

עיריית נתיבות

מכרז פומבי מס' 11/2022

התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה
עירונית

2022 יולי

תוכן עניינים

הזמנה להציע הצעות מס' 11/2022

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- מסמך א'1 - פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם
- מסמך א'2 - תצהיר זכויות קניין
- מסמך א'3 - הצהרת המשתתף ואישור רו"ח
- מסמך א'4 - אישור ניהול חשבון
- מסמך א'5 - תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות
- מסמך א'6 - נוסח ערבות מכרז
- מסמך א'7 - תצהיר בדבר קיום תנאים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
- מסמך א'8 - תצהיר בדבר קיום דיני עבודה
- מסמך א'9 - פרטי מנהל פרויקט מטעם המציע
- מסמך א'10 - הצהרת המשתתף

מסמך ב' - מפרט טכני

מסמך ג' - הסכם התקשרות (להלן: "ההסכם")

- נספח א' - מסמכי המכרז
- נספח ב' - נוסח ערבות ביצוע
- נספח ג' - טופס האישור על קיום ביטוחים (נספח ביטוח)
- נספח ד' - תצהיר שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים
- נספח ה' - טופס הצעת המחיר

מסמך א'

הזמנה להציע הצעות

עיריית נתיבות

הזמנה להציע הצעות

התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית לניהול העירייה

1. כללי:

- 1.1 הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד והוראות הסעיף תחייבנה את הצדדים רק במקרים אשר בהם אין התייחסות אחרת מפורטת ומפורשת באי אילו ממסמכי המכרז. הייתה התייחסות אחרת כאמור באיזה ממסמכי המכרז, תחייב ההוראה האחרת והמפורטת.
 - 1.2 עיריית נתיבות (להלן: "העירייה" וכן "המזמין") מזמינה בזאת גופים העומדים בתנאי הסף המפורטים להלן, להציע הצעות להתקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית לרבות: רישיונות שימוש, שירות, תחזוקה ותמיכת משתמשים (להלן: "המערכת" ו/או "השירותים", בהתאמה), שירותי הטמעה לרבות שירותי ייעוץ ארגוני וזאת בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה על כלל מסמכיו, הוראות נציגי העירייה, דרישות והוראות כל דין, הכל כפי שיפורטו להלן.
 - 1.3 את תיק המכרז ניתן לרכוש אצל הגב' עדנה קביליס- במשרדי העירייה ברח' ירושלים 8, נתיבות, וכן באתר האינטרנט של העירייה בכתובת <https://www.netivot.muni.il>, זאת בתמורת סכום של **500 ₪** אשר לא יוחזרו.
 - 1.4 כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, תחולנה על המציע.
 - 1.5 גוף שלא רכש את מסמכי המכרז לא ייחשב כמציע במכרז (גם אם הגיש הצעה - ללא רכישה) ולא יחא זכאי לזכויות העומדות למציע במכרז.
- 1.3. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר האינטרנט של העירייה.
- מיום חתימת ההסכם יחל הספק הזוכה להעניק את השירותים הנדרשים לצורך אספקה, התקנה והטמעת של המערכות. מובהר כי, תקופת ביצוע ההתאמות במערכת הקיימת והתאמתה לדרישות מכרז זה לא תעלה על 60 (שישים) ימים. בתום תקופת ההטמעה ימסור מנמ"ר העירייה, או מי מטעמו, לספק הזוכה אישור בכתב המעיד על ביצוע הסבה, התקנה והטמעה של המערכת בהתאם לתנאי המכרז.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר כי במקרים חריגים לעירייה תהיה סמכות בלעדית להאריך את התקופה.
- 1.4 התמורה בגין אספקת השירותים נשוא מכרז זה תשולם בהתאם להצעת המחיר של הזוכה ועל פי ביצוע בפועל, כמפורט במסמכי המכרז וההסכם המצורף **כמסמך ג'** למסמכי המכרז.
 - 1.5 מובהר כי העירייה אינה מעניקה לזוכה הרשאה בלעדית לאספקת השירותים, כולם או חלק מהן, ו/או של שירותים אחרים, והיא תהיה רשאית בכל עת להתיר גם לנותני שירותים ו/או עובדים אחרים להפעיל ולבצע שירות או שירותים דומים ו/או מקבילים ו/או עבודות דומות ו/או מקבילות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
 - 1.6 יתר תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז, לרבות תנאי התשלום, התמורה, ביטוחים, אחריות, לוח זמנים, וכדומה יהיו על פי תנאי המכרז וההסכם המצ"ב על נספחיו.

2. תנאי סף:

2.1. רשאי להשתתף במכרז זה מציע אשר עומד במועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה בתנאי הסף המצטברים שלהלן:

2.1.1. בעל ניסיון מוכח במתן שירותי יישום, התקנה והטמעה של מערכת CRM ואפליקציה עבור 5 (חמש) רשויות מקומיות, מתוכן לפחות 2 (שתי) רשויות הכוללות 30,000 (שלושים אלף) תושבים ומעלה, לכל רשות בנפרד, במהלך כל אחת מ-3 (שלוש) השנים הקודמות לפרסום המכרז (2020, 2021, 2022).

2.1.2. בעל ניסיון מוכח בביצוע לפחות 2 הסבות של מערכות CRM שונות למערכת המוצעת, בשלוש השנים האחרונות (2020, 2021, 2022).

2.1.3. כל אחת מהמערכות אשר הוסבו כללה לפחות ממוצע של 5,000 פניות בחודש .

2.1.4. בעל ניסיון מוכח בביצוע הסבה של נתוני DATA בין מערכות CRM שונות למערכת המוצעת.

2.1.5. למערכת קיים API כתוב לטובת התממשקות דו כיוונית עם מערכות חיצוניות כגון מערכות תפעוליות, מערכות ליבה, המערכות הנדרשות במכרז זה ומערכות עתידיות שיוטמעו בעירייה .

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1, מאושר על ידי עו"ד.

2.1.6. המציע הינו בעל זכויות היוצרים במערכת, או שהינו ספק מורשה מטעם היצרן להפצת המערכת.

המציע יצרף תצהיר זכויות קניין בנוסח המצורף במסמך א'2, מאושר על ידי עו"ד, להוכחת עמידתו בדרישה זו.

2.1.7. למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע ב-3 (שלוש) השנים הקודמות לפרסום המכרז (2019, 2020, 2021) בסך של לפחות 2 מיליון ₪ (שתי מיליון ש"ח) ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע ביחס לשנה האחרונה מאלה האמורות לעיל הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חיי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

המציע יצרף הצהרה ואישור רו"ח בנוסח המצורף כמסמך א'3.

2.2. תנאי סף למטמיע מערכות CRM -

2.2.1. למועמד ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בעבודה מול רשויות מקומיות.

2.2.2. למועמד ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בהטמעת מערכת ה CRM המוצעת ברשויות.

2.2.3. למועמד ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בהדרכות של מוקדים עירוניים הכוללים 5,000 פניות בחודש לפחות.

לצורך הוכחת עמידה המועמד (האנשים אשר יבצעו את העבודה בפועל) בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1, מאושר על ידי עו"ד.

2.3. תנאי סף ליועץ ארגוני-על היועץ אשר יבצע את העבודה בפועל לעמוד בכל התנאים המצטברים הבאים:

2.3.1. בעל ניסיון מוכח בניהול, תכנון וליווי תהליכי הטמעה של מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM), ב-3 השנים האחרונות.

2.3.2. בעל ניסיון מוכח בהובלת תהליכי שירות מערכתיים משולבי מערכות טכנולוגיות, ב-3 השנים האחרונות.

2.3.3. בעל תואר שני בתחום רלבנטי (תעשייה וניהול, פסיכולוגיה, ייעוץ ארגוני, סוציולוגיה ארגונית, לימודי עבודה, ניהול/מינהל עסקים, כלכלה)

לצורך הוכחת עמידה המועמד (האנשים אשר יבצעו את העבודה בפועל) בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1, מאושר על ידי עו"ד.

2.4. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית - כמפורט בסעיף 4 להלן.

המציע יצרף ערבות מקור בנוסח מסמך א'6, בדיוק.

2.5. למציע אישורים תקפים על שמו לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה.

המציע יצרף תצהיר בדבר קיום תנאים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע ומאושר כדין על ידי עו"ד, בנוסח מסמך א'7.

2.6. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או יחיד עוסק מורשה שאינו תאגיד רשום.

המציע יצרף העתק תעודת עוסק מורשה (מאומת על ידי עו"ד כ"נאמן למקור"), או - במקרה בו המציע הינו תאגיד - העתק תעודת התאגדות (מאומת על ידי עו"ד כ"נאמן למקור") ותדפיס נתונים עדכני מאת רשם התאגידים (חברות/שותפויות) בדבר פרטי רישום התאגיד ומנהלי התאגיד (אין צורך בפירוט השעבודים).

2.7. המציע רכש את מסמכי המכרז.

המציע יצרף העתק קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

לא צירף המציע להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין; לבקש כי יוסיף ו/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה וכן רשאית ועדת המכרזים להתעלם מפגמים שאינם מהותיים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בעת ולצורך הערכת ההצעות תהיה ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציע לפרט ו/או להבהיר ו/או להוסיף מסמכים על המסמכים שהגיש במצורף להצעתו כאמור והמציע מתחייב **לשתף פעולה עם ועדת המכרזים ו/או מי מטעמה שיעסוק בהערכת ההצעות ולהמציא כל מסמך שיידרש על-ידם, כאמור.**

1. הצעת המשתתף

1.1. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד (המגיש יכונה לעיל ולהלן: "**המשתתף**") או ("**המציע**") כאשר כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

1.2. הצעת המשתתף תוגש אך ורק על גבי הטופס להגשת הצעה המהווה חלק בלתי-נפרד ממכרז זה ואשר ימולא בשלמותו בהתאם לתנאים המפורטים בו. מובהר כי יש להגיש את טופס ההצעה הכספית המצורף **כנספח ה'** להסכם (המהווה מסמך ג' לחוברת המכרז) **בשני עותקים**, בהתאם להנחיות המכרז.

1.3. הצעת המחיר תכלול את ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע כל עבודה שהיא השייכת באופן ישיר ו/או עקיף, בהתאם למפורט בהסכם. המשתתף לא יהא זכאי לקבל כל תשלום נוסף מעבר למחיר שיקבע בהצעתו.

- 1.4. מודגש בזה כי, הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 1.5. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בדרך של תוספת בגוף המסמכים ובין באמצעות מכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. בכל מקרה יחייב את הצדדים הנוסח שהוכן על ידי העירייה, ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.
- 1.6. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.
- 1.7. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, ההסכם, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.

2. מסמכי ההצעה

על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים להלן:

- 2.1. כל מסמכי המכרז, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחותמת וחתימת המציע.
- 2.2. כל עמודי מסמכי הבהרות ותשובות לשאלות שפרסמה העירייה - ככל שפרסמה, בהתאם לאמור בסעיף 7 להלן, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחותמת וחתימת המציע.
- 2.3. פרופיל המציע.
- 2.4. מסמכים/אישורים המאשרים את עמידת ההצעה ו/או המציע בתנאי הסף המפורטים בסעיף 2 לעיל.
- 2.5. הצעת המחיר - בנוסח נספח ה' להסכם (מסמך ג'), בשני עותקים.
- 2.6. לצורך ניקוד איכות ההצעה, כמפורט להלן, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1 להלן, מאושר על ידי עו"ד.
- 2.7. לצורך ניקוד איכות ההצעה, כמפורט להלן, על המציע למלא ולציין בטבלה הכלולה במסגרת המפרט הטכני (מסמך ב') התייחסות לכל אחת מהדרישות, לרבות צילומי מסך של מערכות שעובדות אצל לקוחות המציגות מענה למפרט הטכני.
- 2.8. תעודות הסמכה וקורות חיים ביחס לעובדי המציע שיעסקו בביצוע השירותים - כגון: הסמכות בתחום פיתוח התוכנה, בסיסי נתונים, מערכות הפעלה, וירטואליזציה, חומרה (שרתים ותחנות), תקשורת נתונים וכן תקני איכות ואבטחת מידע, אישורי בדיקות עיבוד נתונים אוטומטי (ענ"א) ואבטחת מידע, וכן אישורים והסמכות שניתנו מטעם יצרני המערכות המוצעות וכ"ו.
- 2.9. תצהיר בדבר קיום דיני עבודה בנוסח מסמך א'9, מאושר על ידי עו"ד, לפיו המציע מקיים את חובותיו בכל הנוגע לשמירת זכויות עובדים לפי דיני העבודה המפורטים שם.
- 2.10. אישור תקף מפקיד השומה או מרואה חשבון, על כך שהמציע מנהל פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס), תשל"ו-1976.
- 2.11. אישור תקף על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המציע, ככל שיש.
- 2.12. ככל שהמשתתף הינו תאגיד יצורף אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל.
- 2.13. הצהרת המציע - בנוסח מסמך א'10.

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

המסמכים המפורטים לעיל, ישמשו את העירייה - כל אחד מהם בהתאמה לתוכנו - ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של הצעה בתנאי הסף במכרז, הן אלו שכל מציע נדרש לעמוד בהם כבר בשלב המכרז והן אלו שהזוכה יידרש לעמוד בהן בשלב ההתקשרות שלו עם העירייה.

כל השמטה, שינוי או תוספת אשר יעשו במסמכי המכרז, או כל הסתייגות, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או באמצעות מכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, לא יהיו בני תוקף כלפי העירייה ועלולים לגרום לפסילת הצעה, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה. בכל מקרה הנוסח שהוכן על ידי העירייה יחייב את הצדדים ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.

לא צירף המציע להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל או צירף מסמכים שאינם ברורים או סותרים זה את זה, רשאית העירייה, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין לבקש כי יוסיף ו/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה. כן רשאית העירייה להתעלם מפגמים טכניים, פגמים שאינם מהותיים ופגמים אשר אינם מצדיקים את פסילת הצעה על הסף, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. תקופת ההתקשרות למתן השירות נשוא מכרז זה הינה ל-36 (שלושים ושישה חודשים) קלנדריים עם אופציה לעירייה להארכת ההתקשרות לעוד 2 תקופות נוספות של 12 (שנים עשר חודשים) כל אחת.

3.2. למרות האמור לעיל, זכותה של העירייה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לבטל את ההסכם עם הזוכה בכל עת, מבלי שתצטרך לנמק החלטתה, ובלבד שתיתן לזוכה הודעה מקודמת בכתב של 30 (שלושים) ימים. במקרה זה, לא תהא לזוכה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי העירייה, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביטול ההתקשרות, למעט זכותו לקבל את התמורה בגין השירות שסופק על ידו עד למועד ביטול ההתקשרות.

4. ערבות מכרז

4.1. לצורך הבטחת התחייבויותיו בהתאם לדרישות המכרז ונספחיו, ובכלל זאת חתימת ההסכם המצורף לו, יצרף המציע להצעתו ערבות מכרז - ערבות בנקאית מקורית בלתי-מותנית ואוטונומית לטובת העירייה, בת-פירעון עם דרישה ראשונה וצמודה למדד המחירים לצרכן.

4.2. סכום הערבות הבנקאית יהיה בסך 15,000 ש"ח (חמשת עשרה אלף ש"ח). הערבות תהיה בתוקף עד ליום 3.11.2022 וזאת להבטחת חתימת הזוכה על ההסכם והמצאת כל המסמכים והאישורים הנדרשים, בתוך 7 (שבעה) ימים מיום קבלת ההודעה על זכייתו במכרז.

4.3. העירייה רשאית, בהתאם להוראות המכרז, לפסול הצעה אשר ערבות המכרז שצורפה לה אינה עומדת בתנאי מכרז.

4.4. ערבות בנקאית כמפורט להלן, תהיה ניתנת למימוש מידי במשך כל תקופת תוקפה ללא התניות ו/או הגבלות כלשהן.

4.5. העירייה תחזיר למשתתף הזוכה את הערבות שצורפה להצעתו כנגד המצאת ערבות הביצוע - הערבות הבנקאית הקבועה לשם הבטחת קיום תנאי ההסכם והוראותיו. הערבות הנ"ל תוחזר לשאר המשתתפים לאחר חתימת ההסכם עם הזוכה.

4.6. העירייה תהיה רשאית להגיש את ערבות המכרז לפירעון, כולה או חלקה, אחרי שנתנה למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו, במקרים הבאים:

4.6.1. כל אימת שהמציע יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.

4.6.2. כל אימת שהמציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

4.6.3. כל אימת שהמציע מסר לעירייה מידע מטעה או מידע מהותי בלתי-מדויק.

- 4.6.4. כל אימת שלאחר שנבחר המציע כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות עם העירייה.
והכל מבלי לגרוע מזכותה של העירייה לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב מעשים כאמור לעיל.
- 4.7. העירייה תהיה רשאית לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף ערבות המכרז, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. במקרה זה יגישו המציעים ערבות מכרז חדשה (או יאריכו את תוקף ערבות המכרז המקורית שמסרו) תוך 7 (שבעה) ימים ממועד קבלת הודעת העירייה.
- 4.8. הוכרז הזוכה במכרז, יאריך הזוכה את תוקף ערבות המכרז שהגיש בהתאם להנחיות העירייה. לאחר שהזוכה במכרז חתם על ההסכם והמציא אישורי ביטוח וערבות הביצוע כאמור להלן, תוחזר לו ערבות המכרז.
- 4.9. מציע שהצעתו לא זכתה, תוחזר ערבות המכרז שמסר במסגרת הצעתו תוך 90 (תשעים) ימים מיום התקשרות העירייה עם הזוכה כאמור בכתב הזכיה שיישלח לזוכה. ערבות המכרז תוחזר למציעים אשר לא זכו במכרז בדואר רשום לכתובת שיציינו כל מציע בהצעתו.

5. אופן ומועד הגשת ההצעה

- 5.1. על המציע להגיש את הצעתו ושאר מסמכי המכרז, לתיבת המכרזים במזכירות העירייה, כמפורט לעיל, במעטפה סגורה הנושאת ציון "מכרז פומבי מס' 11/2022" בלבד עד ליום 17.08.2022 בשעה 12:00 בדיוק.
- לא תתקבלנה הצעות הנשלחות בדואר ו/או בכל דרך אחרת ו/או שהתקבלו לאחר המועד הנ"ל.
- 5.2. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון כאמור לא תפתח (למעט לשם זיהוי המשתתף לשם השבת המעטפה אליו) ולא תידון כלל.
- 5.3. כל הצעה תהא בתוקף לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. העירייה תהא רשאית לדרוש את הארכת תוקף ההצעה והמציע מחויב לפעול בהתאם לדרישה זו.
- 5.4. מגישי ההצעות רשאים להשתתף בפתיחת מעטפות המכרז. הודעה על מועד פתיחת המעטפות תימסר לרוכשי המכרז בלבד.
- 5.5. העירייה רשאית להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב למשתתפים (כל עוד לא נפתחה תיבת המכרזים).
- 5.6. בהגשת הצעתו מביע המשתתף הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת לכל תנאי ההסכם.

6. הצעה משותפת / קבלני-משנה

- 6.1. יובהר כי, אין להגיש הצעות במשותף - דהיינו: הצעה אחת המוגשת על ידי שני מציעים במשותף, או יותר.
- 6.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ניתן להגיש הצעה אשר תסתמך על ביצוע באמצעות קבלן-משנה או קבלני-משנה קבועים, אשר יוצג/יוצגו במסגרת ההצעה למכרז. במקרה שההצעה כוללת שיתוף קבלן-משנה/קבלני-משנה כאמור, יחולו ההוראות הבאות:
- 6.2.1. המציע יתאר ויפרט את כל ספקי/קבלני-המשנה והסוכנים המעורבים, בהתאם לפירוט שבטופס ההצעה, ובשינויים המחויבים.
- 6.2.2. במסגרת המסמכים שיגיש המציע ואשר מתארים את הצעתו, יפרט בכל סעיף ורכיב מי הספק/מבצע של אותו סעיף ורכיב. במקרה ומדובר ביותר מגורם אחד, יפורט גם מה חלקו של כל אחד.

6.2.3 יש לצרף הסכם בין המציע לקבלן-משנה/קבלני-המשנה (ההסכם יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

6.2.4 כל שימוש בקבלן-משנה יהיה אך ורק באישור מראש ובכתב של העירייה, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתהיה חייבת לנמק את החלטתה. מובהר כי, זכות זו של העירייה תהיה תקפה גם במסגרת ההתקשרות עם הזוכה ותכלול גם את זכות העירייה להפסיק עבודת קבלן-משנה אשר אושר על ידי העירייה לפני כן.

6.3 כל התחייבויות הזוכה בהתאם לכל מסמכי המכרז, יחולו בשינויים המחייבים גם על ספק/קבלן-המשנה בקשר לאותם שירותים שיבצע קבלן-המשנה ומובהר כי, לא יהא בכך כדי לגרוע מאחריות הזוכה לכל הפרויקט (לרבות מה שיבוצע בפועל על ידי קבלן-המשנה) ולכל פעולות ועבודות קבלן-המשנה, כמו גם למחדליו או נזקים שייגרמו על ידיו/או מי מטעמו.

7. הבהרות ושינויים

7.1 עד לתאריך 03.08.2022 בשעה 12:00 יהיה רשאי כל אחד מהמצעים להפנות לעירייה, לידי adil@netivot.muni.il, שאלות הבהרה בכתב במסמך MS-Word בלבד, במבנה שלהלן:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו הבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה

כמו כן יש לציין את פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. יש לוודא קבלת שאלות הבהרה (אישור במייל חוזר)

7.2 יודגש כי, העירייה לא תענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו במועד, בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל. כן יודגש כי, העירייה אינה מתחייבת לענות על כל השאלות שיוגשו.

7.3 ככל שיהיו שינויים במכרז, תופץ הודעה לכל רוכשי חוברת המכרז והיא תהווה חלק בלתי-נפרד ממסמכי המכרז.

7.4 כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב - תחייבנה את העירייה.

7.5 העירייה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהוו חלק בלתי-נפרד מתנאי המכרז - ויובאו, בכתב, לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז, בפקס או בדואר אלקטרוני, על פי הפרטים שנמסרו על ידי רוכשי מסמכי המכרז במעמד רכישת המכרז. כל השינויים, השאלות או הבהרות שישלחו על ידי העירייה לרוכשי המכרז יצורפו על ידי המציע להצעתו כאשר הם חתומים עם חותמת וחתימה על ידו.

8. שמירת זכויות

8.1 כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לעירייה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

9. אופן בחירת הזוכה

9.1 כללי

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

9.2. בשלב הראשון תיבדק שלמות הצעת המציע ועמידתו של המציע בתנאי הסף. בשלב השני תיבחן הצעת המחיר והאיכות של ההצעות אשר נמצאו שלמות ומגישי ההצעות נמצאו עומדים בתנאי הסף.

9.3.

9.3.1. ציון ההצעה של כל מציע יקבע על פי סכום הציונים שיתקבלו בסעיפים המפורטים בטבלה להלן, כאשר לכל סעיף נקבע משקל מתוך הציון הסופי. סעיפי המחיר יהוו סך הכל 40% מהציון הסופי וסעיפי האיכות - 60%, הכל כמפורט להלן.

סעיף	משקל הסעיף מתוך הציון הסופי
1. המחיר הקבוע בהצעת המציע למערכת CRM ואפליקציה, על פי המפרט הטכני (מסמך ב') ומסמכי המכרז.	40%
2. איכות הפתרון המוצע על פי ניקוד צוות מקצועי בהצגת המערכות	60%

9.3.2. בכל אחד משלבי המכרז העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבקש הבהרות בכתב ולדרוש מהמציע מענה להבהרות בהתאם ללוח זמנים שיקבע על ידי העירייה.

9.4. המחיר הקבוע לחודש לכלל השירותים הנדרשים לפי המפרט הטכני (40%).

9.4.1. אמת המידה היא המחיר הקבוע החודשי להפעלת המערכות ולביצוע כלל השירותים הנדרשים כמפורט במסגרת מסמכי המכרז ובמפרט הטכני (מסמך ב', לרבות טבלת שירותים אופציונאליים שורות 1 ו 2) לאורך תקופת ההתקשרות, כולל כל העלויות של הספק - לרבות, אך לא רק, התאמה, הסבת נתונים, התקנה, הפקת דוחות, הדרכה, רישיונות, הטמעה, שיפורים ושינויים בהתאם לדרישות העירייה וכל העלויות האחרות שתהיינה גלומות במחיר החודשי.

9.4.2. המשתתף לא יהיה רשאי לדרוש תשלום עבור שיפורים ושדרוגים אשר יבוצעו על ידו במערכות נשוא מכרז (לרבות מערכות המופעלות על ידי קבלני-משנה, ככל שיופעלו) לאורך תקופת ההסכם ואף חובה עליו לעדכן את מנהל מערכות המידע בעירייה בשיפורים שבוצעו במערכות אחת לרבעון ותיאום התקנה והדרכה בתוך 30 (שלושים) ימים מיום פרסום העדכון על ידו ללקוחותיו האחרים.

9.4.3. המשתתף ייקח בחשבון את דרישות העירייה לשיפורים במערכות שיתעוררו לאורך תקופת ההסכם. מחיר המערכת ייצג את כל עלויות הספק באספקת השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

9.4.4. המשתתף ימלא את המחירים בטבלה המופיעה בנספח ה' - "הצעת המחיר" - להסכם (מסמך ג'). המחיר הקבוע לחישוב הציון בסעיף זה הינו סך המחירים החודשיים (ללא מע"מ) שיוצעו בטבלה בעבור מערכת CRM ואפליקציה וחלק מהשירותים האופציונאליים (שורה 1 "שעת עבודה של מטמיע מערכות CRM).

9.4.5. יודגש כי לכל מערכת/רכיב בטבלה נקבעו מחירי מינימום ומקסימום חודשיים (ללא מע"מ). הצעה שתחרוג ממחירי המינימום ו/או המקסימום במערכת/רכיב אחד או יותר - תיפסל על הסף.

9.4.6. יודגש כי העירייה אינה מתחייבת לממש את כלל מרכיבי ההצעה. ככול והעירייה תבחר לא לממש מרכיב זה או אחר מתוך הצעת המציע תוכל ליישמו בכל עת בתקופת ההתקשרות. זכות זו שמורה לעירייה בלבד.

9.4.7. מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר. לא ניתן להגיש הצעה חלקית. במקרה בו תוגש הצעה חלקית, העירייה תהא רשאית לפסול את ההצעה או להשלים את

הפריטים החסרים על פי המחיר הגבוה ביותר שהוצע במסגרת המכרז, לפי בחירתה הבלעדית.

9.4.8. מציע שהציע את ההצעה הנמוכה ביותר יזכה ל-40 נקודות, והמציעים האחרים יזכו לניקוד יחסי בסדר יורד אחריו, כמתואר בנוסחה שלהלן:

$$P = \frac{A}{B} \times 40$$

P = ציון המחיר להצעה הכספית הנבחרת.
 A = ההצעה הכספית הנמוכה ביותר.
 B = ההצעה הכספית הנבחרת.

9.5. חלוקת המשקולות בין סעיפי הצעת המחיר השונים:

סעיף	משקל הסעיף מתוך הציון הסופי
1. המחיר הקבוע בהצעת המציע למערכת CRM ואפליקציה על פי המפרט הנדרש לפי המפרט הטכני (מסמך ב')	70%
2. הצעת המחיר בעבור שעת עבודת מטמיע	20%
3. הצעת המחיר בעבור שעת יועץ ארגוני לאיפיון וליווי תהליכים.	10%

9.6. איכות המערכת – ציון איכות על פי ניקוד וועדת הבדיקה (60%)

9.6.1. העירייה תזמן את המציעים להצגת המערכות בפועל לצורך בחינת המערכות המוצעות וכהשלמה לחומרים שיוגשו במסמכי המכרז, וכל זאת על מנת לנקד את מכלול איכות הצעתו והפרמטרים הנדרשים מהמערכות. **יובהר כי הצגת המערכת תבוצע על מערכת חיה ולא באמצעות מצגות מכל סוג שהוא.**

9.6.2. העירייה תמנה צוות מקצועי שהרכבו: מנמ"רית, מנהלי מחלקות כגון: מוקד, הנדסה וכו' וגורם מקצועי נוסף אשר יבחן את המציע ואת איכות המערכות המוצעות על ידו במסגרת המכרז.

9.6.3. יחד עם הזימון יישלחו למציעים תרחישי מערכת אותם מבקשת העירייה להציג בפני הצוות המקצועי.

9.6.4. כל מציע יגיע למשרדי העירייה בתאריך שיקבע על ידי העירייה. לכל מציע יוקצו עד 150 (מאה שלושים דקות), במסגרתן יתבקש המציע להציג בפני הצוות המקצועי את יכולותיו המקצועיות לגבי המערכות כמפורט בטבלה להלן:

9.6.4.1. במשך 20 (עשרים) דקות יוכל המציע להציג את תמצית חברתו ומערכותיו בפני הצוות המקצועי.

9.6.4.2. במשך 90 (תשעים) דקות יציג המציע את המערכת ויבצע תרחישים במערכת ה CRM ואפליקציות.

9.6.4.3. במשך 20 (עשרים) דקות יוצג המטמיע.

9.6.4.4. במשך 20 דקות יוצג היועץ הארגוני.

9.6.4.5

9.6.5. התרחישים בעבור כל מערכת יכולים להיות בין היתר תרחישי פעולות / דוחות / תהליכים, ממשקי מערכות, וכ"ו.

למען הסר ספק, התרחישים אותם ידרשו המציעים להציג יהיו אחידים לכלל המציעים.

9.6.6. הצוות המקצועי יתרשם מיכולות מערכות המציעים כפי שיוצגו בפניו, ובין היתר כמפורט להלן:

נוחות ממשק משתמש, יכולות חקרית מידע, תפריטים ביצוע דריל דאון. הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה לפני פעולות הרסניות, יכולת להתאים את המסכים לצורכי המשתמש, ניהול תהליכי BPM כולל תזכורת והתראות, איתור מידע (מנוע חיפוש, כולל חקירה לעומק, הפקת דוחות, כולל דוחות ניהול, התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים, התרשמות מיציבות הפתרון והשירות, התרשמות מניסיון המציע

9.6.7. הצוות המקצועי ישקול את אופן עמידת המציעים בדרישות העירייה כמפורט בטבלה להלן, ויעניק ניקוד לרכיב "איכות המערכת" באופן הבא:

- לכל נושא נקבע משקל יחסי מתוך ניקוד המצגת הכולל (100).

- המערכת תנוקד על ידי כל אחד מחברי הצוות המקצועי בניקוד גולמי של 1 נק' עד 3 נק' בהתאם למידת ההתאמה הכוללת של יכולות המציע לדרישות העירייה בכל התרחישים / דוחות / תהליכים, ממשקים בין המערכות וכ"ו למערכת (ציון 3 הינו בעבור ההתאמה הגבוהה ביותר).

- הניקוד המשוקלל של המערכת יחושב על פי הנוסחה הבאה:

מוצע	הניקוד	הגולמי	=	משקל	נושא	ניקוד משוקלל לנושא
בהתאם	למספר	המנקדים				
שהוגדרו למערכת			*	100	*	
הניקוד	הגולמי	המרבי				
למערכת (3)						

למשל: למערכת CRM הוגדר משקל של 70% (למטמיע 20% ו10% יועץ ארגוני) מתוך ציון המצגת הכללי (100). אם ממוצע הניקוד הגולמי שניתן על ידי הצוות המקצועי (לדוגמא 5 מנקדים) למערכת זו הנו 3.5, אזי הניקוד המשוקלל של המערכת הנו 35 נק'

$$(49 = 70 * 3.5/5)$$

9.6.8. כדי לאפשר לצוות המקצועי ללמוד את מענה המציעים בטרם יגיעו המציעים להצגת המערכות, על המציע לצרף להצעתו מידע מפורט אודות כל מערכת ולשים דגש על הערך המוסף והיתרון היחסי של המערכת המוצעת באשר למימוש יעדי המזמין.

9.6.9. יודגש כי, הצוות המקצועי יהא רשאי לדרוש כל הדגמה והבהרה לגבי דרישות נוספות, בהתאם למענה המציעים לסעיף "מענה למפרט הטכני", כאמור לעיל.

9.6.10. על המציעים להיערך מראש ולהגיע להצגת המערכות עם גורמים מקצועיים מטעמם הבקיאיים ובעלי ניסיון להפעלת המערכות המוצעות על ידי המציע. לא תשמע טענה בדבר היעדר יכולת להציג נתונים עקב היעדרות של גורם רלבנטי מטעם המציע הבקיא בתוכנות.

9.7. ככלל, בכפוף לזכויות העירייה על פי דין ועל פי מסמכי המכרז ובכפוף לדיני המכרזים, ההצעה בעלת הציון הסופי הגבוה ביותר (איכות + מחיר) תומלץ כזוכה במכרז.

10. זכויות המזמין

10.1. ככלל, בכפוף לזכויות העירייה על פי דין, יומלץ על זוכה אחד העומד בתנאי הסף והגיש הצעה כנדרש אשר ציוונו הסופי הוא הגבוה ביותר למערכת. כן יומלץ "כשיר שני" אשר אליו תהיה העירייה רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות לצורך ביצוע העבודות מושא המכרז במקרים הבאים:

10.1.1. ההסכם עם הזוכה במכרז בוטל מכל סיבה שהיא.

10.1.2. הזוכה במכרז לא ביצע או אינו מסוגל לבצע איזה מהעבודות מושא המכרז במועדים שנקבעו על ידי העירייה (הכל מבלי לגרוע מסעדי העירייה כנגד הזוכה במכרז בגין הפרת ההסכם).

בכל מקרה של מימוש זכות העירייה, יעמיד הכשיר השני ערבות ואישורי קיום ביטוחים כנדרש מהזוכה ויקיים את כלל התחייבויות המפורטות בהסכם (מסמך ג') בהתאם להצעתו.

בכל מקרה של מימוש זכות העירייה, יעמיד הכשיר השני ערבות בגובה 10% מערך העבודות שהוזמנו ממנו (ובכל מקרה לא יותר מגובה ערבות ההסכם) ואישורי קיום ביטוחים כנדרש.

10.2. על אף האמור לעיל, מובהר כי ככל שבידי העירייה תהא המלצה שלילית על המשתתף ממזמין שירותים אחר או ככל שלעירייה יש ניסיון קודם רע עם המשתתף, תוכל העירייה לזמנו לשימוע ולהמליץ על פסילת הצעתו.

10.3. אי-השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה על ידי העירייה ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע על ידי העירייה, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

10.4. אי-הגשת מסמך או מסמכים, אשר יש להגישם לפי דרישות מכרז זה, עלול לגרום לפסילת ההצעה או לדרישה להשלמתם ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע על ידי העירייה, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

10.5. ועדת המכרזים רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת ועדת המכרזים מונע הערכת ההצעה כדבעי.

10.6. למרות כל האמור לעיל, העירייה אינה מתחייבת לקבוע כל הצעה שהיא כזוכה. כן רשאית העירייה להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה.

10.7. כן רשאית ועדת המכרזים שלא לבחור הצעה בשלמותה או לבחור חלקים מכל הצעה וכן רשאית ועדת המכרזים להחליט לקבל מספר הצעות מתאימות ולהתקשר עם מספר משתתפים (פיצול הזכייה), כך שכל אחד מהמשתתפים יבצע רק חלק מהעבודות הנזכרות בהצעה. מובהר בזאת מפורשות, כי לא תהא למשתתף כל דרישה - כספית ו/או אחרת - מהעירייה, בקשר עם כל האמור לעיל ו/או עקב אי קיבול ההצעה או ביטול המכרז.

10.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא העירייה רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את העירייה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי-הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי-נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.

10.9. העירייה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף והצעתו במסגרת שיקוליה כאמור, לרבות מאזנים, דו"חות, מע"מ ודו"חות ניכויים וכדומה, לפצל את הזכייה במכרז וכדומה.

10.10. העירייה תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונה של העירייה ושל רשויות מקומיות וגופים אחרים עם

המזיע בעבר, וכן לפסול הצעה על סמך ניסיון קודם כאמור. לצורך כך, תהא רשאית העירייה לבקש ולקבל מהמצעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם העירייה כנדרש.

10.10.1. במידה ולאחר פתיחת המכרז יתברר שישנן שתי הצעות זהות או יותר – ייקבע המזיע הזוכה כמפורט להלן:

10.10.1.1. המציעים שהצעתם הזוהה תהיה הזולה ביותר יתבקשו ע"י העירייה לרשום הנחה על הצעתם המקורית, ולהכניסה במעטפה סגורה לתיבת המכרזים עד לתאריך מסוים שיהיה נקוב בהודעה נפרדת.

10.10.1.2. בעל ההצעה הזולה ביותר (שנתן את ההנחה הגבוהה יותר) מביניהם יהיה הזוכה במכרז, בכפוף לשאר התנאים שבמכרז.

10.10.2. עוד מובהר כי ועדת המכרזים תפעל על פי כללי העדפות הקבועים בתקנות העיריות (מכרזים), תשמ"ח-1987, ככל שאין מקום להפעלת כללי העדפות יחולו כללי המכרז ללא כל שינוי.

11. ערבות לקיום החוזה

11.1. הזוכה ימציא לעירייה ערבות אוטונומית של בנק בסך של ₪30,000 באופן שתקופת תוקפה של הערבות תהא לפחות 3 חודשים לאחר מועד סיום ההתקשרות להלן, ותוארך בהתאם ככל שתוארך ההתקשרות, בהתאם לנוסח נספח ב'. הערבות תהיה צמודה למדד החודש שבו ניתנה הודעת הזכיה.

11.2. הערבות הנ"ל (להלן: "ערבות הביצוע") תשמש כבטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי החוזה.

11.3. בלי לגרוע מיתר זכויותיו וסמכויותיו של המזמין לפי חוזה זה, המזמין יהיה רשאי לממש את הערבות האמורה - כולה או מקצתה, ובבת אחת או בשלבים - לכיסוי מלא או חלקי של התחייבויות הזוכה כלפיו על פי חוזה זה.

11.4. המזמין אינו מוגבל בסכום הערבות ואם היו למזמין נזקים או הפסדים בגין אי מילוי ההתחייבויות של הזוכה על - ידי הזוכה, יהווה סכום הערבות אשר יפרע אך ורק תשלום ראשון על חשבון אותם נזקים או הפסדים.

11.5.

12. הודעה על זכיה וההתקשרות

12.1. עם קביעת הזוכה במכרז, תודיע על כך העירייה לזוכה - בכתב.

12.2. עד המועד שיהיה נקוב בהודעת העירייה על הזכיה במכרז כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות ערבות הביצוע ואישור על עריכת ביטוחים וכן יחתום על ההסכם המצורף למכרז (מסמך ג').

12.3. כן יהיה על הזוכה לחתום על תצהיר אי-קיום ניגוד עניינים בהתאם להוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/2011 (חוזר המנכ"ל מפורסם באתר האינטרנט של משרד הפנים) וכן למסור פירוט מלא של מכלול העבודות וההתקשרויות שלו, לרבות המשרד או התאגיד בו הוא מועסק, אל מול גורמי הרשות המקומית, נבחר הרשות המקומית או עובדיה, הוועדה המקומית לתכנון ובניה או תאגיד מקומי, לצורך בדיקת ניגוד עניינים, וכן לפרט ולציין כל ענין אחר אשר יכול להוות או להקים חשש לניגוד עניינים כאמור. מובהר כי בהתאם לנוהל זה כפופה כל התקשרות לבדיקתו ואישורו של יועמ"ש העירייה וכי במקרה של חשש לניגוד עניינים אותה לא ניתן לתקן באמצעות הסדר ניגוד עניינים, תבוטל זכייתו של המשתתף במכרז.

12.4. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף זה לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכייתו ו/או חזר בו מהצעתו, תהא רשאית העירייה לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז, ולחלט את ערבות המכרז - אשר הוגשה על ידי המשתתף במצורף להצעתו - וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותה נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן תהא רשאית העירייה במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע או יזם אחר בכל התנאים שתמצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית העירייה על פי המכרז ו/או על פי כל דין.

12.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכיה כאמור והעירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החליטה שלא לבטל את הזכיה, תהא העירייה זכאית לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בסעיף זה לעיל ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה או מועד המצאת כל האישורים.

12.6. העירייה תיתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי-זכייתם ותחזיר להם את ערבות המכרז.

12.7. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על ידי העירייה.

12.8. ההסכם המצורף למסמך פנייה זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי-נפרד ממכרז זה. יש לראות את מכרז זה ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמסמך אחד המשלים זה את זה. בכל מקרה של סתירה בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, ייעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, יגבר נוסח ההסכם ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים, וכנוסח הכתוב במכרז זה, נוסח ההסכם כולל את הנספחים להסכם במלואם. בכל מקרה המפרט הכתוב עולה על האמור בהסכם.

13. ביטול המכרז

13.1. העירייה רשאית לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו או לקחת רק חלק מהשירותים המוצעים, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי-סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי-צפוי בלוחות הזמנים, בעיות תקציב וכיוצא באלה.

13.2. בנוסף לאמור לעיל ולאמור על פי כל דין, מובהר בזאת כי, העירייה תהא רשאית - אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי - לבטל את המכרז גם בכל אחד מהמקרים האלה:

13.2.1. התברר לעירייה, לאחר פרסום מסמכי המכרז ו/או לאור שאלות ההבהרה ו/או לאחר פתיחת ההצעות, שנפלה טעות במפרט או בדרישות המפורטות במסמכים, או שהושטו נתונים/דרישות מהותיות מהמפרט, או שאלה בוססו על נתונים שגויים, או בלתי-שלמים.

13.2.2. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות מחיר ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.

13.3. החליטה העירייה על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי העירייה ו/או כלפי מי מטעמה.

14. אחריות

14.1. העירייה אינה נושאת בכל אחריות להוצאה או נזקים שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי-קבלת הצעתו.

14.2. מובהר במפורש כי, בכל מקרה לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז זה, לרבות במקרה של ביטול המכרז על ידי העירייה.

15. סודיות ועיון במסמכים

- 15.1. בקבלת מסמכי המכרז המציע מתחייב לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לו על ידי העירייה בקשר או לצורך מתן השירותים, למעט מידע שהוא נחלת הכלל או מידע המחויב בגילוי לפי חוק.
- 15.2. לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, הספק מתחייב להחתים את עובדיו, קבלני-המשנה שלו או כל מי מטעמו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.
- 15.3. המציע מתחייב לציית לכל הוראות העירייה בכל הנוגע לשמירת סודיות, תקנות הגנת הפרטיות וכל חוק או תקנה בהקשר לשירותים שישלם עבורם.
- 15.4. כל מסמכי המכרז הינם רכוש העירייה והמסמכים מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת. לא הגיש המציע הצעה, או קיבל הודעה מהעירייה כי לא זכה במכרז, יחזיר המציע מיד את מסמכי המכרז על חשבונו, אם נדרש לעשות כן על ידי העירייה.

16. עיון בהצעה הזוכה

- 16.1. מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הזוכה. העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.
- 16.2. מציע הסבור שחלקים מסוימים מהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור יחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לעירייה, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

17. הודעות ונציגות

- 17.1. כל מציע במכרז יציין במסגרת מסמך א'1 את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור במכרז ואת שמו, מספר הטלפון והפקסימיליה וכתובת דואר האלקטרוני של נציג מטעמו המוסמך לחייב את המציע על פי דין לעניין מכרז זה.
- 17.2. עם הנציג שיצוין כאמור ינוהלו המגעים של העירייה בקשר למכרז זה והוא יהיה מוסמך לייצג את המציע ולהתחייב בשמו. על נציג זה להיות תושב ישראל, וכתובתו בישראל.
- 17.3. הודעות למציעים יכול שתשלחנה בדואר, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה לפי הכתובות והמספרים שסיפקו המציעים בהצעתם. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממועד המשלוח. הודעה שנשלחה בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 24 (עשרים וארבע) שעות ממועד המשלוח, ובלבד שהתקבל אישור אלקטרוני על שליחת הפקסימיליה או לא התקבלה הודעה אלקטרונית כי הדואר האלקטרוני לא נשלח. לא תתקבל כל טענה בנוגע לאי-קבלת הודעה אשר נשלחה על ידי העירייה לכתובת ו/או למספר הפקס ו/או לתיבת הדואר האלקטרוני של מי מהמציעים, אם זו נשלחה בהתאם לפרטים שסופקו על ידו.

18. הוראות נוספות

- 18.1. בחירתם של המציעים כזוכים במכרז לא תקנה להם בלעדיות במתן השירותים, והעירייה רשאית להתקשר עם ספקים/קבלנים נוספים לשם ביצוע שירותים מהסוגים שישלם עבורם.
- 18.2. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע למכרז זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בנתיבות בלבד, ואם אין בנתיבות בית משפט מתאים אזי בירושלים.
- 18.3. מכרז זה הוא קנינו הרוחני של העירייה, אשר מפורסם לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.
- 18.4. הצעת המציע והמידע שבה הם רכוש של המציע. העירייה לא תעשה שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

בברכה,

עיריית נתיבות

עיריית נתיבות
(חובה למלא טופס זה)

טופס פרטים מזהים של המציע

שם המציע:	_____
מס' עוסק מורשה:	_____
מס' חברה:	_____
כתובת:	_____
טלפון:	_____
טלפון סלולרי:	_____
פקס..:	_____
דוא"ל:	_____

מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'1

פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם

1. פרטים על המשתתף

בקשה להשתתף במכרז והצהרה

א. פרטי המבצע השירותים המבקש (במקרה והמבקש איננו חברה או שותפות רשומה)

שם פרטי	שם משפחה
טלפון	מען

ב. פרטי המבצע השירותים המבקש (במקרה והמבקש איננו חברה או שותפות)

שם החברה / השותפות: _____

מען החברה / השותפות: _____

שם/ שמות מנהלי החברה / השותפות: 1. _____

2. _____ 3. _____

4. _____ 5. _____

שם/ שמות בעלי המניות: 1. _____

2. _____ 3. _____

4. _____ 5. _____

שמות מורשי החתימה: 1. _____

2. _____ 3. _____

4. _____ 5. _____

חותמת החברה/ השותפות
(במידה ויש)

ככל שהמשתתף הינו תאגיד חובה לצרף לבקשה:

1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף (מאומת על ידי עו"ד כ"נאמן למקורי").
2. תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים).



3. אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל.

הצהרה

אני(ו) החתום(ים) מטה מצהיר(ים) כי הפרטים שמסרת(נו) לעיל הינם נכונים.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

2. קבלני-משנה

נא לסמן את הסעיף המתאים ובמידת הצורך למלא את פרטי קבלני-המשנה.

2.1. בהצעתנו לא משולבים קבלני-משנה.

2.2. בהצעתנו משולבים קבלני המשנה הבאים:

מס"ד	שם קבלן-המשנה	תחום הפעילות / מערכות שיסופקו על ידו	אנשי מפתח / קשר	הערות
1			שם: טלפון:	
2			שם: טלפון:	
3			שם: טלפון:	
4			שם: טלפון:	
5			שם: טלפון:	

א. יש לצרף את כל האישורים הרלוונטיים הנדרשים מקבלני-המשנה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

ב. יש לצרף רזומה של קבלן-המשנה לרבות תחומי פעילות, ניסיון ורשימת לקוחות ממליצים בהם פועלות המערכות שיסופקו על ידו או לחילופים מתחום פעילותו ולרבות הסכם בין המציע לקבלן-המשנה (מובהר כי ההסכם האמור יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

_____ חתימה וחותמת

_____ שם המציע

_____ תאריך

5. פירוט ניסיון קודם יועץ ארגוני לצורך עמידה בתנאי סף 2.3 וניקוד איכות (הנ"ל מהווה תצהיר לכל דבר ועניין לרבות לעניין הדין)

מס' מש' הרשות המקומית	שם תושבים	שם איש הקשר ותפקידו	פרטי התקשרות עם איש הקשר	תיאור השירותים שניתנו (תוכנות)	תקופת מתן השירותים בשנים
.1					
.2					
.3					
.4					
.5					

11/2022 מכרז פומבי מס' נתיבות

מסמך א'2

תצהיר זכויות קניין

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם העירייה במכרז פומבי מספר 11/2022 התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית שפרסמה עיריית נתיבות (להלן: "המציע").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן ב X במשבצת המתאימה)

המציע הוא בעל זכויות קניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם העירייה כמפורט במכרז.

זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את שרותיו.

המציע מתחייב לשפות ולפצות את העירייה בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של העירייה בעקבות הרכישה או השימוש בשירותים הכלולים בהצעתו. וזאת לאחר הודעה מראש לספק על הדרישה וואו תביעה של צד ג' כנגד המזמין. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך

חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי שברחוב _____ בישוב / בעיר _____ מר/ גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך



מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'3

הצהרת המשתתף ואישור רו"ח

שם המשתתף: _____ תאריך: _____

הרינו להצהיר כדלקמן:

כי למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע ב-3 (שלוש) השנים הקודמות לפרסום המכרז (2019, 2020, 2021) בסך של לפחות 3 מיליון ₪ (שלוש מיליון ש"ח) ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המשתתף לשנת 2020 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

המחזור הכספי של המשתתף בשנת 2021 היה בסך של _____ ₪.

המחזור הכספי של המשתתף בשנת 2020 היה בסך של _____ ₪.

המחזור הכספי של המשתתף בשנת 2019 היה בסך של _____ ₪.

חתימה וחותמת המשתתף: _____

=====

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון

אישור רו"ח על מחזור כספי

תאריך: _____

לכבוד _____

הנדון: אישור על מחזור כספי לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון שלכם / של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים שלכם / של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.
לחילופין:
הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים שלכם / של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לתאריכים הנ"ל אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד (2).
לחילופין:
חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לתאריכים הנ"ל כוללת חריגה מהנוסח האחד, אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
לחילופין:
חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לתאריכים הנ"ל כוללת חריגה מהנוסח האחד - אשר יש לה השלכות, כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לתאריכים הנ"ל מחזור ההכנסות השנתי הממוצע שלכם / של חברתכם בשנים 2019, 2020 ו-2021 הינו בסך של לפחות 3,000,000 ₪ (שלושה מיליון ש"ח).
- ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2021 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון

- יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי וועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל - אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון.



מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'4

לכבוד
יחידת חשבות / מחלקת תשלומים
עיריית נתיבות

ג.א.נ.,

אישור ניהול חשבון

שם החברה/שותפות/עסק ביצוע תשלום: רח' _____ מספר בית _____
ישוב _____ מיקוד _____
טלפון _____ פקסימיליה _____
מספר עוסק מורשה/תעודת זהות _____
פרטי הבנק להעברת תשלומים: שם הבנק _____
מס' חשבון בבנק _____ כתובת הבנק _____
מספר סניף _____

הננו מתחייבים בזה, שבמידה ויופקדו בטעות כספים בחשבוננו באמצעות ההעברה הבנקאית, להחזירם על ידינו לגזברות עיריית נתיבות ללא שהוי.

שם מלא

חתימה וחותמת (מורשה החתימה) לאישור:

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר/ת כי החתימה לעיל הינה חתימת ידו של הספק _____, וחתימתו מחייבת את הספק.

חתימה וחותמת עו"ד / רו"ח

אישור הבנק

הננו מאשרים את נכונות הפרטים לעיל **כפרטי חשבון הבנק** של הלקוח הנ"ל.

תאריך

חתימה וחותמת הבנק

מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'5

לכבוד
עיריית נתיבות

הנדון: הצהרה והתחייבות

הואיל ואני עומד להתקשר בהסכם עם העירייה ו/או תאגיד שלעירייה שליטה בו, הנני מצהיר כלהלן:

א. אינני נמנה על אחד מאלה:

(1). קרוב משפחה (בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות) של חבר/ה מועצת העיר נתיבות.

(2). סוכנו או שותפו של חבר מועצת העיר.

(3). בן זוגו שותפו או סוכנו של עובד עיריית נתיבות.

(4). תאגיד שבו יש לאחד מהמנויים בסעיף משנה (1)-(2) לעיל חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו. ואף אחד מהמנויים בסעיפי משנה (1) ו-(2) לעיל מנהל או עובד אחראי בתאגיד.

ב. הנני מצהיר כי ידועים לי הוראות פקודה העירונית האוסרות התקשרות בהסכם או בעסקה בין העירייה לבין חבר מועצה כאמור בסעיף א' לעיל וכן את ההוראות הקבועות בפקודה לגבי איסור על התקשרות בהסכם שבין העירייה לבין אחד המנויים בסעיף א' לעיל, וכן ידוע לי כי בנוסף לסנקציה הפלילית הצפויה למי שעובר על הוראות הפקודה, במקרה של כריתת הסכם בניגוד להוראות פקודת העירייה כאמור לעיל, ניתן ההסכם לביטול על ידי העירייה על פי החלטתה או על פי החלטת השר, ומשבוטל לא תהיה העירייה חייבת להחזיר את מה שקיבלה על פי ההסכם ולא לשלם את שוויו של מה שקיבלה.

ג. כמו כן הנני מצהיר ומתחייב כי אם יחול שינוי כלשהו בכל הקשור להצהרתי כאמור בסעיף א' לעיל, הנני מתחייב להודיע על כך לעירייה מיד עם קרות השינוי.

תאריך _____
חתימה וחותמת המציע _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי שברחוב _____ בישוב / בעיר _____ מר/ גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____
חותמת ומספר רישיון עורך דין _____
חתימת עו"ד _____

מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'6

נוסח ערבות מכרז

לכבוד
עיריית תיבות (להלן: "המזמין")
א.ג.ג,

הנדון: כתב ערבות אוטונומית - למכרז פומבי מספר 11/2022 התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית (להלן: "המכרז")

1. בהתאם לבקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 15,000 ₪ (במילים: חמש עשרה אלף ש"ח). הערבות ₪ (להלן: "סכום הערבות"), וזאת בקשר עם השתתפות הנערב במכרז פומבי מספר 11/2022 התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית ולהבטחת מילוי תנאי מסמכי המכרז על ידי הנערב.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום, או סכומים עד לסכום הערבות וזאת בתוך 14 (ארבעה-עשר) ימים מיום דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו (להלן: "הדרישה"), מבלי להטיל עליכם כל חובה לבסס ו/או לנמק את דרישתכם בהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את סכום הערבות ו/או חלקו תחילה מהנערב בתביעה משפטית, או בכל דרך אחרת, ובלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכול לעמוד לנערב כלפיכם. הנכם רשאים לדרוש מאיתנו את תשלום הסכום בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך הדרישות לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל. יובהר, ללא כל סייג, כי עצם דרישתכם תחייב אותנו בתשלום הסכום הנקוב בדרישה.
3. ערבות זו הינה ערבות בלתי-חוזרת, בלתי-תלויה ואינה ניתנת לביטול ותישאר בתוקפה עד ליום 3.11.2022 ועד בכלל (להלן: "מועד הפקיעה"). הערבות תהיה מוחלטת ולא נהיה זכאים לבטלה עד למועד הפקיעה. דרישה שתגיע אלינו אחרי מועד הפקיעה לא תיענה. לאחר מועד הפקיעה ערבותנו זו מבוטלת.
4. ערבות זאת אינה ניתנה להעברה ו/או להסבה בכל צורה שהיא.
5. דרישה בפקסימיליה לא תיחשב כ"דרישה" לעניין כתב ערבות זה.
6. דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק _____ שכתובתו _____.

בכבוד רב,

תאריך

הבנק

(חתימת מורשי החתימה מטעם
הבנק + חותמת הבנק)

מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א' 8

תצהיר בדבר קיום דיני עבודה

אני _____ מורשה חתימה מטעם _____ מספר זיהוי.ח.פ. _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרנו כחוק כי עלינו לומר את האמת וכי נהיה צפויים לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא נעשה כן, מצהירים ומתחייבים בזאת ובכתב כדלקמן -

1. המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו מקיימים את חובותיהם בדבר שמירת זכויותיהם של עובדי החברה לפי דיני העבודה כהגדרתם להלן, ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה החלים על החברה, ככל שחלים הסכמים או צווים כאמור.
2. המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו מתחייבים כי ימשיכו לשמור על זכויות עובדי החברה המפורטות לעיל במהלך כל תקופת ההתקשרות נשוא מכרז זה.
3. המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו לא הורשעו בשלוש (3) השנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה, בשל הפרת דיני העבודה כהגדרתם להלן, ולא נקנסו בשנה שקדמה להגשת ההצעה במכרז זה ע"י מפקח שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המינהליות, תשמ"ו-1985, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה. וכן לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר המינימום, תשמ"ז-1987, ולחלופין חלפה שנה ממועד ההרשעה או אם הורשעו פעמיים או יותר - כי חלפו שלוש (3) שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרון.
4. המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו לא הורשעו בעבירה של העסקת עובדים זרים בשלוש (3) השנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה.
5. המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו מצהירים כי הם מקיימים ומתחייבים כי ימשיכו לקיים את כל הוראות הדין בעניין עובדים זרים.
6. ידוע לנו כי מספר קנסות בגין אותה עבירה - אך במועדים שונים - נחשבים לקנסות שונים.

לעניין תצהיר זה -

"דיני העבודה" - החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, תשכ"ט-1969, אשר שר התעשייה המסחר והתעסוקה ממונה על ביצועם.

אנחנו מצהירים כי זהו שמנו, זו חתימתנו ותוכן תצהיר זה אמת.

שם מלא + חתימה

תאריך

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.

חתימה וחותמת עו"ד

תאריך

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'9

פרטי מנהל הפרויקט מטעם המציע

בפרק זה יש לפרט פרטים אודות מנהל הפרויקטים המוצע - ידע מקצועי, ניסיון עסקי שלו כמנהל פרויקטים מסוג זה. מילוי כל הפרטים הינו בגדר חובה. פרט לא רלוונטי למציע יש לציין "אין" במקום המתאים.

פרטים כלליים

שם מנהל הפרויקט: _____
טלפון נייד: _____

סייעים למנהל הפרויקט (באם יצורפו)

תפקיד	שם	השכלה	ניסיון מקצועי

ותק וניסיון

מספר שנות ניסיון במחשוב: _____
מספר שנות התמחות במערכות מידע ארגוניות: _____
מספר שנות עבודה אצל המציע: _____

ניסיון קודם

רשימת לפחות שני גופים דומים (מתן שירותים ציבוריים) שמנהל הפרויקט מספק / סיפק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז, בעלי מאפיינים דומים לעירייה.

מס"ד	שם חברה / רשות / התאגדות	שם איש קשר ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר
1			
2			
3			
4			
5			



מס"ד	שם חברה / רשות / התאגדות	שם איש קשר ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר
6			

תעודות והסמכות

השכלה, קורסים ותעודת רלוונטיות לתחומים הרלוונטים למכרז זה (מערכות מידע, ניתוח מערכות, אבטחת מידע, תכנות, וכדומה):

מס"ד	נושא הסמכה / תעודה	שנת קבלת ההסמכה	גוף מסמיך
1			
2			
3			
4			
5			

- יש לצרף את התעודות והסמכות למסמכי המענה.

מכרז פומבי מס' 11/2022
מסמך א'10

הצהרת המשתתף

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מגישים בזאת הצעתנו למכרז פומבי מס' 11/2022 התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. הננו מצהירים בזה כי, קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, וכן בחנו את כל הגורמים האחרים המשפיעים על ההוצאות הכרוכות בביצוע והשירותים ובהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
2. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי העירייה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה כי, אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות או טענות המבוססות על אי-ידיעה ו/או אי-הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
3. אנו בעלי הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לאספקת השירותים נשוא המכרז, הן מבחינת המימון והן מהבחינה המקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
4. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז והצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ולראיה אנו מצרפים את כל המסמכים הנדרשים. ידוע לנו כי במידה ולא נצרף מסמך ו/או אישור מן המפורטים דלעיל, העירייה עלולה לפסול את הצעתנו. עוד ידוע לנו כי לעירייה שמורה הזכות לחקור ולפנות לצדדי ג' ו/או ולדרוש מאיתנו להציג כל מידע/ מסמך נוסף אשר יידרש להוכחת כשירותנו, ניסיונו, מומחיותנו, אפשרויות המימון, התאמתנו לאספקת השירותים וכדומה. אם נסרב למסור מידע או מסמך כאמור, רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי שיקול דעתה הבלעדי ואף לפסול את ההצעה.
5. אנו מקבלים על עצמנו לבצע את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במכרז בלא כל הסתייגות.
6. יש לנו את כל האמצעים הטכניים, המקצועיים וכל הציוד הנדרש וכוח האדם המקצועי והמימון על מנת לבצע ולהשלים את אספקת השירותים במועדים הנקובים במסמכי המכרז, ואנו מתחייבים לעשות כן אם נזכה במכרז.
7. המחירים הכוללים בהצעתנו, כפי שנרשמו על ידינו בהצעתנו, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות באספקת השירותים נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, על פי הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת, לא כולל מע"מ.
8. הננו מתחייבים כי במידה ונזכה במכרז והעירייה תתקשר איתנו בהסכם, נבצע את השירותים נשוא המכרז בשלמות.
9. כן ידוע לנו כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, לרבות בהסכם, מחייבת אותנו גם אם לא הוזכרה במפורש במסמך זה.
10. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
11. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות והנהלים (לרבות הנחיות רשם מאגרי המידע) בעניין הגנת הפרטיות והוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות אלה.
12. הספק מצהיר שיתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקקות על מחשבים ו/או שרתים או כל רכיב תקשורת אחר המכילים מידע השייך לעירייה.
13. הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמה, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
14. הספק יחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.
15. הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
16. הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחת מידע (פיזי ודיגיטלי) בכל עת. בכלל זה יהא רשאי נציג העירייה לוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
17. פיתוח מאובטח – הספק מצהיר ומתחייב כי הקוד של ההמערכות המוצעות על ידו, מכילים את כל התכונות והמרכיבים הבאים, לפחות:
17.1. שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י נציג העירייה.

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

- 17.2. שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 17.3. העברת מסמך אפיון אבטחת מידע של המערכת לאישור של נציג העירייה.
- 17.4. פיתוח המערכות בהתאם לדרישות האפיון, וביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק, בכדי לוודא קיומן של כל דרישות אבטחת המידע שבאפיון.
- 17.5. מבדק חדירה למערכת לפני עלייה לאוויר(עד 6 חודשים לפני מועד פרסום המכרז). וכמו כן ביצוע מבדקי חדירה על פי תקנות הגנת בפרטיות (אחת ל-16 חודשים).
- 17.6. התחברות באמצעות שם משתמש וסיסמה אישיים.
- 17.7. אי חשיפת סיסמה במסך כניסה למערכת.
- 17.8. מדיניות סיסמאות על פי הנחיות המופיעות במכרז.
- 17.9. הצפנת סיסמאות בבסיס הנתונים ברמה של 256 ביט ומעלה.
- 17.10. לאפשר יכולת של שימוש ב OTP ו/או CAPTCHA כמזהה נוסף, לפי שיקול דעת העירייה.
- 17.11. בקרות קלט במקרה של קליטת נתונים בממשק חיצוני.
- 17.12. המידע הרגיש הקיים במערכות יהיה מוגן בצורה מלאה ללא שמירה מקומית בדפדפן ה-CLIENT.
- 17.13. המערכות יוגנו מפני מתקפות השבתה (DDOS, DOS) ולכן יש להוסיף מודול IPS ל-FW הקיים.
- 17.14. במקרה של שגיאה יש להציג הודעה אחידה ומוכנה מראש למשתמש מבלי לחשוף פרטים רגישים או טכניים.
- 17.15. המערכת מכילה לפחות 2 סביבות: פיתוח ובדיקות וסביבת ייצור בשרתים שונים והרשאות שונות על פי הגדרת העירייה. העברת מידע מסביבה לסביבה וכן שינויי נתונים יבוצעו על פי הגדרת העירייה.
- 17.16. במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 17.17. תיעוד בלוג של כל הפעולות הבאות, לפחות:
 - 17.17.1. ניסיונות גישה
 - 17.17.2. נעילות משתמש
 - 17.17.3. תיעוד שינויים ישירים בבסיס הנתונים שלא באמצעות הדרכים המורשות.
 - 17.17.4. תיעוד שינויים בהרשאות הניהול.
 - 17.17.5. לוג "לקוח" תעוד משתמשי המערכת על פי זמנים ופעולות אשר יופק ללקוח אחת לחודש.
- 17.18. כל המערכות יוגשו ברמת הקוד - לרמת AA.
- 17.19. התקנת מערכות הגנה בפני נזקקות והתקפות סייבר על שרתי המערכת.
- 17.20. בסיס נתונים ייעודי לעירייה.
- 17.21. עדכוני אבטחת מידע CRITICAL בשרתים ברמה חודשית.
- 17.22. שימוש בתשתית שעברה הסכמה ת"י 27001 או תקן מקביל.
- 17.23. בסיס הנתונים יגובה לפחות פעם ביום לאזור שהגישה אליו תינתן להעירייה, לצורך שחזור ככול ויידרש על ידי העירייה.
- 17.24. ביצוע שחזור רבעוני יזום ודיווח להעירייה.
- 17.25. מפתח האתר מתחייב לעמוד בהנחית רמ"ט 2/2011 לעיבוד מידע אישי במיקור חוץ.
- 17.26. כל המודולים יהיו מאובטחים בפרוטוקול TLS 1.2.
18. הצעתנו זו הינה בלתי-חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו כי, העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה למשך 30 (שלושים) ימים נוספים, וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש, נחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית העירייה על פי המכרז ו/או על פי כל דין.
19. אנו מסכימים כי, תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו משום הצעה לא-חוזרת, כאמור בסעיף 3 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973, ובקבלתה על ידכם ייכרת הסכם מחייב בינינו לביניכם.
20. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי, במועד שנידרש לכך על ידכם, נמציא את כל המסמכים והאישורים שעלינו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות ההסכם, חתום כדין, ערבות ביצוע ואישור על עריכת ביטוחים.
21. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי-מסויג על כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

ולראיה באנו על החתום לאחר שהבנו את משמעותה המלאה של הצהרתנו זו:

פרטי החותם מטעם המציע:

שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____

תפקיד במציע _____ טלפון נייד _____

תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ ח.פ.ע.מ/ת.ז. _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום _____ חתמו בפני על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המשתתף כי, נתקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המשתתף ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

_____ חתימה וחתימת עוה"ד

_____ תאריך

מסמך ב'

מפרט טכני

1. תאור מצב קיים:

לעירייה קיימות המערכות הבאות:

- 1.1 אתר אינטרנט
- 1.2 אפליקציה לתושב ולעובדים
- 1.3 מערכת CRM-קיימות מספר מערכות CRM בעירייה במחלקות השונות כגון, גבייה, מוקד עירוני.

מערכת ה CRM המוצעת תחליף את כלל המערכות הקיימות ותותקן בכל אגפי העירייה ועל כן עליה להיות מתאימה לענות על כול צורכי ניהול הקשר עם התושב של העירייה.

2. השירותים והמערכות הנדרשים:

עיריית נתיבות מבקשת לקבל את השירותים והמערכות הבאות:

- 2.1 איפיון אספקה והתקנה של מערכת CRM לכלל מחלקות /אגפי וגופי הסמך של העירייה.
- 2.2 אפליקציה לעובדים "אפליקצית שטח".
- 2.3 אפליקציה ללקוחות (תושבים, עסקים, אורחים, דורשי מידע וכו)
- 2.4 הסבת כל המידע הקיים במערכות הקיימות למערכות המוצעות לרבות מבחני קבלה ותיקוף המידע.
- 2.5 שירותי הטמעה מקצועיים של מערכת ה CRM בכלל המערכות לרבות בחינת תהליכים נקודתיים ותהליכים חוצי ארגון.
- 2.6 שירותי ייעוץ ארגוני להטמעת מערכת ה CRM בכלל מחלקות /אגפי וגופי הסמך של העירייה
- 2.7 ממשקים דו כיוונים לכלל מרכיבי ההצעה והמערכות ההתפעוליות של העירייה לרבות מוקד עירוני 106, חינוך, גבייה, הנדסה, גזברות, מרכזיות טלפוניה, שוע"ל, ניתור אשפה וכ"ו המציע יציין את הממשקים הקיימים לו כיום וכלולים בהצעתו.

3. דרישות כלליות מכלל המערכות:

על המערכות המוצעות במכרז זה יש לעמוד בכל דרישות מכרז זה לרבות כלל המפרטים המתוארים במסמך ב' (מפרט טכני) אם במועד ההגשה ואם בתוך תקופה של 3 חודשים מיום הודעת הזכייה וכמו כן בדרישות הבאות:

- 3.1 תמיכה מלאה במובייל.
- 3.2 תמיכה בלפחות 3 גרסאות מערכות הפעלה לאחור. (גרסאות ישנות של אנדרואיד ו IOS)
- 3.3 ממשק לשליחת SMS מכל המודולים במערכת למערכות SMS חיצוניות.
- 3.4 קלות שימוש ואינטואיטיביות למשתמש.
- 3.5 ייצוא מידע (מעובד או גולמי) מכל טבלה / מסך / טופס ל Excel.
- 3.6 ממשקים מאובטחים למערכות סליקת כרטיסי אשראי או מערכות תפעוליות קיימות בעירייה.
- 3.7 אישור עמידה בתקן ישראלי 27001 - מערכת ניהול אבטחת מידע או בתקן מקביל בינלאומי (iso 27001 - Information Security Management Standard).
- 3.8 עמידה במבחני חדירה בתקופה של 6 חודשים בטרם פורסם המכרז.
- 3.9 עמידה בכל החוקים והתקנות הרלוונטים למערכות מהסוג המבוקש לרבות חוק הגנת הפרטיות, תקנות הגנת הפרטיות, חוק הספאם. הספק מתחייב לבצע את כל ההתאמות הנדרשות לחוקים /או תקנות עתידיים ככול שיידרש במסגרת מכרז זה.

4. דרישות כלליות ושירותי מצופים מהמטמיע

- 4.1 דיווח למנהלת מערכות המידע ברמה יומית, שבועית וחודשית.
- 4.2 בניית תוכנית הטמעה ביחד עם מנמרי"ת העירייה והיועץ הארגוני הכוללות לוז, שלבים, בקורות ומעקב.
- 4.3 מעקב אחר התקדמות הפרויקט.
- 4.4 תאום פגישות

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

- 4.5. כתיבת מדריכים וביצוע תעוד של הפגישות והתהליכים.
- 4.6. הנחייה וליווי המחלקות בתהליך ההטמעה
- 4.7. מענה לשאלות העובדים
- 4.8. הכרת מערכת ה CRM המוצעת בצורה מלאה
- 4.9. מאפיינים אישיותיים נדרשים :
 - 4.9.1. שירותי
 - 4.9.2. יכולת הקשבה
 - 4.9.3. יכולת ניתוח ארועים.
 - 4.9.4. יכולת הובלת תהליכים חוצי ארגון
 - 4.9.5. יכולת שכנוע .
 - 4.9.6. יצירתיות
 - 4.9.7. יכולת ביצוע הדרכות פרונטליות ומרחוק
 - 4.9.8. יכולת ניתוח צרכים ומתן פתרונות .
 - 4.9.9. ייצוגיות.
 - 4.9.10. יכולות ורבליות בשפה העברית.
 - 4.9.11. יכולת ניסוח בכתב ובעל פה.

5. שלבי הישום

- 5.1. חתימה על חוזה והפקדת כל המסמכים הנדרשים במכרז זה.
- 5.2. ישיבת התנעה בתוך 7 ימים מיום החתימה.
- 5.3. הגשת תוכנית עבודה על ידי המציע.
- 5.4. התקנת מערכת CRM במוקד העירוני ובאגפי שפע, חינוך, גבייה, הנדסה בשלב ראשון ושאר מחלקות ואגפי העירייה על פי תוכנית.
- 5.5. קיום ישיבות סטאטוס חודשיות.
- 5.6. לוחות זמנים ייקבעו על ידי המנהל הספק מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים שהמנהל ייקבע

6. דרישות טכנולוגיות מינימליות מהמערכות המוצעות.

- 6.1. **שפות תכנות ושיטות תכנות**
על המערכות המוצעות לעשות שימוש בשפות ועקרונות פיתוח תוכנה חדישות לרבות תכנות מונגש, תיעוד בקוד ומוחצה לו, שימוש בבסיס נתונים מהגרסה החדשה ביותר של היצרן או מגרסה קודמת הנתמכת על ידי יצרן בסיס הנתונים במידה ומבוצע שימוש בבסיס נתונים ישן יותר יודיע הספק במעמד הגשת המענה על תאריך השדרוג המתוכנן וההשלכות בצפויות על העירייה ממהלך זה.
- 6.2. **מערכת תהליכית**
על המערכת ללות את המשתמש בשלבי העבודה לרבות הודעות שגיאה הבלטות נתונים נדרשים וכו.
- 6.3. **גמישות**
מחלקות ואגפי העירייה מאופיינים בשונות רבה הן התהליכי העבודה והן ביכולות הטכנולוגיות, על המערכת להיות גמישה במטרה לענות על כל תהליכי העבודה של העירייה לרבות שוני התליכים זהים במחלקות שונות
- 6.4. **אבטחת מידע**
המערכות המוצעות עלולות להכיל נתונים רגישים ואף סודיים ולכן עליהן לעמוד בחוק הגנת הפרטיות וכמו כן בתקנות והפסיקות הרלוונטיות, בכל רמות המערכות (פיתוח, ביצוע, סיבת בדיקות, חוות שרתים, גישה מרחוק וכ"ו) על הזוכה להציג מסמכים מעדים על עמידת הפתרונות המוצעים בדרישות אבטחת המידע, התקנות והחוקים.
- 6.5. **אחזור מידע ובקרה**
המערכות צריכה להכיל יכולות אחזור מידע ברמות שונות על פי דרישה ובאופן יזום.

- 6.6. **יכולות מעקב**
לאור מורכבות ורגישות המידע, המערכות ומחלקות העירייה על המערכות להכיל מנגנון הרשאות ברמת שדה מידע וכמו כן לבצע רישום ומעקב אחר כלל הפעולות המבוצעות במערכות, בין הפרטים שיש לשמור : סוג פעולה , מעקב ביצוע פעילויות, משתמש מבצע ו/או מעורב , מעקב לוחות זמנים לביצוע פעילות, תהליך ותהליכי משנה, מעקב חריגות בלוחות זמנים (כמו בתהליכים שע"פ החוק נדרש לבצע בתוך מספר ימים מוגדר), מעקב אחר משאבים מוגדרים,
- 6.7. **אינטגרציה**
המערכות הנדרשות במכרז זה מורכבת ממספר מודולים ומרכיבים שונים, ההתייחסות במכרז זה הינה לפיתרון אינטגרטיבי כולל אשר מחבר בין כלל המערכות והמודולים המוצעים וכמו כן התממשקות דו כיוונית לכל מערכת התפעוליות הקיימות ו/או אשר יותקנו בעירייה לרבות מערכות שונות שנדרשות במכרז זה ויסופקו על ידי מציעים שונים.
- 6.8. **רישוי**
המערכות המוצעות מיועדות לשימוש כלל עובדי האשות והלקוחות ולכן לא יהיו מוגבלות ברישונות שימוש מכל סוג שהוא. משמע – רישוי ללא הגבלה וללא תוספת תשלום עתידית.
- 6.9. **אפשרות לביצוע פעולה על מספר ישויות במקביל**
על המערכות המוצעות לאפשר ביצוע פעולות יזומות ואוטומטיות על מספר ישויות שונות בו זמנית כגון מתן הרשאות, הפצת מידע, ניתוח פעולות והשוואת נתונים וכ"ו.
- 6.10. **מערכת המידע**
המערכת לרבות כלל המודולים יוצגו בצורה אחודה בעלות ממשק משתמש אחיד הכולל הצגת כלל הרכיבים (לחצנים, פקדים, אזורי הצגת תוכן וכדומה) בצורה רציפה. המשתמש ייכנס למערכת באמצעות לחיצה על לינק יחיד על שולחן העבודה, הזדהות ראשית (שם משתמש, סיסמה) וממנה יקבל תפריט של המודולים המורשים לצפייה על פי הרשאה. לא תתאפשר עבודה על מספר מערכות מידע נפרדות שאינן תחת מעטפת אחידה.
- 6.11. **תשאול ותחקור מידע**
6.11.1. המשתמש יוכל לבצע תשאול במערכת (drill down) באמצעות לחיצות על מידע קיים וקבלת נתונים מפורטים יותר על דרישות המשתמש.
6.11.2. רמת התשאול תהיה עד לרמת הפרט הנמוכה ביותר הקיימת במערכת באותו מסך.
6.11.3. המשתמש יוכל להפיק דוחות על כל שדה בDB של המערכת ללא מגבלה באופן אוטומטי - דוחות אוטומטים קבועים המופקים בזמנים קבועים או בצורה יזומה על ידי המשתמש.
- 6.12. **ייצוא מידע**
המערכת תאפשר ייצוא מידע לתבניות של אופיס (אקסל וורד, אקסס וכו) ופורמט PDF.
- 6.13. **חיפוש מידע**
המערכת תאפשר למשתמש לבצע חיפוש טקסטואליים ונומרי בתוך ישויות המידע השונות על פי המודול הרלוונטי מתוך חלונת חיפוש טקסטואלית בפורמט google כאשר סדר התוצאות לפי הרלוונטיות של התוצאות המוצגות. כל תוצאה תכיל אפשרות מעבר ישירה למסמך / לתוצאה המבוקשת.
- 6.14. **העתקת מידע**
המערכת תאפשר שימוש בפונקציות העתק/גזור והדבק של נתונים מכל מסך הקלדה או השלמת מידע.
- 6.15. **השלמה אוטומטית**
המערכת תשמור על אחידות בהקלדת מידע ותאפשר השלמה אוטומטית של נתונים (כגון - כתובות, מספרי תיקים וכדומה) מתוך אותה טבלת אב. המערכת לא תאפשר הקלדה של נתונים לא קיימים אלא במקרים חריגים (כמו שדה הערות משתמש) על מנת לשמור על שלמות הנתונים.
- 6.16. **מאגרי מידע**

מאגרי המידע ירוכזו בקבצי / טבלאות אב ראשיים להם יוגדרו אינדקסים לתשאול, חיפוש וקישור מידע למודולים השונים במערכת המידע. המערכת תוקם כך שהמשתמש לא יידרש "להקליד" או "להקים מחדש" או "לשכפל" ישות קיימת במערכת. במידה וקיימים מאפיינים שונים לישות מידע (כגון מספר כתובות מגורים למשלם השונות זו מזו) קובץ האב יכיל את הכתובות השונות ויאפשר למשתמש לטייב את המידע עם המשלם תוך אבחנה בישויות בן של ישות אב (בני משפחה וכ"ו).

6.17 הדפסת מידע

הדפסת מידע למדפסת תהיה בצורה מעומדת ותאפשר זיהוי מקור. הדפסת המידע תכיל שדות זיהוי משתמש, מסוף, תאריך הדפסה ומקור המידע (זיהוי טופס, דוח, מסך). שימוש בטכניקת הדפסה print screen פסולה מעיקרה ואינה מאפשרת מעקב אחר אוטנטיות של מקור המידע.

6.18 שילוב נתוני מיקום גיאוגרפיים

המערכת תכיל ממשק מובנה דו כיווני שיאפשר למשתמש להתמצא בנתוני מיקום (כתובת) ולהציג כתובת מדויקת (רחוב, בית) על מפה שתוצג על גבי המסך או בחלונית נפרדת. נתוני מיקום יוצגו הן עבור שטח השיפוט העירוני והן עבור אזורים אחרים בארץ.

6.19 העברת מידע למערכת הדוא"ל והאירועים של המשתמש

המערכות המוצעות מחוייבות באינטגרציה מושלמת עם מערכות הדוא"ל, קביעת הפגישות והתזכורות הארגוניות במערכת Microsoft outlook / 365 office. נדרש מהמערכת להעביר משימות, בקשות לאישורים ותזכורות מעל רמת עדיפות מסוימת שתקבע, למערכת הדוא"ל תוך אפשרות הצגת מידע רלוונטי הקשור למשימה או לתזכורת כגון שדות תיאור, וכדומה לרבות לינק לישות הספציפית במערכת שתאפשר למשתמש לגשת בצורה ישירה לטיפול.

6.20 שיתוף מידע ארגוני

המערכת תאפשר בכפוף למגבלות אבטחת מידע לשתף מידע בין עמיתים לאותה מחלקה / אגף / מינהל הקשור בישות מידעית ספציפית, והמערכת תתעד את התכתובות לרבות תיעוד מועד, שם הכותב ותוכן הערה. התכתובת "תוצמד" לאותה ישות כחלק ממאפייניה.

מענה המציע למפרט הטכני

יש לציין בטבלאות שלהלן התייחסות לכל אחת מהדרישות, ככול וקיימות דרישות אשר אינן קיימות ו/או קיימות חלקית במערכות המוצעות, מתחייב המציע להשלים את פיתוחן בתוך 60 ימים מיום החתימה על ההסכם.

1. מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM עירונית לכלל מחלקות, אגפי גופי הסמך של

העירייה

1.1 מצב קיים :

- 1.1.1 בעירייה קיימות מספר מערכות לניהול קשרי לקוחות אשר אינן מחוברות אחת לשנייה .
- 1.1.2 לא קיימם ריכוז כלל הנתונים על הלקוחות במקום אחד.
- 1.1.3 לא ניתן לספק שירות לתושב במקום אחד לכלל נושאי השירות עימו ועליו לעבור מספר גורמים בכדי ללקט את כל המידע הרלוונטי עבורו.
- 1.1.4 לא ניתן לחזות בהתפתחות מגמות.
- 1.1.5 אין התממשקות בין מערכות ה CRM למערכות תפעוליות אחרות.

1.2 תפקיד :

- 1.2.1 ניהול כלל הקשר של העירייה עם תושבים, עסקים, אורחים, גופי סמך, וכל בעל עניין אחר להלן "לקוחות" (להוסיף לקוח בפרק הגדרות).
- 1.2.2 ריכוז כלל המידע הקיים ברשות על לקוחותיה במקום אחד.
- 1.2.3 ניהול קל ויעיל של הקשר עם הלקוחות.
- 1.2.4 מתן מענה 360 לתושב ללא קשר לדרך פנייתו או לנציג השרות העונה לו (תחת מגבלות הרשאות וחשיפת מידע אגרטיבי)
- 1.2.5 להוות מערכת לניהול קשר פרואקטיבי עם הלקוחות
- 1.2.6 להוות כלי לקבלת החלטות בעבור מנהלי העירייה ועובדיה
- 1.2.7 לאפשר ניתוח מגמות ותהליכים המתרחשים בעיר ולהתריע על כך בצורה ברורה.
- 1.2.8 להציג בצורה גרפית וכמו כן על גבי מפה את המידע המרוכז במערכת
- 1.2.9 לשמש כלי ניהול למשימות חוצות ארגון.
- 1.2.10 להוות מרכז ידע ומידע לעובדי השרות והלקוחות.
- 1.2.11 התממשקות דו כיוונית לכלל מרכיבי ההצעה וכמו כן למערכות המידע בעירייה..

1.3 דרישות מינימום למערכת CRM :

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס'ד
קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת			
			המערכת תכלול מנגנון לשליחת הודעות PUSH למשתמשי האפליקציה אם בצורה ישירה ואם באמצעות התממשקות למערכת ניהול האפליקציה.	כללי	1.
			המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר עד ל 15 שדות מותאמים אישית סביב פונקציה הפונה	כללי שדות מותאמים לפונה	2.

			<p>המערכת תאפשר להוסיף את סוגי השדות הבאים:</p> <p>3.1. טקסט חופשי, כן/לא, קובץ, תיבת בחירה, תיבת בחירה מרובה</p> <p>3.2. המערכת תאפשר הגדרה לצפייה על בסיס פרופיל משתמשים</p> <p>3.3. המערכת תאפשר חיבור של השדות הנ"ל לטפסים מקוונים.</p> <p>3.4. המערכת תאפשר הוספת סננים לשדות אלו להגדרות התפוצה.</p>	<p>כללי שדות מותאמים לפונה</p>	3.
			<p>המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר עוד 10 שדות מותאמים לנושא – אשר יוצגו בזמן פתיחת קריאה</p>	<p>כללי - שדות מותאמים למחלקה/נושא</p>	4.
			<p>5.1. המערכת תאפשר לתת שמות לשדות</p> <p>5.2. המערכת תאפשר הגדרה למחלקה / נושא מסויים / תת נושא</p> <p>5.3. המערכת תאפשר הגדרה לחיבור לגורם מטפל</p> <p>5.4. המערכת תאפשר קביעה האם זה שדה חובה</p> <p>5.5. המערכת תאפשר להוסיף שדות אלו לסינון בחיפוש קריאות.</p>	<p>כללי - שדות מותאמים למחלקה/נושא</p>	5.
			<p>המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.</p>	<p>כללי - חיווי מערכת</p>	6.
			<p>זיהוי פניות זהות - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה – הזיהוי יתבצע עפ"י מיקום המפגע, נושא המפגע, ושעת הדיווח.</p>	<p>כללי - חיווי מערכת</p>	7.
			<p>חיווי לגבי צפיית המטפלים בפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפנייה.</p>	<p>כללי - חיווי מערכת</p>	
			<p>חיווי לגבי צופים נוספים בפרטי הפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של משתמשים נוספים הצופים בפניה באותו הזמן – לצורך הימנעות מטיפול כפול. החווי יוצג בצורת חלונית תפה המציגה את שמות הצופים בפניה</p>	<p>כללי - חיווי מערכת</p>	

			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>חיווי פניות נכנסות – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת.</p>	
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>חיווי לגבי פידבק מהפונה – בכל מקרה בו הגיע פידבק לגבי פנייה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפנייה לגביה הוחזר הפידבק.</p>	
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>לגבי פניות חורגות מ- sla - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה SLA שלהם – החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו</p>	
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>חיווי לגבי פניות מופצלות – המערכת תציג חיווי לגבי פניות מופצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפנייה – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה.</p>	
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה.</p>	
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>חיווי לגבי דחיפות הפנייה – המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפנייה</p>	
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>חיווי פניות פתוחות על גבי מפה – המערכת תציג על גבי מפה (open map) חיווי של כל הפניות שטרם נסגרו, כל פניה תוצג כנקודה על גבי המפה – לחיצה על הנקודה תפתח את פרטי הפנייה. כמו כן הנקודות יצבעו בצבעים שונים בהתאם לצבע הסטטוס של הפנייה. כמו כן תאפשר המערכת לבצע סינון מותאם אישי על הפניות המוצגות במפה.</p>	8.
			<p>כללי - חיווי מערכת</p> <p>המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפנייה.</p>	
			<p>כללי .</p> <p>המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות.</p> <p>המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים : : \$\$\$</p>	9.

			שדות מוצגים בשורות הפנייה- המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן	הגדרת שדות לתצוגה	.10
			המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחבות –כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים: 11.1. שם הרחוב 11.2. שייוך לשכונה 11.3. מאפיני רחוב – יצוגו כפריט מידע למוקדנים 11.4. שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים לרחובות 11.5. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפינים לכל שכונה לצורך חיווי למוקדן	הגדרת שדות רחובות	.11
			המערכת תאפשר להגדיר את שמות המנהלים אגפים, מחלקות 12.1. המערכת תאפשר להגדיר עץ מינהלים, אגפים מחלקות ונושאי טיפול ומטפלים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל רמה ארגונית ונושא ותת נושא. 12.1.1. שיוך למינהל. 12.1.2. שיוך לאגף. 12.1.3. שיוך למחלקה/נושא ראשי 12.1.4. קביעת SLA ברמה , ימים שעות דקות 12.1.5. קביעה לנושא רגיל/חירום/פנימי 12.1.6. שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לנושא 12.1.7. הגדרת משימות לנושא (אופציונלי לבחירה)	הגדרות שדות עץ ארגוני	.12
			הקמת תשריטי שיחה לכל מינהל, אגף, מחלקה, נושא כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים.	הגדרות והקמת תשריטי שיחה	.13

			<p>הגדרות הנחיות תשריטי שיחה לנושא כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים.</p> <p>14.1. הגדרות מיילים ומסרונים.</p> <p>14.2. הגדרת שעות עבודה מיוחדת לנושא – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל.</p> <p>14.3. הגדרת דחיפות לנושא.</p> <p>14.4. הגדרת משימות לנושאים – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה), אותם ניתן לשייך לנושא מסויים.</p> <p>14.5. הגדרת דחיפויות – אפשרות להגדרת סוגי דחיפויות אותם ניתן לשייך לנושא, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים:</p> <p>14.5.1. שם</p> <p>14.5.2. צבע</p> <p>14.5.3. חשיבות בסדר ההצגה</p>		14.
			<p>15.1. המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים:</p> <p>15.1.1. שם</p> <p>15.1.2. צבע</p> <p>15.1.3. הודעה מותאמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי)</p> <p>15.2. אפשרות להצמדת סקר להודעה</p> <p>15.3. קביעת סוג הסטטוס – סגור/פתוח/רדום/המשך טיפול/הועבר לגורם חיצוני וכ"ו</p> <p>15.4. אפשרות שיוך הסטטוס רק לגורמים מטפלים מסוימים</p> <p>15.5. אפשרות שיוך הסטטוס רק למשתמשים מסוימים</p> <p>15.6. אפשרות לשיוך הסטטוס לפי רמות הרשאה.</p>	הגדרות סטטוסים	15.

			<p>המערכת תאפשר להגדיר מקורות שונים לפנייה ככל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:</p> <p>16.1. שם</p> <p>16.2. נושא</p> <p>16.3. חיבור לטפסים חיצוניים</p> <p>16.4. אפשרות להגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור זה</p> <p>16.5. הגדרת שעות חריגות - אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש - הגדרת שעת התחלה ושעת סיום.</p>	הגדרות מקור פנייה	16.
			<p>המערכת תאפשר להגדיר אין ספור פונים וסוגי פניות</p>	הגדרת פונים ופניות	17.
			<p>המערכת תאפשר הגדרת אין ספור מסודות ואתרים, כאשר לכל מוסד או אתר ניתן לקבוע לפחות את הפרמטרים הבאים:</p> <p>18.1. שם</p> <p>18.2. סמל מוסד</p> <p>18.3. נושא</p> <p>18.4. רחוב</p> <p>18.5. מס בית</p> <p>18.6. טלפון</p> <p>18.7. איש קשר</p> <p>18.8. מיקום (קו אורך וקו רוחב).</p> <p>18.9. סוג(משרד, מקלט, בית ספר וכו)</p> <p>18.10. מאפינים מורחבים על פי החלטת העירייה.</p>	הגדרות אתרים ומוסדות	18.
			<p>המערכת תאפשר הגדרה ושליחת תשובות מובנות בעת שיחה בווטסאפ או כתבית הודעות sms על פי סוגי ארוע, פניה, מגדר וכ"ו.</p>	תשובות אוטומטיות	19.
			<p>המערכת תאפשר להקים ולנהל משתמשים מסוגים שונים כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:</p> <p>20.1. שם משתמש</p> <p>20.2. סיסמא</p> <p>20.3. שם פרטי</p> <p>20.4. שם משפחה</p> <p>20.5. קבוצת הרשאות</p> <p>20.6. טלפון</p> <p>20.7. דוא"ל תפקיד</p> <p>20.8. נושאים באחריות</p> <p>20.9. שכונות באחריות - בחלוקה לנושאים</p> <p>20.10. רחובות באחריות - בחלוקה לנושאים</p> <p>20.11. ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פניה</p>	הגדרת משתמשים	20.

			הגדרת פרופילי משתמש	<p>21. הגדרת פרופילים – המערכת תאפשר להגדיר אין ספור פרופילים שונים כאשר לכל פרופיל ניתן להגדיר מגוון רחב מאוד של מודולים והרשאות במערכת – כאשר לכל פרופיל ניתן לשייך למשתמשים.</p>
			הגדרת שעות פעילות	<p>22. המערכת תאפשר להגדיר ימים ושעות פעילות לכל מינהל, אגף ומחלקה ולכל משמרת.</p>
			ניהול הגדרות כלליות	<p>23. המערכת תכיל מנגנון ניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולות המערכת לכל המשתמשים.</p>
			איחוד פונים	<p>24. המערכת תזוהה באופן אוטומטי כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים: 23.1 טלפון נייד 23.2 שם פרטי + שם משפחה + שם רחוב 23.3 כתובת. 23.4 שם פרטי + שם משפחה 23.5 בכל אחת מאופציות הללו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.</p>
			פתיחת פנייה באמצעות שיחת טלפונית	<p>25. פניה טלפונית ישירה לעירייה באמצעות שיחה טלפונית (לא בהכרח 106 אלא לכל המחלקות כפי שייקבע על ידי העירייה), זיהוי מהיר של הפונה באמצעות מאפייני חיפוש או באמצעות זיהוי מספר הטלפון ממנו מבוצעת השיחה והקפצת נתוני הפונה השמורים במערכת או באמצעות הקלדה מהירה של הפנייה.</p>
			פתיחת באמצעות דוא"ל	<p>26. קבלת פנייה באמצעות תיבות דוא"ל ייעודיות אשר ישמשו את המחלקות השונות על פי החלטת העירייה (פנייה בדוא"ל מסוים תשוויה למחלקה ספציפית או מספר מחלקות) תיאור הפנייה יכנס למערכת כפנייה, לרבות תעוד המייל וכל התכתובות עם הפונה המערכת תשמור גם את הקבצים שצורפו למייל.</p>
			פתיחת פנייה באמצעות פקס	<p>27. המערכת תאפשר פתיחת פנייה בוטומטית באמצעות Fax2Mail</p>

			הקמת טופס פנייה מקוון עבור הרשתות החברתיות – הטופס יכיל לכל הפחות את פרטי הפונה ומהות הפנייה. עם שליחת הטופס הפרטים ייקלטו במערכת באופן אוטומטי לרבות תמיכה בקבצים מצורפים.	פתיחת פנייה באמצעות רשתות חברתיות	.28
			אפשרות פתיחת קריאה באמצעות טופס מקוון באפליקציה כולל אפשרות של צילום ו/או הוספה של תמונות ומסמכים. הפניה תפתח קריאה ישירה במערכת.	פתיחת פנייה באמצעות אפליקציות מובייל לתושב	.29
			ממשק מלא לאפליקציה לביצוע כלל הפעולות המופיעות במפרט CRM ואפליקציה	פתיחת פנייה באמצעות אפליקצית שטח-לעובד	.30
			קבלת פנייה מאתר העירייה באמצעות טופס מקוון, כולל הוספת תמונות /מסמכים – הפניה תפתח קריאה ישירה במערכת.	אתר העירייה	.31
			ממשק חיבור של המערכת למערכות צד המאפשרות פתיחת קריאה ו/או קבלת נתונים חוזרים. המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הקריאה באמצעות ממשק API דו כיווני.	פתיחת פנייה באמצעות מערכות צד ג'	.32
			המערכת תתממשק באופן מלא לטפסים מקוונים חכמים אותם ניתן להקים מהמערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים, פניה מהטופס תפתח קריאה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל.	פתיחת פנייה באמצעות טפסים מקוונים	.33
			אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות פנייה למספר הווטסאפ של המוקד ו/או המחלקה הרלוונטי, המערכת תאפשר למוקדנים להתכתב אל מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחת פנייה כקריאה במערכת או כפניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תכיל מערכת בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה. חיבור המערכת לוואצפ כולל במחיר לרבות כל עלות שיידרש הזוכה לשלם בעבור חיבור זה	פתיחת פנייה באמצעות ווטסאפ	.34

			<p>אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות שימוש במסנר של פייסבוק המערכת תאפשר למוקדנים להתכתב אל מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחה הפנייה כקריאה במערכת או כפניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה</p>	<p>פתיחת פנייה באמצעות מסנר של פייסבוק</p>	<p>.35</p>
			<p>המערכת תתמוך בכמות בלתי מוגבלת של שלוחות טלפונים ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה :</p> <p>36.1 הקפצת חלון-בעת כניסת שיחה לשלוחה הספציפית יוצגו פרטי הפונה באמצעות מסך קופץ (במידה ולא קיים מספר הטלפון במערכת המערכת לא פתחת כל חלון עד לביצוע פעולות על ידי המוקדן) הכולל את פרטי הפנייה האחרונה וכמו כן, פניות לא סגורות</p> <p>36.2 תמיכה בהקלטת שיחות כך שהשיחה המוקלטת תשוויד לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה</p> <p>36.3 חיוג ישיר מהמערכת לכל מספר טלפון באמצעות לחיצה על מספר הטלפון של הפונה .</p>	<p>ממשק למערכות הטלפונייה</p>	<p>.36</p>
			<p>המערכת תתממשק למערכת voice To Text לבחירת העירייה ותאפשר פתיחת פניות בצורה אוטומטית</p>	<p>Voice to Text</p>	<p>.37</p>
			<p>זיהוי הפונה : במידה והפונה קיים במערכת ניתן יהיה לזהות את הפונה באמצעות מספר פרמטרים (מספר טלפון, שם פרטי, שם משפחה, כתובת מגורים וכ"ו) הזיהוי יתבצע באמצעות פרמטר אחד או יותר, לאחר הקלדת הפרמטר יוצגו כל הפונים הרלוונטים הקיימים במערכת – בחירה בתוצאה תפתח את חלון פרטי פנייה קיימת או חדשה ותשייך את פנייה זו לפונה.</p>	<p>תהליך פתיחת פנייה חדשה</p>	<p>.38</p>

			<p>זיהו משתמש באמצעות IVR</p> <p>39.1 לחיצה על פתיחת קריאה בחלון תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפנייה לפונה.</p> <p>39.2 המערכת תאפשר פתיחת קריאה גם לפונה אנונימי.</p> <p>39.3 במידה ולא נמצא הפונה במערכת יפתח דף להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמור את פרטיו במערכת.</p>	IVR	.39
			<p>מסך פרטי פנייה/אירוע יכלול לפחות את הפרטים הבאים:</p> <p>40.2 תיאור הפנייה – הקלדת תאור הפנייה.</p> <p>40.3 סוג הפנייה – שיוך הפנייה לסוגים שונים – בהתאם להגדרות מנהל המערכת</p> <p>40.4 מקור הפניה – שיוך מקור הפנייה – עדכון אוטומטי או ידני.</p> <p>40.5 אתר/מוסד – אפשרות לשיוך הפנייה לאתר/מוסד.</p> <p>40.6 רחוב – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה, בעת בחירה של הרחוב ישוייך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב</p> <p>40.7 מספר בית</p> <p>40.8 אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הקריאה.</p> <p>40.9 שיוך הפנייה לנושא (עד 3 רמות), בהתאם לבחירה של שיוך הפנייה תהייה אפשרות להצגת, הנחיות למוקדן כולל משימות.</p> <p>40.10 שיוך המטפלים לפנייה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך נושאי הטיפול</p> <p>40.11 הגדרת הפצת הקריאה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כבריית מחדל את אפשרות הפצת פתיחת הקריאה למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מיל / sms /push)</p>	תהליך פתיחת פנייה חדשה	.40

		<p>טופס פתיחת הקריאה יכיל אפשרויות מתקדמות נוספות עפ"י הפרוט הבא :</p> <p>41.1 פיצול הקריאה – בעת פתיחת הקריאה ובמידה והטיפול בקריאה דורש התערבות של יותר ממחלקה אחת או יותר, תהיה אפשרות לפצל את הקריאה הנ"ל לכל המחלקות המטפלות כאשר כל פיצול יאפשר את בחירת הנושאים וכן המטפלים.</p> <p>41.2 הפיצול יתאפשר בצורה רוחבית (כל המחלקות מטפלות במקביל בקריאה) – או בצורה טורית שבה הטיפול יעבור למחלקה הבאה רק לאחר סגירת הטיפול ע"י המחלקה הראשונה וכך הלאה.</p> <p>41.3 אפשרות להוספת מסמכים, קבצים או תמונות לפנייה</p> <p>41.4 אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום המפגע על גבי מפה</p> <p>41.5 אפשרות של עריכת פרטים בפנייה.</p> <p>41.6 פיצול הטיפול בפנייה יבוצע תחת אותה פנייה ולא ייפתחו פניות נוספות על הפנייה המקורית. (תתי פנייה)</p>	<p>תהליך פתיחת פנייה חדשה</p>	<p>41.</p>
		<p>מסך הטיפול בקריאה יציג את הנתונים הבאים :</p> <p>42.1 פרטי הפונה.</p> <p>42.2 פרטי הפניה הכוללים, תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגע, תיאור המפגע</p> <p>42.3 אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לקריאה – צפו / לא צפו בפרטי הפנייה.</p> <p>42.4 דוח שורות טיפול (היסטוריית טיפול) המציג את כל תהליך הטיפול בקריאה הכוללים את הנתונים הבאים :</p> <p>42.5 הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה, כולל ע"י גורם שולח, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפנייה.</p> <p>42.6 תיאור שינויים שנערכו בפנייה עם אפשרות להצגה של השינויים שנעשו (לרבות הצגת "לפניו אחרי" שינוי)</p> <p>42.7 תיאור דרכי הטיפול.</p> <p>42.8 סטטוס הטיפול בקריאה.</p>	<p>ממשק הקריאה ניהול</p>	<p>42.</p>

			<p>נושאים נוספים המוצגים בדף הפניה :</p> <p>43.1 אפשרות להדפסת הפנייה</p> <p>43.2 אפשרות לשליחת סקר לפונה בשיוך לפנייה – הסקר ישלח בהודעת sms לפונה , כאשר תוצאות הסקר יוצגו בדף הפנייה</p> <p>43.3 אפשרות לשליחת פרטי הפנייה במייל כקובץ PDF .</p> <p>43.4 אפשרות לשליחה sms לפונה עם בקשה להשלמת פרטים ואפשרות לצילום והחזרה של תמונה מסמך ישירות לעמוד .</p> <p>43.5 אפשרות לשליחה הודעת sms למטפל בפנייה.</p>	<p>ממשק הקריאה</p> <p>ניהול</p>	.43
			<p>הקפצת מטפל –</p> <p>44.1 אפשרות להקפצת מטפל (מחוץ לשעות העבודה) – לטיפול בקריאה כולל רישום ההקפצה בדוח.</p> <p>44.2 אפשרות להוספת פונה נוסף לקריאה</p> <p>44.3 אפשרות לשכפול הפנייה</p> <p>44.4 אפשרות להחלפה מהירה של מטפל לקריאה</p> <p>44.5 אפשרות לעריכה של פרטי הפנייה בהתאם להרשאות.</p>	<p>ממשק הקריאה</p> <p>ניהול</p>	.44
			<p>סגירת הפנייה – אפשרות לתיאור אופן הטיפול , כולל אפשרות להוספת תמונות /מסמכים , אפשרות לבחירת סטטוס , מתן אפשרות של שליחת הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק sms) או אפשרות של עריכת ההודעה באופן אוטומטי או ידני.</p>	<p>ממשק הקריאה</p> <p>ניהול</p>	.45
			<p>המערכת תאפשר :</p> <p>46.1 הגדרת כל עמודה בטבלה לאיזה שדה המידע ייכנס במערכת, (אין פורמט קבוע לקובץ ממנו מייבאים שדות לתוך המערכת) .</p> <p>46.2 ייבוא של עד 500 פונים מקובץ לרבות פרטיהם האישיים ושיוך כל נתון לשדה אחר במערכת.</p> <p>46.3 ייבוא מקובץ עד 500 פונים מקובץ ופתיחה לכולם פנייה אחת לרבות תמונות/קבצים רלוונטיים, על פי החלטת המשתמש.</p>	<p>פתיחת פנייה "מרובה באמצעות ייבוא מקבצים (XLSX/XLS/CSV)</p>	.46

			<p>על המערכת לבצע מידור מידע מלא ברמות הרשאה וגישה שונים ולאפשר פניות למחלקות שונות (שייקבעו בהמשך) או פניות בעלות אופי המחייב שמירה על צנעת הפרט לא יוצגו פירטיהן למוקדנים או המטפלים או כל גורם אחר שאינו של המחלקה הרלוונטית (לדוגמא פניות בנושא רווחה) ולא יוצגו פרטי פנייה קודמים אלא נתונים כללים שאינם חושפים מידע על הפונה(יוגדר ביחד עם הזוכה איזה מידע ואילו מחלקות לרבות תהליכי עבודה).</p>	מידור מידע	.47
			<p>המערכת תאפשר להעלות מיידעים שונים ברמות שונות ותחת קיטלוג של נושאים ו/או תתי נושאים ו/או תגיות.</p> <p>48.1 מערכת המידע תהיה זמינה מכל חלון במערכת.</p> <p>48.2 המערכת תאפשר להגיע למידע בחיפוש מהיר</p> <p>48.3 המערכת תאפשר הצגת מיידעים בפורמטים שונים, כולל מסמכים, קבצים שונים, תמונות וסרטונים שונים.</p> <p>48.4 המערכת תאפשר לערוך את אופן הצגת המיידעים, טבלאות, קישורים וכו'.</p> <p>48.5 עדכון מרכז המידע יתבצע באמצעות הרשאות מתאימות</p>	מערכת ניהול ידע ומידע	.48
			<p>הגדרת אזורים במערכת כאשר לכל אזור תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים:</p> <p>49.1 שם האזור</p> <p>49.2 שיוך למחלקה / אגף/מוקדן/ משתמש</p> <p>49.3 שיוך רחובות / שכונות הנמצאים תחת אזור זה כאשר לכל רחוב ניתן להגדיר את מספרי הבתים שבאחריות המחלקה החל ממספרים זוגיים או אי זוגיים, דרך טווח מספרים, ועד פרוט מספרים.</p>	מערכת שיבוצים	.49
			<p>המערכת תאפשר להגדיר משמרות לכל מחלקה/עובד – כאשר בכל משמרת יש להגדיר שעת התחלה ושעת סיום</p>	הגדרת משמרות	.50

			<p>המערכת תאפשר להגדיר לוח שיבוצים אשר יגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם לאזור ולמשמרת, כך שבעת בחירה של נושא בפתירת הקריאה המערכת תתחשב באזור הקריאה, שעת הקריאה, יום הקריאה והשכונה ניתן יהיה לשבץ יותר מגורם מטפל אחד בכל שיבוץ שכזה. כמו כן השיבוץ יהיה לפי שבוע ויום בשבוע.</p> <p>49.4 המערכת תאפשר שכפול שיבוץ של שבוע מסוים לשבוע שאחריו</p>	לוח שיבוצים	.51
			<p>49.5 ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים:</p> <p>49.5.1 שם המטפל</p> <p>49.5.2 תאריך התחלת החופשה</p> <p>49.5.3 תאריך סיום החופשה</p> <p>49.5.4 סיבת החופשה</p> <p>49.5.5 מחליף</p> <p>כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה</p>	לוח שיבוצים	.52
			<p>על המערכת להכיל מודול תרחישים אוטומטיים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. מודול זה יאפשר הגדרת אפשרויות טיפול אוטומטיות המוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאשר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות</p>	מודול תרחישים	.53

			<p>המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל :</p> <p>50.1 הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה.</p> <p>50.2 הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה.</p> <p>50.3 הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספיציפי (עד 3 רמות)</p> <p>50.4 הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול</p> <p>50.5 העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>50.6 הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>50.7 אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>50.8 אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.</p>	מודול תרחישים	50
			<p>מודל זה יאפשר להגדיר לנושאים מסויימים על פי החלטת הערייה ו/או החלטת המוקדן, תהליך אוטומאטי כך שבעת בחירה בנושא זה המערכת תגדיר באופן אוטומאטי את אופן פתיחת הקריאה והגורמים המטפלים.</p>	מודול תהליכים אוטומטים	51
			<p>52.1 המערכת תאפשר להגדיר לנושא (עד 3 רמות מטה) , את הגדרת פתיחת הקריאה ל פי הפרמטרים הבאים :</p> <p>52.1.1 תיאור הקריאה</p> <p>52.1.2 סוג הפיצול</p> <p>52.1.3 הגדרת הפיצול</p>	מודול תהליכים אוטומטים	52
			<p>המערכת תבצע פיצול פניות אוטומטיות למספר גורמים במחלקות שונות בצורה רוחבית או טורית , בהתאם לתרחישים מוגדרים מראש, לדוגמא – בולען בכביש בו נדרש תיאום בין מספר גורמים, כמו תשתיות, שיטור, הנדסה וכדומה</p>	מודול תהליכים אוטומטים	53

			<p>54</p> <p>מודול תהליכים אוטומטים</p> <p>בעת פיצול תור לפניות – המערכת תעביר אוטומטית מגורם מטפל אחד למשנהו רק לאחר שהגורם הראשון יסיים את הטיפול וזאת ללא התערבות נוספת בפניה.</p>
			<p>55</p> <p>מודול תהליכים אוטומטים</p> <p>המערכת תאפשר בעת בניית תהליך להגדיר האם התיאור של הפניה יועתק מהפניה הראשית או שעל המוקדן להזין תיאור נקודתי ספציפית לכל פיצול שמוגדר בתהליך.</p>
			<p>56</p> <p>מודול תרחישים</p> <p>המערכת תאפשר ביצוע הגדרות לתרחישים אוטומטים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. פונקציה זו תאפשר להגדיר לנושא אפשריות טיפול מוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות.</p>
			<p>57</p> <p>מודול תרחישים</p> <p>המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל:</p> <p>57.1 הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה.</p> <p>57.2 הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה.</p> <p>57.3 הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספציפי (עד 3 רמות)</p> <p>57.4 הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול</p> <p>57.5 העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול</p> <p>57.6 הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>57.7 אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>57.8 אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.</p>

			<p>מודל זה יאפשר להקים סקרים ושאלונים ללא הגבלה כל שהיא במערכת, כאשר לכל סקר יוגדרו שאלות הסקר והתשובות לכל שאלה.</p> <p>כמו כן תהיה אפשרות לנתח באופן מפורט את פרטי הסקר</p>	<p>מודול סקרים ושאלונים</p>	58
			<p>לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את השדות הבאים:</p> <p>59.1 שם הסקר</p> <p>59.2 שיוך שאלות לסקר</p> <p>59.3 שיוך תשובות אפשריות לכל סקר</p> <p>59.4 אפשריות הצבעה (בחירה בין אצבעה פר פונה – כלומר כל פונה יכול להצביע לסקר זה פעם אחת בלבד, הצבעה פר פניה – ניתן להצביע לסקר זה עבור כל פניה)</p>	<p>מודול סקרים ושאלונים</p>	59
			<p>60.1 את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאול טלפוני והקלדת הבחירה ע"י המוקדן.</p> <p>60.2 ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת הקריאה.</p> <p>60.3 במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה.</p> <p>60.4 תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפנייה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית</p>	<p>מודול סקרים ושאלונים</p>	60
			<p>למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא:</p> <p>61.1 צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה.</p> <p>61.2 אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון, שכונה, אזור, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו,</p>	<p>מודול סקרים ושאלונים</p>	61

			<p>המערכת תאפשר להציג את המצבעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו, (הצגה של פרטי המצבעים אשר הצביעו תשובה מסוימת באחת השאלות), בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר, וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו</p>	<p>מודול סקרים ושאלונים</p>	62
			<p>מערכת זו תאפשר :</p> <p>63.1 הפצת הודעות sms או סקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים על פי בחירת המנהל.</p> <p>63.2 טעינת רשימת נמענים מטבלת אקסל בעל שדות משתנים</p>	<p>מערכת הפצה</p>	63
			<p>64.1 המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms</p> <p>64.2 המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ</p> <p>64.3 המערכת תאפשר הפצה לאנשים נבחרים מתוך רשימה</p> <p>64.4 המערכת תאפשר לעקוב אחר הודעות שנשלחו</p> <p>64.5 המערכת תאפשר לשלוח הודעת sms לתושבים הרשומים במערכת בחתכים הבאים :</p> <p>64.5.1 רחוב</p> <p>64.5.2 שכונה</p> <p>64.5.3 אזור</p> <p>64.5.4 חתכים מתוך פרמטרים הקיימים במערכת.</p> <p>64.6 המערכת תאפשר להגדיר הודעות מובנות.</p> <p>64.7 המערכת תאפשר להרכיב הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו')</p> <p>64.8 המערכת תאפשר לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה.</p>	<p>מערכת הפצה</p>	64
			<p>על המערכת לאפשר ממשק דו כיווני למערכות הפצה של צד ג' (בתמיכה ב API)</p>	<p>מערכת הפצה</p>	65
			<p>על המערכת לאפשר הקמת טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם למערכת כפניות ללא הגבלה כל שהיא.</p>	<p>מערכת טפסים מקוונים</p>	66

		<p>מערכת הטפסים תאפשר להקים טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים, כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל לפחות את האפשרויות הבאות:</p> <p>67.1 שדה כותרת – מתן כותרת לטופס כולו או עבור נושאים שונים במקרה בו הטופס מחולק למספר נושאים</p> <p>67.2 שדה טקסט – שדה לעדכון טקסט (שם משפחה, פרט, וכו)</p> <p>67.3 שדה ספרות – שדה לקליטה של ספרות בלבד.</p> <p>67.4 שדה דוא"ל – שדה להקלדת דוא"ל בלבד</p> <p>67.5 שדה תאריך – שדה להקלדת תאריך בלב (אפשרות לבחירת התאריך מתוך לוח שנה קופץ)</p> <p>67.6 שדה שעה – שדה להקלדה של שעה בלבד.</p> <p>67.7 שדה רשימה – שדה לבחירה של ערך מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס</p> <p>67.8 שדה בחירה – שדה של בחירה אחת מתוך מספר אפשרויות</p> <p>67.9 שדה בחירה מרובה – בחירה של מספר אפשרויות מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס</p> <p>67.10 שדה פיסקה – מאפשר הצגה של פיסקות טקסט בטופס</p> <p>67.11 שדה חתימה – מאפשר לחתום על הטופס באמצעות העכבר או האצבע בגלישה מהסלולר</p> <p>67.12 שדה טבלה – מאפשר להציג טבלאות בטופס</p> <p>67.13 שדה קובץ – מאפשר להוסיף קבצים להעלאה דרך הטופס</p> <p>67.14 מערכת לניהול תנאים בתוך הטופס.</p> <p>67.15 אפשרות לעיצוב הטופס</p> <p>67.16 אפשרות לחיבור הטופס לאתר העירוני.</p> <p>67.17 אפשרות לעריכה של תבנית הטופס לצורך הטמעת הנתונים המתקבלים בתבנית.</p> <p>67.18 אפשרות להגדרת הנמענים</p>	<p>מערכת טפסים מקוונים.</p>	<p>67</p>
--	--	---	-----------------------------	-----------

			67.19 אפשרות ליצוא הנתונים לקובץ אקסל וכמו כן צפייה בנתונים דרך המערכת		
			המערכת תאפשר את הפעולות הבאות : 68.1 המערכת תאפשר להציב (תצוגה, מילוי, שליחה וכ"ו) כל טופס באתר העירוני. 68.2 המערכת תאפשר חיבור טופס למערכת ותאפשר להגדיר את הנושא (עד 3 רמות) אליו משוייך הטופס. 68.3 בעת שליחת הטופס יקבל השולח מס פניה בהתאם לפנייה שנפתחה במערכת. 68.4 הצגת סיכום הטופס לאחר לחיצת שלח 68.5 שליחת הטופס בפורט pdf במייל לממלא, בתבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופעים בטופס. 68.6 הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפנייה, אשר תנותב לגורם המטפל ע"י הנושא אליו שויך הטופס 68.7 נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפנייה כשדות נפרדים. 68.8 המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפנייה. 68.9 המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס) 68.10 עם סגירת הקריאה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.	מערכת טפסים מקוונים	68
			המערכת תאפשר לזהות מגמות של בעיות ולקבל התראה בהתאם לקריטריונים שנקבעו	מודול מגמות	69

			<p>המערכת תאפשר הגדרה של סוג ההתראה אותה המערכת תשלח (לכל ישות דיווח על פי הגדרות שונות)</p> <p>70.1 הגדרת התרחישים להתראה ייקבעו עפ"י הפרמטרים הבאים</p> <p>70.2 טווח ימים לבדיקה</p> <p>70.3 נושא, נושא משנה, תת נושא</p> <p>70.4 שכוונות רחובות</p> <p>70.5 כמות מפגעים מינאמלית להתראה</p> <p>70.6 טווח מינמאלי להתראה בין פנייה לפנייה</p> <p>70.7 מיקום</p> <p>70.8 מייל לקבלת ההתראה</p>		70
			<p>המערכת תאפשר שליחה של מכתבים רשמיים דרך המייל</p>	מודול מכתבים	71
			<p>משתמש מערכת יהיה בעל הרשאות לשליחה של מכתבים כחלק מתהליך הטיפול/סגירה של הפנייה.</p> <p>המערכת תכיל לפחות את המאפיינים הבאים :</p> <p>72.1 הקמת כמות בלתי מוגבלת של תבניות מכתבים.</p> <p>72.2 כל תבנית תוכל להיות משוייכת על פי הרשאה ו/או נושא ו/או או מטפל.</p> <p>72.3 המערכת תאפשר עריכה של כל תבנית ברמת הפנייה</p> <p>72.4 המערכת תאפשר הטמעה של תגיות מפרטי הפנייה בתוך המכתב</p> <p>72.5 ארכוב המכתב שנשלח בתוך הפנייה</p> <p>72.6 המערכת תאפשר שילוב של מכתבים כחלק מתהליכי BPM של המערכת</p>	מודול מכתבים	72
			<p>מערכת זו תאפשר הפקה והצגת של מגוון רחב של דוחות קבועים ומשתנים על פי חתכים שונים, לרבות דוחות מתוזמני תאריך/יום/שעה.</p>	מערכת דוחות	73
			<p>בכל אחת מאפשריות הדוחות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות :</p> <p>74.1 יצוא לקובץ אקסל</p> <p>74.2 שמירת הדוח</p> <p>74.3 תזמון הדוח ושליחתו לגורמים נבחרים</p> <p>74.4 אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF</p>	מערכת דוחות	74

			<p>דוחות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות על פי הפרמטרים הבאים:</p> <p>75.1 סטטוס 75.2 שכונה 75.3 רחוב 75.4 דחיפות 75.5 מינהל 75.6 אגף 75.7 מחלקה 75.8 נושא 75.9 נושא משנה 75.10 מוקדן 75.11 גורם מטפל 75.12 פונים 75.13 פונים כולל מטפלים 75.14 מוסדות 75.15 מקורות 75.16 סוגי פניות 75.17 משימות 75.18 אפשרויות טיפול.</p>	מערכת דוחות	75
			<p>המערכת תכיל לפחות את הדוחות הקבועים הבאים:</p> <p>76.1 דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות 76.2 דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים 76.3 דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים. 76.4 בכל אחד מהדוחות יוצגו התוצאות הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית. 76.5 על כל אחד מהדוחות יהיה ניתן לבצע חיתוכים על פי השדות המרכזים המופעים בפרטי פנייה, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים. 76.6 לכל אחד מדוחות אלו ניתן יהיה לבצע חיתוך על פני תאריכים. 76.7 לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה).</p>	מערכת דוחות	76

			<p>77 מחולל דוחות</p> <p>המערכת תאפשר לחולל דוחות על פי שדות אותם יבחר מפיק הדוח :</p> <p>77.1 לאחר בחירת השדות הנבחרים המערכת תאפשר לקבוע את הפרמטרים להצגה.</p> <p>77.2 המערכת תאפשר לשמור את הדוח במערכת ואף לתזמן אותו לשליחה במייל לגורמים מטפלים.</p>	
			<p>78 דוחות ריכוז</p> <p>המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם או צפייה במערכת. דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפנייה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים :</p> <p>78.1 אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה)</p> <p>78.2 נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה)</p> <p>78.3 תת נושא (בחירה מרובה)</p> <p>78.4 גורם מטפל (בחירה מרובה)</p> <p>78.5 שכונה (בחירה מרובה)</p> <p>78.6 רחוב (בחירה מרובה)</p> <p>78.7 מס בית</p> <p>78.8 פונים</p> <p>78.9 סטטוס</p> <p>78.10 סוג הדוח (מקוצר, כולל תיאור, כולל היסטורית טיפול, פניה בכל עמוד.</p> <p>78.11 המערכת תאפשר שמירה של הדוח בפורמט אקסל וכמו כן שליחתו במייל בפורמט PDF</p> <p>78.12 המערכת תאפשר קביעת טווח תארכים</p> <p>78.13 המערכת תאפשר שמירה של הדוח.</p>	
			<p>79 דוחות חודשיים</p> <p>79.1 המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות חודשית ושנתית (מתחילת השנה) של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכמו כן בהשוואה לחודשים קודמים</p> <p>79.2 המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים.</p>	

			<p>80.1 המערכת תאפשר הפקת דוח של שעות חריגות ושעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה הפורמליות.</p> <p>80.2 הדוח יכלול את כל הפרוט הקיים במערכת ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה, גורם מאשר הקפצה.</p> <p>80.3 הדוח יהיה ניתן לשליחה במייל או להדפסה ברמת העובד.</p>	דוח שעות חריגות	80
			<p>המערכת תכלול אזור אישי לתושבים לצורך מעקב אחר פניות למוקד ולעובדים לטובת ממשקי עבודה ומידע</p>	אזור אישי לתושבים/עובדים	81
			<p>82.1 המערכת תתממשק לאזור אישי באתר העירוני וכמו כן תהיה משולבת באתר בו לא קיים באתר העירוני אזור אישי.</p> <p>82.2 כניסה לאזור האישי תתבצע ע"י הקלדת מספר הטלפון בכניסה וקבלת קוד חד פעמי לצורך כניסה לאזור</p> <p>82.3 באזור האישי יוצגו כל הפניות אותן ביצע הפונה אל מול הרשות. בפרטי הפניות תופיע מהות הפנייה סטטוס הפנייה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת להמחשה), אופן הטיפול בפנייה על פי בחירת מנהל המערכת.</p> <p>82.4 במקרה בהם נשלחה תמונה ע"י הפונה תוצג התמונה/מסמך בפרטי הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול על פי בחירת מנהל המערכת.</p> <p>82.5 עובדי העירייה יראו באזור האישי את כל המידע האישי שמנהלי המערכת יחליטו להציג לרבות נתוני טיפול/פניו וכו.</p>	אזור אישי לתושבים/עובדים	82
			<p>המערכת תאפשר מעבר למצב חירום – ההפעלה תתבצע ע"י מנהל המערכת בלחיצת כפתור</p>	מודול חרום	83

			<p>תצוגת המערכת והפונציונאליות של המערכת בכלל תישמר במצב חרום יתווספו למערכת :</p> <p>84.1 חיווי של כותרת ראשית בצבע אדום (או כל צבע שהעירייה תבחר)</p> <p>84.2 לנושאים הקבועים במערכת יתווספו נושאים המוגדרים כנושאי חירום.</p> <p>84.3 פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות.</p> <p>84.4 התממשקות דו כיוונית למערכת שועל</p> <p>84.5 ניהול יומן ארועים למכלולים השונים והשולחן המרכזי.</p>	מודול חרום	84
			<p>מודל זה יתממשק עם האפליקציית העירונית כאפליקציה לשעת חירום עפ"י הרשאות שהוגדרו במערכת.</p>	מודול לחצני מצוקה	85
			<p>המערכת תאפשר למנהל המערכת או כל בעל הרשאה מתאימה – להפיץ הודעות מערכת</p>	ניהול הודעות קבוצתיות אישיות	86
			<p>87.1 המערכת תאפשר להגדיר הודעות מערכת ברמת הפרט, קבוצה או כללית</p> <p>87.2 הודעות המערכת תקפוץ למרכז המסך בעת כניסה למערכת ותיסגר רק בסגירה ידנית של המשתמש</p> <p>87.3 המערכת תאפשר צפייה בהיסטורית ההודעות אשר פרוסמו</p>	ניהול הודעות קבוצתיות אישיות	87

			<p>בפניות בהם העירייה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר העירייה ליידע באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או פקס ו/או ברשתות החברתיות ו/או מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו ע"י העירייה ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי). חשוב:</p> <p>המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות – הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו</p>	<p>יידוע לקוח בהתקדמות טיפול</p>	88
			<p>מודול BPM לניהול תהליכי עבודה מורכבים לרוחב העירייה יאפשר להגדיר תהליך מתגלגל הבנוי משלבים שונים כאשר כל שלב מוגדר כמשימה בפני עצמו, הקשר בין השלבים השונים יהיה לניארי תוך אפשרות לדלג על שלבים שונים וכן אפשרות לחזרה אחורה לשלבים מוקדים יותר בתהליך.</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	89
			<p>המערכת תאפשר לשייך תהליך, לרמת מנהל, ונושא ו/או נושא משנה. כמו כן תאשר לשייך את התהליך למקור פנייה.</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	90
			<p>המערכת תאפשר העברת פניות ו/או בקשות ו/או משימות בין משתמשים/ מטפלים במערכת בתוך המחלקות/אגפים/מנהלים וכמו כן בין מנהלים/אגפים/מחלקות על פי הרשאות ועל פי נהלי העירייה.</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	91

			<p>המערכת תאפשר טיפול מתקדם לא רק בפניות פנימיות אלא גם בטפסים מקוונים של הרשות, לצורך כך המערכת תאפשרת החזרת טפסים לתיקון הממלא במידת הצורך.</p> <p>92.1 בעת החזרת טופס לתיקון הממלא, המערכת תאפשר "להרדים" את הפניה לפרק זמן מוגדר מראש לצורך אספקת זמן לתיקון הטופס ולמניעת חריגה מזמני התקן.</p> <p>92.2 בעת החזרת הטופס לתיקון המערכת תאפשר למטפל להחליט אילו שדות יהיו פתוחים לתיקון התושב ואלו יישארו סגורים.</p> <p>92.3 בעת החזרת הטופס לתיקון בידי התושב ניתן להגדיר שרק כאשר הפונה מחזיר את התיקון ולא בתאריך קבוע, הפניה תיפתח מחדש להמשך טיפול הגורם המטפל.</p> <p>92.4 בעת הטיפול בפניות במערכת יהיה ניתן להגדיר הודעות מותאמות אישית היוצאות לפונה ע"פ השלבים והפעולות השונות המבוצעות בעת תהליך הטיפול.</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	<p>92</p>
			<p>את שליחת ההודעות היוצאות מהתהליך ניתן להגדיר בדרכים הבאות : SMS, במייל עם תוכן מוגדר מראש או במכתב על נייר רשמי של הרשות המכיל מידע מתוך הפניה ונותן למטפל אפשרות לערוך אותו.</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	<p>93</p>

			<p>94.1 המערכת תאפשר הגדרת שלבים שונים בטיפול בפניה כך שבכל שלב ניתן להגדיר מטפלים שונים שיכולים לטפל בה.</p> <p>94.2 המודול יאפשר תנועה של פנייה בצורה דו כיוונית (קבלה פל פנייה והחזרתה לשולח) לדוגמא מטפל שקיבל פניה בצורה לא תקינה/חסרים פרטים יוכל להחזירה לגורם השולח לצורך טיפול חוזר והשלמת הפרטים. לרבות צרוף קבצים מסוגים שונים (מסמך, צילום, סרטון וכ"ו)</p> <p>94.3 המערכת תאפשר הגדרת זמני תקן שונים לכל שלב ושלב בתהליך על פי הגדרת הרשות.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	94
			<p>המערכת תאפשר למטפל לבחור בכל שלב בזמן הטיפול למי הוא רוצה/צריך להעביר את המשך הטיפול בפניה.</p> <p>נהמערכת תאפשר למטפל לדלג על שלבי טיפול מסויימים במידה והם לא נדרשים בפניה ספציפית.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	95
			<p>96.1 המערכת תאפשר הקמת אין ספור תבניות למסמכים רשמיים על פי מנהלים/אגפים/מחלקות</p> <p>96.2 בסיום תהליך הטיפול המערכת תאפשר הפקת מסמך PDF רשמי של הרשות, בו ירוכז כל החומר וכל המידע והפעולות שנאספו במהלך הטיפול בפניה, ולהפיקו ולשלוח אותו אל התושב אוטומטית במייל.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	96
			<p>המערכת תאפשר להקים לכל תהליך מספר בלתי מוגבל של שלבים.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	97
			<p>המודול יאפשר הגדרת שם ייחודי לשלב, וכן תיאור תפקידו של השלב בתהליך.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	98
			<p>המודול יאפשר להגדיר לפחות 14 שדות שונים למילוי ע"י המטפל.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	99

			<p>הגדרת תהליך תאפשר להגדיר סוג לשדה מבין האפשרויות הבאות לפחות :</p> <p>100.1 טקסט פשוט</p> <p>100.2 שדה בחירה (כן/לא)</p> <p>100.3 תיבת בחירה</p> <p>100.4 תיבת בחירה לערכים מרובים</p> <p>100.5 תיבת קובץ – להוספת קובץ</p> <p>100.6 תיבת תאריך</p> <p>100.7 תיבת חתימה</p> <p>100.8 תיבת סימון</p> <p>100.9 תיבת מיקום אוטומטי</p> <p>100.10 תיבת קובץ מוגדר – תיבה זו תאפשר להציג קישור לקובץ. שיוצג</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	100
			<p>המערכת תאפשר להגדיר למטפל מגוון אפשרויות בחירה אשר מתוכם נדרש המטפל לבחור לצורך עדכון התהליך, .</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	101

			<p>המערכת תאפשר להגדיר מספר אפשרויות טיפול ללא הגבלה כאשר לכל אפשרות טיפול ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים:</p> <p>102.1 שם שורת הטיפול – מציג את שם האפשרות</p> <p>102.2 הודעה לתושב – מציג את שורת טקסט אשר תוצג לתשובה באזור האישי בעת בחירה באפשרות זו</p> <p>102.3 אפשרות לצירוף הערות שרשם המטפל, גם באזור האישי</p> <p>102.4 אפשרות להגדיר שורת טיפול זאת בעבור משתמשים ספציפים</p> <p>102.5 אפשרות להגדיר שורת טיפול זאת בעבור בעלי הרשאות ספציפיים</p> <p>102.6 אפשרות לשנות את סטטוס התהליך בעת בחירה באפשרות זו</p> <p>102.7 אפשרות להעברה של המשך הטיפול למחלקה אחרת/נושא/נושא משנה</p> <p>102.8 אפשרות שליחה של הודעת SMS / דוא"ל מותאם אישית</p> <p>102.9 אפשרות לשליחה של שדות הדורשים תיקון חזרה לפונה (פעיל במקרה בו התהליך התחיל מטופס מקוון</p> <p>102.10 אפשרות לביצוע תיקון/החלפה של הגורמים המטפלים.</p> <p>102.11 ביטול האפשרות לשליחה של דוא"ל/sms במידה והוגדרו כחלק מהתהליך.</p> <p>102.12 אפשרות לקבוע התראה למטפל בתהליך זה על סיום הזמן המוגדר לטיפול באפשרות זו.</p> <p>102.13 אפשרות לשנות את תיאור הטיפול של התהליך</p> <p>102.14 אפשרות לשינוי השלב בתהליך – אפשרות לעבור מאחד השלבים הבאים או שלבים אחרים</p> <p>102.15 אפשרות לקבוע כי נדרשת הוספת תמונה כחובה בשלב זה.</p> <p>102.16 אפשרות לארכוב של מכתב ושליחתו לפונה (המכתב יבחר מתוך שבלונות המכתבים הקיימת במערכת)</p>	<p>מודול BPM ניהול תהליכים</p>	<p>102</p>
--	--	--	--	--------------------------------	------------

			<p>102.17 אפשרות לצרף קובץ PDF שנוצר בעקבות פתיחת הקריאה מטופס מקוון.</p> <p>102.18 אפשרות להניע בקשה לצירוף קבצים מהפונה – הפונה יקבל הודעת SMS שבה הוא נדרש לצרף צילום של מסמכים, לאחר קבלת הקצים ניתן לקבוע כי התהליך יעבור לשלב אחר, וכן אפשרות לשנות את הסטטוס של הבקשה.</p> <p>102.19 העברת התהליך למטפלים מוגדרים</p> <p>102.20 העברת התהליך למחלקה/ נושא שהוגדרו מראש.</p>		
			<p>המודול יאפשר להגדיר כחלק מתהליך הטיפול יצירה של מסמך בפורמט PDF אשר יורכב מנתונים הנאספים במהלך התהליך כגון חתימות, מסמכים, הערות וכו', כך שבסופו של התהליך יוצג מסמך PDF אשר מאפיין את התהליך או כטופס אישור הכולל את חתימות הגורמים המטפלים.</p>	מודול BPM ניהול תהליכים	103
			<p>מודול האחזקה יאפשר להגדיר את כל הפריטים עליהם הרשות אחראית לביצוע פעולות אחזקה שוטפות ואת הפרטים הבאים לפחות מיקום מספר סידורי, יצרן, דגם, ושדות פתוחים לעריכה חופשית על פי החלטת המשתמש.</p>	מודול תחזוקה	104
			<p>המודול יאפשר לקבל כרטיס פריט בו יתועדו כל הפעולות היזומות שבוצעו ויבוצעו בפריט, כמו כן את כלל הפרטים והמידע שהוזנו בעבור פריט זה.</p>	מודול תחזוקה	105
			<p>המודול יאפשר הגדרת פעולות תחזוקה שונות בהפרשי זמן שונים לכל פריט/קבוצת פריטים על פי החלטת המפעיל.</p>	מודול תחזוקה	106
			<p>מודול התחזוקה יאפשר לבנות תוכנית עבודה מסודרת עבור כל פריט/קבוצת פריטים אשר יאפשר למטפלים או גורמי חוץ, לעקוב ולראות אילו פניות תחזוקה אמורות להיפתח בפרקי זמן עתידיים ואילו נפתחו בעבר ואופן הטיפול והביצוע</p>	מודול תחזוקה	107

			המודול יכיל אפשרות של צפייה על פריט בודד או מספר פריטים /קבוצת פריטים על פי החלטת המטפל על גבי מפה .	מודול תחזוקה	108
			המערכת תאפשר פתיחה של פניות תחזוקה עתידיות לצורך טיפול יזום ע"פ החלטת הרשות או מי מטעמה. ויופיעו בתוכנית העבודה לפריט	מודול תחזוקה	109

2. אפליקציה ללקוחות ולעובדי הרשות כחלק ממערכת ה CRM העירונית.

2.1 מצב קיים :

- 2.1.1 לעיירה קיימת אפליקציה.
- 2.1.2 האפליקציה אינה מספק את כלל צורכי העירייה.
- 2.1.3 אין התממשקות בין האפליקציה לאתר העירייה .
- 2.1.4 לא קיים אזור אישי ללקוח.

2.2 תפקיד :

- 2.2.1 להוות מקום לריכוז המידע והידע עבור הלקוחות.
- 2.2.2 להוות מקום ביצוע פעולות עבור הלקוחות .
- 2.2.3 לרכז תחת אזור אישי ללקוח את כל המידע הרלוונטי עבורו
- 2.2.4 להוות פלטפורמה שיווקית ופרסומית לפעולות העירייה.
- 2.2.5 להוות חלק בלתי נפרד ממערכת ה CRM.
- 2.2.6 התממשקות מלאה לאתר העירונית.

2.3 מפרט מינימום לאפליקציות :

מפרט טכני – אפליקציה				
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?	
			קיימת	קיימת באופן חלקי
110	כללי	האפליקציה תהווה נדבך נוסף למערכת ה CRM ותהיה בסנכרון מלא עם מערכת ה CRM ואתר העירייה הזוכה אחראי על צידו בפיתוח כלל הממשקים הנדרשים והצעת המחיר שהגיש מגלמת את התמורה בעבור פיתוח ממשקים אלו לא תינתן תמורה נוספת בעבור פיתוח הממשקים.		
111	כללי	האפליקציה תעוצב ותמותג על פי הנחיות העירייה, עד 4 שבבי עיצוב.		

מפרט טכני – אפליקציה				
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?	
			קיימת	קיימת באופן חלקי
לא קיימת				
112	כללי	האפליקציה תוגש ותאושר בחנויות האפליקציות השונות על ידי הספק ובאחריותו.		
113	אפליקצייה לקוח	בכניסה הראשונה לאפליקציה, יתבקש המשתמש לבצע רישום ובניית פרופיל. הכוללת פרטים אישיים ותחומי עניין בהם הוא מעוניין לקבל מידע בדחיפה.		
114	אפליקצייה לקוח	עם סיום הרישום יתבקש המשתמש לסמן V את תקנון השימוש לרבות העברת מידע וכו כפי שיוגדר על ידי העירייה.		
115	אפליקצייה לקוח	מנגנון הרישום יאסוף בין היתר את הפרטים הבאים : 115.1 שם פרטי ושם משפחה 115.2 שם משתמש. 115.3 מספר טלפון. 115.4 כתובת דוא"ל, 115.5 כתובת מגורים		
116	אפליקצייה לקוח	מנגנון הרישום יסייע למשתמש לאפשר הרשאות לאפליקציה כגון גישה לנתוני מיקום, קבלת הודעות push וכ"ו. המידע יישמר בCRM כדרכי התקשרות מועדפים על הלקוח.		
117	אפליקצייה לקוח	האפליקציה תאפשר הזדהות באמצעות מנגנוני צד שלישי 3rd party authentication כגון Apple- Google, Facebook		
118	אפליקצייה לקוח	האפליקציה תציג את הודעות ה push שנשלחו ממערכת הCRM אם באמצעות ממשק ובאם באמצעות ממשק למערכת ניהול האפליקציה		
119	אפליקצייה לקוח	האפליקציה תכיל מודול "ניהול ידע" אשר יבוצע באמצעות הCRM ויכיל את המידע שהעירייה תחליט לפרסם .		
120	אפליקצייה לקוח	האפליקציה תציג מסכי עזרה למשתמש ושאלות נפוצות (FAQ)		
121	אפליקצייה לקוח	האפליקציה תהווה מרכז הידע והמידע עבור הלקוחות באמצעות אזור אישי ותאפשר בין היתר : 121.1 פתיחת פנייה למוקדי ו/או מחלקות העירייה		

מפרט טכני – אפליקציה					
האם הדרישה קיימת?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			השונים(לרבות כל הפרטים הנדרשים והמיקום) 121.2 תרכז את כל התכתובות עם העירייה. 121.3 תאפשר קבלת הודעות PUSH. 121.4 תשמש לביצוע פרסומים והודעות ממוקדות לפלחי אוכלוסיה שונים. 121.5 ביצוע פעולות ותשלומים. 121.6 אזור אישי מסונכרן עם האתר העירוני 121.7 האפליקציה תסונכרן לכל מערכת מידע בעירייה ככול והעירייה תחליט (צד מציע נכלל בעלות ההצעה)		
			האפליקציה תאפשר לעובדים לנהל את כל מחזור החיים של הקריאות והמשימות.	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	122
			אפליקציית השטח לא תהיה מוגבלת בכמות המשתמשים	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	123
			פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגירסת ה desktop.	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	124
			האפליקציה תתמוך ios, אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה)	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	125
			מסך אפליקציה הראשי – יכיל את פתיחת קריאה.	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	126
			מסך אפליקציה הראשי – יכיל את פניות/משימות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עברו ושטרם נסגרו. במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים : 127.1 חיפוש וסינון פניות 127.2 צפייה בתמונות שצורפו לקריאה 127.3 אפשרות לחיגוי לפונה בצורה ישירה (בהרשאה בלבד) 127.4 צפייה בפרטים מורחבים של הפניה. 127.5 ניווט למקום המפגע באמצעות waze	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	127
			טיפול בקריאה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות :	אפליקצית שטח לעובדי העירייה	128

מפרט טכני – אפליקציה				
מס"ד		נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?
לא קיימת	קיימת חלקי באופן חלקי	קיימת		
			128.1 אפשרות להקלדת אופן הטיפול 128.2 אפשרות להוספת תמונה מהשטח 128.3 אפשרות לבחירת הסטטוס 128.4 אפשרות להפניית הפניה לגורם מטפל אחר (בהרשאה בלבד) 128.5 אפשרות להחזרת הפנייה למוקד.	
		129	129.1 התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה-sla . ניתן לטפל בקריאות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות. 129.2 הודעות אישיות – מציג את רשימת ההודעות אישיות שנשלחו ע"י מנהלים.	אפליקצית שטח לעובדי העירייה
		130	דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים : 130.1 הקלדת מיקום המפגע (אוטומאטי או ידני) 130.2 פרטי הדיווח 130.3 שיוך הדיווח לנושאים המתאימים 130.4 אפשרות לשיתוף הפניה עם גורמים מטפלים נוספים 130.5 אפשרות להוספת תמונות 130.6 אפשרות לסמן סגירת הפניה עם פתיחתה .	אפליקצית שטח לעובדי העירייה
		131	פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.	אפליקצית שטח לעובדי העירייה
		132	דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש	אפליקצית שטח לעובדי העירייה
		133	האפליקציה תכיל אזור אישי אשר יכיל את כל הידע המידע והקשר של העובד אל מול העירייה לרבות מידע ממערכות גוף שלישי לבחירת העירייה.	אפליקצית שטח לעובדי העירייה
		134	מודל זה יאפשר למנהל המערכת להגדיר משתמשים בפרופיל "ייעודי" אשר כל משתמש ישוייך למוסד מסויים ובו פרטי המוסד (גן, משרד וכו') לטובת הצגת מיקום ושיוך לבניין ספציפי .	אפליקציה- לחצן מצוקה

מפרט טכני – אפליקציה				
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת?	
			קיימת	לא קיימת
135	אפליקציה- לחצן מצוקה	האפליקציה תכיל אופציה לשליחת קריאת מצוקה אשר תציג במוקד חלון קופץ יחד עם צליל אזעקה המציג את פרטי המשתמש הייעודי או מיקום של כל שאר העובדים מבוסס מיקום GPS, קריאה זו תפתח קריאה בדחיפות עליונה כולל ניתוב הפניה לגורם המטפל.		
136	אפליקציה- לחצן מצוקה	משתמש מסוג "ייעודי" יכנס לאפליקציית השטח אשר תציג מסך הכולל את הלחצנים הבאים 136.1 פתיחת קריאה – יאפשר לשלוח פניה רגילה למוקד, כולל אפשרות להוספת תמונות 136.2 קריאת מצוקה – 136.3 דיווח על יציאה לטיול – אפשרות לדיווח יציאה עם הילדים מחוץ לגן/בית הספר – כאשר נדרשים להקליד פרטים על שעת היציאה שעת החזרה, כמות הילדים, מטרת היציאה. – דיווח זה יפתח במוקד קריאה הכוללת את הפרטים הנ"ל 136.4 כפתור חזרה מטיול – לחיצה על לחצן זה תסגור את הקריאה הפתוחה במערכת לגבי יציאה לטיול.		
137	אפליקצייה לקוח ועובד	פתיחת קריאה באמצעות האפליקציה תשמור את מיקום המשתמש במידה וניתן לאפליקציה הרשאות מיקום. במידה ואין מיקום האפליקציה תאפשר הכנסת כתובת. האפליקציה תאפשר שדות סגורים ללא טקסט חופשי ושדות להכנסת טקסט חופשי האפליקציה תאפשר השלמת מילים אוטומטית		
138	אפליקצייה לקוח ועובד	בשינוי סטאטוס או סגירת קריאה ע"י המוקד, המשתמש יקבל עדכון לאזור האישי באפליקציה ובאותו ערוץ תקשורת שבו השתמש מייל/SMS בוואטסאפ FaceBook וכ"ו		
139	אפליקצייה לקוח ועובד	אפליקציית השטח תציג למשתמש תוכן ופעולות לביצוע עפ"י הרשאות המשתמש ולפי המשימות המוקצות לאותו משתמש.		
140	אפליקצייה לקוח ועובד	האפליקציה תתממשק באופן מלא ואוטומטי עם אתר האינטרנט, האזור האישי, מערכת ה CRM והמערכות התפעוליות של העירייה		

3. אבטחת מידע וכלי מערכת

3.1 מבוא

תפקיד: ניהול תשתיות המערכת, גיבויים והתאוששות מניעת אסונות ו/או שימוש לרעה.
תיאור: המערכת תרשום ותנהל את המשתמשים במערכות המופעלות אצל המזמין. המערכת תעקוב אחר השימוש בנתונים בבסיסי המידע אצל המזמין. המערכת תכלול אמצעים ונהלים לגבוי ושחזור מערכות המידע. על המערכת לעמוד בכל תקנות הגנת הפרטיות.
כלים: מנגנוני גיבוי והתאוששות, מסד מידע של מורשים במערכת, מסכי עבודה לניהול משתמשים, מסכי ניטור מקוונים, מנגנון מעקב אחר תהליכים, שימוש במערכות, שימוש בנתונים והתראה על חריגות בפעילות המערכות והתקשורת.
תוצרים: גיבויים, נהלים, התראות מקוונות, דוחות ניהול ומעקב, התראות מעקב אחר הוצאת נתונים משרתי המזמין או הספק.
סוגיות מיוחדות: המציע יספק כלים לצוות התמיכה לניהול המערכת ולסייע למשתמשי הקצה, תקנות הגנת הפרטיות והגנות סייבר.

3.2 תיאור הסביבה הטכנולוגית

המזמין מעוניין לקבל שרות של מערכת מידע המפורטות במכרז זה באמצעות חוות שרתים של הספק (שירותי ענן), כך שכל החומרה התשתיתית תותקן בחוות שרתים של המציע או צד ג' מול המציע לרבות בסיס הנתונים, מערכות הפעלה, רישוי, אחסון וכדומה.
על המציע לתאר ולפרט במסגרת המענה בפרק "מידע על הספק, על השירותים ועל המערכת המוצעת" את פתרון ה"ענן" המוצע על ידו. המענה יכלול מידע על המערכת המוצעת כולל תשתיות חומרה, בסיסי נתונים, תוכנות תשתית, אבטחת מידע, גיבוי והתאוששות (DR).
כמו כן, על המציע לתאר ולפרט במסגרת המענה את סוג ונפח קווי התקשורת הנדרשים לצורך עבודה תקינה וזמני התגובה הנדרשים.
למען הסר ספק, יודגש כי כל המתואר על ידי המציע יהווה התחייבות של המציע לספק את המתואר עם הכרזתו כספק זוכה ליישום המכרז.

3.3 המציע יכלול בהצעתו אמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים:

3.3.1 אחסון המידע לרבות:

3.3.1.1 מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי העירייה

3.3.1.2 הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה.

3.3.1.3 שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם.

3.3.1.4 הצפנת נתונים בתקשורת.

3.3.1.5 FireWall(חומת אש).

3.3.2 זמינות המידע:

3.3.2.1 נהלי גיבויים ושחזורים.

3.3.2.2 מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP

3.3.2.3 הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון

Https -

3.3.2.4 Hypertext Transfer Protocol Secure .

- 3.3.2.5 VPN - Virtual Private Network .
- 3.3.2.6 תוכנית רציפות עסקית/שרותית. BCP – Business Continuity Plan
- 3.3.3 שלמות ואמינות המידע :
- 3.3.3.1 עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון. PCI - Security Standards Council
- 3.3.3.2 מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך.
- 3.3.3.3 אבטחת כל שכבות המידע לרבות, LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע.
- 3.3.4 מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המציע.
- 3.3.5 הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / כופרות / סוסים טרויינים וכו'.
- 3.3.6 הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון :
 - 3.3.6.1 . Access Control Systems
 - 3.3.6.2 . Telecommunication and network security
 - 3.3.6.3 Security Management Practice
 - 3.3.6.4 . Applications and Systems Development
 - 3.3.6.5 . Cryptography
 - 3.3.6.6 . Security Architecture and Models
 - 3.3.6.7 . Operational Security
 - 3.3.6.8 . BCP & DRP
 - 3.3.6.9 . Law Investigation and Ethics
 - 3.3.6.10 . Physical Security
- 3.3.7 כללי :
 - 3.3.7.1 לא תתאפשר גישת משתמשים לקוד צד שרת.
 - 3.3.7.2 גישת משתמשים לשאלות ישירות לבסיס הנתונים מוגבלת.
 - 3.3.7.3 הגדרות המערכת מחייבת :
 - 3.3.7.4 שימוש סיסמאות חזקות.
 - 3.3.7.4.1 אורך סיסמה לא יפחת מ 8 תווים.
 - 3.3.7.4.2 המערכת תאפשר אך ורק סיסמאות המכילות שילוב של אותיות ומספרים.
 - 3.3.7.4.3 המערכת מחייבת החלפת סיסמא כל 90 יום.

3.4 פירוט דרישות מינימאליות לציודי המציע :

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה תשתיות ואבטחת מידע (27)	האם הדרישה קיימת?	
			קיימת	קיימת באופן חלקי
3.4.1	כללי	מערכת האבטחה היא כללית לכל המערכות.		
3.4.2	כללי	המערכת תכלול מסך קונסול למנהל מאגר המידע.		
3.4.3	כללי	המערכת תאפשר קביעת מדיניות אבטחה לקבוצות משתמשים, משתמשים יחידים, תחנות, רכיבים (צורב, USB וכדומה), מערכות, מחיצות וקבצים. (לציודי המציע)		

מס"ד	המודול תת-מודול	הדרישה תשתיות ואבטחת מידע (27)	האם הדרישה קיימת?		
			קיימת	קיימת באופן חלקי	לא קיימת
3.4.4	כללי	המערכות של הספק משתמשות בתקן OWASP או במקביל שיאושר על ידי העירייה			
3.4.5	כללי	מערכות הספק לא יחשפו הודעות שגיאה אפליקטיביות.			
3.4.6	ניטור	המערכת תדווח על התנהגות חריגה במגוון אמצעים: הודעה מתפרצת, SMS, דואל, טלפון. (למציע)			
3.4.7	ניטור	המערכת תדווח על ניסיון לגשת למערכת הרישום (registry) של שרת או תחנה ולאמצעי המדיה שלה (צורב, USB וכדומה). (למציע)			
3.4.8	ניטור	המערכת תבקר את הפעילות במערך התקשורת (קווים, נתבים ומתגים) ותתריע על אירועים חריגים.			
3.4.9	ניטור	המערכת תקיים "נתיב בקרה" שתשמור גרסאות קודמות של נתונים לאחר עדכון. כמו כן, המערכת תאגור את הנתונים הבאים על בצע העדכון: זיהוי המעדכן, התחנה ממנה בוצע העדכון, תאריך ושעה, ערך קודם.			
3.4.10	ניטור	המערכת תאפשר יצירת דוחות והצלבת מידע על מנת לאתר שימוש לרעה במערכת. תהיה אפשרות להפיק דוחות אלה לגיליון אקסל.			

הסכם רמת שרות SLA - חלק בלתי-נפרד מהמפרט הטכני

נספח זה מתייחס לשני מקרים של רמת שרות:

- רמת שרות שוטפת - תקלה או השבתה של השירות.
- רמת שרות בהקמת המערכת - תקלה או כישלון בהסבת הנתונים והטמעת המערכת
- העברת נתונים תוך 30 יום.

1. רמת שרות שוטפת

מטרה: להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה לצורכי ניהול המערכות המפורטות בפרק ב' - מפרט טכני.

הסכם רמת שרות זה הינו חלק בלתי-נפרד מההסכם עם הספק.

אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

1.1. הגדרות:

1.1.1.1 "מערכת" כל אחת מהמערכות ו/או המודולים המוצעים במכרז זה על ידי המציע.

1.1.1.2 "תחזוקת מערכת מתוכננת" כל פעולה אשר מבצע הספק לצורך טיפול במערכות המוצעות ואשר עלולות לגרום להפסקת עבודה, תבוצע מעבר לשעות העבודה ובאישור המנהל.

1.1.1.3 "תקלה" – כל ארוע ו/או פעולה ו/או שינוי אשר מונע מהמשתמש שימוש תקין לרבות זמני תגובה ארוכים מהמצופה, השבתת של שרות או מערכת לרבות השבתה חלקית ו/או פונקציה מתוך כלל התקלות יחסווגו לפי חומרת העניין על ידי המנהל, להלן החלוקה:

1.1.1.3.1 תקלה רגילה – מניעת שימוש מלא או חלקי במערכת למשתמש בודד

1.1.1.3.2 תקלה חמורה - מניעת שימוש מלא או חלקי במערכת מיותר ממשתמש אחד ועד 10 משתמשים.

1.1.1.3.3 תקלה קריטית- תקלה אשר מונעת שמוש מלא במערכת של כלל המשתמשים במערכת ומקורה בספק .

1.1.1.4 "השבתת שרות" כל הפסקת שרות מכל סיבה שהיא אשר אינה "תחזוקת מערכת מתוכננת" ו/או תקלה קריטית ונגרמה כתוצאה מגורם חוץ שאינו הספק או שלוחו.

1.1.1.5 "חריגה מזמן טיפול" – משך הזמן מעבר לזמן שהוגדר לטיפול בסוג תקלה ספציפי.

1.1.1.6 "דרכי פתיחת קריאת שרות" – כלל עובדי הרשות רשאים לפתוח קריאות שרות ו/או צמיכה טכנית ו/או תקלה באמצעות שיחה טלפונית ו/או דוא"ל. לטובת

1.1.1.7 "ימי מתן שרות ותמיכה" – שרותי תמיכה ו/או השרות ינתנו בימי א-ה בין השעות 00:00-17:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 00:00-13:00.

2. זמני פתרון תקלות ושרות על פי סוג תקלה והקנסות באי עמידה

בלוחות הזמנים :

קנס בגין כל אחור בשירות	סיום טיפול לתקלה שנפתחה מעבר לשעה 13:00	סיום טיפול לתקלה שנפתחה לפני השעה 13:00	תחילת טיפול בתקלה	
200 ₪ לכל יום איחור	ביום העבודה העוקב מיום פתיחת הקריאה	ביום פתיחת הקריאה	בתוך 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה	רגילה
200 ₪ לכל שעה מעבר ליום הטיפול	ביום פתיחת הקריאה	בתוך ארבע שעות מרגע פתיחת הקריאה	בתוך שעתיים מרגע פתיחת הקריאה	קריטית
2000 ₪ לכל שעה מעבר ל-4 השעות הראשונות	בתוך 4 שעות מרגע פתיחת הקריאה.	בתוך שעתיים מרגע פתיחת הקריאה	בתוך חצי שעה מרגע פתיחת הקריאה	משביתה
מעבר ליום השבתה 20,000 ₪ עבור כל יום איחור.	ללא הפסקה עד לפתרון הבעיה	ללא הפסקה עד לפתרון הבעיה	מיידי עם היוודא ההשבתה	השבתת שרות
100 ₪ לכל שעת איחור	ביום העבודה העוקב מיום פתיחת התקלה	ביום פתיחת הקריאה	בתוך 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה	תמיכה טכנית
500 ₪ לכל יום איחור	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	הדרכה פרונטלית/בהשתלטות מרחוק

סיווג התקלה יבוצע על ידי המנהל ו/או מי מטעמו על פי שיקול דעתו הבלעדי ועל הספק להתאים את המענה לתקלה על פי הסיווג רמת השרות המוגדרת לתקלה שהוגדרו על ידי המנהל.

3. כללי :

- 3.1. תקלות מסוג "השבתת שרות" ו/או "תקלה משביתה" ו/או "תקלה קריטית" מתחייב הספק לספק מענה גם מעבר לשעות השרות הרגילות באמצעות מספר טלפון נייד שינתן למנהל או מי מטעמו.
- 3.2. במידה והספק מודע לאחת התקלות המופיעות בסעיף 3.1 מנתחייב הספק ליזום פנייה למנהל ויעדכנו בדבר התקלה ולוחות הזמנים לפתרון.

- 3.3. אחת לחודש יספק הספק לעירייה דוח ממערכת ניהול הקריאות שלו בפורמט אקסל אשר מתעד את כלל הפניות/התקלות/הקיראות שבוצעות אליו בחודש החולף לפחות בעל השדות הבאים : תאריך פתיחה, גורם פותח, גורם מטפל, משך טיפול, סטטוס טיפול, תקלה חוזרת
- 3.4. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני: 3 דקות.
- 3.5. הזוכה יישא באחריות הכוללת לתחזוקה, שרות ותמיכה לרבות הציוד אקטיבי, ציודי הקצה השונים הכלולים בהצעתו.
- 3.6. השרות והאחריות יכללו את כל רמות השרות והתחזוקה ללא תוספת תשלום.
- 3.7. הזוכה יחליף על חשבונו כל רכיב אשר נדרש להחליפו במסגרת ההתקשרות לרבות רכיבי תקשורת, תוכנה, רישוי, שרתים וכ"ו בכדי לעמוד בדרישות מכרז זה.
- 3.8. הזוכה מתחייב לעמוד בדרישות מפרט השירות וה SLA .
- 3.9. אי עמידה /חריגה מדרישות מרמת השרות הנדרשים רשאית העירייה לדרוש פיצוי על פי המפורט בטבלה בסעיף 2

4. רמת שרות בהקמת הסבת והטמעת המערכות

מטרה: להבטיח את ביצוע התקנה, הסבת נתונים, הדרכה וליווי המערכות נשוא מכרז זה בהתאם למבחני הקבלה, לוחות הזמנים ודרישות איכות אחרות שנקבעו במסמכי המכרז.

תוצר סופי: מערכות מותקנות ומתפקדות בעירייה נתיבות המספקות את השירותים הנדרשים במכרז זה כאשר המשתמשים יודעים לתפעל מערכות אלה באופן עצמאי.

ביטול ההתקשרות: כישלון בהתקנת והפעלת המערכת הוא הפרה יסודית של ההסכם. פיגור בלוח זמנים באספקת המערכות, התקנת המערכת ו/או הסבת הנתונים של 14 יום הוא הפרה יסודית של ההסכם.

פיצוי מוסכם: בלי לפגוע באמור בשאר מסמכי המכרז, העירייה תהיה זכאית לתוספת פיצוי עבור כל יום איחור בהפעלת השירות להוסיף סכום הפיצוי היומי. בנוסף העירייה תהיה זכאית לפיצוי בגין כל נזק שיגרם לה כתוצאה מהיעדר הפעלת המערכת של צד ב' בהסכם (כגון, אובדן הכנסות, פגיעה במוניטין, חזרה למערכת הישנה והפעלתה). בטבלה למטה שיעורי הפיצוי המוסכם:

הגדרות:

פיגור בהפעלת מערכת - כל תקופת זמן מעבר ל- 60 ימים מיום החתימה על ההסכם בו לא הושלמו הפיתוחים הנדרשים ו/או המערכת לא זמינה לעבודה מלאה ו/או עבודה חלקית לעירייה.

השבתת המערכת - הפסקת השירות של המערכת החדשה לאחר הפעלתה.

החזרת המערכת הישנה - הפעלת המערכת הישנה (הקיימת לפני זכיית הזכין) לעבודה וחיבור המשתמשים חזרה לשרות של המערכת הישנה.

ליווי משתמשים - נוכחות מומחי יישום / מדריכי יישום באתר בו המשתמשים מפעילים את המערכת. מטרת ליווי המשתמשים לפתור בעיות בשטח, לזהות קשיים בהפעלת המערכת ולספק הדרכה אישית למשתמשים.

5. טבלה 3: פיצוי מוסכם עבור ליקויים בהקמה הסבה והטמעת המערכת -

גם למערכת הקיימת

נושא	הפיצוי המוסכם
פיגור בהפעלת מערכת	1. פיצוי מידי של 1000 ₪ ליום לכל יום עד היום החמישי, מעבר לכך 5000 ₪ לכל יום (מהיום השישי). 2. בנוסף פיצוי של הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של הספק הזוכה.
השבתת המערכת ללא הסכמת העירייה	1. פיצוי מידי של 5000 ₪ ליום 2. בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של צד ב'. 3. פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם לעירייה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השירות).
אי הצלחת התקנה ו/או ההסבה ו/או הטמעה והחזרת המערכת הישנה לעבודה	1. פיצוי מידי של 1000 ₪ לכל יום. 2. ישלם לספק של המערכת הקודמת את כל העלויות הכרוכות בקליטת הנתונים והפעלה מחדש של המערכת הקודמת. 3. בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת (ישנה) לעלות המערכת החדשה של צד ב'. 4. פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם לעירייה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השירות).
פיגור בצוע הדרכה	קבע צד ב' מועד להדרכה ולא קיים את ההדרכה ישלם צד ב' פיצוי בסך 1000 ₪ לעירייה על כל מקרה.
דחיית בצוע הדרכה	קבע צד ב' מועד להדרכה ודחה אותו פעמיים או דחה את המועד מעבר ל-7 ימים ישלם צד ב' פיצוי בסך 1000 ₪ לעירייה על כל מקרה.
ליווי המשתמשים	קבעו העירייה וצד ב' כמות מומחים / מדריכי יישום לליווי המשתמשים וקבעו תקופת הרצת המערכת וצד ב' לא סיפק את מספר המדריכים שנקבע, ישלם צד ב' פיצוי בסך 1000 ₪ לעירייה על כל מדריך שחסר בכל יום שהמדריך חסר.
פיתוחים והתחייבות החברה	קבע צד המציע והעירייה ביחד זמן לפיתוח והטמעת יישום ואו פריט מתוך המפרט הטכני ולא עמד בו ישלם צד המציע פיצוי בסך 5000 ₪ לכל יום עיכוב שנקבע

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

6. הדרכה והטמעה

1. הספק במסגרת הטמעת המערכת שלו ידאג לליווי והדרכת המשתמשים עד שהם יוכלו להפעיל את המערכת באופן עצמאי ובאישור הרשות לאורך כל תקופת ההסכם.
2. הספק יגיש לרשות, את תכניתו להטמעת המערכות כולל הדרכה וליווי העובדים. בתכנית ההטמעה וההדרכה הספק יפרט באילו סוגי ואופני הדרכה ישתמש: פרונטלי בחדר הדרכה, פרטני וכ"ו, למען הסר ספק הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה מדריכים מקצועיים אשר ילוו ויטמיעו את המערכות במשרדי המזמין לאורך כל תקופת ההתקשרות ואשר עומדים בתנאי הסף המפורטים במכרז זה.
3. ליווי של עובד מסתיים בנקודת הזמן בה העובד מסוגל לבצע את מטלותיו בשגרה ללא עזרה של מדריך או עובד תמיכה לאורך כל תקופת ההסכם.
4. למען הסר ספק, תכנית ההדרכה אינה פוטרת את הספק מהחובה לספק שרותי מוקד תמיכה (helpdesk).

7. הסבת הנתונים והטמעת המערכת.

- העירייה רואה במעבר חלק ומהיר למערכות החדשות חשיבות עליונה.
- יעדי הסבת הנתונים והתקנת היישומים הינם:
- 7.1. פרק הזמן להקמת המערכת החדשה תעמוד על 30 יום מיום קבלת הוראת תחילת עבודה מהמנהל. והשלמת כל הפיתוחים הנדרשים על פי מכרז זה 60 ימים.
 - 7.2. מינימום הפרעה לעבודה השוטפת.
 - 7.2.1. הסבת הנתונים תתבצע בסוף השבוע מיום ה' עד יום א',
 - 7.2.2. התקנת היישומים יתבצע מחוץ לשעות העבודה הרגילות של העירייה.
 - 7.3. מהימנות הנתונים לאחר הסבה.
 - 7.3.1. המנהל יערוך מבחני קבלה לבדיקת שלמות מאגרי המידע ומהימנות הנתונים,
 - 7.3.2. הספק יבצע הסבת נתונים לצורך בדיקה של העירייה והמנהל,
 - 7.3.3. עם אישור ההסבה הספק יתאם עם המנהל את המועד להסבת הנתונים לצורך תחילת העבודה במערכת,
 - 7.3.4. הסבת הנתונים תתבצע רק באישור המנהל שבדק את נכונות ושלמות הנתונים בכל מאגר מידע המוסב.

מבלי לגרוע מהאמור הסבת הנתונים ותקינותם חלים אך ורק על הספק וכי העירייה רשאית אך לא חייבת לבצע את הבדיקות לאחר הסבת הנתונים וכל האחריות חלה על הספק בלבד.

- 7.4. אינטגרציה מלאה של רכיבי ההצעה:
 - 7.4.1. לאחר הסבה הנתונים הספק יציג למנהל את המערכות הפועלות על הנתונים המוסבים של העירייה.
 - 7.4.2. האינטגרציה תיבדק על פי אמות מידה שהמנהל יקבע. בדיקות אלה יבדקו את הדרישות הנוגעות לנושאים אינטגרציה וממשקים המופיעים במפרט הטכני.
 - 7.4.3. האינטגרציה בין המערכות שבהצעת המציע ולמערכות הקיימות בעירייה תפעל בהתאם למפורט במפרט הטכני (פרק ב') ולוחות הזמנים להפעלתן ייקבעו על ידי המנהל.
 - 7.5. הדרכה של המשתמשים:
 - 7.5.1. המנהל יחד עם הספק ירכיב תכנית הדרכה למשתמשים במערכת,
 - 7.5.2. הדרכת העובדים תתבצע במקביל להתקנת המערכת/ות.
 - 7.5.3. תתקיים הדרכה מאומצת ביום ה' לפני סוף השבוע של הסבת הנתונים וביום א' אחריו.

7.5.4. לאחר הסבת הנתונים ומעבר לעבודה במערכת החדשה הספק ילווה את המשתמשים בעבודתם עם המערכת עד למצב שהמשתמשים מפעילים את המערכת באופן עצמאי (תקופת ההרצה). המנהל יקבע מתי המשתמש מתפקד באופן עצמאי.

7.5.5. הספק ידאג למדריכים מיומנים באתר העירייה בכמות מספקת כדי לענות על כל שאלות המשתמשים.

7.6. תכנית ההדרכה תכלול את כל העובדים במערכת החדשה או שיש להם קשר אליה.

7.6.1. הדרכה תתקיים באחד המתקנים של העירייה,

7.6.2. ההדרכה תכלול עזרי לימוד כגון, מצגות או חוברות הדרכה, תקליטורים, כל אלה על חשבוננו של הספק,

7.6.3. המנהל יהיה ראשי לדרוש חומרי עזר נוספים בהתאם לצורכי העירייה.

אם הספק יכשל באחד או יותר מהשלב של ההסבה, התקנה או ההטמעה של המערכות או יפגר בלוח הזמנים, כישלון או פיגור זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והעירייה תהיה רשאית לבטל את ההסכם ולהתקשר עם ספק אחר, וזאת מבלי לגרוע מכל הסעיפים השמורים לעירייה על פי דין.

למען הסר ספק, ההסבה וההטמעה כלולים במחיר השנתי ולא תשולם תוספת כלשהי בגין שירותים אלה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של אי-עמידה באחד מהתנאים המפורטים לעיל בפני העירייה תעמוד האפשרות לחייב את הספק בקנס יומי שיעמוד על סך 1000 ש"ח בגין כל יום איחור.

8. סיום ההתקשרות

העירייה רואה חשיבות רבה בהעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לעירייה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כוללת את המקרה בו הסתיים פרק הזמן של ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי.

עם תום תקופת ההתקשרות:

- 8.1. על הספק להעביר לידי העירייה את כל המידע והידע ביחס לעירייה שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ-7 ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות.
- 8.2. הספק יעביר לבעלות העירייה את המידע המאוחסן במערכות השונות וייצא את המידע בפורמט שיתבקש על ידי העירייה.
- 8.3. הנתונים, במקרה זה, כוללים את כל קובצי המערכת, לרבות קבצים גרפיים, קבצי אב, מסמכים, תמונות, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכדומה כולל תיאור תוכן הטבלאות והשדות. נתונים אלה יועברו על מדיה מגנטית או בכל מדיה אחרת לפי דרישת העירייה. וכמו כן תיעוד, אופן גזירת המידע מהמערכת לטבלאות נתונים והקשרים ביניהם.
- 8.4. הספק לא יהיה רשאי לכל תשלום נוסף עבור העברת הנתונים, מידע לגבי העירייה ותהליכי העבודה, הציוד אם יש כזה ו/או נוהל מסירת המערכת.
- 8.5. תקופת המעבר (להלן: "חפיפה") היא בתקופה בה המערכות של הספק (הזוכה במכרז זה) ממשיכות לפעול במקביל לכניסתן לשרות של המערכות של הספק החדש.
- 8.6. הספק (הזוכה במכרז זה) ימשיך להפעיל את המערכות גם בתקופת ה"חפיפה" עד לקבלת הוראה בכתב מהעירייה/עירייה שעליו להפסיק את מתן שרותי המערכות נשוא מכרז זה. בתקופת ה"חפיפה" הספק ימשיך לספק את כל השירותים נשוא מכרז זה לרבות תכניות להורדת נתונים בקבצים אוניברסליים.
- 8.7. בתקופת "החפיפה" הספק יהיה רשאי לקבל תמורה עבור הפעלת המערכות בהתאם למפורט בהסכם בין העירייה לספק.
- 8.8. הספק ימשיך להחזיק במשך שנתיים, מיום קבלת הוראה בכתב מהעירייה על הפסקת השירות, גיבוי של כל הנתונים והמידע המפורטים.
- 8.9. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי העירייה, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו המפורטות בנספח זה.
- 8.10. למען הסר ספק, כל בסיסי הנתונים, וכל חומר אחר של התוכנות המותקנות עבור העירייה, שייכים אך ורק לעירייה, וספק יעביר את בסיסי הנתונים וכל חומר אחר השייך לעירייה, תוך 30 יום מיום קבלת הדרישה, כל איחור במסירה מצד הספק ייגררו קנס ופיצוי כספי מוסכם בסך 10,000 ₪ לכל יום איחור.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת
-------	----------	--------------

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

מסמך ג'

הסכם התקשרות (לעיל ולהלן: "ההסכם")

הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בנתיבות

ביום _____ לחודש _____ שנת _____

- ב'ן -

עיריית נתיבות

שדרות ירושלים 101, נתיבות

על ידי מורשי החתימה:

מר _____ ת.ז. _____

גב' _____ ת.ז. _____

(להלן: "העירייה" ו/או "המזמין")

- לבין -

_____ /	_____
_____ / ח.פ.	_____ ת.ז.
_____ / מרחוב	_____ מרחוב
/ על ידי מנהלים המוסמכים לחתום	_____ מ
/ ולהתחייב בשמו/בשמה כדין	
/ ה"ה _____ ת.ז. _____	
/ ה"ה _____ ת.ז. _____	

(להלן: "הספק")

והואיל: והעירייה פרסמה מכרז שמספרו 11/2022 לקבלת הצעות לאספקה, התקנה והטמעה של מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM ואפליקציה (להלן, בהתאמה: "המכרז" ו-"השירותים"), כמפורט בהסכם זה וביתר מסמכי המכרז.

והואיל: והספק מצהיר כי יש בידיו את כל הרישיונות, האישורים, הידע והמומחיות והיכולת הארגונית הדרושים לביצוע השירות - ויש לו את הציוד, החומרים וכוח האדם הדרושים למתן השירותים נשוא ההסכם בתחום שיפוט העירייה.

והואיל: והספק מצהיר ומתחייב כי יש בידיו את כלל היכולות הנדרשות לרבות היכולות הטכנאיות, הטכנולוגיות וכוח אדם המתאימים לקיום וביצוע כלל הדרישות במכרז זה.

והואיל: וועדת המכרזים של העירייה, בהחלטתה מיום _____, המליצה בפני ראש העירייה לקבל את הצעתו של הספק - ובתאריך _____ אישר ראש העירייה את המלצה זו, בכפוף לעמידת הספק בהוראות הסכם זה והוראות כל דין.

לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא:

א. המבוא להסכם זה, לרבות ההצהרות וההגדרות הכלולות בו, לרבות מסמכי המכרז, הנספחים למסמכי המכרז והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי-נפרד ממנו.

ב. כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת הספק, מהווים חלק בלתי-נפרד מהסכם זה.

2. בהסכם זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:

"המכרז" - מכרז פומבי מס' 11/2022 התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית של עיריית נתיבות.

"השירות" כלל השירותים ו/או המערכות ו/או התוכנות הנדרשות במכרז זה.

"מסמכי המכרז" כל מסמכי המכרז, על נספחיו, טפסיו וצרופותיו, ולרבות הסכם זה.

"מסמך ב' ו/או מפרט טכני" מסמך הכולל את כלל מפרטי הדרישות והמענים במכרז זה בעבור כלל השירותים והמערכות הנדרשות במכרז זה להלן "מסמך ב" או מפרט טכני בהתאמה.

"תנאי המכרז" כל התנאים שפורטו במסמכי המכרז.

"המפקח" יועץ המכרז מטעם העירייה או כל אדם אחר שימונה על ידי העירייה - בכתב - לנהל, לתאם ולפקח על ביצוע השירות על ידי הספק, בהתאם לאמור בהסכם זה.

"המפרטים" המפרט הטכני, המצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז.

"המנהל" מנהלת מערכות מידע (מנמ"ר) העירייה ו/או גזברית העירייה - ומי שהוסמך על ידם בכתב.

"לקוחות" כלל דורשי השירותים ו/או הנתונים ו/או מידע מעיריית נתיבות כגון תושבים, עסקים, אזרחים וכ"ו.

"אפליקציית שטח" אפליקציה לעובדי העירייה וגופי הסמך השונים.

"אפליקציה לתושב" אפליקציה לשימוש לקוחות העירייה.

"מערכת CRM" מערכת לניהול קשרי לקוחות בהתאם למפרטים במכרז.

"מטמיע" – מועמד מטעם הזוכה אשר יבצע את עבודת ההטמעה בעירייה בפועל

"יועץ ארגוני" – היועץ אשר יבצע בפועל את עבודת הייעוץ בעירייה בפועל.

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

3. הצהרות והתחייבויות הספק:

הספק מצהיר, מאשר ומתחייב בזה כדלקמן כי:

- א. הינו מוסמך, על פי האמור במסמכי ההתאגדות שלו, לעסוק בכל הפעילויות הדרושות לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, ובהתאם לתנאי המכרז.
- ב. הוא עומד בכל תנאי הסף, המקצועיים והכלליים, והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במכרז - וימשיך לעמוד בהם עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- ג. הינו בעל הניסיון והידע המאפשרים לו לספק את השירותים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה, ויש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובהסכם זה ובמפרט השירותים בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- ד. אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, הסכם או כל סיבה אחרת, להתקשרותו בהסכם ולביצוע התחייבויותיו על פיו. הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי הסכם זה, ואין בחתימתו על הסכם זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו משום הפרה של הסכם ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין, לרבות תקנה, צו ו/או פסק דין.
- ה. עומד לרשותו כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל ניסיון בעבודה, אספקה ותחזוקה של כלל המערכות המפורטות ב מסמך ב'.
- ו. הוא מפעיל מוקד תמיכה ושירות ללקוחותיו, והוא מעסיק עובדים במספר מתאים לצורך הפעלת המוקד.
- ז. הוא בעל זכויות היוצרים, וזכויות השימוש האחרות הגלומות בתוכנות ו/או המערכות, והוא זכאי לשווקן, להתקינן ולהתקשר בהסכם זה. יש בידי הספק את כל האישורים הדרושים להתקשר בהסכם זה, ואין כל מניעה משפטית ו/או חוזית אחרת מכל סוג שהוא להתקשרותו בהסכם זה. סעיף זה הינו מתנאיו היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך.
- ח. אין בהתקשרותו על פי הסכם זה פגיעה בזכויות של צד ג' כלשהו - לרבות פגיעה בזכויות יוצרים, סימני מסחר ופטנטים, ולא הוגשה כנגדו או כנגד מי מקבלני-המשנה שלו תביעה כלשהי על הפרת זכויות יוצרים בתוכנות אשר יסופקו לעירייה במסגרת המכרז. הספק יודיע לעירייה מיידית על כל תביעה שתוגש כנגדו על הפרת זכויות יוצרים ו/או הפרת כל זכות אחרת בגין אספקת התוכנות נשוא הסכם זה והשימוש בהן.

- ט. הוא קיבל ובדק את כל המידע הרלוונטי והדרוש למתן השירותים, קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים, וידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות ההסכם בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית. בכל מקרה, לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתייבויות הספק כמפורט בהסכם ו/או על מנת להטיל על העירייה אחריות כלשהי.
- י. ידוע ומוכר לו מבנה העירייה וצרכיה, והשירות והתוכנות המסופקות על ידו מותאמות לצורכי העירייה בתחומים הרלוונטיים והן נותנות מענה נאות לצורכי העירייה.
- יא. הוא וכל המועסקים על ידו הינם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין, לשם ביצוע העבודות נשוא הסכם זה, וכי אישורים אלה יישארו בתוקף במהלך כל תקופת ההסכם.
- יב. יעמוד בדרישות רמת השירות המפורטת במסגרת המפרט הטכני ויספק מענה באיכות מקצועית מעולה, באיכות שלא תפחת מהדרישות המפורטות שם וברציפות בהתאם למועדי השירות הנדרשים.
- יג. יודיע לעירייה מיד על כל שינוי בזכויותיו בתוכנה ו/או על כל מניעה להמשך ההתקשרות ו/או על כל תביעה בגין הפרת זכויות יוצרים או פגיעה בסודות מסחריים הנוגעים לתוכנות ו/או למוצרים שיסופקו לעירייה לצורך השירות.
- יד. הוא עומד בכל החוקים והתקנות המחייבות רשויות מוניציפאליות ו/או שרות או תוכנות המסופקות במכרז זה, לרבות חוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001, חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות, והנחיות גנזך המדינה לשמירה על מסמכים אלקטרוניים.
- טו. קרא את מסמכי המכרז ונספחיו, ומסמכי המכרז ונספחיהם, תנאי המכרז ותנאי הסכם זה ידועים וברורים לו לאשורם, ויש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש, על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועד שנקבע למסירתן.
- טז. הספק מתחייב להעסיק עובדים מיומנים ובמספר הדרוש לאספקה הטמעה והתקנה של התוכנות והשירותים במועדים שנקבעו בהסכם זה.
- יז. ביצוע השירות על ידו כאמור בהסכם זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד עניינים או חשש כלשהו לניגוד עניינים, והוא יימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להן נגיעה כלשהי לשירות נשוא הסכם זה ו/או חשש כלשהו לכך שייקלע למצב של ניגוד עניינים.
- יח. ישמור בסודיות כל מידע שיגיע אליו במהלך אספקת השירות על פי הסכם זה ועל פי מסמכי המכרז, ולא יעשה שימוש במידע כאמור - אלא לצורך ביצוע השירות על פי הסכם

זה. סעיף זה הינו מתנאיו היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך. התחייבות לשמירת סודיות, תחול גם על עובדים שיועסקו על ידי הספק ו/או קבלני-משנה ו/או כל גורם אחר מטעמו. הספק מתחייב להחתים גורמים אלה על התחייבות לשמירת סודיות ולהמציא את כתב ההתחייבות לעירייה, על פי דרישתה.

יט. הוא אינו שלוח של העירייה, ואינו רשאי להתחייב בשמה בכל התחייבות שהיא.

כ. הבין את מלוא צרכי העירייה ודרישותיה, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז, בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעויות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי ההסכם, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלוונטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלוונטי לצורך מתן השירותים. ולאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון הגיע למסקנה כי, אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, והתמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי ההסכם, והוא מוותר בזאת באופן בלתי-חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל תביעה, דרישה או טענה, מכל מין וסוג שהם בקשר לכך.

כא. הינו האחראי הבלעדי לביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם מול העירייה, והוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של כל קבלן-משנה מטעמו (ככל שישנו), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעסיק וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם.

כב. הוא יודע שהשירות נשוא ההסכם יבוצע בהתאם למסגרת התקציבית המאושרת על ידי העירייה, וכפי שתאושר מראש ובכתב על ידי מנכ"ל העירייה. כן מצהיר הספק כי, ידוע לו שבכל חריגה מהמסגרת התקציבית ניתן יהיה לסיים את ההתקשרות עמו, ובשום מקרה, הספק לא יעניק לעירייה שירות בהיקף כספי החורג מהמסגרת התקציבית המאושרת.

כג. ידוע לו כי, רק בהסתמך על הצהרותיו היסודיות בסעיף זה הסכים המזמין להתקשר עמו.

4. ההתקשרות

א. העירייה מזמינה בזאת מהספק את השירות כמפורט במסמכי המכרז ותנאיו.

ב. הספק מתחייב לספק לעירייה את השירות והתוכנות ולקיים את יתר התחייבויות, בהתאם למפורט בהסכם זה ועלפי מסמכי ותנאי המכרז.

- ג. הספק מתחייב בזה לספק ולהתקין את התוכנות כשהן תואמות את המפרטים שבמסמכי המכרז, וזאת בתוך 60 (שישים) ימים, מיום החתימה על ההסכם, אלא אם הודיע העירייה לספק על מועד מסירה מאוחר יותר.
- ד. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את המערכות באופן שיאפשר לעירייה תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות ביצוע עדכונים רצופים של המערכות, ובכלל זה כל הנדרש לייעול ניהול העירייה ו/או תיקון כל תקלה שתתגלה במערכות בתוך הזמנים הקבועים בהסכם זה.
- ה. הספק מתחייב כי הפתרון המוצע הינו שלם ומהווה יחידה משולבת ותפעולית אחת ואין סתירה בין מרכיביה השונים. הספק אחראי לכך כי כל המרכיבים הנכללים בפתרון יכולים לפעול בכל אופני הפעולה הנדרשים, ללא פגיעה ברמת ו/או איכות הפתרון והשירות. הספק יהיה האחראי הבלעדי כלפי העירייה לאספקת מלוא השירות הנדרש על פי מכרז והסכם זה, לרבות שירות אשר יסופק על ידו באמצעות קבלני-המשנה.
- ו. הספק מתחייב לספק את התוכנות והחומרה בליווי תיעוד מלא, לרבות הוראות יצרון, תעודת אחריות, רישיונות שימוש ומפרט טכני מקוריים מלאים של המערכת (לכל רכיבי המערכת).
- ז. הספק מתחייב, קודם לאספקת התוכנות, ככל שהוזמנו, לבדוק עם נציג העירייה והמפקח את התאמת התשתיות באתרים המיועדים בעירייה להצבת התוכנות, ולהודיע על פירוט העבודות שיש לבצע בהם, אם בכלל, על מנת לאפשר את התקנת התוכנות.
- ח. גילה הספק סתירה או אי-התאמה בין תנאי המכרז, המפרטים, הצעתו, או האמור בהסכם זה - יפנה הספק בכתב למפקח כדי שייתן לו הוראות בכתב כיצד עליו לנהוג. למען הסר ספק מודגש כי, הספק יהיה מחויב לנהוג על פי ההוראות כאמור. בכל מקרה של סתירה תהא עדיפות לאמור במפרטים, אלא אם האמור במסמכים האחרים בא להוסיף ולשפר מעבר לאמור במפרטים.
- ט. הספק יתאם עם העירייה ועם המפקח את מועדי האספקה ומקום התקנתה של השירותים במכרז זה, הכל בהתאם לקביעת העירייה. בכל מקרה של שינוי במועד שנקבע לאספקה יודיע על כך הספק 24 (עשרים וארבע) שעות מראש לנציג העירייה. לא יודיע הספק על שינוי כאמור, ייחשב הספק כמי שאיחר בביצוע האספקה.
- י. הספק יבצע בדיקות סופיות לתוכנות ו/או המידע שהוסבו או שהותקנו על ידו בעירייה ויאשר כי ההתקנה אכן נבדקה בפועל ונמצאת תקינה.
- יא. במקרה בו העירייה תבקש ביצוע התאמות או השלמת פיתוח של התוכנות לצורכי העירייה, הספק יבצע ההתאמה ו/או ההשלמה הנדרשים תוך פרק זמן שלא יעלה על שישים (60) ימים , וזאת ללא כל תשלום נוסף מצד העירייה.

יב. הגבלת הוצאות - אין הספק רשאי לגרום לכל הוצאה, תשלום, או חיוב בשם העירייה או עבודה, ואינו רשאי לגרום לכל הוצאה, תשלום או חיוב, בקשר לביצוע התחייבויותיו, כאמור בהסכם זה.

להסרת ספק, למפקח אין כל סמכות בענייני כספים ותמורה. כל עניין הכרוך בתשלום כספי לספק או לצד ג' או ביחס לביצוע שירותים כלשהם הכרוכים בתשלום, מחייבים קבלת אישור - מראש ובכתב - של מורשי החתימה בעירייה, שאם לא כן הספק אינו רשאי לבצעם או לחייב בגינם את העירייה.

5. אופן ביצוע השירותים

א. הספק מתחייב לבצע את השירות בהתאם להוראות הקבועות במכרז ובמפרט המצורף להסכם זה כחלק בלתי-נפרד ממנו וביתר מסמכי המכרז.

ב. מובהר כי על השירותים יחולו הוראות הביצוע הבאות:

- (1) הדרכת ראשונית לעובדים תתבצע במקביל להתקנת המערכת.
 - (2) אי-עמידה בלוחות הזמנים של ההסכם תזכה את העירייה בקבלת פיצויים מוסכמים, כמפורט במסגרת אמנת השירות (SLA), המצורפת כחלק בלתי-נפרד מהמסמך הטכני (מסמך ב').
 - (3) המערכות המוצעות במכרז זה תהיינה זמינות בכל עת לכל אורך תקופת ההסכם וגם אחריה עד להחלפת המערכות. כל הפסקה יזומה של השירות לצורך תחזוקה תתואם עם העירייה והוועדה המקומית לתכנון ובניה.
 - (4) שירות התמיכה יתקיים במהלך כל ימי העבודה של העירייה ובמשך כל שעות העבודה, כפי שיעודכנו מעת לעת.
 - (5) הספק מתחייב לספק מספר מתאים של עובדים וציוד, על מנת שהשירות יתבצע בתוך מגבלת השעות האמורה לעיל.
- ג. השירותים יבוצעו באמצעות הספק או באמצעות צוות מקצועי, לפי העניין, וכל זאת במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקיפה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלאה של העירייה. במסגרת האמור, הספק יעמיד לרשות העירייה את כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.
- ד. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי-נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך, הקשור, הנוגע והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.
- ה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יערוך על חשבונו דוחות ו/או יספק כל כוח אדם הנדרש לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי ההסכם, במלואן ובמועדן, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בהסכם ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה

אינם נזכרים במפורש בהוראות ההסכם - הכל על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועד, ולצורך הגשמת תכליתו של ההסכם באופן שבו יסופקו לעירייה השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט השירותים ושאר הוראות ההסכם.

- ו. למען הסר ספק, פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים על פי ההסכם, לכל דבר ועניין, ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת.
- ז. לעירייה הזכות לשנות את סדרי השירות של הספק בכל פעם שתמצא לנחוץ, והספק מתחייב להתאים את השירות הניתן לעירייה בהתאם להנחיות המנהל, ככל שיהיו כאלה.
- ח. הספק או נציגו (ככל שמדובר בתאגיד) יתייצב לרשות המנהל בכל מקום שעליו יורה המנהל, לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי העירייה ו/או צדדי ג', לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בהסכם.
- ט. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי ההסכם, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה - אם נקבעה - לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחנה העירייה ו/או מי מטעמה את ביצועם ואת התאמתם להוראות ההסכם והתקבל אישור, בכתב, של המנהל המעיד על השלמת השירותים במועד.
- י. אין באישור המנהל (הניתן לצורך ביצוע תשלום התמורה, כאמור להלן) ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי-חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל תביעה, דרישה או טענה מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך.
- יא. בכל מחלוקת או אי-הבנה בעניין הנוגע ו/או הנובע לסוגיית השירותים הניתנים על ידי הספק, לרבות לעניין טיב השירות, ומה כלול בו, החלטתו של המנהל תהיה המכרעת והסופית, ואין הספק רשאי לערער עליה.
- יב. מוסכם על הצדדים כי, שירותי המכרז מהווים שירות ציבורי חיוני לניהול העירייה. כל הפסקה או עיכוב במתן שירותים אלה מעל זמן סביר מהווה פגיעה ממשית בעירייה והינה הפרה יסודית של הסכם זה.

6. הצוות המקצועי המועסק על ידי הספק

- א. במידה והשירותים יינתנו לעירייה שלא על ידי הספק עצמו, יחולו הוראות פרק זה.
- ב. האמור בפרק זה בא להוסיף ולא לגרוע מהוראות במפרט השירותים.
- ג. הספק יספק את השירותים באמצעות אנשי המקצוע שהוגדרו לכך במסגרת הצעתו.

ד. הספק מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים עובדים שלא הוגדרו במסגרת הצעתו ו/או שלא אושרו מראש על ידי המנהל, ככל שיהיה צורך בכך. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על ידי המנהל, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים, את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות ובתנאי שהמועמדים יעמדו לפחות בתנאים הבאים :

(1) מטמיע :

- (א) בעל ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בעבודה מול רשויות מקומיות.
- (ב) בעל ניסיון של שנתיים לפחות בהדרכות של מוקדים עירוניים הכוללים 10,000 פניות בחודש לפחות.
- (ג) בעל ניסיון בניהול/עבודה במוקד עירוני או ניסיון מוכח במתן תמיכה HELP DESK למוקדים עירוניים בשנתיים האחרונות .

(2) יועץ ארגוני :

- (א) בעל ניסיון מוכח בניהול, תכנון וליווי תהליכי הטמעה של מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM), ב-3 השנים האחרונות.
- (ב) בעל תואר שני בתחום רלבנטי (תעשייה וניהול, פסיכולוגיה, ייעוץ ארגוני, סוציולוגיה ארגונית, לימודי עבודה, ניהול/מינהל עסקים, כלכלה)

(3) החלפת נותן השירות מטעם הספק :

(4) בכל עת תהיה העירייה זכאית לפסול כל אחד מנותני השירות מטעם הספק או לדרוש את הפסקת עבודתו (בדיעבד) של כל אחד כאמור, אם מצאה העירייה כי, אותו גורם אינו עומד בדרישות העירייה לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתהיה חייבת לתת נימוקים לכך. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בתוך 30 (שלושים) ימים, או כל פרק זמן אחר כפי שייקבע על ידי העירייה, בהתאם לכל תנאי מסמכי המכרז ביחס לנותן השירות הרלוונטי.

(5) הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מנותני השירות ללא הסכמת העירייה, מראש ובכתב, והעירייה לא תימנע ממתן הסכמה כאמור אלא מטעמים סבירים. במקרה שמי מנותני השירות יחליט על סיום עבודתו עבור הספק או עבור מי מטעמו, יודיע הספק על כך לעירייה מיד עם היוודע לו הדבר. העירייה תהא זכאית לדרוש שאותו חבר הצוות המקצועי ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל, והספק ישתדל להיענות לבקשתו.

(6) הספק יתחייב לכך שהחלפת נותן השירות לא תפגע בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות בין הצדדים, ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת נותן השירות שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ביחס לאותו נותן השירות.

(7) הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לנותן השירות המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת נותן השירות.

ה. העירייה לא תהיה חייבת לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם העירייה סירבה לקבל את השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו על פי דרישת העירייה, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

7. התמורה

א. מוסכם בזאת כי, בתמורה לקיום הוראות הסכם זה על ידי הספק, מתחייבת העירייה לשלם לספק את הסכום החודשי הכלול בטופס הצעת המחיר, ביחס לכל תוכנה או שירות שיספקו על ידו בתוספת מע"מ, וזאת בהתאם להצעתו של הספק במכרז (להלן: "התמורה").

ב. העירייה תשלם לספק את החשבון, כולו או חלקו, הכל כפי שאישר המנהל וזאת תוך שוטף + 45 (ארבעים וחמישה) ימים ממועד קבלת החשבון על ידי העירייה. בגין חשבונות ו/או חלקי חשבונות לא מאושרים יעוכב התשלום, ללא כל חבות, עד לבירור סופי ואישור על ידי המנהל והגזברות.

ג. בראש כל חודש ועד היום ה-5 (חמישי) שבחודש יגיש הספק למנהל חשבון בגין השירות שהוענק על ידו ואושר על ידי המנהל בחודש הקודם.

ד. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ויעבירו תוך 10 (עשרה) ימים מיום הגשתו לגזבר העירייה בצרוף חשבונית מס שתומצא לו על ידי הספק, על התמורה המאושרת. מובהר כי, תשלום התמורה והיקפה מותנה במתן השירות בפועל ובקבלת אישור המנהל למתן השירות.

ה. גזבר העירייה ו/או מי מטעמו יבדוק את החשבון המאושר כאמור בס"ק ד' לעיל, יאשרו - כולו או מקצתו - וישלם לספק את הסכום המאושר על ידו.

ו. התשלום לספק יבוצע בהעברה בנקאית ישירה לחשבון הבנק של הספק או באמצעות המחאה שתימסר לידי נציג מטעם הספק - על פי שיקול דעתו הבלעדי של העירייה. התמורה המפורטת בהצעת הספק הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הוצאותיו לצורך מתן השירות ללא יוצא מן הכלל, לרבות חומרים, שכר עובדים, הוצאות, רווח וכדומה, וכן את ביצוע כל הפעולות לפי ההסכם וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת השירות, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר נוספים מן העירייה ולא יהיה זכאי לתבוע כל העלאות ו/או שינויים בתמורה, למעט תשלום מע"מ כחוק, אלא אם סוכם הדבר בכתב בין הצדדים.

ז. למען הסר ספק מובהר בזאת כי, כל מס, היטל או תשלום חוב, מכל סוג, החלים או אשר יחולו בעתיד על אספקת התוכנות ו/או השירות נשוא הסכם זה, יחולו על הספק וישולמו על ידו. המנהל ינכה מהסכומים שיגיעו לספק כל סכום שעליו לנכות לפי כל דין, ובכלל זאת מסים, היטלים ותשלומי חובה, אלא אם ימציא הספק למנהל לפני תשלומו של כל תשלום כנ"ל אישור מפקיד השומה על הקטנת שיעור הניכוי כאמור, והעברתם של הסכומים לזכאי תהווה תשלום לספק.

ח. הספק מצהיר כי, התמורה כפי שננקבה על ידו בהצעתו, כוללת את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות במתן השירות ואספקת והטמעת התוכנות על פי תנאי המכרז בשלמות ומהווה כיסוי מלא לכל התחייבויותיו נשוא ההסכם.

8. תקופת ההתקשרות

א. תקופת ההתקשרות למתן השירות נשוא מכרז זה הינה ל-36 (שלושים ושישה) חודשים קלנדריים עם אופציה לעירייה להארכת ההתקשרות לעוד 2 תקופות נוספות של 12 (שנים עשר) חודשים כל אחת.

ב. למרות האמור לעיל, זכותה של העירייה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לבטל את ההסכם עם הזוכה בכל עת, מבלי שתצטרך לנמק החלטתה, ובלבד שתיתן לזוכה הודעה מקודמת בכתב של 30 (שלושים) ימים. במקרה זה, לא תהא לזוכה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי העירייה, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביטול ההתקשרות, למעט זכותו לקבל את התמורה בגין השירות שסופק על ידו עד למועד ביטול ההתקשרות.

ג. מבלי לגרוע מזכותה של העירייה, שיקול אפשרי להפסקת ההתקשרות תהיה גם, אך לא רק, קיומו של ניגוד עניינים בין הספק לבין חברת הגביה המעניקה שירותי גביה לעירייה - ככל שמועסקת חברה כאמור - בהתחשב, בין היתר, בהנחיות ו/או נהלי משרד הפנים או בפסיקת בתי המשפט בסוגיה זו.

9. היעדר יחסי עובד-מעסיק

א. אין בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד-מעסיק, שותפות או שליחות בין הצדדים ו/או בין המזמין לבין עובדי הספק ו/או מי מהם ו/או מי מטעמו.

ב. הספק מצהיר כי, אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור יחסי עובד-מעסיק בין הספק ו/או המועסק על ידו ו/או מי מטעמו לבין המזמין.

ג. הספק מצהיר כי, הודיע והבהיר לכל העובדים המועסקים על ידיו לצורך מתן השירותים כי, בינם לבין המזמין לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעסיק.

ד. העובדים המועסקים על ידי הספק ו/או מטעמו לצורך ביצוע הסכם זה, לרבות הצוות המקצועי וקבלני-משנה ככל שיועסקו, יחשבו לכל צורך כעובדיו ו/או עוזריו ו/או שליחיו של הספק בלבד.

ה. לא תהיינה לספק ו/או למי מטעמו ו/או למועסקים על ידיו בביצוע השירותים על פי הסכם זה זכויות של עובדים אצל המזמין, והם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע השירותים על פי הסכם זה ו/או ביטולו ו/או סיומו ו/או הפסקתו מכל סיבה שהיא.

ו. הספק מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע תשלומי ביטוח לאומי וכל התשלומים הסוציאליים ותשלומי חובה אחרים אשר חובת תשלומם חלה על מעסיק וכל התשלומים שמעסיק חייב בניכויים על פי דין.

ז. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם בזאת כי, אם יקבע על ידי גורם מוסמך כלשהו, שלמרות האמור לעיל, בכל זאת התקיימו בין הספק (ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו) לבין העירייה יחסי עובד-מעביד, תיחשב התמורה שיקבל הספק מהעירייה ככוללת כל תשלום, מכל מין וסוג שהוא המתחייב על פי דין בין עובד-מעביד - ובכלל זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, הפרשות בגין פיצויים ותגמולים, דמי הבראה, נסיעות, דמי חופשה שנתית וכיוצא באלה, והעירייה לא תישא בכל תשלום נוסף בגין אלה.

ח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוצהר ומוסכם בזה כי אם יקבע על ידי ערכאה מוסמכת שעל אף האמור לעיל התקיימו יחסי עובד-מעביד בין העירייה לבין הספק (ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו), יראו את הצדדים כאילו הסכימו מלכתחילה על תמורה בגובה 55% (חמישים וחמישה אחוזים) מהתמורה הקבועה בהסכם זה (להלן: "התמורה המופחתת"), והספק מצהיר בזאת כי, התמורה המופחתת היא מלאה והוגנת עבור ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה אם יקבע כי התקיימו יחסי עובד-מעביד כאמור.

סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

10. אחריות, שיפוי בנזיקין וביטוח:

א. הספק יהיה אחראי כלפי המזמינה לטיב השירותים שסופקו ו/או יסופקו ו/או צריכים להיות מסופקים על ידו. מבלי לגרוע מאחריותו על פי דין, יהיה ספק אחראי לכל נזק שייגרם לכל מאן דהו עקב מעשה ו/או מחדל רשלניים שלו ו/או של מי מן המועסקים על ידו ו/או הפועלים עבורו ובשמו לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה.

ב. להבטחת אחריותו של הספק כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת ההסכם ולגבי ביטוח חבות מוצר ואחריות מקצועית - כל עוד קיימת לו אחריות שבדין ולכל הפחות לתקופה של 7 שנים ממועד תום מתן השירותים לפי הסכם זה, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריות כאמור לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, נספח ג' המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").

ג. היה ולדעת הספק יהיה צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוחים, מתחייב הספק לערוך ולקיים את הביטוח המשלים ו/או הביטוח הנוסף כאמור - הוראות סעיפי הביטוח יחולו בהתאמה על כל ביטוח נוסף ו/או משלים.

ד. לא יאוחר מ- 7 יום לפני מועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק להפקיד בידי המזמינה את אישור עריכת ביטוחים בגין הארכת תוקפו לשנה נוספת ולהמשיך להפקיד את אישור עריכת הביטוחים המעודכן מדי שנת ביטוח למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם (לעניין ביטוח אחריות מקצועית, מתחייב הספק להמשיך ולהמציא את אישור הביטוח לתקופות נוספות בהתאם להתחייבות בסעיף 1.2 לעיל).

ה. הספק מתחייב למלא אחר כל תנאי הביטוחים הנזכרים בנספח זה, והוא מתחייב, בין היתר, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא, כי פוליסות הספק תחודשנה מעת לעת, לפי הצורך, ותהיינה בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, ולעניין חבות מוצר ואחריות מקצועית כאמור בסעיף 1.2. לעיל, ולא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים ולהמציא לבקשת המזמינה אישורים על תשלומי הפרמיה. יודגש, כי הספק יישא בסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי הספק.

ו. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמינה, מתחייב הספק להמציא למזמינה, לא יאוחר ממועד הזכייה ו/או כמפורט במסמכי המכרז, נשוא התקשרות זו, ובכל מקרה טרם תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, אישור בדבר עריכת ביטוחי הספק כאמור לעיל בהתאם לנוסח אישור עריכת ביטוחים, כשהוא חתום כדן על ידי המבטח מטעמו. הספק מצהיר, כי ידוע לו, כי המצאת אישור עריכת הביטוחים כשהוא חתום כדן על ידי המבטח הינו תנאי מתלה ומקדמי להתחלת מתן השירותים על ידו, ואולם אי המצאתו לא תגרע מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

ז. מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי הספק כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם ו/או מסמכי המכרז, ולא יהיה בעריכת הביטוחים כדי לשחרר את הספק מחובתו לשפות ו/או לפצות את המזמינה ו/או מי מטעמה בגין כל נזק ו/או אובדן שהספק אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

ח. המזמינה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לבדוק את אישור עריכת הביטוחים שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, והספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה ו/או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נושא האישור להתחייבויותיו על פי הסכם זה. הספק מצהיר ומתחייב, כי זכויות המזמינה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על המזמינה ו/או מי מטעמה כל חובה ו/או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נושא אישור עריכת הביטוחים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה ו/או אחריות שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור עריכת הביטוחים ובין אם לאו.

ט. ביטוחי הספק יכללו סעיף לפיו אי קיום בתום לב של החובות המוטלות על הספק, לרבות אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות לא יפגעו בזכויות המזמינה לקבלת שיפוי.

י. הספק מתחייב לשפות את המזמינה בגין כל סכום שיושת עליה עקב הפרת תנאי הפוליסה ע"י הספק ו/או הפועלים מטעמו.

יא. מוסכם בזאת, כי קביעת טיב הביטוחים וגבולות האחריות כמפורט באישור עריכת ביטוחים הנה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הספק שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על היועץ לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמינה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הבטוחי שהוצא על ידו.

יב. הספק פוטר בזה את המזמינה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לאובדן ו/או נזק שייגרם על ידו לרכושו ו/או לרכוש אחרים הנמצא בפיקוחו או באחריותו של הספק, בין אם נערך ביטוח בגינו ובין אם לאו, בין אם במלואו ובין בחלקו, בין אם זכאי לשיפוי במסגרת ביטוחים אלה ובין אם לאו מכל סיבה שהיא, פטור זה לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.

יג. הספק מתחייב, כי בהתקשרותו עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם ו/או מכרז זה, הוא יהא אחראי לכלול בהסכמי ההתקשרות סעיף לפיו קבלני המשנה יתחייבו לאחוז בביטוחים הנדרשים בהסכם זה, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם הספק ולעניין חבות מוצר ואחריות מקצועית, למשך כל תקופה נוספת כאמור בסעיף 1.2 לעיל. למען הסר ספק, האחריות הבלעדית לקיום ו/או היעדר כיסוי ביטוחי נאות לקבלני המשנה, מוטלת על הספק.

יד. מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הספק, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כ"ביט" 2016 או כל נוסח אחר שאינו נופל מתנאי כיסוי "ביט".

טו. מוסכם כי אם יבוטל או יצומצם ביטוח כלשהו מן הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח ו/או אם לא ימצא הספק אישור בדבר עריכת ביטוחים או מי מהם ו/או בדבר חידושם במועד כאמור בסעיף לעיל, או אם לא יתאים האישור שיומצא כאמור להוראות הסכם זה, המזמינה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה לערוך את הביטוחים כאמור, כולם או מקצתם על שם הספק ועל חשבונו, מבלי שיהיה בכך בכדי להטיל אחריות כלשהי על המזמינה ו/או מי מטעמה או לפטור את הספק מאחריות כלשהי המוטלת עליו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. הספק ישפה את המזמינה מיד עם דרישתה הראשונה, בכל סכום ששילמה המזמינה כדמי ביטוח עבור ביטוחים אלה, וסכום השיפוי כאמור ייחשב חוב המגיע למזמין מאת הספק על פי הוראות הסכם זה.

טז. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות המזמינה, יהיה הספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי המזמינה על כל נזק כספי ו/או אחר שייגרם לו עקב זאת.

יז. הפרת סעיף 10 על כל תנאיו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11. הפסקת התקשרות

א. מבלי לפגוע בזכותה של העירייה לבטל ההסכם על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכן בכל מועד בתקופות ההארכה, כאמור לעיל, הרי שבמקרה שבו הספק לא ימלא אחת מן התחייבויותיו לפי הסכם זה, מכל סיבה שהיא, רשאית העירייה, מבלי לפגוע בכל הזכויות האחרות העומדות לה במקרה זה על פי דין ו/או על פי הסכם זה, למסור את ביצוע השירות לאדם או לאנשים אחרים, אם בקבלנות או באופן אחר ובתנאים כאלה כפי שהיא תחליט עליהם לפי שיקול דעתה הבלעדי. כל ההוצאות שיגרמו לעירייה במקרה זה יישא בהן הספק, והעירייה תהיה זכאית לקזז כל סכום מתשלומים עתידיים של העירייה לספק לפי הסכם זה.

תנאי לביצוע האמור לעיל הינו משלוח התראה לספק, ואי-ביצוע ההתחייבות ו/או תיקון הדרוש על ידי הספק בחלוף 3 (שלושה) ימים ממועד ההתראה.

ב. בנסיבות האמורות בס"ק א' לעיל, וככל שלא בוצעה ההתחייבות ו/או לא תוקן הדרוש, תהא העירייה זכאית לבטל הסכם זה, וזאת מבלי לגרוע מיתר הזכויות העומדות לה במקרה זה (לרבות, אך לא רק, חילוט כל ערבות שנמסרה לה על ידי הספק).

12. הפרה יסודית ופיצויים מוסכמים

א. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף "הפסקת התקשרות" לעיל, בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את ההסכם ו/או הפרה לא יסודית שלגביה ניתן פרק זמן לתיקון של 14 (ארבעה-עשר) ימים בכתב על ידי העירייה ואשר לא תוקנה בפרק הזמן הנ"ל, תהיה העירייה רשאית - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיה על פי הסכם זה או על פי כל דין - לבטל את ההסכם.

"הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים בהסכם זה.

ב. מבלי לגרוע מהאמור בס"ק א' לעיל, העירייה תהא רשאית להביא הסכם זה לסיומו באופן מידי בקרות אחד מהמקרים הבאים:

(1) הוגשה בקשה להכריז על הספק כחדל פירעון,

(2) הוגשה בקשה לפירוק/פשיטת רגל נגד הספק,

(3) הוגשה בקשה לקבלת נכסים של הספק,

(4) מינוי כונס נכסים לספק,

(5) הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 (שלושים) ימים.

ג. הפר הספק את ההסכם, והעירייה ביטלה אותו עקב כך, תהיה העירייה זכאית, בנוסף לכל תרופה שהיא מכוח הסכם זה ו/או מכוח הדין, לפיצויים מוסכמים בסכום של 100,000 ₪ (מאה אלף ש"ח).

ד. הצדדים מצהירים בזאת כי, הסכומים הנקובים בהסכם זה ו/או במפרט כפיצויים מוסכמים ואופן חישובם מהווים פיצוי הולם וסביר לנזקים אשר נגרמו לעירייה בנסיבות האמורות, אולם אין בפיצויים המוסכמים על מנת לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.

ה. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לעירייה על פי ההסכם ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי ההסכם, תהא העירייה רשאית לפנות לכל צד ג' לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף "הפסקת התקשרות" לעיל.

ו. מובהר בזאת כי, אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם, על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית לעירייה לבטל הסכם זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לה ו/או למי מטעמה מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.

ז. עוד מובהר בזאת כי, העירייה תהא רשאית להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות ההסכם את סכום הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.

ח. הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו לעירייה, וגבייתם תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.

ט. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות העירייה לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט ערבות, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.

13. מוסכם על הצדדים כי השירות לפי הסכם זה מהווה שירות ציבורי ממדרגה ראשונה, והספק מתחייב שלא להפסיקו משום סיבה שהיא, לרבות במקרה של ניהול הליכים משפטיים כנגד העירייה בעניין הסכם זה.

14. התקשרות הספק עם קבלני-משנה

א. הספק יהא רשאי להתקשר עם קבלני-משנה, לצורך ביצוע השירותים, וזאת בכפוף לאישור המזמין מראש ובכתב טרם ההתקשרות עם קבלני-המשנה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. למען הסר ספק מודגש כי, קבלן-משנה שהוצג על ידי הספק במסגרת ההליך המכרזי נשוא הסכם זה, והמזמין אישר אותו כחלק מזכיית הספק במכרז לא יהיה מוחלף על ידי הספק, למעט במקרה בו ניתן לכך אישור המזמין - מראש ובכתב.

ב. הספק יודא שקבלני-המשנה - הן אלו שהוצגו במסגרת המכרז והן אלו שאושרו (ככל שיאושרו) על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות בהסכם - יקיימו את ההוראות הקבועות בהסכם אשר רלוונטיות אליהן, ובגדר האמור גם את האמור בסעיפים "שמירה על סודיות והימנעות מניגוד עניינים" ו-"קניין רוחני ובעלות במידע" להלן.

ג. יודגש כי, המזמין יהיה רשאי לפסול כל קבלן-משנה של הספק, ו/או לדרוש מהספק בכל עת להפסיק העסקת קבלן-משנה מסוים בקשר עם השירותים, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

ד. יובהר כי, בכל מקרה הספק יהיה אחראי לכל פעולות ו/או מחדלי ו/או נזקי קבלני-המשנה מטעמו.

ה. יודגש כי התשלומים הנובעים מהסכם זה בהתאם לאמור בסעיף "התמורה" לעיל ישולמו על ידי המזמין לידי הספק בלבד, ולא תהיה למזמין כל אחריות בקשר לתשלום לקבלן-המשנה ו/או ליחסיו עם הספק.

ו. לא יהיו לקבלן-משנה - כמו גם לצד ג' כלשהו מטעם הספק, ולרבות אנשי הצוות המקצועי - זכויות כלשהן כלפי המזמין. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה שהמזמין יידרש ו/או ייתבע ו/או יחויב בתשלום כלשהו לצד ג', ישפה הספק את המזמין בגין כל הוצאותיו.

15. ערבות ביצוע

א. להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם, כולן או מקצתן, מוסר הספק לעירייה עם חתימתו על הסכם זה ערבות ביצוע - ערבות מאת בנק מסחרי ידוע בישראל או מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981, בלתי-מותנית, אוטונומית, בלתי-תלויה, ניתנת למימוש בשלמות או לשיעורין על פי דרישה חד-צדדית של העירייה ללא צורך לנמק את דרישתה וצמודה למדד הבסיס, בסכום השווה 30,000 ₪ (שלושים אלף ש"ח). הערבות בנוסח נספח ב'.

ב. ערבות הביצוע תימסר לעירייה תוך 7 (שבעה) ימים מיום מתן ההודעה לספק על זכייתו במכרז. העירייה תמסור לספק את ערבות המכרז רק כנגד מסירת ערבות הביצוע ובמידה ולא ימסור הספק את ערבות הביצוע ייחשב הדבר הפרת תנאי המכרז ו/או ההסכם והעירייה תהא רשאית לחלט את ערבות המכרז בגין כך.

ג. ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד תום 90 (תשעים) ימים לאחר סיום מועד ההתקשרות. ככל שתמומשנה תקופות ההארכה, מתחייב הספק כי לפחות 45 (ארבעים וחמישה) ימים לפני מועד פקיעתה של ערבות הביצוע כאמור, יאריך את תוקפה עד ל-90 (תשעים) ימים לאחר תקופת ההארכה, וכך חוזר חלילה לפי העניין, בהתאם לתקופת ההתקשרות נשוא ההסכם, והכל אלא אם נקבע אחרת בהסכם.

ד. עם סיום תקופת ההסכם, תוחזר לספק ערבות הביצוע ובמקומה יפקיד הספק בידי העירייה ערבות לתקופת בדק, בסכום של 40,000 ₪ (ארבעים אלף ש"ח). הערבות שתעמוד בתוקפה לתקופה של 12 (שנים-עשר) חודשים או עד לתום תקופת הסבת הנתונים במערכות המידע של העירייה, לפי המאוחר (להלן: "ערבות בדק").

ה. ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות הנ"ל - ערבות ביצוע ו/או ערבות בדק - תחולנה על הספק. הערבויות האמורות ישמשו גם כערבות להתחייבות הספק להשיב לידי העירייה את הפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונותיו.

ו. מובהר בזאת כי, מתן הערבויות כדלעיל אינו פוטר את הספק ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי העירייה על פי הסכם זה ובהתאם לכל דין, ואילו גבייתה ומימושה של ערבות כלשהי, כולה או חלקה, על ידי העירייה, לא יהוו מניעה מצדה לתבוע מהספק כל נזקים והפסדים נוספים וכן כל סעדים נוספים ואחרים על פי הסכם זה ו/או על פי דין.

ז. סכום הערבות שנגבה על ידי העירייה ישמש כפיצוי קבוע ומוסכם מראש, והעירייה תהא רשאית לחלט איזו מערבויות אלה במלואה וללא קשר לכך שנגרם לה נזק ו/או למידת הנזק שייגרם, ויהפוך לקניינה הגמור של העירייה מבלי שתהא לספק זכות כלשהי לבוא כלפי העירייה או גורם כלשהו

בעירייה (לרבות ראש העירייה או גזבר העירייה) בטענות ומענות כלשהן בקשר לכך, ומבלי שדבר זה יגרע מזכויותיה של העירייה על פי ההסכם ו/או על פי כל דין בגין הפרת ההסכם.

ח. ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא מפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. המדד הבסיסי בכל אחד מהמדדים לעיל הינו המדד האחרון הידוע במועד החתימה על ההסכם.

ט. כל אחת מהערבויות דלעיל תהייה אוטונומית, בלתי-מותנית וניתן יהא לממשה מידיית בלא צורך בהנמקה, לפי פנייה חד-צדדית של ראש העירייה או גזבר העירייה, בכל מקרה שלפי קביעתם לא ביצע הספק את העבודות, כולן ו/או חלקן, או הפר או לא מילא אחר התחייבותו/התחייבויותיו על פי ההסכם זה או במקרה של סכומים המגיעים לעירייה בגין הפרשים הנובעים מטעויות בחשבונות הספק. היה והערבות תחולט על ידי העירייה וההסכם לא יבוטל, ימציא הספק ערבות חדשה בתנאים זהים לערבות שחולטה.

י. למען הסר ספק מובהר בזאת כי, הספק מתחייב לדאוג ולוודא כי, בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ובמהלך תקופת הבדק, תהיה בידי העירייה ערבות תקפה לפי העניין.

16. שמירה על סודיות והימנעות מניגוד עניינים

א. הספק מתחייב לשמור בסוד על המידע והמסמכים שיובאו לידיעתו במהלך, אחרי ועקב תקופת השירותים ולנקוט בכל האמצעים לאבטחת האמור.

ב. הספק מצהיר כי אין בהסכם זה כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו עם עניין אחר שהוא עוסק בו, בין במישרין ובין בעקיפין, וכי אין כל מניעה להתקשר עם העירייה בהסכם זה.

ג. הספק מצהיר כי, הוא מכיר את הוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/11, הוא מתחייב לנהוג על פי נוהל זה, והוא מתחייב לקיים את כלל הוראות הנוהל, לרבות חובת מילוי טופס שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים ובחינתו על ידי גורמי הבחינה הרלבנטיים. הוראה זו הינה תנאי יסודי ומהותי בהסכם זה.

ד. הספק מתחייב להודיע למזמין על כל עניין שעולה ממנו חשש לניגוד עניינים בין השירותים לעניינים אחרים והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין זה.

ה. הספק מתחייב לחתום ולהחתים - ככל שיש צורך בכך, בהתאם להנחיות ממונה הביטחון בעירייה - את כל עובדיו, שלוחיו, מועסקיו, קבלני-המשנה מטעמו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה על נספח שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים על פי הנוסח שמצורף **נספח ד'** להסכם. מבלי לגרוע מיתר הוראות ההסכם, הספק לא יעביר מידע אלא על בסיס **need to know**.

ו. הספק מתחייב להחזיר לעירייה כל מסמך שנמסר לו בקשר עם הסכם זה מיד בתום הטיפול בו לצורך הסכם זה. כמו כן הספק מתחייב לפעול בהתאם לסעיף הפסקת התקשרות המפורט במפרט.

ז. הספק מתחייב בזאת כי ימנע את הגישה למערכות המחשב המשמשות אותו לצורך אספקת השירות במכרז זה, ממי שאינו שותף למתן השירות, או ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב.

ח. מבלי לפגוע באמור לעיל, הספק מתחייב לדאוג לאבטחת כל המידע שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם, ולהציג לעירייה או למי מטעמה על פי דרישה, את אמצעי אבטחת המידע בהם נקט. נציג העירייה או מי מטעמה יעביר לספק את הערותיו בנוגע לאמצעי האבטחה ככל שיהיו, והספק מתחייב לתקנם בתוך 7 (שבעה) ימים.

17. קניין רוחני ובעלות במידע

א. העירייה הינה הבעלים הבלעדי של כל המידע, הנתונים, המסמכים והדו"חות שהופקו ויופקו בתוכנות ו/או הנמצאים במאגר הנתונים של התוכנות. העירייה רשאית לבצע במאגר נתונים זה כל שימוש, על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא כל תמורה נוספת לספק בגין כך.

למען הסר ספק מובהר ומודגש בזאת כי כל הזכויות במידע הקיים לרבות תוצרי העבודות שעשה הספק עבור העירייה ובכל תוצרי הפיתוח הייחודיים שיבוצעו, ככל שיבוצעו, באופן ייעודי עבור העירייה במסגרת הסכם זה, לרבות, כל מידע הגלום בתוצרים שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם, יהיו בבעלות הבלעדית והמלאה של העירייה. הספק מתחייב לא לעשות שימוש בזכויות אלה שלא לצרכי המכרז, ובפרט שלא להעבירם בכל דרך שהיא לצד ג', אלא בהסכמה בכתב ומראש של העירייה.

ב. העירייה רשאית להעביר נתונים מן התוכנות ו/או ממאגר הנתונים כאמור למערכות אחרות שברשותה, מבלי שלספק תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. הספק יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך.

ג. למען הסר ספק, לספק אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים של המערכת / תוכנות ואין לו כל רשות לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.

ד. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה תישארנה בבעלות הספק. העירייה לא תהא רשאית להעביר את התוכנה ו/או את רישיונות השימוש בעמדות לאחר, ללא אישור הספק לכך.

ה. בידי הספק רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות בכל רכיב בו הוא משתמש והוא אינו בעל זכויות הקניין בו.

ו. הספק נותן בזה לעירייה רישיונות שימוש הניתנים להעברה לצד ג' בכל הרכיבים אשר זכויות הקניין הרוחני בהם הינן בבעלות הספק, בהתאם לפירוט שניתן על ידי הספק בהצעתו.

ז. העברת רישיונות השימוש המפורטים לעיל הינה חלק מחובותיו של הספק לפי הסכם זה והם ניתנים מבלי שהעירייה תידרש לחתום על הסכם או הסכם נוסף, מעבר להסכם זה.

ח. מסירת הרישיונות על ידי הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי העירייה לא יהוו משום הסכמה

או הודאה מצד העירייה בדבר עמידת הספק במלוא ההוראות בדבר זכויות קניין הרוחני על פי הסכם זה. בכלל זה, מסירת הרישיונות על ידי הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי העירייה לא תטיל על העירייה חובה לבדוק עמידתם של כל הרישיונות בדרישות הסכם זה או חובה לבדוק קבלת מלוא הרישיונות הדרושים על פי הסכם זה.

ט. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם כי, העירייה תהיה רשאית, בעצמה או באמצעות כל גורם אחר מטעמה, לעשות כל שינוי ברכיבים שיש בהם זכות יוצרים, ללא הסכמת הספק ואף ללא ידיעתו, ולא תהיה לספק או לקבלני-המשנה או למי מטעמו כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע תביעה, דרישה או טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי או למי מטעמו אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו.

י. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע הסכם זה בשל זכויות מוסריות, כמשמען בחוק זכות יוצרים, תשס"ח-2007, של עובדיו או צדדי ג'.

יא. מבלי לגרוע מכלל זכות, טענה או סעד הנתונים לעירייה בשל הפרת הוראות הסכם זה על ידי הספק, מתחייב הספק לשפות את העירייה בשל כל טענה או תביעה של צד ג' בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות ממימוש ההצעה של הספק.

יב. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע למנהל מערכת המחשוב מטעם העירייה על כל המצאה, כמשמעותה בחוק הפטנטים, תשכ"ז-1967, או מידע שיש בו זכויות קניין רוחני והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן: "תוצר לוואי מסחרי"), בין שהינו נשוא לפטנט ובין אם לאו הנובעת מביצוע ההסכם וזאת מיד עם גילויה או פיתוחה. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור עם ביצוע ההסכם או נובע מהסכם זה. כן מתחייב הספק להימנע מביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו באמצאה או בפטנט הנובעים מביצוע ההסכם או תוצאותיו או בשימוש בהם או ניצולם וכל זאת ללא קבלת הסכמה מהעירייה מראש ובכתב. הבעלות בהמצאה או בתוצר הלוואי המסחרי תהיה של העירייה, אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב.

יג. הספק מתחייב בכל מקרה כאמור לעיל, לנקוט בכל הצעדים הדרושים להבטחת זכויותיו של העירייה בשיתוף העירייה, ובכלל זה שמירה על סודיות, מסירת כל המידע הנדרש, וסיוע בהגנה על ההמצאה, הוצאות בפועל לצד ג' הכרוכות בהבטחת זכויות העירייה, יחולו על העירייה.

יד. הסכמת הצדדים בדבר בעלותו הבלעדית והמלאה של העירייה בתוצרי העבודות והפיתוח, ומתן רישיונות השימוש - הכל כמפורט לעיל בסעיף זה.

טו. במקרה בו יבוטל ההסכם בסמכות העירייה לאפשר הפעלה של הפרויקט על ידי צד ג' אחר (שאיננו הספק הזוכה) עבור העירייה, וזאת לרבות הנגישות לכלל המידע, חומרי תחזוקה, אבטחת איכות ואבטחת מידע.

טז. סעיף זה - קניין רוחני ובעלות במידע - הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

18. קיזוז

- א. המזמין בלבד יהיה רשאי לקזז, ללא כל צורך במתן הודעת קיזוז כלשהי, כל חוב המגיע לו על פי הסכם זה או על פי הסכם אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע מן המזמין לספק, כנגד כל סכום המגיע ממנו על פי הסכם זה לספק.
- ב. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת ואינן פוגעות ו/או גורעות מכל סעד ו/או אמצעי אחר העומד לרשות המזמין כלפי הספק מכוח הסכם זה ו/או הוראות כל דין.
- ג. לספק לא תהיה כל זכות קיזוז או זכות עכבון.

19. המחאת זכויות או חובות

- ד. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף "התקשרות הספק עם קבלני-משנה" לעיל, הספק אינו רשאי להעביר איזו מזכויותיו ו/או מחובותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן לכל צד ג' שהוא - אלא אם ניתנה לכך הסכמת המזמין, מראש ובכתב, ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- ה. כל מסירה, המחאה או העברה שיתיימר הספק לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- ו. אישר המזמין המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה, לא יהיה באישור המזמין כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המזמין הנובעת מהסכם זה.
- ז. זכויותיו של הספק לפי הסכם זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- ח. המזמין רשאי להסב או להמחות כל זכות או חובה על פי הסכם זה, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.
- ט. סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

20. מסירת מסמכים ומידע למזמין

- א. במהלך תקופת ההסכם חייב הספק לאפשר למזמין לעיין/לקבל כל מסמך או דו"ח או פלט תוכנות הקשור לשירות, על פי דרישת העירייה.
- ב. עם גמר השירות/ההסכם, ימסור הספק, תוך 3 (שלושה) ימים למזמין - באופן שיידרש על ידו - העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים.
- ג. בכל מקרה של הפסקת השירות, רשאי המזמין להשתמש בכל המסמכים שערך הספק בקשר לשירות ו/או שנערכו באמצעות התוכנה.
- ד. מסמכים ומידע שהספק קיבל על עצמו להכניס או המצויים ברשותו וכן במאגר הנתונים של המערכת ו/או מסמכים ומידע שהופקו על ידי המערכת / תוכנה - ייחשבו כרכושו הבלעדי של המזמין, והמזמין תהיה רשאי להשתמש בהם לפי שיקול דעתו הבלעדי. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים בגין השימוש במידע זה, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים או מכוח דיני עשיית

עושר וכדומה.

ה. מובהר כי אין בהוראה זו משום קביעת אחריות, וזו תחול על פי הוראות הדין.

ו. הופסק ההסכם - ידאג הספק להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של כל המסמכים, הנתונים והמידע למזמין ו/או לספק אחר מטעם העירייה, תוך מתן הסברים והדרכה, ככל שיידרש.

ז. מובהר ומוסכם בזאת כי בתום תקופת ההסכם, מכל סיבה שהיא, כל המידע הרלבנטי לנתונים הקיימים במערכת / תוכנה יועבר על ידי הספק לרשות העירייה, ללא תשלום נוסף. כמו כן יסייע הספק לעירייה בהתאמת הנתונים למערכת / תוכנה אחרת, ככל שיידרש על ידי העירייה באופן שיאפשר מעבר בין מערכות / תוכנות ללא הפרעה במהלך העבודה ו/או איבוד נתונים כלשהם. למען הסר ספק, העירייה תהיה רשאי להתקשר עם הספק ו/או כל צד ג' כלשהו לביצוע אחזקה שוטפת, ככל שתידרש, למערכת / תוכנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

ח. **סעיף זה - "מסירת מסמכים ומידע למזמין" - הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

21. שימוש או אי-שימוש בזכויות, סטיות וארכות

א. הימנעות העירייה מלעשות שימוש בזכויות המוקנות לה על פי ההסכם במקרה מסוים ו/או בכלל - אין בה ולא תפורש בשום אופן כוויתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויות לפי הסכם זה.

ב. הסכמה מצד העירייה ו/או המנהל לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים לא תהיה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקום אחר.

ג. כל ויתור וארכה לתנאי ההסכם או להוראות שניתנו על פיו על ידי העירייה או מטעמה לא יפגעו בזכויותיו של העירייה ולא ישמשו לקבל צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי-קיום מצד הספק, ולא יחשבו כוויתור מצד העירייה על זכות מזכויותיה.

22. סמכות שיפוט

סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע להסכם זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בנתיבות בלבד, ואם אין בנתיבות בית משפט מתאים אזי בירושלים.

23. שינוי ההסכם

כל שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים - והספק יהא מנוע מלהעלות כל תביעה, דרישה או טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

24. הודעות

הודעות הצדדים תהיינה במסירה אישית או במכתב רשום לפי כתובות הצדדים במבוא להסכם. כל הודעה שתשלח לפי הכתובות הנ"ל במכתב רשום תיחשב כאילו הגיעה לנמען בתוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממוסירתה למשרד הדואר.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק

העירייה



מסמכי המכרז

נספח ב'

נוסח ערבות ביצוע

לכבוד
עיריית נתיבות (להלן "העירייה")

א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____.

1. על פי בקשת _____ ת.ח.פ. _____ (להלן: "המבקש") בקשר להסכם בין _____ לביניכם התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית של מערכות מידע לניהול העירייה, ולהבטחת התחייבויות המבקש כלפי העירייה על פי ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום של 30,000 ₪ (שלושים אלף ש"ח). הערבות בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") בין המדד הידוע ביום _____ לבין המדד הידוע במועד חילוט הערבות (להלן: "סכום הערבות") ובלבד שסכום הערבות במועד החילוט לא יפחת מהסכום הנקוב לעיל.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה על ידי ראש העיר ו/או גזבר העירייה ו/או מי מטעמם, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק.
סניף.

**מכרז לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות מידע לניהול העירייהמכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה,
התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית לכלל העירייה**

נספח ג'

נספח ביטוח - שופס האישור על קיום ביטוחים (נספח ביטוח)

תאריך הנפקת האישור :		אישור קיום ביטוחים			
<p>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.</p>					
מבקש האישור	המוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור		
עיריית נתיבות ו/או חברות בנות ועובדים של הנ"ל	שם	שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> אחר _____		
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	<input checked="" type="checkbox"/> אחר :			
מען	מען	התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית ו/או שירותים נלווים.			
כיסויים					
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות למקרה ולתקופת ביטוח / סכום ביטוח
					מטבע
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
אחריות כלפי צד שלישי					302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג
אחריות מעבידים					309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות
אחריות מקצועית כולל כיסוי נזקי סייבר לצד שלישי		COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY. או ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND . PRODUCTS LIABILITY INSURANCE או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:	ת.רטרו:		301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 325 מרמה ואי יושר עובדים 326 פגיעה בפרטיות 327 עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים.
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בחוזה בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):					
043 מחשוב					
ביטול/שינוי הפוליסה *					
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.					
חתימת האישור					
המבטח:					

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

נספח ד'

התחייבות לשמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו, במסגרת מכרז 11/2022 מיום _____ (להלן: "ההסכם") לאספקה התקנה ותחזוקה של מערכות מידע לניהול עבור עיריית נתיבות (להלן: "השירות") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירות ולאחריה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו - אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירות.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
3. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על ידינו לגבי המידע וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
 - 3.1. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו, או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו - שלא עקב הפרת התחייבות זו,
 - 3.2. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו,
 - 3.3. מידע אשר קבלתי מצד ג' - אשר, למיטב ידיעתנו, אינו חב לכם חובת סודיות.
 - 3.4. מידע אשר גילוינו נדרש על פי הוראות כל דין.
4. לאחר שבדקתנו את העניין אין למציע או לנושאי משרה מטעמו כל עניין אישי, כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירות שנדרש לספק לעירייה ואין אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
5. אנו מתחייבים כי במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים:
 - 5.1. אין ולא יהיה למציע או למי מבעלי השליטה בו עניין בשירות זולת עניינו של המזמין.
 - 5.2. אין ולא יהיה לנו כל קשר משפחתי או עסקי עם בעלי תפקידים בעירייה או עם כל גורם אחר שעלול להשפיע על תוצאות המכרז או על השירות שיינתן לעירייה מכוחו.
 - 5.3. במהלך תקופת ההתקשרות עם המזמין, לא נחבור לכל גורם שהוא בכל הליך כנגד העירייה.
 - 5.4. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים כמפורט לעיל, אנו מתחייבים להודיע לעירייה על כך תוך הצגת הסיבות לחשש. רק לאחר קבלת אישור העירייה ככל שיינתן, נהיה רשאים להמשיך במתן השירות נשוא ההסכם.
 - 5.5. אנו מתחייבים כי אם במהלך עבודתנו כאמור, יובא לידיעתנו ניגוד עניינים או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, נודיע עליו לכם ללא דיחוי ולא נעשה כל פעולה במסגרת ביצוע התחייבויות המציע על פי מכרז זה אשר עלולה להעמיד אותו או את בעלי השליטה בו במצב של חשש לניגוד עניינים.
 - 5.6. אנו מתחייבים כי במקרה בו נמצא במצב שעשוי להעמיד אותנו בחשש לניגוד עניינים, נודיע על כך לעירייה ללא כל דיחוי וכן נמסור לה את המידע הרלבנטי בכתב ונפעל לפי הנחיותיה.
6. מבלי לגרוע בזכאות העירייה 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 20,000 ₪ (עשרים אלף ש"ח).

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ה'

טופס הצעת המחיר

להלן הצעת המציע _____ למכרז 11/2022 של עיריית נתיבות לאספקה, התקנה וחתזוקה של מערכות מידע לניהול העירייה.

הנני מצהיר בזאת כי קראתי בעיון את הבקשה להצעת מחיר כולל המפרטים הטכניים, הבנתי את כל התנאים והדרישות הנדרשים, ובדקתי ושקלתי כל דבר העשוי להשפיע על קביעת המחיר בהצעת.

פרק א': הצעת מחיר חודשית קבועה

הצעה שתחרוג ממחירי המינימום ו/או המקסימום במערכת/רכיב אחד או יותר - תיפסל על הסף.

מס"ד	מערכת/רכיב	מחיר מקסימלי בש"ח לחודש (ללא מע"מ)	מחיר מינימום בש"ח לחודש (ללא מע"מ)	הצעת המחיר (ללא מע"מ)
1.	מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM ואפליקציה	4500	5000	
			סך הכל (A)	

ככל שתתגלה סתירה בין סך הכל המחיר כפי שירשם בסיכום הטבלה (מסומן באות A) לבין סכום המחירים כפי שירשמו עבור כל מערכת/רכיב - ייקבע סך כל המחיר לפי סכום המחירים כפי שירשמו בסעיפי הטבלה.

פרק ב': הצעת מחיר לשירותים אופציונאליים

הנני מציע לספק את השירותים האופציונאליים נשוא מכרז זה המחירים ללא מע"מ.

מס"ד	שירות	מחיר מינימאלי (ללא מע"מ)	מחיר מקסימלי (ללא מע"מ)	הצעת המחיר
1.	שעת עבודה של מטמיע מערכות CRM	70	80	
2.	שעת עבודה בעבור ייעוץ ארגוני להטמעת מערכת CRM	280	310	
3.	נפח אחסון נוסף של 1 גיגה לשנה (מעבר ל-500 גיגה הראשונים)	15	20	
4.	בנק סמסמים של 2,000,000 הודעות	19,000	20,500	

מכרז פומבי מס' 11/2022 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM לכלל העירייה

הערות כלליות להצעת המחיר:

* מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר. לא ניתן להגיש הצעה חלקית. במקרה בו תוגש הצעה חלקית, העירייה תהא רשאית לפסול את ההצעה או להשלים את הפריטים החסרים על פי המחיר הגבוה ביותר שהוצע במסגרת המכרז, לפי בחירתה הבלעדית.

* למען הסר ספק מובהר כי, העירייה תהא רשאית להזמין מהזוכה רק חלק מהמערכות ו/או מהשירותים המפורטים במפרט הטכני ובהצעת המחיר, וגם לשנות את היקף העסקת כוח האדם שהחברה הזוכה תספק. על הזוכה להיערך ולהיות מוכן לאספקה לעירייה וזאת מכל היבט נדרש, לרבות תקשורת נתונים, אבטחת מידע, תעבורת נתונים וכל נושא אחר רלוונטי. מובהר ומודגש בזאת כי במקרה כאמור היערכות הספק הזוכה והפתרונות שישפק לעירייה יכללו את כל השירותים הדרושים לאספקת המערכות המבוקשות בלבד ללא תשלום נוסף מעבר לקבוע לעיל (לאחר הנחת הזוכה).

* החיוב החודשי יהיה על פי השימוש במערכות המותקנות בלבד ובאישור העירייה.

* הספק מתחייב לעמוד בכלל המחירים המפורטים לעיל, בכל כמות שהעירייה תבחר להזמין.

* הרישיונות לתוכנות ללא הגבלה משתמשים.

שם המשתתף: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

איש קשר: _____

חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____