

עיריית הוד השרון



נספח טכני למכרז למערכת קנסות:

מכרז מס' 222/17



תוכן

2	נספח טכני למכרז למערכת קנסות.....
2	1. מערכת מידע לניהול קנסות.....
3	להלן פירוט הדרישות ביחס לכל פריט:.....
3	1. מערכת המידע תכלול את הנושאים הבאים לפחות:.....
6	2. ערכת פקח.....
8	3. חוברת (פנקס) קנסות.....
9	4. הפקת תווי דייר - פריט זה יכלול את השירותים המפורטים להלן:.....
10	5. הפקה הדפסה משלוח וטיפול בהודעות תשלום - פריט זה יכלול את השירותים המפורטים להלן:.....
11	6. גיבויים.....
11	7. אבטחת מידע.....
12	8. דרישות כלליות מהמערכת:.....
12	9. דרישות נוספות:.....
16	10. פירוט נדרש על ידי הספק בהצעת המחיר:.....
16	11. SLA תמיכה וזמני טיפול.....
17	12. מערך קנסות על אי קיום סעיף מהחוזזה.....

נספח טכני למכרז למערכת קנסות

עיריית הוד השרון מבקשת לקבל הצעת מחיר למערכת מידע כוללת המכילה מערכת משרדית אחודה, ערכות פקח, תווי דייר וממשקים מקוונים נדרשים, לניהול אכיפת הפיקוח העירוני על חוקי העזר והפקת קנסות בגין עבירות על חוקי העזר של עיריית הוד השרון כגון שילוט, ניקיון וכו', הסדרי החניה וקנסות מנהליים.

רקע: עיריית הוד השרון אוכפת חוקי עזר בעזרת מערכת קנסות, המערכת כיום כוללת מסופונים למתן קנסות מהשטח, מדפסת בלוטות, חוברת דוחות עם אמצעי להדבקת הקנס המופק מהמדפסת, מערכת משרדית מקוונת מול הדיווח מהשטח ומאפשרת את כל ניהול חיי הדוח תוך בקרה ואכיפה. להלן נתונים על פעילות במערכת קנסות לפי שנים:

סוג הקנס	כמות 2016	כמות עד 9/2017
חניה	8900	9000
פיקוח כללי ושילוט	920	800
וטרינריה - מינהלי	520	560
הסבות	810	630
משלוח דואר רשום	5000	7000

להלן תיאור הפריטים העיקריים בתמצית כפי שנזכרו בסעיף 8 בחוזה מכרז 222/17 :

1. מערכת מידע לניהול קנסות – מערכת מידע אחודה התומכת בקבלת מידע ישירות מערכה ניידת להפקת קנסות בשטל על ידי הפקח (להלן מסופון) הפקח, שומרת את הנתונים ב db, מאפשרת המשך עבודה ושליפת נתונים.

1.1. קישורים מקוונים – קישוריות מובנית במסופון הפקח לבדיקת חניה מוסדרת כגון תשלום חניה סולורי של אגרת החניה, חניה בכרטיס אלקטרוני, רכב נכה, תו דייר, רכב גנוב וכו'. ממשק מקוון לבדיקת שבבים של בעלי חיים ועוד.

1.2. ממשקים במסופון וממשקים בעמדות המערכת במשרד – קישור לשאלות למשרד התחבורה, יכולת להוציא קובץ להלבשת פרטים למשרד התחבורה ולמשרד הפנים, ממשק לקובץ תושבים, קובץ בעלי תו נכה, קובץ רכב גנוב, משרד הרישוי, מאגרי מידע נוספים של העירייה על פי אפיון העירייה.

1.3. הסבות ידניות ואוטומטיות ממערכת ממוחשבת.

1.4. קליטת תשלומים מ QR, אתר אינטרנט, בנק הדואר ובנקים אחרים.

1.5. ממשק נדרש לאכיפת עו"ד – הוצאת חיובים וקבלת תשלומים.

1.6. מימשק להעברת מידע ואפשרות גישה של משרד עו"ד חיצוני לעדכון מערכת כפי שיידרש. יודגש כי העברת מידע לצרכי גביה הלוך ושוב לצד ג לא תהא כרוכה בעלות נוספת.

- 1.7. פעולות גורפות במערכת המידע – הארכת תוקף תווי דייר או קליטת קובץ תושבים וכו'
 - 1.8. עמדות עבודה חיצוניות כפי שיידרש על ידי העירייה.
 - 1.9. אספקת ספחים לתשלום להוצאת ספח מודפס.
2. **ערכת פקח** - מכשיר סולרי המאפשר מתן קנסות בשטח ותומך בצילום והעברת תמונות ווידאו/אודיו באופן מקוון למערכת המשרדית וכן הדפסת הקנס במדפסת ניידת – בלוטות, כולל חומרים מתכלים שירות ואחזקה שוטפים לערכה.
3. **חברת דוחות** – חוברת בת 25 דפים, צבעונית, המודפסת על גלופה מוכנה מראש עם פרטי העירייה ומאפשרת הדבקת הפתקית המודפסת מהמדפסת הניידת על גבי הדף מהחוברת.
4. **תווי דייר** – תו צבעוני מודפס מראש (מדבקת חלון) שניתן להדפיס את חלקו האמצעי עם פרטי רכב, תוקף ופרטים נוספים – כולל חומרים מתכלים. כולל מדפסת תווי דייר – מדפסת אחת או יותר בהתאם לצרכי העירייה המאפשרת הדפסת תו דייר – כולל חומרים מתכלים, שירות ותחזוקה שוטפים. צבעה וצורתה והמלל המודפס בהתאם לקביעת העירייה.
5. **הפקה הדפסה וטיפול בהודעות תשלום משלוח דואר רשום** – איסוף ממערכת המידע של כלל הקנסות שטרם שולמו, הכנת גלופה מתאימה לכל סוג קנס בנפרד: פיקוח כללי, שילוט, וטרינריה – מנהלי, חניה, הפקת קובץ לבית הדפוס, הדפסה על פי גלופות העירייה, שליחה לדואר, קבלת אישורי משלוח, קבלת מצב סטטוס דואר רשום, תיעוד הודעת תשלום במערכת לכל קנס – על פי נוהל העבודה של העירייה. משלוח דברי הדואר ברשום ככל שיידרש במחיר הקבוע מטה. ביול ע"ח העירייה.

להלן פירוט הדרישות ביחס לכל פריט:

על הספק לציין אם הפונקציה/יכולת קיימת במערכת: מלא/בפיתוח יש לציין מועד אספקה/לא קיים.

תאריך	סטטוס	1. מערכת המידע תכלול את הנושאים הבאים לפחות:
		1.1. מערכת מידע משרדית המאפשרת ניהול חיי קנס על פי חוקים, תקנות וחוקי העזר של עיריית הוד השרון בנושאים: פיקוח כללי, שילוט, וטרינריה – קנסות מנהליים וקנסות חניה.
		1.2. המערכת תתמוך בתהליכים מורכבים של מתן התראה/התראות טרם מתן הקנס ותתעד את ההתראות, מועדן, צילומים וכל המידע הקשור להתראה.
		1.3. המערכת תתמוך ביכולת לתת קנס לפי חוק עזר או תקנה רק בעקבות התראה או התראות כפי

		שיוגדרו במערכת עם מועד פקיעתן.
		1.4. המערכת תתמוך בתזכורות למועד פקיעת התראה לבדיקת פקח ולסגירת התראה – טיפול המפגע או מתן קנס.
		1.5. המערכת תתמוך בעבודה תהליכית – לכל עובד ימתינו רק המטלות המוכנות להמשך עבודתו.
		1.6. ניהול ומעקב אחר מצב הטיפול בקנסות/דוחות/עדכונים חניה ופיקוח עירוני על חוקי עזר.
		1.7. קישור מקוון בין ערכת הפקח למערכת המשרדית.
		1.8. שמירת נתוני עבר היסטוריים לצפייה ולהפקת דוחות.
		1.9. ביצוע ותיעוד מהלכי הסבה לקנסות חניה – אוטומטיים וידניים.
		1.10. ביצוע ותיעוד בקשות להישפט, גזרי דין ומענה מתוך המערכת המשרדית.
		1.11. ביצוע ותיעוד בקשות לביטול קנס, החלטות, תשובות מובנות ותיעודם.
		1.12. עבודה על פי "סרגל פעולה" – כל פריט ימתין בשולחן העבודה רק למי שאמור לטפל בו בשלב הבא, לדוגמא: ימתינו להחלטת תובע רק בקשות שעברו ואושרו בשלבים קודמים.
		1.13. הפקת מכתבי תשובה מובנים מתוך המערכת ותיעודם עם אפשרות עריכה, שינויים ותוספות. על המכתב להיות מתאים למחלקה הרלוונטית, לקנס, לעילה לדחיה או לאישור.
		1.14. המערכת תתמוך בטבלאות גמישות בהן ניתן לבחור נתונים או רשומות.
		1.15. המערכת תאפשר הפקת שוברי תשלום ממוגנטים מתוך המערכת.
		1.16. המערכת תאפשר פעולה מקובצת למספר קנסות.

		1.17. המערכת תהיה פרמטרית למתן גמישות מירבית לעבודת העירייה.
		1.18. קליטת תשלומים: מאתר תשלומים, מבנק הדואר ומבנקים אחרים, תשלום טלפוני ופעילות אכיפה חיצונית.
		1.19. תיעוד דואר רשום שנשלח על פי אישור משלוח וסטטוס מסירה. אפשרות לקרוא עם קורא בר קוד את מספר הדואר רשום לתוך בשדה המתאים במערכת
		1.20. תמיכה במניין ימים- בחזקת נמסר לנמען ומועד המתנה לתשלום על פי התקנה המתאימה.
		1.21. קליטת קובץ אישור משלוח וסטטוסים של משלוח דואר רשום.
		1.22. אפשרות לשליחת דואר רשום ידני ותיעודו במערכת.
		1.23. מערכת המידע תומכת בהרשאות מותאמות לכל בעל תפקיד.
		1.24. מערכת המידע תאפשר תיעוד טיפול משפטי ותשובות מוטמעות במערכת. הספק יאפשר גישה למשרד חיצוני לעירייה לצפיה ולעדכון.
		1.25. מודול לאכיפת גביה – כולל יכולת לבנות סרגל אכיפה מותאם ומידתי. להחלטת העירייה עד איזה שלב ינוהל בעירייה, מתי יצא לאכיפה מנהלית / משפטית, לאן יצא, תיעוד מהלך האכיפה עד לקבלת תשלום או החלטה. הקמת ממשק דו כיווני ככל שיידרש להוצאת קנסות חלוטים לאכיפה וקבלת כספים חזרה לתוך המערכת, או עדכון חוזר על ביטול קנס וכו'.
		1.26. אתר אינטרנט מקוון ומונגש שיכלול אפשרות לצפייה בתמונות ופרטי הדוח, תשלום הדוח, בקשה לתו חניה, הגשת בקשה לביטול, בקשה להישפט ועדכון במצב הקנס וכן פיתוחים חדשים שנוספו.

		1.27. ניתן יהיה להפיק קובץ להלבשת פרטים ולקלוט חזרה למערכת.
		1.28. ניתן יהיה לשלוף קובץ לבדיקת פרטים במשרד הפנים ולקלוט חזרה.
		1.29. הפקת פקודת יומן למערכת מידע פיננסית של העירייה על פי הגדרת העירייה.
		1.30. הסבת נתונים ממערכת קיימת מבלי לאבד את היסטוריית הקנס ותיעדו המלא במערכת, כולל תמונות ומסמכים מצורפים, סרוקים, תהליכים ופעולות כספיות.
		1.31. אפליקציה מנהל למעקב פעילות המסופונים שברשות הפקחים. יכולת מעקב גם במערכת המשרדית.
		1.32. אפשרות לשליחת SMS (הודעה לחידוש תו, השלמת מסמכים וכו')
		1.33. אפשרות לשליחת לינק לתשלום באמצעות SMS, (דוג' לכל אלה שמתקשרים ואיבדו הדו"ח- במקום לשלוח ספח לתשלום).
		1.34. קורא ברקודים של דואר רשום.
		1.35. ביצוע פעולות גורפות כמו הארכת תוקף תו, קליטת קובץ תושבים, וכו – עד 20 פעולות בשנה.
		1.36. מימשק מקוון להוצאת נתונים לאכיפה, סימון מתאים שהקנס באכיפה, מניעת אפשרות לתשלום באתר או במערכת כל עוד באכיפה, קליטת קובץ תשלומים – תשלום חלקי או מלא .
		1.37. דיווח קליטה על כמות רשומות וסכום רשומות שעודכן, דיווח מפורט על שגויים שלא נקלטו.
		<u>2. ערכת פקח - ערכת הפקח תכלול:</u>
		2.1. מסופון - מכשיר סלולרי נוח לשימוש בתנאי חוץ, שמש, גשם, יום, לילה, ניגודיות גבוהה, משקל קל, אחיזה נוחה. בעל רכיב GPS מובנה, USB, מצלמה איכותית במשך 12 שעות לפחות ללא טעינה.

		<p>מפרט : מעבד: בתדר Ghz1.6 זיכרון עבודה: GB2 גודל: 5.3 אינץ' רזולוציה: 1280x720, 267ppi מצלמה ראשית: 13 מגה-פיקסל מבזק: LED צילום וידאו: 1080 p @ 30fps סוג: ליתיום-יון (Li-Ion) קיבולת: mAh3300 סוללה נשלפת: Yes משקל: 170 גרם מידות: 7.8151.7x76x7 מ"מ מערכת הפעלה: Android</p>
		<p>2.2. שידור המידע באופן מקוון למערכת המשרדית, תוך 5 שניות לכל היותר. מידע שלא יישלח מכל סיבה יישמר במסופון עד לשליחתו למערכת המשרדית.</p>
		<p>2.3. ניטור ומעקב אחר קנסות שלא הושלמו עקב סיבות שונות: הגעת נהג, אי איתור פרטים, כיבוי מכשיר ועוד.</p>
		<p>2.4. מדפסת ניידת המחוברת לנייד בבלוטות' ומדפיסה את פרטי הקנס.</p>
		<p>2.5. מדפסת קלה ועמידה בתנאי חום וקור, רטיבות ואבק. המדפסת תיתלה על חגורת הפקח, תהיה קלה ותאפשר עבודה בקיץ ובחורף, במשך 12 שעות עבודה לפחות ללא טעינה. המדפסת תדפיס בהתאמה את פרטי הקנס כפי שיידרש על ידי העירייה, על גבי נייר מדבקה כך שיודבק על גבי דף מחוברת הקנסות.</p>
		<p>2.6. מערכת התומכת בתהליך קנס מותאם לצרכים ולהגדרות העירייה, לדוגמא: שדות חובה למילוי בעת מתן קנס או התראה, התראה לפני מתן קנס.</p>

		<p>2.7. קישור נדרש למאגרי מידע ככל שיידרש על ידי העירייה. לדוגמא: לבדיקת רכבים והלבשת פרטים, לבדיקת שבב, לבדיקת כתובת נכס ועוד.</p>
		<p>2.8. עם מתן קנס חניה ייבדק אם קיים תו חניה בבסיס הנתונים, אם מותרת החניה במקום לבעל התו, אם הופעלה חניה בתשלום, אם הרכב גנוב, אם יש תו נכה לרכב וכל בדיקה נדרשת על פי חוק ועל פי נהלי העירייה, כולל יכולת מעקב בהמשך. פרמטרים למתן קנס או לאי מתן קנס כפול ייקבעו בתאום עם הספק על ידי העירייה. לדוגמא: חיווי כי ניתן קנס בארבע השעות האחרונות ומניעת מתן קנס נוסף על אותה חניה במשך 3 שעות.</p>
		<p>2.9. עם מתן קנס לבעל חיים – ייבדק במימשק מספר השבב של בעל החיים ויוחזרו נתוני הבעלים למסופו וכל בדיקה נוספת כפי שתידרש.</p>
		<p>2.10. עם מתן קנס פיקוח כללי או שילוט – ייבדק לפי הכתובת המשלם בנכס מסוים כפי שכתוב בספרי העירייה וכל בדיקה נוספת כפי שתידרש.</p>
		<p>2.11. התמיכה, שירות וטיפול גם בהחלפה של ערכת פקח תיערך במשרדי העירייה או החברה הכלכלית על ידי הספק. מארז יסופק על ידי הספק קל ונוח לנשיאה. המארז יוחלף ככל שיתבלה או שלא יתאים למסופון.</p>
		<p>3. חוברת (פנקס) קנסות</p>
		<p>3.1. חוברת בת 25 דפים מודפסים מראש, עם פרטי הרשות, ציבוענית, בעיצוב על פי דרישת העירייה.</p>
		<p>3.2. חוברת נוחה לנשיאה בכיס. גודל: מקופל 17*8 , פתוח 17*14.5סמ,</p>
		<p>3.3. כולל עיצוב על פי דרישות העירייה, גרפיקה צבוענית, ספח מגנטי.</p>
		<p>3.4. התאמת החוברת לכללי העבודה הנהוגים</p>

		בעירייה ובהתאמה לעבודת הפקח.
		3.5. התאמת עיצוב ומלל הגלופות לסוג הקנס ו/או התראה ו/או אזהרה
		3.6. בעירייה יוחזקו תמיד חוברות לעוד 3 חודשי עבודה.
		4. הפקת תווי דייר - פריט זה יכלול את השירותים המפורטים להלן:
		4.1. הפקת תווי דייר ותיעודם בבסיס נתונים במערכת, כך שייבדקו באופן מקוון על ידי הפקח בעזרת המסופון.
		4.2. הדפסת תוי דייר במדפסת או מדפסות מותאמות לכך.
		4.3. תווי דייר יופקו על פי בקשת התושב ובתהליך מובנה על פי הנחיית העירייה.
		4.4. אתר אינטרנט מונגש עם בקשה מקוונת המאפשר לצרף מסמכים ולשלם עלות התו דרך האתר בכרטיס אשראי.
		4.5. אישור בקשה לתו מקוון דרך האתר וקליטה מקוונת למערכת המשרדית.
		4.6. שמירת בסיס נתונים של תווי דייר נוכחי והיסטורי, כולל תוקף התו, תאריך מתן התו ועוד.
		4.7. הכנסת קובץ תושבים לבסיס הנתונים כך שיהווה בסיס להפקת תווי דייר. תיתכן גם הפקת תו דייר למי שאינו בקובץ.
		4.8. תו דייר תהיה מדבקה צבעונית שהוכנה ועוצבה מראש, שתודבק על שימשת הרכב. המדבקה תהא ברורה במשך שנתיים לפחות.
		4.9. על גבי החלק המודפס של התו יודפסו מס רכב, סוג רכב, תאריך תוקף התו, מספר אזור וכל פרט שיידרש על פי חוק העזר העירוני. ההדפסה תותאם לשינויים בחוק העזר העירוני ככל שייערכו במהלך ההתקשרות.
		4.10. מדפסת תווי דיר כולל התקנה למערכת המידע

		<p>באתר המקוון – אפשרות להגיש בקשה לשינוי סוג רכב/שינוי כתובת. להדפסת תו דייר בהתאם לעומס.</p> <p>המדפסת תאפשר הדפסת כל הנתונים הנדרשים על גבי החלק המוקצב לכך.</p>
		<p>4.11. אפשרות למתן תוי דייר על פי אזורים ושעות – לדוגמא : תו תושב , תו ותיק, תו אזורי.</p>
		<p>4.12. אפשרות להפקת תו חניה זמני.</p>
		<p>4.13. אפשרות לגביית תשלום בכרטיס אשראי עבור תו דייר.</p>
		<p>4.14. הפקת מכתבי חידוש לתווים עומדים לפוג.</p>
		<p>4.15. באתר המקוון – אפשרות להגיש בקשה לשינוי סוג רכב/שינוי כתובת.</p>
		<p>5. הפקה הדפסה משלוח וטיפול בהודעות תשלום - פריט זה יכלול את השירותים המפורטים להלן:</p>
		<p>5.1. משלוח לדואר, הטמעת אישור משלוח וסטאטוס משלוח במערכת.</p>
		<p>5.2. קליטת הקבצים מבנק הדואר ובנקים אחרים תתבצע על ידי הספק כמו גם קליטת קובץ משלוח וקבצי היזון מהדואר.</p>
		<p>5.3. הכנת גלופות להדפסת הודעות תשלום וכן הודעות נוספות ככל שתחליט העירייה, לכל מסלול בנפרש – פיקוח כללי, וטרינריה, שילוט, חניה. כולל הכנת קובץ PDF והטמעה במערכת</p>
		<p>5.4. הספק הזוכה יתבקש להפיק קובץ לבית הדפוס הכולל את כל הקנסות שטרם שולמו, אינם בתהליך בירור או בקשה להישפט, יעביר את הקובץ לבית הדפוס להדפסה על פי גלופות העירייה,</p>
		<p>5.5. ההפקה תתבצע על ידי הספק- קובץ לבדיקה יישלח לאישור העירייה.</p>

6. גיבויים

		6.1. הספק יהי אחראי על גיבוי הנתונים המלא כך שיתאפשר לאחזר מידע במקרה של תקלה.
		6.2. הספק ישמור קבצי גיבויים יומיים, שבועיים וחודשיים.
		6.3. הגיבוי יכלול הן קבצי נתונים והן נתוני מערכת כפי שהוגדרו על ידי העירייה וכן כל מסמך מצורף, סרוק, סרטון, או קטע קול.
		6.4. הספק יפרט בהצעתו תוכנית התאוששות מאסון במקרה של קריסת המערכת.
		6.5. הספק יפרט את תכנית הגיבויים בהצעתו וכן את מיקום שמירת הגיבויים.
		7. אבטחת מידע
		7.1. אבטחת מידע של המערכת בכללותה והמסופונים בהתאם לסטנדרטים המקובלים בענ"א, שמירה על חוק הגנת הפרטיות, שמירה על חוקים ותקנות הנוגעות לאבטחת מידע.
		7.2. כל גישה למסופון או למערכת המידע תדרוש משתמש וסיסמא.
		7.3. כל משתמש יוכל לגשת רק למסכים המורשים לו. לא תתאפשר שינוי נתונים או אישור תהליכים ללא הרשאה מתאימה.
		7.4. תתאפשר נעילת מסופון במקרה של גניבה או אבדן, תתאפשר נעילת מערכת לאחר פרק זמן ללא שימוש.
		7.5. הספק יציג את נהלי אבטחת המידע הנהוגים בחצרו להבטחת קיימות, נכונות, שלמות המידע.
		7.6. על המערכת לאפשר מתן הרשאות מקסימאלי בידי הרשות – ניהול לפי רמות הרשאה.

		8. דרישות כלליות מהמערכת:
		8.1. מערכת מידע אחודה מקוונת בין ערכת הפקח והמערכת המשרדית.
		8.2. על המערכות לעבוד ברשת תקשורת - WEB.
		8.3. אפיון, פיתוח ויישום מממשקים כלולים בהצעת מחיר ז.
		8.4. על המערכת לאפשר סריקת מסמכים – בודד או מספר דפים ובצרוף מסמכים.
		8.5. על המערכת לאפשר לצרף מסמכים.
		8.6. על המערכות לעבוד בטכנולוגיה מתקדמת.
		8.7. על המערכת לאפשר מחולל דוחות עצמאי לשימוש על ידי משתמשי המערכת.
		8.8. על המערכת להכיל דוחות מובנים שיאפשרו בקרה וניטור כמות וסכום הקנסות, תשלומים ומצב הקנס.
		8.9. על המערכת לאפשר הקמה וניהול תהליכים נוספים במערכת כפי שיתבקש ויעלה צורך מהעבודה בשטח.
		8.10. אפשרות יצירת מסמכים בתבניות שונות וגמישות ויצוא לסביבת office .
		8.11. אפשרות יצירת מסמכים מתוך המערכת ושמירת תיעוד.
		8.12. יכולת בקרה על עבודת הפקחים , קנסות, התראות וכו'.
		8.13. יכול לשלוח אות מצוקה ממערכת הפקח למספרים שנבחרו מראש.
		9. דרישות נוספות:
		9.1. הספק הנבחר יתבקש לבצע הסבת נתונים מלאה מהמערכת הקיימת בעירייה- על חשבוננו. ההסבה תיבדק על ידי נציג העירייה ורק חתימתו תאפשר התחלת עבודה על ההיסטוריה.

		9.2. הספק יעמיד איש קשר לטובת הרשות לכל הפניות, צרכים, תקלות וכו' בשעות הפעילות של העירייה.
		9.3. הספק יחתום על הסכם סודיות מול העירייה.
		9.4. עם תום ההתקשרות ימסור הספק את כל המידע: נתונים, טבלאות, סטטוסים והיסטוריה, השמור במערכת לעיריית הוד השרון וימחק את הנתונים הרשומים אצלו לחלוטין כולל נתונים היסטוריים.
		9.5. הנחיות העבודה ועדכונים יינתנו בכתב על ידי מנהל המערכת מצד העירייה, הספק לא יבצע שינוי בתהליך העבודה ללא אישור מנהל המערכת. כל שינוי שיבצע הספק בתהליך העבודה ללא אישור מנהל המערכת יגרוור סנקציה מצד העירייה – קנס כפי שיפורט בהמשך
		9.6. כל ההצעה לכלול את כל רכיבי המערכת אשר דרושים להפעלה מלאה ותקינה של מערכת המידע בכללותה כולל ערכות פקח, תווי דייר, מדפסת וכל ציוד או חלק שיידרש.
		9.7. האחריות לטיפול ותחזוקה שוטפים ברכיבי המערכת חלה על הספק בלבד. האחריות לאספקת חומרים מתכלים חלה על הספק בלבד.
		9.8. על הספק להתקין עדכונים שוטפים במערכת המידע ו/או המסופונים ו/או האפליקציה במסופון באופן סדיר בכל זמן שיצאו. הספק יתקין גרסה חדשה למערכת המשרדית ולמסופון רק לאחר שעברו בדיקות איכות ובקרה במתקני הספק.
		9.9. על הספק לדאוג לעבודה סדירה של כל המערכת : מחשב, ערכה, מדפסת וכו, תחת הנחיות העבודה של העירייה ומערך מערכות

		מידע הקיים בעירייה.
		9.10. הספק יודיע למנהל המערכת מטעם העירייה על כל צורך או דרישה טכנית לעבודה תקינה של המערכת, לדוגמא: פתיחת פורטים, גישה לכתובות url וכן הלאה.
		9.11. על הספק הזוכה לספק תיעוד מלא לעבודת המערכת לכל בעל תפקיד תיעוד רלוונטי ולכל פעולה תיעוד רלוונטי.
		9.12. על הספק הזוכה לספק הדרכה לתפעול הכוללת לפחות 40 שעות הדרכה ראשוניות ככל שיידרש לתפעול שוטף של המערכת, כל ההדרכות יתקיימו בעיריית הוד השרון או במשרדי החברה הכלכלית או בתחום השיפוט ככל שיידרש לעבודה בשטח.
		9.13. ליווי ועדכונים הספק יעמיד רפרנט מלווה לעירייה אשר ילווה את תהליכי העבודה של העירייה ויכירם על בוריים אשר ילווה בנוסף לתקשורת טלפונית ומיילים שוטפת בביקור שבועי של 4 שעות ב-4 חודשים הראשונים, שעתיים בשבוע בשנה הראשונה, 2 שעות פעם בשבועיים ביתרת תקופת ההתקשרות.
		9.14. הספק ינהל מעקב אחר פניות העירייה /חברה כלכלית בנושאי תקלות או בקשות למידע או כל טיפול אחר שיידרש מהספק. הספק יעביר דוח פניות חודשי למנהל המערכת או למי מהמנהלים המיקצועיים המפרט את הפניה, מועדה, הפונה, מועד הטיפול וסטטוס הפניה.
		9.15. הספק ילווה ויטמיע את התהליכים הנדרשים, הנתונים, ההרשאות וכל תהליך ההסבה על חשבוננו, תוך 30 ימי עבודה מאישור החוזה על ידי העירייה. חודש מיום

עיריית הוד השרון
אגף מערכות מידע

		"העלייה לאוויר" יטפל הספק בכל המשובים שיתקבלו מהעירייה.
		9.16. רישיונות ועמדות עבודה – כל הרישיונות הדרושים להפעלת כלל המערכת יסופקו על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו. הספק יתקין על חשבונו עמדות עבודה מרוחקות או קרובות ככל שיידרש על ידי העירייה ללא כל עלות נוספת. אם נדרש אינטרנט רגיל יסופק על ידי העירייה, אם נדרש קו תקשורת ייחודי יסופק על ידי הספק ועל חשבונו.
		9.17. 4 חודשים ראשונים ייחשבו תקופת ניסיון, באם לא יאפשר הספק עבודה סדירה במערכת הקנסות כך שאי אפשר יהיה לתת קנסות או לקלוט תשלומים או תקלה/מחדל אשר ימנע עבודה תקינה ושוטפת יבוטל החוזה עימו.

10. פירוט נדרש על ידי הספק בהצעת המחיר:

- 10.1. כלי המערכת - טכנולוגיה
- 10.2. דרישות חומרה
- 10.3. דרישות תוכנה
- 10.4. אופן עבודה גישה לשרת מרוחק
- 10.5. בסיס נתונים, תוכנת לקוח, פלטפורמת גישה
- 10.6. תמיכה ושרות
- 10.7. הדרכה, ליווי והטמעה
- 10.8. פיתוח עתידי
- 10.9. לוח זמנים לבצוע.
- 10.10. דרישות נוספות לתפעול המערכת
- 10.11. על המציע יהיה להגיע למשרדי העירייה באם יידרש להצגת המערכת. (מועד מדויק ייקבע בהמשך).
- 10.12. על המציע לספק תיאור המערכת ויכולותיה.
- 10.13. תיאור מקיף של חיי הקנס.
- 10.14. תיאור מקיף של תהליך אכיפת גביה.
- 10.15. על הצעת המחיר לכלול את כל הרכיבים הדרושים להפעלת מערכת המידע.

11. SLA תמיכה וזמני טיפול

- 11.1. מענה לתקלה משביתת מערכת – תוך שעה ועד לפתרון הבעיה.
- 11.2. בעיה בערכת פקח בודדת – תוך 8 שעות. במקרה של תקלה שחוזרת על עצמה פעמיים בחודש באותה ערכה דהיינו מסופון או מדפסת, יוחלף המכשיר התקול באחר. הספק הזוכה יספק מכשירים חלופיים ברמה מקבילה או טובה יותר מהמכשירים הקיימים.
- 11.3. בעיה במדפסת תוי חניה – טיפול תוך שעה ועד לפתרון הבעיה.
- 11.4. הספק יעמיד לרשות העירייה מוקד תמיכה טלפוני זמין למתן תמיכה מהשעה 8:00 ועד 18:00 בימים א-ה, ומהשעה 8:00 ועד 13:00 בימי שישי וערבי חג.
1. רכיבים מתכלים – יוחזק מלאי לשבועיים במתחם העירייה.

12. מערך קנסות על אי קיום סעיף מהחוזה

הספק מדווח על קיום /חלקיות/אי קיום כל אחד מסעיפי המפרט, ומתחייב לקיים ולהטמיע כל אחד מהסעיפים לטובת פעילות שוטפת של העירייה. הספק מקבל אליו את ההתחייבויות להשלים בפרקי הזמן שקבע את הסעיפים החסרים חלקית.

הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו על פי כל מסמכי המכרז. במידה והספק לא יקיים את התחייבויותיו, תהיה העירייה רשאית לקנוס את הספק בסכומים המצטברים המופיעים בטבלה. הסכומים יקוזזו מתוך התשלום החודשי של העירייה לספק ובמידה שאלה לא יכסו את סכומי הקנסות יחולטו הסכומים מתוך הערבות הבנקאית. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים שלמים.

תיאור התהליך	חודש פיגור ראשון או חלקו. כל יום ייחשב כחודש שלם	כל יום מעל חודש פיגור ועד חודשיים	כל יום מעל חודשיים ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע מיום למחרת התחייבות.	1000	100	150	200
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מיידית.	5000	200	250	300
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	500	500	500	500

חובה לציין בטבלה שלעיל ליד כל סעיף וסעיף אם קיים במערכת המוצעת על ידי הספק באופן "מלא" או "חלקי" חובה לציין תאריך סיום הפיתוח/ההשלמה או "לא קיים".

יש לשים לב לקנסות אשר יושתו על ידי הרשות במקרה של אי עמידה בכל סעיף כפי שהוצהר על ידי הספק.