



מכרז פומבי מס' 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה,
האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ
ינואר 2026

(חוברת מסמכי המכרז הכלליים וחוזה המכרז)

1. הערות חשובות:
2. את ההצעות יש להגיש בעותק פיזי מלא (מקור) לתיבת המרכזים במשרדי החברה.
3. יש לצרף להצעה עותק סרוק הכולל את כלל מסמכי וצורפות ההצעה (pdf) בדיסק און-קי.
4. ערבות ההצעה (מקור) תצורף במעטפה נפרדת בתוך מעטפת מסמכי המכרז.
5. המציעים נדרשים להתעדכן באתר האינטרנט של קולחי גולן בע"מ בכתובת [/https://www.golan.org.il/kolhey](https://www.golan.org.il/kolhey), וזאת לשם קבלת דיווחים, הבהרות ועדכונים בנוגע למכרז, רבות שינויים בתנאי המכרז, במועדים ובתנאי הסף, במידה ויהיו, אשר יחייבו את המציעים. חלק מתנאי המכרז מנוסחים בלשון זכר לצורכי נוחות בלבד, אולם הוא מיועד לנשים וגברים כאחד.
6. ההצעה תוגש באופן מסודר, לפי חוצצים/ניילונים.
7. הצעה שתוגש באופן חסר עלולה להיפסל או לאבד ניקוד.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ
מסמך א' – הוראות למשתתפים ותנאי המכרז

1. טבלת ריכוז מועדים:

טבלת ריכוז מועדים			
הערות	שעה	תאריך	
לדוא"ל kg@megolan.org.il אישור קבלה טל': 04-6851014	17:00	25/01/2026	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
יפורסם באתר החברה וישלח ישירות לפונים.	-	02/02/2026	מועד אחרון למענה לשאלות הבהרה
הגשה ידנית בלבד, לתיבת המכרזים במשרדי החברה, ביום שלישי ה- 10/02/2026 בלבד בין השעות 9:00-14:00 לא ניתן יהיה להגיש הצעות לאחר התאריך הנ"ל בשעה 14.00.	14:00	10/02/2026	מועד אחרון להגשת הצעות
עד 10/05/2026 בתוקף		5,000 ₪	ערבות הצעה ע"ס
		50,000 ₪	ערבות ביצוע ע"ס

2. בללי:

- 2.1 קולחי גולן בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "המזמין"), מבקשת בזה לקבל הצעת מחיר לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית והכל כמפורט במסמך זה.
- 2.2 החברה מנהלת, בין יתר פעילותה, את מערך משק המים והביוב במועצה האזורית גולן, וזאת בהתאם לרישיון לאספקת מים (ספק מים כפרי-רב יישובי), שניתן לה ממנהל רשות המים, וזאת החל מתאריך 01/01/2025 (להלן: "המועד הקובע"), ולאור האמור החברה כפופה, בין היתר, להנחיות הרגולציה והתקנות של הרשות הממשלתית למים וביוב.
- 2.3 המזמין מבקש לקבל הצעה לשירותים למערכת מידע ארגונית שתכלול תחיה את כלל הדרישות בתחומי ניהול וגביית החיובים לצרכנים, כספים, אכיפה וניהול, הנוכחיות והעתידיות, כמפורט במסמכי המכרז.
- 2.4 החברה מספקת שירותים שונים בתחומי המועצה האזורית גולן ובין השאר לתושבי המועצה. החברה עוסקת בתחומי הבינוי, הפיתוח והשירותים, ובין היתר, היא נותן שירותי מים וביוב, בהתאם להוראות הרגולציה, התקנות והנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב.
- 2.5 המערכת המיועדת, נדרשת לאגם את כלל המידע ממערכות צד שלישי והספק הזוכה נדרש להקמת ממשקים למערכות הבאות בחברה: מערכת לקריאות מדי מים מרחוק (קר"מ), מערכת לניהול פניות תושבים וקריאות מוקד.
- 2.6 תקופת ההתקשרות הנדרשת הינה ל- 36 (שלושים ושישה) חודשים שימנו מיום _____. בנוסף, תקופת ההתקשרות תוארך אוטומטית ב- 5 תקופות הארכה נוספות בנות 12 חודשים כל אחת ועד מקסימום 96 חודשים.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

במהלך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת ההארכה, המציע מחויב למלא את כל התחייבויותיו כלפי המזמין לרבות מתן השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה הקשורה למשך ההתקשרות. כאמור לעיל, הארכת תקופת ההתקשרות הינה אוטומטית אלא אם המזמין הודיע, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, כי לא תוארך תקופת ההתקשרות ללא צורך לנמק את החלטתו או שהמזמין מימש את זכותו לקצר את תקופת ההתקשרות כאמור במכרז זה (לרבות החוזה).

2.7. ניתן לעיין בתנאי המכרז קודם לרכישתו, בקובץ שישלח למציעים בדוא"ל. לשם הגשת הצעה יש להדפיס את חוברת המכרז שתשלח למציעים כאמור, על כל עמודיה. לקבלת מסמכי המכרז יש לפנות ללידור ערוסי דוא"ל kg@megolan.org.il (ניתן לפנות בטלפון 052-3520695).

2.8. על המציעים להתעדכן בהבהרות ביחס למכרז באתר האינטרנט של החברה שכתובתו: <https://www.golan.org.il/kolhey>. העדכונים הינם באחריות המציע ולא תישמע טענת מציע כי לא היה מודע לעדכון כלשהו. יש להגיש את מסמכי העדכון בחתימת המציע ביחד עם ההצעה.

2.9. עלות חוברת המכרז 1,500 ₪ כולל דמי השתתפות במכרז, אשר לא יוחזרו בשום מקרה. רכישת חוברת המכרז תתאפשר אך ורק מרחוק. לצורך ביצוע תשלום בלבד, יש ליצור קשר עם לידור ערוסי בטלפון: 052-3520695 או בדוא"ל: kg@megolan.org.il.

2.10. תשומת לב המציעים - רכישת מסמכי המכרז מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז - יש לצרף להצעה קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז. מציע שלא רכש את מסמכי המכרז (בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו) הצעתו תפסל ולא תובא לדיון.

2.11. המציע נדרש לחתום ולהגיש במועד הגשת ההצעה על כל מסמכי המכרז ונספחיו, ולצרף את כל המסמכים ו/או האסמכתאות הנדרשות המפורטות במסמכי המכרז. החברה תהיה רשאית לפסול/לא לקבל הצעה שתוגש ללא מסמכים חתומים מלאים.

3. הגדרות:

3.1. **מועצה** – המועצה האזורית גולן ו/או מי מטעמה.

3.2. **חברה** – קולחי גולן בע"מ ו/או מי מטעמה.

3.3. **המזמין** – החברה ו/או מי מטעמו.

3.4. **מציע/משתתף במכרז** - מי שהגיש הצעה למכרז זה.

3.5. **הספק או הזוכה** – מי שהחברה התקשרה עימו לצורך רכישת השירותים, נציגיו ומורשיו המוסמכים, ולרבות כל גורם מטעמו שהוסמך על ידו לעניין הסכם זה או חלק ממנו.

3.6. **מנהל מטעם החברה** – מנכ"ל החברה ו/או מי שימונה ידו לביצוע תפקיד זה.

3.7. **הזמנה** – דרישה לביצוע עבודה שתוצא ע"י החברה, ותהווה חלק בלתי נפרד מההסכם

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 3.8. **מערכות מידע** – מערכות מידע ארגונית בין אם בהתקנה בחצרי המזמין ובין אם באתר ספק המערכת או מי מטעמו.
- 3.9. **מערכות** -שם כולל למערכת המידע, לכלל מרכיביו, לישומים, לישומונים, למודולים לסוגיהם לרבות אלו בהם נעשה שימוש על ידי המציע.
- 3.10. **מודול** - יישום המשולב במערכת מידע ומיועד לטיפול במידע ו/או בתהליכים בנושא מוגדר בתחום הפעילות לו נועדה המערכת.
- 3.11. **תקופת היפרדות** – תקופה של ארבעה חודשים מהיום שבו הודיע המזמין על סיום העבודה השוטפת עם המערכת.

4. הכרת השירותים המבוקשים:

- 4.1. על המציע לבחון את השירותים המבוקשים במסגרת הזמנה זו, לרבות כל הציוד שיידרש לספק, וכל זאת לפני הגשת הצעתו, להכיר היטב את צרכי המזמין, דרישותיו וכל תנאי רלוונטי אחר ביחס לאספקת השירותים. כמו כן על המציע ללמוד, להכיר ולהבין על בוריים את כל מסמכי ההזמנה.
- 4.2. המציע מצהיר, כי בהצעתו הביא בחשבון את כל הדרישות המופיעות בהסכם על נספחיו ואופן אספקתו למזמין, כלל ההוצאות שיהא עליו להוציא לצורך אספקת המערכות וביצוע השירותים הנדרשים (לרבות כל עלות נלווית, שכר עובדים, נסיעות, ביטוחים וכל הוצאה אחרת) ולא תוכרנה כל תביעות אשר תנומקנה באי הכרת פירוט השירותים הנדרשים ו/או אופן אספקתם ו/או כל עניין בקשר לכך.
- 4.3. תיאור המערכות הקיימות במציע מפורטות במסמך ג' (1) מצב קיים.
- 4.4. תיאור המערכת המוצעת: 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.
- 4.5. מערכות אותן נדרש הזוכה לספק לחברה (להלן יקראו יחדיו: "**מערכת המידע**" או "**המערכות**"), מורכבת מ-2 פרקים. אין בחלוקת הצעת המחיר ואפשרות המזמין להתקשרות לשני פרקים כדי לגרוע מחובת משתתף לעמוד בכל התנאים הרלוונטיים לכל אחד משני הפרקים במכרז ובכלל תנאי הסף של המכרז. כל משתתף נדרש להגיש הצעה לכל אחד מהפרקים הכלולים במכרז אולם מובהר כי המזמין רשאי להתקשר עם הזוכה ביחס לשני הפרקים או לבחור להתקשר עם המציע תחילה ביחס לפרק אחד ובהמשך (לאורך כל תקופת ההתקשרות – לפי בחירת המזמין) ביחס לפרק הנותר. התמורה המגיעה לזוכה תשולם בהתאמה – לפי הפרקים שבחר המזמין ובהתאם לאספקתם בפועל בלבד, והכל בהתאם לדרישות המפורטות במסמך ג' (3) תכולת מערכת המידע.
- 4.6. להלן הפרקים:
- 4.6.1. פרק א' - **מערכת לניהול גביה ואכיפה**: מערכת הכוללת מערכות/ מודולים המפורטים להלן:

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 4.6.1.1 **ניהול נתוני צרכנים** - 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.
- 4.6.1.2 **ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני המים**- 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.
- 4.6.1.3 **לוגית והפקת חשבונות חיוב** - 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.
- 4.6.1.4 **התקנת מדי מים חדשים והחלפות מדי מים**- המערכת תאפשר התקנת מדי מים, ביצוע העברת מד, ביצוע חיבורים והוספת חיבורים. 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.
- 4.6.1.5 **ניהול גביה ותשלומים** - המערכת תכלול יכולות מתקדמות לניהול גבייה 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 גבייה ותשלומים, ובכלל זה עמידה בהוראות רשות המים והרשויות המוסמכות.
- 4.6.1.6 **ניהול הוראות קבע והרשאות לניהול חשבון בנק**- המערכת תאפשר ניהול מלא של הוראות קבע והסדרי חיוב, לצורך ביצוע חיובים תקופתיים אוטומטיים מהחשבון הבנקאי או כרטיס האשראי של הצרכן, בהתאם לתקנות רשות המים ולמדיניות הגבייה של המזמין. יכולת זו נועדה להבטיח רציפות בגבייה, לצמצם את היקף החובות הפתוחים, ולהפחית תשלומים חריגים או כושלים.
- 4.6.1.7 **ניהול זכאים והטבות** - 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.
- 4.6.1.8 **ניהול בקורות ודוחות** - המערכת תאפשר הפקת מגוון רחב של דוחות ניהוליים ותפעוליים, לצורך מעקב ובקרה על תהליכי החיוב והגביה. המערכת תאפשר המערכת תאפשר ניתוח חשבונות חריגים, הפקת חיובים והפקת דוחות.
- 4.6.1.9 **ניהול פניות לקוחות CRM** - 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

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

טיפול. המודול יהיה חלק אינטגרלי מרכיבי מערכת המידע ויאפשר שליטה מלאה באיכות השירות ובמדדי זמני תגובה.

4.6.1.10. **ניהול גביה ואכיפה** - המערכת הנדרשת תאפשר ניהול מקצועי, כולל ומבוקר של כלל תהליכי הגבייה והאכיפה של המזמין, תוך עמידה בתקנים רגולטוריים, שמירה על אמינות נתונים, גמישות תפעולית גבוהה ושקיפות מלאה מול ציבור הצרכנים. כמו כן, המערכת תספק פתרון מלא לניהול תהליכי אכיפה, גביה קשה וניהול תיקי חייבים ותאפשר למזמין לנהל באופן מלא, מתועד ומבוקר את כלל תהליכי האכיפה והגביה הקשה מול צרכנים חייבים. ניהול אפקטיבי של תהליך זה מהווה מרכיב חיוני במיצוי ההכנסות ובחיזוק המשמעת הפיננסית של ציבור הצרכנים.

4.6.1.11. **ניטור שפכי תעשייה** - המערכת תאפשר חיוב, מפעלים ועסקים ובעלי מכסי בהתאם לכללים שנקבעו על ידי רשות המים, לרבות כללי תאגידי מים וביוב שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב, (תשע"ד-2014), תוך תמיכה מלאה בתרחישי גבייה שונים. כמו כן, המערכת תאפשר תמיכה בכל התהליך וביצוע אכיפה.

4.6.1.12. **מודול דמי הקמה** - 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). כמו כן, המערכת תאפשר ביצוע חיוב על נכסים חדשים או על תוספות בניה לנכס קיים, המערכת תבצע השוואה בין שטח הבניה החדש לבין שטחים שבעבר שולמו בגינם היטלים, ותחשב את החיוב החדש רק על התוספת.

4.6.1.13. **ניהול פניות חוזרות** - 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.

4.6.2. פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי מערכת הכוללת מערכות/ מודולים המפורטים להלן:

4.6.2.1. **ניהול ספר חשבונות ראשי** - המערכת תנהל ספר ראשי מלא, המהווה את הבסיס לכל הפעילות החשבונאית של המזמין. ספר זה יתמוך 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.

4.6.2.2. **ניהול ספר ספקים** - 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). המערכת תתמוך בניהול כרטיס ספק ובו ינהלו כל הנתונים הנדרשים לעבודה שוטפת מולו.

4.6.2.3. **ניהול ספר לקוחות** - המערכת תנהל ספר לקוחות מלא, עם מעקב שוטף אחר יתרות לקוחות, תקבולים והיסטוריית חיובים. המערכת תאפשר קליטת תקבולים ממקורות שונים (חיוב וגביה רגילה, תקבולים מיוחדים, החזרי היטלים וכו'), ותבצע התאמות אוטומטיות לחשבונות ויתרות הפתוחות של הלקוחות.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הנכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 4.6.2.4. **ניהול ספר בנקים** - המערכת תנהל ספר בנקים מלא, עם רישום יתרות בכל חשבון בנק, תיעוד של כל פעולה בנקאית, ויכולת הפקת דוחות יתרות ותזרימים.
- 4.6.2.5. **ניהול ספר נכסים** - 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, לרבות כללי רשות המים והוראות החשב הכללי.
- 4.6.2.6. **ניהול פקודות יומן** - 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.
- 4.6.2.7. **סגירה תקופתית (חודשית+שנתית)** - 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. 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.
- 4.6.2.8. **ניהול נכסים פחת** - המערכת תתמוך בתהליך רישום נכס (רכוש קבוע או רכוש אחר), קישור לקבוצת פחת ושיטת פחת. הרכוש הקבוע יקושר לחשבונת רכישה ויכלול את מלוא הפרטים הנדרשים לניהול הנכס: מועד הרכישה, מועד ההפעלה, עלות, שיטת פחת, אחוז פחת.
- 4.6.2.9. **בקרה פנימית וניהול הרשאות** - 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 המים. 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.
- 4.6.2.10. **דוחות כספיים** - המערכת תכלול יכולות להפקת דוחות כספיים תקינים: 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.
- 4.6.2.11. **ממשקים בין מודולים** - המערכת הפיננסית תשמש כחלק אינטגרלי ממערך המידע הארגוני של המזמין, ותתממשק בזמן אמת עם יתר המודולים והמערכות הרלוונטיות. פירוט הממשקים הנדרשים המפורטים בסעיף 4.5.3 להלן. המזמין רשאי לדרוש בכל עת מממשקים נוספים למערכות הקיימות וכן למערכות נוספות, אף אם אלו לא נכללו במסגרת המודולים האופציונאליים הנכללים במכרז.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 4.6.2.12. **מודול תקציב** - המערכת תכלול מודול מובנה ומקיף לניהול תקציב, אשר יאפשר תכנון, אישור, ניהול ומעקב רציף אחר התקציב המאושר והביצוע בפועל, לרבות ניתוח חריגות ותחזיות. 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.
- 4.6.2.13. **מודול רכש והתקשרויות** - 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. המערכת תהיה מקושרת למודול חוזים וערבויות.
- 4.6.2.14. **מודול רכוש קבוע ופחת** - המערכת תתמוך בתהליך רישום נכס (רכוש קבוע או רכוש אחר), קישור לקבוצת פחת ושיטת פחת. הרכוש הקבוע יקושר לחשבונית רכישה ויכלול את מלוא הפרטים הנדרשים לניהול הנכס: מועד הרכישה, מועד ההפעלה, עלות, שיטת פחת, אחוז פחת.
- 4.6.2.15. **ניהול עובדים, שכר ונוכחות** - המערכת תכלול מודול לניהול שכר ונוכחות עובדים, אשר יאפשר למזמין לנהל את כלל מחזור חיי השכר - החל מניהול נתוני העובד, דרך ניהול נוכחות והיעדרויות, ועד חישוב והפקת תלושי שכר והעברות בנקאיות - באופן מלא, מבוקר ומתועד.
- 4.6.2.16. **ניהול חוזים, ערבויות וביטוחים** - 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. 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.
- 4.6.2.17. **מודול דוחות** - המערכת תכלול מודול דוחות מובנה ומתקדם, אשר יאפשר למזמין להפיק מגוון רחב של דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים, המבוססים על הנתונים במערכת. המודול יהווה כלי מרכזי עבור הנהלת החברה, מחלקות מקצועיות, יחידות כספים וגורמים רגולטוריים - לצורך מעקב שוטף, בקרה פיננסית ותפעולית, ביקורת פנימית ודיווח חיצוני.
- 4.6.2.18. **מודול BI (Dashboard)** - המערכת תאפשר עבודה עם כלי Dashboard או באמצעות ממשק לכלים ארגוניים קיימים. אפשרות לבניית דוחות וניתוחים מותאמים ע"י משתמשים מורשים - ע"י Drag & Drop של שדות ומדדים ושל Drill-Down לנתונים.
- 4.6.3. **ממשקים**: מערכות קיימות בחברה, אליהן תתממשק מערכת המידע המוצעת, בהתאם לדרישות המפורטות במסמך ג' (3) תכולת מערכת המידע. המערכת תהיה בעלת ממשקים ID כיווניים, מקוונים (online):
- 4.6.3.1. **אפליקציה** - המערכת תספק גישה ל-API פתוח ליישומון שייבחר בעתיד על ידי המזמין הניתן להתקנה על מכשירי טלפון נייד בעלי מערכת הפעלה של אנדרואיד ו/או אפל והכולל יכולות דיווח תקלות, שירות

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

תשלומים, שירות, זימון תורים ופעילויות בתחום השירות ובעל ממשקי מידע מאובטחים למערכת המידע – לטובת צרכני החברה.

4.6.3.2 **מערכת ניהול קר"מ** - מערכת הקיימת ברשות החברה 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.

4.6.3.3 **מערכת ניהול אוכלוסין** – מערכת חיצונית הכוללת חיבור לבסיס נתונים של מרשם האוכלוסין (דוגמת תוצרת מ"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.

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

4.6.4. מערכות הקיימות בחברה, **אליהן לא נדרשים ממשקים בשלב זה** (על הספק יהיה להתממשק למערכות אלו בהתאם לצרכי החברה, ככל שיהיו בעתיד, ובהתאם לדרישות שיועברו על ידי החברה):

4.6.4.1 **מערכת ניהול תורים של כיום אין** מערכת לניהול תורים במשרדי קבלת קהל בסניף החברה ואין בה צורך. מערכת מעין זו אמורה לנהל רישום אורך תור ממתינים, זמני המתנה וניהול פעילות זימון תורים, הנפקת וניתוב פתקים ללקוחות על פי נושא הפנייה. במידה ובעתיד המזמין יתקין מערכת כזו, הספק ידרש להתממשק למערכת זו לצורך חישוב אמות מידה על רמת השירות הפרונטאלי הניתנת על ידי נציגי השירות. לחלופין: לדרישת החברה הספק יהיה חייב להציע מערכת ניהול תורים שברשותו, ללא עלות נוספת לחברה. במקרה כזה יתווסף שירות זה כחלק בלתי נפרד מהשירותים במכרז ותחולנה עליו מלוא הוראות המכרז.

4.6.4.2 **מערכת GIS** - מערכת לניהול שכבות מידע גיאוגרפי ואלפאנומרי אשר תוזן 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.

4.6.4.3 **מערכת מוקד תקלות** – מערכת השייכת למועצה, ובשימוש החברה, 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 החברה. ניהול זמני השירות והמענה – ינוהל במערכת הספק ככל פתיחת פנייה לבירור צרכני.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 5.1. החברה מזמינה בזה הצעת מחיר (בכפוף לכל האמור ביחס לחלוקה לפרקים) לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לחברה, 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").
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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 זכייתו.
- 5.5. המציע אחראי לכך שכל הנדרש במכרז זה, יעמוד בדרישות המבוקשות במפרטים ובנספחי המכרז. המציע אחראי לבצע - באחריותו ועל חשבונו - את כל בדיקות הטיב והרכב החומרים להוכחת עמידתם בדרישות כאמור לעיל.
- 5.6. לפני הגשת הצעתו, ילמד המציע היטב את כל הדרישות והמפרטים המצורפים למסמכי המכרז, וכן את תנאי המקום המיוחדים העלולים להשפיע על הביצוע.
- 5.7. העבודות תבוצענה בהתאם למסמכי המכרז, כפי המפורט להלן. הזוכה יהיה חייב לבצע את כל העבודות הכלולות במכרז זה, ושעבורם יקבל הוראת ביצוע מאת המזמין.

6. קבלת ורכישת המסמכים

- 6.1. המציע נדרש לעיין היטב בכל מסמכי המכרז ולפעול בהתאם לכל הוראותיו בטרם הגשת הצעתו.
- 6.2. ניתן לעיין בתנאי המכרז קודם לרכישתו, בקובץ שישלח למציעים בדוא"ל. לשם הגשת הצעה יש להדפיס את חוברת המכרז שתשלח למציעים כאמור, על כל עמודיה. לקבלת מסמכי המכרז יש לפנות לידור ערוסי בדוא"ל kg@megolan.org.il, ניתן לפנות בטלפון 052-3520695.
- 6.3. על המציעים להתעדכן בהבהרות ביחס למכרז באתר האינטרנט של החברה שכתובתו: <https://www.golan.org.il/kolhey>.
- 6.4. עלות חוברת המכרז 1,500 ₪ כולל דמי השתתפות במכרז, אשר לא יוחזרו בשום מקרה. רכישת חוברת המכרז תתאפשר אך ורק מרחוק. לצורך ביצוע תשלום בלבד, יש ליצור קשר עם לידור ערוסי בטלפון: 052-3520695 או בדוא"ל: kg@megolan.org.il.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

6.5. תשומת לב המציעים - רכישת מסמכי המכרז מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז - יש לצרף להצעה קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז. מציע שלא רכש את מסמכי המכרז (בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו) הצעתו תפסל ולא תובא לדיון.

7. מועד הגשת הצעות

- 7.1. את ההצעה יש להגיש כמפורט בסעיף 8 להלן, במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים שממוקמת במשרדי החברה, וזאת ביום ג' ה- 10/02/2026 לא יאוחר מהשעה 14:00.
- 7.2. פתיחת המכרז תתבצע חצי שעה לאחר סגירת התיבה, כאמור בשעה 14:30.
- 7.3. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.
- 7.4. 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 שפרטיהם יימסרו במועד קבלת מסמכי המכרז.

8. אופן הגשת ההצעות

- 8.1. המציע נדרש להגיש את ההצעה פיזית לתיבת המכרזים שבמשרדי החברה בכתובת מתחם קסם הגולן א.ת. קצרין וכן לצרף דיסק און קי עם ההצעה סרוקה במלואה כקובץ PDF במלואה, אשר יונח בתוך "מעטפת המכרז", כהגדרתה בהמשך.
- 8.2. ההצעה תוגש במעטפה אחת אליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האסמכתאות לרבות אלה הנדרשות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד איכות ההצעה, לרבות ההצעה הכספית. ערבות ההצעה (מקור) תצורף במעטפה נפרדת בתוך מעטפת מסמכי המכרז. על המעטפה ייכתב מספר ושם המכרז, ללא כל סימני זיהוי של המציע.
- 8.3. במעטפת המקור יצורף דיסק און קי עם ההצעה סרוקה במלואה כקובץ PDF במלואה.
- 8.4. על בעל זכויות החתימה במציע, לחתום על כל דף ודף של החוזה ועל טופס ההצעה.
- 8.5. במקרה של מחלוקת בדבר פרשנות הוראות המסמכים או סתירה או אי-התאמה בין הנספחים השונים, או בין הוראות מקבילות באותו נספח - יכריע בכך המזמין לפי שיקול דעתו הבלעדי ותוך העדפת טובתו ולמשתתף במכרז/למציע/לזוכה לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בקר לכך.
- 8.6. בטרם הגשתה, על המציע להחתיים את מעטפת המכרז בחותמת "נתקבל" במזכירות המזמין.
- 8.7. במקרה שבו מעטפת המכרז עבה מידי כדי להיכנס לחריץ תיבת המכרזים - יבוצע במעמד הגשת ההצעה, הליך פתיחה של התיבה, בהשתתפות 2 נציגים מוסמכים של המזמין, וכן נציג המציע הרלוונטי/מגיש ההצעה, במהלכו ייפתח מנעול התיבה ויוכנסו אליה המעטפות העבות לתיבת המכרזים. המזמין יערוך תרשומת בכתב בנושא בחתימת נציג המזמין, הכוללת תיאור, תאריך ושעה. נציג המציע/מגיש ההצעה לא יהיה רשאי לראות את תוכנה של תיבת המכרזים במעמד זה

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

8.8. הצעה שהוגשה על ידי המשתתף במכרז תיחשב כעומדת בתוקפה על כל פרטיה למשך 6 חודשים. תוקף ההצעה יוארך בעד 4 (ארבעה) חודשים נוספים עפ"י דרישת החברה.

8.9. 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.

9. תנאי סף להשתתפות במכרז:

רשאים להגיש הצעה, מציעים העומדים במועד הגשת ההצעות בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן:

9.1. מערכת מידע לגבייה (על פי הגדרתה במסמכי ההצעה), כפי שמוצעת על ידי המציע, הפועלת כבר במועד הגשת מסמכי ההצעה, ובנוסף פעלה, לכל הפחות, במהלך 24 חודשים רצופים מתוך השנים 2020-2025, וזאת בכלל הפחות שני תאגידי מים וביוב בארץ או בחברה עירונית העוסקת במים וביוב בארץ, אשר בכל אחד מהם לכל הפחות 3,000 מדי מים (ובמקרה של חברה עירונית – שהיא נותנת שירותי מים וביוב לכל הפחות ביחס לכל אותם 3,000 מדים לפחות).

9.2. המציע הינו בעל הזכויות במערכת המידע, לרבות זכויות מכירה, שיווק, הפצה, שימוש ותחזוקה למערכת זו.

9.3. המערכת המוצעת על ידי המציע רשומה במשרד האוצר כבעלת אישור לרישום במרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת.

9.4. המציע מפעיל, במועד הגשת ההצעה, מוקד שירות מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה, המונה לפחות 5 תומכים, כאשר המוקד פועל בשעות הפעילות בהן מחוייבת החברה.

9.5. המציע הנו עוסק מורשה, בעל אישור בר תוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים המעיד כי הוא מנהל ספרי חשבונות ורשומות, ומדווח לרשויות המס כחוק.

9.6. המציע הוא יחיד או שותפות או תאגיד, הרשומים בישראל כדן, הפועל לפחות 5 שנים בפיתוח, הפעלה ותמיכה בתוכנות מערכת מידע ארגונית.

9.7. המציע צירף ערבות בנקאית בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

9.8. המציע רכש מהמזמין את חוברת המכרז.

מציע אשר לא יעמוד בעצמו בתנאי הסף, הצעתו תיפסל.

10. מסמכים נדרשים להגשה

מס"ד	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	קיים
1	תנאי סף 9.1.	המציע יפרט את ניסיונו בנספח 3 - פרטים כלליים וניסיון למסמכי ההצעה.	<input type="checkbox"/>
2	תנאי סף 9.2.	תצהיר חתום בנוסח המפורט בנספח 4 – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת , מאושר על ידי עו"ד מטעם המציע, הכולל בין היתר הצהרה בדבר אישור על זכויות שימוש, שיווק ומכירת התוכנה. המציעים יהיו רשאים לצרף, מעבר לתצהיר האמור, ככל ויש בידם, אישור יצרן המערכת לפיו המציע הינו משווק או מפיץ מורשה של המערכת. נספח 4 נזכר גם בסעיף 4 להלן	<input type="checkbox"/>

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

מס"ד	סוג	אישור / מסמך / אסמכתא	קיים
3	תנאי סף 9.3	תדפיס מאתר משרד האוצר מרשם תוכנות לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת בה מפורט מספר תעודת רישום ותוקף תעודת רישום לתוכנה ולמהדורה המוצעת על ידו.	<input type="checkbox"/>
4	תנאי סף 9.4	תצהיר חתום בנוסח המפורט בנספח 4 הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת , 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 והמפרט את שעות הפעילות.	<input type="checkbox"/>
5	תנאי סף 9.5	תצהירים חתומים בנוסחים המפורטים בנספח 2 - תצהירים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 ותצהיר בדבר קיום זכויות עובדים: - אישור תקף על היותו עוסק מורשה מטעם שלטונות מס ערך מוסף וכן אישור תקף של מס הכנסה או רו"ח על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. - אישור על ניכוי של מס הכנסה במקור.	<input type="checkbox"/>
6	תנאי סף 9.7	ערבות הצעה במכרז בהתאם לדרישות שבנספח 1 - נוסח דרישות לערבות ההצעה	<input type="checkbox"/>
7	תצהיר	תצהירים שונים חתומים בנוסח המפורטים בנספח 5 התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים העדר ניגוד עניינים ותיאום הצעות.	<input type="checkbox"/>
8	מסמכי הצעה	המציע צרף את חוברת המכרז וכלל מסמכי המענה והבהרות, אישורים ואסמכתאות מטעמו, וכן מסמכי שאלות ותשובות, כשהם מלאים וחתומים, כרוכים בחוברות, לרבות חתימה על חוברת המכרז בכל דף בראשי תיבות, מילוי הנספחים וצירוף האישורים.	<input type="checkbox"/>
9	המלצה וניסיון	שאלון חתום בנוסח נספח 6- טופס המלצה וניסיון ובו פרטי המציע פרטי הספק בצירוף אישורים והמלצות נדרשים.	<input type="checkbox"/>
10	תצהיר	תצהיר חתום בדבר המערכות המוצעות והממשקים המוצעים בנוסח המפורט בנספח 7.	<input type="checkbox"/>
11	תצהיר	תצהיר סודיות ספק חתום על ידי המציע בנוסח המפורט בנספח 8.	<input type="checkbox"/>
12	תצהיר	תצהיר חתום בדבר רישום פלילי בנוסח המפורט בנספח 9.	<input type="checkbox"/>
13	מסמכים נוספים	אישור תקף כעוסק מורשה מטעם שלטונות מס ערך מוסף.	<input type="checkbox"/>
14	מסמכים נוספים	תעודת התאגדות החברה.	<input type="checkbox"/>
15	מסמכים נוספים	אישור חתום ומאומת על ידי עו"ד או רו"ח בדבר זכויות חתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע ואישורם כי מורשי החתימה האמורים חתמו על כל מסמכי המכרז לאחר שהוסמכו לכך כדין ולפיכך מסמכי המכרז מחייבים את המציע.	<input type="checkbox"/>
16	נספח להסכם	הוראות הנוגעות להיפרדות - נספח ב' (3) חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	<input type="checkbox"/>
17	נספח להסכם	צירוף נספח רמת שירות בנוסח נספח ב' (4) - נספח רמת שירות חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	<input type="checkbox"/>
18	מסמך ד'	צירוף הצעת מחיר חתומה בנוסח מסמך ד' - הצעת המחיר/התמורה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	<input type="checkbox"/>

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
מציע שלא יצרף להצעתו אישורים המעידים כי הוא עומד בתנאי הסף בהתאם לדרישות לעיל או לא יעביר לחברה
מסמכים ומידע שהחברה תדרוש להשלימם לפי שיקול דעתה וזאת בתוך המועד שקבעה החברה - רשאית
החברה לפסול את הצעתו, מבלי לגרוע מזכותה לממש את ערבות ההצעה כמפורט להלן.

11. תקופת הצעה ותקופת ההתקשרות

- 11.1. תקופת ההצעה הינה למשך 90 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. למזמין הזכות להאריך את תוקף ההצעות בהודעה חד צדדית למציעים בעד 90 ימים נוספים והודעת המזמין תחייב את המציעים.
- 11.2. תקופת ההתקשרות הנדרשת הינה ל- 36 (שלושים ושלושה) חודשים שימנו מיום . בנוסף, תקופת ההתקשרות תוארך אוטומטית ב- 5 תקופות הארכה נוספות בנות 12 חודשים כל אחת ועד מקסימום 96 חודשים. במהלך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת ההארכה, המציע מחויב למלא את כל התחייבויותיו כלפי המזמין לרבות מתן השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה הקשורה למשך ההתקשרות. כאמור לעיל, הארכת תקופת ההתקשרות הינה אוטומטית אלא אם המזמין הודיע, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, כי לא תוארך תקופת ההתקשרות ללא צורך לנמק את החלטתו או שהמזמין מימש את זכותו לקצר את תקופת ההתקשרות כאמור במכרז זה.

12. שינויים במכרז

- 12.1. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח למציעים, 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.
- 12.2. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות, שגיאות ו/או אי התאמות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט כלשהו, עליו להודיע על כך בכתב על גבי מסמך word, אשר יישלח לדוא"ל kg@megolan.org.il.
- 12.3. תשובות של המזמין תעודכנה באתר החברה בכתובת [./https://www.golan.org.il/kolhey](https://www.golan.org.il/kolhey).
- 12.4. מענה לשאלות הבהרה יפורסמו לא יאוחר מתאריך 02.02.2026.
- 12.5. מסמכי התשובות וכן כל שינוי ו/או תיקון כאמור לעיל, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל כל מציע לצרף את מסמכי התשובות להצעה ולחתום עליהן.
- 12.6. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למשתתפים במכרז בעל פה, ורק שינויים, תשובות ותיקונים שנמסרו בכתב יחייבו את המזמין.
- 12.7. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי הבהרות ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי הבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי הבהרות ובין עצמם, יגבר האמור בהבהרה המאוחרת יותר.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

12.8. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. החברה 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.

13. ערבות הצעה-

13.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית מקורית על שמו, חתומה, של בנק ישראלי, על סך 5,000 ש"ח אשר עומדת בדרישות המפורטות בנספח 1 למסמך א' - למכרז זה. הערבות תהא ערבות בנקאית של בנק מוכר בישראל, בלתי מותנית, ערוכה לטובת המזמין.

13.2. הערבות תבטיח את קיום כל התחייבויות המציע לפי מכרז זה. החברה רשאית לחלט את הערבות על-פי פניה חד צדדית ובלתי מנומקת ולמציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.

13.3. הערבות תעמוד בתוקף עד למועד 10/05/2026 הערבות תוארך ב 3 חודשים נוספים עפ"י דרישת החברה.

13.4. מציע אשר לא יצרף להצעתו ערבות כאמור - הצעתו תיפסל. כמו-כן, מציע שלא יאריך את ערבות ההצעה שלו לפי דרישה, יראו אותו כמי שחזר בו מהצעתו והאמור יהווה הפרת התחייבות המציע באופן המאפשר למזמין לחלט את ערבותו כנ"ל.

13.5. הערבות תשמש כביטחון שהמציע ימלא אחר כל התחייבויותיו לפי מכרז זה לרבות המצאת מסמכים לפי דרישת המזמין וכן לכך שהזוכה יחתום על החוזה לאחר קבלת ההודעה על זכייתו של הזוכה ולאחר אישור על ידי החברה. 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 החברה את הערבות בעת המצאת הערבות לביצוע החוזה. חילט המזמין את ערבת המכרז לא תהינה למציע/לזוכה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי המזמין.

14. ערבות ביצוע

14.1. ערבות ביצוע תופקד על-ידי המציע הזוכה כפוף להוראות החוזה בעניין זה.

15. הקריטריונים לבחירת הזוכה במכרז ושקלול ההצעה

15.1. מנכ"ל המזמין ימנה ועדת בחינה מטעמו לפי הרכב שיקבע מנכ"ל המזמין. הוועדה תיבחן את הצעת המציע את המערכת המוצגת, תפנה ללקוחות קיימים, ותזמין את המציע למפגש לבחינה, בין היתר של המערכות, סקירת התכונות, בחינת מענה המציע מול הקיים בפועל, המנהל המוצע, תכנית ההסבה וההדרכה וכל נושא אשר ימצע לנכון. הוועדה תבחן ותנקד את הצעת המציע מבחינת רכיבי האיכות ותציג את המלצותיה לוועדת המכרזים של החברה.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

15.2. נציגי המציע יידרשו להופיע ולהציג את המערכת לפי המועדים שייקבעו מראש. הוועדה תשקלל את הציון האיכותי ותנקד את המערכות המוצעות בהתאם. להסרת ספק, החברה 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.

15.3. משקולות ההצעה:

15.3.1. משקל רכיב ההצעה הכספית – 60% (שישים אחוז).

15.3.2. משקל רכיב איכות ההצעה – 40% (ארבעים אחוז).

15.4. שיטת חישוב וניקוד ההצעה הכספית :

15.4.1. המציע ימלא את אחוז ההנחה המוצע על ידו במסמך ההצעה הכספית במסגרת מסמך ד'.

15.4.2. ניקוד ההצעה הכספית של כל המציעים ישוקלל לפי יחס לינארי ביחס למציע שנתן את אחוז ההנחה הגבוה ביותר (בטווח הנדרש), אשר יקבל 60 נקודות.

15.5. משקולות איכות ההצעה – ניקוד מצטבר שהמציע צבר בגין כלל רכיבי האיכות. והכל בהתאם לטבלה המצ"ב להלן:

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
1	ניקוד המערכת בהתאם לדרישות האיכותיות המופיעות במסמך ג' למכרז (המפרט הטכני)	30%	הסבר על ניקוד הדרישות מופיע במסמך ג' למכרז (המפרט הטכני – הנחיות ושיטת הניקוד).
2	התרשמות מעשית ממערכת המידע המוצעת (הצגת המערכת ובחינת תכונותיה)	50%	הצגה יישומית של המערכת (ייתכן במספר מופעים) בפני המשתמשים לרבות, בין היתר, בדיקת תכונות ספציפיות, תכנית הדרכות, תביעות עבר, והכל בהתאם לדרישות שיוצגו מראש לספק. החברה רשאית לבקש ביצוע הצגת תכלית בחברה פעיל קיים, בו פועלת תוכנת המציע למשך 6 שעות לפחות, לרבות המלצות שתתקבלנה מלקוחות של המציע לבחון את המערכת.
3	רמת האינטגרציה של רכיבי המערכת לרבות כלל המודולים הנדרשים במסגרת המכרז ולכל הפחות מודולים ותת מודולים תחת מערכת הגבייה והמערכת הפיננסית	10%	התרשמות הוועדה מרמת האינטגרטיביות של המערכת המוצעת על סמך אמות המידה הבאות: - רמת ואיכות הממשק בעת הפעלת תהליכי עבודה משותפים בין המודולים השונים - רמת ואיכות ממשק משתמש אחיד לכל סעיף יוקצו 5 נק', עד מקסימום 10 נקודות סה"כ.

גולן בע"מ

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
4	רמת התאמתו של מנהל פרויקט מטעם המציע לרבות בחינת ניסיונו בפרויקטים דומים בעבר בתא מים וביוב (בהתאם לסעיף 12, נספח ב' (1) – רקע ופרטי הספק)	10%	על פי ראיון ו/או התרשמות ו/או בירורים ו/או נתונים ו/או הבהרות שיתקבלו מממליצים ו/או מאחרים. בין היתר יבחנו, מקצועיות, זמינות, ותק וניסיון בהסבות.
	סה"כ:	100.00%	

15.5.1. שיטת חישוב החלק האיכותי:

15.5.1.1. רכיב 1 – יינתן ציון גולמי בסך 100 נקודות למציע אשר סך הניקוד שצבר במענה למסמך ג' – המפרט

הטכני, הנו הגבוה ביותר. קרי המציע אשר צבר את מירב הנקודות במענה "קיים" או "לא קיים", בהתאם

למסמך ג'. הציון הגולמי של שאר המציעים ייקבע ביחס לינארי למציע אשר קיבל את מירב הנקודות.

(להלן: "ציון גולמי לרכיב 1");

15.5.1.2. רכיבים 2-4 - יינתן ציון גולמי בהתאם לסולם שבין 0 ל 100 נקודות לכל אחד מהמציעים. (להלן: "ציון

גולמי לרכיב 2", "ציון גולמי לרכיב 3", "ציון גולמי לרכיב 4", בהתאמה);

15.5.1.3. הציון הגולמי לכל רכיב יוכפל ב"משקל הציון האיכותי" כמפורט בטבלת פירוט הדירוג האיכותי שבסעיף

א' לעיל;

15.5.1.4. סך הציונים של ניקוד כלל הרכיבים (הציונים הגולמיים) יסוכמו לידי ציון איכות כולל. הציון המירבי הינו

40.

15.6. יובהר כי, על המציע למלא את כל הטבלאות המפורטות בסוף כל פרק במפרט הטכני שבפרק ג והכל בהתאם

להנחיות המפורטות בפרק ג' -הנחיות ושיטת הניקוד לבדיקת המענה הטכני. אי מילוי יחשב כמענה של "לא

קיים" לצורך ניקוד.

15.7. יובהר כי, סימון תכולת המערכת בטבלאות המפורטות במסמך ג' למכרז מחייב את המציע לרבות למתן כלל

השירותים הכלולים בטבלה למזמין לאורך כל תקופת ההתקשרות וללא תמורה נוספת בגינם.

15.8. כלל מסמכי המכרז וכלל ההתחייבויות וההצהרות של המציע במסגרת הצעתו מחייבים את המציע הזוכה כלפי

המזמין והם מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי החוזה ומהתחייבויות הזוכה כלפי המזמין.

15.9. המציע יידרש להציג את תכולת המערכת בוועדת הבחינה לצורך בחינת רכיב האיכות.

15.10. יובהר כי כל הצהרה של המציע אשר ניתנה במסגרת הצעתו בדבר שירותים ורכיבים שיש ביכולתו/ברשותו

לספק, לרבות הצהרות שניתנו לצורך מדדי האיכות וניקוד, מחייבת את המציע כלפי המזמין כחלק מהצעתו

וככלולה בהצעתו ללא חובת תשלום תמורה נוספת ולא תישמע טענה סותרת של המציע לרבות טענת המציע

כי מדובר במענה לצרכי מדידת איכות בלבד. כל מענה כאמור יהווה התחייבות בלתי חוזרת למתן השירות האמור

ללא תמורה נוספת. עוד מובהר כי אין בסימון "לא קיים" כדי לפטור את המציע הזוכה מאספקת השירותים הללו

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

למזמין ככלולים בתמורה לפי ההצעה ולפיכך למזמין עומדת הזכות לדרוש מהמזיע להשלים את הרכיבים שסומנו כ"לא קיים", ובמקרה כאמור מחויב המזיע הזוכה להשלים בתוך עד 90 ימים מיום דרישת המזמין. העדכון של הרכיב/רכיבים כאמור יהיה על חשבון המזיע הזוכה. למזיע הזוכה לא תהיה כל דרישה כספית נוספת להוספת הרכיבים החסרים הללו.

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

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

16. הצהרות המזיע

16.1. הגשת הצעה והשתתפות במכרז נחשבת לאישור וכהצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז ידועים ונהירים למזיע, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לספק את השירותים נשוא המכרז, הכול כמפורט במסמכי המכרז.

16.2. הגשת הצעתו של המזיע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכהצהרה כי המזיעים 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 המזיע בגין נתונים ו/או פרטים ו/או מצגים אלו.

16.3. 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.

17. אחריות המזיע להגשת אישורים ורישיונות

17.1. על המזיע לדאוג להשיג על חשבונו ואחריותו את כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע התחייבויותיו נשוא המכרז וההסכם.

18. מחירי ההצעה

18.1. התמורה אשר תשולם לספק הינה מחיר חודשי קבוע על פי המפורט בנספח ד' למסמכי המכרז להלן, המחיר הנ"ל כולל ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות והתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז.

18.2. המזיע נדרש לרשום את אחוז (%) ההנחה המוצעת על ידו בדיו, בטופס ההצעה. שיעור ההנחה המוצע יהיה אחיד לכל מחירי המכרז.

18.3. אחוז ההנחה שיירשם יהיה בטווחים שבין 0% ל- 20% (להלן "סף ההנחה המרבי") אשר יחול באופן אחיד על כלל פרקי וסעיפי המכרז ללא יוצא מן הכלל. לא תותר רישום הנחה פרטנית לסעיף בודד או קבוצת סעיפים נפרדת. לא ניתן להציע תוספת מחיר. הצעה הכוללת תוספת מחיר תפסל על הסף.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 18.4. במקרה שלא יוצג אחוז הנחה, ייחשב הדבר כאילו נתן המציע 0% הנחה.
- 18.5. במקרה בו יירשם שיעור הנחה גבוה משיעור ההנחה המירבי במכרז, יחול שיעור ההנחה המירבי ולא יינתן ניקוד גבוה יותר.
- 18.6. מחיר ההצעה יכלול את כל העבודות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, התשלומים, תשלומי החובה וכל יתר הדרוש לביצוע מיטבי של העבודות על-פי כל מסמכי המכרז והחוזה.

19. תקופת החוזה

- 19.1. תקופת ההתקשרות הנדרשת הינה ל- 36 (שלושים ושישה) חודשים שימנו מיום . בנוסף, תקופת ההתקשרות תוארך אוטומטית ב- 5 תקופות הארכה נוספות בנות 12 חודשים כל אחת ועד מקסימום 96 חודשים. במהלך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת הארכה, המציע מחויב למלא את כל התחייבויותיו כלפי המזמין לרבות מתן השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה הקשורה למשך ההתקשרות. כאמור לעיל, הארכת תקופת ההתקשרות הינה אוטומטית אלא אם המזמין הודיע, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, כי לא תוארך תקופת ההתקשרות ללא צורך לנמק את החלטתו או שהמזמין מימש את זכותו לקצר את תקופת ההתקשרות כאמור במכרז זה.
- 19.2. 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.
- 19.3. מבלי לגרוע מזכות המזמין לבטל את ההסכם מחמת הפרתו היסודית על ידי המציע, למזמין הזכות לקצר את ההתקשרות מכל סיבה שהיא בתום 12 חודשי התקשרות ראשונים ואילך באמצעות הודעה בכתב בת 120 ימים והודעת המזמין תחייב את המציע ולא תהינה למציע כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי המזמין בקשר לכך. בכל תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה תחולנה כל הוראות מסמכי המכרז לרבות המיוחד ההסכם ללא שינוי כלשהו כאשר ביחס להתייקרויות תחייבנה ההוראות הבאות: החל מחלוף 18 חודשי התקשרות ראשונים החל ממועד חתימת ההסכם על ידי המזמין ואילך תוצמד התמורה למדד המחירים לצרכן כולל פירות וירקות כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע בחלוף 18 החודשים הנ"ל והמדד הקובע יהיה המדד הידוע במועד ביצוע התשלום.

20. הבהרות בעניין ההצעה

- 20.1. בעת בדיקת הצעתו המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המציע, הסברים והבהרות, והמציע חייב למסור את ההסברים וההבהרות האלו. במקרה שהמציע יסרב למסור כל הסבר ו/או מידע ו/או גישה, יהיה המזמין רשאי להסיק מסקנות כפי שתיראנה לו עד כדי קביעה כי המציע חזר בו מהצעתו וחילוט ערבות ההצעה כנ"ל.
- 20.2. המציע יציין, במסגרת הצעתו, 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 למזמין ולמציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בקשר לכך כלפי המזמין.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

21. ביטוח:

- 21.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה בהצעה (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "ביטוחי הספק" ו/או "הוראות הביטוח").
- 21.2. המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח בהתאם לתנאים המפורטים בנספח ב' (3) לתקן הפניית נספח - אישור קיום ביטוח.
- 21.3. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות ואת מהות השירותים לפי מסמכי ההצעה במלואם. הגשת הצעת המציע תהווה הצהרה מטעם המציע כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל. על המציע לצרף להצעתו את נספח ו' כשהוא חתום על ידו בנספח. למען הסר ספק, אין לבצע כל שינוי בנספחי הביטוח אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמזמין.
- 21.4. מגיש ההצעה מתחייב, ככל שהצעתו תזכה, לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי ההצעה והמפורטים כאמור, לעיל ולהלן ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר מ- 14 יום ממועד הודעת המזמין למציע כי בדעתה להתקשר עמו למתן השירותים או ממועד תחילת הקמת המערכת ו/או מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, לפי המוקדם מביניהם, את "אישור עריכת הביטוחים" – נספח ו', בנוסחו המקורי, וללא שום שינוי, כשהוא חתום כדן על ידי המבטח. בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 21.5. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים ביחס לאישור על קיום הביטוחים עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 21.6. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 20.5. לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת אישורי עריכת הביטוחים והצהרת הספק ביטוחי הספק כאמור בסעיף 20.2 לעיל, יהיה המזמין רשאי לראות בספק כמי שהפר את החוזה ו/או לבטל את זכייתו של הספק ולחלט את ערבות.

22. גידול במצבת הצרכנים

לשם מידע והבהרה מבקשת החברה לעדכן כדלקמן:

- 22.1. החברה מספקת כיום שירותים בהיקף של כ- 6,500 בתי אב/מדים בשטחי המועצה האזורית שבאחריות החברה.
- 22.2. החברה מקדמת תהליך, שבסופו צפוי כי מספר בתי האב במועצה הנמנים על צרכנייה יגדל. יחד עם זאת מובהר כי על כל גידול של 1,000 בתי האב במהלך תקופת ההתקשרות שבין הצדדים על פי מכרז זה, תינתן תוספת של 20% למחיר המוצע (ללא התחשבות חלקית).
- 22.3. החברה רשאית, לא לבצע כלל חלק מהעבודות ו/או השירותים המפורטים שבסעיפי המחירון על פי שיקול דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המזמין במקרה שכזה

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

22.4. החברה רשאית להגדיל את כמויות הביצוע ובהתאם לשלם על פי מחירי היחידה של המציע כפי שהוצעו לאחר מתן ההנחה.

22.5. למען הסר ספק מובהר, כי הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת בגין התייקרויות, הצמדה למדד וכיוצ"ב למעט כמפורט להלן: החל מחלוף 18 חודשי התקשרות ראשונים החל ממועד חתימת ההסכם על ידי המזמין ואילך תוצמד התמורה למדד המחירים לצרכן כולל פירות וירקות כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע בחלוף 18 החודשים הנ"ל והמדד הקובע יהיה המדד הידוע במועד ביצוע התשלום

23. החלטת המזמין

23.1. המזמין רשאי, ללא כל נימוק נוסף ובכפוף להוראות כל דין, לפסול כל הצעה הנמוכה באופן בלתי סביר מעבר לתמורה המקסימלית הנקובה בהליך זה.

23.2. המזמין אינו מתחייב לקבל את הצעת המציע, כולה או חלקה.

23.3. המזמין יהא רשאי, להפעיל קשת רחבה של שיקולים לבחירת המציע הזוכה, לרבות אך מבלי למעט, כושרו, ניסיונו ויכולותיו, הארגונית, מקצועית וכלכלית של המציע וכן כל שיקול אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי, בכפוף להוראות כל דין.

24. ערבות ביצוע

24.1. המציע הזוכה יידרש להמציא ערבות בנקאית אחת לביצוע בסך 50,000 ש"ח בנוסח המצורף להצעה זו כנספח ד', לטובת החברה, להבטחת קיום ביצוע השירותים, וקיום הוראות החוזה. הערבות תעמוד בתוקפה לתקופה של 18 חודשים ממועד הכרזת המציע הזוכה ותוחזר למציע ב-4 חודשים לאחר תום תקופת הפרדות ובכפוף לעמידת המציע הזוכה במלוא התחייבויותיו שבמכרז זה.

25. הודעה לזוכה והתקשרות

25.1. המזמין יודיע לזוכה, במכתב או באמצעות הדוא"ל, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, על הזכייה במכרז.

25.2. תוך 7 ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור, יחליף הזוכה את הערבות המכרז שהומצאה על ידיו, בערבות ביצוע, ימציא את יתר המסמכים והאישורים שעליו להמציא כמפורט בחוזה, לרבות אישורי הביטוח והצהרות הסודיות, ויחתום על החוזה.

25.3. לא חתם הזוכה על החוזה ו/או לא המציא ערבות הביצוע ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 7 ימי עבודה – רשאי החברה לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו.

25.4. עיון במסמכי ההצעה הזוכה על ידי משתתף, במידה שיידרש, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה בכך.

לא תתקבלנה הצעות מחיר שלא יוגשו על גבי טופס זה !

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

חתימה וחתימת

שם המציע

תאריך

נספח 1 – נוסח דרישות לערבות ההצעה

1. להבטחת קיום התחייבויות המציע לרבות חתימת המציע הזוכה על ההסכם עם המזמין ועמידה בכל התחייבויותיו לצורך חתימת ההסכם כאמור, על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית על שמו, לטובת קולחי גולן בע"מ בהתאם לדרישות המפורטות להלן, חתומה בדיון, של בנק ישראלי.
2. הדרישות ביחס לערבות למכרז:
 - 2.1. ערבות תהיה בנקאית אוטונומית. סכום הערבות : 5,000 ש. תוקף הערבות: עד 10/5/2026 הערבות תהיה מוחלטת ולא תכלול אפשרות של הבנק לבטלה בתקופה הנ"ל. הערבות תהיה לטובת קולחי גולן בע"מ.
 - 2.2. עניין: מכרז מס' 01-2026 חובה לציין את מספר המכרז. ניתן בנוסף לציין אם שם המכרז – מכרז לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ (את שם המכרז ניתן לציין באופן מלא או חלקי).
 - 2.3. הערבות תהיה מוחלטת ולא תכלול אפשרות של הבנק לבטלה בתקופה הנ"ל. הערבות תכלול התחייבות של הבנק לשלם את דמי הערבות לתאריך על פי דרישתו בכתב, תוך מספר ימים מוגדר שלא יעלה על 15 יום מתאריך קבלת הדרישה, וזאת מבלי שהתאגיד יהיה חייב לנמק ו/או להוכיח, בכל אופן שהוא, את זכותו לקבלת הסכום שצוין בדרישה ו/או לפנות תחילה אל המציע.
 - 2.4. ניתן לציין בערבות כי היא אינה ניתנת להסבה או להעברה. ניתן לציין בערבות כי רק דרישה שתגיע בפועל לסניף הבנק הרלוונטי תחייב וכי לא ניתן לממשה באמצעים אחרים כגון פקס וכד'. ניתן לציין בערבות כי הדרישה לחילוט שתגיע לבנק חייבת להיות מסמך דרישה מקורי. ניתן לציין בערבות כי היא מוגבלת לדרישת חילוט אחת בלבד.

לא ניתן לציין בערבות כי על המזמין לפרט בדרישה את תנאי המכרז שהופר על ידי המציע. לא ניתן לקבוע בערבות תנאים המתייחסים לזכות המזמין לדרוש הארכה של הערבות או לאופן הארכתה.

3. צירוף ערבות כנ"ל להצעה על פי תנאים לעיל הוא תנאי מהותי ויסודי לעצם השתתפות המציע במכרז. בכל מקרה של חילוט ערבות כאמור למציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי התאגיד וסכומה ייחשב כפיצוי מוסכם לתאגיד ללא צורך בהוכחת נזק.
4. במידה והתאגיד ידרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם למכרז, מתחייב המציע, מיד עם קבלת דרישת התאגיד לכך, להאריך בהתאמה את הערבות הבנקאית לאותה התקופה. מציע שלא יאריך ערבותו בהתאם, תחולט ערבותו ו/או תפסל הצעתו.

ניתן לשלוח למזמין טיוטה של כתב ערבות לאישורו עד 7 ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז והתייחסות המזמין תשלח למציע הרלוונטי בלבד בתוך שני ימי עבודה.

הצעה אשר לא תצורף לה ערבות בנקאית כמפורט לעיל תיפסל על הסף ולא תובא לדיון.

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

תצהיר בדבר קיום זכויות עובדים

לכבוד

קולחי גולן בע"מ

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני משמש כ_____ ב_____ ,

שם המציע

תפקיד

והנני מוסמך לתת תצהיר זה מטעם המשתתף.

2. המשתתף ובעלי השליטה בו (כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981) מקיימים חובותיהם בעניין זכויות עובדים, על פי כל דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המשתתף לצורך הפעלת מוסד חינוך.

3.

3.1. ההרשעות של המשתתף ושל בעל זיקה אליו בגין הפרת דיני עבודה במהלך **שלוש** השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז (**יש לסמן ב-X את המשבצת הרלבנטית**):

אין הרשעות.

1-2 הרשעות, כמפורט להלן (נא לפרט את ההליך ואת

נסיבותיו):

יותר מ-2 הרשעות.

3.2. [בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב- 2011](#), העיצומים שהוטלו על

המשתתף או על בעל זיקה אליו במהלך **שלוש** השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז (**יש לסמן ב-X את המשבצת הרלבנטית**).

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

**לעניין זה יראו מספר הפרות שבגינם הוטל עיצום כספי כהפרה אחת, אם ניתן אישור ממינהל ההסדרה והאכיפה במשרד הכלכלה והתעשייה כי ההפרות בוצעו כלפי עובד אחד בתקופה אחת שעל בסיסה משתלם לו שכר.

אין עיצומים כספיים.

1-6 עיצומים כספיים, כמפורט להלן (נא לפרט את ההליך ואת נסיבותיו):

יותר מ-6 עיצומים כספיים.

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אימות חתימה ע"י עו"ד

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

חותמת וחתימת עו"ד

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

תאריך: _____

לכבוד
קולחי גולן בע"מ

הצהרה בדבר חוק שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ התפקיד אצל המציע _____
לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה
כדלקמן:

1. אני נותן תצהיר זה בשם _____ מס' ח.פ./ע.מ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר
עם קולחי גולן בע"מ (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז הנ"ל, מתקיים אחד
מאלה: [יש לסמן $\sqrt{\quad}$ בחלופה הרלוונטית]

חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון

זכויות") לא חלות על המציע. ^[1]

חלופה ב' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

[למציע שסימן את חלופה ב' - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות]:

חלופה (1) - המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים;

חלופה (2) - המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה

והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך -
לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי
הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור באותה חלופה (2) -
הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות,
הוא גם פעל ליישומן.

1. למציע שסימן את חלופה ב' בסעיף 2 לעיל - המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר לפי סעיף 2 לעיל למנכ"ל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים מ"מועד ההתקשרות", כהגדרת מונח זה בחוק
עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

2. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

תאריך חתימה

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____
בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ ואחרי
שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני
על התצהיר דלעיל.

תאריך שם עו"ד חתימה וחותמת עו"ד

[1] הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ-25 עובדים, למעט המדינה או מעסיק אחר שהוראות סעיף 15א לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, חלות עליו".

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
נספח 3 - פרטים כלליים וניסיון למסמכי ההצעה

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:

מקום ייסוד:

תאריך ייסוד:

כתובת:

מספר טלפון:

מספר פקס:

דואר אלקטרוני:

איש קשר:

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

3.1 _____

3.2 _____

3.3 _____

3.4 _____

3.5 _____

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

4. פרטי מנהלים בכירים

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

5. ותק וניסיון

- 5.1. שנת יסוד של המציע: _____
- 5.2. מס' שנות עבודה של המערכת: _____
- 5.3. מס' שנות עבודה עם רשויות מקומיות/תאגידי מים: _____

6. פירוט הניסיון של המציע

מס'	שם רשות	בין השנים	כמות מדי מים	שם איש קשר ותפקידו	דוא"ל איש הקשר	סולארי של איש הקשר
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

(* נא לצרף המלצות מלקוחות בהתאם לפורמט בנספח 6 - טופס המלצה וניסיון)

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
**לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ**

המזמינה תהא רשאית לפנות ללקוחות המציע בין אם פורטו בטבלה לעיל ובין אם לא פורטו על מנת לקבל המלצות
 ו/או התרשמות מהמציע, עבודות, עמידה בלוחות זמנים וכיוצ"ב.

7. כ"א בחברה

7.1. סה"כ עובדים בחברה: _____ מס' עובדי פיתוח: _____

7.2. מס' עובדי התמיכה בחברה (טכנאי שירות שטח): _____

7.3. מספר נציגי שירות טלפוניים:

1.1. _____ נציגים – באמצעות מוקד עצמאי הפועל בחברה

1.2. _____ - באמצעות קבלן משנה, ששמו: _____.

8. פרטי מנהל פרויקט המוצע מטעם הספק להובלת הפרויקט מול המזמין ולליווי שלו לאורך 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)

8.3. הסבות שביצע המנהל המוצע:

מס'	שם רשות	כמות הצרכנים באותה רשות	איש הקשר ברשות	דוא"ל איש הקשר	סולארי של איש הקשר
1					
2					
3					
4					

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

הרינו מאשרים בחתימתנו את נכונות המידע המופיע במסמך זה:

חתימה וחתימה

שם המציע

תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

נספח 4 – הצהרת המציע ונוסח אישור ניסיון למערכת המוצעת

לכבוד
קולחי גולן בע"מ

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז פומבי 01-2026

- אנו הח"מ _____ מס' חברה/זהות _____ שכתובתנו _____ . לאחר שקראנו בעיון ובחנו את כל מסמכי המכרז מספר 01-2026 לאספקת ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה האכיפה, הכספיים ושירות הלקוחות, 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. 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.
 4. אני מפעילים מוקד שירות מאויש לתמיכה ושירות במערכת המידע לגבייה והמונה לפחות 5 תומכים.
 5. כל מסמכי המענה המצורפים למכרז הינם בבחינת תצהיר אמת ואינם, כולם או חלקם, בגדר מצג שווא.
 6. הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים וכי ההצעה אינה תכסיסנית.
 7. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
 8. אתם תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבינכם.
 9. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית על סך _____.
 10. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי תוך 7 ימי עבודה מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה (במספר ההעתקים שתדרשו), נפקיד בידכם אישור קיום ביטוחים וערבות ביצוע בנקאית לקיום החוזה, כנדרש בחוזה, שאם לא כן תהיו רשאים לפסול את זכיינתנו תוך חילוט ערבותנו, וזאת מבלי לפגוע בזכותכם לכל סעד אשר עומד לכם על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
 11. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי הערבות הבנקאית שבידכם תמומש וסכום הערבות יחולט על ידכם כפיצוי מוסכם וקבוע מראש.
 12. הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי החברה בשמו מוגשת ההצעה, אנו זכאים לחתום בשם החברה על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
 13. הצעתנו זו, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף לשישה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז וכן ככל שתבקשו זאת, נאריך אותה לתקופה נוספת של ארבעה חודשים.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

14. 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.
15. הננו מתחייבים לשמור את כל המפורט במסמכי המכרז בסודיות.
16. כי נמלא אחר כל הוראות החברה, בין שהן מפורטות בהוראות המכרז ובין אם יינתנו לאחר מכן, ובמשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בשבתות, חגים ומועדים ותקופת חירום, אף אם לא הוכרזה רשמית, כגון מלחמה, רעידת אדמה, אסון מקומי, אסון לאומי וכיו"ב.
17. כי ידוע לנו כי בסמכות החברה 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 החברה בשוטף ובעתות חירום לצורך ריתוק.
18. כי הנתונים, ככל שיתקבלו מהחברה, 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 החברה למערכת המידע שתסופק על ידנו. במידה שיידרשו עלויות נוספות, לטובת הפקת המידע ממערכת החברה, ככל שיהיו, יחולו אלו עלינו במלואן ולא יהיו לנו כל טענות או דרישות נוספות בגין כך.
19. כי אנו נעמוד במחירי התמורה שהצענו, במסגרת מסמך ד' למכרז, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

_____ 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 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

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
נספח 5 - הצהרות שונות

תאריך: _____

לכבוד

קולחי גולן בע"מ

(להלן – "החברה" ו/או "המזמין")

הנדון: הצהרות שונות

טופס 1- תצהיר בגין קיום 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:

- א. חוק שירות התעסוקה תשי"ט – 1959
- ב. חוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א – 1951
- ג. חוק דמי מחלה תשל"ו – 1976
- ד. חוק חופשה שנתית תשי"א – 1951
- ה. חוק עבודת נשים תשי"ד – 1954
- ו. חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ו – 1965
- ז. חוק עבודת הנוער תשי"ג – 1953
- ח. חוק החניכות תשי"ג – 1953
- ט. חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א – 1951
- י. חוק הגנת השכר תשכ"ח – 1968
- יא. חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1963
- יב. חוק שכר המינימום תשמ"ז – 1987
- יג. חוק שוויון הזדמנויות תשמ"ח – 1988
- יד. חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) (כולל חוק בריאות ממלכתית) תשנ"ה – 1995
- טו. חוק העסקת עובדים ע"י קבלני כוח אדם) תשנ"ה – 1996
- טז. חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה תשע"ב-2011
- יז. חוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

אישור עורך הדין

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי

גולן בע"מ

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה
בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב'
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן
אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא
יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין _____ חתימת עורך הדין _____

טופס 2 - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס' ת"ז _____ העובד בתאגיד _____
(שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.

סכום ההצעה שהוחלט על ידי הוצע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי
אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).

המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר
יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר
במכרז זה.

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים,
תשמ"ח-1988.

תאריך _____ שם התאגיד _____ חותמת התאגיד _____ שם המצהיר _____ חתימת המצהיר _____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני
במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב'
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי,

ואחרי שההרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

טופס 3- הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

- א. אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם _____ (שם המציע) מצהירים כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים במישרין או בעקיפין מצד המציע ו/או בעלי תפקידים המועסקים אצל המציע ו/או מי מטעמו בנוגע להתקשרות זו ולעבודות המפורטות בו.
- ב. הנני מתחייב להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר שיעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים כלפי החברה. אני מתחייב להודיע באופן מידי על כל נתון או מצב שבגינם אני עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם, וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם החברה.
- ג. ההחלטה על קיומו של ניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים המפורטים בסעיף זה תיבחן על ידי החברה, ואולם אין בכך כדי לגרוע מהחובה החלה עלי להימנע מניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים העלולים להעמידו במצב של ניגוד עניינים.
- ד. הנני מצהיר בזאת כי במידה והמציע יזכה אזי ימנע במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות שייערך בינו לבין החברה מליטול חלק בעבודה כלשהי הקשורה להתקשרות ואשר יש בה בכדי ליצור מצב של ניגוד עניינים במישרין ובעקיפין.
- ה. הנני מתחייב ליידע את החברה במידה ויתעורר חשש כלשהו לניגוד עניינים כאמור לעיל וידוע לי כי במקרה זה יהיה ראוי החברה שלא להעביר למציע, עבודה או שירות אשר מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים והכול עפ"י שיקול דעתו הבלעדי.
- ו. בלי לגרוע מכלליות האמור, אני מתחייב שלא לעמוד במצב של ניגוד עניינים גם לאחר מתן השירותים נושא פנייה זו, בכל שלב שהוא. ידוע לי שההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים, גם לאחר תקופת ההתקשרות, נתונה לחברה, באופן בלעדי, ואני מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו, כפי שיהיו בכל עת.
- ז. אני אקבל על עצמי לבצע כל החלטה של החברה בעניינים הנוגעים להצהרתי זו, לפי שיקול דעת החברה, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין החברה.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

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 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.

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ
נספח 6 – טופס המלצה וניסיון

תאריך _____

לכבוד

קולחי גולן בע"מ

הנדון: **טופס אישור ניסיון למערכת המוצעת**

במכרז מספר 01-2026 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות עבור החברה

שלום רב,

הרינו לאשר כי חברת _____ הסבה, יישמה והטמיעה עבורנו מערכת מידע ארגונית .
 המערכת פועלת בחברה החל ממועד: _____ (חודש / שנה) ועד למועד: _____ (חודש/שנה) לרבות הפעלת המודולים הבאים:

#	מודול	מידת הצלחת היישום (יבוקד מ-1 עד 10)	הערות
1	מודול הפקת חיובים – הכולל ביצוע לוגית, הפקת חשבונות מים וביוב וגביה שלהם.		
2	מערכת ניהול קשרי לקוחות, ניהול פניות ותמיכה בכללי אמות המידה לשירות.		
3	מודול אכיפה וניהול התהליך המנהלי והמשפטי		
4	מערכת פיננסית, הכוללת: ניהול ספרי לקוחות/ספקים/בנקים, ניהול תקציב, ניהול נכסים ופחת וניהול חוזים והתקשרויות.		

שם מלא תפקיד טלפון נייד דוא"ל

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

נספח 7 – תצהיר המציע בדבר המערכות והממשקים המוצעים

1. המערכת המוצעת כוללת אספקת מערכת מידע, תוכנה ורישוי, חומרה, תקשורת, שרתים, תוכנת 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. בחברה 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 החברה.
4. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי במשך כל תקופת ההתקשרות לביצוע מכרז המערכת המוצעת על ידנו תכלול לפחות את הרכיבים הבאים:

מס"ד	מודלים	סוג המערכת המוצעת	פירוט והפניה למסמכים
1	רכיבי מערכת המידע הנדרשים		
מערכת חיוב וגביה			
1.1	מודול לניהול צריכות והפקת חשבונות		
1.2	מודול גבייה		
1.3	מודול אכיפה		
1.4	מודול ניהול קשרי לקוחות (crm)		
1.5	מודול ניהול תהליכי עבודה (BPM)		
1.6	מודול דמי הקמה		
מערכת פיננסית			
1.6	מערכת כספים		
1.7	מודול תקציב		
1.8	מודול רכוש קבוע וניהול פחת		
1.9	מודול רכש		
1.10	מודול מסמכים ממוחשבים		
1.11	מודול חוזים והתקשרויות		
הרחבות ומודולים במערכת			
1.12	<ul style="list-style-type: none"> ▪ מערך ניהול הרשאות משתמשים ▪ מערכת ניהול פניות ▪ מערכת BI וודאשבורד ▪ מערכת לניהול מסמכים ▪ ממשק למערכות סליקה נוספות כגון - באמצעות אפליקציה, שרת IVR 		
ממשקים נדרשים			
1.13	ממשק למערכת ניהול קר"מ – ברשות החברה מערכת של חב' ארד. על המערכת לכלול גם מסופונים להחלפות מדים וניהול תקלות ברשת ובמדי המים (דיווח ביצוע) לרבות יכולות תיעוד צילומים ופריקתם האוטומטית למערכת המוצעת.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

מס"ד	מודולים	סוג המערכת המוצעת	פירוט והפנייה למסמכים
1.14	אפליקציה - המערכת תספק גישה ל- API פתוח לאפליקציה שתבחר בעתיד על ידי החברה הכוללת יכולות מילוי טפסים מקוונים, אפשרויות תשלום שוברים, מערך דיווח תקלות, זימון תורים ועוד.		
1.15	מערכת ניהול קובץ אוכלוסין –ממשק למערכת המאפשרת קבלת נתוני אוכלוסין ופרטי משלמים.		
1.16	מערכת לניהול החלפות מדים- ממשק לניהול תקלות ברשת ומדי המים.		
תשתיות המערכת המוצעת			
1.18	<ul style="list-style-type: none"> ▪ יצרן תוכנה בסיס נתונים ▪ שפת תוכנה של המערכת 		
1.19	<ul style="list-style-type: none"> ▪ בדיקות עומסים וצווארי בקבוק ▪ בדיקות אבטחת מידע ▪ ביקורת ר"ח למערכת 		
1.20	<ul style="list-style-type: none"> רכיבי חומרה מוצעים: ▪ פירוט טופולוגי של החומרה המוצעת ▪ מפרט שרת/י המערכת ▪ מערכת הגיבוי (חומרה ותוכנה) ▪ ציוד אחר ▪ מערכת שליטה וסיוע למשתמשים מרחוק. ▪ מערכות הפעלה ▪ תוכנות נלוות למערכת ▪ מערכת לניטור ביצועי מערכת ▪ מערכת לניטור אנומליות במערכת ▪ מערכת לניטור הונאות 		

הרינו מאשרים בחתימתנו את נכונות המידע המופיע במסמך זה:

חתימה וחתימת

שם המציע

תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
נספח 8- הצהרת סודיות הספק

תאריך: _____

לכבוד
קולחי גולן בע"מ

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום _____ (להלן: "ההסכם") כחלק מהצעת המחיר לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית (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 על ידי הספק, עובדיו או מי מטעמו.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: 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:
 - א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
 - ב. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
 - ג. מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
5. מבלי לגרוע בזכאות החברה 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 9 תצהיר בדבר רישום פילי

(ימולא על ידי המציע ועל-ידי מנכ"ל המציע, כאשר המציע הינו חברה)

תאריך: _____

לכבוד
קולחי גולן בע"מ

הנדון: הצהרה בדבר רישום פילי

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני מוסמך/כת לחתום על תצהיר זה בשם _____ ח.פ./ח.צ./ת.ז. _____, המציע במכרז פומבי מס' _____ (להלן: "המציע" ו-"המכרז").
 2. הנני מצהיר בזאת כי המציע ו/או מי ממנהליו ומורשי החתימה שלו, לא הורשעו בפלילים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, בעבירה שהיא פשע ו/או בעבירה שיש עמה קלון או כרוכה באלימות או בעבירת מרמה או בעבירה של מתן שוחד או בעבירה הנוגעת לתחום עיסוקו של המציע, למעט הרשעות שהתיישבו או נמחקו בהתאם לסעיפים 19 – 20 (בהתאמה) לחוק המרשם הפילי ותיקנת השבים, תשמ"א-1981.
 3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימת המצהיר

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, שכתובתו _____ המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

_____ חותמת + חתימת עוה"ד

_____ תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
נספח 10 - מסמכים חסויים בהצעה

תאריך: _____

לכבוד
קולחי גולן בע"מ

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.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
נספח 11 - הצהרת סודיות – עובד / קבלן משנה

1. כללי

1.1. עובד/קבלן המשנה (להלן: "המצהיר") מצהיר בזאת כי כל מידע שייחשף אליו במהלך עבודתו עבור המזמין, בין אם מידע טכני, מקצועי, ניהולי, תפעולי, מסחרי, פיננסי, משפטי, עסקי, אישי, או כל מידע אחר – יסווג כמידע סודי ומוגן.

1.2. המידע הסודי כולל, בין היתר, כל מסמך, קובץ, בסיס נתונים, תכנית, מערכת, קוד, תרשים, נהלים, דו"חות, הקלטות, תכתובות, שיחות, נתוני צרכנים/לקוחות, נתוני גבייה, נתוני מדידות, נתוני GIS, מידע על ספקים, מכרזים, הצעות מחיר, חוות דעת, וכן כל מידע שנמסר בעל-פה.

2. חובת שמירה ואבטחת המידע

2.1. המצהיר מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת ולא לגלות, להעביר, לשתף, לפרסם או לעשות כל שימוש במידע הסודי, בין במישרין ובין בעקיפין, ללא אישור מפורש ובכתב מאת המזמין.

2.2. המצהיר מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים והנדרשים להבטחת המידע בהתאם למדיניות אבטחת המידע של המזמין, לרבות:

2.2.1. שמירה על מחשב מאובטח וסיסמאות חזקות;

2.2.2. הימנעות משמירת מידע על דיסקים ניידים/אמצעים פרטיים;

2.2.3. שימוש בהצפנה בעת העברת קבצים;

2.2.4. עבודה רק באמצעות מערכות מאושרות;

2.2.5. איסור שימוש במייל פרטי או בענן פרטי לצורך שמירת מיד.

3. איסור הפצה ושימוש במידע לאחר סיום עבודה

3.1. חובת שמירת הסודיות אינה מוגבלת בזמן והיא נמשכת גם לאחר סיום ההתקשרות בין הצדדים.

3.2. המצהיר מתחייב להשיב למזמין מיד עם דרישתו את כל החומרים שנמסרו לו, לרבות עותקים דיגיטליים, גיבויים, סרטונים, צילומים, מסמכים ותוצרים.

4. העברת מידע לצדדים שלישיים

4.1. המצהיר לא יאפשר בכל דרך שימוש במידע הסודי על ידי כל צד שלישי, לרבות עובד אחר, ספק, קבלן משנה, חבר או כל גורם אחר, למעט באישור מפורש בכתב מהמזמין.

4.2. ככל שהמזמין מאשר העסקת צד שלישי, תהיה חובת המצהיר לוודא שהצד השלישי חותם על התחייבות סודיות זהה.

5. שימוש במערכות המזמין

5.1. כל גישה למערכות המידע של המזמין (מערכת גבייה, CRM, GIS, ERP, מערכת קריאות, רישום מדידות, מסמכי נכסים וכד') תעשה רק לצורך ביצוע העבודה ובהתאם להרשאות שניתנו.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

5.2. המצהיר מתחייב שלא לבצע התקנות לא מאושרות, לא להתחבר למערכות דרך מכשירים לא מאושרים, ולא לבצע כל פעולה העלולה לסכן את אבטחת המידע.

6. איסור הפקת תועלת

6.1. המצהיר מתחייב שלא לעשות כל שימוש במידע הסודי לטובתו האישית, לטובת עסקו, או לטובת כל גורם אחר, לרבות גורמי תחרות, רשויות, תאגידים, לקוחות או ספקי

7. סנקציות והפרות

7.1. הפרת סעיף סודיות מהווה הפרה יסודית של ההסכם ותאפשר למזמין נקיטה בכל סנקציה חוזית ומשפטית העומדת לרשותו.

7.2. המצהיר מודע לכך שכל שימוש לא מורשה במידע מהווה עילה לתביעה בנזיקין, הפרת חוזה ואף הפרת חוק הגנת הפרטיות.

8. הצהרת המצהיר

8.1. אני החתום מטה מצהיר כי קראתי את מסמך הסודיות, הבנתי את מחויבותי המלאה לשמירת סודיות, ואני מתחייב לפעול בהתאם ולהקפיד על כל דרישות המסמך

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
מסמך ב' – הסכם

לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית

ההסכם המשפטי

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

בין: קולחי גולן בע"מ

ח.פ.: _____

מרחוב _____ -

(להלן: "החברה")

מצד אחד

לבין:

שם: _____

מספר ת.ז./ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל: והחברה מספקת שרותי פיתוח תשתיות לרבות שירותי מים וביוב.

הואיל: והחברה מעוניינת להתקשר עם גורם מקצועי לצורך קבלת מערכת מידע, תוכנה ושירותי הטמעה, הסבת נתונים, אחזקה ושירות למערכות המידע, הכוללת, בין היתר: מערכת גביה על כל תתי המערכות שלה, לרבות מערכות יוצרות חיובי מים וביוב וחיובים נוספים, מערכת אכיפת הגביה, מערכת פיננסית (במידה ורלוונטי) על כלל המודולים וכן ממשקי מידע מקוונים למערכות הקיימות בחברה ומערכות נלוות אחרות - כמפורט במסמכי ההצעה, (להלן: "המערכות", "השירותים" ו/או "העבודות", לפי העניין).

הואיל: והחברה פנתה בבקשה לקבלת הצעת מחיר (להלן: "ההצעה") לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית (להלן: "מערכת המידע").

הואיל: והספק הגיש הצעה והצעתו נבחרה כהצעה הזוכה

והואיל: והצדדים מבקשים להעלות על הכתב את ההסכמות שביניהם.

אי לכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא, רקע ועקרונות

1. המבוא לחוזה זה על ההצהרות הכלולות בו; הנספחים לחוזה; מסמכי ההצעה השונים; וכן הצעת הספק, מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה ויש לקראם יחד ובכפוף לכל סעיפי החוזה. (כל אלה ביחד ייקראו להלן: "החוזה").
2. כותרות הסעיפים מהוות מראי מקום בלבד ואין להשתמש בהן לצרכי פרשנות חוזה זה.
3. הספק זכה בהצעה והוא מחויב ומתחייב לבצע את כל העבודות והמטלות הקשורות והנחוצות לאספקת המערכות והשירותים - הכול כמפורט בחוזה ועל פי הוראות החברה - על אחריותו ועל חשבונו.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

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 עבודות מחשוב, מתן רישיונות שימוש בתכנה, התקנה, הטמעה, הסבת נתונים ותמיכה למערכות מחשוב ועבודות נלוות, בכלל ולגבי מערכות הרלוונטיות לתחום פעילותו של חברה, בישראל, וכי הוא מכיר את כל התנאים, וינהג בדיוק נמרץ בהתאם לכל אלו.
6. מובהר כי, מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
7. מוסכם כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם ביניהם במלואו וכי החברה אינו קשור בכל הבטחה, פרסום, הצהרה, מצג, חוזה בכתב או בעל פה, שאינם כלולים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.

מסירת העבודה

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

הצהרות הספק והתחייבויותיו

9. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויותיו בהתאם לכל הוראות מסמכי ההצעה, בין היתר המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמכי ההצעה ונספחיה, לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י החברה, על מנת להבטיח שימוש תקין ושוטף של החברה בכל המערכות והתוכנות.
10. הספק מתחייב כי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה כהגדרתה להלן, לפחות, כפי שמופיע במסמכי ההצעה ונספחיה.
11. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התהליכים, הפרוצדורות, הדוחות והדרישות החסרים בתפוקות המערכת, כפי שפרט במסגרת הצעתו, בטבלאות מילוי המענה, ותוך עמידה בלוח הזמנים לו התחייב.
12. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 10.15 לתנאים הכלליים ולזכויות החברה כאמור שם מוסכם כי לחברה עומדת הזכות לדרוש מהמזיע כי רכיבים שהינם תחת הסימון "לא קיים" יסופקו לחברה ככלולים בתמורה לפי ההצעה ולפיכך לחברה עומדת הזכות לדרוש מהספק להשלים את הרכיבים שסומנו כ"לא קיים", ובמקרה כאמור מחויב הספק להשלים ולספקם לחברה בתוך עד 90 ימים מיום דרישת החברה. העדכון של הרכיב/רכיבים כאמור יהיה על חשבון הספק. לספק לא תהיה כל דרישה כספית נוספת להוספת הרכיבים החסרים הללו.
13. הספק מתחייב כי יתחיל בביצוע העבודות על פי חוזה זה מיד בתאריך חתימת החוזה, וכי יסיים בהתאם לנדרש בהצעה ממועד חתימת חוזה זה, להתקין ולהטמיע, במשרדי החברה את כל מערכות המידע לרבות התקנתם על מחשבי החברה, 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 נשוא חוזה זה לשביעות רצונו המלאה של החברה. מובהר כי במידה ויצטרפו ישובים נוספים לחברה, במשך תקופת החוזה לא תינתן תמורה נוספת לספק עבור מתן שירותי ההסבה לצרכנים אלו לחברה.
14. הספק יישא בכל התשלומים הקשורים בעמלות הנהוגות בתשלומי כרטיס אשראי באמצעות טלפון (IVR) ו/או אתר אינטרנט ו/או אפליקציה לתשלום דרך מכשיר סמארטפון ו/או באמצעות אפליקציית ארנק אלקטרוני לביצוע תשלומי מים וביוב לרבות כלל התשלומים והטרזנקציות מסוגים שונים במדיה מגנטית לגורמי חוץ, כן מובהר כי הסליקה תהא באמצעות חברת הסליקה מטעם הספק, ועלויות אלה כלולות במסגרת התמורה המשולמת לו. כלל העמלות המשולמות במישרין לחברות האשראי, מס"ב, שב"א, בנקים מסחריים והמרכזים הבנקאיים המופעלים מטעם - יחולו על החברה.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

15. הספק מתחייב לספק לחברה ולהחזיק בתוקף את כל רישיונות והאישורים הנדרשים, על פי כל דין ו/או הסכם, על ידו ועל ידי כל צד ג' אחר, לצורך השימוש בכל המערכות והתוכנות מכל מין או סוג שהוא, ו/או כל חלק מהם, על ידי החברה ו/או משתמשים מטעמו, במשך כל תקופת חוזה זה, על חשבון הספק.
16. הספק יפעיל את מערכת המידע בתצורה הבאה:
- 16.1. הספק יידרש לאספקת והתקנת שרת חומרה בחברה (להלן: "מערכת ראשית") על חשבון – שרת המתאים למערכת המידע המוצעת על פי דרישות החברה ובכפוף להנחיות וניהול חברת המחשוב של החברה.
 - 16.2. תצורת הדיסקים של השרת תהיה ב-Raid 6 לפחות. כמות הדיסקים וסוגם בשרת, כמות הזיכרון הפנימי והמעבדים ייקבעו על ידי המציע ועל אחריותו ובלבד שהשרת יתאים למערכת המוצעת ולזמני התגובה הנדרשים במסמכי ההצעה.
 - 16.3. בנוסף, המציע ירכוש רישוי למערכות ההפעלה ושרתי ה-DB מסוג MOLP שיתאים למערכת המוצעת ולמספר המשתמשים במערכת בחברה ובכלל זה – רישוי למערכת הווירטואלית, רישוי Windows רישוי לבסיס הנתונים, רישוי לתוכנת הגיבוי וכל רישוי נדרש אחר. הרישוי ירכש על שם החברה ויסופק במקביל לאספקת השרת.
 - 16.4. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יידרש תגבור של עוצמת השרת בשל גידול בנפח הנתונים או מכל סיבה אחרת, יעשה זאת המציע על חשבון. יש להוסיף כי עדכוני המערכת וחידוש רישיונות יהיו על חשבון המציע
 - 16.5. קו התקשורת יתוחזק על ידי הספק לרבות ציוד אבטחת הקו ו/או קו מאובטח כגון קו תמסורת. האחריות על קווי תקשורת וציוד אבטחת מידע לחיבור הספק מרחוק ולחיבור משתמשים בצורה מאובטחת ולא פחות מ-40 מ"ב לשנייה למהירות הורדה לכל סניף ובלבד שמהירות לא תפגע ברמת השירות.
 - 16.6. בנוסף, הספק יפעיל ויתחזק שרת נוסף בחצרותיו (להלן: "מערכת משנית"), בו תהיה רפליקציה (העתק מראה) של השרת עליו מופעלת המערכת הראשית המעודכן ברמה יומית באמצעות snapshots אינקרמנטליים מהמערכת הראשית. פעם בשבוע תבוצע רפליקציה מלאה. ביצוע הרפליקציה לא יפגע ברמת השירות של המערכת.
 - 16.7. הספק ירכוש ויתקין מערכת גיבוי ורפליקציה המתאימה למערכת המותקנת על ידו. הספק יידרש להספקת קו תקשורת ייעודי לביצוע רפליקציה בין המערכת הראשית למערכת המשנית, כלל עלויות אלו על חשבון.
 - 16.8. רמת רפליקציה נדרשת בין המערכת הראשית למערכת המשנית – כל 3 שעות.
 - 16.9. במידה וקרסה המערכת הראשית, יפעל הספק לטובת הפעלת משתמשים על מערכת משנית בתוך פרק זמן של עד ארבע שעות מנפילת המערכת הראשית. המערכת תדע להוציא התרעות בנפילת שרת והפעלתה על ידי חיבור מרחוק.
 - 16.10. הספק יצרף מסמך טופולוגיה של השרתים, גיבוי ותקשורת של המערכת הראשית והמשנית ויקבל את אישור מנכ"ל החברה או מי מטעמו בטרם יבצע את ההתקנה של המערכת בחברה.
 - 16.11. הספק אחראי לניטור מערכותיו בכל עת לרבות ביצוע תחזוקה, איחוי, ניקוי של בסיס הנתונים וגיבוי המערכות ובסיס הנתונים.
 - 16.12. כל חיבור מחוץ לחברה, יאושר מראש על ידי חברת המחשוב של החברה ויוגדר משתמש VPN פרטני.
 - 16.13. סביבת הטסטים לרבות בסיס הנתונים והאפליקציה, תופרד ממערכת המידע הראשית לפחות ברמת שרת וירטואלי.
 - 16.14. החברה יבצע בדיקות שחזור והפעלה ממערכת משנית בצורה יזומה, ובכל עת שירצה ועל הספק להיענות לדרישה זו ולהעמיד לרשות החברה את כל הנדרש, כולל חומרה חלופית, על מנת לבצע ניסוי כאמור.
 - 16.15. כל הוצאות ההתחברות למשרדי הספק על שלוחותיו, למוקד שרות לקוחות, למס"ב, לשב"א ולמרכזי הבנקים, חברות האשראי וחברות הביטוח, תהינה על חשבון הספק.
 - 16.16. הספק מתחייב להקים ממשקי מידע (web services) במערכת המוצעת על ידו לשם ביצוע לגישה למערכות החברה אליהן הוגדרו ממשקי מידע דו כיוונים מקוונים, על חשבון ללא כל התניה, שיהיו או דרישות תשלום נוספות מעבר למפורט בנספח ב'.
17. הספק מתחייב כלפי החברה 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

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- כדי ועקב ביצוע העבודות עפ"י חוזה זה. הספק יחתום על התחייבות לשמירה על סודיות, וכן יחתים כל אחד מעובדיו ו/או נציגיו ו/או ממועסקיו שיפעלו מטעמו לביצוע חוזה זה, על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף נספח 11 - הצהרות סודיות עובד / קבלן משנה. התחייבותו של הספק ו/או מי מטעמו בדבר השמירה על הסודיות לרבות כל האמור לעיל תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות עם החברה עפ"י חוזה זה, מכל סיבה שהיא. הספק מצהיר כי ידוע לו שבמהלך מלן השירותים יגיעו לידיעתו ו/או לידיעת מי מעובדיו פרטים אישיים של תושבי המועצה וכי קיימת חשיבות לשמירת ההתחייבות לסודיות כאמור בהסכם זה.
18. לא יהיה הספק אחראי ולא יישא בכל אובדן, נזק או הפסד, אשר יגרם לחברה, כתוצאה משימוש רשלני במערכות ע"י החברה ו/או כתוצאה מסיבה שבשליטת החברה או כתוצאה משימוש בניגוד להדרכת הספק או כתוצאה מהכנסת שינויים במערכות שלא באישורו של הספק. כמו כן, מובהר בזאת כי הספק לא יישא באחריות לכל נזק, קלקול או תקלה שיגרמו לחברה הנובעים מקווי ו/או מערכות תקשורת ו/או מחשבים ו/או ציוד ו/או חומרה אשר אינם באחריות הספק על פי ההסכם, משימוש בשירותים שלא על פי הוראות הסכם זה. האמור לעיל לא יגרע מאחריות הספק על פי דין.
19. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או נציגיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות החברה אלא לצורך עבודתם עפ"י חוזה זה ובאישור מראש ע"י מנכ"ל החברה.
20. הספק מתחייב כי במשך כל תקופת החוזה, המערכות והתוכנות המסופקות על ידו ו/או כל חלק מהם יפעל בצורה תקינה אשר תאפשר עבודה שוטפת ותקינה, וכי תפוקות המערכות הן ויהיו במשך כל תקופת החוזה. הספק יעדכן את התוכנה לגרסתה המתקדמת והמעודכנת ביותר והמותאמת לצרכי החברה בהתאם לדרישות החוק, התקנות והכללים הידועים ו/או הצפויים זאת במהלך כל תקופת ההתקשרות וכחלק מהשירותים הניתנים על ידו, ללא כל תשלום נוסף. על הספק להטמיע עדכונים שיבצע עבור לקוחות אחרים, לאחר שהביא אותם לידיעת החברה ולעדכנם בתוך 30 יום מיום. ידוע לספק כי יתכן והחברה יחייב בחיובי מים וביוב חודשיים במערכת הגבייה לפי אזורי קריאה ועל הספק להתאים את המערכת לקריאה והפקת חיובים על פי קריאה ברמת אזור.

שירות ותמיכה במערכות מטעם הספק

21. שירותי התמיכה בתוכנות ובמערכות על פי חוזה זה, יינתנו על ידי הספק לחברה 6 ימים בשבוע, בימים א' – ה', בין השעות 08:00 – 19:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 13:00-08:00. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי חוזה זה גם מעבר למסגרת השעות הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת מנכ"ל החברה. החברה תוכל לשנות את מסגרת השעות הנ"ל, בכל עת, ולספק לא תהיה זכות ערעור על כך, והוא מתחייב לספק את כל השירותים על פי חוזה זה ועל פי מסמכי ההצעה ללא תמורה נוספת. שירותי התמיכה יינתנו באופן הנדרש למתן פתרון יעיל ומיידי לכל תקלה, להבטחת עבודה שוטפת ותקינה של כל התוכנות והמערכות המתוקנות בחברה.
22. בנוסף לשירותי תמיכה כאמור לעיל, יסופק שירותי תמיכה טלפוני ואנושי למשתמשי ועובדי החברה:
- 22.1. הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "מוקד השירות"), לצורך מתן שירות לעובדי החברה ועובדי קבלן הגבייה הנותנים שירותים שונים לחברה (לרבות שירותי חיוב, זיכוי, גביה, אכיפה ושירות לקוחות, בנושאים המטופלים על ידי הספק ובכללם בירורים, עדכונים, מידע, ותלונות).
- 22.2. **מוקד השירות של הספק יפעל בימים ובשעות הבאים: 08:00 – 19:00 בימי חול (א' – ה'), ו- 8.00 – 13.00 בימי שישי, ובערבי חג.**
- 22.3. 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 מטעמו.
- 22.4. אם באמצעות השירות הטלפוני לא יינתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו, מתחייב הספק לשלוח את עובדיו בתוך 3 שעות מרגע קבלת הפניה למשרדי החברה, על מנת לספק את השירות הנדרש.
- 22.5. נוכחות במשרדי החברה: הספק מתחייב לשלוח לחברה תומך מקצועי מטעמו אשר יספק שירותי הדרכה ותמיכה לעובדי החברה במשרדי החברה ובמרכזי שירות הלקוחות, לאורך כל תקופת השירות (לאחר שלב הקמת המערכת) – פעם ברבעון למשך 8 ש"ע.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 22.6. בכל מקרה אין הגבלת משתמשים במשך תקופת ההתקשרות יהא רשאי החברה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים ו/או כמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של החברה, ולא תבוא מצד הספק דרישה כלשהי לתשלום נוסף, ולא תהיה לספק טענה ו/או זכות ערעור על כך. למען הסר ספק, פיתוחים שנעשו ושינויים שבוצעו במערכת לאחר הטמעתה, לא יהוו הגדלת חוזה ולא ייגבה עבורם מחיר חודשי נוסף. הספק יפיק ו/או יכין ו/או יבנה דוחות ניהוליים וכן דוחות לבקרה ועבודה שוטפת לרבות, אך לא רק במערכת המידע, על פי חתכים ודרישות של החברה לפי כל נתון הקיים במערכת, כחלק מהתשלום החודשי הקבוע ולא ייגבה כל תשלום נוסף.
23. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר בזאת הספק כי הוא מודע לכך, כי החברה כפופה להוראות חקיקה, רגולציה, פסיקה ו/או שינויים שוטפים עפ"י פרסומים של רשות המים אשר משתנות בתדירות אשר עלולה להיות גבוהה. הספק מתחייב, כי בכל מקרה של צורך בשינוי ושדרוג התוכנה לאור שינוי כאמור, תשובה התוכנה בהתאם, על פי דרישת החברה ובתוך פרק הזמן שיקציב הוא לכך, וזאת ללא כל תוספת תשלום מאת החברה. הספק מחויב להטמיע את השינויים במערכת ולהדריך את עובדי החברה לאחר מכן על השינויים שבוצעו.
24. הספק מחויב לבצע את העבודות במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לעניין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות, תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות, חוות דעת משפטית של יועמ"ש החברה, פסיקות בתי משפט מחייבות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה, אשר מקנה לחברה, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.
25. הספק מצהיר כי יש בידו את כל הרישיונות מתאימים והדרושים לפי כל דין לעסוק בעבודות שהתחייב לבצען על פי חוזה זה ולבצען, וכי הוא ממלא וימלא אחר כל תנאי הקבוע בכל דין המוטל על מי שמתקשר עם החברה בחוזה לביצוע עבודות מסוג העבודות נשוא חוזה זה.
26. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי, לעשות כל פעולה, להשתמש בכל כוח אדם נחוץ ובכל ציוד נחוץ ובכל חומר נחוץ, הכול על חשבונו ובאחריותו המלאה, על מנת לבצע את העבודות וכל התחייבויותיו על פי חוזה זה, במועד, באיכות, ובהתאם לחוזה, ובהתאמה להוראות מנכ"ל החברה, כפי שיימסרו לו מעת לעת. מובהר כי מוטלת על הספק החובה לתגבר את מערך הציוד וכוח האדם לפי הצורך, על חשבונו, על מנת לקיים את כל תנאי החוזה.
27. הספק אינו רשאי להסב או להעביר חוזה זה כולו או חלקו לכל אדם או חברה אחר.
28. הספק מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין או חוזה להתקשרותו עם החברה בחוזה זה.

פיקוח על הספק

29. החברה תפקח על עבודות הספק בכל דרך שתיראה לו. לעניין זה מחויב הספק לבצע ביעילות, במקצועיות וללא דיחוי כל הוראה, הנחייה ודרישה של החברה הנוגעת באופן ישיר או עקיף לעבודות. בתום ביצוע עבודות ההתקנה, ההסבה והדרכת המשתמשים ימציא מנכ"ל החברה לספק אישור על סיום העבודות הנ"ל.
30. החברה תהא רשאית בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד הספק מול החברה שיראה לה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כבלתי מתאים מכל סיבה שהיא ובמקרה שכזה הספק מתחייב למלא דרישות החברה ללא שיהוי. מוסכם בזאת בין הצדדים, כי זכותו של החברה לדרוש החלפת עובד כאמור, אין בו כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין עובדי הספק לבין החברה.
31. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לחברה 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.
32. הספק מתחייב להעביר לחברה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת מנכ"ל החברה ובתדירות שתקבע על ידי מנכ"ל החברה.

אחריות ושיפוי בניקין

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

33. הספק אחראי בלעדית כלפי החברה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו לחברה ו/או לעובדיו ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו ו/או לכל אובדן ו/או נזק הנובע ובקשר לשירותים ו/או לעבודות ו/או למערכות.
34. הספק יהיה 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 החברה ומסירת המערכות ואישור החברה אודות קבלת הנ"ל בכתב ולשביעות רצונה המלא. וכן בתקופת ההטמעה, ההדרכה, התחזוקה ומתן שירותים נלווים, והוא פוטר את החברה ו/או עובדיה ו/או כל אדם בשרות החברה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק לציוד כאמור.
35. הספק פוטר את החברה ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשירותו מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את החברה ו/או כל הפועל מטעמו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ביטוח – יועץ ביטוח

36. מבלי לגרוע מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, מתחייב הספק לפני מועד החתימה על הסכם זה ו/או לפני מועד תחילת התקנת המערכת ו/או מתן השירותים ו/או תחזוקתה (להלן: "העבודות" ו/או "השירותים", בהתאמה) נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם מבניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת התקנת המערכת ו/או מתן השירותים נשוא הסכם זה ו/או כל תקופה אחרת כמפורט בהסכם זה לעניין ביטוחי אחריות מקצועית וחבות המוצר, את הביטוחים המפורטים להלן, באמצעות חברת ביטוח המורשית כדן לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הספק" או "הביטוחים"):
- אש מורחב;
 - אחריות כלפי צד שלישי;
 - חבות מעבידים;
 - אחריות מקצועית;
 - חבות המוצר;
37. הספק מתחייב, לפני מועד תחילת התקנת המערכת ו/או מתן השירותים נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי החברה אישור בדבר עריכת הביטוחים כנ"ל בהתאם לנוסח המצורף להצעה - אישור עריכת ביטוחים והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כשהוא חתום כדן על ידי המבטח (בנוסחו המקורי).
38. מוסכם בזה כי המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע ו/או לא תגרע מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה, על נספחיו;
39. מוסכם בזה על הספק כי המצאת אישור עריכת ביטוחים הינה תנאי יסודי בהסכם זה וללא אישור עריכת ביטוחים לא יוכל הספק להתחיל בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים;
40. ביטוחי הספק יורחבו לכסות בין היתר את אחריותו של הספק בגין ו/או כלפי קבלנים וקבלני משנה של הספק ו/או המועסקים על ידי הספק ובנוסף (ומבלי לגרוע מהאמור) יורחבו ביטוחי הספק לשפות קבלנים ו/או קבלני משנה לרבות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין אחריותם לכל מעשה ו/או מחדל רשלני של הספק (להלן: "יחיד הביטוח").
41. על הספק להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם העבודות ו/או השירותים בקשר עם הסכם זה, במשך כל התקופה בה יהיה הסכם זה בתוקף. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, את ביטוחי אחריות מקצועית וחבות המוצר, על הספק להחזיק בתוקף כל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה על נספחיו.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

42. הספק מתחייב לבטח כל רכוש המובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו ו/או עבורו בקשר להתקנת המערכת ו/או מתן השירותים לרבות את הציוד, החומרים וכל ציוד אחר שהובא ויובא לצורך התקנת המערכת ו/או מתן השירותים. הספק מתחייב כי בכל ביטוחי הרכוש של הספק (אם וככל שייערכו) לרבות פוליסת אש מורחב הנערכת על ידי הספק, יכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
43. פוליסת ביטוח האחריות כלפי צד שלישי הנערכת על ידי הספק אישור עריכת ביטוחים, תורחב לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו (להלן: "יחיד המבוטח") היה ותוטל על מי מהם אחריות למעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו בכפוף לסעיף "אחריות צולבת" על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
44. פוליסת ביטוח חבות מעבידים הנערכת על ידי הספק על פי אישור עריכת ביטוחים תורחב לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו היה וייקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי (להלן: "מקרה ביטוח") שייגרמו למי מהעובדים המועסקים על ידי הספק בקשר עם הסכם זה, תוך כדי ועקב עבודתם, כי הינם נושאים בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק ו/או לעניין חבות הספק כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידו.
45. פוליסת ביטוח אחריות מקצועית הנערכת על ידי הספק על פי - אישור עריכת ביטוחים תורחב לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו היה ותוטל על מי מהם אחריות בגין רשלנות מקצועית ו/או בשל הפרת חובה מקצועית שמקורן במעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו. בנוסף לאמור לעיל מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תכלול בין היתר, תקופת גילוי של 6 (ששה) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח.
46. פוליסת חבות המוצר הנערכת על ידי הספק על פי אישור עריכת ביטוחים תורחב לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין כל פגיעה גופנית ו/או נזק אשר נגרמו עקב מוצר (לרבות כל רכיב שלו, אריזה, מיכל, הוראות שימוש והוראות בטיחות) שיוצר ו/או הוכן ו/או הורכב ו/או תוקן ו/או סופק ו/או נמכר ו/או טופל בכל דרך אחרת על ידי הספק ו/או מי מטעמו במסגרת התקנת המערכת ו/או מתן השירותים בקשר עם הסכם זה (להלן: "המוצר"). מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תורחב לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין אחריות אשר עלולה להיות מוטלת על מי מהם עקב המוצר וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו. בנוסף לאמור לעיל מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תכלול בין היתר, תקופת גילוי של 12 (שנים עשר) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח.
47. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחים הנ"ל, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים ו/או המשלימים ולגרום לכך כי בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים אשר יערוך הספק מעבר למצוין לעיל ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף (שיבוב) כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הויתור על זכות התחלוף (שיבוב) לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון;
48. למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בהסכם זה אישור עריכת ביטוחים, הינם דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לנזקים ו/או לחביות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי החברה ו/או מי מטעמו בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המינימאליים כאמור לעיל ולהלן.
49. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח לספק ולחברה הודעה בכתב בדואר רשום 30 (שלשים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו אם לא נשלחה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלף 30 (שלשים) הימים ממועד משלוח ההודעה.
50. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לספק ולחברה כי איזה מבין ביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו אישור עריכת ביטוחים עומד להיות מבוטל או משונה לרעה, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא לחברה אישור עריכת ביטוח חדש, (עד למועד הביטול או השינוי לרעה של הביטוח הקודם כאמור לעיל.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

51. מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריותו על פי דין כלפי החברה בגין העבודות המבוצעות עבור החברה ו/או השירותים הניתנים בקשר עם הסכם זה, לרבות עבודות אשר יבוצעו ו/או שירותים אשר יינתנו על ידי ספק המשנה, והספק הוא שיהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את החברה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישרין ו/או בעקיפין, עקב העבודות המבוצעות ו/או השירותים הניתנים על ידי מי מקבלני המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה באיזו מהפוליסות המפורטות באישור עריכת ביטוחים ובין אם לאו.
52. ביטוחי הספק ייכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי החברה וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי החברה. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 ולרבות כל טענת "ביטוח כפל" כלפי החברה וכלפי מבטחיו.
53. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין נזק לרכוש בבעלות הספק, שהוא זכאי לשיפוי בגינו על פי הביטוחים שנערכו אישור עריכת ביטוחים, והוא פוטר בזאת את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לנזק כאמור (לרבות בגין ההשתתפות העצמית המוטלת על הספק). אולם מוסכם בזה כי הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.
54. הספק מתחייב לשלם את דמי הביטוח בגין הפוליסות המפורטות בסעיף 0 זה (ביטוח) - אישור עריכת ביטוחים, וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונן, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת התקנת המערכת ו/או מתן השירותים בקשה עם הסכם זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב הספק כי את ביטוחי אחריות מקצועית וחבות המוצר יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה, על נספחיו.
55. הספק מתחייב להודיע לחברה על כל אירוע שהוא לידיעת מנהליו העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח אחריות מקצועית, חבות המוצר, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם החברה ככל שהדבר אינו נוגד את אינטרס הספק, ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר החברה יחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות החברה על פי ביטוחי הספק.
56. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.
57. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק, לרבות, אך לא מוגבל, אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה שנעשו בתום לב על ידי הספק ו/או מי מטעמו, לא יפגעו בזכויות החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו לקבלת שיפוי ו/או פיצוי על פי ביטוחים אלו.
58. לא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים ממועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור אישור עריכת ביטוחים, בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את נספח ב' (13) - אישור עריכת ביטוחים, במועדים הנקובים, מדי תקופת ביטוח וכל עוד הינו מחויב בעריכת הביטוחים בהתאם לאמור בהסכם זה על נספחיו.
59. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת ביטוחים כאמור, הינה תנאי מתלה ומקדים לתחילת ו/או להמשך התקנת המערכת ו/או מתן השירותים והחברה יהיה רשאי למנוע מן הספק את תחילת ו/או המשך התקנת המערכת ו/או מתן השירותים כאמור במקרה שהאישור ו/או ההצהרה, כאמור, לא הומצאו במועד המוסכם כנדרש.
60. מוסכם בזה במפורש כי להבטחת אחריותו של הספק כאמור לעיל ועל פי דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו למשך כל תקופת ההסכם ולעניין ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר כל עוד קיימת לו אחריות על פי דין, את הביטוחים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "אישור עריכת הביטוחים").
61. הספק ימציא במעמד חתימת הסכם זה את אישור עריכת הביטוחים חתום כדין בידי מבטחי הספק. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי הספק המורשים בישראל לחברה במועד הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את החברה בתרופות בגין הפרת ההסכם ואולם אי המצאת האישור כאמור במועד לא תיגרע מהתחייבותיו של הספק

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

- עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י דין. הספק ישוב וימציא את אישור עריכת הביטוחים בגין הארכת תוקפו לתקופות ביטוח נוספות מיד עם תום תקופת הביטוח, ולמשך כל התקופה בה התחייב הספק לערוך ביטוחים וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהחברה.
62. מוסכם כי, אין בעריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם, על ידי החברה ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על החברה ו/או על מי מטעמו ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על החברה ו/או על מי מהבאים מטעמו.
63. החברה רשאית (אך לא חייבת) לבדוק את אישורי הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו על פי הנדרש בנספח אישור עריכת ביטוחים.
64. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של החברה ביחס לאישורי הביטוח וזכותה לבדוק את אישורי הביטוח ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על החברה ו/או על מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
65. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי החברה יהיה רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי מהתמורה העומדת לזכות הספק בקשר עם ההתקשרות נשוא הסכם זה ובתנאי שהודיע על כך לחברה, בכתב, 7 (שבעה) ימים מראש. מוסכם בזה על החברה כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על ידי החברה, יושב לספק הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לחברה (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.
66. מוסכם בזה במפורש כי האחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על החברה ו/או על מי מטעמו.
67. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בהסכם זה לעיל, מתחייב הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי, חוק ביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים נשוא הסכם זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת הסכם זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוקים הנ"ל.
68. מובהר בזאת, כי כל הוראה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות ההסכם בדבר אחריותו הבלעדית של הספק לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ו/או על פי הדין.
69. מובהר, כי הוראות סעיף 42 הנן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
70. מוסכם בזה כי הספק יהיה אחראי באופן מלא לנזקים בלתי מבוטחים אשר האחריות עליהם מוטלת עליו מכוח סעיפי הסכם זה, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום השתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

עצמאות הספק

71. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים כי בין הספק ו/או מועסקיו ובין החברה לא נקשרו ולא ייקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום מהחברה ו/או לכל זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.
72. הספק מצהיר בזה כי הוא ספק עצמאי והינו אחראי כמעביד לעובדיו ו/או מועסקיו, ובכלל זה לכל התשלומים החלים על מעביד עבור עובדיו ו/או מועסקיו, כולל משכורת, תשלום וניכויי מס הכנסה, בטוח לאומי, תשלום קרנות סוציאליות וכו' וביצוע וקיום כל דין הדין בחובות ובזכויות של עובד ועובד וכן קיום כל הוראות החוק לעניין ביטוח עובדים ע"י מעבידים. אין ולא תהא לחברה כל אחריות בקשר עם עובדי הספק, לרבות אחריות בגין כל תאונה ו/או נזק שיגרמו להם.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

73. הספק מתחייב לשפות מיד עם דרישה את החברה בכל סכום שתפסוק ערכאה משפטית כנגד החברה בגין קיומם של יחסי עובד מעביד בין החברה ובין מי מעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או קבלני המשנה, ובתוספת הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ערבות ביצוע

74. עם ההודעה על זכיית הספק, יידרש הספק שנבחר, להפקיד ערבות ביצוע בגובה 50,000 ₪ (חמישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "**ערבות ביצוע**") בנוסח המצורף **נספח ב' (1) - נוסח ערבות ביצוע**. המערכת תיבחן על ידי החברה לעמידתה בכל תנאי ודרישות הצעה. תוקף ערבות הביצוע יהיה לתקופת ההתקשרות העיקרית ולתקופת ההיפרדות המוערכת בעד כארבעה חודשים שלאחר מכן, והיא תוארך מעת לעת ע"י הזוכה, לפי דרישת החברה.

75. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה על פי כל דין - החברה רשאית, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את הערבות בכל מקרה שבו יפר הספק את החוזה, הפרה שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר מתן התראה, זאת מבלי שיהיה עליו להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם. בעניין זה מוסכם על ידי הצדדים כי הסכום הנקוב בערבות (בתוספת הפרשי הצמדה), הנו סכום פיצוי מינימאלי קבוע ומוסכם מראש אשר שיעורו הוגן וסביר לצורך זה. בנוסף, תהא החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לממש את הערבות כדי לגבות כל חוב שהספק יהיה חייב לחברה, כדי להבטיח ולכסות כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק שהחברה הוציאה ו/או עלולה להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, לרבות לשם החזרת כל הפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונות הביניים ובחשבון הסופי.

76. בכל מקרה כאמור תהא החברה רשאי 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.

77. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק דלעיל ומכל הוראה אחרת ומכל זכות העומדת לחברה על פי כל דין, במקרה שבו לא תומצא הערבות במועד כנדרש ו/או לא תחודש ו/או לא יוארך תוקפה, תהא החברה 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.

78. מובהר בזאת כי כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבות ו/או הארכתה, תחולנה על הספק בלבד.

79. בכל מקרה של מימוש הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלים באופן מידי את סכום הערבות לסכומה המקורי כאמור לעיל.

80. סכום הערבות שנגבה ע"י החברה ייהפך לקניינה הגמור והמוחלט מבלי שתהיה לספק זכות כלשהי לבוא כלפי החברה בטענות ומענות כלשהן בקשר לכך.

81. מובהר בזאת כי אין בהוצאת הערבויות ע"י הספק בכדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות החברה כנגד הספק על פי כל דין ו/או על פי חוזה זה, בגין הפרת התחייבויותיו על פי חוזה זה.

הפרת החוזה

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

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

84. מבלי לגרוע מזכויות החברה 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 שיורה לו החברה, זאת מכל סיבה שהיא, יהיה החברה רשאי להעסיק על

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר ו/או לפעול בכוחות עצמו בסיוע ציוד וחומרים וכ"א שישכור או ירכוש לשם ביצוע עבודות אלה בכל היקף שהוא, זאת על חשבונו המלא של הספק. בטרם מימוש זכות החברה על פי סעיף זה ייתן החברה לספק התראה מראש ובכתב של 7 ימי עבודה. חיוב הספק בסעיף זה בגין הוצאות מכול סוג יהיו לאחר שניתנה לספק הודעה כתובה, מתן הזדמנות להתגונן, והספק אישר את ההוצאה בכתב טרם ביצועה.
85. במקרה כזה, יחויב הספק בתשלום הסכום שישלם החברה לצד ג' כלשהו לצורך ביצוע משימות אלה ו/או בתשלום העלויות בתוספת 15% במקרה בו החברה תבצע את העבודות בכוחות עצמו או בסיוע, כאמור, וכן בכל העלויות הנוספות, אשר תיגרמנה לחברה בהקשר זה בתוספת מע"מ כחוק. החברה יהיה רשאי לגבות סכומים אלה, בין אם מתוך ערבות הביצוע ובין אם מתוך כל סכום אחר שיגיע או הגיע לספק מאת החברה, לרבות, מתוך תמורה עבור העבודות מושא חוזה זה, המגיעה לספק. פירוט ההוצאות שיוצג ע"י נציג החברה לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהווה ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן.
86. ביצוע עבודות על ידי החברה באמצעות גורם אחר בנסיבות המתוארות לעיל, אין בו, כשלעצמו, משום ביטול החוזה ע"י החברה, והספק יהא חייב לעמוד בהתחייבויותיו לפי החוזה בהתאם.
87. מוסכם כי הסעד היחיד שיעמוד לספק כנגד החברה – במקרה בו יסבור הספק כי ביטול החוזה על ידי החברה 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.

זכות קיזוז לחברה:

88. לחברה זכות קיזוז ו/או עיכובן על כספים שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי חוזה זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות מכל סוג שהוא לחברה.
89. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לחברה הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק.
90. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת החברה בכתב ומראש.
91. החברה 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.
92. החברה רשאית לזקוף כל סכום שיגיע לזכות הספק ו/או כל חלק ממנו לכל חשבון של הספק המתנהל אצלו, לפי כל סדר זקיפה שייקבע על ידי החברה לפי שיקול דעתו הבלעדי.
93. נחתמו מסמכי פתיחת חשבון ספקים ע"י שני בעלי חשבון או יותר, יחולו תנאיהם על כל בעלי החשבון ביחד ולחוד.
94. מבלי לגרוע מכל זכות של החברה, שלא נאמר לגביה במפורש, כי היא נגרעת או מצטמצמת, תהיה החברה רשאית לתבוע כל סעד, לפי חוזה זה ו/או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה ע"י הספק. קיימים מספר סעדים לחברה או קיימות לו מספר תרופות לפי חוזה זה או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה, הוא יהיה רשאי לבחור את הסעדים ו/או התרופות המתאימים לו, לפי שיקול דעתו המוחלט. בעניין זה מובהר כי החברה רשאי לתבוע את כל הסעדים ו/או התרופות במצטבר ו/או רק חלק או חלקים מהם.
95. למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה לחברה על פי החוזה וכל דין, החברה רשאי לקזז מהתמורה כל סכום המגיע לה מן הספק או כל סכום בגין עבודה שלא בוצעה ו/או לא בוצעה כנדרש על פי החוזה.

תקופת החוזה

96. תקופת ההתקשרות הנדרשת הינה ל- 36 (שלושים ושישה) חודשים שימנו מיום . בנוסף, תקופת ההתקשרות תוארך אוטומטית ב- 5 תקופות הארכה נוספות בנות 12 חודשים כל אחת ועד מקסימום 96 חודשים. במהלך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת הארכה, המציע מחויב למלא את כל התחייבויותיו כלפי המזמין

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

לרבות מתן השירותים ללא כל דרישה ו/או טענה הקשורה למשך ההתקשרות. כאמור לעיל, הארכת תקופת ההתקשרות הינה אוטומטית אלא אם המזמין הודיע, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, כי לא תוארך תקופת ההתקשרות ללא צורך לנמק את החלטתו או שהמזמין מימש את זכותו לקצר את תקופת ההתקשרות כאמור במכרז זה.

97. 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.

98. מבלי לגרוע מזכות המזמין לבטל את ההסכם מחמת הפרתו היסודית על ידי המציע, למזמין הזכות לקצר את ההתקשרות מכל סיבה שהיא בתום 12 חודשי התקשרות ראשונים ואילך באמצעות הודעה בכתב בת 60 ימים והודעת המזמין תחייב את המציע ולא תהינה למציע כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי המזמין בקשר לכך.

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

100. במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, הספק מתחייב לבצע כל את המשימות המפורטות בהוראות ההיפרדות שבנספח ב' (3) להסכם וכן את כל המשימות הבאות באופן מסודר על פי דרישת החברה, וכל האמור ללא כל תמורה נוספת: הספק יבצע 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'). כמו כן יעביר הספק לחברה את כל מרכיבי המידע (נתוני המידע המחושבים של החברה הנמצאים במחשבי הספק ו/או במערכות הספק לרבות מידע על אכיפת גביה שבוצעה כלפי החייבים לחברה) בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידי לפני חתימת חוזה זה. למען הסר ספק הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית לא יאוחר מחמישה ימי עבודה מתאריך ההודעה על הפסקת ההתקשרות. העברה תבצע לחברה ו/או לכל ספק מחשוב אחר שהחברה יחליט להתקשר עמו בעתיד.

101. בנוסף לאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי חוזה זה לתקופה של עד 120 יום נוספים, באם יידרש לעשות כן על ידי החברה, ובתמורה כאמור בחוזה זה בלבד.

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

103. התאריך הקובע לצורך תשלום התמורה החודשית יהיה היום שבו יאשר מנכ"ל החברה בכתב, כי הסתיימו עבודות ההסבה, ההדרכה וההתקנה והוחל בשימוש שוטף במערכת. המועד הקובע לצורך תשלום התמורה החודשית הינו מכתב אישור קבלת מערכת מאת מנכ"ל החברה או מי מטעמו המאשר כי המערכת על כלל רכיביה כפי שנדרשו בהזמנת העבודה שתופק לספק.

הפסקת החוזה

104. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה, החברה תהיה רשאית להביא החוזה להפסקה זמנית ו/או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, אם יידרש הדבר בגלל סיבות ו/או עילות ו/או גורמים, שאין לחברה שליטה מלאה עליהם, לרבות, אך מבלי להגביל, סיבות שמקורן ביחסי החברה עם צדדי ג' כלשהם, משרדי הממשלה השונים ו/או עם רשויות התכנון, עם הרשות המקומית ועם רשויות הרישוי המוסמכות ו/או שמקורן בצווים ו/או החלטות של בית משפט ו/או אחר כלשהו דחייה ו/או עיכוב ו/או הפסקה זמנית ו/או ביטול כאמור, לא יהוו הפרה של החוזה ולא יקנו לספק זכות לתשלום עבור העבודות והשירותים שסיפק לחברה עד למועד הפסקת ההתקשרות על פי סעיף זה, בהתאם להוראות החוזה.

105. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה וללא כל נימוק או עילה מצד מהחברה, החברה תהיה רשאית להביא החוזה להפסקה זמנית ו/או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, וזאת עוד טרם חלוף 60 ימים ממועד מתן ההודעה, אם יידרש הדבר בגלל סיבות ו/או עילות ו/או גורמים, שאין לחברה שליטה מלאה עליהם, לרבות, אך

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

מבלי להגביל, סיבות שמקורן ביחסי החברה עם צדדי ג' כלשהם, משרדי הממשלה השונים, רשויות התכנון, רשות המים, הרשות המקומית, רשויות הרישוי המוסמכות ו/או שמקורן בצווים ו/או בהחלטות של בית משפט ו/או אחר כלשהו. דחייה ו/או עיכוב ו/או הפסקה זמנית ו/או ביטול כאמור, לא יהוו הפרה של החוזה ולא יקנו לספק זכות לתשלום/פיצוי כלשהו מאת החברה.

הפרה יסודית של החוזה

106. מבלי לפגוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה, ייחשב הספק כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית בקרות אחד מן האירועים הבאים, ובמקרה זה יהיה רשאי החברה לבטל ההתקשרות עמו באופן מיידי:
- 106.1. מתן צו כינוס נכסים או פירוק או פשיטת רגל, נגד הספק, ובמקרה של שותפות נגד מי מהשותפים הכלליים, ובמקרה של חברה בע"מ שבעלי מניותיה ערבים להתחייבויותיה על פי חוזה זה, נגד מי מהערבים.
 - 106.2. כניסה להליך פירוק מרצון או שלא מרצון.
 - 106.3. הסבת החוזה, כולו או מקצתו, לאחר, או העסקת ספק משנה בביצוע העבודה ללא הסכמת החברה מראש בכתב.
 - 106.4. הסתלקות חלקית או מלאה מביצוע החוזה.
 - 106.5. הפרה חוזרת של החוזה.
 - 106.6. הפרת הוראה מהוראות החוזה, וההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שנקבע על ידי מנכ"ל החברה.
 - 106.7. הימנעות מהתחלת ביצוע עבודה, או הפסקה חלקית או מלאה של הביצוע.
 - 106.8. הספק או מי מעובדיו או קבלניו, הורשע בעבירה שיש עמה קלון.
 - 106.9. הפרת אמונים, העברת בעלות בחברה (מעל 50% שליטה), ו/או מעילה באמון.

107. מבלי לגרוע מן האמור בסעיפי המשנה שבסעיף 106 דלעיל, מובהר בזאת כי בכל מקרה של הפסקת פעילותו מכל סיבה שהיא, יהא הספק חייב למסור את כל החומר שבידו למזמין או לגורם אחר שימונה על ידו, ויהא מנוע מלהפריע או מלהתערב בהעברת עבודה לגורם אחר כאמור. מובהר בזאת כי לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר, במידע ו/או במסמכים הקשורים בעבודתו עבור החברה, בין במשך תקופת החוזה והן לאחר סיומה.

תמורה

108. עבור ביצוע העבודות ואספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון החברה, של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה, לרבות מבלי להגביל, ביצוע כל השלמות החסרים הנדרשות כאמור בסעיפי החוזה, ובגין דמי שימוש בתוכנות, מתן רישיונות השימוש הנדרשים בתוכנות ובמערכות השונות, ישלם החברה לספק תמורה חודשית כוללת בהתאם למערכות שזכה בהן ובהתאם לסכומים שהציע הספק במסגרת הבקשה להצעת מחיר, בתוספת מע"מ כדין (להלן: "התמורה החודשית" ו/או "דמי השימוש החודשיים").
109. למען הסר ספק מובהר בזה כי במידה שהחברה תפעיל רק את מערכת הליבה ללא מערכת פיננסית תהיה התמורה החודשית שווה להצעת המציע.
110. חישוב התמורה החודשית יחל מיום קבלת אישור החברה על סיום עבודות. מובהר בזאת כי התמורה תשולם לספק אך ורק מיום קבלת אישור על סיום העבודות והעלאת המערכת בשלמותה בצורה תקינה, ולאחר הטמעת וטיוב המידע הקיים, לשביעות רצונו המלאה של החברה.
111. מדי חודש, עד ל-10 לחודש, ימציא הספק חשבונית מס לחברה בגין השרות שנתן בחודש הקודם. החשבון יובא לאישור מנכ"ל החברה. תשלום יתבצע על ידי החברה בתנאי שוטף + 45, ממועד אישור החשבון על ידי מנכ"ל החברה כאמור. בכל מקרה של מחלוקת, תכריע החלטת מנכ"ל החברה.
112. התמורה תחשב כתמורה מלאה וסופית עבור מתן כל השירותים וביצוע כל העבודות כמפורט בחוזה. לא ישולם כל תשלום נוסף ו/או אחר לספק בקשר עם חוזה זה.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

שונות

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

החברה

נספח ב' (1) - ערבות ביצוע

לכבוד

קולחי גולן בע"מ

הנדון: **ערבות בנקאית מס' _____**

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של _____ ש"ח - (שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הספק") לעניין הצעת מחיר לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה, הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן.
"המדד היסודי" לעניין ערבות זו יהא ממד חודש _____ שנת _____ שהתפרסם ב- 15 ל _____ שנת _____ בשיעור _____ נקודות.
3. הפרשי ההצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:
אם יתברר כי המדד החדש, הידוע בעת תשלום סכום הערבות, עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
4. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-5 (חמישה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק.
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.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

נספח ב' (2) – אישור עריכת ביטוח

תאריך: _____

לכבוד
קולחי גולן בע"מ
(להלן – "החברה" ו/או "המזמין")

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של _____ (להלן: "הספק") לביצוע שירותי אספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית ו/או שירותי הטמעה, הסבת נתונים, מערכת גביה, מערכות יוצרות חיובי מים וביוב וחיובים נוספים, מערכת אכיפת הגביה, מערכות פיננסיות, מערכת רכש, מערכת ניהול תקציב, מערכת רכוש קבוע, אפליקציה לדיווח תקלות ותשלומים ומערכות נלוות אחרות ומתן שירותים נלווים, בקשר עם הסכם מיום _____ (להלן ביחד ולחוד: "העבודות" ו/או "השירותים" ו/או "המערכות")

אנו הח"מ _____ חברה לביטוח בע"מ מאשרים בזאת כדלהלן:

אנו ערכנו לספק פוליסות לביטוח בגין השירותים ו/או כללנו את השירותים בפוליסות קיימות של הספק, כמפורט להלן:
לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" – קולחי גולן בע"מ ו/או מועצה אזורית גולן ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשתיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם
"השירותים" - אספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות.

מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים, את הביטוחים המפורטים בסעיף 0 להלן (להלן: "ביטוחי המבוטח").

ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון 6-1-2019 (להלן: "אישור ביטוחי המבוטח").

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תקופתו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 0 לעיל.

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

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

מוסכם בזאת כי התחייבויות המבוטח לעריכת ביטוחים הינן בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה, אף אם יחולו על הצדדים הוראות בדבר המצאת אישור קיום ביטוחים במתכונות תמציתיות בהתאם להוראות המפקח על הביטוח או כל הוראה אחרת בעניין זה. לאור האמור, מוסכם כי נוסח אישורי הביטוח המצ"ב לנספח ביטוח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב ולא מהווים פגיעה בהתחייבויות החוזיות של המבוטח לעריכת ביטוחים בהתאם לאמור בהוראות

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקחות לקולחי גולן בע"מ

בנספח ביטוח זה. כן מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור יהא רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישורי הביטוח המצ"ב בנוסח אישורי ביטוח חלופיים, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה כאמור.

על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.

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

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

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

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

בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לכלול בהסכמי ההתקשרות עמם סעיפי ביטוח הולמים ביחס לסוג והיקף פעילותם ו/או לכלול את קבלני המשנה בביטוחי המבוטח בהתאמה כאמור. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המבוטח נושא באחריות כלפי מבקש האישור ביחס לשירותים, בין אם בוצעו באמצעות המבוטח ובין אם בוצעו באמצעות קבלני משנה מטעם המבוטח, והמבוטח ישא באחריות לשפות ו/או לפצות את מבקש האישור בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם בשל השירותים שבוצעו על-ידי קבלן המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה בביטוחי המבוטח ו/או בביטוחי קבלני המשנה מטעם המבוטח ובין אם לאו.

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

ביטוחי המבוטח:

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

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

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

גבול אחריות: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

ביטוח אחריות מעבידים

המבטח את חבות המבוטח על-פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם - 1980, בשל פגיעה גופנית ו/או מחלה העלולה להיגרם למי מעובדי המבוטח תוך כדי ו/או עקב השירותים. הביטוח לא יכלול מגבלה בדבר עבודות בגובה ובעומק, שעות עבודה ומנוחה וכן בדבר העסקת נוער. הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור היה ויקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה כלשהי כי מבקש האישור נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי המבוטח. גבול אחריות: 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)

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

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

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

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

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

גבול אחריות משולב: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.

שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.

הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

המבטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן. הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית.

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ
אישור קיום ביטוח

נספח ב'3 - אישור ביטוחי המבוטח

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.				
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור
שם: קולחי גולן בע"מ	שם: מועצה אזורית גולן ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז./ח.פ.: 513561282	ת.ז./ח.פ.:	ת.ז./ח.פ.:	העיסוק המבוטח: אספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות	
מען: _____	מען: _____	מען: _____		
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה ו/או מזמין השירותים.				

כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסה ומהדורת פוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					לתקופה	למקרה		
צד ג'		ביט			4,000,000	4,000,000	₪	302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 329
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	20,000,000	₪	309, 319, 328, 350
אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר		ביט			4,000,000	4,000,000	₪	301, 303, 327, 326, 325, 321, 309, 332, 328, 347, 339

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):*

043

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **30 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

חתימת האישור
המבטח:

(תפקיד החותם)

(שם החותם)

(חותמת המבטח)

(חתימת המבטח)

נספח ב' (3) – הוראות בהקשר להפרדות

1. החברה רואה חשיבות רבה להעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לחברה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל את המקרים בהם הסתיימה תקופת ההסכם ולא הוארכה, או הוארכה תקופת ההסכם והסתיימה או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי לפני תום תקופת ההתקשרות. לפיכך הסכם זה ייכנס לתוקפו מייד עם סיום תקופת ההתקשרות מכל סיבה שהיא לרבות ביטול. ערבות הביצוע תבטיח את קיום כל התחייבויות הספק לפי הסכם זה.
2. על הספק להעביר לידי החברה או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס לחברה קולחי גולן בע"מ שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו.
3. על הספק לצרף להצעתו, את נוהל מסירת המערכת בתום ההתקשרות.
4. הנוהל יכלול בתוכו את כל האלגוריתמים, התיעוד, אופן גזירת המידע מהמערכת לטבלאות נתונים אוניברסאליות הניתנות לקריאה ולהסבה למערכות אחרות.
5. הנתונים, אשר יועברו בפורמט קובץ פתוח (דהיינו, קבצי טקסט בקידוד utf-8 מופרדי שדות כדוגמת קבצי csv), במקרה זה, כוללים 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.
6. הספק יעביר בקובץ מוגן סיסמה ובמסירה ידנית נתונים רגישים כגון קובץ ה"ק אשראי, נתוני חיובי אשראי ורכיבים המוגנים על פי תקן DSS PCI או על פי חוק הגנת הפרטיות.
7. החברה רשאית להמשיך לעבוד עם המערכת הקיימת בתקופת החפיפה, שתאריך עד 365 יום מיום סיום ההתקשרות (להחלטתו הבלעדית של החברה), במצב קריאה בלבד ללא עלות נוספת.
8. במקרה של תקלה במערכת במהלך תקופת החפיפה, על המציע לתקן אותה בתוך פרק זמן של עד 24 שעות מרגע עדכון החברה למציע. לחברה שמורה הזכות להפעיל את ערבות ההפרדות במידה והמציע לא פעל לפתור את התקלה.
9. הספק יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את הנתונים והמידע מהמערכת שלו למערכת החדשה וישתף פעולה עם הספק החדש.
10. החברה רשאית לבקש מהספק להוציא את הנתונים מספר פעמים ממערכתיו במופעים שונים בעת המעבר בין המערכות השונות והספק יידרש לשלוף את הנתונים תוך 7 ימים קלנדריים זאת ללא תמורה נוספת וללא תלות במספר המופעים הנדרש.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

11. כמו כן, על הנוהל להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות במערכת עד העלאת המערכת החדשה לאוויר. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל שתי מערכות.

12. למען הסר ספק הספק מחויב לעמוד בהתחייבותיו אלה בנושא העברת המערכת לספק החדש שייבחר על ידי החברה והדבר מהווה תנאי יסודי בחוזה.

13. להלן פירוט שדות של הנתונים הנדרשים לשליפה:

13.1. 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 (זרכון / ת.ז), תעודת זהות, תעודת זהות בן זוג, טלפון נייד, טלפון, פקס, סדר הדפסת תלושים.

13.2. 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 לרשות מים), תאריך הפסקת פעילות.

13.3. 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.

13.4. קובץ מדי מים

מספר נכס, זיהוי מים (זיהוי חד ערכי לרשות 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.

13.5. 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.

13.6. 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.

13.7. קובץ הסדרי הו"ק אשראי

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

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.

13.8. קובץ הערות לנכס / למשלם

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

13.9. קובץ קריאות מונה

זיהוי מים (זיהוי חד ערכי לרשומת מים), מספר נכס, זיהוי 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, כמות בנזילה משותפת, קוד מצב מונה, תיאור מצב מונה, קוד הערכה לפי תקופות, מצבי מונה

13.10. קובץ זכאים

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

13.11. קובץ החלפות משלמים

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

13.12. קובץ שינויים בשדות נתונים

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

13.13. קובץ ספחים / נספחים / תעודות סרוקות / מסמכים סרוקים

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

תיאור סוג מסמך, נושא המסמך;

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

סרוקים בעלי שם קובץ תואם לטבלה לעיל.

13.14. קובץ יתרות חוב

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

13.15. קובץ תנועות עתידיות

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

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.

13.16. 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.

13.17. 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 החברה לקבוע את אופן העברת הנתונים כמפורט בהסכם. להסרת ספק, החברה 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.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
**לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ**
נספח ב' (4) – נספח רמת שירות

1. נספח זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
2. אי-עמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת פיצוי מוסכם שתטיל החברה על הספק.
3. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות והפיצויים המוסכמים (ללא צורך בהוכחת נזק) בגין חריגה בגינם:

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי המוסכם ₪	מדד
(1)	אי העברה מסודרת, בהתאם להסכם ההיפרדות, בסיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, של כל המידע, הנתונים והמסמכים הנוגעים לשרותים הנדרשים במכרז זה שברשות הספק, לרבות אלו שהוכנו על-ידו, למי שהמזמין יורה לו וזאת בתוך 5 ימי עבודה מדרישת מזמין.	10,000	לכל יום עבודה החל מיום העבודה השישי לכל הנדרש על ידי מזמין.
		15,000	לכל מקרה שיתגלה כי המידע, ו/או הנתונים ו/או המסמכים שהועברו אינם מלאים ו/או שלמים ו/או תקינים
(2)	התנהגות לא הולמת של עובד הספק כלפי כלפי נציג מזמין.	500	לכל מקרה לעובד החל מהמקרה השני
(3)	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות כל דין בכל הקשור לביצוע פעולה.	2,500	לכל מקרה החל מהמקרה השני
(4)	בכל מקרה של חריגה מנהלי העבודה של המזמין בתחום הנוגע למרכיב בהספקת השרותים למזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה שלישי
(5)	אי התייצבות של נותן שרותים ללא אישור המנהל מטעם מזמין	500	למקרה החל מהמקרה שלישי בכל שנה
(6)	חוסר בתהליך שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מידית.	500	השלמה בתוך 7 ימי עבודה- לכל יום חריגה
(7)	פיגור במימוש של תהליך חסר ושנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק בהצעתו במכרז	500	השלמה בתוך 7 ימי עבודה- לכל יום חריגה
(8)	פיגור מימוש החלטה של רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית, חוות דעת יועמ"ש החברה מהמוזכרים במסמכי המכרז.	1,000	השלמה בתוך 7 ימי עבודה- לכל יום חריגה
(9)	תיקון התקלה - מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד.	500	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה
(10)	תקלה המעכבת הפקת תלושי חיוב מים וביוב ו/או תלושי התראה על יתרות חוב ו/או תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י החוק או נהלי החברה.	300	לכל שעת תקלה. תיקון התקלה בתוך 2 שעות עבודה – החל מהשעה הרביעית.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

מ"מ	שיעור הפיצוי המוסכם ש	מהות אי העמידה בהתחייבות	#
לכל יום פיגור. השלמה בתוך שבעה ימי העבודה	1,500	פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים.	(11)
לכל יום תקלה. תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	300	אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	(12)
לכל יום. השלמה בתוך שבעה ימי העבודה	1,000	כל תקלה או אי עמידה בכללי תאגידי מים	(13)

החלטה אם להטיל או להטיל פיצוי מוסכם על הספק נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.

בחרה החברה שלא להטיל פיצוי מוסכם בגין הפרה ספציפית, אין בכך כדי לגרוע מעצם קיומה של ההפרה.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ
מסמך ג'

74.....	מסמך ג' – מפרט טכני למכרז.....	
75.....	מסמך ג' (1) – מצב קיים.....	
78.....	מסמך ג' (2) – מערכת המידע הנדרשת.....	
83.....	מסמך ג' (3) – תכולת מערכת המידע.....	
83.....	פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה -	1.1.
87.....	ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני מים	1.1.2.
90.....	לוגית והפקת חשבונות חיוב	1.1.3.
95.....	ניהול התקנת מדי מים חדשים, החלפות מדי מים ובדיקת בוררות	1.1.4.
97.....	ניהול גביה ותשלומים	1.1.5.
101.....	ניהול הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק	1.1.6.
103.....	ניהול זכאים והטבות	1.1.7.
104.....	ניהול בקורות ודוחות	1.1.8.
106.....	ניהול פניות לקוחות (CRM)	1.1.9.
110.....	ניהול גבייה ואכיפה	1.1.10.
118.....	ממשקים חיצוניים	1.1.11.
119.....	מודול דמי הקמה	1.1.12.
121.....	ניהול פניות חוזרות	1.1.13.
122.....	פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי -	1.2.
122.....	כללי:	1.2.1.
125.....	ניהול ספר חשבונות ראשי	1.2.2.
126.....	ספר ספקים	1.2.3.
129.....	ספר לקוחות	1.2.4.
130.....	ספר בנקים	1.2.5.
132.....	ספר נכסים	1.2.6.
134.....	ניהול פקודות יומן	1.2.7.
136.....	סגירה תקופתית (חודשית + שנתי) (שנתית)	1.2.8.
138.....	ניהול נכסים ופחת	1.2.9.
140.....	בקרה פנימית וניהול הרשאות	1.2.10.
143.....	דוחות כספיים	1.2.11.
145.....	ממשקים בין מודולים	1.2.12.
147.....	מודול תקציב	1.2.13.
150.....	מודול רכש והתקשרויות	1.2.14.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

154.....	מודול ניהול חוזים / ערבויות / ביטוחים	1.2.15.
157.....	מודול דוחות	1.2.16.
159.....	Dashboard	1.2.17.

מסמך ג' – מפרט טכני למכרז

1. הנחיות ושיטת הניקוד לבדיקת המענה הטכני

- 1.1. על המציע למלא את כל הטבלאות לעיל בכל אחד מהפרקים בהתאם לקיים במערכת המוצעת על ידם.
- 1.2. חובה על המציע למלא את כל הסעיפים בכל הטבלאות לעיל.
- 1.3. סעיף שלא ימולא ינוקד באופן אוטומטי בניקוד "אפס".
- 1.4. בכל מקום בו מצוין "קיים" על ידי המציע- יש לצרף תמונת מסך מהמערכת להוכחת הסעיף.
- 1.5. מילוי הטבלאות במפרט- על המציעים לפרט ולהתייחס לדרישות ולנקודות המפורטות בסעיפים הבאים לפי הפורמט הבא:
- 1.5.1. על המציע לסמן "קיים" בטור בטבלה רק במידה והדרישה המופיעה בסעיף קיימת באופן מלא במערכת המוצעת על ידו.
- 1.5.2. על המציע לסמן "לא קיים" בטור בטבלה במידה והדרישה המופיעה בסעיף לא קיימת במערכת המוצעת על ידו.

2. ניקוד מענה המציע

- 2.1. גובה הניקוד-

ניקוד	קיים	לא קיים
גובה הניקוד	10	0

- 2.2. תבוצע סכימה של גובה הניקוד שהתקבל לכל אחד מהמציעים. המציע שיקבל את הניקוד הגבוה ביותר יקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר.
- 2.3. יתר המציעים ידורגו באופן יחסי למציע שקיבל את הציון הגבוה ביותר.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ
מסמך ג' (1) – מצב קיים

1. תיאור מצב קיים:

- 1.1. המזמין עוסקת בייזום, תכנון, קידום, ניהול ויישום עבודות פיתוח ותשתיות ברחבי מועצה אזורית גולן בתחום המים והביוב וניהול משק המים והביוב השוטפים.
- 1.2. בנושא משק המים והביוב, החברה פועלת במספר מישורים מרכזיים:
 - 1.2.1. תפעולי – ניהול ותחזוקה של משק המים והביוב בישובי המועצה, לרבות תכנון, פיתוח והחלפת קווים, שירות לקוחות ומענה לתקלות.
 - 1.2.2. הכנסות – גביית תשלומים בעבור אספקת שירותי מים וביוב ובעבור אגרות ודמי הקמה.
 - 1.2.3. שדרוג, שיקום ופיתוח תשתיות ומתקני מים וביוב.
- 1.3. המערכת הנדרשת תשמש כאמצעי מרכזי לניהול התהליכים העסקיים, השירותים והתפעוליים של המזמין, תוך יצירת ממשקים תקינים ומלאים עם כלל המערכות התפעוליות והניהוליות הקיימות והעתידות בארגון.
- 1.4. השירותים, היקפם ותנאייהם, מפורטות בנספח זה.

2. מערכות מידע קיימות:

2.1. מבוא :

- 2.1.1. מטרת סעיף זה היא להציג למציעים את תמונת המצב הטכנולוגית והתפעולית הקיימת כיום בארגון המזמין.
- 2.1.2. הסעיף מתאר את מערכות המידע והתשתיות הקיימות, את הממשקים שבין המערכות ואת מאפייני הסביבה הטכנולוגית.
- 2.1.3. הפרטים להלן מובאים לידיעת המציעים לצורך גיבוש פתרון מותאם ויעיל במסגרת הצעותיהם.
- 2.1.4. 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
מודולים בשימוש	הנהח"ש ספקים לקוחות ורכש
תצורת התקנה	ענן
ספק / תומך תחזוקה	EPR + אברא

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

2.2.2. מערכת גביה וניהול חיובים

רכיב	פרטים למילוי
שם המערכת	EPR
מודולים קיימים	למילוי
תצורת התקנה	ענן
ספק / תומך תחזוקה	EPR + אברא

2.2.3. מערכות נוספות

מערכת	תיאור / מצב קיים / ספק
מערכת קר"מ (קריאת מדי מים)	ארד דליה
מערכת ניהול החלפות מדי מים	ארד דליה
מערכת CRM	א.ש.בינה

2.2.4. ממשקים קיימים

ממשק	סוג חיבור / הערות
ממשק מערכת גביה ↔ מערכת קר"מ	קיים
ממשקים נוספים	דפי בנק, קבצים למס"ב/שבא

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

2.3. תשתיות מחשוב קיימות:

2.3.1. אתרים

אתר	מיקום / ייעוד
הנהלה	מתחם "חוצות הגולן" קצרין
שירות לקוחות פרונטלי	במשרדי הארגון
מוקד טלפוני	למילוי
מוקד תקלות 106	א.ש בינה

2.3.2. רשת תקשורת

רכיב	פרטים למילוי
סוג רשת / טופולוגיה	מבוסס סיב אופטי דרך מוא"ז גולן
רוחב פס	100X100 (בתהליכי שדרוג)
אבטחת מידע	Cynet - AV , FW-Forti
תחנות קצה	כ 20 (כולל מטשי"ם)

2.3.3. ציוד תקשורת והיקפי

רכיב	פרטים למילוי
מתגים	HP ARUBA ועוד
מרכזייה	lonix תדיראן
מדפסות	צילומעתיק
סורקים	שונים

2.3.4. שירותי סיסטם

רכיב	פרטים למילוי
ספק שירותי סיסטם	אברא
תחנות עבודה	כ 20 (כולל מטש"ם)

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-5,500 צרכנים בכל רגע נתון.

1.3. אין הגבלת רישיונות ומשתמשים למערכת. כלל הרישיונות יהיו רישוי מלא ולכלל המודולים הנדרשים במכרז.

1.4. המערכת תופעל במתכונת client-server ותהיה בעלת ממשק חלונאי וממשק web.

1.5. למערכת שני פרקים עיקריים: פרק למערכת לניהול גביה ואכיפה ופרק לניהול המערך הפיננסי:

1.5.1. פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה

1.5.1.1. כללי

1.5.1.2. ניהול נתוני צרכנים

1.5.1.3. ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני המים

1.5.1.4. לוגית והפקת חשבונות חיוב

1.5.1.5. התקנת מדי מים חדשים והחלפות מדי מים

1.5.1.6. ניהול גביה ותשלומים

1.5.1.7. ניהול הוראות קבע והרשאות לניהול חשבון בנק

1.5.1.8. ניהול זכאים והטבות

1.5.1.9. ניהול בקרות ודוחות

1.5.1.10. ניהול פניות לקוחות CRM

1.5.1.11. ניהול גביה ואכיפה

1.5.1.12. ממשקים חיצוניים

1.5.1.13. מודול דמי הקמה

1.5.1.14. ניהול פניות חוזרות

1.5.2. פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי

1.5.2.1. כללי

1.5.2.2. ניהול ספר חשבונות ראשי

1.5.2.3. ניהול ספר ספקים

1.5.2.4. ניהול ספר לקוחות

1.5.2.5. ניהול ספר בנקים

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- 1.5.2.6. ניהול ספר נכסים
- 1.5.2.7. ניהול פקודות יומן
- 1.5.2.8. סגירה תקופתית (חודשית+שנתית)
- 1.5.2.9. ניהול נכסים פחת
- 1.5.2.10. בקרה פנימית וניהול הרשאות
- 1.5.2.11. דוחות כספיים
- 1.5.2.12. ממשקים בין מודולים
- 1.5.2.13. מודול תקציב
- 1.5.2.14. מודול רכש והתקשרויות
- 1.5.2.15. מודול רכוש קבוע ופחת
- 1.5.2.16. ניהול עובדים, שכר ונוכחות
- 1.5.2.17. ניהול חוזים, ערבויות וביטוחים
- 1.5.2.18. מודול דוחות
- 1.5.2.19. ממשקי BI

2. עקרונות המערכת הנדרשת

- 2.1. כניסה למערכת תבצע באמצעות זיהוי דו-שלבי הניתנים לשליטה מרחוק.
- 2.2. 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.
- 2.3. המערכת תבצע רענון מידע ותאפשר הפעלה מהירה וללא עיכוב בהצגת מידע והעלאת מסמכים תוך לא יותר מ-2 שניות.
- 2.4. 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. לא יינתן צו התחלת עבודה ללא השלמת הממשקים הנ"ל: ממשק למערכת קר"מ, ממשק למערכת ניהול קובץ ניהול האוכלוסין לטובת ניהול ההטבות לזכאים.
- 2.5. שינויים רגולטורים- החברה כפופה לרשות הממשלתית למים וביוב ולרגולציה שנקבעת על ידה ומשתנה מעת לעת. הספק יידרש לעדכן את המערכת בהתאם לשינויים נדרשים ועל חשבוננו.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 2.6. הערכות לסיכוני 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.
- 2.7. המערכת המוצעת תאפשר עיבוד וביצועים, גיבויים נדרשים וחומרה לעבודה בהיקפים המפורטים במפרט תיאור השירותים.
- 2.8. החברה כגוף ציבורי וכגוף חיוני: החברה נתונה לשינויים רגולטורים הנקבעים על ידי רשות המים והמדינה. על המציע להיערך לשינויים בכללים המשתנים, לדוגמה 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.
- 2.9. המערכת תאפשר יצוא וייבוא קבצים ונתונים בממשק מקוון מכל מסך, או טבלת נתונים לרבות דוחות הן לקבצים והן להדפסה.
- 2.10. המערכת תאפשר גישה לנתונים באמצעות ביצוע drill down.
- 2.11. המערכת תחולק סכמטית למספר אזורי הצגה וכלול ריבוי פריטים ברמת תצוגה שונה.
- 2.12. המערכת תאפשר כלי חיפוש, עריכה, ניתוחים לפי מגוון פרמטרים או מאפיינים.
- 2.13. 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. המודול יאפשר שמירת מסמכים באמצעות תיוג אוטומטי ותיוג משתמש לטובת איתור עתידי מהיר של המסמך. כלל המסמכים ישמרו בתיקייה מאובטחת בענן.
- 2.14. המערכת תכיל מסך חיפוש שיאפשר חיפוש מסמכים לפי טקסט ותאפשר חיפוש בכלל המודולים הנדרשים במכרז.
- 2.15. 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.
- 2.16. 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.
- 2.17. 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:

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

3.2. מערכת ניהול קר"מ של חברת ארד_מערכת הקיימת ברשות החברה 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.

3.3. 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.

3.4. אפליקציה לתושב – המערכת תספק API פתוח לטובת אפליקציה לתושב שתשמש לטפסים, תשלום וקבלת התראות.

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

4. ניהול תהליכים במערכת:

4.1. 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.

4.2. המערכת המוצעת תכיל את מלוא תהליכי BPM הנדרשים ליישום מלא של כללי אמות המידה לשירות הידועים כבר בשלב ההטמעה.

5. שלבים מקדימים להסבה והטמעה

5.1. הספק נדרש להכין לאישור החברה, תוכנית עבודה להסבה מפורטת, בהתאם לדרישות המפורטות במסמך ג' (6), שתאושר מראש ובכתב על ידי המזמין, הכוללת בין היתר:

5.2. פירוט כלל פעולות הסבת הנתונים ואופן העלאתם למערכת החדשה

5.3. טיוב נתונים, הגדרות למשתמשים

5.4. ממשקים וקישורים למערכות חיצוניות

5.5. דרכי בקרה וניתוח של איכות ושלמות הנתונים

5.6. פרטי מבצעי הסבה

5.7. תכנית הדרכות ללימוד משתמשי המערכת (בהתאם לתכנית ההדרכה המפורטת במסמך ג' 7).

5.8. לוחות זמנים

5.9. הספק נדרש לבצע שליפה של נתוני המערכת הקיים ובמקומות בהם קיים חוסר או במקומות בהם המידע אינו תקין לבצע השלמה או תיקון של נתונים. לאחר מכם יבצע הסבת כלל הנתונים הנדרשים והכלולים במכרז, לרבות נתונים הסטורים.

5.10. הספק נדרש לבצע בדיקות בקרה ואיכות הנתונים שהוסבו והתאמתם למערכת.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

5.11. הספק נדרש להפעיל את כלל ממשקים למערכות החברה כבר בשלב ההטעמה. לא תתאפשר הטמעה או הפעלה של ממשקים אחרי העלייה לאוויר של המערכת.

5.12. המערכת החדשה תכלול את כלל המודולים הנדרשים המפורטים המכרז.

מסמך ג' (3) – תכולת מערכת המידע

1. תכולת מערכת המידע

1.1 פרק א' - מערכת לניהול גביה ואכיפה –

1.1.1 כללי

1.1.1.1. המערכת תאפשר למזמין ניהול מקצועי, מקיף ומבוקר של כלל תהליכי החיוב והגביה, המהווים את ליבת

מחזור ההכנסות של הארגון. ניהול חיובים איכותי נדרש לעמוד בדרישות רגולציה עדכניות, לספק שירות מותאם ללקוחות, להבטיח שלמות ואמינות הנתונים ולתמוך בגמישות תפעולית גבוהה.

1.1.1.2. המערכת הנדרשת תתמוך בכל שלבי מחזור החיוב והגביה, החל מניהול נתוני צרכנים ועד לניהול גביה ואכיפה מול חייבים וביכולת הפקת דוחות מקיפים.

1.1.1.3. המערכת תכלול מערך מודולים נרחב לניהול תהליכי חיוב וגביה של כלל צרכני המזמין, ותתמוך בכלל מרכיבי התהליך: רישום צרכנים, קליטת נתוני צריכה, הפקת חשבונות, ניהול כללי חיוב קלים כמורכבים, ביצוע תחשיבים והפקת שוברי חיובי, הפקת דוחות בקרה, ניהול חיובים חוזרים וגביה וניהול אכיפה.

1.1.1.4. מערכת זו תשמש את חברה כ"מנוע" המרכזי להפקת הכנסות ותפעל בהתאם להוראות וחוקים מפורסמים מעת לעת, כללי רשות המיס, תקנות, תעריפים והטבות רגולטוריות.

1.1.1.5. המערכת תאפשר ניהול מלא של מחזור תהליך הגביה והאכיפה, בין היתר:

- ניהול נתוני צרכנים
- ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני המיס
- חישוב חיובים – לוגית
- והפקת חשבונות חיובים שוטפים, דמי הקמה וחיובים חד-פעמיים
- ניהול גביה ותשלומים
- ניהול הוראות קבע והרשאות לניהול חשבון בנק
- ניהול זכאים והטבות
- ניהול בקורות ודוחות
- ניהול פניות לקוחות
- ניהול תהליכי אכיפה

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הנכספים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

ניהול נתוני צרכנים

- 1.1.1.6. 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.
- 1.1.1.7. ניהול מאגר נתוני צרכנים - המערכת תאפשר ניהול מתקדם של מאגר נתוני הצרכנים, הכולל את כלל פרטי הלקוחות (פרטיים, עסקיים, מוסדיים) בעלי נכסים ושוכרים.
- 1.1.1.8. המערכת תאפשר ניהול היסטוריית שינויים, רישום עדכונים ותיעוד קשרים בין צרכנים לבין נכסים ומדי מים.
- 1.1.1.9. המערכת תאפשר תמיכה בניהול תקופות אחריות של בעלי נכסים ו/או שוכרים, לרבות ניהול החלפות משלמים.
- 1.1.1.10. המערכת תתמוך בניהול מצבי מד מים שונים, לרבות מונה ללא קריאה או מונה עם הערכות צריכה, ובחישוב חיובים בהתאם לסוג התעריף הרלוונטי – מים, ביוב, דמי הקמה או שירותים נוספים.
- 1.1.1.11. המערכת תאפשר הגדרת צריכה בסיסית וצריכה חריגה ותאפשר חישוב עיבור מונה יחיד או מונה משותף, באמצעות נוסחאות חלוקה מותאמות והכל על בסיס תעריפים וכללי רשות המים.
- 1.1.1.12. 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.
- 1.1.1.13. 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.
- 1.1.1.14. 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.
- 1.1.1.15. כלל ההגדרות תהיינה ניתנות לניהול ולתחזוקה על ידי מנהלי המערכת בחברה, באמצעות ממשק ניהול חיובים ידידותי ומאובטח.
- 1.1.1.16. 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 סימולציה של חיוב טרם ביצוע החיוב בפועל.
- 1.1.1.17. המערכת תתמוך בהיררכיות חיוב משתנות בהתאם לתקנות רשות המים והכללים המשתנים, כולל יכולת לחשב סוגי חיוב שונים, תעריפים, מנגנוני נדירות, תקופות ועוד.
- 1.1.1.18. המערכת תדע להפיק שוברים, קבצים דיגיטליים וקבצי דפוס, דוחות לרגולטור ועוד.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

1.1.1.19. המערכת תתמוך במגוון סוגי התשלומים הקיימים: מזומן, בנקים, הוראות קבע בבנקים או באשראי, מסלקות מכל הסוגים וביצוע התאמות.

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

1.1.1.21. המערכת תתממשק למרשם האוכלוסים ותתמוך בכל הליך עדכון מספר הנפשות. בהתאם לכללי רשות המים, ברירת המחדל הינה 2 נפשות ליחידת דיור. המערכת תתמוך בתהליך הבדיקה הממוחשבת מול רשם האוכלוסין ותדע לעדכן באופן אוטומטי או ידני את הנתונים של הנפשות במערכת הגביה. 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 חשבון של המציע. 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.

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

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית הפונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.1.1	ניהול כללי חיוב גמישים	המערכת תאפשר ניהול גמיש של כללי חיוב לפי פרמטרים משתנים – סוג צרכן (פרטי, עסקי, ציבורי, חקלאי), סוג מונה (ראשי, משני, משותף)		
1.1.1.2	מאגר נתוני צרכנים	ניהול מתקדם של כלל פרטי הצרכנים – פרטיים, עסקיים, מוסדיים, בעלי נכסים ושוכרים		
1.1.1.3	היסטוריית שינויים וקשרים	ניהול היסטוריית עדכונים וקשרים בין נכסים, צרכנים ומדי מים		
1.1.1.4	תקופות אחריות וחלופי משלמים	תמיכה בתקופות אחריות של בעלי נכסים ושוכרים, כולל תהליך החלפת משלמים		
1.1.1.5	תמיכה במצבי מדי מים	תמיכה במצבים שונים של מדי מים (ללא קריאה, עם הערכה, בהתאם לסוג תעריף – מים, ביוב, דמי הקמה, שירותים		
1.1.1.6	צריכה בסיסית וחריגה	הגדרת צריכה בסיסית וחריגה, חישוב חיוב לפי נוסחאות חלוקה לפי תעריפי רשות המים		
1.1.1.7	שקלול פרמטרים לחישוב	חישוב הכולל פרמטרים נוספים: כמות נפשות, קריאות כפולות חיובים חוזרים, דמי טיפול עו"ד, ניתוק, ריבית		
1.1.1.8	ניהול מתקדם של תעריפים	הגדרת תעריפים לפי חלוקת צריכה, תקופות חיוב (חודשי/דו-חודשי/רבעוני), וסיווגי צרכנים		
1.1.1.9	פרטי נכסים ומדי מים	ניהול מלא של נכסים ומונים – היסטוריית התקנות, החלפות, הסרות, תקינות ורגולציה		
1.1.1.10	ממשק ניהול חיובים	תחזוקת כל ההגדרות ע"י מנהלי מערכת, בממשק ניהול חיובים ידיותי ומאובטח		
1.1.1.11	תהליך חיוב ובדיקות לוגיות	מהלך חיוב מובנה הכולל בדיקות לוגיות, סימולציה, התראות חריגות, שיוכים שגויים ויתרות זכות		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		תמיכה בהיררכיות חיוב משתנות לפי תקנות רשות המים- כולל מנגנוני נזילות, סוגי חיוב, תעריפים קבועים על פי רשות המים ותקופות	סכמות חיוב ודינמיקת תעריפים	1.1.1.12
		הפקת שוברים, קבצים דיגיטליים, דוחות רגולטוריים, דפוס והודעות	הפקת שוברים ודוחות	1.1.1.13
		תמיכה בסוגי תשלום מגוונים – מזומן, בנקים, הוראות קבע, אשראי, מסלקות והתאמות	ניהול תשלומים ומסלקות	1.1.1.14
		תמיכה מלאה בהליך החלפת משלמים, כולל התחשבנות חלקית ודוחות bpm, צריכה משותפת, מסמכים	החלפת משלמים ובעלים	1.1.1.15
		התממשקות לרשם האוכלוסין, עדכון אוטומטי או ידני, חישוב רטרואקטיבי, הפקת הודעות ומכתבים, תיעוד בתיק צרכן	עדכון מספר נפשות	1.1.1.16
		תמיכה בביצוע כל הפעולות הנדרשות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות ידועות ועתידיות.	עמידה באמות מידה	1.1.1.17

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.2. ניהול קליטת נתוני צריכה ממוני מים

- 1.1.2.1. 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.
- 1.1.2.2. 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 החברה. הממשקים יהיו דו כיוונים בין המערכות. המערכת תאפשר העברת קריאות ממערכת הקר"מ למערכת הגבייה, העברת פרטי אב ממערכת הגביה למערכת הקר"מ ועדכון פרטי החלפות מדי המים. המערכת אף תאפשר קריאות נקודתיות לתאריך ושעה נבחרים.
- 1.1.2.3. 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.
- 1.1.2.4. תתאפשר הזנת קריאות ידניות באופן מאובטח ומבוקר, לרבות הזנת קריאות עדכניות המתקבלות על ידי פקחים מהשטח באמצעות אפליקציות או מערכות מובייל.
- 1.1.2.5. 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.
- 1.1.2.6. 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.
- 1.1.2.7. 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 crm תשלח התראות לאי עמידה בתהליך ההחלפה של המד התקול.
- 1.1.2.8. המערכת תאפשר קליטה של תמונות מדי המים מהשטח ותאפשר שמירתם בכרטיס מדי המים של הצרכן.
- 1.1.2.9. המערכת תייצר פקודות עבודה לביצוע החלפת מונים בשטח וכן תאפשר קליטת נתוני המונים כקובץ ממסופוני שטח והנתונים 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.
- 1.1.2.10. חוקיות נתונים ובקרת טעויות (לוגית) - המערכת תבצע בקרות מובנות ואוטומטיות על חוקיות נתוני הצריכה והקריאות הנקלטות:
- א. **בקרת רציפות קריאות** – המערכת תוודא כי אין פערים בלתי סבירים ברצף הקריאות לכל מונה.
- ב. **זיהוי קריאה חריגה** – צריכה גבוהה/נמוכה חריגה לעומת צריכה היסטורית הצריכות של הצרכן או נכס מסוג דומה.
- ג. **בקרת צריכה שלילית** – זיהוי אוטומטי של צריכה שלילית וסימונה לבדיקה.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

ד. **בקרת קריאה זהה לקריאה קודמת** – סימון חריג של קריאה זהה לזו שנרשמה בקריאה קודמת (לפי תקנות רשות המיסים יש לנמק/לאשר מקרים כאלו)

ה. **בקרת קריאה חוזרת** – אם בוצעה קריאה מתקנת או קריאה חוזרת, המערכת רישום צריכה נכון ומדויק.

ו. **בקרת סיווג נכס מול סוג צרכן** – המערכת תוודא התאמה בין סיווג הנכס לסוג החיוב הרלוונטי (למשל לא לחייב עסק בתעריף מגורים).

ז. **בקרת תאריכי קריאה** – בדיקת חוקיות תאריכי הקריאה מול לוחות החיוב המוגדרים בכללי אמות המידה לשירות.

1.1.2.11. 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 סטייה חריגה ממוצע הצריכה השוטפת.

1.1.2.12. כל הנתונים יישמרו במערכת הגביה למשך כל תקופת ההיסטוריה שתקבע על ידי החברה.

1.1.2.13. 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.

1.1.2.14. המערכת תתמוך הפקת דוחות על נתוני המדים ונתוני ההחלפות, נתוני הערכות שבוצעו, נתוני מדים תקולים, דוח הערכות, דוח גיל מדים, דוח מדי מים שלא נקראו 3 תקופות רצופות.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.2.1	קליטת נתוני קריאה	המערכת תאפשר קליטה מבוקרת של קריאות מדי מים ממקורות חיצוניים		
1.1.2.2	ממשקים דו-כיווניים	חיבור דו-כיווני למערכת (CSV/Excel) קליטת קבצי קריאה קר"מ, תמיכה בעדכון פרטי אב וקריאות נקודתיות		
1.1.2.3	בדיקת נתונים וקליטת מנות חלקיות	בדיקת נתונים, תיקון שגיאות, קליטת קריאות בדוקות או מתוקנות		
1.1.2.4	הזנת קריאות ידניות	תמיכה בהזנת קריאות ע"י פקחים דרך אפליקציות ומערכות מובייל		
1.1.2.5	סקר מונים ועדכון תיקונים	קליטת ממצאי סקר מונים ונתונים מתהליכי בקרת תקינות		
1.1.2.6	קריאה חוזרת וקיצוזים	תמיכה בקריאה חוזרת, קיצוזים, ובקרת איכות על חוקיות הנתונים		
1.1.2.7	ניהול מד תקול	דוח מונים תקולים, פקודת עבודה להחלפה, פתיחת פנייה CRM והתראות		
1.1.2.8	קליטת תמונות מהשטח	שמירת תמונות מדי מים בכרטיס מד המים של הצרכן		
1.1.2.9	החלפת מונים	יצירת פקודות עבודה, קליטת נתוני מונים ממסופונים, ושמירת תמונות התקנה		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		הפעלת בקרות על רציפות קריאה, חריגות, צריכה שלילית, תאריכים, סיווגים, קריאות חוזרות ועוד	בקרות לוגיות	1.1.2.10
		חיווי אוטומטי לנציגים על סטייה ממוצע הצריכה ההיסטורי	התראה על צריכה חריגה	1.1.2.11
		שמירת נתוני קריאה לתקופה שתוגדר ע"י החברה	שמירת נתונים היסטוריים	1.1.2.12
		הגדרת מקור הקריאה, סטטוס תיקון, מועד ביצוע	תיוג קריאות	1.1.2.13
		הפקת דוחות מונים תקולים, גיול מונים, דוח מד שלא נקרא 3 תקופות רצופות ועוד	דוחות נתוני מדידה	1.1.2.14

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.3. לוגית והפקת חשבונות חיוב

- 1.1.3.1. 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.
- 1.1.3.2. 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.
- 1.1.3.3. הלוגית תבחן שינויים בצריכות מדים משניים ותדע לעדכן את הצריכה המשותפת בהתאם.
- 1.1.3.4. המערכת תתמוך בביצוע לוגית למדים שנמצאו שבורים/תקולים/ללא צריכה, צריכה שלילית ותאפשר מתן הערכות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 1.1.3.5. 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.
- 1.1.3.6. המערכת תפיק התראות למדים עם צריכה גבוהה, חריגה או חריגה מאד בהתאם להגדרות אמות המידה לשירות. ההתראות ישלחו למבצע הלוגית, למנהל שיקבע על ידי החברה ולכל גורם אחר שיקבע על ידי החברה.
- 1.1.3.7. כל ההתראות המצויינות לעיל יקובעו במערכת בזמן הטמעת המערכת. התראות ישלחו למייל והמערכת תדע להפיק אותן כדוח.
- 1.1.3.8. 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 החברה או רשות המים כצריכה המצריכה התייחסות מיוחדת.
- 1.1.3.9. 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.
- 1.1.3.10. 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.
- 1.1.3.11. 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:

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלוקוחות לקולחי גולן בע"מ

- א. צריכה גבוהה בין 130%-150% - תרשם הערה בחשבון.
- ב. צריכה חריגה בין 150%-200% - תרשם הערה וישלח מכתב לצרכן.
- ג. צריכה חריגה מאד מעל 200% - תרשם הערה, ישלח מכתב וכן ישלח SMS.
- 1.1.3.12. המערכת תאפשר הפקת מכתבים, יוטמעו ויהיו בפורמט שנקבע על ידי רשות המים. כל מכתב שישלח יתועד ויסרק בכרטיס צרכן.
- 1.1.3.13. המערכת תאפשר שליחת SMS ודוא"ל ישירות מהמערכת. בכל מקרה כזה השליחה תתועד בכרטיס צרכן.
- 1.1.3.14. 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.
- 1.1.3.15. במידה ויימצאו מונים תקולים, הצלבות מונים או בקשה לבירור, המערכת תאפשר יצירת פקודות עבודה לאנשי שטח להחלפתם. המשימות לפקח יוכנו בהתאם לסדר הליכה לוגי ויציגו את כלל הפרטים הנדרשים לפקח לביצוע המשימה בשטח.
- 1.1.3.16. 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 החרגה, סטטוס הטיפול.
- 1.1.3.17. 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.
- 1.1.3.18. המערכת תבצע חיובים בהתאם לימי הצריכה בפועל ובהתאם לנדרש על ידי כללי אמות המידה לשירות.
- 1.1.3.19. 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.
- 1.1.3.20. המערכת תאפשר חיובי שירותים נוספים, לרבות חיובי ריבית, שירותים נוספים ודמי הקמה, בהתאם למדיניות החיוב המאושרת בחברה.
- 1.1.3.21. בצום ביצוע הבקורות המערכת תאפשר הרצת תהליך חיוב סופי. ירשמו חיובים בחשבונות הצרכנים. החיוב שירשם יפרט את כלל המידע המשויך לחיוב, ולכל הפחות יירשמו, תקופת חיוב, תאריכי קריאה או ביצוע הערכות, כמות צריכה בקו"ב, מספר ימי חיוב, פירוט סיווגים ותעריפים, סוג חיוב.
- 1.1.3.22. המערכת תאפשר עדכון חיובים עתידיים בהתאם להגדרות המזמין והרגולטור. חישוב דמי הקמה, חיובים חד-פעמיים, חיובים בגין שירותים נוספים (לדוג' מים לחקלאות, שירותי ביוב, עבודות נוספות).

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 1.1.3.23. המערכת תתמוך גם בפיצול חשבונות במקרה של צרכנים מרובי יחידות או חלוקה לפי הסכמות, וכן באיחוד חשבונות עבור קבוצות נכסים משויכות. חשבונות שיופקו יכללו גם הפקת שוברים ומסמכים נלווים, לפי דרישות העיצוב של המזמין.
- 1.1.3.24. 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).
- 1.1.3.25. כמו כן, תאפשר המערכת הפקת חשבוניות תיקון, במקרים של טעויות חיוב, קריאות שגויות או תיקונים מנהליים. הפקת חשבונית תיקון תבוצע תוך שמירה על קשר מלא בין החשבון המקורי לבין חשבונית התיקון.
- 1.1.3.26. המערכת תדע להפעיל חישובי בגין נזילות שנמצאו ותיקוני חיוב.
- 1.1.3.27. המערכת תדע לבצע חיובים לפי אזורי חיוב שונים, תקופות חיוב שונות, וסוגי חיוב שונים.
- 1.1.3.28. 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 הרלוונטים (חוזה מכר/שכירות, צילום תעודת זהות של הקונה והמוכר, שובר או משכב, 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 הסתיים טיפולם, שוכרים בתהליכי אכיפה.
- 1.1.3.29. 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.
- 1.1.3.30. 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.
- 1.1.3.31. המערכת תאפשר רישום צרכנים לשליחת שוברים באמצעות דוא"ל/what's Upp /sms. המערכת תפיק דוח העברת שוברים באמצעים דיגיטליים בנפרד לקובץ שנשלח לבית הדפוס.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 1.1.3.32. המערכת תאפשר ביצוע שינויים עתידיים במבנה השובר בהתאם לדרישות הרגולטור או החברה, ללא דרישה לפיתוח נוסף או דרישה כספית נוספת.
- 1.1.3.33. 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.
- 1.1.3.34. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס/קבלה בהתאם לדרישות צרכנים וירשם עליהם "נאמן למקור".
- 1.1.3.35. תנועות ביטול- המערכת לא תאפשר מחיקת תנועות אלא ביצוע תנועות סטורנו בלבד ותתעד בלוגים שלא ניתנים למחיקה כל תנועה בכרטיס הצרכנים.
- 1.1.3.36. המערכת תאפשר מידע אישי לתושב באוזר אישי ותציג מצב חשבון עדכני וביצוע תשלומים מאובטחים באמצעות אתר אינטרנט או אפליקציה סלולארית (מותאמת גם Android וגם ל- iPhone).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.3.1	הפקת חשבונות	הפקה מבוקרת של חשבונות מים ונלווים לפי לוחות חיוב מוגדרים מראש		
1.1.3.2	עץ היררכי לחישוב	שקלול צריכות לפי עץ מבנה – מונה ראשי, משני וצריכה משותפת		
1.1.3.3	עדכון צריכה משותפת	חישוב צריכה מחדש בעקבות שינויי צריכת מדים משניים		
1.1.3.4	לוגיקה במקרים מיוחדים	תמיכה במונים תקולים, צריכה שלילית והערכות לפי כללי השירות		
1.1.3.5	תיקוני קריאה וצריכה	תיקון קריאות פרטניות ומשותפות כולל תיעוד, הרשאות, ותאריכי ערך		
1.1.3.6	התראות צריכה חריגה	שליחת התראות לצריכות חריגות לגורמים רלוונטיים		
1.1.3.7	ניהול התראות	קביעת תצורת ההתראות והפצתן בדוא"ל או דוח		
1.1.3.8	דוחות חריגות	דוח לצריכות חריגות במיוחד – מעל 200%, או חריגות מהמונה הראשי		
1.1.3.9	פקודות עבודה לשטח	הרצת לוגיקה לפי צרכן/בניין והפקת משימות לשטח במסופון		
1.1.3.10	דוחות לוגית	דוחות על הערכות, חריגות, התערבויות ונתוני נכסים		
1.1.3.11	מכתבים בסיום לוגית	SMS מכתבים בהתאם לאחוזי צריכה חריגה, כולל		
1.1.3.12	תיעוד מכתבים	שמירה ותיעוד מכתבים בפורמט רשות המים בכרטיס צרכן		
1.1.3.13	ודוא"ל SMS שליחת	שליחה מתועדת בכרטיס צרכן		
1.1.3.14	תיקון הצלבות מונים	חישוב ותיקון הצלבות כולל הפקת מכתב ותיעוד		
1.1.3.15	פקודות עבודה הצלבות	הפקת פקודות עבודה לפי הצלבות או תקלות מונים		
1.1.3.16	דו"חות החרגות חשבונות	דו"ח שגיאות או חריגות במהלכי הפקת חשבון		
1.1.3.17	בקרת נתונים טרם חיוב	בדיקות על מינוסים, שלמות נתונים, תעריפים, סטטוסים		
1.1.3.18	חיוב לפי ימי צריכה	חיוב לפי צריכה בפועל בהתאם לאמות מידה		

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הנספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		הפעלת חישובים מתקנים בתהליך נפרד עד לאישור סופי	חישובים מתקנים	1.1.3.19
		חיובי ריבית, שירותים נוספים ודמי הקמה	חיובי שירותים נוספים	1.1.3.20
		רישום חיוב בפועל עם כל פרטיו: תאריכים, סיווגים, צריכה	חיוב סופי	1.1.3.21
		תמיכה בדמי הקמה, חיובים חד פעמיים, שירותים	חיובים עתידיים	1.1.3.22
		תמיכה בפיצול לפי יחידות ואיחוד לפי קבוצות נכסים	פיצול/איחוד חשבונות	1.1.3.23
		הוראות קבע, הדמיה מקדימה (טסטים)	שיוך אמצעי תשלום	1.1.3.24
		חשבוניות תיקון במקרה של טעויות, תוך שמירה על קשר לחשבון המקורי	חשבוניות תיקון	1.1.3.25
		הפעלת חיובים בגין נזילות	חישובי נזילות	1.1.3.26
		חיוב לפי אזורי חיוב, סוגים ותקופות שונות	חיוב לפי אזורים	1.1.3.27
		חיוב בגין מעבר דירה/החלפת משלמים כולל טיפול אוטומטי וחישובים	חשבון סגירת תשלום	1.1.3.28
		קובץ ראשוני לצורך בדיקות טרם הדפסה	קובץ טסטים	1.1.3.29
		בכרטיס צרכן, נגישים לשליפה PDF הטמעת קובצי	שוברים מבית דפוס	1.1.3.30
		עם דוח הפצה ייעודי SMS/Email/WhatsApp	שליחת שוברים דיגיטלית	1.1.3.31
		עדכון מבנה שובר ללא צורך בפיתוח נוסף	שינויים במבנה שובר	1.1.3.32
		דוח צריכות שנה אחורה ותקופה מקבילה	דוח צריכות תקני	1.1.3.33
		הפקת מסמכים עם ציון "נאמן למקור"	חשבונית מס/קבלה	1.1.3.34
		אין מחיקה – רק סטורנו, תיעוד בלוגים שלא ניתן למחוק	תנועות ביטול	1.1.3.35
		הצגת מצב חשבון וביצוע תשלומים באינטרנט ובאפליקציה	מידע אישי לתושב	1.1.3.36

1.1.4. ניהול התקנת מדי מים חדשים, החלפות מדי מים ובדיקת בוררות

- 1.1.4.1 המערכת תאפשר התקנת מדי מים, ביצוע העברת מד, ביצוע חיבורים והוספת חיבורים.
- 1.1.4.2 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.
- 1.1.4.3 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.
- 1.1.4.4 המערכת תאפשר הפקת דוחות של בקשות פתוחות להתקנה שטרם טופלו.
- 1.1.4.5 החלפת מדי מים –
- 1.1.4.6 המערכת תאפשר הפקת דוח לכלל המדים המועמדים להחלפה וכן קובץ למערכת המסופונים. הדוח יכלול את פרטי המדים, פרטי הצרכן וכתובתו ויוכן בהתאם לסדר הליכה.
- 1.1.4.7 המערכת תאפשר שליחת הודעות לצרכן בטרם ההחלפה על כוונת החברה לביצוע ההחלפה.
- 1.1.4.8 המערכת תתעדכן באמצעות המסופון על ביצוע ההחלפה מהשטח.
- 1.1.4.9 המערכת תאפשר ניהול סטטוסים שונים לבקרה אחר ביצוע ההחלפות.
- 1.1.4.10 המערכת תכיל את השדות הבאים להזנה בעת החלפה: מספר מד, סוג מד, קוטר, סיבת החלפה, קריאת פירוט מונה ישן, קריאת מונה חדש, מועד החלפה.
- 1.1.4.11 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.
- 1.1.4.12 לאחר עדכון ההחלפה המד, המערכת תחשב באופן אוטומטי את הצריכה שנצברה במונה המוחלף מהמועד הקודם בו היתה קריאה ותעדכן סטטוס במקביל על החלפת המד.
- 1.1.4.13 לאחר ביצוע החלפת מד המערכת תסמן את ההחלפה בדגל ותעדכן את השובר העוקב בהודעה בדבר ההחלפה וכן תעדכן שורת המידע בגין ההחלפה.
- 1.1.4.14 המערכת תאפשר הפקת דוחות הבאים, בין היתר: דוח מדים מוחלפים עם פילוחים לפי סוגי מד, קטרים, מועד החלפה, דוח מדים שלא הוחלפו ועוד.
- 1.1.4.15 בדיקת בוררות- המערכת תפיק חיוב לצרכן בהתאם לבקשתו לבדיקת בוררות. במקביל תפתח משימה במערכת לקידום בדיקת בוררות.
- 1.1.4.16 בקבלת תוצאות הבוררות המערכת תאפשר שליחת מכתב המעדכן על התוצאות. המכתב יתועד בכרטיס לקוח.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

1.1.4.17. 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 יזכה. במידה ומדובר במד ראשי, יבוצע זיכוי בגין הצריכה המשותפת לכל אחד מהנכסים הקשורים בעץ הבניין.

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

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.4.1	התקנת מדי מים	תמיכה בהתקנות, העברות וחיבורים חדשים		
1.1.4.2	תהליך התקנה מלא	משלב הבקשה ועד יצירת משימה, בניית עץ והגדרת מונים		
1.1.4.3	חיבור מים חדש	חיוב צרכן, שיוך מונים לנכס, הפקת משימות לפקחים		
1.1.4.4	דוח בקשות פתוחות	הפקת דוח לבקשות התקנה שטרם טופלו		
1.1.4.5	החלפת מדי מים	תת סעיף כללי להחלפות מונים		
1.1.4.6	דוח להחלפה	הפקת דוח מדים להחלפה לפי סדר הליכה כולל פרטי צרכן		
1.1.4.7	הודעה לצרכן	שליחת הודעה לצרכן לפני החלפה		
1.1.4.8	עדכון החלפה מהשטח	עדכון נתוני ההחלפה ישירות ממסופון שטח		
1.1.4.9	ניהול סטטוסים	מעקב אחר סטטוסים שונים בתהליך ההחלפה		
1.1.4.10	שדות נתונים בהחלפה	הזנת פרטי מד ישן/חדש, קריאות, מועד החלפה		
1.1.4.11	מניעה מהחלפה	סטטוס ייחודי והפקת מכתב לצרכן כשאי אפשר לבצע החלפה		
1.1.4.12	חישוב צריכה לאחר החלפה	חישוב אוטומטי של צריכה שנצברה ועדכון סטטוס		
1.1.4.13	שובר עוקב לאחר החלפה	עדכון השובר הבא בהודעת החלפה וסימון בכרטיס		
1.1.4.14	דוחות החלפה	הפקת דוחות לפי סוג מד, קוטר, סטטוס החלפה		
1.1.4.15	בדיקת בוררות	הפקת חיוב לצרכן ופתיחת משימה לבדיקה		
1.1.4.16	תוצאות בוררות	שליחת מכתב לצרכן עם תוצאות ותיעוד בכרטיס		
1.1.4.17	זיכוי לאחר בוררות	במידת הצורך זיכוי כולל ריבית, צריכות, צריכה משותפת		
1.1.4.18	דוח מדים לבדיקה	הפקת דוח על מדים שנשלחו לבדיקת בוררות		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.5. ניהול גביה ותשלומים

1.1.5.1. כללי-

א. המערכת תכלול יכולות מתקדמות לניהול גבייה 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 גבייה ותשלומים, ובכלל זה עמידה בהוראות רשות המיס והרשויות המוסמכות.

1.1.5.2. הפקת חיובים וניהול יתרות –

א. המערכת תאפשר יצירת חיובים מסוגים שונים, לרבות חיובים תקופתיים (מים, ביוב), חיובים חד-פעמיים (דמי הקמה, חיובי נוספים), חיובים רטרואקטיביים ותיקוני חיוב.

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

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

1.1.5.3. קבלת תקבולים ורישום תשלומים –

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

ב. 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 החברה או במוקד טלפוני אנושי.

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

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

ה. 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.

ו. המערכת תחשב חיובי ריבית עפ"י הכללים והתקנות העדכניות של רשות המיס.

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

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

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

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

1.1.5.4. ניהול הסדרי תשלומים-

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- א. המערכת תאפשר יצירת הסדרי תשלום מרובי תשלומים, עם מעקב סטטוס תשלום לכל שובר או חיוב.
- ב. המערכת תאפשר ניהול הרשאות לחיוב קבוע מול גופים בנקאיים וחברות אשראי.
- ג. 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.
- ד. המערכת תאפשר ניהול הסדרים מוסדיים מול גורמים שלישיים, חיובים של הרשות המקומית.
- ה. המערכת תאפשר עדכון הסדרים באופן דינמי במקרה של שינויים או כשל בתשלום.
- 1.1.5.5. סליקה והתאמות
- א. 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.
- ב. תשלום במזומן- בסוף כל יום יופקד דוח סגירת קופות על כל התשלומים שבוצעו בקופות החברה ותבוצע העברה לקופה ראשית. המערכת תבצע התאמות רלוונטיות לסגירת הקופה. המערכת תתמוך בקובץ שמועבר מהבנק ובו פירוט התשלומים שבוצעו במזומן ותזכה את חשבונות הצרכנים בסכומים שהתקבלו בבנק.
- ג. 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 הבחרה. 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 החברה ביום העסקים העוקב. המערכת תאפשר ביצוע התאמות אוטומטיות או ידיניות לתשלומים שבוצעו באשראי.
- ד. 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.
- ה. תשלומים בהוראת קבע- המערכת תאפשר הפקה של קובץ לכל התשלומים שאמורים להשתלם באמצעות הוראות קבע. בעת הפקת הקובץ יבוצעו זיכויים בחשבונות הצרכנים בהתאם למועד הגביה הנדרש. המערכת תדע לשלוח התראה לחברה על כך שנדרש לשדר קובץ במועד במסוים. המערכת תקלוט קובץ החזרי הוראת קבע ממס"ב, תבצע פעולת חיוב בסכום החזר וכן לחייב בעמלות החזר בתעריף שנקבע. תשלח הודעה אוטומטית לצרכן על החזר הוראת הקבע או ביטולה.
- ו. 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

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

העסקאות. יופק דוח התאמות לאחר ריצה לכל חברת אשראי, דוח סיכום התאמות שבוצעו, דוח עסקאות שלא בוצעו להם התאמות.

ז. המערכת תאפשר רישום של תשלומים מרוכזים המתקבלים ממס"ב, שב"א או ממסלקות חברות האשראי. תבוצע פעולת זיכוי בחשבון הצרכן.

ח. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס זיכוי באמצעות רישום תנועת סטורנו.

ט. התאמות – המערכת תשלח דוח המתריע על אי התאמה בין החיוב לתשלום שהתקבל.

י. המערכת תאפשר הפקת דוחות על תשלומים שבוצעו בחתכים שונים: גובה חוב, מועד החוב, אמצעי תשלום, סוג שירות ועוד.

יא. המערכת תאפשר הפקת דוחות על הסדרי תשלום קיים, מבוטלים, התראות על אי תשלום או אי כיבוד אמצעי תשלום.

יב. המערכת תאפשר הפקת דוח על זיכויים, שיכלול מועד, שם צרכן, גורם מבצע וסכום.

יג. המערכת תאפשר הפקת דוח יתרות זכות לצרכן או לנכס.

1.1.5.6. עדכון אוטומטי של מודולים אינטגרלים במערכת

א. 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.

ב. המערכת תאפשר ממשק דו-כיווני עם מערכות סליקה, לרבות בנקים, מסלקה בנקאית וחברות אשראי.

ג. המערכת תעדכן באופן אוטומטי את מודול CRM להצגת סטטוס חשבון, יתרות חיוב וזיכויים לנציגי שירות לקוחות.

ד. המערכת תאפשר הפקת קובצי דיווח חיצוניים בהתאם לדרישות רגולציה.

ה. המערכת תאפשר הפקת חשבונית מס קבלה לצרכן רק לאחר ביצוע תשלום.

1.1.5.7. דוחות ובקרה

א. המערכת תאפשר הפקת דוחות תקופתיים של גבייה ותקבולים לפי חתכים שונים, כגון אמצעי תשלום, תקופת חיוב או סטטוס תשלום.

ב. המערכת תאפשר ניתוח גיול יתרות וצרכנים בפיגור.

ג. המערכת תאפשר הפקת דוחות חריגות, לרבות חיובים חריגים, תשלומים חריגים, והסדרים פעילים שלא מכוסים.

ד. המערכת תאפשר מעקב אחר ביצועי קופה, לרבות סטטוס תנועות, דוחות השוואה וחריגות התאמה.

1.1.5.8. התאמה לצרכי המזמין

א. המערכת תאפשר הגדרות גמישות לכללי סליקה, מועדי חיוב, סוגי חיובים ולוחות גביה לפי סיווג צרכנים.

ב. המערכת תאפשר הטמעת פורמטי שובר או חשבונית לפי דרישות עיצוב של המזמין, כולל הפקה מגנטית או סריקה.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

ג. המערכת תאפשר שמירה אוטומטית של קבצים נלווים לכל חיוב או תקבול, כגון הזמנות, מסמכים, או מכתבים לצרכן.

ד. המערכת תבנה תהליך גבייה מקצה לקצה – אוטומטי, מבוקר, גמיש, ודינמי – תוך שיפור יעילות תפעולית וצמצום תהליכי גביה ידניים או חריגים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.5.1	כללי	יכולות מתקדמות לניהול גביה ותשלומים, עמידה בתקני רגולציה ושקיפות מול צרכנים		
1.1.5.2	הפקת חיובים וניהול יתרות	חיובים מסוגים שונים, ניהול יתרות, שיוך חיובים לנכסים או צרכנים, חישוב ריביות ומע"מ		
1.1.5.3	קבלת תקבולים ורישום תשלומים	רישום תקבולים מכל אמצעי תשלום, הפקת קבלות, קליטת תשלומים והיסטוריה לצרכן		
1.1.5.4	ניהול הסדרי תשלומים	יצירת וניהול הסדרים מרובי תשלומים, הוראות קבעדכונים דינמיים		
1.1.5.5	סליקה והתאמות	מודול סליקה מלא, סגירת קופות, טיפול בשגיאות, דוחות התאמה, זיכויים ותשלומים מרוכזים		
1.1.5.6	עדכון מודולים אינטגרליים	הפקת דיווחים, CRM, עדכון אוטומטי למודולי הנה"ח רגולטוריים וחשבונות מס קבלה		
1.1.5.7	דוחות ובקרה	דוחות חתכים תקופתיים, גיול יתרות, ניתוח חריגות ומעקב קופות		
1.1.5.8	התאמה לצרכי המזמין	גמישות בהגדרות חיוב, עיצוב שובר, שמירת מסמכים ותהליך גביה מקצה לקצה		

קולחי גולן בע"מ - מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.6. ניהול הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון בנק

- 1.1.6.1. **כללי** - המערכת תאפשר ניהול מלא של הוראות קבע והסדרי חיוב, לצורך ביצוע חיובים תקופתיים אוטומטיים מהחשבון הבנקאי או כרטיס האשראי של הצרכן, בהתאם לתקנות רשות המים ולמדיניות הגבייה של המזמין. יכולת זו נועדה להבטיח רציפות בגבייה, לצמצם את היקף החובות הפתוחים, ולהפחית תשלומים חריגים או כושלים.
- 1.1.6.2. **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 ויכולו להשתייך למספר נכסים או צרכנים.
- 1.1.6.3. **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.
- 1.1.6.4. **אינטגרציה עם מסלוקה 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.
- 1.1.6.5. **בקורות שגיאה וניהול חריגים** - המערכת תזהה עסקאות כושלות, סירובים מהבנק או מחברת האשראי, ותעדכן את הגורם הרלוונטי לטיפול. כל שגיאה תסומן בסטטוס ייחודי (לדוג': חשבון חסום, פג תוקף, יתרה לא מספקת).
- 1.1.6.6. **ניהול היסטוריה ומעקב** - לכל הרשאה תישמר היסטוריית השימוש, כולל מועד החיוב, סכום, תוצאה (אישור/דחיה), ומידע נוסף הנדרש לצרכים תפעוליים ורגולטוריים.
- 1.1.6.7. **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.
- 1.1.6.8. **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.
- 1.1.6.9. **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.
- 1.1.6.10. **גמישות בקביעת כללים** - המערכת תאפשר הגדרת כללים דינמיים לקביעת סוג אמצעי התשלום המועדף לכל צרכן – לרבות תיעודף של הוראת קבע לעומת חיוב מזדמן.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.6.1	כללי	ניהול הוראות קבע וגבייה אוטומטית מחשבון בנק או אשראי בהתאם למדיניות המזמין		
1.1.6.2	תמיכה בהוראות קבע	קליטה ורישום הרשאות לחיוב חשבון בנק ואשראי, לפי מזהה משלם		
1.1.6.3	ניהול מחזור גביה	הפקה אוטומטית של קובצי גבייה לפי לוחות חיוב תקופתיים		
1.1.6.4	אינטגרציה עם מסלקות	ממשק מלא עם מס"ב וחברות האשראי, כולל קליטת אישורים ודוחות תוצאות		
1.1.6.5	בקרת שגיאות וחריגים	זיהוי שגיאות וסטטוסים מיוחדים כמו פג תוקף, חסימה או יתרה לא מספקת		
1.1.6.6	מעקב והיסטוריה	תיעוד מלא של עסקאות הוראת קבע, לרבות סכום, מועד ותוצאה		
1.1.6.7	קישור למסמכים	שיוך טופס הרשאה חתום, חיפוש, צפייה, עדכון וביטול הרשאות		
1.1.6.8	דוחות גבייה	הפקת דוחות סיכום לכל מחזור גבייה כולל עסקאות שבוצעו ונכשלו		
1.1.6.9	אימות אמצעי תשלום	אימות מראש של פרטי חשבון או אשראי למניעת שגיאות		
1.1.6.10	גמישות בקביעת כללים	הגדרת אמצעי תשלום מועדף לפי צרכן, כולל תיעדוף בין הוראת קבע לחיוב מזדמן		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

1.1.7. ניהול זכאים והטבות

1.1.7.1. 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.

1.1.7.2. המערכת תאפשר קליטה אוטומטית של קבצי זכאים חודשיים, המתקבלים מגופים מוסמכים ורשויות

רלוונטיות, ותבצע הצלבה מלאה מול רשומות הצרכנים בחברה.

1.1.7.3. המערכת תאפשר שיוך הטבות הן לפי מזהה צרכן והן לפי מזהה נכס, בהתאם למבנה הקנייני של הנכס

ומאפייני מאגר הנתונים.

1.1.7.4. המערכת תאפשר ניהול של מספר הטבות לצרכן בודד, תוך הפעלת מנגנון חישוב עדיפות, בהתאם לכללי

רשות המים – לדוג' מתן הטבה עבור 7 קוב ראשונים בלבד לצרכנים בעלי זכאות מתאימה. בנוסף, תתאפשר

ניהול זכאות זמנית, עם מועד תוקף ברור, וכן ניהול אוטומטי של בקרות למניעת כפילויות, חוסר תוקף או

קיזוזים שגויים, והפקת התראות אוטומטיות במקרה הצורך.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.7.1	ניהול קבוצות זכאים	ניהול קבוצות זכאות והטבות לפי הנחיות רשות המים: נכים, ותיקים, מקבלי קצבאות, משפחות שכולות ועוד		
1.1.7.2	קליטת קבצי זכאים	קליטה אוטומטית של קבצים חודשיים מגופים מוסמכים והצלבה מול צרכנים		
1.1.7.3	שיוך לפי מזהה	שיוך זכאות לפי מזהה צרכן או מזהה נכס לפי מבנה קנייני		
1.1.7.4	ניהול הטבות מרובות	ניהול מספר הטבות לצרכן אחד, קביעת עדיפויות, תוקף, בקרות כפילויות והתראות		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.8. ניהול בקורות ודוחות

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

1.1.8.2. 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.

1.1.8.3. 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.

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

1.1.8.5. המערכת תפיק דוחות, בין היתר:

א. ניתוח חשבונות חריגים (צריכה / סכום).

ב. דוח גיול חיובים.

ג. דוחות גביה שוטפת.

ד. דוחות וניתוח צריכת מים חריגה.

ה. ניתוח הכנסות לפי סוגי חיוב/צרכנים.

ו. ניתוח שינויי חיוב לפי מדדים (עונה, אזור, סוג צרכן).

ז. השוואת חיובים בין תקופות.

ח. הפקת דוחות רגולטוריים: רשות המים, מבקר פנים.

ט. הפקת דוחות פעילות חודשיים להנהלה ולדירקטוריון:

- סך חיובים שהופקו.

- אחוז חריגות בקריאות.

- אחוז חשבונות שתוקנו.

- סך חיובים וגביה מצטבר ובהתאם לסינונים נדרשים.

- ניתוח מגמות חודשיות

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.8.1	דוחות ניהוליים ותפעוליים	הפקת דוחות לניהול ובקרה על תהליכי חיוב וגביה		
1.1.8.2	חשבונות חריגים וניתוח חיובים	דוחות על צריכה חריגה, סכומי חיוב חריגים, שינויי חיוב לפי עונה, אזור, וסוג צרכן		
1.1.8.3	השוואת תקופתיות ודוחות רגולטוריים	השוואת חיובים בין תקופות ודוחות בהתאם לדרישות רגולציה (רשות המים, מבקר פנים)		
1.1.8.4	דוחות חודשיים להנהלה	דוחות סך חיובים, אחוז חריגות, חשבונות שתוקנו, סך גביה וניתוח מגמות חודשיות		
1.1.8.5	סוגי דוחות מפורטים	ניתוח חשבונות חריגים, גיול חיובים, גביה שוטפת, צריכה חריגה, שינויי חיוב, הכנסות לפי סוג, דוחות רגולציה ודוחות הנהלה		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.9. ניהול פניות לקוחות (CRM)

1.1.9.1. **כללי-** 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.

1.1.9.2. פתיחת פנייה ותיעוד ראשוני-

א. 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.

ב. פתיחת הפנייה תבצע מתוך כרטיס הצרכן או באופן עצמאי לפי תעודת זהות, מספר נכס או מספר מד מים.

ג. כל פנייה תזוהה במספר רץ אוטומטי ותתועד עם תאריך ושעת פתיחה, זהות המשתמש הפותח, מקור הפנייה ומהותה.

ד. המערכת תתמוך בהזנת סטטוסים לפנייה (פתוחה, בטיפול, סגורה, בהמתנה למסמכים וכו') ובתיעוד סטטוס הטיפול.

1.1.9.3. איתור פנייה או צרכן-

א. 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.

ב. ניתן יהיה לאתר גם לפי פרטי בעל נכס או לפי מזהה הפנייה.

1.1.9.4. ניהול תהליך הטיפול בפנייה-

א. המערכת תנהל מחזור טיפול מלא לכל פנייה – פתיחה, שיוך, טיפול, סגירה.

ב. לכל פנייה ישוּיך מזהה ייחודי אוטומטי.

ג. המערכת תאפשר שיוך פניות לצוותי טיפול מוגדרים.

ד. ניתן יהיה להגדיר מסלולי טיפול שונים בהתאם לסוג הפנייה.

ה. המערכת תאפשר מעקב אחרי סטטוס הפנייה לאורך כל מחזור החיים שלה.

ו. המערכת תתמוך בתהליך טיפול בפניות לכל שלביו, התראות, הודעות, מועדי טיפול, זמני טיפול.

1.1.9.5. תיעוד תהליכי טיפול-

א. עבור כל פנייה יתועדו שדות טיפול SLA כולל מועד סגירה, משך זמן טיפול בפועל, זמן תקן מוגדר מראש, וחריגה ביחס לזמן התקן.

ב. תתאפשר בחירה של נושא הפנייה וסטטוס טיפול מתוך רשימות סגורות המתחזקות ע"י מנהל המערכת.

ג. המערכת תאפשר להגדיר זמני טיפול נדרשים לפי סוג פנייה וערוץ קבלה.

ד. המערכת תבצע מעקב אוטומטי אחר עמידה בזמני SLA.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- ה. יישלחו התראות פנימיות במקרה של חריגה מה- SLA .
- ו. המערכת תאפשר הפקת דוחות על עמידה ב SLA-ברמה יומית / שבועית / חודשית.
- ז. יתועד תהליך הטיפול הכולל פעולות, מענה טלפוני, פגישות עם צרכנים, משלוח טפסים או מכתבים.
- ח. ניתן יהיה לרשום פעולות גם כמלל חופשי בשילוב עם פעולות מתוך רשימה סגורה.

1.1.9.6. **מאגר היסטורי ומעקב**

- א. המערכת תנהל מאגר היסטורי מלא של כלל הפניות והטיפולים.
- ב. ניתן יהיה להציג את היסטוריית הפניות המלאה עבור כל צרכן.
- ג. הקישור יעשה ברמת צרכן / נכס / מונה / חשבון.
- ד. ניתן יהיה לחפש פניות לפי מזהים שונים: מספר פנייה, מזהה צרכן, מספר חשבון, נכס.

1.1.9.7. **מסמכים מצורפים ואינטגרציה עם דואר / פקס / מייל-**

- א. ניתן יהיה לצרף לפנייה מסמכים סרוקים שהתקבלו מכל מקור (PDF, תמונה, טופס), או לקלוט אותם אוטומטית ממייל, פקס או טופס מקוון.
- ב. כל המסמכים יאוכסנו בתיקיית פנייה, ישויכו לצרכן ויהיו ניתנים לשליפה בכל עת.

1.1.9.8. **קליטת פניות ממגוון ערוצים**

- א. 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.

- ב. המערכת תבצע רישום אוטומטי של כל פנייה ותייצר אישור קליטת פנייה אוטומטי ללקוח.

1.1.9.9. **תהליכי בירור חשבון-**

- א. נציגי השירות יוכל לפתוח פנייה לבירור חשבון לצרכן פרונטלי, טלפוני או דרך האתר.
- ב. במקרה של פנייה מסוג בירור, תתבצע הבחנה בין פניות שמסתיימות בשיחה לבין פניות הדורשות טיפול מעמיק.
- ג. המערכת תציג לנציג את כל פרטי החשבון של הצרכן – חיובים, תשלומים, הסדרים, יתרות – במסכים תפעוליים נוחים.
- ד. תתאפשר שליחת משימה לפקח שטח או למבצע חקירה בהתאם לצורך.
- ה. יופק מכתב מענה מתוך המערכת, כולל נתוני פנייה ושדות קבועים. מכתב זה יישלח בדוא"ל / SMS / דפוס.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.9.10. ניהול תהליך פיקוח או משימה חיצונית-

- א. במידה ויש צורך להפעיל גורם חיצוני, המערכת תיצור משימה לגורם זה מתוך כרטיס הפנייה.
- ב. סטטוס המשימה יתעדכן במערכת, עם יכולת שליחת חיווי לנציגי שירות וגורמי ניהול.
- ג. בסיום המשימה, יועבר דיווח, וסטטוס הפנייה יתעדכן אוטומטית, לרבות שליחת תשובת סיום ללקוח.

1.1.9.11. אוטומציה והתראות-

- א. המערכת תפיק התרעות למשתמשים ולמנהלים לגבי פניות שחרגו מזמן תקן.
- ב. ניתן יהיה להגדיר זמני תגובה לכל סוג פנייה ולתעד מועד תשובה ביניים, תשובה מלאה ומענה חסר.
- ג. תתאפשר שליחת SMS או דוא"ל אוטומטי בעת פתיחת פנייה, קבלת מסמכים, או סגירת טיפול.

1.1.9.12. ניהול פניות ציבור וכלליות -

- א. המערכת תתמוך גם בניהול פניות כלליות שאינן שייכות לצרכן מזהה או בעילום שם.
- ב. פנייה כזו תכיל פרטי פותח ככל הידוע (ת"ז / שם / טלפון), מקור הפנייה, נושא וסיווג.
- ג. המערכת תאפשר תיוק אוטומטי של מסמכים רלוונטיים לכל פנייה המנוהלת במודול ה-CRM.
- ד. 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 חברה.

- אישורי ביצוע.

ה. המערכת תאפשר תיוק מסודר לפי מבנה אחיד:

- תיוק לפי מזהה פנייה + מזהה צרכן / נכס.

- שמירת היסטוריית גרסאות למסמכים שתוקנו.

ו. המערכת תתמוך בתהליך התיוק ותאפשר מעקב אחר :

- הגורם המתייק את המסמך.

- זמן התיוק.

- מקור המסמך.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

1.1.9.13.הפקת דוחות

- א. ניתן יהיה להפיק דוחות יומיים, חודשיים או תקופתיים של כל סוג פנייה.
 ב. יופקו דוחות של חריגה מזמן תקן, סיכום לפי אזור, סטטוס טיפול, שם נציג מטפל, מספר פניות חוזרות ועוד.
 ג. תתאפשר שליפה ONLINE של פניות פתוחות, פניות שנדרש להחזיר בהן תשובה, ודוחות מנהלים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.9.1	כללי	לניהול פניות, שירות לקוחות, תיעוד ומדדי תגובה CRM מודול		
1.1.9.2	פתיחת פנייה	פתיחת פנייה מכל ערוץ, תיעוד סטטוס, מספר מזהה, מקור ומהות		
1.1.9.3	איתור פנייה / צרכן	איתור לפי מגוון מזהים: נכס, ת"ז, מונה, שם, טלפון ועוד		
1.1.9.4	ניהול תהליך טיפול	ניהול מחזור פנייה: פתיחה, שיוך, טיפול, סגירה, מסלולים וסטטוסים		
1.1.9.5	תיעוד תהליכי טיפול	חריגות, זמני תגובה, רישום פעולות חופשיות, SLA תיעוד ומוגדרות		
1.1.9.6	מאגר היסטורי	היסטוריה מלאה לפי צרכן/נכס/מונה עם חיפוש לפי מזהים		
1.1.9.7	מסמכים מצורפים	צרוף מסמכים לפנייה, קליטה ממייל/פקס/טופס, שיוך לצרכן		
1.1.9.8	קליטת פניות מכל ערוץ	מוקד, אתר, דוא"ל, אפליקציה, וואטסאפ – תיעוד ואישור אוטומטי		
1.1.9.9	בירור חשבון	פתיחת בירור, תצוגת חשבון מלאה לנציג, שליחת מכתבים/משימות		
1.1.9.10	משימה חיצונית	יצירת משימה לגורם חיצוני, עדכון סטטוס ושליחת תשובה		
1.1.9.11	אוטומציה והתראות	דוא"ל/SMS התרעות על חריגות, הגדרת זמני תגובה, שליחת		
1.1.9.12	פניות כלליות / אנונימיות	פנייה בעילום שם, ניהול תיעוד, תיוק מסודר כולל גרסאות, מזהים ומעקב		
1.1.9.13	הפקת דוחות	דוחות פניות לפי תקופות, סטטוסים, חריגות, נציגים, אזורים ועוד		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.10.1. ניהול גבייה ואכיפה

1.1.10.1. כללי-

- א. המערכת הנדרשת תאפשר ניהול מקצועי, כולל ומבוקר של כלל תהליכי הגבייה והאכיפה של המזמין, תוך עמידה בתקנים רגולטוריים, שמירה על אמינות נתונים, גמישות תפעולית גבוהה ושקיפות מלאה מול ציבור הצרכנים.
- ב. המערכת תספק פתרון מלא לניהול תהליכי אכיפה, גביה קשה וניהול תיקי חייבים ותאפשר למזמין לנהל באופן מלא, מתועד ומבוקר את כלל תהליכי האכיפה והגביה הקשה מול צרכנים חייבים. ניהול אפקטיבי של תהליך זה מהווה מרכיב חיוני במיצוי ההכנסות ובחיזוק המשמעת הפיננסית של ציבור הצרכנים.
- ג. המערכת תאפשר פתיחה אוטומטית של תיק חייב כאשר יתרת החוב של הצרכן חורגת מרף שיוגדר מראש. בכל תיק יישמר תיעוד מלא של פרטי החוב, היסטוריית תשלומים, ריבית פיגורים והפעולות שבוצעו מול הצרכן. תהליך ניהול האכיפה יתבסס על שלבים מובנים, הכוללים שלב מקדים של שליחת התראות ללקוח, ניסיון יזום להגיע להסדר תשלום, ורק לאחר מכן נקיטה באמצעים טכניים או משפטיים.
- ד. המערכת תנהל גם את הסדרי החוב והפריסות, לרבות אפשרות לפתוח הסדר תשלומים עבור החייב, הגדרת תנאי ההסדר ומעקב רציף אחר עמידה בו. במקרים של כישלון עמידה בהסדר, תפעיל המערכת אוטומטית את שלבי האכיפה הבאים בהתאם למדיניות.

1.1.10.2. הפקת חיובים וניהול יתרות-

- א. תמיכה בניהול חייבים מכל הסוגים-
- צרכנים פרטיים (מגורים).
 - צרכנים עסקיים.
 - צרכנים מוסדיים / ציבוריים.
 - צרכנים ארעיים.
- ב. חיובים תקופתיים (מים, ביוב, דמי הקמה) וחיובים חד-פעמיים (דמי הקמה, חיובי חיבור, חיובי תשתית).
- ג. המערכת תאפשר ניהול פתיחת תיק חייב אוטומטית או ידנית כאשר יתרת החוב חורגת מרף מוגדר.
- ד. רישום כל פרטי החוב:
- יתרת חובה עדכנית.
 - יתרות עבר.
 - היסטוריית חיובים ויתרות.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- ריבית פיגורים מצטברת.
- היסטוריית תשלומים.

ה. ניהול סטטוס תיק חייב:

- פתוח.
- מושהה זמנית (למשל: הסדר פריסה בתהליך).
- מועבר לטיפול משפטי.
- סגור.

ו. ניהול יומן פעולות מלא בתיק:

- רישום פעולות פנימיות.
- רישום תקשורת מול הצרכן.
- רישום תקשורת מול עו"ד/הוצאה לפועל.

- ז. לכל חיוב יוגדרו פרמטרים כגון סוג חיוב, סכום, תאריך תחולה, תקופת חיוב, שיוך לנכס/צרכן ומזהה מד מים. המערכת תבצע התאמה אוטומטית לתעריפונים עדכניים של רשות המים והרגולטור.
- ח. המערכת תאפשר הפקת חיובים עיתיים לפי מחזורי חיוב (חודשי/דו-חודשי/רבעוני), ותתמוך ביצירת שוברי חיוב לפי עיצוב מותאם, כולל מיתוג ואלמנטים גרפיים. כל שובר יוצמד לחשבון צרכן, כולל מספר מזהה חד-חד ערכי.
- ט. תתאפשר הפקת חיובים חוזרים, ניהול חיובים רטרואקטיביים (לדוגמה: חיוב בגין קריאה שגויה שתוקנה) וחיובי תיקון, כולל ניהול הקשר לחשבון המקורי. כל שינוי בחיוב יתועד בלוג שינוי עם חתימת זמן וזהות המשתמש.

1.1.10.3. התראות –

- א. בשלב ההתראות, המערכת תפיק מכתבי התראה רשמיים, בהתאם למדיניות שתוגדר במערכת, ותתמוך בשליחת התראות אלקטרוניות, SMS, ודוא"ל לשיפור הסיכוי להסדר מהיר של החוב. כל שלב בתהליך ההתראה יתועד במערכת, לרבות אישור משלוח ואישור מסירה כאשר הדבר נדרש.
- ב. המערכת תאפשר ניהול שליחת התראות טרם נקיטת אמצעים
- הפקת מכתבי התראה בשלבים (מכתב ראשון, שני וכו').
 - שליחת SMS התראה.
 - שליחת דוא"ל התראה.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- תיעוד תהליך ההפצה ואישור מסירה (למשל עבור ראייה משפטית)
- מעקב אוטומטי אחר מועד פקיעת התראה – והפעלה אוטומטית של השלב הבא בתהליך.

1.1.10.4. רישום תקבולים והתאמות כספיות-

- א. המערכת תנהל קליטת תשלומים באופן מבוקר ממגוון אמצעים: תשלום פרונטלי (קופה), דיגיטלי (כרטיס אשראי), העברה בנקאית, מס"ב, הוראות קבע, שוברי דואר.
- ב. כל תשלום יקושר אוטומטית לחשבון הצרכן, יתועד עם פרטי האסמכתא, תאריך ערך, תאריך ביצוע בפועל, ומזהה המשתמש שקלט את התשלום.
- ג. תתאפשר הקלדה ידנית של תשלום, קליטה אוטומטית מתנועות סליקה, שידור לקובצי בנק והפקת דוחות התאמה יומיים. המערכת תבצע התאמה בין חיובים לתשלומים באופן אוטומטי ותסמן חיובים ששולמו באופן מלא או חלקי.

1.1.10.5. ניהול קופה וביצועי סליקה-

- א. המערכת תכלול מודול קופה מובנה שיאפשר ניהול קבלות והפקדות. הפעולות שיתאפשרו כוללות: פתיחה/סגירה יומית של קופה, הפקת דוחות גמר קופה, התאמת קופה מול הנהלת חשבונות, ובקורת רישום בפועל מול שוברי גבייה.
- ב. המערכת תאפשר הפקת קבלות בכל סוגי התשלום, כולל שיוך למזהה תשלום ומזהה חשבון. תתאפשר הדפסת קבלות, הפקת תעודות זיכוי/חשבוניות מס בהתאם להנחיות מס הכנסה, ותיעוד כל פעולה כספית.

1.1.10.6. ניהול הסדרי תשלומים, הוראות קבע וכרטיסי אשראי-

- א. המערכת תאפשר פתיחה וניהול של הסדרי תשלומים בהתאם למדיניות המזמין. הסדר תשלומים יתעד פרטי חיוב, מספר תשלומים, מועדים, סכומים, תיעוד חתימות, קבצים נלווים, פרטי כרטיס אשראי או הרשאת בנק.
- ב. בעת קליטת הרשאה לחיוב חשבון או כרטיס, המערכת תבצע בדיקת תקינות פרטים, תקלוט קבצים מהבנק או מחברות האשראי, תשלח קובצי חיוב, תקלוט את תוצאות החיוב, ותעדכן סטטוס חיוב (אושר/נדחה/בוטל). חיוב שנדחה יסומן וישלח לנציג הגבייה להמשך טיפול.
- ג. המערכת תתמוך בניהול הסדרי תשלום באמצעות הרשאות לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי, לרבות הגשת טפסים, בדיקת תקינות מול שב"א, הפקת קבצים למס"ב, קיזוז יתרות, דיווח על חיובים שנכשלו, ומעקב אחר עמידה בהסדר.

1.1.10.7. ניהול תהליכי גבייה ואכיפה-

- א. המערכת תכלול מנגנון מובנה, גמיש ומבוקר לניהול מלא של תהליכי אכיפה, וזאת בהתאם להוראות הדין הרלוונטי ובכפוף להנחיות רשות המים, כללי ניתוק מים, פקודת המיסים (גבייה- נכון לשלב המכרז אינו תקף על החברה), חוקי תאגידיים, הנחיות משפטיות, והחלטות הנהלת המזמין.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- ב. סרגל אכיפה חכם וניהול שלבי טיפול – המערכת תזהה חוב פתוח או כשל בתשלום, ותשייך את הצרכן לתהליך אכיפה לפי סרגל זמנים. כל שלב (התראות, המלצה, ניתוק, העברה להליך משפטי) ינוהל עם תנאי כניסה, טווחי זמן, תיעוד סטטוס ותוצאות.
- ג. לטובת ביצוע תכניות ותהליכי אכיפה, המערכת תאפשר לסנן את חייבים לפי קריטריונים רבים: אמצעי גביה שלא כובדו או אושרו, ביטול הסדרים קיימים, גובה חוב, סוגי משתמשים.
- ד. המערכת תמנע יכולת של ביצוע תהליכי אכיפה מקבילים על אותו החוב ותאפשר בחירה של סכום החיוב שיכנס לתהליך אכיפה מתוך היתרה הכוללת של הצרכן ותייצר שוברים לתשלום.
- ה. טיפול באכיפה מנהלית –

- המערכת תאפשר לבצע תהליכי אכיפה מנהלית על סמך ובהתאם לפקודת מיסים (גביה). המערכת תנהל את כלל תהליכי האכיפה הקיימים בפקודה, את לוחות הזמנים הנדרשים, תאפשר הפקת התראות, תאפשר שליחת בקשה לעיקול חשבונות לכלל הבנקים, קבלת מענה מהבנקים באמצעים דיגיטליים, הפקת טופס מימוש במידה וקיימים כספים, וביצוע העקול בפועל במדיה מגנטית.
- ניתוק מים- המערכת תאפשר לנהל תהליך של ניתוק מים בהתאם לכללים שנקבעו באמות המידה לשירות. המערכת תפיק דוחות, תייצר התראות, תנהל פקודות עבודה לניתוק וחיבור לאנשי השטח, תתעד קריאת מד ותחייב אגרות. יישמר מנגנון למניעת ניתוק חוזר כפול.

- ו. אכיפה משפטית- בהעברת חוב צרכן לטיפול אכיפה משפטית, המערכת תסמן את החוב הרלוונטי ולא תצבור עליו ריביות. גביה שתבוצע בגין חוב זה יסומן בהתאם. המערכת תאפשר סימון חייבים באכיפה משפטית בסיווגים שונים בניהם, טיפול משפטי, פש"ר, הוצל"פ, כונס נכסים ועוד.
- ז. יתרות חוב – המערכת תבצע הבחנה בין קרן לבין ריבית/הצמדה והן תרשמנה בנפרד. המערכת תדע לבצע תצוגה גרפית של הקשר בין החוב לריבית שנצברה בגינו.
- ח. המערכת תתריע על שוברים שמועד פרעונם חלף.
- ט. דוחות אכיפה – המערכת תאפשר הפקת דוחות, בין היתר, חובות לפי סוג, דוחות על אמצעי האכיפה השונים, חובות לפי אזורים, חובות לפי סטטוסים, מצב תיקי הוצל"פ, יתרות זכאים.
- י. המערכת תאפשר ממשקים – עם עו"ד, הוצל"פ, בנקים. קליטת/שידור קבצים, הקמת קבוצות חייבים לפי חתכים שונים.
- יא. חובות אבודים – דוחות לפי פרמטרים, תהליך אישור עם הרשאות, תנועת יומן למחיקה.
- יב. שליטה ניהולית – קידודים, ניהול רשימות זכאים, עיכוב לפי סיבות, מחירון עמלות לפי סוג פעולה.

1.1.10.8 אכיפה מנהלית:

- א. ניהול תהליך עיקולים: המערכת תאפשר למזמין לנהל מחזור חיים מלא של תהליך עיקול, בהתאם להוראות החוק והנחיות רשות המים, לרבות:

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- יצירת רשימת חובות לעיקול – סינון על פי סכום חוב, ותק חוב, סוג צרכן, החלטות מנהל.
- הפקת מסמכי עיקול (צו עיקול / דרישת עיקול) עבור: בנקים, מעסיקים ומוסדות אחרים.
- ניהול סטטוס לכל תיק עיקול: הופק ונשלח, נמסר / התקבל, בוצע עיקול, שוחרר עיקול, ניהול מועדי טיפול ומעקב אוטומטי אחרי מועדי תגובה / ביצוע.

ב. עיקול מיטלטלין:

ניהול הליכי עיקול מיטלטלין לפי החלטת החברה:

- פתיחת תיק עיקול מיטלטלין.
- ניהול פרטי תיק (חוב, צרכן, כתובת לביצוע).
- תיעוד שלבי העיקול (ביצוע שימוע, ביצוע בפועל, דוח מבצע).
- ניהול הפקת מסמכי ליווי (הודעת עיקול, דו"ח עיקול, דו"ח פרעון או חילוט).
- הפקת דוחות ניהוליים על סטטוס תיקי עיקול מיטלטלין.

ג. מכתבים –

- הפקת מכתבים
- שליחת בקשות לעיקולים בפורמט מגנטי
- קליטת תשובות, ניהול טפסי מימוש

המערכת תתעד את כל הפעולות בטבלת סטטוסים כולל פרטי מבצע, זמן, והערות.

1.1.10.9. אכיפה משפטית:

- א. אכיפה משפטית – הקפאת חוב, קידוד החשבון, ניהול תיקי חוב לפי קטגוריות (עו"ד, הוצאה לפועל, פש"ר). תתאפשר הקפאה, עיכוב, החרגה – לפי שיקול הנהלה.
- ב. 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.
- ג. ניהול תהליך משפטי מלא-

- שיוך תיק חייב לעו"ד חיצוני / מחלקה משפטית.
- רישום כל התקשרות מול הגורמים המשפטיים.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- 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.

1.1.10.10. טיפול בשיקים חוזרים, קיזוזים וזיכויים-

- א. המערכת תנהל את הטיפול בשיקים חוזרים – כולל איתור עסקה, קישור ההמחאה לצרכן, רישום סיבת החזר, הפקת חיוב חדש בגין עמלות בנק, יצירת מכתב צרכן אוטומטי, ושליחה למסלול אכיפה.
- ב. ניתן יהיה לבצע קיזוז יתרות חיוב מול יתרות זכות, ביצוע סטורנו על חיוב שגוי, והפקת החזר לצרכן על בסיס בדיקת הנהלת חשבונות ואישור מנהל. תתאפשר הנפקת המחאה או קובץ מס"ב למערך הכספיים, הכולל את כלל נתוני ההחזר.

1.1.10.11. הפקת דוחות רגולטוריים וסטטיסטיים-

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.

1.1.10.12. גמישות הגדרת מדיניות חיוב וגבייה-

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.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
**לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ**
 - התניה על פעולות אכיפה לפי פרופיל צרכן או רמת חיוב.

1.1.10.13. ארכיון, מסמכים וממשק לקוח-

- א. המערכת תשמור תיעוד מלא לכל פעולה כספית, כולל חתימות, מסמכים, קבצים תומכים (טפסים, מכתבים, תעודות). חיפוש לפי מזהי צרכן/נכס/חיוב.
- ב. 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.

1.1.10.14. דיווחים ובקרה

- א. המערכת תאפשר הפקת דוחות לניהול תהליך האכיפה:
- ב. תיקי חייבים פתוחים.
- ג. גיול חובות לפי רמות סיכון.
- ד. אפקטיביות שלב ההתראות.
- ה. ניתוח הצלחת אכיפה טכנית.
- ו. ניתוח הצלחת גביה באמצעות תהליכים משפטיים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.10.1	כללי	מודול ניהול אכיפה מלא הכולל ניהול תיקי חייבים, הסדרים, אמצעים משפטיים וטכניים		
1.1.10.2	חיובים ויתרות	תמיכה בחיובים תקופתיים וחד-פעמיים, ניהול יתרות, תיעוד שינויים, פתיחת תיק חיוב		
1.1.10.3	התראות	שליחת התראות רשמיות ודיגיטליות כולל תיעוד הפצה ומעקב אוטומטי		
1.1.10.4	התראות טרם אכיפה	דוא"ל, תיעוד משלוח, שלב הבא, SMS, מכתבים בשלבים אוטומטי		
1.1.10.5	רישום תקבולים	ניהול תקבולים מכל ערוץ כולל התאמות, שיוך אוטומטי וסטטוסים		
1.1.10.6	ניהול קופה	מודול קופה לניהול קבלות, סגירת קופה, דוחות והפקות מס		
1.1.10.7	הסדרי תשלום	ניהול הסדרים, הרשאות קבע, תשלומי אשראי, בדיקות תקינות ועדכוני סטטוס		
1.1.10.8	ניהול תהליך האכיפה	סרגל אכיפה, תרחישים שונים, ניתוק מים, עיקולים, סיווגים משפטיים		
1.1.10.9	עיקולים מנהליים	ניהול עיקולי בנק, מיטלטלין, הפקת צווים, תיעוד מלא ומסמכים		
1.1.10.10	אכיפה משפטית	הקפאת חוב, טיפול משפטי, שליחת מכתבים, החלטות שיפוטיות		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		ניהול שיקים חוזרים, סטורנו, החזרים ופעולות הנה"ח	שיקים חוזרים וזיכויים	1.1.10.11
		גבייה לפי אמצעי תשלום, גיול חובות, חריגות, החזרי יתרות	דוחות רגולטוריים	1.1.10.12
		הגדרת כללים לפי קבוצות צרכנים, כללי פטור, טיפול בזכאים	מדיניות חיוב גמישה	1.1.10.13
		תיעוד מלא, הצגת סטטוס לצרכן, שליחת מסמכי תגובה	ארכיון וממשק לקוח	1.1.10.14
		דוחות אפקטיביות אכיפה, ניתוח תהליכים משפטיים וטכניים	דיווחים ובקרה	1.1.10.15

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

1.1.11. ממשקים חיצוניים

1.1.11.1. המערכת תספק ממשקים דו-כיווניים למערכות חיצוניות מרכזיות, לצורך שיפור תהליכי העבודה והגברת

השקיפות בין המודולים. בין היתר, תתממשק המערכת למערכות הנ"ל:

- א. אפילקציה לתושב
- ב. קריאות מוני מים מרחוק,
- ג. מערכת לניהול אוכלוסין (כספת)
- ד. מסופונים להחלפות מדים,

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.11.1	ממשקים דו-כיווניים	שיקוף ועדכון בין המערכת למערכות צד ג': קר"מ, כספת		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.1.12. מודול דמי הקמה

- 1.1.12.1. 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).
- 1.1.12.2. המערכת תאפשר ביצוע חיוב על נכסים חדשים או על תוספות בניה לנכס קיים, המערכת תבצע השוואה בין שטח הבניה החדש לבין שטחים שבעבר שולמו בגינם היטלים, ותחשב את החיוב החדש רק על התוספת.
- 1.1.12.3. המערכת תנהל טבלת תעריפים עדכנית, ויתבצע עדכון אוטומטי מול טבלאות התעריפים של רשות המים, לרבות שמירה היסטורית של תעריפים היסטוריים ושיוכם למועדים הרלוונטיים לחישוב.
- 1.1.12.4. 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.
- 1.1.12.5. המערכת תאפשר ניהול הסכמי פיתוח (ככל שקיים הסכם בין החברה לבין רמ"י, החברה המשכנת או היזם) תחיל המערכת את כללי החיוב לפי הסכמי הפיתוח באופן מובחן לכל גוש/חלקה.
- 1.1.12.6. המערכת תדע לחשב דמי הקמה בהתאם לסוגי התעריפים הקבועים בכללים, כולל תמיכה במגוון שימושים ויכולת חישוב לפי שימוש בשטח.
- 1.1.12.7. 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.
- 1.1.12.8. המערכת תאפשר שיוך מסמכים רלוונטיים לחישוב, לרבות תשריטים (גרמושקות בפורמט CAD), טבלאות חישוב, תרשימי שטחים ואישורים.
- 1.1.12.9. המערכת תאפשר ניהול תהליך מאושר הכולל הקצאת גורמים מאשרים, תיעוד תהליך הבדיקה, הפקת טופס שובר לחיוב, וכן ניהול דגלים למעקב אחר תשלום.
- 1.1.12.10. 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.
- 1.1.12.11. 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).
- 1.1.12.12. המערכת תחסום מתן טופס 2 (אישור בניה) וטופס 4 (אישור אכלוס) עד להסדרת תשלום דמי ההקמה בהתאם.
- 1.1.12.13. 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.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הנכסים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

1.1.12.14. המערכת תתממשק עם מערכת הנכסים במערכת הגבייה, כך שפרטי הנכס ייקלטו אוטומטית ממאגר הנכסים ולא יוקלדו מחדש.

1.1.12.15. המערכת תאפשר צירוף מסמכים בפורמטים מגוונים, לרבות קבצי Office, PDF ושרטוטים בפורמט CAD.

1.1.12.16. המערכת תאפשר הפקת דוחות לרבות: דמי הקמה שלא שולמו, דוחות גביה ועוד.

1.1.12.17. המערכת תפריד בין חיובים בגין דמי הקמה לבין חיובים שוטפים במערכת הגבייה, ותשייך את דמי ההקמה לסוג שירות ייעודי בכרטיס המשלם.

1.1.12.18. המערכת לא תעביר תשלומים אלו לסרגל אכיפה רגיל. אי תשלום דמי הקמה יתועד, אך לא ייצר מנגנון גבייה אוטומטי, אלא יעבב תהליך מול הרשות עד להסדרת התשלום.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.1.12.1	חיוב יזמים ודמי הקמה	תמיכה בדמי הקמה לפי תקנות רשות המים, כולל תרחישים שונים		
1.1.12.2	תוספות בניה	חיוב על בסיס תוספת נטו משטחים ששולמו בעבר		
1.1.12.3	טבלת תעריפים	עדכון אוטומטי מול תעריפי רשות המים ושמירה היסטורית		
1.1.12.4	היסטוריית חיובים	תיעוד חיובים קודמים, אסמכתאות, גרמושקות ותיוק לתיק צרכן		
1.1.12.5	הסכמי פיתוח	תמיכה בחיוב לפי הסכמים קיימים מול רמ"י / יזמים		
1.1.12.6	חישוב לפי שימושים	תמיכה בסוגי שימוש שונים ובחישוב לפי שימוש בשטח		
1.1.12.7	הקלדת היתר	נתוני שטחים, שימושים, מדידות ותשלומים קודמים		
1.1.12.8	שיוך מסמכים	קבצים, גרמושקות, טבלאות חישוב, תרשימי שטחים		
1.1.12.9	תהליך מאושר	הקצאת מאשרים, תהליך בדיקה, הפקת טופס, דגל מעקב		
1.1.12.10	שובר תשלום	טופס שובר מפורט לפי הכללים, כולל שטחים ותעריפים		
1.1.12.11	סטטוס נכס	עדכון סטטוס כ'שולם', שליחת אישור להמשך תהליך בניה		
1.1.12.12	חסימת טופס 2/4	חסימת המשך תהליך עד להסדרת תשלום		
1.1.12.13	תהליך עבודה מובנה	פתיחת בקשה, פרטי נכס, חישוב חיוב, הפקת שובר		
1.1.12.14	ממשק לנכסים	קליטת נתוני נכס אוטומטית ממאגר הנכסים		
1.1.12.15	תמיכה בפורמטים	PDF, Office, CAD		
1.1.12.16	דוחות דמי הקמה	שוברי גבייה, דוחות חיוב, מעקב אחר תשלומים		
1.1.12.17	הפרדה בין חיובים	הפרדת דמי הקמה מחיובים שוטפים, שיוך לשירות ייעודי		
1.1.12.18	ללא סרגל אכיפה	דמי הקמה לא עוברים לאכיפה רגילה – רק תיעוד ועיכוב הליכים		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

1.1.13. ניהול פניות חוזרות

1.1.13.1. 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.

1.1.13.2. לכל פנייה תתווסף אינדיקציה ברורה על כך שמדובר בפנייה חוזרת, תוך תיוג חשבונות 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.

1.1.13.3. בנוסף, תפיק המערכת דוחות ייעודיים של פניות חשבון חוזרות, שיסייעו להנהלת החברה בניתוח רמת השירות ובהקטנת שיעור הפניות החוזרות לאורך זמן.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים לא קיים
1.1.13.1	זיהוי פניות חוזרות	המערכת תזהה פניות חוזרות בגין אותו חיוב או חשבון לצורך שיפור השירות.	
1.1.13.2	תיוג והצגת סטטוס טיפול	תיוג פניות בחוזרות תיעוד מלא של סטטוס טיפול (בדיקה, החלטה, המתנה וכו').	
1.1.13.3	דוחות פניות חוזרות	הפקת דוחות ייעודיים לניהול ובקרה של פניות חוזרות.	

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2. פרק ב' - מערכת לניהול פיננסי -

1.2.1. בללי:

- 1.2.1.1. מערכת זו הינה מערכת אינטגרלית המנהלת באמצעות מודולים רבים בין היתר, תנועות פיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווח הכספי. המערכת תאפשר ביצוע פעולות פיננסיות תקינות בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים, הפקת דוחות כספיים מדויקים, ואספקת מידע עדכני להנהלת המזמין.
- 1.2.1.2. 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.
- 1.2.1.3. 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.
- 1.2.1.4. 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.
- 1.2.1.5. 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.
- 1.2.1.6. המערכת לא תאפשר ביצוע תנועות לא מותאמות ולא תאפשר קליטת תנועות יומן לא מאוזנת, לא תאפשר תנועות יומן עם ערך "אפס".
- 1.2.1.7. המערכת תאפשר ביצוע תנועת ביטול (סטורנו) וקישור לתנועה המקורית ותאפשר רישום של תאריך מקורי או נוכחי.
- 1.2.1.8. המערכת תאפשר בניית תנועות יומן קבועה שהמאפיינים בה קבועים למעט מועד התנועה והסכומים שישתנו מתנועה לתנועה.
- 1.2.1.9. המערכת תאפשר ביצוע תהליכים תקופתיים כדוגמת סגירת חודש, סגירת שנה, התאמות בנקים, רישום פחת לנכסים, וניהול יתרות פתוחות לספקים ולקוחות.
- 1.2.1.10. המערכת תאפשר רישום ניכוי מס במקור עבודת שלום בפועל ולפי תאריך ערך.
- 1.2.1.11. המערכת תאפשר הקמת כרטסות מסוגים שונים: מאזניים, תוצאתיים, ספקים, לקוחות, זמניים ועוד. כרטסים אלו ישמשו רישום בתנועות יומן.
- 1.2.1.12. המערכת תאפשר הקמת כרטיסי אב ראשיים שישמשו לצורכי דיווח לדוגמא- כרטיסי אב לספקים או לקוחות.
- 1.2.1.13. המערכת תאפשר הצמדה בכרטסות, העברת יתרות בין כרטסות, רמת הרשאות לכרטסות עוד.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 1.2.1.14. המערכת תכלול יכולות להפקת דוחות כספיים תקינים: 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.
- 1.2.1.15. המערכת תאפשר להפיק דוחות למע"מ למס, בינהם, 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.
- 1.2.1.16. המערכת תאפשר איתור תנועות יומן לפי הסינונים הבאים: תנועות לפי מספר תנועה, תאריך ערך, סוג תנועה, תאריך אסמכתא, חשבון ועוד.
- 1.2.1.17. המערכת תתממשק למערכות נוספות, ותאפשר שליפת נתונים בזמן אמת עבור מנהלי המזמין.
- 1.2.1.18. המערכת תכלול מודול פיננסי מלא, אשר ישמש את המזמין לניהול כולל של כלל פעילותו הפיננסית והחשבונאית, בהתאם לכללי החשבונאות התקינה, כללי רגולציה והוראות רשות המיס. מודול זה יהווה את עמוד השדרה של ניהול התקציב, התנועות הפיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווחים החיצוניים של המזמין.
- 1.2.1.19. המערכת תנוהל במודל אחוד אשר יבטיח שקיפות, שלמות ואמינות המידע הפיננסי, ותאפשר אינטגרציה מלאה בזמן אמת עם יתר מודולי המערכת.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.1.1	ניהול תנועות פיננסיות	ביצוע פעולות פיננסיות תקינות, דיווח כספי מדויק, מידע עדכני להנהלה		
1.2.1.2	ספרי חשבונות	ניהול ספרים מלא: ספר ראשי, ספקים, לקוחות, נכסים, בנקים, מע"מ		
1.2.1.3	פקודות יומן אוטומטיות	הזנה דו-צדדית אוטומטית בגין כל תנועה פיננסית מהמערכת		
1.2.1.4	מערכת רב-שנתית	נעילות תקופות, פתיחה ע"י הרשאות בלבד, ניהול שנים		
1.2.1.5	פרטי תנועה	פרטי תנועה מלאים: תאריכים, סעיף תקציבי, סוג תנועה, אסמכתא, מבצע		
1.2.1.6	מניעת טעויות	לא ניתן להזין תנועות אפס, לא מאוזנות או לא מותאמות		
1.2.1.7	סטורנו	ביטול תנועה (סטורנו), קישור למקור, תאריכים נוכחיים/מקוריים		
1.2.1.8	תבניות פקודות	תבניות עם פרמטרים קבועים למעט מועד וסכום		
1.2.1.9	תהליכים תקופתיים	סגירת חודש/שנה, התאמות בנקים, רישום פחת, יתרות ספקים/לקוחות		
1.2.1.10	ניכוי מס במקור	חישוב ורישום מס בעת תשלום בפועל		
1.2.1.11	כרטסות	הקמת כרטסות מסוגים שונים לשימוש בתנועות יומן		
1.2.1.12	כרטיסי אב	כרטיסי אב ראשיים לספקים, לקוחות ודיווחים		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		העברת יתרות, הרשאות לפי כרטסת	הצמדה והרשאות	1.2.1.13
		מאזן, רווח והפסד, תזרים, דוחות ניתוח	דוחות כספיים	1.2.1.14
		דוחות מע"מ שונים כולל 874, התאמות, שוברי תשלום	דיווח למע"מ	1.2.1.15
		סינון לפי מספר, תאריך, סוג, אסמכתא	איתור תנועות	1.2.1.16
		שליפת נתונים בזמן אמת ממערכות נוספות	ממשקים	1.2.1.17
		ניהול פיננסי כולל, בהתאם לרגולציה ולחשבונאות תקינה	מודול פיננסי	1.2.1.18
		מודל אחוד, שקיפות, שלמות מידע ואינטגרציה מלאה עם יתר המודולים	שקיפות ואינטגרציה	1.2.1.19

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

1.2.2. ניהול ספר חשבונות ראשי

- 1.2.2.1. המערכת תנהל ספר ראשי מלא, המהווה את הבסיס לכל הפעילות החשבונאית של המזמין. ספר זה יתמוך 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.
- 1.2.2.2. 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.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים לא קיים
1.2.2.1	ניהול ספר ראשי עם מבנה היררכי	תמיכה במבנה חשבון היררכי עם רמות חשבון, מרכזי עלות, פרויקטים, מקורות מימון ודוחות בקרה.	
1.2.2.2	תיעוד תקין וניתוח תנועות	תיעוד פקודות חשבונאיות, ניתוח מגמות, בקורות על איכות מידע ויתרות.	

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.3 ספר ספקים

- 1.2.3.1 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).
- 1.2.3.2 המערכת תתמוך 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/פלאון/פקס/אנשי קשר/סוג התקשרות/תנאי תשלום/פרטי תשלום/סעיף תקציבי וכו'. כרטיס הספק יקושר לחשבון הספק בהנהלת חשבונות.
- 1.2.3.3 המערכת תאפשר לנהל ספקים לא פעילים ולסמן ככאלו.
- 1.2.3.4 דרישות רכש/בקשה להצעות מחיר- המערכת תאפשר פתיחת דרישות רכש ובו פירוט המק"טים, הכמויות, התאריכים, זמני הספקה, תנאי תשלום, אחריות ביטוחים ועוד.
- 1.2.3.5 המערכת תאפשר השוואה בין הצעות המחיר שהתקבלו ובחירת ההצעה הזוכה בהתאם לקריטריונים שנקבעו.
- 1.2.3.6 המערכת תאפשר ניהול מחירוני ספק, מק"טים ורשימת מוצרים ותאורם. המערכת תשמור נתוני מחירים הסטורים. המערכת תנהל מספר לא מוגבל של מחירוני לספק ויכלול בהם מחירים, מועדים וסוג מטבע.
- 1.2.3.7 המערכת תאפשר ניהול מספר מחירים שונים עבור מק"ט זהה, הן ברמת הספק והן ברמת מספר ספקים. המערכת תתמוך בהוספת רכיב הנחה ממחירון.
- 1.2.3.8 המערכת תאפשר הזנת מספר מק"טים למוצר – כמו מק"ט של החברה או מק"ט של היצרן.
- 1.2.3.9 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.
- 1.2.3.10 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.
- 1.2.3.11 המערכת תשלח הודעה לספק הזוכה לאחר שהצעתו התקבלה ונוצרה לו הזמנת רכש מאושרת. המערכת תשלח הודעה גם לספקים שהצעתם לא התקבלה.
- 1.2.3.12 המערכת תאפשר מעקב אחר הזמנות פתוחות במערכת באמצעות דוחות והתראות.
- 1.2.3.13 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.
- 1.2.3.14 המערכת תאפשר הזנת כמויות שסופקו בחשבונות ספק או בתעודת המשלוח.
- 1.2.3.15 המערכת תאפשר סגירת הזמנות גם במקרה של קבלת חלקית של המוצרים/שירותים או ללא קבלה בלבד.
- 1.2.3.16 רישום הכמויות לתוך המערכת יהיה ישירות למחסן מלאי או למחסן וירטואלי.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 1.2.3.17. 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 כקיזוז כמויות.
- 1.2.3.18. 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.
- 1.2.3.19. המערכת תאפשר לייצר חשבונית ספק מרכזת – קישור כמה תעודות משלוח לחשבונית ספק.
- 1.2.3.20. המערכת תאפשר לבטל חשבונית רכש גם לאחר אישורה ותייצר תנועת סטורנו אוטומטית במקרים בהם החזירו סחורה באמצעות חשבונית עם כמויות שליליות.
- 1.2.3.21. קבלת אישור וחיטימה של הגורמים הרלוונטים. עדכון הסכום המאושר לתשלום או קליטת חריגות באישור מתאים, רישום החשבונית והכנתה לתשלום - הפקת הוראות תשלום.
- 1.2.3.22. המערכת תתמוך ביצוא קבצים תואמי דרישות הבנקים לביצוע העברות. לכל ספק ינוהל יומן פעילות וסטטוס שוטף של יתרותיו, התחייבויות פתוחות, וחשבוניות בתהליך.
- 1.2.3.23. 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).
- 1.2.3.24. המערכת תאפשר הפקת דוחות ומעקב אחר הזמנות רכש בסינון לפי ספק/הזמנות פתוחות/חריגות במחירים או בכמויות/יתרת הזמנות.
- 1.2.3.25. הממשק בין מודול הספקים למודול התקציב יהיה מלא – כל הזמנת רכש או חשבונית תיקשר אוטומטית למקור התקציב המאושר.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.3.1	ספר ספקים	ניהול מאגר ספקים מעודכן עם פרטים מלאים (כתובת, סיווג, ('אישורים וכו		
1.2.3.2	כרטיס ספק	כרטיס ספק עם כלל פרטי הספק + שיוך לחשבון הנה"ח		
1.2.3.3	ספקים לא פעילים	אפשרות סימון ספקים לא פעילים		
1.2.3.4	דרישות רכש	פתיחת דרישות רכש כולל מק"טים, כמויות, תאריכים ועוד		
1.2.3.5	השוואת הצעות	השוואת הצעות מחיר ובחירת הצעה זוכה		
1.2.3.6	ניהול מחירוים	ניהול מחירוני ספק, שמירת היסטוריית מחירים		
1.2.3.7	ריבוי מחירים	ניהול מספר מחירים למק"ט אחד		
1.2.3.8	מספרי מק"ט	הזנת מספרי מק"ט של החברה ושל היצרן		
1.2.3.9	הזמנת רכש	המרת דרישת רכש להזמנה או יצירתה מהמחירון		

קולחי גולן בע"מ- מרכז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		תהליך אישור הזמנות כולל חתימה היררכית	אישורי הזמנות	1.2.3.10
		הודעה אוטומטית לספקים (זוכה ונדחה)	עדכון הספקים	1.2.3.11
		מעקב ודוחות על הזמנות פתוחות	מעקב הזמנות	1.2.3.12
		קבלת תעודת משלוח ועדכון מצב ההזמנה	אספקה	1.2.3.13
		הזנת כמויות שסופקו בחשבונית	חשבונית ספק	1.2.3.14
		סגירת הזמנות גם ללא קבלה מלאה	סגירת הזמנות	1.2.3.15
		רישום למלאי פיזי או וירטואלי	רישום למחסן	1.2.3.16
		החזרת סחורה והפקת תעודת זיכוי וקיזוז	החזרת סחורה	1.2.3.17
		אישור תשלום לפי התאמה להזמנת רכש	קליטת חשבונית	1.2.3.18
		קישור מספר תעודות משלוח לחשבונית אחת	חשבונית מרובזת	1.2.3.19
		ביטול חשבונית רכש ויצירת סטורנו	סטורנו	1.2.3.20
		אישור תשלום ע"י הגורמים, רישום החשבונית	חתימות לאישור	1.2.3.21
		יצוא קבצים תואמים לביצוע העברות בנקאיות	העברות לבנקים	1.2.3.22
		דוחות ניהול ספק בודד/השוואות/ספקים	דוחות ספק	1.2.3.23
		דוחות לפי ספק, חריגות, יתרות הזמנות	דוחות הזמנות	1.2.3.24
		קישור אוטומטי בין הזמנת רכש/חשבונית לתקציב	ממשק תקציב	1.2.3.25

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

1.2.4 ספר לקוחות

- 1.2.4.1 המערכת תנהל ספר לקוחות מלא, עם מעקב שוטף אחר יתרות לקוחות, תקבולים והיסטוריית חיובים.
- 1.2.4.2 המערכת תאפשר קליטת תקבולים ממקורות שונים (חיוב וגביה רגילה, תקבולים מיוחדים, החזרי היטלים וכו'), ותבצע התאמות אוטומטיות לחשבוניות ויתרות הפתוחות של הלקוחות.
- 1.2.4.3 התמיכה בתהליכים אלו תאפשר גם מעקב מפורט אחר תקבולים חלקיים, ניהול תשלומים בהסדרים מיוחדים, והפקת דוחות ניתוח גיול חובות.
- 1.2.4.4 בנוסף, המערכת תאפשר לנהל את הפרשות החובות המסופקים בהתאם למדיניות החשבונאית של המזמין.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.4.1	ניהול ספר לקוחות	מעקב שוטף אחר יתרות לקוחות, תקבולים והיסטוריית חיובים		
1.2.4.2	קליטת תקבולים והתאמות	קליטת תקבולים מסוגים שונים והתאמה אוטומטית לחשבוניות פתוחות.		
1.2.4.3	מעקב תקבולים חלקיים ודוחות גיול	ניהול תשלומים בהסדרים, ניתוח גיול חובות ותקבולים חלקיים.		
1.2.4.4	הפרשות חובות מסופקים	ניהול הפרשות בהתאם למדיניות החשבונאית של המזמין.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
**לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ**

1.2.5 ספר בנקים

- 1.2.5.1 המערכת תנהל ספר בנקים מלא, עם רישום יתרות בכל חשבון בנק, תיעוד של כל פעולה בנקאית, ויכולת הפקת דוחות יתרות ותזרימים.
- 1.2.5.2 התאמות בנקים יתבצעו באמצעות מנגנון אוטומטי, הכולל קליטת קבצי דפי בנק ממערכות הבנקים, זיהוי תנועות והצלבתן מול תנועות חשבונאיות בספרים. לדוגמא 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.
- 1.2.5.3 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.
- 1.2.5.4 המערכת תאפשר ממשק ישיר לקליטה אוטומטית של דפי בנק במבנה סטנדרטי ASCII וכן ממשק אוטומטי לקליטת קבצי חברות האשראי, מס"ב ובנק הדואר.
- 1.2.5.5 המערכת תפיק דוחות יומיים של יתרות נזילות, וכן תתמוך בהפקת תחזיות תזרים מזומנים עתידי.
- 1.2.5.6 המערכת תכלול מודול פיננסי מלא, אשר ישמש את המזמין לניהול כולל של כלל פעילותו הפיננסית והחשבונאית, בהתאם לכללי החשבונאות התקינה, כללי רגולציה והוראות רשות המים. מודול זה יהווה את עמוד השדרה של ניהול התקציב, התנועות הפיננסיות, הרישום החשבונאי והדיווחים החיצוניים של המזמין.
- 1.2.5.7 המערכת תנהל במודל אחוד אשר יבטיח שקיפות, שלמות ואמינות המידע הפיננסי, ותאפשר אינטגרציה מלאה בזמן אמת עם יתר מודולי המערכת.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.5.1	ספר בנקים	המערכת תנהל ספר בנקים מלא, עם רישום יתרות בכל חשבון בנק, תיעוד של כל פעולה בנקאית, ויכולת הפקת דוחות יתרות ותזרימים.		
1.2.5.2	התאמות בנקים	התאמות בנקים יתבצעו באמצעות מנגנון אוטומטי, כולל קליטת קבצים, זיהוי תנועות והצלבה מול ספרים.		
1.2.5.3	מסך התאמות	למערכת מסך ייעודי לביצוע התאמות, כולל סימון תנועה מול תנועה או תנועות רבות, ביטול סימונים, והפקת תנועת יומן להשלמה.		
1.2.5.4	ממשקים לדפי בנק	וכן ASCII המערכת תאפשר ממשק ישיר לקליטת דפי בנק במבנה קליטת קבצי חברות האשראי, מס"ב ובנק הדואר.		
1.2.5.5	דוחות יתרות ותזרים	המערכת תפיק דוחות יומיים של יתרות נזילות ותתמוך בתחזיות תזרים מזומנים עתידי.		
1.2.5.6	מודול פיננסי מלא	המערכת תכלול מודול פיננסי מלא לניהול כולל של פעילות פיננסית וחשבונאית בהתאם לרגולציה.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		המערכת תנוהל במודל אחוד לשקיפות, שלמות ואינטגרציה עם יתר מודולי המערכת.	מודל אחוד	1.2.5.7
--	--	---	-----------	---------

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.6 ספר נכסים

- 1.2.6.1 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, לרבות כללי רשות המים והוראות החשב הכללי.
- 1.2.6.2 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 מן מיקומים / יחידות שדרוגים טיפול שוטף פחת גריעה.
- 1.2.6.3 המערכת תבצע חישוב פחת אוטומטי בהתאם לשיטות פחת שונות: פחת קווי, פחת מואץ, פחת משתנה – על פי הכללים המוגדרים לכל קבוצת נכסים.
- 1.2.6.4 המערכת תאפשר הפקת פקודות יומן אוטומטיות בגין הפחת החודשי/שנתי, ולשלב את הפחת באופן אוטומטי במערכת הנהלת החשבונות.
- 1.2.6.5 בנוסף, תתאפשר ניהול שדרוגים לנכסים – תיעוד השקעות נוספות בנכס והוספתן לערך הבסיס לצורך חישוב פחת מחדש.
- 1.2.6.6 המערכת תאפשר ניהול מלאי טכני עדכני של כלל הנכסים במזמין, לרבות כל נכס שמחייב מעקב תקופתי או חובת רישום במאזן המזמין.
- 1.2.6.7 לכל נכס יתבצע מעקב אחר שווי מאזני נכון להיום, היסטוריית פחת, ותהליכי העברה או גריעה.
- 1.2.6.8 בנוסף, המערכת תאפשר גריעה מסודרת של נכסים – עם הפקת פקודת יומן מתואמת, שמירת היסטוריית הנכס גם לאחר הגריעה, ודיווח בהתאם לדרישות הרגולציה.
- 1.2.6.9 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.
- 1.2.6.10 המערכת תספק ממשקים מובנים למודול הרכש (לצורך קליטת נכסים חדשים), ולמודול הנהלת החשבונות (לצורך הפקת פקודות יומן פחת).

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.6.1	ניהול ספר נכסים	ניהול רכוש קבוע של המזמין, ממועד רכישה ועד גריעה, לפי כללי רשות המים והחשב הכללי		
1.2.6.2	מאגר נכסים	ניהול מאגר עם נתוני נכס מלאים כולל מספר, תיאור, פחת, מיקום וכו' + מחזור חיים מלא		
1.2.6.3	חישוב פחת נכסים	חישוב פחת לפי שיטות שונות (קווי, מואץ וכו') בהתאם לקבוצות נכסים		
1.2.6.4	פקודות יומן	הפקת פקודות יומן בגין פחת באופן אוטומטי והעברתם להנה"ח		
1.2.6.5	שדרוגים לנכסים	ניהול תיעוד השקעות ושדרוגים לנכס והשפעתם על ערך פחת מחודש		
1.2.6.6	מלאי טכני	ניהול מלאי טכני של כלל הנכסים כולל כאלה המחויבים ברישום מאזני		
1.2.6.7	שווי מאזני	מעקב אחר שווי מאזני, היסטוריית פחת ותנועות העברה או גריעה		
1.2.6.8	גריעת נכסים	ניהול גריעה כולל פקודת יומן, שמירת היסטוריה ודיווח רגולטורי		
1.2.6.9	דוחות נכסים	הפקת דוחות: רישום נכסים, פחת, שווי מאזני, גריעות ותנועות		
1.2.6.10	ממשקים פנימיים	ממשקים למודול רכש (קליטת נכסים) ולהנה"ח (פקודות פחת)		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הנכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.7. ניהול פקודות יומן

- 1.2.7.1. 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.
- 1.2.7.2. 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.
- 1.2.7.3. המערכת תבצע רישום אוטומטי של פקודות יומן שמקורן במודולים אחרים של המערכת, בין היתר: מודול החיוב והגביה (פקודות הכנסה), מודול הרכש והספקים (חשבונות ותשלומים), מודול הנכסים (פקודות פחת), מודול שכר ונוכחות (פקודת שכר) מודול חוזים, תשלומים מראש והפרשות.
- 1.2.7.4. המערכת תאפשר ניהול פקודות יומן חוזרות – פקודות המבוצעות באופן מחזורי (לדוג' פקודות הפרשה חודשיות) – עם אפשרות הגדרה מראש של לוח זמנים להפעלתן.
- 1.2.7.5. לכל פקודת יומן ינוהל יומן שינויים מלא: הכולל רישום מדויק של מועד יצירת הפקודה, מבצע הפעולה, ושינויים שבוצעו בפקודה לאחר קליטתה.
- 1.2.7.6. המערכת תתמוך גם בפיצול פקודות: כל פקודה תוכל להיות מחולקת למספר מרכזי עלות / פרויקטים / מקורות מימון, בהתאם לצרכים הניהוליים והחשבונאיים של המזמין.
- 1.2.7.7. בנוסף, תתאפשר הפקת דוחות מעקב אחר פקודות יומן – דוחות הכוללים חתכים לפי תאריכים, חשבונות מעורבים, מבצע פעולות, סוגי פקודות ועוד.
- 1.2.7.8. 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).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.7.1	ניהול פקודות יומן	המערכת תאפשר ניהול מלא, גמיש ומבוקר של פקודות יומן במערכת הנהלת החשבונות.		
1.2.7.2	פקודות ידניות	המערכת תאפשר רישום פקודות יומן ידניות ע"י משתמשים מורשים כולל פרטי חשבונות, מרכזי עלות, פרויקטים, קודי מימון ועוד.		
1.2.7.3	פקודות אוטומטיות	רישום פקודות יומן אוטומטיות ממודולים אחרים (גבייה, רכש, נכסים, שכר וכו').		
1.2.7.4	פקודות חוזרות	המערכת תאפשר ניהול פקודות חוזרות עם לוח זמנים קבוע מראש.		
1.2.7.5	יומן שינויים	לכל פקודה ינוהל יומן שינויים מלא (מועדים, מבצע, שינויים).		
1.2.7.6	פיצול פקודות	תמיכה בפיצול פקודה למרכזי עלות / פרויקטים / מקורות מימון שונים.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		הפקת דוחות מעקב אחר פקודות לפי חתכים שונים (תאריכים, חשבונות, מבצע, סוג).	דוחות פקודות	1.2.7.7
		ניהול בקרת תקינות ושלמות עם אפשרות לאישורים לפקודות מסוימות.	בקרת איכות	1.2.7.8

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.8 סגירה תקופתית (חודשית + שנתית)

1.2.8.1. 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.

1.2.8.2. 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.

1.2.8.3. 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.

1.2.8.4. 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.

1.2.8.5. 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.

1.2.8.6. לכל אחד משלבי הסגירה יתבצע מעקב בקרה מלא – תיעוד מועד ביצוע כל שלב, זהות מבצע הפעולה, והיסטוריית השינויים במצב התקופה.

1.2.8.7. המערכת תאפשר הפקת דו"ח מצב סגירה תקופתית – דוח ניהולי המציג את סטטוס התקדמות הסגירה, השלמות מול תהליך מתודולוגי מאושר מראש.

1.2.8.8. באופן זה, המערכת תאפשר למזמין לנהל תהליך סגירה עקבי, שקוף ומבוקר אשר יתמוך בדרישות הביקורת והדיווח שלו.

סיכום פרק זה:

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.8.1	ניהול פקודות יומן	המערכת תאפשר ניהול מלא, גמיש ומבוקר של פקודות יומן במערכת הנהלת החשבונות		
1.2.8.2	פקודות ידניות	המערכת תאפשר רישום פקודות יומן ידניות ע"י משתמשים מורשים כולל פרטי חשבונות, מרכזי עלות, פרויקטים, קודי מימון ועוד.		
1.2.8.3	פקודות אוטומטיות	רישום פקודות יומן אוטומטיות ממודולים אחרים (גבייה, רכש, נכסים, שכר וכו').		
1.2.8.4	פקודות חוזרות	המערכת תאפשר ניהול פקודות חוזרות עם לוח זמנים קבוע מראש.		
1.2.8.5	יומן שינויים	לכל פקודה ינוהל יומן שינויים מלא (מועדים, מבצע, שינויים).		
1.2.8.6	פיצול פקודות	תמיכה בפיצול פקודה למרכזי עלות / פרויקטים / מקורות מימון שונים.		
1.2.8.7	דוחות פקודות	הפקת דוחות מעקב אחר פקודות לפי חתכים שונים (תאריכים, חשבונות, מבצע, סוג).		
1.2.8.8	בקרת איכות	ניהול בקרת תקינות ושלמות עם אפשרות לאישורים לפקודות מסוימות.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.9. ניהול נכסים ופחת

- 1.2.9.1. המערכת תתמוך בתהליך רישום נכס (רכוש קבוע או רכוש אחר), קישור לקבוצת פחת ושיטת פחת. הרכוש הקבוע יקושר לחשבונית רכישה ויכלול את מלוא הפרטים הנדרשים לניהול הנכס: מועד הרכישה, מועד ההפעלה, עלות, שיטת פחת, אחוז פחת.
- 1.2.9.2. המערכת תאפשר ניהול מלא, מבוקר ואוטומטי של תהליך חישוב ורישום פחת בגין נכסי המזמין, בהתאם למדיניות החשבונאית המקובלת ולכללים החשבונאיים החלים על המזמין.
- 1.2.9.3. תהליך רישום הפחת יתבצע במסגרת ספר הנכסים של המערכת, ויכלול את מלוא שלבי הרישום, המעקב והדיווח.
- 1.2.9.4. 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.
- 1.2.9.5. כל נכס בספרים יקושר לחשבון הנכס, לחשבון פחת נצבר (מאזני), לחשבון הוצאות פחת (תוצאתי) וחשבון רווח/הפסד הון.
- 1.2.9.6. המערכת תבצע חישוב פחת חודשי או שנתי בהתאם קבוצות נכסים נבחרות ותתמוך לפחות בחישובי פחת לינארי/מואץ/נומינלי או צמוד למדד/פחת לספרים ופחת לצרכי מס.
- 1.2.9.7. 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.

- 1.2.9.8. המערכת תפיק פקודות יומן אוטומטיות בגין הפחת, אשר יירשמו ישירות בספר הראשי, תוך מתן אפשרות לפיצול לפי מרכזי עלות, פרויקטים או יחידות ארגוניות.
- 1.2.9.9. 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.
- 1.2.9.10. המערכת תנהל היסטוריית חישובי פחת מלאה לכל נכס – כל חישוב שבוצע, מועד הביצוע, נתונים שהוזנו, ופקודות שנרשמו.
- 1.2.9.11. 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.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הנכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 1.2.9.12. באופן זה, המערכת תאפשר למזמין לנהל תהליך פחת שלם, תקין, מתועד וניתן לביקורת, כחלק בלתי נפרד ממחזור הנהלת החשבונות.
- 1.2.9.13. 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.
- 1.2.9.14. 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.
- 1.2.9.15. 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.
- 1.2.9.16. המערכת תאפשר השבחת פריט. השבחת הפריט תרשם כנכס חדש והפחת בגינו יחושב בנפרד.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.9.1	רישום נכס	רישום נכס כולל קישור לחשבונית רכישה, קבוצת פחת ושיטת פחת, פרטים מלאים של הנכס.		
1.2.9.2	ניהול פחת	תמיכה מלאה בתהליך חישוב ורישום פחת בהתאם למדיניות הנהלת חשבונות.		
1.2.9.3	רישום בספר נכסים	הפקת רישומים ומעקב מלא כחלק מהספר הראשי של נכסים.		
1.2.9.4	מאפייני פחת	הגדרת שיטת פחת, אורך חיים, תאריך התחלה ומועדי סיום.		
1.2.9.5	שיוך חשבונות	קישור לכל חשבון רלוונטי – נכס, פחת נצבר, הוצאות רווח/הפסד הון.		
1.2.9.6	שיטות חישוב פחת	תמיכה בחישובי פחת שונים – לינארי, מואץ, צמוד מדד, ספרים ומס.		
1.2.9.7	תהליך חישוב פחת	חישוב ערכי פחת, עדכון יתרת פחת וערך מאזני נוכחי.		
1.2.9.8	פקודות יומן	הפקת פקודות יומן אוטומטיות עם אפשרות לפיצול לפי מרכזי עלות.		
1.2.9.9	פחת רטרואקטיבי	תמיכה בהפסקת פחת זמנית וביצוע חישובים רטרואקטיביים.		
1.2.9.10	היסטוריית פחת	תיעוד מלא של כל חישוב שבוצע, כולל נתונים ופקודות.		
1.2.9.11	דוחות פחת	דוחות פחת תקופתיים, לפי קבוצות נכסים, יתרות, התאמות.		
1.2.9.12	תהליך פחת כולל	תהליך שלם, מתועד, וניתן לביקורת כחלק מהנה"ח.		
1.2.9.13	טופס פחת	הפקת טופס פחת לפי קבוצות ותקופות – ספרים ומס (טופס י"א).		
1.2.9.14	גריעה/מכירה חלקית	תמיכה בפיצול נכס וגריעה חלקית, כולל חישוב רווח/הפסד הון.		
1.2.9.15	רווח/הפסד הון	חישוב לפי כללים, כולל דוחות מס ודוחות חוק התאומים.		
1.2.9.16	השבחת פריט	השבחה כנכס חדש, פחת נפרד.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.10. בקרה פנימית וניהול הרשאות

1.2.10.1. 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 המים.

1.2.10.2. 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.

1.2.10.3. תתאפשר הפעלת הרשאות היררכיות – כלומר: משתמשים רגילים, מאשרים, מנהלים, משתמשי מערכת, בהתאם למבנה הארגוני.

1.2.10.4. 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

1.2.10.5. 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.

1.2.10.6. 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 רשות המים.

1.2.10.7. המערכת תאפשר ניהול הרשאות גמיש ומדויק לכלל מודולי המערכת ולכל שלב בתהליך הפיננסי.

1.2.10.8. 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.

1.2.10.9. המערכת תתמוך בניהול מסלולי אישור (Workflow) למהלכים נבחרים, לרבות:

א. אישור קליטת חשבוניות.

ב. אישור תשלומים.

ג. אישור פקודות יומן חריגות או בסכומים גבוהים.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

ד. אישור פתיחה / סגירה של תקופות עבודה.

1.2.10.10. 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.

1.2.10.11. רשומות הבקרה יישמרו לאורך זמן, באופן נגיש לצורכי ביקורת פנימית וחיצונית.

1.2.10.12. בנוסף, המערכת תאפשר ניהול חתימות דיגיטליות במידת הצורך – עבור אישור מסמכים, אישור דוחות רשמיים או פעולות בעלות משמעות מהותית.

1.2.10.13. 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).

1.2.10.14. באופן זה, המערכת תתמוך בניהול בקרה פנימית סדורה, יעילה ומתועדת, בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר של ניהול כספי ציבור.

1.2.10.15. המערכת תספק כלים מובנים לניהול בקרות כפולות כדי למנוע ניגוד עניינים – לדוג': מי שיוזם פקודת תשלום לא יוכל לאשר אותה.

1.2.10.16. 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.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.10.1	ניהול ובקרה חשבונאית	כלים לניהול ובקרה פנימית על הפעילות הפיננסית – שלמות, תקינות, אבטחת מידע והתאמה לדרישות רגולציה.		
1.2.10.2	ניהול הרשאות גמיש	ניהול הרשאות לפי פונקציה, מודול, שדה ופעולה. קביעת גישה לפעולות רגישות.		
1.2.10.3	הרשאות היררכיות	הפעלת הרשאות לפי היררכיה: רגיל, מאשר, מנהל, משתמש מערכת.		
1.2.10.4	יומן מערכת	תיעוד מלא של פעולות קריטיות כולל זהות משתמש, תאריך, פעולה, ערכים ישנים/חדשים.		

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		ניהול סבבי אישור לפעולות רגישות (פקודות יומן, העברות כספים, פתיחת ספק).	סבב אישורים מובנה	1.2.10.5
		כלים לניהול בקרה על שלמות הנתונים, תקינות התהליכים ועמידה בדרישות ממשל תאגידי.	בקרת תהליכים פיננסיים	1.2.10.6
		ניהול הרשאות גמיש לכל שלב בתהליך הפיננסי.	ניהול הרשאות מודולרי	1.2.10.7
		הגדרה לפי תפקיד-מי יכול לבצע אילו פעולות פיננסיות .	מנגנון הרשאות לפי תפקיד	1.2.10.8
		מסלולי אישור לפעולות – קליטת חשבוניות, תשלומים, פקודות יומן, פתיחת תקופות.	Workflows ניהול	1.2.10.9
		תיעוד מלא על כל פעולה: מבצע, מועד, מצב קודם, שינוי.	בקרת שינויי מידע	1.2.10.10
		שמירת רשומות לטובת ביקורת פנימית וחיצונית.	שמירת רשומות בקרה	1.2.10.11
		אפשרות לניהול חתימות דיגיטליות למסמכים ופעולות.	חתימות דיגיטליות	1.2.10.12
		הגדרת כללים אוטומטיים לזיהוי חריגות וסיכונים בתהליכים פיננסיים.	חוקי בקרת איכות	1.2.10.13
		תמיכה בבקרה פנימית סדורה ומתועדת לפי סטנדרטים לניהול כספי ציבור.	תמיכה בבקרה מתועדת	1.2.10.14
		מניעת ניגוד עניינים – הפרדת תפקידים בין יוזם למאשר תשלום.	בקרות כפולות	1.2.10.15
		דוחות פעולות לפי משתמש, הרשאות, שינויים חריגים. תמיכה בביקורת תקופתיות.	כלי ניתוח ובקרה	1.2.10.16

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

1.2.11. דוחות כספיים

1.2.11.1. המערכת תאפשר הפקת מערך דוחות כספיים מלא ומותאם לדרישות המזמין, לרבות דרישות הדיווח לרשות המים, רשות המיסים, מבקר המדינה, מבקר פנים, הנהלה ומועצת המנהלים.

1.2.11.2. דוחות כספיים אלה יופקו ישירות מתוך המערכת הפיננסית, על בסיס נתונים עדכניים – ללא צורך בהעברות או עיבוד נתונים מחוץ למערכת.

1.2.11.3. 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 גיל 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.

1.2.11.4. 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.

1.2.11.5. המערכת תאפשר גם בניית דוחות מותאמים אישית באמצעות מנגנון דש-בורד מתקדם, כך שהמזמין יוכל להפיק דוחות נוספים בהתאם לצרכים משתנים לאורך זמן.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.11.1	מערך דוחות כספיים	הפקת דוחות לרגולטורים הנהלה וכו'.		
1.2.11.2	הפקה מתוך המערכת	הפקה ישירה של דוחות בלחיצת כפתור, ללא צורך בעיבוד חיצוני.		
1.2.11.3	רשימת דוחות כספיים	מאזן בוחן, מאזן, רווח והפסד, תזרים, פחת, גיל חובות, יתרות ספקים, דוחות ניהוליים.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		סינון לפי תקופות, חתכים, הפקה לקובץ, חתימה ממוחשבת.	הצגה גמישה	1.2.11.4
		מנגנון דש-בורדלבניית דוחות נוספים לפי צרכים משתנים .	מנגנון דש-בורד	1.2.11.5

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.12. ממשקים בין מודולים

1.2.12.1. המערכת הפיננסית תשמש כחלק אינטגרלי ממערך המידע הארגוני של המזמין, ותתממשק בזמן אמת עם יתר המודולים והמערכות הרלוונטיות.

1.2.12.2. 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, גרועות – 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 מים 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.

1.2.12.3. המערכת הפיננסית תאפשר ממשקים חד כיוונים למודולים הבאים:

א. מערכת ניהול פרויקטים – ניהול חשבונאי של הוצאות והכנסות פרויקטליות, תמיכה בניתוח פיננסי של פרויקטים.

ב. מערכת מידע גיאוגרפי- ממשק למערכת לניהול מידע והעברת מידע אלפא נומרי לשכבה ליצירת שכבה גיאוגרפית.

ג. הממשקים יפעלו באופן מלא ואוטומטי, כך שלא יהיה צורך ברישום כפול או בקליטה ידנית של תנועות.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ
 ד. המערכת תבטיח כי כל נתון יחושב, ינוהל ויוצג באופן עקבי וזהה בכל המודולים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תיאור פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.12.1	ממשק אינטגרלי בין מודולים	המערכת הפיננסית מהווה חלק אינטגרלי מהמערכת הארגונית ומבצעת תקשורת בזמן אמת עם כלל המודולים.		
1.2.12.2	ממשקים דו-כיווניים אוטומטיים	ממשקים מלאים בין מודול גבייה, רכש, IVR, כרטיסי אשראי, CRM, נכסים, חוזים, מוני מים ותקציב.		
1.2.12.3	ממשקים חד-כיווניים	ממשק למערכת ניהול פרויקטים ולמערכת GIS כולל ניהול נתונים ללא רישום כפול.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.13. מודול תקציב

1.2.13.1. המערכת תכלול מודול מובנה ומקיף לניהול תקציב, אשר יאפשר תכנון, אישור, ניהול ומעקב רציף אחר התקציב המאושר והביצוע בפועל, לרבות ניתוח חריגות ותחזיות.

1.2.13.2. 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.

1.2.13.3. 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.

1.2.13.4. המאפשרת תאפשר ביצוע הגדרות של הקשרים בין תקציבים לחשבונות: סעיף תקציבי לחשבון, מספר סעיפים תקציביים לחשבון או סעיף תקציבי למספר חשבונות.

1.2.13.5. המערכת תאפשר הגדרת היררכיה תקציבים של לפחות 7 רמות (אב, בן, נכד וכן הלאה).

1.2.13.6. 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.

1.2.13.7. המערכת תאפשר הצגת מידע לכל סעיף ותפרט את סכום התקציב, ניצול, הזמנות עתידיות ועוד.

1.2.13.8. המערכת תאפשר בניית תקציב שנתי שוטף, לניהול סעיפים תוצאתיים (הכנסות והוצאות) וכן תקציב השקעות רב שנתית.

1.2.13.9. 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.

1.2.13.10. 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.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

ב. הגדרת חוקים עסקיים למניעת חריגה – למשל: חסימה אוטומטית, דרישת אישור חריג.

1.2.13.11. 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.

1.2.13.12. 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, לוועדות תקציב, לדירקטוריון.

1.2.13.13. באופן זה, תספק המערכת למזמין מערכת ניהול תקציב מודרנית ומתקדמת, אשר תומכת בשקיפות ניהולית גבוהה, בבקרה תקינה ובקבלת החלטות מבוססות נתונים.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.13.1	מודול תקציב	מודול מובנה לתכנון, אישור ומעקב אחר תקציב כולל תחזיות וניתוח חריגות.		
1.2.13.2	כלי ניהולי להנהלה	שקיפות מלאה להנהלה ומחלקות מקצועיות על ניצול והתפתחות התקציב.		
1.2.13.3	מבנה תקציב גמיש	מבנה היררכי לפי מרכזי עלות, פרויקטים, סוגי תקציב ומקורות מימון.		
1.2.13.4	קשרים לחשבונות	הגדרת קשרים בין סעיפים תקציביים לחשבונות הנה"ח.		
1.2.13.5	היררכיה תקציבית	תמיכה במבנה היררכי של לפחות 7 רמות תקציב.		
1.2.13.6	תקציב מאושר ומתואם	קליטה וניהול תקציב מאושר ומתואם כולל התחייבויות וביצוע בפועל.		
1.2.13.7	פירוט לכל סעיף	תצוגה מפורטת של תקציב, ניצול, התחייבויות ויתרה זמינה לכל סעיף.		
1.2.13.8	תקציב שוטף והשקעות	תמיכה בתקציב שנתי שוטף ותקציב השקעות רב-שנתי.		
1.2.13.9	מהדורות ושינויים	ניהול טיוטות, גרסאות מאושרות ורישום שינויים על ידי מורשים.		
1.2.13.10	בקרת חריגות	מעקב בזמן אמת, התראות ובקרת חריגות תקציביות.		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		ניתוח לפי חתכים תקופתיים עם ממשקים לרכש, הנה"ח וניהול פרויקטים.	ניתוח תקציב מול ביצוע	1.2.13.11
		דוחות מגמות, ביצוע מול תקציב, ניתוח לפי מקורות ודוחות הנהלה.	דוחות ניתוח תקציבי	1.2.13.12
		תמיכה בקבלת החלטות, שקיפות ובקרה תקינה.	מערכת תומכת החלטה	1.2.13.13

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.14. מודול רכש והתקשרויות

- 1.2.14.1. 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.
- 1.2.14.2. המערכת תהיה מקושרת למודול חוזים וערבויות.
- 1.2.14.3. מודול הרכש יתממשק במלואו עם מודול התקציב ומודול הנהלת החשבונות, ויבטיח כי כל התחייבות כספית של המזמין תנוהל בהתאם למסגרות התקציב המאושר והמדיניות הפנימית.
- 1.2.14.4. מערכת הרכש לא תאפשר הזמנת רכש ללא ב.ל.מ חתומה או חוזה בתוקף.
- 1.2.14.5. תהליך העבודה במודול יכלול את השלבים העיקריים הבאים

א. 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.

ב. 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.

ג. 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.

ד. 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.

ה. קליטת חשבוניות ספקים

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- קליטת חשבונית ספק תבצע תוך התאמה מלאה להזמנה ולרישום הקבלה.
- חריגות בין חשבונית להזמנה / קבלה ינהלו במערכת עם מנגנוני אישור ייעודיים.

ו. 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.

1.2.14.6. המערכת תאפשר יצירת דוחות תשלומים לספקים וזכאים, דוחות 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.

1.2.14.7. ניהול ספקים

- א. המערכת תכלול מאגר ספקים מלא – פרטי ספק, פרטי בנק, סוג ספק, תנאי התקשרות, אישורים רגולטוריים (אישור ניכוי מס במקור, אישור ניהול ספרים וכו').
- ב. ניהול תוקף אישורים, עם התראות למנהלים בעת פקיעת תוקף.

1.2.14.8. בקרת התחייבויות

- ג. כל הזמנת רכש / התחייבות תירשם במודול התקציב – כך שניתן יהיה לעקוב בזמן אמת אחר יתרת התקציב הזמינה.

1.2.14.9. דוחות רכש

המערכת תאפשר הפקת דוחות מגוונים:

- דוח התחייבויות פתוחות.
- דוח רכש לפי ספק.
- דוח רכש לפי סוג פריט / שירות.
- ניתוח מימוש תקציב רכש.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

- ניתוח ספקים.

1.2.14.10. תאפשר המערכת למזמין לנהל תהליך רכש מובנה, מבוקר, מתועד ושקוף, עם בקרה מלאה על כלל ההתקשרויות והתחייבויות הכספיות.

1.2.14.11. המערכת תאפשר ניהול תהליכי BPM מתקדמים עבור כלל שלבי מחזור הרכש, במטרה לאפשר תהליכי עבודה מוסדרים, מבוקרים ומתועדים בין כלל הגורמים המעורבים בתהליך.

1.2.14.12. ניהול יומן פעולות מלא לכל שלב בתהליך:

- מי אישר.

- מתי.

- באיזו החלטה.

1.2.14.13. הפקת התראות אוטומטיות למאשרים:

- דרישה לאישור ממתין.

- תזכורות לאישור שתוקפו עומד לפוג.

- התראה על חריגה ממסלול אישור.

1.2.14.14. תצוגת סטטוס מסלול האישור למשתמשי המערכת: עבור כל בקשה/ הזמנה / חשבונית – תצוגה גרפית של סטטוס האישור, כולל מאשרים שביצעו ומאשרים שטרם ביצעו.

1.2.14.15. 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.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.14.1	מודול רכש מלא	מודול לניהול תהליכי רכש מקצה לקצה, כולל בקרה, אישורים, ושקיפות.		
1.2.14.2	קישור לחוזים וערבויות	קישור מלא למודול חוזים וערבויות לניהול מחויבות מול ספק.		
1.2.14.3	ממשק תקציב וחשבונאות	התאמה מלאה למודול התקציב והנהלת החשבונות, כולל ניהול התחייבויות.		
1.2.14.4	בקרה על ב.ל.מ	חסימת הזמנות ללא ב.ל.מ חתומה או חוזה בתוקף.		
1.2.14.5	מחזור רכש מלא	תהליך מלא: ייזום - אישור - הזמנה - קבלה - חשבונית - תשלום.		

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		דוחות תשלומים, חובות פתוחים וגיל חובות.	דוחות תשלומים וגיל ספקים	1.2.14.6
		מאגר ספקים + מסמכים רגולטוריים + ניהול תוקף אישורים.	ניהול ספקים	1.2.14.7
		רישום כל הזמנת רכש במודול תקציב למעקב יתרות.	בקרת התחייבויות	1.2.14.8
		דוחות התחייבויות, ניתוחים לפי ספק/סוג שירות/מימוש תקציב.	דוחות רכש	1.2.14.9
		תהליך שקוף, מבוקר ומתועד.	רכש מבוקר ומתועד	1.2.14.10
		תהליכי אישור דינמיים למסלולי רכש שונים.	ניהול BPM	1.2.14.11
		תיעוד מלא: מי אישר, מתי, ומה ההחלטה.	יומן פעולות	1.2.14.12
		התראות לאישורים ממתנים וחריגות תהליך.	התראות אוטומטיות	1.2.14.13
		תצוגה גרפית של שלבי האישור.	סטטוס גרפי למסלול אישור	1.2.14.14

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

1.2.15. מודול ניהול חוזים / ערבויות / ביטוחים

1.2.15.1. 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.

1.2.15.2. המודול יהווה מערכת שליטה ובקרה על כלל המסמכים המחייבים – חוזים, ערבויות, פוליסות ביטוח – החל משלב קליטתם, דרך ניהול המעקב והבקורת, ועד סיום תוקפם או מימושם.

1.2.15.3. ניהול חוזים:

- א. קליטת חוזים חתומים למערכת- המערכת תקבע מספור אוטומטי לחוזה.
- ב. שיוך כל חוזה ליחידה הארגונית / פרויקט / התקשרות.
- ג. קישור למחירון ספק
- ד. תיעוד פרטי החוזה:

- פרטי ספק / נותן שירותים
- פירוט חוזה- סוג שירותים, תצורת התקשרות (שעתי/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').

ה. ניהול גרסאות חוזה – כולל נספחים, שינויים ועדכונים.

ו. ניהול Workflow פנימי לניהול החוזה (מועדי התחלה וסיום של החוזה, פקיעת ערבות או תאריכי ביטוחים)

ז. קישור חוזים להזמנות רכש, לפרויקטים ולתנועות תקציביות.

1.2.15.4. ניהול ערבויות:

- א. קליטת ערבויות בנקאיות / ביטחונות.
- ב. שיוך ערבויות לחוזים.
- ג. תיעוד פרטי ערבות:

- סוג ערבות (ערבות ביצוע, ערבות מכרז, ערבות טיב, ערבות בדק).

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

- סכום הערבות.
- מועד הפקדה.
- מועד פקיעה.
- תנאי חילוט.

- ד. ניהול תהליך בקרה על פקיעת ערבויות – התראות טרם פקיעה.
- ה. ניהול מצב נוכחי של הערבות (בתוקף / הופקדה מחדש / הוחזרה / חולטה).

1.2.15.5. ניהול ביטוחים

- א. קליטת פוליסות ביטוח – ביטוחי קבלנים, ביטוחי צד שלישי, ביטוחי רכוש וכו'.
- ב. שיוך ביטוחים לפרויקטים / חוזים.
- ג. תיעוד פרטי פוליסה:

- חברת ביטוח.
- סוג ביטוח.
- תאריך תחילה / פקיעה.
- סכומי כיסוי.
- תנאי חריגים / הסתייגויות.

- ד. ניהול התראות פקיעה – דיווח למנהלי הפרויקט או החטיבה האחראית.

1.2.15.6. ממשקי עבודה-

- א. אינטגרציה למודול רכש – שיוך ערבויות וביטוחים להזמנות רכש.
- ב. אינטגרציה למודול פרויקטים – ניהול ערבויות וביטוחים לפי פרויקט.
- ג. אינטגרציה למודול הנהלת החשבונות – מעקב פיננסי אחר ערבויות.

- 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).

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.15.1	מודול ייעודי לניהול חוזים, ערבויות וביטוחים	מערכת לניהול מחזור חיים מלא, מתועד ומבוקר של כלל ההתקשרויות מול ספקים, נותני שירותים, קבלנים וצד ג'.		
1.2.15.2	שליטה ובקרה על מסמכים מחייבים	ניהול חוזים, ערבויות וביטוחים – החל מקליטה, דרך מעקב ובקורת ועד סיום תוקף/מימוש.		
1.2.15.3	ניהול חוזים	קליטת חוזים, מספור אוטומטי, שיוך לארגון/פרויקט, קישור למחירון, תיעוד פרטי החוזה (ספק, סוג שירות, סכומים, מועדים, תנאים), ניהול גרסאות ונספחים Workflow, פנימי, וקישור להזמנות רכש ותקציב.		
1.2.15.4	ניהול ערבויות	קליטת ערבויות בנקאיות, שיוך לחוזים, תיעוד פרטים (סוג, סכום, מועדי הפקדה/פקיעה, תנאי חילוט), התראות לפני פקיעה, מעקב מצב נוכחי (בתוקף, חולטה, הוחזרה וכו').		
1.2.15.5	ניהול ביטוחים	קליטת פוליסות ביטוח, שיוך לפרויקטים/חוזים, תיעוד פרטי פוליסה (חברת ביטוח, סוג, מועדים, סכומי כיסוי, חריגים), התראות על פקיעה ודיווח למנהלי פרויקטים/חטיבות.		
1.2.15.6	ממשקי עבודה ודוחות	אינטגרציה עם מודול רכש, פרויקטים והנהלת חשבונות. הפקת דוחות: ערבויות בתוקף/לפי סוג, ביטוחים בתוקף/חסרים, סטטוס חוזים (שירותים, מועדי פקיעה, ספקים), ודוחות חריגים (ערבויות קרובות לפקיעה).		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
**לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ**

1.2.16. מודול דוחות

1.2.16.1. המערכת תכלול מודול דוחות מובנה ומתקדם, אשר יאפשר למזמין להפיק מגוון רחב של דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים, המבוססים על הנתונים במערכת.

1.2.16.2. המודול יהווה כלי מרכזי עבור הנהלת החברה, מחלקות מקצועיות, יחידות כספים וגורמים רגולטוריים – לצורך מעקב שוטף, בקרה פיננסית ותפעולית, ביקורת פנימית ודיווח חיצוני.

1.2.16.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות מכלל המודולים המפורטים במפרט הטכני.

1.2.16.4. 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 רשות המיס, משרדי ממשלה וגופים נוספים.

1.2.16.5. 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.

1.2.16.6. 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.

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.16.1	מודול דוחות	המערכת תכלול מודול דוחות מובנה להפקת דוחות תפעוליים, ניהוליים ורגולטוריים.		
1.2.16.2	שימושים עיקריים	כלי עבור הנהלה, כספים, יחידות מקצועיות ורגולטורים לבקרה ודיווח.		
1.2.16.3	דוחות	הפקת דוחות מכלל המודולים במערכת.		
1.2.16.4	הצגה במערכת	הצגת הדוחות על גבי ממשק המערכת.		
1.2.16.5	יכולות עיבוד דוחות	סינון, הצגה חכמה ושמירה כתבנית		

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

		הצגה במערכת, ייצוא לקובץ, הפצה במייל	יכולת הפצה והצגת דוחות	1.2.16.6
--	--	--------------------------------------	------------------------	----------

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

Dashboard 1.2.17

- 1.2.17.1. המערכת תאפשר עבודה עם כלי Dashboard או באמצעות ממשק לכלים ארגוניים קיימים.
- 1.2.17.2. אפשרות לבניית דוחות וניתוחים מותאמים ע"י משתמשים מורשים – ע"י Drag & Drop של שדות ומדדים ושל Drill-Down לנתונים.

1.2.17.3. שימושים עיקריים:

- ניתוח הכנסות ותשלומים.
- ניתוח גיל חובות.
- דוחות יתרות.
- ניתוח רכש לפי ספקים / פרויקטים.
- ניתוח ביצוע מול תקציב.
- דוחות פחת.
- דוחות שכר ונכחות.
- דוחות סטטוס פרויקטים.
- דוחות ניהול פניות SLA .

- 1.2.17.4. המודול יספק למזמין כלי ניהולי ובקרתי חיוני אשר יתמוך בכל רמות הארגון, וישפר את שקיפות הנתונים ויכולת קבלת ההחלטות.

- 1.2.17.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות רשמיים נדרשים לרשות המים, בהתאם למבנה ולפורמטים הקבועים בתקנות, בהנחיות רשות המים ובמערכת הדיווחים המקוונת של הרשות. **יכולת עיקריות:**

- הפקת דוחות מחזוריים רשמיים:
- דוחות חובות ופיגורים.
- דוחות הכנסות.
- דוחות צריכה.
- דוחות גביה.
- דוחות תהליך אכיפה.

1.2.17.6. תמיכה במבנה קובץ נדרש:

- Excel / XML / CSV / הגדרות רשות המים.
- מבנה טבלאות, שדות חובה, שדות תיעוד.
- הפקת דוחות תקופתיים אוטומטיים – כולל יכולת תזמון (יומי/שבועי/חודשי/שנתי).

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- אפשרות לנהל גרסאות דוח – כולל שמירת היסטוריית הדוחות שהופקו ואשר הוגשו בפועל לרשות המים.
- תיעוד תהליך אישור פנימי לדוחות טרם שליחה – חתימות ואישורים של בעלי תפקידים מוסמכים.
- אפשרות לשליחת דוחות ישירות למערכות רשות המים (ככל שהממשק קיים / יוגדר).

סיכום פרק זה:

סעיף	כותרת הסעיף	תמצית פונקציונליות	קיים	לא קיים
1.2.17.1	Dashboard כלי	או באמצעות Dashboard המערכת תאפשר עבודה עם כלי ממשק לכלים ארגוניים קיימים.		
1.2.17.2	בניית דוחות	Drag & Drop Drill-Down אפשרות בניית דוחות ע"י משתמשים מורשים, כולל .		
1.2.17.3	שימושים עיקריים	ניתוח הכנסות, תשלומים, גיול חובות, רכש, תקציב, פחת, שכר, GIS ו-SLA.		
1.2.17.4	כלי ניהולי	המודול יספק כלי ניהולי לשקיפות נתונים ושיפור קבלת החלטות.		
1.2.17.5	דוחות לרשות המים	הפקת דוחות רשמיים לרשות המים לפי תקנות ומבנים נדרשים.		

מסמך ג' (4) – תכולת דרישות אבטחת מידע בהתאם לתקנות הגנת 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 ושמידות הנתונים, ועמידה בתקני אבטחת מידע מחייבים
- 1.2. המציע ידרש 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 ידרש 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 ידרש 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 ידרש 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.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 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, לבהיר את השימושים המותרים לעובדיו, על פי התפקיד והצורך בלבד.
- 2.15. תקופת אחריות לאחר מסירה - 3 חודשים.
- 2.16. ספק השירות יבצע את תכנית הגנה על המידע בכל המערכות, על פי תכנית ההגנה על המידע, אשר תקבע על ידי החכ"ל ו/או בשיתוף עמה. ספק השירות מתחייב ליישם את תכנית ההגנה על המידע, בכל מקרה, אחת לתקופה, כפי שיידרש על ידי רשות, תיבחן מחדש תכנית ההגנה על המידע ותועדכן 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

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

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 ספק השירות.

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 בציווד, 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 ווידא להעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.

2.18. בכל מקרה של כתיבת קוד על ידי הספק, על הספק לעמוד בדרישות של פיתוח מאובטח.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

2.19. ככלל, שימוש בנתונים ממערכת האמת לצורך פיתוח, יבוצע לאחר שינויי נתוני האמת (Scrambling) כך שלא ניתן יהיה לזהות או להצליב את הנתונים עם אדם אמתי בנתני 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 בכלל הדרישות מפורטות במסמך 2 – דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות לעיל.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

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 וחשבונות. 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 מזהה;
 - 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

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

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 ורבי-שכבתי של אמצעי אבטחת המידע. הספק יבצע הערכת סיכונים (Privacy Impact Assessment – PIA) אחת לשנה או בכל שינוי מהותי במערכתיו, 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 תבצע 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 וינטר 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

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירותי הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 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 כדיון, 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), ונהל 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.

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.

2. שלב הסבת הנתונים:

2.1. הספק יבצע הסבה מלאה של כלל הנתונים הקיימים אל מערכת המידע החדשה, בהתאם למבנה הנתונים שיוגדר על ידי החברה.

2.2. תהליך ההסבה יכלול בדיקות שלמות, עקביות ודיוק, לרבות טיוב נתונים, התאמת קידודים (כולל קידוד עברית המרת שדות אלפא-נומריים, והפרדת נתונים כגון כתובות, תיבות דואר, מספרי בתים, כניסות, DOS 862) 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 החברה.

2.4. כל תקלה, באג או שינוי שיתגלה במהלך ההסבה ידווח בכתב באופן מיידי למנהל החברה, בצירוף תיאור התקלה ופעולות התיקון הנדרשות.

2.5. כלי ההסבה, הסקריפטים והשיטות שיופעלו יתועדו במסמך נלווה שיוגש לאישור החברה.

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 תתבצע אל מול מהלך חיובים מקביל במערכת הקיימת, לשם אימות נכונות הנתונים ותוצאות החישוב.

3.3. תכנית הבדיקות תפורט במסמך נפרד, ותכלול את שלבי הפעלה, 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 החברה.

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.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

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 החברה, למשך כל תקופת ההקמה (חודשיים ימים) 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 שירות הלקוחות וצרכנות מים למערכת הגבייה החדשה.
- 1.3. מינימום הפרעה לעבודה השוטפת בתקופת ההסבה:
- 1.4. הסבת הנתונים תבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א'.
- 1.5. התקנת החומרה והיישומים יתבצע מחוץ לשעות העבודה הרגילות של החברה.
- 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 החברה והמנהל.
- 1.9. עם אישור ההסבה הספק יתאם עם חברה את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת.
- 1.10. הסבת הנתונים תבצע רק באישור החברה ולאחר שנבדקה נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.

1. 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	

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
גולן בע"מ

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 החברה, 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 החברה.
- 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 החברה 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 החברה.
- 1.14. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבוננו של הספק.
- 1.15. המנהל יהיה ראשי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי החברה.
- 1.16. 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.

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 ובחברה), 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 חשבוננו, בין היתר לבנקים, מס"ב, מוקד חיצוני.
- 2.2. גיבויים, רפליקציה והתאוששות מאסון(DR)
 - 2.2.1. הספק יפעיל, ינהל ויתחזק את מערכת המידע של המזמין על גבי שרת ענן ייעודי בבעלותו או בניהולו, אשר יעמוד בכל הדרישות הרגולטוריות, התקניות והמשפטיות החלות, ובפרט בהוראות חוק הגנת הפרטיות,

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

התשמ"א-1981, ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, לרבות רמת אבטחה, סיווג המידע, הצפנה, בקרה והרשאות.

2.2.2. השרת המרכזי יגובה באופן שוטף, מלא ומבוקר לאורך כל ימות השנה, תוך יישום מדיניות גיבוי הכוללת גיבויים מלאים, גיבויים דיפרנציאליים ו/או מצטברים, בהתאם לאופי הנתונים ולדרישות הזמינות של המערכת, והכול באופן המבטיח שלמות, עקביות וזמינות נתונים בכל עת.

2.2.3. בנוסף לשרת המרכזי, הספק יפעיל ויתחזק שרת ענן נוסף, נפרד ומבודד, אשר ישמש כהעתק מראה (רפליקציה) של השרת המרכזי, ויהווה שרת התאוששות מאסון (DR). שרת זה יכול העתק מלא, עדכני ומבוקר של כלל רכיבי המערכת, לרבות בסיסי נתונים, קבצים, יישומים, הגדרות מערכת ותצורות אבטחה.

2.2.4. רמת הרפליקציה הנדרשת בין השרת המרכזי לשרת הרפליקציה/ DR תהיה לכל הפחות רפליקציה יומית מלאה, כאשר הספק יפרט בהצעתו את מנגנון הרפליקציה, תדירות העדכונים, זמני השהייה, ואת האמצעים להבטחת עקביות הנתונים בין הסביבות.

2.2.5. הספק יוודא כי תהליכי הגיבוי והרפליקציה מתבצעים ברקע, באופן מבוקר, מאובטח ושקוף, כך שלא תיפגע רמת השירות, זמני התגובה, זמינות המערכת או חוויית המשתמש, והכול בהתאם ל- SLA שנקבע במסמכי המכרז.

2.2.6. לצורך ביצוע הרפליקציה בין השרת המרכזי לשרת הרפליקציה DR/הספק ירכוש, יקים ויתחזק על חשבונו קו תקשורת ייעודי, מאובטח ואמין, הכולל הצפנה, מנגנוני בקרה וניטור, ואמצעי הגנה מפני חדירה, שיבטיח העברת נתונים רציפה, יציבה ומוגנת.

2.2.7. הספק ירכוש, יתקין ויתחזק על חשבונו מערכת גיבוי ייעודית, לרבות רישוי מלא ועדכני, אשר תאפשר ניהול מדיניות גיבוי, שחזור נקודתי, שחזור מלא, ניהול גרסאות, תיעוד פעולות, והתראות על כשלי גיבוי או חריגות.

2.2.8. הספק יפעיל מנגנוני גיבוי ורפליקציה הן על השרת המרכזי והן על שרת הרפליקציה, ויוודא כי קיימת הפרדה לוגית ופיזית בין הסביבות, על מנת לצמצם סיכוני כשל משותף, מתקפות סייבר או פגיעה בנתונים.

2.2.9. הספק מתחייב לבצע מבדקי חדירה, סקרי סיכונים, בדיקות אבטחת מידע ובדיקות שרידות לשרתים ולמערכת כולה, לרבות סביבת הרפליקציה. ממצאי הבדיקות, הדוחות והמלצות התיקון יתועדו ויוגשו למזמין, במלואם או בחלקם, בהתאם לדרישתו.

2.2.10. במקרה של השבתה, תקלה חמורה, אירוע סייבר או כל אירוע אחר הגורם לאי-זמינות השרת המרכזי, הספק יפעיל את מערכת המידע באופן מלא על גבי שרת הרפליקציה בתוך פרק זמן מרבי של עד 4 שעות מרגע ההודעה או זיהוי התקלה, כך שתובטח המשכיות עסקית ותפעולית מלאה של המערכת.

2.2.11. הספק יידרש לבצע, אחת לשנה לפחות, וכן בכל מועד נוסף על פי דרישת המזמין, תרגילי יזום של שחזור והפעלה מלאה של המערכת משרת הרפליקציה, לרבות בדיקות תקינות, זמינות, שלמות נתונים ותפקוד יישומי. ביצוע תרגילים אלו, תיעודם והפקת לקחים יבוצעו על חשבון הספק בלבד.

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי

גולן בע"מ

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. אי-עמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה, בנוסף להטלת פיצוי מוסכם אשר תטיל החברה על הספק לפי שיקול דעתה.

4. תוצרים נדרשים

4.1. הספק יעמוד בדרישות הבאות:

4.1.1. תקן לזמן תגובה ולתפקוד המערכת בשוטף.

4.1.2. תקן לזמן תגובה לבקשות לשינויים ולתיקונים.

4.1.3. תקן לגיבוי והתאוששות מאסון. (Disaster Recovery)

5. מנגנון פיצויים מוסכמים

5.1. מנגנון הפיצויים המוסכמים יבוצע בהתאם לנספח 4 – נספח רמת שירות. בנוסף, החברה רשאית להטיל פיצויים כספיים בהתאם לדרגות הפיגור המפורטות להלן.

6. אמות מידה לעמידה ברמת השירות ופיצויים מוסכמים בגין חריגה

6.1. פיגור במימוש תהליך חסר שנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק – השלמה בתוך 7 ימי עבודה.

6.1.1. פיצוי: 200 ₪ ליום עד 30 ימי פיגור, 250 ₪ ליום עד 60 ימים, 300 ₪ ליום עד 90 ימים, 400 ₪ ליום מעבר ל-90 ימים.

6.2. חוסר בתהליך שהוצהר על ידי הספק כי הוא קיים וניתן להפעלה מיידית–

6.2.1. פיצוי: 300 ₪ ליום עד 60 ימים, 500 ₪ עד 90 ימים, 600 ₪ מעבר ל-90 ימים.

6.3. פיגור במימוש החלטת רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית או חוות דעת יועמ"ש החברה–

6.3.1. פיצוי: 500 ₪ ליום עד 30 ימים, 800 ₪ עד 60 ימים, 1,000 ₪ מעבר ל-60 ימים.

6.4. תקלה במסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד –

6.4.1. תיקון בתוך יום עבודה אחד. פיצוי קבוע: 200 ₪ ליום איחור.

6.5. תקלה המעכבת הפקת תלושי חיוב מים וביוב, תלושי התראה על יתרות חוב או כל תהליך המחויב לפי חוק

6.5.1. 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.

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

- 6.6. תשלום לספק שירותי המחשוב הקודם בשל שירותים שלא ניתן לבצע במערכת החדשה – החברה תחייב את הספק בכל סכום שתידרש לשלם בפועל בגין אי־ביצוע השירות.
- 6.7. פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים – השלמה בתוך 7 ימי עבודה.
- 6.7.1. פיצוי: 500 ₪ ליום עד 30 ימים, 700 ₪ עד 60 ימים, 1,000 ₪ מעבר לכך.
- 6.8. פיגור בתכנית ההטמעה ו/או בפיתוחים עתידיים –
- 6.8.1. פיצוי: 500 ₪ ליום עד 30 ימים, 700 ₪ עד 60 ימים, 1,000 ₪ מעבר לכך.
- 6.9. אי יכולת להפיק דו"ח נדרש – תיקון בתוך יום עבודה אחד.
- 6.9.1. פיצוי: 300 ₪ ליום עד 30 ימים, 500 ₪ עד 60 ימים, 800 ₪ עד 90 ימים, 1,000 ₪ מעבר לכך.
- 6.10. אי העברת נתונים לחברה בהתאם לנספח ב' (14) – כתב התחייבות בעת היפרדות –
- 6.10.1. פיצוי: 1,000 ₪ עד 30 ימים, 2,000 ₪ לכל תקופת איחור נוספת.
- 6.11. אי עמידה בהתחייבויות הספק או בדרישת המפקח –
- 6.11.1. פיצוי: 300 ₪ עד 30 ימים, 400 ₪ עד 60 ימים, 500 ₪ עד 90 ימים, 800 ₪ מעבר לכך.
- 6.12. אי תיקון תקלה במסך און־ליין – פיצוי קבוע של 200 ₪ לכל יום עיכוב.
- 6.13. תקלה או הפרה של כללי תאגידי מים שלא הוגדרה לעיל, המחייבת את החברה בפיצוי לצרכנים – פיצוי לצרכן: 50–200 ₪ לכל תקופת חשבון בהתאם לכללים, עבור כל תקופה נוספת שבה נמשכת ההפרה. כללי: כל הסכומים לעיל הינם פיצויים מוסכמים ללא צורך בהוכחת נזק.

7. אחריות דיווח ותיאום

- 7.1. כל תיקון, עדכון גרסה או שינוי במערכת יבוצע בידיעת ובתיאום מול בעלי התפקידים הרלוונטיים בחברה בלבד.

8. פיצוי מוסכם

- 8.1. במקרה של איחור במתן שירות באחת מן המערכות הקריטיות המושבתות, ישלם הספק פיצוי מוסכם בהתאם לחריגה ולרמות הפיצוי שנקבעו לעיל.

9. שיקול דעת החברה

- 9.1. החלטה אם להטיל פיצוי מוסכם על הספק נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. בחירת החברה שלא להטיל

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ד' – הצעת המחיר/התמורה

1. הצעת מחיר לפרק א' חלק 1 - מערכת לחיוב, גביה ואכיפה:

1.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין כלל השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו לפרק א' חלק 1 כולל את השירותים המפורטים בפרק א' חלק 2 לגביהם רשום "כלול", הכוללים את השירותים המפורטים בנספח א', הינו 5,500 (חמשת אלפים וחמש מאות ש"ח) לא כולל מע"מ. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת הוא ממועד אישור החברה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של החברה.

1.2. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחיו, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

חלק 1	אספקת ותחזוקת מערכת לחיוב גביה ואכיפה	הערה
1.1	מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח א'.	כלול
1.2	עדכון תקופתי וקליטת משלמים למערכת הגביה ממערכת מרשם אוכלוסין חיצונית ברמה חודשית או בהתאם לקביעת החברה של נתוני המשלמים ממערכת אוכלוסין חיצונית - התשלום לספק מערכת אוכלוסין יעשה בנפרד על ידי החברה.	כלול
1.3	שירות חודשי טלפוני למערכות הנדרשות לרבות לממשקים, דוחות, תהליכי עבודה לפי דרישות השירות להצעה וכן מדריך על בסיס קבוע לפי בנספח א' לעיל הסבת הנתונים ולו"ז הטמעת המערכת.	כלול
1.4	אספקת מדריך למתן שירותי והדרכה חודשיים במשרדי החברה בהיקף של לפחות פעם ברבעון למשך 8 ש"ע פרונטליות חודשיות (לאחר תקופת ההקמה).	כלול
1.5	רישוי משתמשים: אין הגבלה בכמות המשתמשים. למען הסר ספק: הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, <u>לכלל</u> המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהחברה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב.	כלול
חלק 2	מחירון שינויים ושיפורים	הערה
2.1	דוח לפי דרישת משתמש כלל הדוחות יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי, לרבות דוחות הנדרשים על פי אמנת המידה, דרישות משתמשים בחברה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח	כלול

	המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.	
כלול	<p>שינויים במערכת:</p> <p>כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם:</p> <p>שינוי באובייקט מידע:</p> <p>1. הוספת/גריעת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.</p> <p>2. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.</p> <p>3. הוספת/גריעת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.</p> <p>4. שינוי פרמטרים.</p> <p>5. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.</p> <p>6. התרעות וכללים:</p> <p>6.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.</p> <p>6.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.</p> <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>	2.2
250	הדרכה פרטנית (מעבר לניתן בסעיף 2.4 בטבלה להלן)	2.3

לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספיים ושירות הלקוחות לקולחי גולן בע"מ

	המחיר הנקוב הוא עלות לשעת עבודה ביחס למחיר נקוב זה יחול שיעור ההנחה המוצע.	
כלול	2. החברה 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 (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).	2.4

2. הצעת מחיר לפרק ב- מערכת כספיים:

2.1. המחיר החודשי המקסימלי שישולם לספק בגין כלל השירותים וההתחייבויות המפורטים במסגרת הצעה זו הכוללים את השירותים המפורטים בנספח א', הינו 3,500 (שלושת אלפים וחמש מאות ש"ח) לא כולל מע"מ. המציע יציע הנחה על סכום זה. נדגיש כי התחלת התשלום על המערכת הוא ממועד אישור החברה שהמערכת הוסבה ופועלת בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של החברה.

2.2. תכולת השירותים הינה כמפורט במסמכי ההצעה ובנספחיו, לרבות, בין היתר, התכולה שלהלן:

פרק 2	אספקת ותחזוקת מערכת כספיים	הערה
1.1	מערכת מידע על פי הנדרש במסמכי ההצעה לרבות ממשקים כמפורט בנספח א'.	חודשי
1.2	עדכון תקופתי וקליטת משלמים למערכת הגביה ממערכת מרשם אוכלוסין חיצונית ברמה חודשית או בהתאם לקביעת החברה של נתוני המשלמים ממערכת אוכלוסין חיצונית - התשלום לספק מערכת אוכלוסין יעשה בנפרד על ידי החברה.	כלול
1.3	שירות חודשי טלפוני למערכות הנדרשות לרבות לממשקים, דוחות, תהליכי עבודה לפי דרישות השירות להצעה וכן מדריך על בסיס קבוע לפי בנספח א' לעיל הסבת הנתונים ולו"ז הטמעת המערכת.	כלול
1.4	אספקת מדריך למתן שירותי והדרכה חודשיים במשרדי החברה בהיקף של לפחות פעם ברבעון למשך 8 ש"ע פרונטליות חודשיות (לאחר תקופת ההקמה).	כלול
1.5	רישוי משתמשים: אין הגבלה בכמות המשתמשים. למען הסר ספק:	כלול

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

	הרישוי הינו רישוי מלא לכל משתמש, לכלל המודולים הנדרשים בהצעה. לא תשולם כל תמורה נוספת במידה שהחברה תחרוג ממספר עמדות העבודה הנקוב.	
פרק 2	מחירון שינויים ושיפורים	הערה
2.1	<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 בחברה וכיו"ב. כמו כן, כל דו"ח המופק מהמערכת הקודמת וכן עלויות שמירת המידע ההיסטורי מהמערכת הקודמת יהיו על חשבון הספק הזוכה.</p>	כלול
2.2	<p>שינויים במערכת:</p> <p>כלל השינויים במערכת יהיו על חשבון הספק כחלק מהתשלום החודשי ותחת הגדרתם:</p> <p>שינוי באובייקט מידע:</p> <p>10. הוספת/גריעת שדות מאובייקט מידע. הוספת/מחיקת נתונים לשדות רשומה.</p> <p>11. הוספת שדות מידע חדשים על המסך.</p> <p>12. הוספת/גריעת שדות מדוח מודפס או טבלה המוצגת על המסך.</p> <p>13. שינוי פרמטרים.</p> <p>14. הוספת שאילתה או פרוצדורה והצגתה בדוח או על המסך תחת פקד או פקדי מידע.</p> <p>15. התרעות וכללים:</p> <p>15.1. שינוי, הוספה או מחיקת התרעה.</p> <p>15.2. שינוי, מחיקה או הוספת תזכורת.</p> <p>15.3. שינוי, מחיקה או הוספת כלל.</p> <p>16. שינוי בתהליך:</p> <p>16.1. הוספת או גריעת פעילות מתהליך עבודה.</p> <p>16.2. שינוי לוגי בתהליך או בסכמת חיוב</p> <p>16.3. שינוי סכמה.</p> <p>17. אובייקטים:</p> <p>17.1. הוספת אובייקט מידע חדש (לרבות קשרים).</p> <p>17.2. ניוון אובייקט מידע קיים. (לרבות קשרים).</p>	כלול

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

	17.3. הוספת שדות ניהול וצירוף מסמכים או שדות התרעה או תזכורת לאובייקט קיים. 18. ממשק מידע: 18.1. שינוי, תיקון, ניוון או הוספת ממשק מידע (לרבות שדות, כללים, בקרות והעברת נתונים בין המערכות).	
250	הדרכה פרטנית (מעבר לניתן בסעיף 2.4 בטבלה להלן) המחיר המוצע הוא עלות לשעת עבודה.	2.3
כלול	3. החברה 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 (המחיר הנ"ל קבוע ועליו לא תחול ההנחה המוצעת על ידי המציע).	2.4

הצעת המציע – שיעור ההנחה המוצע להלן הוא אחיד ביחד לשני הפרקים וכל המחירים הנקובים

לעיל

הרינו להציע הנחה בשיעור של _____%

(במילים: _____ אחוז)*

*במקרה של אי התאמה בין שיעור ההנחה הנקוב כמספר לבין שיעור ההנחה במילים – יחייב שיעור ההנחה הגבוה יותר.

מכל אחד מהסכומים הנקובים בנספח הצעת מחיר זו לעיל.

הערה: שיעור ההנחה שיירשם יהיה בטווחים שבין 0% ל - 20%

תמורת ביצוע השירותים במלואם, במועדם ולשביעות רצונו המלאה של המזמין, ישלם המזמין לידי המציע תשלומים בהתאם לתנאים, לסכומים ולמועדים כמפורט להלן:

התמורה לאחר הנחה 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' – דוגמא לאופן חישוב בחירת המציע הזוכה

1. דירוג הרכיב הכספי

- 1.1 המציע נדרש למלא את אחוז ההנחה המוצע במסמך ההצעה הכספית 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 60 נקודות.
 1.3 להלן דוגמא מספרית לחיוב הרכיב הכספי:

מציע ג	מציע ב	מציע א	שלבי חישוב
20%	15%	5%	אחוז הנחה מוצע %
60	45	15	ניקוד

2. דירוג רכיב האיכות

- 2.1 דירוג ההצעה הכספית מבוצע בהתאם להוראות סעיף 15.5 במסמך א'.

- 2.1.1 להלן דוגמא מספרית לחישוב רכיב האיכות:

מציע ג	מציע ב	מציע א	שלבי חישוב
100	80	75	ציון גולמי לרכיב 1
30	24	22.5	ניקוד לרכיב 1 (30%)
70	85	95	ציון גולמי לרכיב 2
35	42.5	47.5	ניקוד לרכיב 2 (50%)
60	90	70	ציון גולמי לרכיב 3
6	9	7	ניקוד לרכיב 3 (10%)
60	80	90	ציון גולמי לרכיב 4

קולחי גולן בע"מ- מכרז פומבי מספר 01-2026
 לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת לניהול מערך הגביה, האכיפה הכספים ושירות הלקוחות לקולחי
 גולן בע"מ

6	8	9	ניקוד לרכיב 4 (10%)
77	83.5	86	ניקוד איכותי כולל (מתוך 100)
30.8	33.4	34.4	ניקוד איכות מסה"כ ציון (40%)

3. להלן דוגמא מספרית לשיקולל הניקוד הסופי המשוקלל של המציע בהתאם לחישוב שבוצע בסעיפים 1+2 לעיל::

3.1.

מציע ג	מציע ב	מציע א	ציון
60	45	15	ציון מחיר
30.8	33.4	34.4	ציון איכות
90.8	78.4	49.4	סה"כ ציון

הזוכה בהתאם לדוגמא זו הנו מציע ג'.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך