוח תלמידים כחלק אינטגרלי ממערכת החינוך והגבייה, תוך קישור ישיר לנתוני תלמידים, משפחות, מוסדות חינוך ושנות לימוד, ובהתאם להנחיות משרד החינוך והדין החל.
- 4.8.2. המערכת תאפשר הגדרה וניהול של כללי ביטוח תלמידים ברמת המועצה, לרבות קביעת חובת ביטוח, תקופת הביטוח, אוכלוסיות מבוטחות, חריגים ופטורים. ניתן יהיה לנהל תצורות שונות של ביטוח לפי שנת לימודים, סוג מסגרת חינוכית, שכבת גיל, חינוך רגיל או חינוך מיוחד, וכן לפי סטטוס תלמיד (תושב, תלמיד חוץ, תלמיד בהסדר מיוחד). הכללים ינוהלו באופן מרכזי, עם שמירת היסטוריה רב-שנתית, כך שניתן יהיה לשחזר את מצב הביטוח והחיוב בכל נקודת זמן.
- 4.8.3. המערכת תאפשר ניהול תעריפי ביטוח תלמידים באופן גמיש, לרבות תעריף אחיד לתלמיד, תעריפים מדורגים לפי שכבת גיל או מסגרת, ותקרות תשלום משפחתיות. ניתן יהיה להגדיר הנחות ופטורים חלקיים או מלאים, בין היתר עבור אוכלוסיות זכאיות, תלמידי חינוך מיוחד, תלמידים במוסדות

מסוימים או על פי קריטריונים סוציאקונומיים. כל תעריף, הנחה או פטור יהיו מקושרים לשנת לימודים ולמדיניות התקפה, ויחולו אוטומטית בעת חישוב החיוב.

4.8.4. המערכת תבצע חישוב אוטומטי של חיובי ביטוח תלמידים על בסיס נתוני המצבה בפועל, תוך הבחנה בין תלמידים פעילים, תלמידים שהצטרפו במהלך השנה, תלמידים שעזבו, ומעברים בין מסגרות. החישוב יתבצע באופן יחסי לתקופה, ויוכל להפיק חיוב מלא, חיוב חלקי או זיכוי, בהתאם לכללים שנקבעו. החיובים ינוהלו הן ברמת תלמיד והן ברמת משפחה, כך שניתן יהיה להפיק חיוב מרוכז למשפחה אחת עבור מספר אחים, בהתאם למדיניות המועצה.

4.8.5. המערכת תאפשר הפקת שוברים ודרישות תשלום לביטוח תלמידים, כחיוב עצמאי או כחלק מסל תשלומי חינוך מאוחד. השוברים יכללו פירוט ברור של רכיב ביטוח תלמידים, שנת הלימודים, סכום, מועד אחרון לתשלום וסטטוס החיוב. לאחר ביצוע תשלום, המערכת תפיק קבלה ותעדכן את כרטיס החיוב והתקבול של התלמיד והמשפחה בזמן אמת, תוך אינטגרציה מלאה עם מערכת הגבייה והכספים של המועצה.

4.8.6. המערכת תאפשר ניהול התאמות, זיכויים וביטולי חיוב בגין ביטוח תלמידים, לרבות במקרים של פטור מאושר, שינוי סטטוס תלמיד, מעבר בין רשויות, או תיקון נתונים בדיעבד. כל התאמה תתועד באופן מלא, תלווה באישור גורם מוסמך, ותישמר ביומן פעילות הכולל את סיבת ההתאמה, מועד הביצוע והגורם המאשר.

4.8.7. לצורך שקיפות ושירות לתושב, המערכת תציג את נתוני ביטוח התלמידים בפורטל החינוך והפורטל לתושב, כחלק מכרטיס התלמיד והמשפחה. ההורה יוכל לצפות בסטטוס הביטוח, סכום החיוב, סטטוס התשלום, קבלות והיסטוריית תשלומים, וכן לבצע תשלום מקוון לביטוח תלמידים, ככל שטרם שולם, באמצעות אמצעי תשלום מאובטחים. ההצגה בפורטל תהיה אינטואיטיבית וברורה, ותאפשר מעבר ישיר לביצוע תשלום והפקת אישור.

4.8.8. המערכת תספק כלי בקרה, ניתוח ודיווח ייעודיים לניהול ביטוח תלמידים, לרבות דוחות כיסוי ביטוחי לפי מוסד, שכבת גיל ושנת לימודים, דוחות חיובים ותקבולים, דוחות פטורים והנחות, דוחות חובות פתוחים. הדוחות יתמכו בניהול השוטף, בבקרה תקציבית ובדיווחים פנימיים וחיצוניים, ויאפשרו drill down עד לרמת תלמיד או משפחה, בכפוף להרשאות.

4.8.9. לבסוף, המערכת תבטיח ניהול הרשאות קפדני ואבטחת מידע מלאה בכל הנוגע לנתוני ביטוח תלמידים, מידע כספי ונתונים אישיים. כלל הפעולות, לרבות הגדרת תעריפים, אישור פטורים, הפקת חיובים והתאמות, יתועדו ביומן פעילות מלא. המנגנון יהיה גמיש להתאמה לשינויים במדיניות, בהנחיות משרד החינוך ובדרישות רגולטוריות עתידיות, ללא צורך בפיתוח ייעודי, ויתמוך בניהול עקבי, שקוף ויעיל של ביטוח תלמידים לאורך זמן.

#### 4.9. הזנת תלמידים

4.9.1. המערכת תאפשר ניהול מלא, מובנה ואחיד של מערך ההזנה לתלמידים במוסדות החינוך של המועצה האזורית, ככל שמופעל מפעל הזנה או שירותי הזנה במסגרת הרשות. ניהול ההזנה יתבצע כחלק אינטגרלי ממערכת החינוך והגבייה, תוך קישור ישיר לנתוני תלמידים, משפחות, מוסדות חינוך, מסגרות חינוכיות ושנות לימוד, ובהתאם להנחיות משרד החינוך, תקנות רלוונטיות ומדיניות המועצה.

4.9.2. המערכת תאפשר הגדרה וניהול של זכאויות להזנה ברמת תלמיד, משפחה, מוסד ושכבת גיל, לרבות הבחנה בין זכאות מלאה, זכאות חלקית ואיזכאות. הזכאויות יוגדרו על בסיס קריטריונים שנקבעו על

ידי המועצה או גורמים רגולטוריים, כגון מצב סוציאקונומי, שיוך למסגרת חינוך מיוחד, החלטות ועדות זכאות, השתתפות בפרויקטים ייעודיים או תקצוב ממשלתי. כללי הזכאות ינוהלו באופן מרכזי, עם שמירת היסטוריה רב-שנתית, כך שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים במדיניות ובזכאות לאורך זמן.

4.9.3 המערכת תאפשר ניהול תעריפי הזנה באופן גמיש, לרבות תעריפים אחידים, תעריפים מדורגים לפי מסגרת, שכבת גיל או סוג ארוחה, וכן תקרות תשלום משפחתיות. ניתן יהיה להגדיר פטורים והנחות מלאות או חלקיות, על בסיס החלטות ועדות, מסמכים נדרשים ונתוני הכנסה, תוך הצלבה עם נתונים קיימים במערכות הרשות. כל תעריף, פטור או הנחה יהיו משויכים לשנת לימודים ולמדיניות התקפה, ויחולו אוטומטית בעת חישוב החיוב.

4.9.4 המערכת תבצע חישוב אוטומטי של חיובי הזנה על בסיס מצבת התלמידים בפועל, ימי פעילות, סוג השירות שניתן ומועדי תחילה וסיום של הזכאות. החישוב יתחשב בהצטרפות או גריעה של תלמידים במהלך השנה, בהיעדרויות, בהפסקות פעילות ובשינויים במסגרת החינוכית. החיובים ינוהלו הן ברמת תלמיד והן ברמת משפחה, כך שניתן יהיה להפיק חיוב מרוכז למשפחה עבור מספר אחים, בהתאם למדיניות שנקבעה.

4.9.5 המערכת תאפשר הפקת שוברים ודרישות תשלום עבור שירותי ההזנה, כחיוב עצמאי או כחלק מסל תשלומי החינוך. השוברים יכללו פירוט ברור של רכיב ההזנה, תקופת החיוב, סכום לתשלום, מועדי תשלום וסטטוס החיוב. עם ביצוע התשלום, המערכת תעדכן בזמן אמת את כרטיסי החיוב והתקבול של התלמיד והמשפחה ותפיק קבלה, תוך אינטגרציה מלאה עם מערכת הגבייה והכספים של המועצה.

4.9.6 המערכת תאפשר ניהול התאמות, זיכויים וביטולי חיוב בגין הזנה, לרבות במקרים של שינוי זכאות, הפסקת שירות, מעבר תלמיד בין מסגרות, תיקון נתונים בדיעבד או החלטות חריגות. כל התאמה תבוצע בתהליך מבוקר, תדרוש הרשאה מתאימה, ותתועד ביומן פעילות הכולל סיבת השינוי, מועדו וזהות הגורם המאשר.

4.9.7 לצורך תפעול שוטף, המערכת תאפשר ממשקים עם גורמי הביצוע של ההזנה, לרבות ספקי קייטרינג, מפעלי הזנה או מערכות חיצוניות, ככל שיידרש. הממשקים יאפשרו העברת נתוני מצבת תלמידים זכאים, מסגרות פעילות, כמויות מנות ותקופות, וכן קליטת דיווחים תפעוליים לצורכי בקרה, התאמות וחיוב. הממשקים יתבצעו במבני נתונים מוסכמים, תוך שמירה על אבטחת מידע והרשאות.

4.9.8 המערכת תספק מערך דוחות ובקרה ייעודיים לניהול ההזנה, לרבות דוחות זכאות, דוחות חיובים ותקבולים, דוחות פטורים והנחות, דוחות ניצול תקציב, דוחות השוואה בין תכנון לביצוע. הדוחות יהיו ניתנים לפילוח לפי מוסד, שכבת גיל, יישוב, תקופה ושנת לימודים, ויאפשרו drill down עד לרמת תלמיד או משפחה, בכפוף להרשאות.

4.9.9 לצורכי שירות ושקיפות, המערכת תציג את נתוני ההזנה בפורטל החינוך והפורטל לתושב, כחלק מכרטיס התלמיד והמשפחה. ההורה יוכל לצפות בזכאות להזנה, בסטטוס החיוב, בתשלומים שבוצעו, בקבלות וביתרות פתוחות, וכן לבצע תשלום מקוון עבור שירותי ההזנה, ככל שנדרש. ההצגה בפורטל תהיה ברורה ואחידה, ותאפשר מעבר ישיר לביצוע תשלום או להפקת אישורים.

4.9.10 לבסוף, המערכת תבטיח ניהול הרשאות ואבטחת מידע קפדניים בכל הנוגע לנתוני הזנה, מידע אישי ונתונים כספיים. כלל הפעולות, לרבות הגדרת זכאויות, אישור פטורים, הפקת חיובים והתאמות, יתועדו ביומן פעילות מלא. המנגנון יהיה גמיש להתאמה לשינויים במדיניות, בהנחיות רגולטוריות ובמבנה שירותי ההזנה ברשות, ויתמוך בניהול רציף, שקוף ויעיל של מערך ההזנה לאורך זמן.

#### **4.10 חינוך משלים:**

- 4.10.1. המערכת תתמוך בניהול אינטגרטיבי של תחום החינוך המשלים ברשות, לרבות קייטנות, צהרונים, חוגים ופעילויות העשרה נוספות, כחלק מתפיסה כוללת של רצף חינוכי ותפעולי. גם ככל שהחינוך המשלים מנוהל במודול ייעודי נפרד, תתקיים אינטגרציה מלאה ברמת תהליכי הקצה, הנתונים, הזכאויות והגבייה, כך שמידע רלוונטי יהיה זמין, עקבי ומסונכרן בין כלל רכיבי מערכת החינוך.
- 4.10.2. המערכת תאפשר חיבור בין נתוני תלמידים, משפחות ומוסדות חינוך לבין פעילויות החינוך המשלים, כך שרישום לפעילות יתבצע על בסיס נתונים קיימים במערכת החינוך, ללא כפילות הקלדה. הרישום יאפשר בחירת מסגרת פעילות, מועדים, היקף השתתפות, והעדפות הורה, תוך בדיקות זכאות, זמינות מקום ותנאי סף שנקבעו על ידי הרשות או הגוף המפעיל. תהליכי הרישום יתמכו הן ברישום מקוון באמצעות פורטל הורים והן ברישום פנימי על ידי גורמי הרשות, בהתאם להרשאות.
- 4.10.3. המערכת תתמוך בניהול זכאויות, הנחות ופטורים בחינוך המשלים, לרבות הצלבה עם נתוני הכנסה, סטטוס סוציאקונומי, שיוך לחינוך מיוחד, החלטות ועדות או השתתפות בפרויקטים מתוקצבים. כללי הזכאות ינוהלו באופן מרכזי, וישמשו הן את מודול החינוך המשלים והן את מערך הגבייה, כך שחישובי החיוב יהיו אחידים, שקופים וניתנים לבקרה.
- 4.10.4. המערכת תאפשר אינטגרציה מלאה עם מערך הגבייה לצורך חיוב בגין קייטנות, צהרונים וחוגים, לרבות חיוב ברמת תלמיד או משפחה, חיוב מרוכז לאחים, פריסות תשלום, הפקת שוברים, קבלות, התאמות ומעקב חובות. נתוני החיוב יוצגו כחלק מסל תשלומי החינוך של המשפחה, תוך הבחנה ברורה בין תשלומי חובה, תשלומי רשות ותשלומי חינוך משלים.
- 4.10.5. לצורכי תפעול וניהול, המערכת תאפשר שיוך תלמידים לפעילויות, קבוצות, חוגים ומסגרות, ניהול קיבולות, רשימות המתנה, ביטולים ושינויים במהלך הפעילות. נתונים אלו יהיו זמינים גם למשתמשי מערכת החינוך הרלוונטיים, לצורך בקרה, תכנון והצלבת מידע עם פעילות החינוך הפורמלי.
- 4.10.6. המערכת תאפשר הפקת דוחות ובקורות חוצי-מערכת בתחום החינוך המשלים, לרבות דוחות רישום, תפוסה, זכאויות, חיובים ותקבולים, פילוחים לפי פעילות, מוסד, יישוב ושכבת גיל. הדוחות ישמשו הן לצרכים תפעוליים שוטפים והן לצורכי ניהול, תכנון והתקשרויות עתידיות.
- 4.10.7. לצורכי שירות ושקיפות, המערכת תאפשר הצגת מידע על חינוך משלים בפורטל ההורים, לרבות פעילויות זמינות, סטטוס רישום, זכאויות, חיובים, תשלומים וקבלות, וכן שליחת הודעות ועדכונים להורים באמצעי תקשורת שונים. ההודעות יכללו אישורי רישום, תזכורות תשלום, עדכונים תפעוליים ושינויים בלוחות זמנים, בהתאם למדיניות שתוגדר.
- 4.10.8. לבסוף, המערכת תבטיח שמירה על אבטחת מידע, הרשאות ופרטיות גם בתחום החינוך המשלים, ותאפשר גמישות מלאה בהתאמה לשינויים במדיניות, בהיקפי הפעילות ובמבנה הארגוני של הרשות. החיבור בין החינוך הפורמלי לחינוך המשלים יאפשר ניהול כולל, רציף ויעיל של כלל שירותי החינוך הניתנים לתלמיד ולמשפחה לאורך שנת הלימודים ומעבר לה.

#### **4.11. ניהול כוח אדם במוסדות חינוך**

- 4.11.1. המערכת תתמוך בניהול מובנה ומלא של כוח האדם החינוכי והמסייע במוסדות החינוך שבתחום הרשות, כחלק אינטגרלי ממערכת החינוך הארגונית. ניהול כוח האדם יאפשר לרשות שליטה, בקרה ותכנון על כלל בעלי התפקידים הפועלים במסגרות החינוך, לרבות סייעות, מטפלות, תומכות חינוך, כוחות עזר ותפקידים משלימים נוספים, בהתאם להיקפים, תקנים והנחיות רגולטוריות.
- 4.11.2. המערכת תאפשר ניהול מאגר עובדים ייעודי למערכת החינוך, הכולל פרטי זיהוי, פרטי קשר, סוג העסקה, היקף משרה, סטטוס העסקה, שיוך ארגוני, תפקידים מורשים והכשרות רלוונטיות. לכל עובד

- תישמר היסטוריית העסקה מלאה, לרבות שינויים בהיקף משרה, מעבר בין מוסדות, שינויי תפקידים, תקופות פעילות והשבתה, כך שניתן יהיה לבצע מעקב רבישנתי ותייעוד מלא.
- 4.11.3. המערכת תאפשר ניהול תקנים חינוכיים ותקני סיוע ברמת הרשות, המוסד והמסגרת, לרבות הגדרת מספר התקנים המאושרים, סוגי תקנים (למשל: סייעת חינוך רגיל, סייעת חינוך מיוחד, מטפלת בפעוטון, תומכת שילוב), והצלבתם עם מצבת תלמידים, מספר כיתות ומאפייני אוכלוסייה. המערכת תאפשר השוואה בין תקן מאושר לבין איוש בפועל, וזיהוי חוסרים, עודפים או חריגות מהתקן.
- 4.11.4. המערכת תאפשר שיוך דינמי של כוח אדם למסגרות חינוך, מוסדות וכיתות, בהתאם לשנת לימודים, תקופה או צורך תפעולי משתנה. שיוך זה יאפשר הגדרת סייעות או מטפלות קבועות לכיתה, שיוך זמני, החלפות, תגבור נקודתי, או שיוך למספר כיתות/מסגרות במקביל, תוך תיעוד מלא של מועדי השיוך והיקף הפעילות. השיוך ייקשר לנתוני המוסד, מבנה הכיתות ונתוני התלמידים, ובפרט לתלמידי חינוך מיוחד או תלמידים הזכאים לליווי ייעודי.
- 4.11.5. המערכת תתמוך בניהול צרכים ייחודיים של כוח אדם בחינוך המיוחד, לרבות שיוך סייעות אישיות, ליווי פרטני, שעות סיוע מיוחדות והצמדת כוח אדם להחלטות ועדות מקצועיות. נתונים אלו ינוהלו ברגישות, תוך הגבלת גישה לפי הרשאות, ויהיו חלק מתיק התלמיד ותיק המסגרת.
- 4.11.6. לצורכי תפעול ובקרה, המערכת תספק כלים להצגת תמונת מצב עדכנית של כוח האדם במוסדות החינוך, לרבות פילוחים לפי מוסד, מסגרת, כיתה, סוג תפקיד והיקף משרה. ניתן יהיה להפיק דוחות על איוש תקנים, חוסרים, עומסים, התאמה בין מצבת תלמידים למצבת כוח אדם, וכן דוחות תומכים לתכנון שנת לימודים עתידית ולדיונים עם גורמי פיקוח ומשרד החינוך.
- 4.11.7. המערכת תאפשר ממשקי מידע למערכות רלוונטיות ברשות, ככל שיידרש, לרבות מערכות משאבי אנוש, שכר, נוכחות או תקציב, כך שנתוני שיוך תפקידים ותקנים יוכלו לשמש גם לצורכי תשלום, בקרה תקציבית ודיווחים. הממשקים יוגדרו באופן מבוקר, תוך שמירה על עקרון הפרדת מערכות והגבלת מידע מועבר.
- 4.11.8. המערכת תאפשר ניהול הרשאות ותפקידי משתמשים בתחום כוח האדם, כך שגורמי חינוך, מנהלי מוסדות, גורמי משאבי אנוש וגורמי מטה יפעלו כל אחד במסגרת סמכויותיו. כל שינוי מהותי בשיוך, תקן או נתוני עובד יתועד ביומן פעילות מפורט, לרבות זהות מבצע הפעולה, מועד השינוי ומהותו.
- 4.11.9. לבסוף, ניהול כוח האדם במוסדות החינוך יהיה גמיש וניתן להתאמה לשינויים במדיניות, בהנחיות רגולטוריות, במבנה הארגוני או בהרכב האוכלוסייה. המערכת תאפשר לרשות לנהל את משאב כוח האדם החינוכי באופן סדור, שקוף ומבוקר, כחלק בלתי נפרד מניהול כולל ואחראי של מערכת החינוך.

## פרק ג' – מודול רווחה

### 5. מודול רווחה

#### 5.1. מערכת רווחה

5.1.1. המערכת תספק פתרון רווחה אינטגרטיבי, מתקדם ומלא, התואם את דרישות הרפורמה של משרד הרווחה ואת צרכי הרשות, ותכלול לכל הפחות מודול לניהול פונים וטיפולים לניהול הקשר עם הפונה/מטופל לאורך מחזור חיי הטיפול (פתיחת פנייה, סיווג, הקצאה, מעקב וסגירה), מודול תקצוב והתחשבות לניהול מקורות מימון, הכנסות/הוצאות, התאמות ודיווחים כספיים, רכיב ייעודי לניהול מת"ס הכולל קליטה, חישוב זכאות, הפקת טפסים ושיגור דיווחים, מודול השמה הכולל יצירה וניהול ושידור צווים/החלטות וטפסי השמה בהתאם לתהליכים רגולטוריים, מודול דיווחי רשות המקושר למערכת הפיננסית לצורך בקרה, דיווח והתחשבות, מודול לתוכניות התערבות וגיליון טיפול מתקדם לתכנון, תיעוד ומעקב, ומודול לניהול משימות המחלקה ומעקב אחר ביצוע הכולל הקצאות, סטטוסים, התראות ודוחות ביצוע.

5.1.2. המערכת תכלול ותנהל את כלל הישויות הנדרשות לטיפול באוכלוסיית הפונים, לרבות פונים/מטופלים, עובדים סוציאליים ומטפלים, סוגי טיפול, מסלולי טיפול, גורמי חיוב ומקורות מימון, תוך קשרים לוגיים ביניהם לצורך עבודה רציפה, בקרה ודיווח. מסך המטופל יכלול שדות ייעודיים לפרטי התקשרות ובכלל זה מספר טלפון נייד (פלאפון) ופרטי קשר נוספים, והמערכת תכלול מנגנון לאיתור מספר טלפון/פלאפון במאגרים נוספים של הרשות (לרבות גבייה וחינוך), להצגת התאמות ולהטמעת הפריט ברשומת המטופל באופן מבוקר, תוך תיעוד מקור הנתון, מועד העדכון וזהות המשתמש.

5.1.3. המערכת תאפשר זיהוי וסיווג אוכלוסייה טעונת טיפול בשעת חירום על בסיס קבוצות מוגדרות כגון מוגבלי תנועה, פגועי נפש וכיוצא באלה, ותאפשר להגדיר, לעדכן ולתחזק קבוצות ותתי-קבוצות וקריטריוני שיוך ללא פיתוח ייעודי, וכן להפיק רשימות/קבצים לשימוש בזמן אמת בעת אירוע חירום. המערכת תהיה קשורה למערכת אחזור המסמכים של הרשות ותאפשר קישור מסמכים לתיק מטופל באופן מובנה, לרבות שיוך סוג מסמך, תאריך, גורם יוצר, סטטוס וסיווג הרשאות, וכן צפייה וחיפוש במסמכים מתוך תיק המטופל בכפוף להרשאות ורישום פעולות צפייה/הורדה/עדכון. מסכי האיתור ורשימות המטופלים יציגו מדדים חזותיים לאינטנסיביות טיפול באמצעות צבעים וצלמויות, וכן מדדים נוספים לפי בחירת הרשות, והמערכת תאפשר לקבוע כללים, ספים ותצוגות לפי תפקיד משתמש.

5.1.4. המערכת תהיה קשורה למערכת/מערכות משרד הרווחה ותאפשר הזנה מקוונת של נתוני יסוד וכן קליטה ושידור נתונים בהתאם למבני נתונים, נהלים ותהליכי דיווח מקוונים, תוך טיפול בשגויים, לוגים, אישורי קליטה והפקת דוחות חריגים. תיק המטופל יאפשר ניהול מספר סוגי נזקקות במקביל, כאשר לכל נזקקות ניתן יהיה לנהל תיקי-משנה בהתאם למהות הנזקקות, והנזקקויות המשניות יוצגו באופן ברור במסך עם התראות, תוך אפשרות מעבר מהיר ושמירה על אבחנה בין גורם עיקרי לגורמים משניים. התיק יכלול היסטוריה מלאה של טיפול והיסטוריית נזקקות, וקישור להיסטוריה יופיע במסך הנושאים הפעילים, וכן יהיה מסך/חלון ריכוז טיפולים היסטוריים הכולל סטטוסי טיפול ומועדים, גורמים מטפלים וסיבות סגירה, עם יכולת חיפוש וסינון לפי תקופה וסוג טיפול. המערכת תאפשר

הגדרת מסלולי טיפול שיקבעו שלבי עבודה, פעולות נדרשות ומדדי מעקב, ותאפשר רישום מספר סוגי נזקקות והצגתם יחד עם הגורם העיקרי.

5.1.5. המערכת תפיק חיובים להשתתפות הפונים/מטופלים בטיפול האגף בהתאם לכללים ותעריפים שיוגדרו, ותיצור רשומות חיוב במבנה קליטה תואם למערכת ההכנסות של הרשות, לרבות מזהים, פירוט שירות/טיפול, סכום, תקופה, אסמכתאות וסטטוסים, ותאפשר מעקב אחר קליטה/דחייה/תיקון. המערכת תהיה פתוחה לקבלת מידע מיישומים אחרים (למשל בדיקות סמים) ותכלול ממשק גמיש המאפשר התחברות למערכות נוספות באמצעות מנגנוני אינטגרציה מקובלים, כולל מיפוי שדות, ניהול אצוות/תורים, לוגים וטיפול בשגיאות. הנתונים של מטופלים במסגרת חוק סיעוד יהיו מקושרים לנתונים במודול ניהול פונים ולמוסד לביטוח לאומי, תוך תמיכה בזיהוי חד-משמעי של המטופל, עדכון סטטוסים ותוכניות טיפול ותיעוד עדכונים/אישורים.

5.1.6. המערכת תכלול דוחות מובנים ותהיה מחוברת למחולל הדוחות של הרשות (BI), כך שתתמוך בהזנת נתונים לשכבת BI ובהפקת דוחות ניהוליים, תפעוליים ותקציביים עם חיתוכים drill down, והרשאות צפייה לפי תפקיד. המערכת תפיק את כלל הטפסים הנדרשים לניהול רווחה ולדיווח למשרד הרווחה, לרבות טופס ט"ז 17, טפסי השמה (טופס החלטה למושם, טופס השמה), טופסי נתוני צו וכדומה, בהתאם לגרסאות הנהלים העדכניות; ככל שמשרד הרווחה מקבל דיווחים מקוונים, המערכת תספק מסכי קליטה ושיגור נתונים, תהליכי אימות, טיפול בשגויים ואישורי מסירה/קליטה. תיק המטופל יכלול שדות לציון אזורי טיפול ושדות מיון לשימוש עובדי הרווחה, ותאפשר הוספה/התאמה של שדות מיון ואיתור לפי צורך (בהרשאות מנהל מערכת), לרבות רשימות ערכים וחוקים.

5.1.7. המערכת תתמוך בטיפול ובדיווח בתחומי ליבה של הרווחה, לרבות חוק סיעוד, ילדים בסיכון, השמה במוסדות מחוץ לעיר, טיפול ודיווח בצל החוק ותכניות נוספות, ותאפשר הרחבה לתכניות חדשות בהתאם לשינויים רגולטוריים ולצרכי הרשות. המערכת תאפשר ניהול טיפולים בתשלום לכלל הציבור (כגון ייעוץ פרטני, ייעוץ זוגי ועוד), לרבות יומן ותזמון פגישות (זמינות מטפל/מיקום/תזכורות), הפקת חיוב למטופל וקישור למערכת ההכנסות של הרשות, כולל עדכון סטטוס תשלום והפקת אסמכתאות נדרשות. המערכת תעקוב אחר הטיפול בהתאם למדדי ביצוע שייקבעו עם הרשות, תציע מסלולים ומועד לסיום טיפול ותפיק התראות על חריגות ממדדי הביצוע, עם ניתוב לגורם אחראי ומעקב עד לסגירת החריגה.

5.1.8. המערכת תטפל בתקצוב ובהתחשבות מול משרד הרווחה וגופי מימון נוספים, לרבות דיווח הוצאות בטופס ט"ז 17 ותהליכים דומים, ותאפשר ניהול הקצאות, התאמות ושיוך הוצאה לתכנית/מטופל/פעילות. המערכת תכלול מעקב אחר הכנסות בתקציב הרווחה, כולל פירוט מקור התקציב וייעודו, ותאפשר שיוך הכנסות לתכניות/מסגרות/פעילויות; ההוצאות ינוהלו ברמה פרטנית וניתן יהיה לשייכן לסעיפי הכנסה/תקציב של הרשות לצורך בקרה ותיחום תקציבי. המערכת תבצע תחזית תקציבית ותזרים ותאפשר השוואת תכנון מול ביצוע, הצגת פערים וחריגות צפויות. המערכת תכלול דוחות מובנים ומחולל דוחות גמיש למעקב תקציבי ולהתחשבות מול משרד הרווחה, כולל אפשרות הגדרת חתכים וייצוא.

5.1.9. המערכת תקלוט נתוני מת"ס, תחשב זכאות ותשגר דיווח מת"ס למשרד הרווחה, ותפיק טפסי דיווח/חישוב החלטה/תשובה לפונה ודוחות, תוך ניהול סטטוס מסירה/קליטה וטיפול בשגויים. המערכת תנהל תקני כוח אדם של היחידה ותבדיל בין תקני רווחה לבין תקני הרשות, לרבות דוחות איוש וחוסרים. המערכת תנהל רשימת ספקים שמחלקת הרווחה עובדת איתם, כולל מאפייני ספק

(מלכ"ר, חברה מסחרית, מטפל פרטי/עוסק מורשה ועוד) ופרטי התקשרות, ותאפשר ביצוע הזמנות מספקים, מעקב אחר ביצוע שירותים ותשלומים, שיוך למטופל/תכנית/תקציב, ואסמכתאות.

5.1.10. המערכת תשתלב עם מערכת מס"ר של משרד הרווחה ובמערכת המרכבה, ותקלוט ותייצא נתוני תקציב ופעולות למערכת הפיננסית, כולל מיפוי נתונים, לוגים, טיפול בשגויים ואישורי קליטה. המערכת תדווח למשרד הרווחה ולגופים אחרים (כגון ביטוח לאומי) בהתאם לנהלים ותבניות דיווח שייקבעו מעת לעת, ותנהל תיעוד מלא של הדיווחים ואישורי קליטה. המערכת תעביר נתונים כספיים למערכת הפיננסית ותקבל ממנה נתוני תקציב וניצול תקציב, תדע לערוך תחזיות בנושאים אלה ותנהל מעקב אחר הכנסות והוצאות ותדווח לגזבר בזמן אמת על היקף וניצול התקציב. המערכת תתממשק דרכיונית לביטוח לאומי לרבות חוק סיעוד: תקלוט נתונים, תבצע חישובים, תפיק טפסים לשיגור נתונים, תקבל עדכונים ואישורים לגבי המטופל ותוכנית הטיפול ותחשב התחשבות עם הביטוח הלאומי בהתאם לכללים.

5.1.11. המערכת תעביר נתוני חיוב למערכת ההכנסות ותקלוט עדכוני תשלום ממנה לצורך עדכון כרטיסי חיוב/תקבול ושיקוף סטטוסים בתיק המטופל, וכן תתמוך בממשקים גם למערכות הכנסות נפוצות בשלטון המקומי. המערכת תפיק נתונים בתבנית לקליטה מהירה בשעת חירום במערכות ה-GIS ובמוקד, כאשר קובץ הנתונים יכלול רשומה אחת בלבד לכל מטופל גם אם קיימות למטופל מספר זכויות/נזקקויות/גורמי טיפול, ויכלול שדות מזהים, פרטי קשר ומאפייני סיווג לחירום בהתאם להגדרת הרשות.

## 5.2. ניהול ועדת תכנון

5.2.1. המערכת תספק מעטפת מלאה לניהול, תיעוד ובקרה של עבודת ועדת התכנון, ההערכה והטיפול, כוועדה רבת-חומית המורכבת ממספר בעלי תפקידים מקצועיים, ותאפשר לנהל באופן מובנה את כלל שלבי פעילות הוועדה, החל מהיערכות לדיון, דרך ניהול הדיון עצמו, ועד לתיעוד ההחלטות, יישומן ומעקב אחר ביצוען. המערכת תאפשר פתיחה, ניהול ועדכון של תיקי ועדה לכל מטופל, תוך קישור מלא בין נתוני הרקע, מסמכים תומכים, חוות דעת מקצועיות, החלטות ביניים והחלטות סופיות, באופן המאפשר ראייה הוליסטית, רציפה ומתועדת של כלל ההליך.

5.2.2. המערכת תאפשר הכנה מוקדמת ומובנית לדיוני הוועדה, לרבות ניהול תהליכי הכנת הילד והוריו לקראת הדיון, איסוף וריכוז כלל החומרים הרלוונטיים לדיון, והצגתם לחברי הוועדה באופן מאובטח ובהתאם להרשאות. במהלך הדיון תאפשר המערכת תיעוד מלא של מהלך הדיון, עמדות המשתתפים, חוות דעת מקצועיות, הסתייגויות והמלצות, וכן רישום החלטות הוועדה באופן מובנה, כולל קביעת תוכניות טיפול, שילוב באומנה, או כל חלופה טיפולית אחרת, בהתאם לשיקול דעת הוועדה והוראות הדין.

5.2.3. המערכת תתמוך בניהול תהליכים מורכבים ורב-שלביים הנלווים לעבודת הוועדה, ובכלל זה ניהול השגות ועררים על תוכניות טיפול או על החלטות לשילוב באומנה, תיעוד התנגדויות של הורים ביולוגיים, קיום דיונים חוזרים בהרכב חדש או מורחב של הוועדה, וניהול בקשות לקיום דיון נוסף בפני ועדות מחוזיות או גורמים מוסמכים אחרים, ככל שנדרש. לכל שלב בתהליך תאפשר המערכת תיעוד מלא של העילות, ההחלטות, מועדי הדיון, המשתתפים והגורמים המעורבים, תוך שמירה על רצף מידע מלא בין כלל הערכאות והשלבים.

5.2.4. המערכת תאפשר ניהול תהליכים הכוללים פנייה לערכאות משפטיות, לרבות תיעוד פניות של עובד סוציאלי לבית המשפט בבקשות למתן צווים, החלטות שיפוטיות, והמשך טיפול בהתאם להכרעות המשפטיות. המערכת תאפשר מעקב אחר לוחות זמנים, מועדי דיונים, החלטות ביניים ופעולות נדרשות

להמשך טיפול, וכן תתמוך בבדיקת זכאות ובתיעוד האפשרות לקבלת סיוע משפטי לצורך ייצוג בהליך, ככל שנדרש.

5.2.5. המערכת תכלול מנגנוני חיפוש, איתור ושליפה מתקדמים של תיקים, החלטות ורשומות ועדה, ותאפשר הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים אודות פעילות הוועדה, סוגי החלטות, משכי טיפול, מספר דיונים, עררים והליכים משפטיים, לצורך בקרה ניהולית, הפקת לקחים ושיפור מתמיד של תהליכי העבודה. כלל המידע ינוהל תוך הקפדה על הרשאות, סודיות ואבטחת מידע, ובהתאם לדרישות הדין והנהלים החלים על פעילות הוועדה.

## פרק ד' – לשכה משפטית

### 6. מודול לשכה משפטית

- 6.1. המודול יספק מערכת ניהול מקיפה ללשכה המשפטית באשכול, שתאפשר ריכוז, תיעוד, בקרה וניהול מלא של כלל התהליכים המשפטיים, המשימות והתיקים המטופלים בלשכה, תוך חלוקה מובנית לסוגי תיקים עיקריים, לרבות תיקים אזוריים (כגון תביעות נזיקין, תביעות גוף, תביעות כספיות, סכסוכים חוזיים וכיו"ב) ותיקים פליליים/מינהליים (כגון עבירות לפי חוקי תכנון ובניה, חוקי עזר, עבירות קנס מינהליות, צווים והליכים הנלווים לאכיפה). המערכת תאפשר לכל תיק משפטי לייצג "ישות" מלאה הכוללת את כלל מרכיבי המידע הרלוונטיים, לרבות נתוני פתיחה, צדדים, גורמים מטפלים, סטטוסים, מועדים, פעולות שננקטו, תוצרים משפטיים, היסטוריית החלטות, זיקות למודולים עירוניים אחרים, וחיבורים להליכי חיוב/גבייה ואכיפה, כך שתתקבל תמונת מצב מלאה ועדכנית לכל תיק ולכל תיקי הלשכה יחד.
- 6.2. המערכת תאפשר ניהול תיקים ממוחשבים באופן מלא ומודרני, לרבות יכולת קליטה, סריקה, קטלוג, מפתוח ושיוך מסמכים לכל תיק, תוך תמיכה רחבה במגוון סוגי מסמכים ומקורות מידע כגון מסמכים סרוקים, קבצי Office, קובצי PDF, הודעות דוא"ל וה-attachments, התכתבויות פנימיות וחיצוניות, טיוטות, מסמכי הגשה, כתבי טענות, ראיות, פסקי דין, פרוטוקולי דיונים, החלטות, חוות דעת, מסמכי אכיפה, מסמכי הוצאה לפועל וכל מידע אחר השייך לתיק המשפטי. המערכת תאפשר לשמור היררכיית מסמכים בתוך התיק (למשל לפי "כתבי בי-דין", "ראיות", "מועדים ודיונים", "התכתבויות", "חיובים וגבייה", "מסמכים פנימיים" וכיו"ב), תאפשר שיוך תגיות/קטגוריות, ותאפשר גישה מהירה למסמך הרצוי תוך שמירה על עקביות בין תיקים ותהליכי עבודה.
- 6.3. המודול יכלול ממשקים מקוונים ומאובטחים לתיקי מידע במודולים העירוניים והאשכוליים, ויאפשר לכל גורם מורשה בלשכה המשפטית לבצע גישה מושכלת ומבוקרת למידע עירוני רלוונטי לצורך טיפול משפטי, חקירה, הכנת כתבי טענות, גיבוש ראיות, או קבלת החלטות. הגישה תאפשר שליפה והצלבה של מידע, בין היתר, מקבצי אב ויישומים בסיס כגון משלמים, נכסים, נכסים עירוניים, אוכלוסין, שאילות אוכלוסין ממושרד הפנים, עובדי המזמין, רכבים, וכן ממודולים תפעוליים כגון מודול חניה, מודול ארנונה ואכיפה, מודול רישוי עסקים ומודול שילוט, הארכיב העירוני, מודול חוזים והתקשרויות (ספקים), תיקי בניין, ואישורי ועדות תמרור. הממשקים יאפשרו צפייה מבוקרת בנתונים, קישור ישיר בין התיק המשפטי לבין הישות במודול המקור, ויכולת שאיבה של נתונים נבחרים לתוך התיק המשפטי כנתוני רקע, אסמכתאות או שדות מפתח לצורך ניהול התיק.
- 6.4. המערכת תיישם מנגנון אבטחת מידע והגנת פרטיות מוגבר בכל הנוגע לתיקי מידע רגישים, כך שהגישה למידע רגיש תוגבל לפי הרשאות משתמש ותותנה בביצוע אימות זהות נוסף, לרבות אימות ביומטרי באמצעות קורא טביעת אצבע, ככל שיוגדר על ידי המזמין. כל גישה לתיק מידע, וכל צפייה במסמכים או בנתונים רגישים, יתועדו במערכת באופן מלא ובאופן שלא ניתן לשינוי בדיעבד, לרבות תאריך ושעת גישה, פרטי המשתמש, משך הגישה, זיהוי תיק המידע שנצפה, ורשימת המסמכים/מסכי מידע שהוצגו בפועל, לצורך בקורות, חקירות אירועי אבטחה, עמידה בדרישות רגולטוריות ושמירה על שרשרת תיעוד.

- 6.5. המערכת תכלול יכולות ליבה ייעודיות לעבודה משפטית ותפעול תיק, ותאפשר בין היתר ניהול תיקי תביעה והליכי הוצאה לפועל, לרבות פתיחת תיקי הוצל"פ, מעקב אחר שלבים, תיעוד פעולות, והצגת נתוני תיק הוצל"פ באמצעות ממשק מידע ככל שיתאפשר. המערכת תאפשר הפקת מגוון רחב של טפסים ומסמכים מובנים לצרכים משפטיים ותפעוליים, ובכלל זה טפסי הוצל"פ, טפסי כינוס, טפסים לביטוח לאומי, טפסי מקרקעין, טפסים לרשם החברות, וכן טפסים ומסמכים נוספים לפי צרכי המזמין ולפי תבניות שייקבעו, תוך שימוש בנתוני התיק והיישומים המשויות אליו למילוי אוטומטי של שדות, הפחתת שגיאות והאצת עבודה. המערכת תאפשר ביצוע חיפוש טקסטואלי מתקדם בתוך מסמכים וקבצים המצויים בתיקים ובמידע הקיים במערכת, באופן שיאפשר איתור מהיר של מילות מפתח, ביטויים, שמות, מספרי תיקים, מספרי מזהים ושדות מידע נוספים, תוך תמיכה במסמכים הניתנים לחיפוש טקסט (כגון Office ו PDF-טקסטואלי), ללא דרישה ליכולת.
- 6.6. המודול יאפשר יצירת אירועים ופעולות בתוך התיק באופן תהליכי, לרבות ניהול יומן פגישות והופעות, רישום מועדי דיונים והופעות בבית המשפט, תזכורות פנימיות, ומשימות להשלמות מידע, וכן יאפשר סנכרון ותיעוד ביומן הארגוני וב Outlook- כך שמועדים ופעולות שנקבעו בתיק ישתקפו גם בכלי היומן של המשתמשים הרלוונטיים, בהתאם להרשאות והגדרות. המערכת תאפשר ניהול סטטוסים ומועדים מחייבים (deadlines), תכלול מנגנון התראות והתרעות על מועדים קריטיים (כגון מועד תגובה, מועד הגשה, מועד התיישנות/פקיעה, מועדי תשלום, מועדי דיון), ותסייע לשמירה על רצף טיפול, מניעת החמצות, והקפדה על לוחות זמנים פנימיים וחיצוניים.
- 6.7. המערכת תאפשר ניהול וחיפוש בספריה משפטית וקישור למקורות ידע משפטיים ולמאגרי פסקי דין, חוקים, דינים וחוקי עזר באמצעות תוכנת צד ג', כך שניתן יהיה מתוך סביבת העבודה לאתר פסיקה או מקור נורמטיבי רלוונטי, לקשרו לתיק, ולשמור אסמכתא משפטית כחלק ממסמכי התיק או כקישור מנוהל. המערכת תאפשר תיעוד השימוש במקורות חיצוניים (למשל קישור לפסק דין ששימש בהחלטה או בכתב טענות), ותאפשר בנייה הדרגתית של "ארכיון ידע" פנימי הממפה תקדימים, נוסחים ומסמכים חוזרים לשימוש חוזר.
- 6.8. במערכת ישולב מנוע חיפוש מהיר ובעל ביצועים גבוהים, שיאפשר איתור מידע בתוך מאגר גדול הכולל מיליוני רשומות, הן ברמת נתונים מובנים (שדות טבלאיים בתיקים, ישויות, סטטוסים, תאריכים, צדדים, גורמים מטפלים וכיו"ב) והן ברמת מסמכים טקסטואליים. מנוע החיפוש יוצג למשתמש בצורה אינטואיטיבית המזכירה מנוע חיפוש אינטרנטי, ויאפשר הצגת תוצאות הכוללות תיאור Metadata כגון סוג מסמך/תיק, תאריך, מקור, מילות מפתח שנמצאו, קשר לתיק) וכן קישור ישיר לפתיחת הרשומה או המסמך. התוצאות יוצגו לפי רלוונטיות, ותתאפשר סינון/פילוח מתקדם לפי פרמטרים כגון סוג תיק, סטטוס, תקופה, גורם מטפל, סוג מסמך, מודול מקור, ועוד. מנוע החיפוש יתבסס על מנגנוני אינדוקס אוטומטיים למסמכים הניתנים לחיפוש טקסט, ויתעדכן באופן שוטף כך שתוצאות חיפוש ישקפו את המצב העדכני של המידע במערכת.
- 6.9. המודול יכלול יכולת מובנית לחיוב בגין הליכים משפטיים והליכי הוצאה לפועל, כך שהמערכת תתפקד גם כמערכת יצירת חיובים על בסיס תוצאות ההליך המשפטי, ובכלל זה הפקת חיובים לאחר פסק דין, חישוב ריביות והצמדות לפי כללי חיוב שיוגדרו, וחישובים נלווים בהתאם לדין החל ולמדיניות המזמין. המערכת תאפשר הפקת שובר חיוב לתשלום על ידי החייב, תוך יצירת זיקה חד-חד ערכית בין החיוב לבין התיק המשפטי והאסמכתאות שלו (למשל מספר תיק משפטי, סוג החלטה, מועד תחולה, רכיבי חיוב). החיובים שיופקו במודול המשפטי יועברו לרישום בכרטיס משלם במערכת הגבייה, תוך שמירת מהות החיוב והסימוכין הנדרשים, כך שניתן יהיה לעקוב אחר החיוב הן במישור המשפטי והן במישור הכספי/גבייתי.

- 6.10. גביית החיובים תירשם במערכת הגבייה הראשית ככל סוג חיוב אחר, והמערכת תאפשר לעקוב אחר סטטוס גבייה (שולם/לא שולם/חלקי/בהסדר/בהליכי אכיפה וכיו"ב) מתוך התיק המשפטי, באמצעות ממשקים דו-כיווניים או סנכרון סטטוסים. מערכת הגבייה תפעל לגבות את החוב באמצעות מודול האכיפה וסרגל אכיפה ככל חוב עירוני אחר, והמודול המשפטי יאפשר לראות בתיק את מהלכי האכיפה שננקטו, תאריכים, פעולות, החלטות, ועצירות/הקפאות, באופן שיתמוד בנייהול משפטי נכון ובהתנהלות מול חייבים, עורכי דין חיצוניים, ובתי משפט.
- 6.11. המערכת תכלול יכולת רישום וניהול זמן מושקע על גבי תיקים משפטיים, כך שמשתמשים בלשכה יוכלו לתעד שעות עבודה ומשאבים שהושקעו בכל תיק, לרבות פירוט פעילות (למשל הכנת מסמך, הופעה, שיחת טלפון, פגישה, בדיקה, כתיבה, תיאום), תאריך, משך זמן, והקשר לתיק/משימה. המערכת תאפשר קישור בין שעות העבודה לבין התיק המשפטי לצורך בקרה ניהולית, מדידת עומסים, תעדוף משימות, הפקת דוחות תפוקה, וכן לצרכים תקציביים או התחשבוניים ככל שיידרש.
- 6.12. המערכת תאפשר הפקת דוחות ניהוליים ותפעוליים ללשכה המשפטית, הן לצורך שליטה שוטפת והן לצורך דיווח תקופתי, ובכלל זה דוחות על כמות תיקים משפטיים פעילים לפי סוג (פלילי/אזרחי), לפי סטטוס והתקדמות הטיפול, ולפי תקופות; דוחות פירוט וריכוז שעות עבודה מושקעת ברמת תיק וברמה כוללת, כולל פילוחים לפי משתמש, סוג תיק ותקופה; דוחות על כמות תיקים המצויים בתהליכי אכיפה והשלב בו נמצאים; וכן דוח מאזן גבייה ללשכה המשפטית, שיאפשר להציג תמונת מצב כספית של חיובים שהופקו מהליכים משפטיים, תשלומים שנגבו בפועל, יתרות פתוחות, והתקדמות גבייה ביחס לתיקים ולתקופות, תוך אפשרות לייצוא נתונים והצגתם לפי חתכים שייקבעו על ידי המזמין.

## פרק ה' – מודול חוגים, קייטנות וצהרונים

### 7. מודול ניהול חוגים, קייטנות וצהרונים

#### 7.1. ניהול פעילויות, חוגים, קייטנות וצהרונים

7.1.1. המערכת תאפשר הקמה, ניהול ותפעול של מספר בלתי מוגבל של חוגים, קייטנות, צהרונים, מחנות, סדנאות, הרצאות, קורסים, פעילויות ספורט, פעילויות תרבות, פעילויות העשרה, פעילויות קהילתיות ואירועים רב-משתתפים המופעלים על ידי המועצה, תאגידה, עמותות קשורות, מוסדות חינוך, ספקים חיצוניים או מפעילים מטעם המועצה.

7.1.2. המערכת תאפשר הגדרת מבנה היררכי מלא של הפעילות, לרבות שנת פעילות, עונת פעילות, מחזור פעילות, תחום פעילות, מחלקה אחראית, מרכז קהילתי, יישוב, שלוחה, מתקן, ספק מפעיל וגורם מקצועי אחראי.

7.1.3. המערכת תאפשר שיוך כל פעילות למבנה הארגוני של המועצה ותתמוך בניהול פעילויות המופעלות במקביל על ידי מספר מחלקות או יחידות ארגוניות.

7.1.4. המערכת תאפשר ניהול פעילות חד-פעמית, סדרת מפגשים, פעילות עונתית, פעילות שנתית, פעילות מתחדשת, פעילות רב-שנתית ופעילות המורכבת ממספר מסלולים או קבוצות.

7.1.5. המערכת תאפשר הגדרת מספר בלתי מוגבל של מופעים, מפגשים, מועדים, סבבים ומחזורים עבור כל פעילות.

7.1.6. המערכת תאפשר הגדרת לוחות זמנים מורכבים, לרבות פעילות בימים קבועים, פעילות משתנה, פעילות במועדים חריגים, חופשות, חגים, מועדי השלמה ופעילויות מיוחדות.

7.1.7. המערכת תאפשר קביעת תאריך פתיחת הרשמה, תאריך סגירת הרשמה, תאריך תחילת פעילות ותאריך סיום פעילות.

7.1.8. המערכת תאפשר פתיחת הרשמה מדורגת לקבוצות אוכלוסייה שונות בהתאם לכללים שייקבעו על ידי המועצה.

7.1.9. המערכת תאפשר הגדרת תנאי זכאות להשתתפות בפעילות, לרבות גיל, כיתה, מקום מגורים, מגדר, מוסד לימודים, שיוך ליישוב, סטטוס תושב, חברות במועדון או כל קריטריון אחר.

7.1.10. המערכת תאפשר קביעת גיל מינימלי ומקסימלי להשתתפות ותבצע בדיקות זכאות אוטומטיות בעת הרישום.

7.1.11. המערכת תאפשר קביעת מספר משתתפים מינימלי ומקסימלי לכל פעילות, לכל קבוצה ולכל מופע.

7.1.12. המערכת תאפשר ניהול מכסות נפרדות עבור קבוצות אוכלוסייה שונות, יישובים, בתי ספר, שכבות גיל או כל חלוקה אחרת.

7.1.13. המערכת תאפשר שמירת מקומות למשתתפים זכאים או לקבוצות מוגדרות מראש.

7.1.14. המערכת תאפשר ניהול מספר קבוצות במקביל תחת אותה פעילות תוך קביעת מדריך, מקום, ימים ושעות נפרדים לכל קבוצה.

7.1.15. המערכת תאפשר העברת משתתפים בין קבוצות תוך שמירה מלאה של היסטוריית השינויים.

7.1.16. המערכת תאפשר פיצול או איחוד קבוצות במהלך שנת הפעילות בהתאם להחלטת הגורם המנהל.

7.1.17. המערכת תאפשר קביעת מספר מדריכים, עוזרי מדריך, מלווים או אנשי צוות לכל פעילות.

7.1.18. המערכת תאפשר שיוך פעילות למספר מתקנים, אולמות, כיתות, מגרשים או אתרים במקביל.

7.1.19. המערכת תבצע בדיקות התנגשות אוטומטיות בין פעילויות, מתקנים, מדריכים ומשאבים ותתריע על כל חריגה או כפילות.

7.1.20. המערכת תאפשר ניהול רשימת ציוד ומשאבים הנדרשים להפעלת הפעילות.

- 7.1.21. המערכת תאפשר שיוך מסמכים, נהלים, אישורים, תמונות, סרטונים וחומרי הדרכה לכל פעילות.
- 7.1.22. המערכת תאפשר ניהול טפסים דיגיטליים הנדרשים כתנאי להשתתפות בפעילות, לרבות הצהרות בריאות, אישורי הורים, אישורי ביטוח, ויתור על סודיות רפואית וטפסים נוספים.
- 7.1.23. המערכת תאפשר קביעת שדות חובה ושדות רשות בעת הרישום בהתאם לסוג הפעילות.
- 7.1.24. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה נפרדות לכל קבוצה או פעילות.
- 7.1.25. המערכת תאפשר הפעלה אוטומטית של מנגנוני המתנה, שיבוץ ומילוי מקומות שהתפנו בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.1.26. המערכת תאפשר קביעת מדיניות ביטולים, זיכויים והחזרים ייחודית לכל פעילות.
- 7.1.27. המערכת תאפשר ניהול פעילויות הממומנות באופן מלא או חלקי על ידי גורמי חוץ, מלגות, תקציבי רווחה, תקציבי חינוך או תמיכות אחרות.
- 7.1.28. המערכת תאפשר קביעת מחירים שונים עבור סוגי אוכלוסייה שונים, תושבים ושאינם תושבים, קבוצות גיל, יישובים או כל מאפיין אחר.
- 7.1.29. המערכת תאפשר הגדרת הנחות, קופונים, הטבות, הנחות אחים, הנחות משפחתיות, הנחות מרובות פעילויות והנחות ייעודיות בהתאם לכללים עסקיים שיוגדרו.
- 7.1.30. המערכת תאפשר הפעלת מנגנון Workflow לאישור פעילויות חדשות, שינויים בפעילויות, חריגות תפוסה, חריגות תקציב, הנחות חריגות ובקשות מיוחדות.
- 7.1.31. המערכת תתריע באופן אוטומטי על חריגה ממכסת המשתתפים, אי עמידה במינימום נרשמים, תפוסה נמוכה, מדריך חסר, מתקן שאינו זמין או כל חריגה אחרת שתוגדר על ידי המועצה.
- 7.1.32. המערכת תאפשר הפקת דוחות בזמן אמת בדבר מצב ההרשמה, תפוסה, ניצול מתקנים, ניצול מדריכים, הכנסות צפויות, הכנסות בפועל וחריגות תפעוליות.
- 7.1.33. המערכת תאפשר הצגת נתוני הפעילות בלוחות מחוונים (Dashboards) ניהוליים תוך אפשרות סינון לפי יישוב, מחלקה, תחום פעילות, קבוצת גיל, מדריך, מתקן, סטטוס פעילות וכל חתך אחר.
- 7.2. ביטולים, הפסקות השתתפות, החזרים וזיכויים
- 7.2.1. המערכת תאפשר ניהול מדיניות ביטולים, הפסקות השתתפות, זיכויים והחזרים נפרדת לכל פעילות, קבוצה, קייטנה, צהרון, חוג, קורס או אירוע.
- 7.2.2. המערכת תאפשר הגדרת כללי ביטול שונים בהתאם לסוג הפעילות, מועד הביטול, גיל המשתתפים, משך הפעילות, מקור המימון או כל פרמטר אחר שיוגדר על ידי המועצה.
- 7.2.3. המערכת תאפשר הגדרת תקופות ביטול שונות, לרבות ביטול לפני תחילת הפעילות, ביטול במהלך הפעילות, ביטול לאחר מספר מפגשים, ביטול לקראת סיום הפעילות או כל מנגנון אחר שיוגדר.
- 7.2.4. המערכת תאפשר ביטול עצמי על ידי המשתתף או המשלם באמצעות האזור האישי, אתר האינטרנט או האפליקציה, בהתאם להרשאות ולמדיניות שתוגדר.
- 7.2.5. המערכת תאפשר הגשת בקשת ביטול מקוונת, לרבות צירוף מסמכים, נימוקים ואסמכתאות.
- 7.2.6. המערכת תאפשר ביטול השתתפות על ידי גורם מורשה מטעם המועצה בהתאם להרשאות שיוגדרו.
- 7.2.7. המערכת תאפשר הפסקת השתתפות יזומה על ידי המועצה, לרבות עקב אי עמידה בתנאי הפעילות, בעיות משמעת, בעיות בטיחות, חובות כספיים או כל סיבה אחרת בהתאם למדיניות המועצה.
- 7.2.8. המערכת תאפשר ביטול פרטני של משתתף, ביטול קבוצתי של מספר משתתפים או ביטול מלא של פעילות.
- 7.2.9. המערכת תאפשר ביטול פעילות בודדת, מחזור פעילות, קבוצה מסוימת או פעילות שלמה.

- 7.2.10. המערכת תחשב באופן אוטומטי את גובה ההחזר או הזיכוי בהתאם לכללים שהוגדרו.
- 7.2.11. המערכת תאפשר חישוב החזר מלא, החזר חלקי, זיכוי עתידי או אי מתן החזר בהתאם למדיניות הפעילות.
- 7.2.12. המערכת תאפשר חישוב החזרים על בסיס מספר המפגשים שהתקיימו בפועל, מספר המפגשים שנתו, תקופת ההשתתפות או כל נוסחת חישוב אחרת שתוגדר.
- 7.2.13. המערכת תאפשר קביעת דמי ביטול, דמי טיפול, דמי הרשמה שאינם ניתנים להחזר או רכיבי תשלום נוספים שיוחזרו מההחזר.
- 7.2.14. המערכת תאפשר קביעת כללי החזר שונים בהתאם לסיבת הביטול, לרבות סיבה רפואית, מעבר מקום מגורים, שירות מילואים, הפסקת פעילות ביוזמת המועצה או כל סיבה אחרת.
- 7.2.15. המערכת תאפשר ביצוע זיכוי ישירות לאמצעי התשלום ממנו בוצע החיוב, בכפוף לממשקים הקיימים במערכת הגבייה.
- 7.2.16. המערכת תאפשר הפקת זיכוי כספי, זיכוי עתידי, שובר זיכוי או יתרת זכות לשימוש בפעילויות אחרות.
- 7.2.17. המערכת תאפשר ניהול תהליך אישור מובנה (Workflow) לבקשות ביטול והחזר בהתאם לסכומים, סוג הפעילות או הרשאות המשתמש.
- 7.2.18. המערכת תאפשר קביעת מספר דרגי אישור לטיפול בבקשות חריגות.
- 7.2.19. המערכת תשלח הודעות אוטומטיות למשתתף או למשלם בדבר קבלת הבקשה, סטטוס הטיפול, אישור הביטול, גובה ההחזר או דחיית הבקשה.
- 7.2.20. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את סטטוס המשתתף ואת מצב הרשמתו לפעילות.
- 7.2.21. המערכת תבצע עדכון אוטומטי של מכסת המשתתפים ותפוסת הפעילות בעקבות ביטול או הפסקת השתתפות.
- 7.2.22. המערכת תאפשר שחרור מיידי של מקום שהתפנה לצורך שיבוץ משתתף מרשימת המתנה.
- 7.2.23. המערכת תאפשר הפעלה אוטומטית של מנגנון רשימות המתנה בעקבות ביטול הרשמה.
- 7.2.24. המערכת תאפשר צפייה בהיסטוריית הביטולים וההחזרים ברמת המשתתף, המשפחה, הפעילות והמחלקה.
- 7.2.25. המערכת תתעד באופן מלא את כלל פעולות הביטול, ההחזר, הזיכוי והאישורים שבוצעו במערכת.
- 7.2.26. התיעוד יכלול לכל הפחות את מועד הבקשה, מועד הטיפול, המשתמש שביצע את הפעולה, סיבת הביטול, סכום ההחזר, אמצעי ההחזר, מסמכים נלווים והערות הגורם המטפל.
- 7.2.27. המערכת תאפשר הפקת דוחות ביטולים, החזרים וזיכויים לפי פעילות, תקופה, מדריך, יישוב, מחלקה, סוג ביטול או כל חתך אחר.
- 7.2.28. המערכת תאפשר ניתוח שיעורי ביטול, מגמות נטישה, סיבות ביטול והשפעתן על פעילות המועצה.
- 7.2.29. המערכת תאפשר הצגת נתוני ביטולים והחזרים בלוחות מחוונים (Dashboards) ניהוליים בזמן אמת.
- 7.2.30. המערכת תשמור היסטוריית Audit מלאה של כלל פעולות הביטול, ההחזר, הזיכוי והשינויים שבוצעו בתהליך, לרבות הנתונים לפני ואחרי השינוי, המשתמש שביצע את הפעולה ומועד הביצוע.

### 7.3. ניהול רשימות המתנה ושיבוץ משתתפים

- 7.3.1. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה עבור כלל הפעילויות, החוגים, הקייטנות, הצהרונים, הסדנאות, הקורסים והאירועים המנוהלים במערכת.
- 7.3.2. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה נפרדות לכל פעילות, קבוצה, מחזור, מסלול או מועד פעילות.
- 7.3.3. המערכת תאפשר רישום אוטומטי או ידני לרשימת המתנה כאשר מכסת המשתתפים בפעילות התמלאה.

- 7.3.4. המערכת תציג למשתמש בעת ההרשמה כי הפעילות נמצאת בתפוסה מלאה ותציע מעבר לרשימת המתנה.
- 7.3.5. המערכת תאפשר למועצה להגדיר האם רישום לרשימת המתנה יתבצע באופן אוטומטי או בכפוף לאישור המשתתף.
- 7.3.6. המערכת תאפשר ניהול קדימויות ברשימות המתנה בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.3.7. המערכת תאפשר קביעת סדר קדימויות על בסיס מועד ההרשמה, מקום מגורים, סטטוס תושב, גיל, קבוצת זכאות, השתייכות ליישוב, מוסד לימודים, החלטת ועדה או כל קריטריון אחר.
- 7.3.8. המערכת תאפשר ניהול מכסות ייעודיות לקבוצות אוכלוסייה שונות גם במסגרת רשימות המתנה.
- 7.3.9. המערכת תאפשר למשתמשים מורשים לשנות את סדרי הקדימויות בהתאם להרשאות שיוגדרו.
- 7.3.10. המערכת תאפשר צפייה בזמן אמת במספר הממתינים לכל פעילות ובמיקום כל משתתף ברשימת ההמתנה.
- 7.3.11. המערכת תאפשר מעבר אוטומטי של משתתף מרשימת ההמתנה לרשימת המשתתפים הפעילים עם התפנות מקום.
- 7.3.12. המערכת תאפשר קביעת מנגנוני שיבוץ אוטומטיים בהתאם לכללים עסקיים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.3.13. המערכת תאפשר זיהוי אוטומטי של מקומות שהתפנו עקב ביטולים, הפסקת השתתפות, אי הסדרת תשלום או כל סיבה אחרת.
- 7.3.14. עם התפנות מקום בפעילות, המערכת תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות למשתתפים הרלוונטיים ברשימת ההמתנה.
- 7.3.15. ההודעות יישלחו באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים (SMS), הודעות Push, WhatsApp או כל אמצעי תקשורת אחר הנתמך במערכת.
- 7.3.16. המערכת תאפשר הגדרת נוסחי הודעות שונים בהתאם לסוג הפעילות ולסטטוס המשתתף.
- 7.3.17. המערכת תאפשר קביעת פרק זמן למתן מענה מצד המשתתף לאחר קבלת ההודעה.
- 7.3.18. המערכת תאפשר קליטת אישור הרשמה ישירות מתוך הודעת ההתראה, ללא צורך בכניסה מחודשת למערכת.
- 7.3.19. המערכת תאפשר למשתתף לאשר את ההצעה, לדחותה או לבקש להישאר ברשימת ההמתנה לפעילות אחרת.
- 7.3.20. במקרה שלא התקבלה תגובה בפרק הזמן שהוגדר, המערכת תאפשר העברת ההצעה אוטומטית למשתתף הבא בתור.
- 7.3.21. המערכת תאפשר שמירת היסטוריית הפניות והתגובות של כלל המשתתפים ברשימות ההמתנה.
- 7.3.22. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה מרובות עבור אותו משתתף במקביל.
- 7.3.23. המערכת תאפשר מעבר יזום של משתתף מרשימת המתנה אחת לרשימת המתנה אחרת בהתאם להרשאות.
- 7.3.24. המערכת תאפשר זיהוי משתתפים שנרשמו לפעילות חלופית ובמקביל נמצאים ברשימת המתנה לפעילות אחרת.
- 7.3.25. המערכת תאפשר למנהלי המערכת לבצע שיבוץ ידני של משתתפים מתוך רשימת ההמתנה תוך תיעוד מלא של ההחלטה.
- 7.3.26. המערכת תאפשר ביצוע שיבוץ קבוצתי של מספר משתתפים במקביל.
- 7.3.27. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה עבור קבוצות, מסלולים ורמות מקצועיות שונות בתוך אותה פעילות.

7.3.28. המערכת תפיק דוחות רשימות המתנה הכוללים מספר ממתינים, זמני המתנה ממוצעים, שיעורי מימוש, מספר המקומות שהתפנו ומספר המשתתפים ששובצו בפועל.

7.3.29. המערכת תאפשר ניתוח ביקושים לפעילויות על בסיס נתוני רשימות ההמתנה לצורך קבלת החלטות ניהוליות, פתיחת קבוצות נוספות או הגדלת מכסות.

7.3.30. המערכת תאפשר הצגת נתוני רשימות ההמתנה בלוחות מחוונים (Dashboards) ניהוליים בזמן אמת.

7.3.31. המערכת תשמור היסטוריית Audit מלאה של כלל פעולות ההוספה, השיבוץ, ההסרה, שינויי הקדימות וההודעות שנשלחו במסגרת ניהול רשימות ההמתנה.

#### 7.4. תקשורת עם תושבים, משתתפים והורים

7.4.1. המערכת תכלול מנגנון תקשורת רב-ערוצי (Omni Channel) המאפשר תקשורת רציפה, יזומה ואוטומטית עם תושבים, הורים, משתתפים, מדריכים ובעלי תפקידים לאורך כל מחזור החיים של הפעילות.

7.4.2. המערכת תאפשר משלוח הודעות SMS באמצעות ספקי מסרונים מאושרים ותתמוך בחיבור למספר ספקי שירות במקביל.

7.4.3. המערכת תאפשר משלוח הודעות דואר אלקטרוני ליחידים ולקבוצות, לרבות משלוח מסמכים, אישורים, חשבוניות, קבלות, טפסים וקישורים לפעולות במערכת.

7.4.4. המערכת תאפשר משלוח הודעות WhatsApp באמצעות ממשקים רשמיים ומאושרים של ספקי השירות ובהתאם להוראות הדין ולמדיניות Meta.

7.4.5. המערכת תאפשר משלוח הודעות Push באמצעות אפליקציית התושבים או אפליקציית המשתמשים במידה וקיימת.

7.4.6. המערכת תאפשר יצירת תבניות הודעה בלתי מוגבלות עבור כלל ערוצי התקשורת.

7.4.7. המערכת תאפשר ניהול ספריית תבניות מרכזית הכוללת גרסאות, הרשאות שימוש ושיוך למחלקות או תחומי פעילות.

7.4.8. המערכת תאפשר שילוב שדות דינמיים בתוכן ההודעות, לרבות שם המשתתף, שם הפעילות, מועד הפעילות, יתרת חוב, מיקום הפעילות, פרטי המדריך וכל נתון אחר המנוהל במערכת.

7.4.9. המערכת תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות על בסיס אירועים עסקיים ותהליכים המתרחשים במערכת.

7.4.10. המערכת תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות בגין פתיחת הרשמה לפעילות.

7.4.11. המערכת תאפשר שליחת הודעות אישור הרשמה.

7.4.12. המערכת תאפשר שליחת הודעות בדבר מעבר לרשימת המתנה.

7.4.13. המערכת תאפשר שליחת הודעות על שיבוץ מרשימת המתנה.

7.4.14. המערכת תאפשר שליחת תזכורות טרם תחילת פעילות, מפגש, אירוע או קייטנה.

7.4.15. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין שינוי מקום פעילות, שינוי מדריך, שינוי שעות פעילות או כל שינוי תפעולי אחר.

7.4.16. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין ביטול פעילות, דחיית פעילות או סגירת קבוצה.

7.4.17. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין חיובים, תשלומים, כישלון חיוב, יתרות חובה או החזרים כספיים.

7.4.18. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין מסמכים חסרים, אישורים שפג תוקפם או פעולות נדרשות מצד המשתתף.

7.4.19. המערכת תאפשר שליחת התראות להורים בגין היעדרויות, איחורים או אירועים חריגים.

7.4.20. המערכת תאפשר שליחת הודעות חירום, הודעות בטיחות והודעות מערכת לכלל המשתתפים או לקבוצות מוגדרות.

7.4.21. המערכת תאפשר הפצת הודעות ליחיד, לקבוצה, לפעילות מסוימת, ליישוב, למחלקה, לשכבת גיל, למדריך, למסלול פעילות או לכל חתך מידע אחר.

7.4.22. המערכת תאפשר יצירת קהלי יעד דינמיים על בסיס נתוני המערכת.

7.4.23. המערכת תאפשר סינון נמענים לפי מאפייני פעילות, סטטוס הרשמה, יתרות חוב, נוכחות, זכאויות, מקום מגורים, גיל או כל שדה אחר הקיים במערכת.

7.4.24. המערכת תאפשר תזמון משלוח הודעות למועד עתידי.

7.4.25. המערכת תאפשר הגדרת קמפיינים אוטומטיים רב-שלביים בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.

7.4.26. המערכת תאפשר ניהול תהליכי לקוח עבור תהליכי הרשמה, חידוש הרשמה, גבייה, רשימות המתנה ופעילויות נוספות.

7.4.27. המערכת תאפשר הפקת אישורי קריאה, אישורי מסירה וסטטוסי הפצה בהתאם ליכולות ערוץ התקשורת.

7.4.28. המערכת תאפשר מעקב אחר פתיחת הודעות, הקלקות על קישורים, תגובות משתמשים וביצוע פעולות מתוך ההודעות.

7.4.29. המערכת תאפשר ניהול תקשורת דו-כיוונית מול המשתתפים וההורים, לרבות קליטת תגובות, בקשות ומסרים חוזרים.

7.4.30. המערכת תאפשר תיעוד מלא של כלל ההתכתבויות וההודעות בתיק המשתתף, בתיק המשפחה ובתיק הפעילות.

7.4.31. המערכת תאפשר צפייה בהיסטוריית התקשורת המלאה עם כל משתתף או משלם.

7.4.32. המערכת תאפשר הפקת דוחות תקשורת הכוללים היקפי משלוח, שיעורי מסירה, שיעורי פתיחה, שיעורי תגובה ואפקטיביות ההודעות.

7.4.33. המערכת תאפשר ניהול הסכמות לקבלת דיוור, הודעות שירות והודעות שיווקיות בהתאם להוראות חוק התקשורת, חוק הגנת הפרטיות והנחיות המועצה.

7.4.34. המערכת תאפשר ניהול רשימות תפוצה והסרה אוטומטית של נמענים בהתאם לבקשות הסרה ולהוראות הדין.

7.4.35. המערכת תאפשר הפקת לוחות מחוונים (Dashboards) להצגת נתוני תקשורת, הפצה, מסירה ותגובות בזמן אמת.

7.4.36. המערכת תשמור Audit Trail מלא של כלל פעולות התקשורת, לרבות זהות המשתמש שיזם את ההודעה, מועד השליחה, ערוץ התקשורת, תוכן ההודעה, רשימת הנמענים וסטטוס המסירה.

7.5. ניהול תשלומים, גבייה, חיובים והתחשבנות כספית

7.5.1. המערכת תאפשר ניהול מלא של תהליכי הגבייה, החיוב, הזיכוי, ההתחשבנות והבקרה הכספית עבור כלל הפעילויות המנוהלות במערכת.

7.5.2. המערכת תאפשר חיוב חד פעמי, חיוב חודשי, חיוב דו-חודשי, חיוב תקופתי, חיוב לפי מפגש, חיוב לפי שעות פעילות, חיוב לפי צריכה וחיוב על פי כל מודל עסקי אחר שיוגדר על ידי המועצה.

7.5.3. המערכת תאפשר ניהול תעריפים שונים עבור אותה פעילות בהתאם לסוג המשתתף, קבוצת גיל, מקום מגורים, סטטוס תושב, זכאות להנחות או כל מאפיין אחר.

7.5.4. המערכת תאפשר קביעת מחיר שונה עבור כל קבוצה, מסלול, מחזור או תקופת פעילות.

- 7.5.5. המערכת תאפשר קביעת מחירון עתידי ומחירון תקף לפי תאריכים, לרבות שמירת היסטוריית מחירים מלאה.
- 7.5.6. המערכת תאפשר גבייה באמצעות כרטיסי אשראי, הוראות קבע, חיוב חשבון בנק, ארנקים דיגיטליים, אמצעי תשלום מקוונים ואמצעי תשלום נוספים הנתמכים במערכת הגבייה של המועצה.
- 7.5.7. המערכת תאפשר ביצוע תשלומים מקוונים, תשלומים פרונטליים, תשלומים טלפוניים ותשלומים באמצעות נציג שירות.
- 7.5.8. המערכת תאפשר ניהול אמצעי תשלום מרובים לאותו משלם.
- 7.5.9. המערכת תאפשר שמירת Token של אמצעי התשלום בהתאם לדרישות אבטחת המידע ותקני PCI-DSS לצורך ביצוע חיובים עתידיים.
- 7.5.10. המערכת תאפשר קביעת מסלולי תשלום שונים לכל פעילות.
- 7.5.11. המערכת תאפשר פריסת תשלומים בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.5.12. המערכת תאפשר קביעת מספר תשלומים מקסימלי לכל פעילות או קבוצת פעילויות.
- 7.5.13. המערכת תאפשר קביעת מקדמות, דמי הרשמה, דמי ביטול, דמי שמירת מקום ותשלומים נלווים.
- 7.5.14. המערכת תאפשר גביית תשלום חלקי במועד הרישום והשלמת יתרת התשלום במועד עתידי.
- 7.5.15. המערכת תאפשר ביצוע חיובים עתידיים אוטומטיים בהתאם ללוחות זמנים שיוגדרו.
- 7.5.16. המערכת תאפשר ניהול הוראות קבע ותבצע חיובים מחזוריים אוטומטיים בהתאם להסדרי התשלום.
- 7.5.17. המערכת תאפשר חיוב אוטומטי של קבוצת משתתפים או כלל המשתתפים בפעילות מסוימת.
- 7.5.18. המערכת תאפשר הפקת קבלות, חשבוניות מס, חשבוניות עסקה, אישורי תשלום, זיכויים וכל מסמך כספי אחר בהתאם להוראות הדין.
- 7.5.19. המערכת תאפשר הפקת מסמכים כספיים באופן אוטומטי עם השלמת העסקה.
- 7.5.20. המערכת תאפשר משלוח אוטומטי של מסמכים כספיים בדואר אלקטרוני, באזור האישי ובאמצעים דיגיטליים נוספים.
- 7.5.21. המערכת תאפשר ביצוע זיכויים מלאים וחלקיים בהתאם למדיניות המועצה.
- 7.5.22. המערכת תאפשר ביצוע החזרים כספיים מלאים או חלקיים בהתאם לכללי הפעילות ולמדיניות הביטולים.
- 7.5.23. המערכת תאפשר ביטול עסקאות, ביטול תשלומים עתידיים וביטול הוראות קבע.
- 7.5.24. המערכת תנהל תיעוד מלא של כלל הפעולות הכספיות שבוצעו במערכת.
- 7.5.25. המערכת תשמור היסטוריית חיובים, זיכויים, החזרים, ביטולים ושינויים כספיים לכל משלם ולכל משתתף.
- 7.5.26. המערכת תאפשר צפייה במאזן כספי מלא של כל משלם, לרבות יתרות פתוחות, תשלומים שבוצעו, חיובים עתידיים, זיכויים והחזרים.
- 7.5.27. המערכת תאפשר הפקת כרטיס כספית מלאה לכל משלם ולכל משתתף.
- 7.5.28. המערכת תאפשר ניהול יתרות חובה ויתרות זכות.
- 7.5.29. המערכת תאפשר שימוש ביתרות זכות לצורך תשלום עבור פעילויות עתידיות.
- 7.5.30. המערכת תאפשר הפקת התראות בגין חובות, פיגורים, הוראות קבע שנכשלו, חיובים שנדחו או כל אירוע כספי חריג.
- 7.5.31. המערכת תאפשר חסימת רישום לפעילויות חדשות בגין חובות פתוחים בהתאם למדיניות המועצה.
- 7.5.32. המערכת תאפשר מתן אישור חריג לרישום למרות קיום חוב, בהתאם להרשאות שיוגדרו.

7.5.33. המערכת תאפשר ניהול מלגות, סבסודים, השתתפות גורמי רווחה, תמיכות חיצוניות ומקורות מימון נוספים.

7.5.34. המערכת תאפשר חלוקת החיוב בין מספר גורמים מממנים או משלמים.

7.5.35. המערכת תאפשר ניהול הנחות אוטומטיות בהתאם לכללים עסקיים שיוגדרו במערכת.

7.5.36. המערכת תחשב באופן אוטומטי הנחות אחים, הנחות משפחתיות, הנחות מרובות פעילויות, הנחות תושבים, הנחות עובדים והנחות נוספות.

7.5.37. המערכת תאפשר ביצוע התאמות כספיות אוטומטיות בעת שינוי פעילות, מעבר קבוצה, ביטול הרשמה או שינוי היקף השתתפות.

7.5.38. המערכת תאפשר ניהול תקבולים בגין פעילויות שבוטלו, פעילויות שהופסקו או פעילויות שלא נפתחו.

7.5.39. המערכת תאפשר חישוב אוטומטי של החזר יחסי בגין הפסקת השתתפות במהלך תקופת הפעילות בהתאם לכללים שיוגדרו.

7.5.40. המערכת תתממשק באופן מלא למערכת הכספית, מערכת הגבייה, מערכת הנהלת החשבונות ומערכות הסליקה של המועצה.

7.5.41. המערכת תאפשר העברת נתונים בזמן אמת או במועדים קבועים למערכות הכספיות של המועצה.

7.5.42. המערכת תאפשר קליטת נתוני תשלום, אישורי עסקאות, קבצי סליקה ותנועות כספיות ממערכות חיצוניות.

7.5.43. המערכת תאפשר הפקת קבצי ממשק לחשבות, הנהלת חשבונות, תקציב, גבייה ומערכות BI.

7.5.44. המערכת תאפשר ביצוע התאמות מול חברות האשראי, מס"ב ומערכות הסליקה.

7.5.45. המערכת תאפשר הפקת דוחות הכנסות, גבייה, חייבים, זיכויים, החזרים, הכנסות צפויות והכנסות בפועל.

7.5.46. המערכת תאפשר ניתוח הכנסות לפי פעילות, יישוב, מחלקה, מדריך, מתקן, קבוצת גיל, תקופה או כל חתך אחר.

7.5.47. המערכת תאפשר הצגת נתונים כספיים בלוחות מחוונים (Dashboards) בזמן אמת.

7.5.48. כל הפעולות הכספיות במערכת יתועדו במנגנון Audit מלא, לרבות פרטי המשתמש שביצע את הפעולה, מועד הפעולה, הנתונים לפני ואחרי השינוי וסיבת השינוי ככל שנדרשה.

## 7.6. ניהול הנחות, מלגות, סבסודים וזכאויות

7.6.1. המערכת תכלול מנגנון גמיש ומתקדם לניהול הנחות, מלגות, סבסודים והטבות ותאפשר הגדרת מספר בלתי מוגבל של כללים, מנגנוני חישוב וקריטריונים למתן זכאות.

7.6.2. המערכת תאפשר הגדרת הנחות ברמת פעילות, קבוצה, מחזור, תחום פעילות, יישוב, אוכלוסיית יעד, משפחה, משלם או משתתף.

7.6.3. המערכת תאפשר הגדרת הנחות קבועות, הנחות זמניות, הנחות עונתיות, מבצעי הרשמה מוקדמת, מבצעי סוף עונה והטבות מיוחדות בהתאם לתקופות שיוגדרו.

7.6.4. המערכת תאפשר מתן הנחות באחוזים, בסכום קבוע, במחיר מיוחד, בזיכוי עתידי, במימון חלקי או במימון מלא.

7.6.5. המערכת תאפשר ניהול הנחות אחים בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.

7.6.6. המערכת תאפשר קביעת שיעורי הנחה שונים בהתאם למספר הילדים הרשומים לפעילויות.

7.6.7. המערכת תאפשר זיהוי אוטומטי של בני משפחה לצורך חישוב הנחות משפחתיות.

7.6.8. המערכת תאפשר מתן הנחות למשפחות מרובות ילדים בהתאם לקריטריונים שיוגדרו.

- 7.6.9. המערכת תאפשר מתן הנחות לתושבי המועצה ותבצע בדיקת זכאות בהתאם לכתובת המגורים או בהתאם למידע המתקבל ממערכות אחרות של המועצה.
- 7.6.10. המערכת תאפשר מתן הנחות שונות לתושבים ולשאינם תושבים.
- 7.6.11. המערכת תאפשר מתן הנחות לקבוצות זכאות שונות, לרבות תלמידים, חיילים, משרתי מילואים, סטודנטים, אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלויות, משפחות חד-הוריות, משפחות אומנה, מקבלי הנחות בארנונה, אוכלוסיות רווחה וכל קבוצת זכאות אחרת שתוגדר על ידי המועצה.
- 7.6.12. המערכת תאפשר קביעת קריטריונים מורכבים למתן זכאות, לרבות שילוב של מספר תנאים במקביל.
- 7.6.13. המערכת תאפשר ניהול הנחות על בסיס דירוג סוציו-אקונומי, מבחני הכנסה, סטטוס זכאות, החלטות ועדה או כל קריטריון אחר שיוגדר.
- 7.6.14. המערכת תאפשר ניהול מלגות והשתתפויות במימון מלא או חלקי.
- 7.6.15. המערכת תאפשר ניהול תקציב מלגות שנת, תקופתי או ייעודי לכל תחום פעילות.
- 7.6.16. המערכת תאפשר שיוך מקור תקציבי לכל מלגה או סבסוד.
- 7.6.17. המערכת תאפשר ניהול ועדות מלגות ותהליכי אישור מובנים באמצעות Workflow.
- 7.6.18. המערכת תאפשר הגשת בקשה למלגה באופן מקוון.
- 7.6.19. המערכת תאפשר העלאת מסמכים לצורך בחינת זכאות למלגה או לסבסוד.
- 7.6.20. המערכת תאפשר ניהול סטטוס הבקשה, לרבות טיוטה, הוגשה, בבדיקה, ממתנה למסמכים, אושרה, נדחתה או כל סטטוס אחר שיוגדר.
- 7.6.21. המערכת תאפשר קביעת תקרת הנחה או מלגה ברמת פעילות, משתתף, משפחה או תקופה.
- 7.6.22. המערכת תאפשר קביעת מגבלת תקציב להנחות ולמלגות ותתריע בעת ניצול התקציב.
- 7.6.23. המערכת תאפשר הפעלה אוטומטית של הנחות בעת ביצוע הרישום ללא צורך בהתערבות משתמש.
- 7.6.24. המערכת תציג למשתמש את כלל ההנחות וההטבות להן הוא זכאי טרם ביצוע התשלום.
- 7.6.25. המערכת תאפשר ניהול קופונים, קודי הטבה, שוברים וזיכויים.
- 7.6.26. המערכת תאפשר הגבלת תוקף של קופונים, שוברים והטבות.
- 7.6.27. המערכת תאפשר קביעת מכסה מרבית לשימוש בקופון או בהטבה.
- 7.6.28. המערכת תאפשר ניהול מבצעי הרשמה מוקדמת ומבצעי עידוד הרשמה.
- 7.6.29. המערכת תאפשר קביעת סדר קדימויות במקרה של מספר הנחות, מלגות או הטבות במקביל.
- 7.6.30. המערכת תאפשר קביעת כללים האם הנחות מצטברות או שאינן מצטברות.
- 7.6.31. המערכת תאפשר קביעת הנחה מיטבית באופן אוטומטי עבור המשתתף.
- 7.6.32. המערכת תאפשר למשתמש מורשה להעניק הנחה חריגה באופן ידני בהתאם להרשאות שיוגדרו.
- 7.6.33. המערכת תאפשר קביעת תקרות הרשאה למתן הנחות חריגות בהתאם לתפקיד המשתמש.
- 7.6.34. כל מתן הנחה, מלגה או סבסוד יתועד במערכת תוך שמירת פרטי הגורם המאשר, סכום ההטבה, מועד האישור ונימוק האישור.
- 7.6.35. המערכת תאפשר הפקת דוחות זכאויות, הנחות, מלגות וסבסודים ברמות פירוט שונות.
- 7.6.36. המערכת תאפשר הפקת דוחות ניצול תקציבי מלגות וסבסודים.
- 7.6.37. המערכת תאפשר הפקת דוחות לפי סוג הנחה, מקור תקציבי, יישוב, פעילות, משפחה, קבוצת גיל, מחלקה או כל חתך אחר.
- 7.6.38. המערכת תאפשר ניתוח השפעת ההנחות והמלגות על היקף ההרשמה, ההכנסות ושיעורי ההשתתפות בפעילויות.
- 7.6.39. המערכת תאפשר הצגת נתוני ההנחות, המלגות והסבסודים בלוחות מחוונים (Dashboards) בזמן אמת.

7.6.40. המערכת תשמור היסטוריה מלאה של כלל ההנחות, המלגות, הסבסודים וההטבות שניתנו לאורך השנים ותאפשר הפקת דוחות היסטוריים וביצוע ביקורת ובקרה מלאה על תהליכי הזכאות והאישור.

7.6.41.

7.6.42. ניהול נוכחות, בקרה ומעקב השתתפות

7.6.43. המערכת תאפשר ניהול נוכחות בזמן אמת עבור כלל הפעילויות, החוגים, הקייטנות, הצהרונים, הסדנאות, הקורסים והאירועים המנוהלים במערכת.

7.6.44. המערכת תאפשר רישום נוכחות באמצעות מחשב, טאבלט, טלפון חכם, ברקוד, QR Code, כרטיס משתתף, תג זיהוי, מסוף ייעודי או כל אמצעי זיהוי אחר הנתמך על ידי המערכת.

7.6.45. המערכת תאפשר רישום נוכחות ידני על ידי מדריך, רכז, מנהל פעילות או משתמש מורשה אחר.

7.6.46. המערכת תאפשר רישום נוכחות קבוצתי למספר משתתפים במקביל.

7.6.47. המערכת תאפשר סימון נוכחות, היעדרות, איחור, יציאה מוקדמת, השתתפות חלקית, פטור או כל סטטוס אחר שיוגדר על ידי המועצה.

7.6.48. המערכת תאפשר ניהול נוכחות נפרד עבור כל מפגש, קבוצה, פעילות או מחזור.

7.6.49. המערכת תאפשר למדריכים ולעובדי המועצה לצפות ברשימות המשתתפים ולעדכן נוכחות בזמן אמת באמצעות אפליקציה סלולרית או ממשק אינטרנטי.

7.6.50. המערכת תאפשר עבודה גם במצב לא מקוון (Offline) ותבצע סנכרון אוטומטי של נתוני הנוכחות עם חזרת החיבור לרשת.

7.6.51. המערכת תאפשר קליטת נוכחות אוטומטית ממערכות בקרת כניסה, שערים אלקטרוניים, מערכות זיהוי חכם או מערכות חיצוניות אחרות ככל שקיימות במועצה.

7.6.52. המערכת תאפשר הגדרת כללי נוכחות שונים בהתאם לסוג הפעילות, גיל המשתתפים או דרישות המועצה.

7.6.53. המערכת תאפשר רישום כניסות ויציאות של משתתפים במהלך יום פעילות או במסגרת פעילות מתמשכת.

7.6.54. המערכת תאפשר תיעוד שעת כניסה, שעת יציאה, משך שהות ומיקום ביצוע הרישום.

7.6.55. המערכת תאפשר תיעוד המשתמש שביצע את רישום הנוכחות, לרבות שינויים ותיקונים שבוצעו לאחר מכן.

7.6.56. המערכת תאפשר ניהול נוכחות של מדריכים, מלווים, אנשי צוות ומתנדבים בנוסף לנוכחות המשתתפים.

7.6.57. המערכת תאפשר צפייה בהיסטוריית נוכחות מלאה לכל משתתף, לרבות כלל הפעילויות בהן השתתף לאורך השנים.

7.6.58. המערכת תאפשר צפייה בהיסטוריית נוכחות ברמת פעילות, קבוצה, מדריך, יישוב, מחלקה או כל חתך אחר.

7.6.59. המערכת תאפשר הצגת אחוזי נוכחות מצטברים לכל משתתף ולכל פעילות.

7.6.60. המערכת תאפשר מעקב אחר דפוסי נוכחות והיעדרויות לאורך זמן.

7.6.61. המערכת תאפשר הגדרת ספי בקרה להיעדרויות, איחורים או נוכחות חלקית.

7.6.62. המערכת תתריע באופן אוטומטי על היעדרויות חריגות, רצף היעדרויות, ירידה בהיקף ההשתתפות או כל חריגה אחרת שתוגדר.

7.6.63. המערכת תאפשר משלוח התראות להורים, משתתפים, מדריכים ורכזים בגין היעדרויות, איחורים או חריגות נוכחות.

7.6.64. המערכת תאפשר משלוח ההתראות באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים (SMS), הודעות Push, WhatsApp או כל אמצעי תקשורת אחר הנתמך במערכת.

- 7.6.65. המערכת תאפשר הפקת דוחות נוכחות והיעדרויות בזמן אמת.
- 7.6.66. המערכת תאפשר הפקת דוחות לפי משתתף, משפחה, פעילות, קבוצה, מדריך, יישוב, תקופה או כל חתך אחר.
- 7.6.67. המערכת תאפשר הפקת דוחות חריגים, לרבות משתתפים בעלי שיעור היעדרות גבוה, פעילויות בעלות השתתפות נמוכה או קבוצות בסיכון לסגירה.
- 7.6.68. המערכת תאפשר הפקת דוחות השוואתיים בין תקופות פעילות שונות.
- 7.6.69. המערכת תאפשר ניתוח מגמות נוכחות והשתתפות לצורך קבלת החלטות ניהוליות.
- 7.6.70. המערכת תאפשר הפקת דוחות לצורך התחשבות עם מדריכים, ספקים ומפעילים המבוססים על מספר המשתתפים בפועל או נתוני הנוכחות.
- 7.6.71. המערכת תאפשר חישוב אוטומטי של שיעורי ניצול ותפוסה בפעילויות על בסיס נתוני הנוכחות בפועל.
- 7.6.72. המערכת תאפשר הצגת נתוני הנוכחות בלוחות מחוונים (Dashboards) בזמן אמת, לרבות נתוני תפוסה, אחוזי השתתפות, מגמות היעדרות ונתונים סטטיסטיים נוספים.
- 7.6.73. המערכת תשמור היסטוריה מלאה של כלל נתוני הנוכחות, השינויים והעדכונים ותאפשר ביצוע ביקורת ובקרה מלאה באמצעות מנגנון Audit Trail.
- 7.6.74. המערכת תאפשר קביעת כללים אוטומטיים לקידום או הפסקת השתתפות בפעילויות מסוימות על בסיס נתוני נוכחות מצטברים ובהתאם למדיניות שתוגדר על ידי המועצה.
- 7.6.75. המערכת תאפשר קישור בין נתוני הנוכחות למודול הגבייה לצורך חיוב לפי נוכחות, זיכוי בגין היעדרות או הפקת דוחות בקרה כספיים בהתאם לכללים שיוגדרו.
- 7.7. ביטולים, הפסקות השתתפות, החזרים וזיכויים
- 7.7.1. המערכת תאפשר ניהול מדיניות ביטולים, הפסקות השתתפות, זיכויים והחזרים נפרדת לכל פעילות, קבוצה, קייטנה, צהרון, חוג, קורס או אירוע.
- 7.7.2. המערכת תאפשר הגדרת כללי ביטול שונים בהתאם לסוג הפעילות, מועד הביטול, גיל המשתתפים, משך הפעילות, מקור המימון או כל פרמטר אחר שיוגדר על ידי המועצה.
- 7.7.3. המערכת תאפשר הגדרת תקופות ביטול שונות, לרבות ביטול לפני תחילת הפעילות, ביטול במהלך הפעילות, ביטול לאחר מספר מפגשים, ביטול לקראת סיום הפעילות או כל מנגנון אחר שיוגדר.
- 7.7.4. המערכת תאפשר ביטול עצמי על ידי המשתתף או המשלם באמצעות האזור האישי, אתר האינטרנט או האפליקציה, בהתאם להרשאות ולמדיניות שתוגדר.
- 7.7.5. המערכת תאפשר הגשת בקשת ביטול מקוונת, לרבות צירוף מסמכים, נימוקים ואסמכתאות.
- 7.7.6. המערכת תאפשר ביטול השתתפות על ידי גורם מורשה מטעם המועצה בהתאם להרשאות שיוגדרו.
- 7.7.7. המערכת תאפשר הפסקת השתתפות יזומה על ידי המועצה, לרבות עקב אי עמידה בתנאי הפעילות, בעיות משמעת, בעיות בטיחות, חובות כספיים או כל סיבה אחרת בהתאם למדיניות המועצה.
- 7.7.8. המערכת תאפשר ביטול פרטני של משתתף, ביטול קבוצתי של מספר משתתפים או ביטול מלא של פעילות.
- 7.7.9. המערכת תאפשר ביטול פעילות בודדת, מחזור פעילות, קבוצה מסוימת או פעילות שלמה.
- 7.7.10. המערכת תחשב באופן אוטומטי את גובה החזר או הזיכוי בהתאם לכללים שהוגדרו.
- 7.7.11. המערכת תאפשר חישוב החזר מלא, החזר חלקי, זיכוי עתידי או אי מתן החזר בהתאם למדיניות הפעילות.

7.7.12. המערכת תאפשר חישוב החזרים על בסיס מספר המפגשים שהתקיימו בפועל, מספר המפגשים שנותרו, תקופת ההשתתפות או כל נוסחת חישוב אחרת שתוגדר.

7.7.13. המערכת תאפשר קביעת דמי ביטול, דמי טיפול, דמי הרשמה שאינם ניתנים להחזר או רכיבי תשלום נוספים שיוחרגו מההחזר.

7.7.14. המערכת תאפשר קביעת כללי החזר שונים בהתאם לסיבת הביטול, לרבות סיבה רפואית, מעבר מקום מגורים, שירות מילואים, הפסקת פעילות ביוזמת המועצה או כל סיבה אחרת.

7.7.15. המערכת תאפשר ביצוע זיכוי ישירות לאמצעי התשלום ממנו בוצע החיוב, בכפוף לממשקים הקיימים במערכת הגבייה.

7.7.16. המערכת תאפשר הפקת זיכוי כספי, זיכוי עתידי, שובר זיכוי או יתרת זכות לשימוש בפעילויות אחרות.

7.7.17. המערכת תאפשר ניהול תהליך אישור מובנה (Workflow) לבקשות ביטול והחזר בהתאם לסכומים, סוג הפעילות או הרשאות המשתמש.

7.7.18. המערכת תאפשר קביעת מספר דרגי אישור לטיפול בבקשות חריגות.

7.7.19. המערכת תשלח הודעות אוטומטיות למשתתף או למשלם בדבר קבלת הבקשה, סטטוס הטיפול, אישור הביטול, גובה ההחזר או דחיית הבקשה.

7.7.20. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את סטטוס המשתתף ואת מצב הרשמתו לפעילות.

7.7.21. המערכת תבצע עדכון אוטומטי של מכסת המשתתפים ותפוסת הפעילות בעקבות ביטול או הפסקת השתתפות.

7.7.22. המערכת תאפשר שחרור מיידי של מקום שהתפנה לצורך שיבוץ משתתף מרשימת ההמתנה.

7.7.23. המערכת תאפשר הפעלה אוטומטית של מנגנון רשימות המתנה בעקבות ביטול הרשמה.

7.7.24. המערכת תאפשר צפייה בהיסטוריית הביטולים וההחזרים ברמת המשתתף, המשפחה, הפעילות והמחלקה.

7.7.25. המערכת תתעד באופן מלא את כלל פעולות הביטול, ההחזר, הזיכוי והאישורים שבוצעו במערכת.

7.7.26. התייעוד יכלול לכל הפחות את מועד הבקשה, מועד הטיפול, המשתמש שביצע את הפעולה, סיבת הביטול, סכום ההחזר, אמצעי ההחזר, מסמכים נלווים והערות הגורם המטפל.

7.7.27. המערכת תאפשר הפקת דוחות ביטולים, החזרים וזיכויים לפי פעילות, תקופה, מדריך, יישוב, מחלקה, סוג ביטול או כל חתך אחר.

7.7.28. המערכת תאפשר ניתוח שיעורי ביטול, מגמות נטישה, סיבות ביטול והשפעתן על פעילות המועצה.

7.7.29. המערכת תאפשר הצגת נתוני ביטולים והחזרים בלוחות מחוונים (Dashboards) ניהוליים בזמן אמת.

7.7.30. המערכת תשמור היסטוריית Audit מלאה של כלל פעולות הביטול, ההחזר, הזיכוי והשינויים שבוצעו בתהליך, לרבות הנתונים לפני ואחרי השינוי, המשתמש שביצע את הפעולה ומועד הביצוע.

## 7.8. ניהול רשימות המתנה ושיבוץ משתתפים

7.8.1. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה עבור כלל הפעילויות, החוגים, הקייטנות, הצהרונים, הסדנאות, הקורסים והאירועים המנוהלים במערכת.

7.8.2. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה נפרדות לכל פעילות, קבוצה, מחזור, מסלול או מועד פעילות.

7.8.3. המערכת תאפשר רישום אוטומטי או ידני לרשימת המתנה כאשר מכסת המשתתפים בפעילות התמלאה.

7.8.4. המערכת תציג למשתמש בעת ההרשמה כי הפעילות נמצאת בתפוסה מלאה ותציע מעבר לרשימת המתנה.

7.8.5. המערכת תאפשר למועצה להגדיר האם רישום לרשימת המתנה יתבצע באופן אוטומטי או בכפוף לאישור המשתתף.

- 7.8.6. המערכת תאפשר ניהול קדימויות ברשימות המתנה בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.8.7. המערכת תאפשר קביעת סדר קדימויות על בסיס מועד ההרשמה, מקום מגורים, סטטוס תושב, גיל, קבוצת זכאות, השתייכות ליישוב, מוסד לימודים, החלטת ועדה או כל קריטריון אחר.
- 7.8.8. המערכת תאפשר ניהול מכסות ייעודיות לקבוצות אוכלוסייה שונות גם במסגרת רשימות המתנה.
- 7.8.9. המערכת תאפשר למשתמשים מורשים לשנות את סדרי הקדימויות בהתאם להרשאות שיוגדרו.
- 7.8.10. המערכת תאפשר צפייה בזמן אמת במספר הממתינים לכל פעילות ובמיקום כל משתתף ברשימת ההמתנה.
- 7.8.11. המערכת תאפשר מעבר אוטומטי של משתתף מרשימת ההמתנה לרשימת המשתתפים הפעילים עם התפנות מקום.
- 7.8.12. המערכת תאפשר קביעת מנגנוני שיבוץ אוטומטיים בהתאם לכללים עסקיים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.8.13. המערכת תאפשר זיהוי אוטומטי של מקומות שהתפנו עקב ביטולים, הפסקת השתתפות, אי הסדרת תשלום או כל סיבה אחרת.
- 7.8.14. עם התפנות מקום בפעילות, המערכת תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות למשתתפים הרלוונטיים ברשימת ההמתנה.
- 7.8.15. ההודעות יישלחו באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים (SMS), הודעות Push, WhatsApp או כל אמצעי תקשורת אחר הנתמך במערכת.
- 7.8.16. המערכת תאפשר הגדרת נוסחי הודעות שונים בהתאם לסוג הפעילות ולסטטוס המשתתף.
- 7.8.17. המערכת תאפשר קביעת פרק זמן למתן מענה מצד המשתתף לאחר קבלת ההודעה.
- 7.8.18. המערכת תאפשר קליטת אישור הרשמה ישירות מתוך הודעת ההתראה, ללא צורך בכניסה מחודשת למערכת.
- 7.8.19. המערכת תאפשר למשתתף לאשר את ההצעה, לדחותה או לבקש להישאר ברשימת ההמתנה לפעילות אחרת.
- 7.8.20. במקרה שלא התקבלה תגובה בפרק הזמן שהוגדר, המערכת תאפשר העברת ההצעה אוטומטית למשתתף הבא בתור.
- 7.8.21. המערכת תאפשר שמירת היסטוריית הפניות והתגובות של כלל המשתתפים ברשימות ההמתנה.
- 7.8.22. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה מרובות עבור אותו משתתף במקביל.
- 7.8.23. המערכת תאפשר מעבר יזום של משתתף מרשימת המתנה אחת לרשימת המתנה אחרת בהתאם להרשאות.
- 7.8.24. המערכת תאפשר זיהוי משתתפים שנרשמו לפעילות חלופית ובמקביל נמצאים ברשימת המתנה לפעילות אחרת.
- 7.8.25. המערכת תאפשר למנהלי המערכת לבצע שיבוץ ידני של משתתפים מתוך רשימת ההמתנה תוך תיעוד מלא של ההחלטה.
- 7.8.26. המערכת תאפשר ביצוע שיבוץ קבוצתי של מספר משתתפים במקביל.
- 7.8.27. המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה עבור קבוצות, מסלולים ורמות מקצועיות שונות בתוך אותה פעילות.
- 7.8.28. המערכת תפיק דוחות רשימות המתנה הכוללים מספר ממתינים, זמני המתנה ממוצעים, שיעורי מימוש, מספר המקומות שהתפנו ומספר המשתתפים ששובצו בפועל.
- 7.8.29. המערכת תאפשר ניתוח ביקושים לפעילויות על בסיס נתוני רשימות ההמתנה לצורך קבלת החלטות ניהוליות, פתיחת קבוצות נוספות או הגדלת מכסות.

- 7.8.30. המערכת תאפשר הצגת נתוני רשימות ההמתנה בלוחות מחוונים (Dashboards) ניהוליים בזמן אמת.
- 7.8.31. המערכת תשמור היסטוריית Audit מלאה של כלל פעולות ההוספה, השיבוץ, ההסרה, שינויי הקדימות וההודעות שנשלחו במסגרת ניהול רשימות ההמתנה.
- 7.9. תקשורת עם תושבים, משתתפים והורים
- 7.9.1. המערכת תכלול מנגנון תקשורת רב-ערוצי (Omni Channel) המאפשר תקשורת רציפה, יזומה ואוטומטית עם תושבים, הורים, משתתפים, מדריכים ובעלי תפקידים לאורך כל מחזור החיים של הפעילות.
- 7.9.2. המערכת תאפשר משלוח הודעות SMS באמצעות ספקי מסרונים מאושרים ותתמוך בחיבור למספר ספקי שירות במקביל.
- 7.9.3. המערכת תאפשר משלוח הודעות דואר אלקטרוני ליחידים ולקבוצות, לרבות משלוח מסמכים, אישורים, חשבוניות, קבלות, טפסים וקישורים לפעולות במערכת.
- 7.9.4. המערכת תאפשר משלוח הודעות WhatsApp באמצעות ממשקים רשמיים ומאושרים של ספקי השירות ובהתאם להוראות הדין ולמדיניות Meta.
- 7.9.5. המערכת תאפשר משלוח הודעות Push באמצעות אפליקציית התושבים או אפליקציית המשתמשים במידה וקיימת.
- 7.9.6. המערכת תאפשר יצירת תבניות הודעה בלתי מוגבלות עבור כלל ערוצי התקשורת.
- 7.9.7. המערכת תאפשר ניהול ספריית תבניות מרכזית הכוללת גרסאות, הרשאות שימוש ושיוך למחלקות או תחומי פעילות.
- 7.9.8. המערכת תאפשר שילוב שדות דינמיים בתוכן ההודעות, לרבות שם המשתתף, שם הפעילות, מועד הפעילות, יתרת חוב, מיקום הפעילות, פרטי המדריך וכל נתון אחר המנוהל במערכת.
- 7.9.9. המערכת תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות על בסיס אירועים עסקיים ותהליכים המתרחשים במערכת.
- 7.9.10. המערכת תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות בגין פתיחת הרשמה לפעילות.
- 7.9.11. המערכת תאפשר שליחת הודעות אישור הרשמה.
- 7.9.12. המערכת תאפשר שליחת הודעות בדבר מעבר לרשימת המתנה.
- 7.9.13. המערכת תאפשר שליחת הודעות על שיבוץ מרשימת המתנה.
- 7.9.14. המערכת תאפשר שליחת תזכורות טרם תחילת פעילות, מפגש, אירוע או קייטנה.
- 7.9.15. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין שינוי מקום פעילות, שינוי מדריך, שינוי שעות פעילות או כל שינוי תפעולי אחר.
- 7.9.16. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין ביטול פעילות, דחיית פעילות או סגירת קבוצה.
- 7.9.17. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין חיובים, תשלומים, כישלון חיוב, יתרות חובה או חוזרים כספיים.
- 7.9.18. המערכת תאפשר שליחת הודעות בגין מסמכים חסרים, אישורים שפג תוקפם או פעולות נדרשות מצד המשתתף.
- 7.9.19. המערכת תאפשר שליחת התראות להורים בגין היעדרויות, איחורים או אירועים חריגים.
- 7.9.20. המערכת תאפשר שליחת הודעות חירום, הודעות בטיחות והודעות מערכת לכלל המשתתפים או לקבוצות מוגדרות.
- 7.9.21. המערכת תאפשר הפצת הודעות ליחיד, לקבוצה, לפעילות מסוימת, ליישוב, למחלקה, לשכבת גיל, למדריך, למסלול פעילות או לכל חתך מידע אחר.

- 7.9.22. המערכת תאפשר יצירת קהלי יעד דינמיים על בסיס נתוני המערכת.
- 7.9.23. המערכת תאפשר סינון נמענים לפי מאפייני פעילות, סטטוס הרשמה, יתרות חוב, נוכחות, זכאויות, מקום מגורים, גיל או כל שדה אחר הקיים במערכת.
- 7.9.24. המערכת תאפשר תזמון משלוח הודעות למועד עתידי.
- 7.9.25. המערכת תאפשר הגדרת קמפיינים אוטומטיים רב-שלביים בהתאם לכללים שיוגדרו על ידי המועצה.
- 7.9.26. המערכת תאפשר ניהול תהליך לקוח עבור תהליכי הרשמה, חידוש הרשמה, גבייה, רשימות המתנה ופעילויות נוספות.
- 7.9.27. המערכת תאפשר הפקת אישורי קריאה, אישורי מסירה וסטטוסי הפצה בהתאם ליכולות ערוץ התקשורת.
- 7.9.28. המערכת תאפשר מעקב אחר פתיחת הודעות, הקלקות על קישורים, תגובות משתמשים וביצוע פעולות מתוך ההודעות.
- 7.9.29. המערכת תאפשר ניהול תקשורת דו-כיוונית מול המשתתפים וההורים, לרבות קליטת תגובות, בקשות ומסרים חוזרים.
- 7.9.30. המערכת תאפשר תיעוד מלא של כלל ההתכתבויות וההודעות בתיק המשתתף, בתיק המשפחה ובתיק הפעילות.
- 7.9.31. המערכת תאפשר צפייה בהיסטוריית התקשורת המלאה עם כל משתתף או משלם.
- 7.9.32. המערכת תאפשר הפקת דוחות תקשורת הכוללים היקפי משלוח, שיעורי מסירה, שיעורי פתיחה, שיעורי תגובה ואפקטיביות ההודעות.
- 7.9.33. המערכת תאפשר ניהול הסכמות לקבלת דיוור, הודעות שירות והודעות שיווקיות בהתאם להוראות חוק התקשורת, חוק הגנת הפרטיות והנחיות המועצה.
- 7.9.34. המערכת תאפשר ניהול רשימות תפוצה והסרה אוטומטית של נמענים בהתאם לבקשות הסרה ולהוראות הדין.
- 7.9.35. המערכת תאפשר הפקת לוחות מחוונים (Dashboards) להצגת נתוני תקשורת, הפצה, מסירה ותגובות בזמן אמת.
- 7.9.36. המערכת תשמור Audit Trail מלא של כלל פעולות התקשורת, לרבות זהות המשתמש שיזם את ההודעה, מועד השליחה, ערוץ התקשורת, תוכן ההודעה, רשימת הנמענים וסטטוס המסירה.

## 1. מודול דוחות

- 1.1. המערכת תכלול מודול דוחות מובנה ומתקדם, אשר יאפשר למזמין להפיק מגוון רחב של דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים, המבוססים על הנתונים במערכת.
- 1.2. המודול יהווה כלי מרכזי עבור הנהלת המועצה, מחלקות מקצועיות, יחידות כספים וגורמים רגולטוריים – לצורך מעקב שוטף, בקרה פיננסית ותפעולית, ביקורת פנימית ודיווח חיצוני.
- 1.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות מכלל המודולים המפורטים במפרט הטכני.
- 1.4. דוחות עיקריים:
  - א. הפקת דוחות סטנדרטיים – דוחות מוגדרים מראש, זמינים להפעלה.
  - ב. הפקת דוחות ניהוליים – עם חתכים לפי יחידות ארגוניות, מרכזי עלות, פרויקטים, מקורות מימון.
  - ג. הפקת דוחות רגולטוריים - בהתאם לדרישות משרד הפנים ורשות המים, משרדי ממשלה וגופים נוספים.
- 1.5. יכולות עיבוד הדוחות:
  - א. סינון מתקדם – אפשרות לבחור תקופות, חתכים, פילוחים.
  - ב. הצגה חכמה – גרפים, טבלאות ציר (Pivot) תרשימים אינטראקטיביים.
  - ג. שמירה כתבניות – אפשרות לשמור פורמטים מותאמים לשימוש שוטף.
- 1.6. יכולות הצגה והפצת הדוחות:
  - א. הצגה במערכת.
  - ב. יצוא לקובץ - CSV, PDF, Excel
  - ג. הפצה במייל – תומך שליחת דוחות אוטומטית למנהלים בתזמון קבוע.
  - ד. אפשרות דוחות מתוזמנים – הרצת דוחות אוטומטית.

## 2. Dashboard

- 2.1. המערכת תאפשר עבודה עם כלי Dashboard או באמצעות ממשק לכלים ארגוניים קיימים.
- 2.2. אפשרות בנית דוחות וניתוחים מותאמים ע"י משתמשים מורשים — ע"י Drag & Drop של שדות ומדדים ושל Drill-Down לנתונים.
- 2.3. שימושים עיקריים:
  - ניתוח הכנסות ותשלומים.
  - ניתוח גיול חובות.
  - דוחות יתרות.
  - ניתוח רכש לפי ספקים / פרויקטים.
  - ניתוח ביצוע מול תקציב.
  - דוחות פחת.
  - דוחות שכר ונוכחות.
  - דוחות סטטוס פרויקטים.
  - דוחות באמצעות ממשק למערכת GIS
  - דוחות ניהול פניות SLA .
- 2.4. המודול יספק למזמין כלי ניהולי ובקרתי חיוני אשר יתמוך בכל רמות הארגון, וישפר את שקיפות הנתונים ויכולת קבלת ההחלטות.
- 2.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות רשמיים נדרשים לרגולטורים השונים, בהתאם למבנה ולפורמטים הקבועים בתקנות ובמערכת הדיווחים המקוונת של הרשות. להלן היכולות העיקריות:
  - הפקת דוחות מחזוריים רשמיים:
  - דוחות חובות ופיגורים.
  - דוחות הכנסות.
  - דוחות צריכה.
  - דוחות גביה.
  - דוחות תהליך אכיפה.
  - תמיכה במבנה קובץ נדרש: Excel / XML / CSV
  - מבנה טבלאות, שדות חובה, שדות תיעוד.
  - הפקת דוחות תקופתיים אוטומטיים — כולל יכולת תזמון (יומי/שבועי/חודשי/שנתי).
  - אפשרות לנהל גרסאות דוח
- 2.6. המערכת תאפשר תיעוד תהליך אישור פנימי לדוחות טרם שליחה — חתימות ואישורים של בעלי תפקידים מוסמכים.
- 2.7. המערכת תאפשר אפשרות לשליחת דוחות ישירות למערכות רשות המים (ככל שהממשק קיים / יוגדר).

## מסמך ג' (4) - תכולת דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות

### 1. מטרת ויעדים:

- 1.1. מטרת מסמך זה להגדיר את מכלול דרישות אבטחת המידע הנדרשות ממערכת המידע, הספק והמערכות התומכות בה, לצורך הבטחת שלמות המידע, מניעת חשיפה או שימוש בלתי מורשה, שמירה על זמינות ושרידות הנתונים, ועמידה בתקני אבטחת מידע מחייבים
- 1.2. המציע יידרש להוכיח כי מערכת המידע המוצעת על ידו עומדת בדרישות תקני **ISO 27001**, דרישות חוק הגנת הפרטיות ותיקון 13 ותקן ישראלי 1495.
- 1.3. עם סיום ההתקשרות, ימסור הספק לרשות את כל המידע המצוי בחזקתו, לרבות גיבויים, וימחק כל עותק הנמצא בכל מערכת, מדיה או סביבת עבודה שבאחריותו. הספק ימסור לרשות אישור מחיקה רשמי (Certificate of Destruction) ויאשר כי המידע אינו מצוי יותר ברשותו. במידה ושמירת מידע מסוים מתחייבת על פי דין, יודיע הספק לרשות על כך מראש וינהל את המידע בהתאם לדרישות הדין.
- 1.4. על המציע להגיש עם הצעתו **מסמך מפורט** המתאר את מבנה אבטחת המידע במערכת, את אמצעי הניטור, ההתרעה והבקרה המוטמעים בה, וכן לצרף מסמכים ותעודות עדכניות המוכיחים את עמידתו בדרישות אלה.
- 1.5. המציע יידרש למנות אחראי אבטחת מידע מטעמו, אשר ילווה את החברה בכל שלבי ההקמה, ההטמעה והתפעול השוטף של המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות, וישתתף בכל פגישות התיאום והבקרה הרלוונטיות לנושא אבטחת המידע. הספק ימנה ממונה אבטחת מידע מוסמך וידווח על שמו ופרטי יצירת קשר לחברה. הממונה יהיה איש קשר ייעודי מטעם הספק לכל נושאי אבטחת מידע, גם אם הספק אינו מחויב לכך על פי דין.

### 2. אבטחת מסד הנתונים

- 2.1. המציע נדרש לבצע הבטחת שמירה על שלמות, זמינות וסודיות הנתונים המאוחסנים במערכת, מניעת גישה או שינוי בלתי מורשה, והבטחת תיעוד ובקרה על כלל הפעילות המתבצעת במסד הנתונים.
- 2.2. המציע ידרש לאחסן את הנתונים על גבי שרתים פיזיים הממוקמים בתחומי מדינת ישראל בלבד.
- 2.3. המציע יידרש להציג את תהליכי הניטור המופעלים על מסד הנתונים, לרבות מנגנונים לזיהוי שימושים חריגים, התקפות זדוניות, טעויות אנוש ופעולות לא מורשות. המערכת תסווג אירועים לפי סוגיהם (שימוש לרעה, תקיפה, תקלה אנושית) ותפיק התרעות בזמן אמת.
- 2.4. הספק יידרש להבטיח כי מסד הנתונים מוגן מפני גישה חיצונית באמצעות חומות אש, נתבים מאובטחים ורשת פנימית סגורה. גישה ציבורית תתאפשר אך ורק לאזורים מפורזים (DMZ), תוך שימוש במנגנוני IPS/IDS לזיהוי חדירות ותעבורה זדונית. הספק יפעיל שכבות הגנה מתקדמות: תעודת אנטי-וירוס תקפה עם תמיכה בפרוטוקול SSL ועדכוני אבטחה שוטפים DDoS והגנה מפני HTTPS WAF.
- 2.5. על הספק להציג ארכיטקטורת רשת מאובטחת הכוללת רכיבי הגנה פיזיים ולוגיים.
- 2.6. הגישה למערכת הניהול תוגדר על פי עקרון - המינימום הנדרש עם הפרדת תפקידים בין עורכי תוכן מנהלי מערכת וגורמי תמיכה.
- 2.7. כל העברת מידע תתבצע בפרוטוקולים (at rest) לפחות AES-256 כל מידע המאוחסן בשרתים יוצפן ברמת (in transit) מוצפנים.
- 2.8. המציע יבצע בדיקות חדירה יזומות ומבוקרות למסדי הנתונים במועדים קבועים מראש, במטרה לאתר נקודות תורפה. יש להציג דו"חות סריקה, לנתח ממצאים ולהציג תוכנית תיקון ולמידה. כל הממשקים והאפליקציות המשתמשות בנתונים יאומתו לתאימות עם מדיניות האבטחה המאושרת.

- 2.9. הספק יתחייב ליישום תוכנית התאוששות מאסון הכוללת נהלים-תרחישים, זמני תגובה ושיקום. הספק יגיש תוכנית התאוששות מאסון (DRP) כולל תרגול שנתי מלא + זמן שחזור מקסימלי 4 שעות למידע קריטי.
- 2.10. מעקב וניתוח פעילות (Database Activity Monitoring - DAM) - המערכת תכלול כלים לניטור תעבורת SQL ברמת שרת ובאמצעות סוכנים (Agents) ייעודיים. הספק יפרט את היכולת לאתר ולכבות תהליכים זדוניים בזמן אמת, וכן לשמור לוגים לצורך ביקורת.
- 2.11. יתבצע רישום לוגים (Audit Trail) של פעולות מנהליות וגישה למערכת, שיישמר לתקופה של לפחות 24 חודשים.
- 2.12. המערכת תכלול מערכי תהליכים ונהלי אבטחת הנתונים, ניהול הרשאות משתמשים, הצפנת סיסמאות, ומידור גישה לפי תפקידים. המערכת תיתמך באימות משתמשים ארגוני (LDAP / Active Directory) הספק יתחייב לבקר תקופתית את כלל חשבונות המשתמשים, לרבות חשבונות מערכת ותהליכים אוטומטיים.
- 2.13. המערכת תאפשר הפקת דוחות מפורטים של כל שינוי שבוצע בטבלאות אב, בשדות חיוניים או ברכיבים המשפיעים על תהליך החיוב. דוחות אלה יועברו לחברה לצורך ביקורת, בהתאם לשדות שיוגדרו מראש.
- 2.14. איסור שימוש במידע לכל מטרה שאינה מוגדרת במפורש על ידי החכ"ל. וכן חל איסור למסור, להעביר, לעד או להשתמש במידע לכל מטרה שאינה מוגדרת על ידי הרשות בצורה מפורשת ומתועדת. על ספק השירות, לבחור את השימושים המותרים לעובדיו, על פי התפקיד והצורך בלבד.
- 2.15. תקופת אחריות לאחר מסירה- 3 חודשים.
- 2.16. ספק השירות יבצע את תוכנית הגנה על המידע בכל המערכות, על פי תוכנית ההגנה על המידע, אשר תקבע על ידי החכ"ל ו/או בשיתוף עמה. ספק השירות מתחייב ליישם את תוכנית ההגנה על המידע, בכל מקרה, אחת לתקופה, כפי שיידרש על ידי רשות, תיבחן מחדש תוכנית ההגנה על המידע ותעודכן בהתאם לצורך. התוכנית כוללת את הסעיפים הבאים אך אינה מוגבלת להם:
- 2.16.1. הזדהות: כל תהליכי זיהוי המשתמשים יועברו בצורה מוצפנת, תוך שימוש בשם משתמש אישי בלבד. הסיסמאות יהיו על פי מדיניות הסיסמאות שתקבע הרשות. במקרה של עזיבת עובד, ספק השירות מחויב לדווח על כך לרשות לצורך סגירת חשבון המשתמש. משתמש בעל הרשאות ניהול, מחויב ב 2 אמצעי זיהוי לפחות (Multi Factor Authentication) יש לסגור חיבורים של משתמשים ללא שימוש (session time out), (לאחר 15 עד 30 דקות).
- 2.16.2. הספק יעביר לאבטחת המידע של רשות תרשים רשת מעודכן של סביבת העבודה בדגש על הרכיבים הנמצאים ברשותו. התרשים יכלול רכיבי הרשת, רכיבי אבטחת המידע ומערכות האחסון המשמשות את המערכת. התרשים יתאר את היצרנים מערכות ההפעלה בשימוש. על כל שינוי הקשור בתרשים זה, ספק השירות יעביר עדכון לרשות ברמה שנתית ובכל מקרה בו נעשה שינוי מהותי.
- 2.16.3. כמו כן ספק השירות יעביר לרשות מסמך מדיניות אבטחה המפרט את מנגנוני הבקרה ואופן ניהול הגישה וההגנה למערכות שלו. הרשות תאשר ותעביר הנחיות לביצוע תיקונים נדרשים. רק אחרי אישור הרשות יועברו הנתונים לספק שירות.
- 2.16.4. ספק השירות יקצה לפחות שני טלפונים של עובדים בעלי הרשאות, עבור טיפול, במקרה של אירוע אבטחה בתיאום עם אבטחת המידע של רשות.
- 2.16.5. בקרה ותיעוד: המערכת תייצר לוגים אשר ישמרו מחוץ לשרתי המערכת, הכוללים את תאריך ושעת הגישה, בידי מי בוצעה, הפעולה בוצעה ומהיכן היא בוצעה. הנתונים יישמרו בצורה בטוחה למשך שנתיים, עם גישה המוגבלת לאנשי אבטחת המידע בלבד בדגש על שמירת הפרטיות. הרשות תהיה רשאית לדרוש את הלוגים בכל שלב, ולבקר את התנהלות ספק השירות בהתאם לדרישות החוק ודרישות מסמך זה.

- 2.16.6. גישה מרחוק: כל גישה אל הנתונים המגיעה מחוץ לרשת הרשות, תבוצע בצורה מוצפנת הכוללת הזדהות של 2 אמצעי זיהוי לפחות. כל גישה מרחוק דורשת אישור מפורש של מנהל המאגר, או מנהל אשר יוגדר על ידי הרשות לעניין זה והממונה אבטחת המידע של הרשות.
- 2.16.7. על ספק השירות להעביר תכנית גיבויים לנתונים המצויים ברשותו, הכוללת תכנית שיחזור שנתי לנתונים במידת הצורך. כל מקרה של שיחזור נתונים יבוצע רק לאחר אישור מפורש ובכתב, מרשות על הספק לבצע בקרה על הגיבוי ולדווח לרשות במקרה של תקלה..
- 2.16.8. על ספק השירות לדאוג להתקנה של עדכוני אבטחה קריטיים על כל מערכות המחשוב שברשותו ובאחריותו. אין להשתמש בציד, תוכנה, או חומרה אשר אינן נתמכות ומעודכנות על ידי היצרן, אלא אם כן העביר הספק לרשות תכנית מתוחמת בזמן לשדרוג המערכות.
- 2.17. לא יבוצעו עבודות פיתוח על מערכת הייצור (Production) אלא על מערכות ייעודיות לצורך הפיתוח (להלן סביבת פיתוח). סביבת הפיתוח תהיה נפרדת ממערכת הייצור. רק לאחר סיום הבדיקות בסביבת הפיתוח, יהיה שינוי גרסה במערכת הייצור כל עדכון של מערכת הייצור מחייב תיאום ואישור של הרשות ולאחר וידא להעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.
- 2.18. בכל מקרה של כתיבת קוד על ידי הספק, על הספק לעמוד בדרישות של פיתוח מאובטח.
- 2.19. ככלל, שימוש בנתונים ממערכת האמת לצורך פיתוח, יבוצע לאחר שינוי נתוני האמת (Scrambling) כך שלא ניתן יהיה לזהות או להצליב את הנתונים עם אדם אמתי בנותני מערכת הפיתוח. חריגה מכלל זה, תחייב אישור של מנהל אבטחת המידע של הרשות.
- 2.20. הספק יתחייב לקיים את כל הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, תיקון 13 לחוק וכל דין אחר החל על עיבוד מידע, החזקתו או גישתו של הספק למידע של הרשות. הספק יעשה שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים המוגדרים בהסכם, בהתאם להנחיות הרשות ותחת עקרון המידתיות והצורך לדעת בלבד. הספק אינו רשאי לעשות כל שימוש במידע, להעבירו, למסרו, לעבדו או לאפשר גישה אליו, אלא באישור מפורש ובכתב מאת הרשות. הספק יעמוד בכל הדרישות מפורטות במסמך 2 – דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות לעיל.

### 3. אבטחת גישה למערכת המידע

- 3.1. המערכת נדרשת לבצע הבטחת הגנה כוללת על נתוני המערכת, ממשקיה והיישומים הפועלים בה, מפני חדירה, מניפולציה, זיוף זהות, גישה בלתי מורשית ותקיפות סייבר.
- 3.2. המערכת תכלול מנגנוני אימות למניעת גלישת Buffer, Injection של פקודות SQL או JavaScript ותקיפות XSS. כל קלט משתמש ייבדק לפני עיבודו בשרת.
- 3.3. על המציע להבטיח הגנה בפני ציתות, התקפות עומס, (DDOS) וחדירה באמצעות Cookies. שידורי הנתונים יתבצעו בפרוטוקולים מוצפנים (SSL/TLS) בלבד, והמערכת תזהה פעילות חריגה ברשת.
- 3.4. הספק נדרש להפעיל מנגנון ניהול הרשאות תפקידים (RBAC) למניעת העלאת הרשאות לא מורשית, ולתעד כל שינוי בזיהוי משתמש או תפקיד. המערכת תתמוך באימות דו-שלבי (Two Factor Authentication).
- 3.5. הספק יבטיח גישה מבוקרת לממשקי ניהול, לקבצי קונפיגורציה ולנתוני תצורה. יש למנוע חשיפת נתונים רגישים של צרכנים, אמצעי תשלום וחשבוניות. מערכת ההרשאות תוגדר ברמת מינימום גישה נדרשת (Least Privilege).
- 3.6. כל מידע רגיש יוצפן במנוחה ובמעבר (Data at Rest / Data in Transit) יש למנוע אפשרות לציתות לקלט או פלט משתמש.

- 3.7. המערכת תשתמש במנגנון הצפנה מוכר ובניהול מאובטח של מפתחות הצפנה. מנגנוני יצירת מפתחות מותאמים אישית לא יאושרו אלא אם עומדים בתקן ISO 27001. כל מידע המאוחסן בשרתים יוצפן ברמת AES-256 לפחות (כל העברת מידע תתבצע בפרוטוקולים מוצפנים).
- 3.8. כל תקלה או ניסיון גישה חריג יתועדו במערכת לוגים מאובטחת. יש לשמור לוגים לתקופה של 24 חודשים לפחות. מעקב וניתוח פעילות DAM (-) המערכת תכלול כלים לניטור תעבורת SQL ברמת שרת ובאמצעות סוכנים (Agents) ייעודיים. הספק יפרט את היכולת לאתר ולכבות תהליכים זדוניים בזמן אמת, וכן לשמור לוגים לצורך ביקורת.
- 3.9. הספק נדרש להפעיל מנגנון ניהול הרשאות תפקידים (RBAC) למניעת העלאת הרשאות לא מורשית, ולתעד כל שינוי בזיהוי משתמש או תפקיד. המערכת תתמוך באימות דו-שלבי (Two Factor Authentication).
- 3.10. המערכת תאפשר הפקת דוחות פעילות, ניסיונות כניסה כושלים, וכניסות בשעות לא שגרתיות.
- 3.11. המערכת תשלח הודעות דוא"ל אוטומטיות למנהל החברה ולגורמים מאושרים בכל אירוע חריג:
- 3.11.1. כניסה בשעות לא שגרתיות;
  - 3.11.2. רישום מכתובת IP שאינה מזוהה;
  - 3.11.3. ניסיונות כניסה כושלים חוזרים.
- 3.12. דיווח מיידי לחברה + דיווח לרשות להגנת הפרטיות תוך 48 שעות בכל אירוע דליפה/פריצה. המערכת תאפשר הפקת דוחות כניסות לפי משתמש, זמן פעילות, כתובת IP, סוג פעולה (קריאה/כתיבה) וזיהוי רשומות בהן בוצעו שינויים. הספק יידרש להציג יכולת הפקת דוחות אלו לפי דרישה של החברה ובתדירות קבועה.
- 3.13. הספק יבצע סיווג מידע של המאגרים ויגיש דו"ח ניהול סיכונים ראשוני + עדכון שנתי. הספק ינהל מיפוי מלא של המידע המצוי בחזקתו, לרבות סיווג רמת הרגישות של המידע בהתאם לדרישות הדין (מידע רגיל, מידע רגיש ומידע רגיש מאוד), וזאת לצורך ניהול מבוקר ורשמי של אמצעי אבטחת המידע. הספק יבצע הערכת סיכונים (Privacy Impact Assessment – PIA) אחת לשנה או בכל שינוי מהותי במערכותיו, ויעביר לרשות את ממצאי הביקורת וההמלצות לתיקון.

#### **4. אבטחה פיזית**

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

#### **5. בקורות, אחריות ודיווחים**

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

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

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

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

## 6. דרישות הגנת הפרטיות

6.1. הספק יתחייב לקיים את כל הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, תיקון 13 לחוק וכל דין אחר החל על עיבוד מידע, החזקתו או גישתו של הספק למידע של הרשות. הספק יעשה שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים המוגדרים בהסכם, בהתאם להנחיות הרשות ותחת עקרון המידתיות והצורך לדעת בלבד. הספק אינו רשאי לעשות כל שימוש במידע, להעבירו, למסרו, לעבדו או לאפשר גישה אליו, אלא באישור מפורש ובכתב מאת הרשות. בנוסף, הספק יעמוד בכלל הדרישות המפורטות במסמכי דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות שיצורפו למכרז (לרבות "מסמך 2" – דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות, ככל שקיים).

6.2. הספק ינהל מיפוי מלא של המידע המצוי בחזקתו, לרבות סיווג רמת הרגישות של המידע בהתאם לדרישות הדין (מידע רגיל, מידע רגיש ומידע רגיש מאוד), וזאת לצורך ניהול מבוקר ורבי-שכבתי של אמצעי אבטחת המידע והגנת הפרטיות. הספק יבצע הערכת סיכונים (Privacy Impact Assessment – PIA) אחת לשנה או בכל שינוי מהותי במערכתיו, ויעביר לרשות את ממצאי הביקורת וההמלצות לתיקון.

6.3. הספק ינהל מדיניות פרטיות מפורטת וברורה, הכוללת את כל המידע שעליו להציג למשתמש בהתאם לדרישות הדין. המדיניות תכלול פירוט על אופן איסוף המידע, מטרות העיבוד, תקופות השמירה, זכויות המשתמשים וכל מידע נוסף הנדרש בחוק או בהנחיות רשות הגנת הפרטיות.

6.4. בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע או חשד לפגיעה בפרטיות, לרבות גישה בלתי מורשית, דליפה, שינוי או מחיקה שלא כדין, ידווח הספק לרשות באופן מיידי ולא יאוחר מ-48 שעות ממועד גילוי האירוע. הדיווח יכלול פירוט המידע שנפגע, הערכת חומרה ראשונית, פעולות שננקטו לצורך בלימת האירוע וצעדים למניעת הישנותו. הספק יפעל בשיתוף מלא עם הרשות בכל חקירה, טיפול או בקרה הנדרשים בעקבות האירוע.

6.5. לעניין מחיקת מידע בסיום ההתקשרות – יחולו הוראות סעיף 1.3 לעיל, והן ייחשבו כחלק בלתי נפרד מדרישות הגנת הפרטיות במסמך זה.

6.6. הספק יתחייב לבצע הדרכות פרטיות ואבטחת מידע תקופתיות לכלל עובדיו ובעלי התפקידים מטעמו הנחשפים למידע. הספק יתחייב להחזיק נהלי פרטיות פנימיים, נוהל איסור שימוש חורג, נוהל טיפול בבקשות משתמשים (מימוש זכויות נושאי המידע), ונוהל שמירת סודיות.

6.7. הרשות תהיה רשאית לבצע ביקורות תקופתיות אצל הספק, לרבות קבלת מסמכים, לוגים, מדיניות, דוחות PIA, תיעוד פעולות וממצאים רלוונטיים אחרים. הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת, בדיקה או בקרה שתבקש הרשות או רשות הגנת הפרטיות.

6.8. החברה תשמש כבעלת המאגר ו/או כמחזיקת המאגר, לפי העניין ובהתאם להוראות הדין. הספק ישמש כמעבד מידע בלבד ויעבד מידע אך ורק בהתאם להוראות החברה. הספק לא יקבע את מטרות העיבוד, לא יעשה שימוש עצמאי במידע ולא יעבירו לצד שלישי אלא באישור מראש ובכתב של החברה.

6.9. הספק יאסוף, יעבד וישמור אך ורק את המידע הנדרש לצורך ביצוע השירותים בפועל ובהיקף המזערי הנדרש להשגת מטרות העיבוד שאושרו על ידי החברה.

6.10. הספק יוודא כי כל עובד בעל גישה למידע חתם על התחייבות לסודיות ולשמירה על פרטיות טרם קבלת הרשאות למערכות.

6.11. לא תתבצע העברת מידע מחוץ למדינת ישראל או אחסון במתקנים מחוץ לישראל ללא אישור מראש ובכתב של החברה ובהתאם להוראות הדין.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

### מסמך ג' (5) – הסבה וטיוב נתונים

#### 1. מטרת ויעדים:

- 1.1. מסמך זה מפרט את תכנית העבודה לביצוע הסבת הנתונים, בדיקות תקינות ותפעול ראשוני של מערכת המידע החדשה, בהתאם לדרישות המפורטות במפרט הטכני. התכנית נועדה להבטיח מעבר מבוקר, אמין וללא אובדן מידע מן המערכת הקיימת למערכת החדשה, תוך שמירה על רציפות תפעולית מלאה.
- 1.2. הטמעת והפעלת המערכת תבוצע בהתאם למתודולוגיית ניהול פרויקטים סדורה, הכוללת ניהול פרויקט פורמלי על ידי הספק, ותכלול בין היתר שלבי התנעה, תכנון, יישום, בדיקות, הדרכה, הפעלה ומסירה. הספק יפעל על פי תכנית עבודה מאושרת הכוללת אבני דרך, לוחות זמנים, תוצרים נדרשים ומנגנון בקרה ודיווח שוטף למועצה. מעבר בין שלבים יתבצע בכפוף לאישור המועצה ולשביעות רצונה, לרבות ביצוע בדיקות קבלה למערכת ולרכיביה. הספק יישא באחריות מלאה לניהול הפרויקט, לתיאום כלל הגורמים המעורבים, לעמידה בלוחות הזמנים ולהשלמת כלל התוצרים הנדרשים, וזאת ללא תמורה נוספת מעבר לאמור בפרק זה.

#### 2. שלב הסבת הנתונים:

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

#### 3. שלב הבדיקות:

- 3.1. הספק יבצע בדיקות מערכת מקיפות, הכוללות הרצות סימולציות, בדיקות חיוב, בדיקות סכמות חיוב ובדיקות הפעלה במצבי קצה.
- 3.2. כחלק מבדיקות התקינות, יבוצע מהלך חיובים לדוגמה (סימולציה) (על גבי המערכת החדשה, והשוואת התוצאות לתבצע אל מול מהלך חיובים מקביל במערכת הקיימת, לשם אימות נכונות הנתונים ותוצאות החישוב).

3.3. תכנית הבדיקות תפורט במסמך נפרד, ותכלול את שלבי ההפעלה, תרחישי הבדיקה, צפי התוצאות ותיעוד החריגים.

#### 4. שלב התפעול הראשוני

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

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

## מסמך ג' (6) – תכנית עבודה ליישום

### 1. הסבה:

- 1.1. מנהל הפרויקט מטעם הספק, ילווה באופן צמוד את המועצה, למשך כל תקופת ההקמה (חודשיים ימים מיום צו התחלת העבודה) ולאחריה למשך 3 חודשים נוספים.
- 1.2. במהלך ההקמה, הספק יתגבר את מנהל הפרויקט במדריכים (לפחות 2 נוספים) להדרכת המשתמשים, ליווי פרונטאלי רצוף, ולהעברת מרכז שירותי הקוחות וצרכנות מים למערכת הגבייה החדשה.
- 1.3. מינימום הפרעה לעבודה השוטפת בתקופת ההסבה:
- 1.4. הסבת הנתונים תתבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א'.
- 1.5. התקנת החומרה והיישומים יתבצע מחוץ לשעות העבודה הרגילות של המועצה.
- 1.6. מהימנות הנתונים לאחר הסבה.
- 1.7. המנהל ירכיב מבחני קבלה לבדיקת שלמות מאגרי המידע ומהימנות הנתונים.
- 1.8. בשבוע הראשון הספק יבצע הסבת נתונים לצורך בדיקה של המועצה והמנהל.
- 1.9. עם אישור ההסבה הספק יתאם עם מועצה את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת.
- 1.10. הסבת הנתונים תתבצע רק באישור המועצה ולאחר שנבדקה נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.

### 2. לוח זמנים ליישום

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

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

## מסמך ג' (7) – הדרכה והפעלת המערכת

### 1. ליווי והדרכה –

- 1.1. הספק ירכיב תכנית הדרכה למשתמשים במערכת.
- 1.2. הספק יכין ויפיץ ספרי ההדרכה של המערכת לכלל עובדי המועצה, לרבות צילומי מסך של המערכת. ספר ההדרכה יכלול פירוט לפי נושאים של כלל רכיבי המערכת.
- 1.3. ההדרכה תתבצע לפי שלבים:
- 1.4. לפני ואחרי עלייה לאוויר – מנהל פרויקט ומדריך נוסף למשך 30 ימים רצופים.
- 1.5. לאחר מכן – ליווי מדריך למשך 30 ימים נוספים בכל סניפי המועצה.
- 1.6. מהחודש השני – מדריך צמוד יום אחד בשבוע למשך 3 חודשים.
- 1.7. לאחר מכן – מדריך צמוד יום אחד ברבעון לאורך תקופת ההסכם.
- 1.8. בתקופות לוגיות ראשונה ושנייה – ליווי מלא עד סיום התהליך.
- 1.9. ליווי מלא בעת סגירת ופתיחת שנה קלנדרית בשנתיים הראשונות.
- 1.10. הדרכה שנתית למשתמשים חדשים ללא תשלום נוסף
- 1.11. הספק ידאג למדריכים מיומנים באתר המועצה בכמות מספקת כדי לענות על כל שאלות המשתמשים.
- 1.12. תכנית ההדרכה תכלול את כל העובדים במערכת החדשה או שיש להם קשר אליה.
- 1.13. הדרכה תתקיים במשרדי המועצה.
- 1.14. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבונו של הספק.
- 1.15. המנהל יהיה ראשי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי המועצה.

### 2. הפעלת המערכת

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

2.2.8. הספק מתחייב לבצע מבדקי חדירה, סקרי סיכונים ותיעוד ונתונים בשרת. דוחות אלו יוגשו למזמין בהתאם לדרישתו.

2.2.9. במקרה שבו מושבתת המערכת שבענן, הספק ידאג להפעיל באופן מלא את המערכת שבמועצה בתוך פרק זמן של עד 4 שעות.

2.2.10. הספק יידרש לבצע אחת לשנה, או על פי דרישה, שחזור והפעלה של נתונים ממערכת רפליקציה באופן יזום לבקשת המועצה. בדיקות אלו יבוצעו על חשבון הספק.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

## מסמך ג' (8) –נספח רמת שירות

### 1. מטרה

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

### 2. תחולה

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

### 3. הפרת התחייבות

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

### 4. תוצרים נדרשים

4.1. הספק יעמוד בדרישות הבאות:

4.2. תקן לזמן תגובה ולתפקוד המערכת בשוטף.

4.3. תקן לזמן תגובה לבקשות לשינויים ולתיקונים.

4.4. תקן לגיבוי והתאוששות מאסון (Disaster Recovery).

### 5. מנגנון פיצויים מוסכמים

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

5.2. סכומי הפיצויים אינם כוללים מע"מ.

5.3. המועצה רשאית להטיל פיצויים כספיים בהתאם לדרגות הפיגור המפורטות להלן.

5.3.1. אם הספק יכשל באחד או יותר מהשלבים של ההסבה, התקנה או ההטמעה של המערכות או יפגר בלוח הזמנים, כישלון או פיגור יגרור קנס של 1,000 ש"ח ליום.

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

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

5.3.4. חוסר בתהליך שהוצהר על ידי הספק כי הוא קיים וניתן להפעלה מיידית –

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

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

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

5.3.8. תקלה במסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד –

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

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

5.3.11. תיקון בתוך שעתיים החל מהשעה הרביעית. פיצוי: 10,000 ₪ ליום עד 30 ימים, 20,000 ₪ עד 60 ימים,

30,000 ₪ עד 90 ימים, 50,000 ₪ מעבר לכך.

5.3.12. תשלום לספק שירותי המחשוב הקודם בשל שירותים שלא ניתן לבצע במערכת החדשה – המועצה תחייב

את הספק בכל סכום שתידרש לשלם בפועל בגין איביצוע השירות.

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

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

5.3.15. פיגור בתכנית ההטמעה ו/או בפיתוחים עתידיים –

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

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

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

5.3.19. אי העברת נתונים למועצה בהתאם לנספח ב' (12) – כתב התחייבות בעת היפרדות –

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

5.3.21. אי עמידה בהתחייבויות הספק או בדרישת המפקח –

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

5.3.23. אי תיקון תקלה במסך אווילין – פיצוי קבוע של 200 ₪ לכל יום עיכוב.

5.3.24. תקלה או הפרה של כללי תאגידי מים שלא הוגדרה לעיל, המחייבת את המועצה בפיצוי לצרכנים – פיצוי

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

## 6. אחריות דיווח ותיאום

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

## 7. פיצוי מוסכם

7.1. במקרה של איחור במתן שירות באחת מן המערכות הקריטיות המושבתות, ישלם הספק פיצוי מוסכם בהתאם

לחריגה ולרמות הפיצוי שנקבעו לעיל.

## 8. שיקול דעת המועצה

8.1. החלטה אם להטיל פיצוי מוסכם על הספק נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה. בחירת המועצה שלא

להטיל

חתימה וחתימת

שם המציע

תאריך

## נספח ד' – הצעת המחיר/התמורה

### 1. הצעת מחיר לפרק א' – מערכת לגביה ואכיפה, חיובי מים וביוב וניהול פיננסי:

- 1.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג', **מפורט בטבלה בסעיף 1.5 להלן.**
- 1.2. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת יחול ממועד אישור המועצה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של המועצה.
- 1.3. יובהר כי, ההנחה תינתן באחוז אחד בלבד בטווח שבין 0% ל-20%. ההנחה תחול על כלל הרכיבים הכספיים בפרק א' אשר אינם מסומנים כ"כלול", ואשר לא הוחרגו במפורש מהחלת ההנחה, ולא תתאפשר הצעת הנחות שונות לרכיבים שונים.
- 1.4. למען הסר ספק, כלל הסעיפים המפורטים להלן, לרבות סעיפים המסומנים כ"מחירון שינויים ושיפורים", מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר לחלק א', והינם מחייבים את המציע הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.5. כל המחירים המופיעים בטבלה כוללים מע"מ.
- 1.6. יובהר כי, במידה והמועצה תפסיק לספק שירות עבור חברת מי לב השרון בתחום המים והביוב ולא תדרש למודול חיובי המים והביוב, הריטיינר החודשי יופחת ב-40% אחוזים מהריטיינר המשולם.
- 1.7. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחים, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

| חלק א' | אספקת ותחזוקת מערכת גביה, אכיפה, חיובי מים וביוב וניהול פיננסי                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | הערה                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1.2.1. | מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח ג'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.2. | הסבת נתונים של המועצה וגופי הסמך שלה- התמורה כוללת הסבה מלאה וביצוע כלל הפעולות הנדרשות בכדי להתאים את מערכותיו לדרישות המכרז, לרבות טיוב, התאמה והסבה של מלוא הנתונים והתאמתם למערכת המוצעת. ההסבה כוללת את כלל הנתונים ההיסטוריים וכלל הקבצים המאורכבים במערכת הקיימת. מובהר כי התמורה כוללת את ביצוע ההסבה במלואה, ללא תלות בהיקף הנתונים, מספר מערכות המקור, מצבן, איכותן או מבנה הנתונים, וכי לא תשולם כל תמורה נוספת בגין כך. | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.3. | עדכון תקופתי וקליטת משלמים למערכת הגביה ממערכת מרשם אוכלוסין חיצונית ברמה חודשית או בהתאם לקביעת המועצה של נתוני המשלמים ממערכת אוכלוסין חיצונית - התשלום לספק מערכת אוכלוסין יעשה בנפרד על ידי המועצה.                                                                                                                                                                                                                             | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.4. | שירות חודשי טלפוני ותפעולי למערכות הנדרשות, לרבות לממשקים, דוחות ותהליכי עבודה, בהתאם לדרישות השירות במכרז, וכן ליווי מקצועי שוטף בהתאם ללוחות הזמנים להטמעה ולהסבת הנתונים כמפורט בנספח א'.                                                                                                                                                                                                                                        | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.5. | אספקת מדריך למתן שירותי והדרכה חודשיים במשרדי המועצה בהיקף של לפחות פעם ברבעון ובהיקף מזערי של 24 שעות פרונטליות לרבעון, המהוות 8 שעות חודשיות בממוצע (לאחר תקופת ההקמה). יובהר כי שירותי ההדרכה המפורטים בסעיף זה ניתנים בנוסף לשירותי התמיכה השוטפת המפורטים בסעיף 1.2.4, וכי היקף ההדרכה המזערי יעמוד על 8 שעות חודשיות, אשר ירוכזו בפועל אחת לרבעון.                                                                            | כלול בריטיינר החודשי |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1.2.6        | <p>רישוי משתמשים :</p> <p>אין הגבלה בכמות המשתמשים.</p> <p>למען הסר ספק:</p> <p>הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, <u>לכלל</u> המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהמועצה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב.</p> <p>הרישוי הבלתי מוגבל יחול גם על משתמשים שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, עקב שינוי מבני, ארגוני או תפעולי במועצה או בגופי הסמך.</p>                                                                                                                                                                                                                                    | כלול בריטיינר החודשי |
| <b>חלק ב</b> | <b>מחירון שינויים ושיפורים</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>מחיר בש"ח</b>     |
| 1.2.7        | <p>תחזוקה חודשית עבור המועצה בתצורת SAAS בגין כלל השירותים, הדרישות וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג'. להלן המודולים ומערכות כלולות בתחזוקה החודשית :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- מערכת גביה ואכיפה לרבות</li> <li>- מערכת ניהול חיובי מים וביוב</li> <li>- מערכת לניהול פיננסי</li> </ul> <p>סכום זה כפוף להחלת אחוז ההנחה האחיד שהוצע לפרק א', אלא אם צוין אחרת במפורש.</p>                                                                                                                                                              | 23,000               |
| 1.2.8        | תחזוקה חודשית זהה לגופי סמך לפרק ב'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1,000                |
| 1.2.9        | <p>תמורה חודשית עבור מערכת לניהול מאגר אוכלוסים הכוללת עלויות מערכת וחיבור ממשק למערכות רשות האוכלוסין (גחלת/מימד) הנדרשת לעדכון בסיס נתוני האוכלוסיה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 800                  |
| 1.2.10       | <p>דוח לפי דרישת משתמש</p> <p>כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים במועצה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.11       | <p>שינויים במערכת :</p> <p>כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם :</p> <p>שינוי באובייקט מידע :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. הוספת/גרירת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.</li> <li>2. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.</li> <li>3. הוספת/גרירת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.</li> <li>4. שינוי פרמטרים.</li> <li>5. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.</li> <li>6. התרעות וכללים :</li> <li>6.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.</li> <li>6.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.</li> </ol> | כלול בריטיינר החודשי |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|     | <p>6.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל.</p> <p>7. שינוי בתהליך:</p> <p>7.1. הוספת או גריעת פעילות מתהליך עבודה.</p> <p>7.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב</p> <p>7.3. שינוי סכמה.</p> <p>8. אובייקטים:</p> <p>8.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים).</p> <p>8.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים).</p> <p>8.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים.</p> <p>9. ממשק מידע:</p> <p>9.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).</p> <p><b>למען הסר ספק, כל שינוי שאינו מחייב פיתוח מערכת חדשה או החלפת פלטפורמה טכנולוגית מלאה ייחשב כ"שינוי במערכת" כהגדרתו בסעיף זה וייכלל בתמורה החודשית.</b></p> |        |
| 250 | <p>הדרכה פרטנית מעבר להיקפים הכלולים בתשלום החודשי, ככל שתידרש ביוזמת המועצה.</p> <p>המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.2.12 |
| -   | <p>המועצה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה, לא כולל מע"מ (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).</p> <p>יובהר כי, השימוש כולל גם גישה לדוחות קיימים ולנתונים היסטוריים.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1.2.13 |

**ההנחה המוצעת לפרק א' הינה % \_\_\_\_\_ (במילים) \_\_\_\_\_).**

## 2. הצעת מחיר לפרק ב' - מערכת חינוך :

- המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג', **מפורט בטבלה בסעיף 2.5 להלן.**
- המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת יחול ממועד אישור המועצה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של המועצה.
- יובהר כי, ההנחה תינתן באחוז אחיד בלבד, בטווח שבין 0% ל-20%. ההנחה תחול על כלל הרכיבים הכספיים בפרק א' אשר אינם מסומנים כ"כלול", ואשר לא הוחרגו במפורש מהחלת ההנחה, ולא תתאפשר הצעת הנחות שונות לרכיבים שונים.

2.4. למען הסר ספק, כלל הסעיפים המפורטים להלן, לרבות סעיפים המסומנים כ"מחירון שינויים ושיפורים", מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר לפרק ב', והינם מחייבים את המציע הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות.

2.5. כל המחירים המופיעים בטבלה כוללים מע"מ.

2.6. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחים, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

| חלק א  | אספקת ותחזוקת מערכת חינוך                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | הערה                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1.2.1. | מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח ג'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.2. | הסבת נתונים של המועצה וגופי הסמך שלה- התמורה כוללת הסבה מלאה וביצוע כלל הפעולות הנדרשות בכדי להתאים את מערכותיו לדרישות המכרז, לרבות טיוב, התאמה והסבה של מלוא הנתונים והתאמתם למערכת המוצעת. ההסבה כוללת את כלל הנתונים ההיסטוריים וכלל הקבצים המאורכבים במערכת הקיימת. מובהר כי התמורה כוללת את ביצוע ההסבה במלואה, ללא תלות בהיקף הנתונים, מספר מערכות המקור, מצבן, איכותן או מבנה הנתונים, וכי לא תשולם כל תמורה נוספת בגין כך. | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.3. | שירות חודשי טלפוני ותפעולי למערכות הנדרשות, לרבות לממשקים, דוחות ותהליכי עבודה, בהתאם לדרישות השירות במכרז, וכן ליווי מקצועי שוטף בהתאם ללוחות הזמנים להטמעה ולהסבת הנתונים כמפורט בנספח ג' המפרט הטכני.                                                                                                                                                                                                                            | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.4. | רישוי משתמשים:<br><b>אין הגבלה בכמות המשתמשים.</b><br><b>למען הסר ספק:</b><br>הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, <u>לכלל</u> המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהמועצה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב. הרישוי הבלתי מוגבל יחול גם על משתמשים שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, עקב שינוי מבני, ארגוני או תפעולי במועצה או בגופי הסמך.                                                                                | כלול בריטיינר החודשי |
| חלק ב  | מחירון שינויים ושיפורים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | מחיר בש"ח            |
| 1.2.7. | תחזוקה חודשית עבור המועצה בתצורת SAAS בגין כלל השירותים, הדרישות וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג'. להלן המודולים ומערכות כלולות בתחזוקה החודשית:<br>- מודול מערכת חינוך<br>- מערך ניהול ושיבוץ תלמידים<br>- ניהול מערך היסעים (לרבות ממשק למערכת ניהול הפיננסי ומערכת התקציב)<br>- ניהול מערך הזנה<br>- ניהול כו"א בחינוך                                                                 | 2,000                |
| 1.2.8. | דוח לפי דרישת משתמש                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | כלול בריטיינר החודשי |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                      | כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים במועצה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |
| כלול בריטיינר החודשי | <p>שינויים במערכת :<br/> כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם :<br/> שינוי באובייקט מידע :<br/> 10. הוספת/גרירת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.<br/> 11. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.<br/> 12. הוספת/גרירת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.<br/> 13. שינוי פרמטרים.<br/> 14. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.<br/> 15. התרעות וכללים :<br/> 15.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.<br/> 15.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.<br/> 15.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל.<br/> 16. שינוי בתהליך :<br/> 16.1. הוספת או גרירת פעילות מתהליך עבודה.<br/> 16.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב<br/> 16.3. שינוי סכמה.<br/> 17. אובייקטים :<br/> 17.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים).<br/> 17.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים).<br/> 17.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים.<br/> 18. ממשק מידע :<br/> 18.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).<br/> <b>למען הסר ספק, כל שינוי שאינו מחייב פיתוח מערכת חדשה או החלפת פלטפורמה טכנולוגית מלאה ייחשב כ"שינוי במערכת" כהגדרתו בסעיף זה וייכלל בתמורה החודשית.</b></p> | 1.2.9  |
| 250                  | הדרכה פרטנית מעבר להיקפים הכלולים בתשלום החודשי, ככל שתידרש ביוזמת המועצה.<br>המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1.2.10 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| - | המועצה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה, לא כולל מע"מ (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).<br>יובהר כי, המצב כולל גם גישה לדוחות קיימים ולנתונים היסטוריים. | 1.2.11 |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

ההנחה המוצעת לפרק ב' הינה % \_\_\_\_\_ (במילים \_\_\_\_\_).

### 3. הצעת מחיר לפרק ג' - מערכת רווחה:

- 3.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג', **מפורט בטבלה בסעיף 3.5 להלן.**
- 3.2. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת יחול ממועד אישור המועצה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של המועצה.
- 3.3. יובהר כי, ההנחה תינתן באחוז אחד בלבד, בטווח שבין 0% ל-20%. ההנחה תחול על כלל הרכיבים הכספיים בפרק א' אשר אינם מסומנים כ"כלול", ואשר לא הוחרגו במפורש מהחלת ההנחה, ולא תתאפשר הצעת הנחות שונות לרכיבים שונים.
- 3.4. למען הסר ספק, כלל הסעיפים המפורטים להלן, לרבות סעיפים המסומנים כ"מחירון שינויים ושיפורים", מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר לפרק ג', והינם מחייבים את המציע הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.5. כל המחירים המופיעים בטבלה כוללים מע"מ.
- 3.6. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחיו, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

| חלק א | אספקת ותחזוקת מערכת רווחה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | הערה                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1.2.1 | מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח ג'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | כלול בריטינר החודשי |
| 1.2.2 | הסבת נתונים של המועצה וגופי הסמך שלה - התמורה כוללת הסבה מלאה וביצוע כלל הפעולות הנדרשות בכדי להתאים את מערכותיו לדרישות המכרז, לרבות טיוב, התאמה והסבה של מלוא הנתונים והתאמתם למערכת המוצעת. ההסבה כוללת את כלל הנתונים ההיסטוריים וכלל הקבצים המאורכבים במערכת הקיימת. מובהר כי התמורה כוללת את ביצוע ההסבה במלואה, ללא תלות בהיקף הנתונים, מספר מערכות המקור, מצבן, איכותן או מבנה הנתונים, וכי לא תשולם כל תמורה נוספת בגין כך. | כלול בריטינר החודשי |
| 1.2.3 | שירות חודשי טלפוני ותפעולי למערכות הנדרשות, לרבות לממשקים, דוחות ותהליכי עבודה, בהתאם לדרישות השירות במכרז, וכן ליווי מקצועי שוטף בהתאם ללוחות הזמנים להטמעה ולהסבת הנתונים כמפורט בנספח א'.                                                                                                                                                                                                                                         | כלול בריטינר החודשי |
| 1.2.4 | רישוי משתמשים:<br><b>אין הגבלה בכמות המשתמשים.</b><br><b>למען הסר ספק:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | כלול בריטינר החודשי |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|              | הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, לכלל המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהמועצה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב. הרישוי הבלתי מוגבל יחול גם על משתמשים שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, עקב שינוי מבני, ארגוני או תפעולי במועצה או בגופי הסמך.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |
| <b>חלק ב</b> | <b>מחירון שינויים ושיפורים</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>מחיר בש"ח</b>     |
| 1.2.7        | תחזוקה חודשית עבור המועצה בתצורת SAAS בגין כלל השירותים, הדרישות וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג'. להלן המודולים ומערכות כלולות בתחזוקה החודשית :<br>- מודול ניהול רווחה<br>- מודול ניהול ועדת תכנון                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2,000                |
| 1.2.8        | דוח לפי דרישת משתמש<br>כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים במועצה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.9        | שינויים במערכת :<br>כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם :<br>שינוי באובייקט מידע :<br>19. הוספת/גריעת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.<br>20. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.<br>21. הוספת/גריעת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.<br>22. שינוי פרמטרים.<br>23. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.<br>24. התרעות וכללים :<br>24.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.<br>24.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.<br>24.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל.<br>25. שינוי בתהליך :<br>25.1. הוספת או גריעת פעילות מתהליך עבודה.<br>25.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב<br>25.3. שינוי סכמה.<br>26. אובייקטים :<br>26.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים).<br>26.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים). | כלול בריטיינר החודשי |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|     | <p>26.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים.</p> <p>27. ממשק מידע:</p> <p>27.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).</p> <p><b>למען הסר ספק, כל שינוי שאינו מחייב פיתוח מערכת חדשה או החלפת פלטפורמה טכנולוגית מלאה ייחשב כ"שינוי במערכת" כהגדרתו בסעיף זה וייכלל בתמורה החודשית.</b></p> |        |
| 250 | <p>הדרכה פרטנית מעבר להיקפים הכלולים בתשלום החודשי, ככל שתידרש ביוזמת המועצה.</p> <p>המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.2.10 |
| -   | <p>המועצה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה, לא כולל מע"מ (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).</p> <p>יובהר כי, המצב כולל גם גישה לדוחות קיימים ולנתונים היסטוריים.</p>                                                                | 1.2.11 |

**ההנחה המוצעת לפרק ג' הינה % \_\_\_\_\_ (במילים \_\_\_\_\_).**

#### 4. הצעת מחיר לפרק ד' - לשכה משפטית:

- 4.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג', **מפורט בטבלה בסעיף 4.5 להלן.**
- 4.2. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת יחול ממועד אישור המועצה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של המועצה.
- 4.3. יובהר כי, ההנחה תינתן באחוז אחיד בלבד, בטווח שבין 0% ל-20%. ההנחה תחול על כלל הרכיבים הכספיים בפרק א' אשר אינם מסומנים כ"כלול", ואשר לא הוחרגו במפורש מהחלת ההנחה, ולא תתאפשר הצעת הנחות שונות לרכיבים שונים.
- 4.4. למען הסר ספק, כלל הסעיפים המפורטים להלן, לרבות סעיפים המסומנים כ"מחירון שינויים ושיפורים", מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר לפרק ד', והינם מחייבים את המציע הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.5. כל המחירים המופיעים בטבלה כוללים מע"מ.
- 4.6. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחיו, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

| חלק א  | אספקת ותחזוקת מודול ניהול לשכה משפטית                             | הערה                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1.2.1. | מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח ג'. | כלול בריטיינר החודשי |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1.2.2        | הסבת נתונים של המועצה וגופי הסמך שלה- התמורה כוללת הסבה מלאה וביצוע כלל הפעולות הנדרשות בכדי להתאים את מערכותיו לדרישות המכרז, לרבות טיוב, התאמה והסבה של מלוא הנתונים והתאמתם למערכת המוצעת. ההסבה כוללת את כלל הנתונים ההיסטוריים וכלל הקבצים המאורכבים במערכת הקיימת. מובהר כי התמורה כוללת את ביצוע ההסבה במלואה, ללא תלות בהיקף הנתונים, מספר מערכות המקור, מצבן, איכותן או מבנה הנתונים, וכי לא תשולם כל תמורה נוספת בגין כך. | כלול בריטיינר החודשי           |
| 1.2.3        | שירות חודשי טלפוני ותפעולי למערכות הנדרשות, לרבות לממשקים, דוחות ותהליכי עבודה, בהתאם לדרישות השירות במכרז, וכן ליווי מקצועי שוטף בהתאם ללוחות הזמנים להטמעה ולהסבת הנתונים כמפורט בנספח א'.                                                                                                                                                                                                                                        | כלול בריטיינר החודשי           |
| 1.2.4        | רישוי משתמשים :<br><b>אין הגבלה בכמות המשתמשים.</b><br><b>למען הסר ספק:</b><br>הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, <b>לכלל</b> המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהמועצה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב. הרישוי הבלתי מוגבל יחול גם על משתמשים שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, עקב שינוי מבני, ארגוני או תפעולי במועצה או בגופי הסמך.                                                                               | כלול בריטיינר החודשי           |
| <b>חלק ב</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>מחירון שינויים ושיפורים</b> |
| 1.2.7        | תחזוקה חודשית עבור המועצה בתצורת SAAS בגין כלל השירותים, הדרישות וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג'. להלן המודולים ומערכות כלולות בתחזוקה החודשית :<br>- מערכת לניהול לשכה משפטית                                                                                                                                                                                                           | 1,000                          |
| 1.2.8        | דוח לפי דרישת משתמש<br>כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים במועצה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.                                                                                                                                                                         | כלול בריטיינר החודשי           |
| 1.2.9        | שינויים במערכת :<br>כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם :<br>שינוי באובייקט מידע :<br>28. הוספת/גריעת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.<br>29. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.<br>30. הוספת/גריעת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.<br>31. שינוי פרמטרים.<br>32. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.                                    | כלול בריטיינר החודשי           |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     | <p>33. התרעות וכללים:</p> <p>33.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.</p> <p>33.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.</p> <p>33.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל.</p> <p>34. שינוי בתהליך:</p> <p>34.1. הוספת או גריעת פעילות מתהליך עבודה.</p> <p>34.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב</p> <p>34.3. שינוי סכמה.</p> <p>35. אובייקטים:</p> <p>35.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים).</p> <p>35.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים).</p> <p>35.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים.</p> <p>36. ממשק מידע:</p> <p>36.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).</p> <p><b>למען הסר ספק, כל שינוי שאינו מחייב פיתוח מערכת חדשה או החלפת פלטפורמה טכנולוגית מלאה ייחשב כ"שינוי במערכת" כהגדרתו בסעיף זה וייכלל בתמורה החודשית.</b></p> |  |
| 250 | <p>1.2.10 הדרכה פרטנית מעבר להיקפים הכלולים בתשלום החודשי, ככל שתידרש ביוזמת המועצה.</p> <p>המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| -   | <p>1.2.11 המועצה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה, לא כולל מע"מ (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).</p> <p>יובהר כי, המצב כולל גם גישה לדוחות קיימים ולנתונים היסטוריים.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

**ההנחה המוצעת לפרק ד' הינה % \_\_\_\_\_ (במילים) \_\_\_\_\_).**

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

התמורה תשולם מאת המזמין לידי המציע שוטף +45, **ובנוסף** בכפוף לכך שיאושרו החשבונות כאמור על ידי הגורם המוסמך במסגרת המזמין.

הנני מצהיר כי קראתי והבנתי את התנאים והנני מתחייב לעמוד בהם.

5. הצעת מחיר לפרק ה' - מודול חוגים, קייטנות צהרונים:

- 5.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג', **מפורט בטבלה בסעיף 5.5 להלן**.
- 5.2. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת יחול ממועד אישור המועצה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של המועצה.
- 5.3. יובהר כי, ההנחה תינתן באחוז אחד בלבד, בטווח שבין 0% ל-20%. ההנחה תחול על כלל הרכיבים הכספיים בפרק א' אשר אינם מסומנים כ"כלול", ואשר לא הוחרגו במפורש מהחלת ההנחה, ולא תתאפשר הצעת הנחות שונות לרכיבים שונים.
- 5.4. למען הסר ספק, כלל הסעיפים המפורטים להלן, לרבות סעיפים המסומנים כ"מחירון שינויים ושיפורים", מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המחיר לפרק ד', והינם מחייבים את המציע הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 5.5. כל המחירים המופיעים בטבלה כוללים מע"מ.
- 5.6. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחים, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

| חלק א  | אספקת ותחזוקת מודול ניהול לשכה משפטית                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | הערה                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1.2.1. | מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח ג'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.2. | הסבת נתונים של המועצה וגופי הסמך שלה - התמורה כוללת הסבה מלאה וביצוע כלל הפעולות הנדרשות בכדי להתאים את מערכותיו לדרישות המכרז, לרבות טיוב, התאמה והסבה של מלוא הנתונים והתאמתם למערכת המוצעת. ההסבה כוללת את כלל הנתונים ההיסטוריים וכלל הקבצים המאורכבים במערכת הקיימת. מובהר כי התמורה כוללת את ביצוע ההסבה במלואה, ללא תלות בהיקף הנתונים, מספר מערכות המקור, מצבן, איכותן או מבנה הנתונים, וכי לא תשולם כל תמורה נוספת בגין כך. | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.3. | שירות חודשי טלפוני ותפעולי למערכות הנדרשות, לרבות לממשקים, דוחות ותהליכי עבודה, בהתאם לדרישות השירות במכרז, וכן ליווי מקצועי שוטף בהתאם ללוחות הזמנים להטמעה ולהסבת הנתונים כמפורט בנספח א'.                                                                                                                                                                                                                                         | כלול בריטיינר החודשי |
| 1.2.4. | רישוי משתמשים:<br><b>אין הגבלה בכמות המשתמשים.</b><br><b>למען הסר ספק:</b><br>הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, <b>לכלל</b> המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהמועצה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב. הרישוי הבלתי מוגבל יחול גם על משתמשים שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, עקב שינוי מבני, ארגוני או תפעולי במועצה או בגופי הסמך.                                                                                 | כלול בריטיינר החודשי |
| חלק ב  | מחירון שינויים ושיפורים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | מחיר בש"ח            |
| 1.2.7. | תחזוקה חודשית עבור המועצה בתצורת SAAS בגין כלל השירותים, הדרישות וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח ג'. להלן המודולים ומערכות כלולות בתחזוקה החודשית:<br>- מערכת לניהול לשכה משפטית                                                                                                                                                                                                             | 700                  |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| כלול בריטיינר<br>החודשי | דוח לפי דרישת משתמש                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.2.8  |
| כלול בריטיינר<br>החודשי | כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמות המידה, דרישות משתמשים במועצה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |
| כלול בריטיינר<br>החודשי | <p>שינויים במערכת :</p> <p>כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם :</p> <p>שינוי באובייקט מידע :</p> <p>37. הוספת/גריעת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.</p> <p>38. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.</p> <p>39. הוספת/גריעת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.</p> <p>40. שינוי פרמטרים.</p> <p>41. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.</p> <p>42. התרעות וכללים :</p> <p>42.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.</p> <p>42.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.</p> <p>42.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל.</p> <p>43. שינוי בתהליך :</p> <p>43.1. הוספת או גריעת פעילות מתהליך עבודה.</p> <p>43.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב</p> <p>43.3. שינוי סכמה.</p> <p>44. אובייקטים :</p> <p>44.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים).</p> <p>44.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים).</p> <p>44.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים.</p> <p>45. ממשק מידע :</p> <p>45.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקורות והעברת נתונים בין המערכות).</p> <p><b>למען הסר ספק, כל שינוי שאינו מחייב פיתוח מערכת חדשה או החלפת פלטפורמה טכנולוגית מלאה ייחשב כ"שינוי במערכת" כהגדרתו בסעיף זה וייכלל בתמורה החודשית.</b></p> | 1.2.9  |
| 250                     | הדרכה פרטנית מעבר להיקפים הכלולים בתשלום החודשי, ככל שתידרש ביוזמת המועצה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1.2.10 |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|        | המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| 1.2.11 | המועצה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת בתום ההתקשרות עד 365 יום ממועד סיום ההתקשרות במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת. מעבר לשנה הראשונה העלות תעמוד על 1,500 ש"ח לשנה, לא כולל מע"מ (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).<br>יובהר כי, המצב כולל גם גישה לדוחות קיימים ולנתונים היסטוריים. | - |

ההנחה המוצעת לפרק ה' הינה % \_\_\_\_\_ (במילים) \_\_\_\_\_).

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

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

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

## מסמך ה' – שיטת בחירת המציע הזוכה

### 1. דירוג הרכיב הכספי לפרק א'

- 1.1. המציע ימלא את אחוז ההנחה המוצע במסמך ההצעה הכספית לפרק א' במסגרת מסמך ד.
- 1.2. ניקוד ההצעה הכספית של כל המציעים ישוקלל לפי יחס לינארי ביחס למציע שנתן את אחוז ההנחה הגבוה ביותר (בטווח הנדרש), אשר יקבל 40 נקודות.
- 1.3. דוגמא :

| שלבי חישוב       | מציע א | מציע ב | מציע ג |
|------------------|--------|--------|--------|
| אחוז הנחה מוצע % | 5%     | 15%    | 20%    |
| ניקוד            | 33.7   | 37.7   | 40     |

### 2. דירוג רכיב האיכות

- 2.1. הציון המשוקלל עבור הרכיב האיכותי יחושב כדלקמן :

| # | רכיב                                                                                                                                                                                                          | משקל מהציון האיכותי | הערות                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | התרשמות מעשית ממערכת המידע המוצעת – הניקוד הכולל לסעיף זה יהיה מקסימום 80 נקודות לכל פרק בנפרד :<br><br>- מודול גביה ואכיפה – עד 35 נק' ;<br>- מים וביוב – עד 15 נק' ;<br>- מערכת לניהול פיננסי – עד 35 נק' ; | 80%                 | הצגה יישומית של המערכת (ייתכן במספר מופעים) בפני המשתמשים לרבות, בין היתר, ממשקים ומודולים נוספים המפורטים בפרקים ב'-ה', בדיקת תכונות ספציפיות, תכנית הדרכות, תביעות עבר, והכל בהתאם לדרישות שיוצגו מראש לספק.<br><br>המועצה רשאית לבקש ביצוע הצגת תכלית במועצה פעיל קיים, בו פועלת תוכנת המציע לפחות, לרבות המלצות שתתקבלנה מלקוחות של המציע לבחון את המערכת. |
| 2 | רמת האינטגרציה של רכיבי המערכת לרבות כלל המודולים הנדרשים במסגרת המכרז.                                                                                                                                       | 10%                 | התרשמות הועדה מרמת האינטגרטיביות של המערכת המוצעת על סמך אמות המידה הבאות :<br>- רמת ואיכות הממשק בעת הפעלת תהליכי עבודה משותפים בין המודולים השונים (מודולים אינטגרלים לעומת ממשק חיצוני)<br>- רמת ואיכות ממשק משתמש אחיד<br>לכל אמת מידה יוקצו 5 נק', עד מקסימום 10 נקודות סה"כ.                                                                             |

| # | רכיב                                                                                                                                            | משקל מהציון האיכותי | הערות                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | רמת התאמתו של מנהל פרויקט מטעם המציע לרבות בחינת ניסיונו בפרויקטים דומים בעבר ביחס למערכת המועצת (בהתאם לסעיף 12, נספח ב' (1) – רקע ופרטי הספק) | 10%                 | ניסיון ויכולת מקצועית של המנהל המוצע ייבחנו לפי אמות המידה הבאות:<br><br>ניסיון מקצועי<br><br>רמת התאמה לפרויקט<br><br>היקף ניסיון בפרויקטים דומים<br><br>זמינות למתן השירותים<br><br>לכל אמת מידה יוקצו 2.5 נק', עד מקסימום 10 נקודות סה"כ. |
|   | סה"כ:                                                                                                                                           | 100.00%             |                                                                                                                                                                                                                                              |

## 2.2. הערות והסברים לרכיב האיכות:

2.2.1. הצגה יישומית של המערכת (ייתכן במספר מופעים) בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה לרבות, בין היתר,

בדיקת תכונות ספציפיות, ממשקים, נוחות למשתמש, תכנית הדרכות, הצוות המוצע, ותכנית ההסבה.

2.2.2. המועצה רשאית לבקש ביצוע הצגת תכלית במערכת פעילה ולא כמצגת בו פועלת תוכנת המציע לפחות,

לרבות המלצות שתתקבלנה מלקוחות של המציע לבחון את המערכת.

2.2.3. מובהר בזאת כי פרק א' – מערכת ארגונית מרכזית מהווה פרק חובה.

2.2.4. למען הסר ספק, לא ניתן להציע הצעה לאחד או יותר מהפרקים ב'–ה' מבלי להגיש הצעה לפרק א'.

2.2.5. מובהר בזאת כי בחינת האיכות והניקוד תבוצע למערכת בפרק א' בלבד. עם זאת, יובהר כי המציע יידרש

להציג את כלל המערכות אליהן הגיש הצעת מחיר בפני ועדת האיכות.

2.2.6. הבחינה תתבצע על בסיס הצגה יישומית של המערכת, לרבות בדיקת תכונות ספציפיות, התאמת הפתרון

לצורכי המועצה ולדרישות תכולת המערכת, התרשמות מממשק המשתמש והתרשמות מהדוחות הנדרשים,

וזאת בהתאם לדרישות שיוצגו מראש למציעים. ועדת המכרזים או מי מטעמה תהיה רשאית לבצע את

הבחינה באמצעות מספר מופעי הדגמה, לרבות הצגה בסביבת ייצור פעילה קיימת של המציע, ולשקול

במסגרת זו גם המלצות מלקוחות פעילים, והכול לצורך מתן ניקוד איכותי מדויק, ענייני ושוויוני.

2.3. ועדת המכרזים תהא רשאית למנות ועדת משנה מטעמה לצורך בדיקה וניקוד ההצעות.

## 2.4. שיטת חישוב החלק האיכותי עבור פרק א':

2.4.1. רכיבים 1-3 - יינתן ציון גולמי בהתאם לסולם שבין 0 ל 100 נקודות לכל אחד מהמציעים (להלן: "הציון

הגולמי")

2.4.2. הציון הגולמי לכל רכיב יוכפל ב"משקל הציון האיכותי" כמפורט בטבלת פירוט הדירוג האיכותי שבסעיף

א' לעיל;

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

60.

2.4.4. יובהר כי פרקים ב'–ה' לא ינוקדו ולא ישוקללו בציון הסופי.

2.4.5. דוגמא מספרית-

| שלבי הישוב                   | מציע א | מציע ב | מציע ג |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| ציון גולמי לרכיב 1           | 95     | 85     | 70     |
| ניקוד לרכיב 1 ( 80%)         | 76     | 68     | 56     |
| ציון גולמי לרכיב 2           | 70     | 90     | 60     |
| ניקוד לרכיב 2 (10%)          | 7      | 9      | 6      |
| ציון גולמי לרכיב 3           | 90     | 80     | 60     |
| ניקוד לרכיב 3 (10%)          | 9      | 8      | 6      |
| ניקוד איכותי כולל (מתוך 100) | 92     | 85     | 68     |
| ניקוד איכות מסה"כ ציון (60%) | 55.2   | 51     | 40.8   |

3. הניקוד המשוקלל של המציע יסוכם משני הרכיבים:

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

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

3.3. דוגמה בהתאם לדוגמאות לעיל:

| ציון       | מציע א | מציע ב | מציע ג |
|------------|--------|--------|--------|
| ציון מחיר  | 33.7   | 37.7   | 40     |
| ציון איכות | 55.2   | 51     | 40.8   |
| סה"כ ציון  | 88.9   | 88.7   | 80.8   |

הזוכה בהתאם לדוגמא זו הנו מציע א'.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך