

מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה



מכרז פומבי מס' 06/2025

להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

תוכן עניינים

.....	מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז
.....	מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה
.....	מסמך ג' - הצעת המשתתף
.....	מסמך ד' - תצהיר עמידה בתנאי הסף של המכרז והוכחת ניסיון
.....	מסמך ה' - מפרט טכני
.....	מסמך ה'1 - תכנית עבודה
.....	מסמך ה'2 - התחייבות ספק תוכנה לאבטחת מידע
.....	מסמך ה'3 - הסכם רמת שרות (SLA)
.....	מסמך ו' - הצהרת ספק/ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום
.....	מסמך ז' - הצהרה בדבר קירבה/העדר קרבה לעובד המועצה ו/או לחבר מועצה
.....	מסמך ח' - נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים
.....	מסמך ט' - תצהיר לעניין העדר עבירות פליליות
.....	מסמך י' - תצהיר העדר תביעות משפטיות
.....	מסמך יא' - נוסח אישור ניסיון
.....	מסמך יב' - הסכם
.....	נספח א' - ערבות בנקאית להבטחת ביצוע
	<u>נספח ב' - נספח ביטוח</u>
.....	נספח ב'1 - אישור קיום ביטוחים

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז

1. כללי ומועדים

- 1.1. המועצה המקומית בנימינה גבעת עדה (להלן: "המועצה") מזמינה בזה הצעות מחיר לאספקת מערכת CRM העונה על המפרט טכני המצורף למסמכי המכרז כחלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. תקופת ההתקשרות הראשונה לביצוע כלל העבודות הינה 12 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). תקופת ההתקשרות תוארך באופן אוטומטי למשך שנה נוספת בכל פעם וזאת למשך של עד 4 שנים נוספות כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על 5 שנים.
- 1.3. המועצה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להביא לווזה זה לסיום, לאחר מתן הודעה בכתב לקבלן של 30 יום מראש. (להלן "תקופת האופציה").
תנאי ההתקשרות עם הזוכה יהיו עפ"י תנאי המכרז וחווה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו והמהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 1.4. ריכוז מועדים

מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	ב 08/04/25, בשעה 12:00
מועד אחרון להגשת הצעות	ב 28/04/28, בשעה 12:00

המועצה רשאית לשנות כל אחד מן המועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, לפי שיקול דעתה הבלעדי. הודעה בדבר שינוי המועדים האמורים תפורסם באתר האינטרנט של המועצה. באחריות המשתתף להתעדכן באתר האינטרנט של המועצה בדבר שינויים במכרז טרם הגשת הצעתו.

2. תנאי סף להשתתפות במכרז

- רשאים להשתתף במכרז זה יחידים (עוסקים מורשים) או תאגידיים הרשומים כדין בישראל, אשר במועד הגשת הצעות למכרז עומדים בכל התנאים המפורטים להלן:
 - 2.1. המציע הינו עוסק מורשה תושב ישראל או תאגיד משפטי אחד (חברה או שותפות, הרשומה כדין בישראל).
 - 2.2. המציע צרף להצעתו ערבות בנקאית או שיק בנקאי כנדרש במסמכי המכרז.
 - 2.3. למציע ותק וניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של מערכת CRM עבור חמש רשויות מקומיות לפחות במהלך השנים 2020-2024. יובהר, כי על הניסיון להתקיים במציע עצמו ולא באמצעות קבלני משנה.
- על המציע לצרף המלצות המעידות על ניסיונו ברשויות אלו .**

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

3. תנאים נוספים

על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים כשהם מלאים וחתומים כדין:

- 3.1. אישור פקיד שומה או רו"ח על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) התשל"ו – 1976.
- 3.2. תעודת עוסק מורשה מטעם מע"מ.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 3.3. אישור ניכוי מס במקור.
- 3.4. ערבות בנקאית להגשת ההצעה (מסמך ב').
- 3.5. כל מסמכי המכרז כשהם מלאים וחתומים.
- 3.6. כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המועצה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים לאחר הגשת ההצעות למכרז להשלים מידע חסר ו/או מסמכים חסרים ו/או המלצות ו/או אישורים רלוונטיים, וזאת לצורך הוכחת עמידתו של המציע בכל תנאי המכרז.
- המועצה שומרת לעצמה את הזכות לפנות לגורמים שונים עימם עבד המציע, על מנת לקבל חוות דעת ביחס לטיב השירות אותו העניק וכן לבקש חוות דעת מקיפה ביחס לפעילות שקיים המציע באותו גוף. תוצאות הבדיקות הנ"ל, אם בכלל תעשנה, תכללנה במסגרת שיקולי המועצה לבחירת הזוכה במכרז.
4. אין לרשום שינוי, תוספת, מחיקה, הערה או הסתייגות בחומר המכרז בין בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל אופן אחר שהוא אלא אם הדבר נתבקש במפורש במסמכי המכרז. כל רישום כזה שלא נתבקש, לא יחייב את המועצה ועלול להביא לפסילת ההצעה.

5. הגשת ההצעה

- 5.1. את הצעת המחיר יש להגיש במעטפה סגורה עליה ייכתב מספר המכרז ולתוכה יוכנסו כל מסמכי המכרז, אל תיבת המכרזים במשרדי המועצה עד לתאריך **28/04/25 בשעה 12:00**. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת שלא כאמור לעיל, אינו עונה על דרישות המכרז והצעה שתישלח שלא כמפורט לעיל בסעיף זה לא תחשב כהצעה שהוגשה.
- 5.2. המועצה תהא רשאית לתקן טעויות סופר או טעויות חשבוניות שנפלו בהצעה, או לחילופין לפסול הצעה שנפלו בה טעויות או אי התאמות כאמור, הכול לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 5.3. המועצה תהא רשאית לפסול על הסף הצעה שלא תוגש בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

ביטוח

- 5.3.1. המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למועצה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז (נספח ב' 1 להסכם) ללא כל שינוי בתוכם אלא אם אושר שינוי בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.
- 5.3.2. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.
- 5.3.3. לתשומת לב המציע – מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות אישור קיום ביטוחים, יהיה על המציע הזוכה למסור למועצה העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומה על ידי חברת הביטוח ובהם ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהמציע הזוכה.
- 5.3.4. למען הסר ספק מובהר בזאת כלהלן:
- 5.3.4.1. מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי חברת ביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.
- 5.3.4.2. מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות המועצה במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה למועצה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של המועצה ולדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

5.3.5. מובהר בזאת כי למועצה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו באישור קיום הביטוחים. מובהר כי למועצה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל, ובמקרה זה הזוכה מחויב לנוסח המדויק אשר צורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי המועצה תביא לביטול זכייתו ולחילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

5.4. המציע יחתום על מסמך ג' - הצהרת משתתף המצורף לתנאי המכרז, המאשר כי ראה, בדק והבין את פרטי המכרז וכי יש לו את הידיעות, הכישורים והאמצעים הדרושים לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז.

6. ערבות לקיום ההצעה

6.1. כל משתתף בהליך חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, ע"ש המציע ולבקשתו, בנוסח המצורף כ-

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 6.3 מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה לתנאי המכרז לטובת המועצה, בסך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ₪).
- 6.4 הערבות הבנקאית חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 6.5 תוקף הערבות יהיה עד ליום 01/09/25 המועצה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 6.6 המועצה תאפשר הגשת שיק בנקאי על סך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ₪) חלף ערבות בנקאית.
- 6.7 המועצה תהא רשאית להגיש את הערבות או השיק הבנקאי לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 6.8 הערבויות הבנקאיות והשיקים הבנקאיים יוחזרו למציעים אשר לא זכו בהליך המכרז, לאחר חתימת חוזה בין המועצה לבין הזוכה.
- 6.9 כל ההוצאות הקשורות במתן הערבות או השיק הבנקאי, יהיו על חשבון המציע.
- 6.10 ככל שלא צורפה ערבות בנקאית או שיק בנקאי בהתאם לאמור לעיל, אזי המועצה תפסול את אותה הצעה.

7. תוקף ההצעה

הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום 01/09/25 או מועד מאוחר יותר ככל שיוארך על ידי המועצה.

8. הבהרות ושינויים

- 8.1 משתתפים רשאים להפנות שאלות הבהרה בכתב (במסמך וורד) אל המועצה, עד ליום 08/04/25, וזאת באמצעות דוא"ל אל rechesh@bin-ada.co.il על המציע לוודא שתשובות והבהרות לשאלות ששלח למשרדי המועצה אכן התקבלו בטלפון מספר 04-6186438.
- השאלות יועברו במסמך וורד בפורמט הבא:

מס סידורי	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/השגה
1	חוזה	12	12.1	שאלה

- 8.2 המועצה רשאית - עד המועד האחרון להגשת הצעות - להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים.
- 8.3 תשובות והבהרות לשאלות שהופנו למועצה בכתב, וכן כל שינוי ו/או תיקון שתכניס המועצה במסמכי המכרז, יועלו לאתר האינטרנט של המועצה תחת מסמכי המכרז. באחריות המשתתפים להתעדכן בכל שינוי שיהיה באתר.
- 8.4 אך ורק תשובות, הבהרות ועדכונים שניתנו בכתב (באמצעות דוא"ל) ע"י המועצה, כאמור לעיל, יחייבו את המועצה, וייחשבו לכל דבר ועניין כחלק מתנאי המכרז והצעת המציע, והם יצורפו על ידי המציע להצעתו, כשהם חתומים וממולאים, ככל הנדרש.

9. חתימה על מסמכי המכרז והמצאת אישורים

- 9.1 על המשתתף לחתום בראשי תיבות על כל עמוד ועמוד של המסמכים הכלולים בחומר המכרז שעליו להגיש, לחתום חתימה מלאה במקומות המיועדים לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למכרז. על המציע לחתום בחתימה וחותמת ליד כל תיקון בהצעתו וכן כל מסמך שישלח אל המציע על ידי המועצה כגון הוראות נוספות, סיכום מפגש הבהרות וכד'.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 9.2. אם ההצעה מוגשת על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון שמו המלא, מספר תעודת הזהות שלו וכתובתו.
- 9.3. אם ההצעה מוגשת על ידי שותפות, יחתום לפחות אחד השותפים בשם השותפות בצרף ייפוי כוח או הוכחה אחרת המעידה על זכותו לחתום בשם השותפות וכן ירשום בגוף ההצעה את שמות יתר השותפים, מספרי תעודות הזהות שלהם וכתובותיהם.
- 9.4. אם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יחתמו מורשי החתימה בצירוף חותמת התאגיד ויצורף מכתב בחתימת עו"ד או רו"ח המאשר מי מוסמך לחתום בשם התאגיד. יש לצרף גם תעודת התאגדות (מאושר על ידי עו"ד או רו"ח או רשות מוסמכת) על רישום התאגיד ורשימה מאושרת של מנהליו.
- 9.5. הצעה שלא תהיה חתומה כיאות על ידי המציע לפי המפורט להלן - עלולה להיפסל.
- 9.6. המועצה תהיה רשאית - לפי שיקול דעתה הבלעדי - לפסול הצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים המפורטים לעיל.
- 9.7. למען הסר ספק מובהר, כי המועצה רשאית לפסול על הסף:
- 9.7.1. הצעה של מציע שבעבר היה לה עמו ניסיון רע ו/או בלתי מוצלח.
- 9.7.2. הצעה של מציע שהמציע או המנהל בתאגיד, הורשע בעבירה פלילית בעבירות מרמה וכיו"ב אשר רלוונטיים לנשוא המכרז. המציע יצרף להצעתו תצהיר כי הוא ו/או מנהל בתאגיד המציע בו לא הורשעו בעבירה פלילית כאמור במסמך ט' - תצהיר לעניין העדר עבירות פליליות.

10. בחינת ההצעות ושקלולן

11 בחינת ההצעות - שקלול ההצעות וקביעת ההצעה הטובה ביותר

בחינת ההצעות במכרז ובחירת הזוכה תיעשה כדלקמן:

11.1 בחינת עמידה בתנאי הסף:

11.1.1. תבחן עמידה בתנאי הסף כפי שהוגדרו לעיל. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף, תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים.

11.1.2. מציע שהצעתו נפסלה בשלב כלשהו יקבל הודעה על כך במועד פסילת ההצעה או בסיום המכרז (לאחר בחירת הזוכה), על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה. יובהר, כי המציע מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

11.2 בחינת רכיב איכות ורכיב כספי ומתן ניקוד:

11.2.1. הערכת האיכות תבוצע ע"י ועדה מקצועית שהרכבה הינו: מנכ"ל המועצה, מנהל אגף אסטרטגיה ומנהלת דיגיטל ונתונים (להלן: "הועדה המקצועית").

11.2.2. הועדה תהא רשאית להיוועץ ביועץ חיצוני המלווה מכרז זה, מר שלמה בן חיים.

11.2.3. הועדה תראיין את המציעים ותנקד יחדיו כל הצעה על פי אמות מידה המפורטות להלן:

מס'	סעיף	אחוז השקלול
1	<p>הניקוד בפרמטר זה, יינתן למציע בהתאם לגובה ההנחה המוצעת ע"י על ידו, בטופס הצעת המחיר (מסמך ג' של המכרז). ההצעה הכשירה בעלת ההנחה הגבוהה ביותר תקבל את מלוא הנקודות בסעיף זה ויתר ההצעות הכשירות תנוקדנה באופן יחסי. אופן חישוב הניקוד לפי הדוגמא להלן:</p> <p>מציע א- 10% הנחה = 20 נקודות מציע ב' - 8% הנחה = 19.56 נקודות* מציע ג' - 3% הנחה = 18.55 נקודות**</p> <p>* נוסחת החישוב: $20 = (100 - 8) * 20 : (100 - 10)$</p> <p>** נוסחת החישוב: $18.55 = (100 - 3) * 20 : (100 - 10)$</p>	20%

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

60%	דירוג הפתרון המוצע על פי הטופס המצורף	2
20%	ריאיון והתרשמות אישית - חברי הועדה המקצועית יראיינו את המציע וצוות מקצועי המוצע על ידו למתן השירותים בפועל. במסגרת הריאיון ייבחן הניסיון המקצועי בתחום, שנות וותק, הופעה כוללת, רהיטות ויכולת ביטוי, יכולת להסביר חוק ותקנה, זמינות, צוות המציע.	3

11.2.4. בעת קביעת הציון המשוקלל, המועצה רשאית שלא להתחשב במסמכים שלא יהיו מפורטים ו/או ברורים דיים, לצורך הוכחת עמידתו של המציע בפרמטר לגביו צורף המסמך.

טופס דירוג פתרון המציע

פרטים כללים

שם החברה המציגה: _____ תאריך: _____

שם המדרג: _____ תפקידו: _____

- בעמודת "ציון" ירשום המדרג ציון אשר לא יעבור הציון המקסימלי .
- בעמודת "התרשמות" ממלא הטופס יכול למלא נימוקים לציון שנתן לאותה תכונה.

קבוצה	תכונה	ניקוד מקסימלי	התרשמות	ציון
ידידותיות למשתמש	ממשק משתמש נוח, ניווט בין מסכים, עיצוב ידידותי, שכבות תפריטים בהירות, העלאת מקרא וכוי	15		
	הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה מפני פעולות הרסניות	5		
	מנגנון איתור מידע, מנוע חיפוש (כולל חקירה לעומק) מתוך מסכי מידע וקבצים	5		
פונקציונאליות	הצגת קונספט גראפי	5		
	אתר	5		
	טפסים דינאמיים	5		
	אפליקציה תפעול לעובדים	5		
כללי	ניהול פניות ציבור	5		
	שירות מול מוקד תמיכה	5		
	אמצעי אבטחת מידע	5		
	ציון משוקלל	60		

11.3. שלב ג' – חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 11.3.1. חישוב הציון הסופי ייערך על ידי חיבור הציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת האיכות והציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת ההצעה הכספית.
- 11.3.2. ההצעות תדורגנה בהתאם לגובה הציון הסופי.
- 11.3.3. ועדת המכרזים רשאית להכריז על המציע אשר דורג במקום השני כ"כשיר שני" ויחולו לגביו ההוראות שלהלן:
- 11.3.3.1. הצעת הכשיר השני, תעמוד בתוקפה למשך 6 חודשים ממועד ההכרזה על הזוכה והכשיר השני. במידת הצורך, אם יתבקש על ידי המועצה ויהא מוכן לכך, יאריך את תוקף הצעתו לתקופה נוספת.
- 11.3.3.2. ה"כשיר השני" יוכרז כזוכה במכרז זה אם עד תום 6 חודשים ממועד ההכרזה על הזוכה והכשיר השני (או עד תום המועד בו הוארך תוקף ערבותו של הכשיר השני לפי בקשת המועצה והסכמתו), הזוכה הראשון יחזור בו מהצעתו או שלא ייחתם עמו חוזה או שיספק את השירותים שלא לשביעות רצון המועצה ו/או שיבוטל החוזה שנחתם עמו, מכל סיבה שהיא.
- 11.3.3.3. לכשיר השני לא תהיה כל עילת תביעה כלפי המועצה אם לא תתקשר עמו במהלך תקופה זו, לרבות הארכותיה. התקשרות עם הכשיר השני נתונה לשיקול דעת המועצה בלבד והיא תהא רשאית שלא לפנות לכשיר השני אלא לפרסם מכרז חדש/נוסף.

בחינת הצעת המחיר

- 4.1. מוסכם ומפורש כי הצעת המחיר של המציע אינה מהווה התחייבות מצד המועצה להזמין העבודות או את שירותים נשוא המכרז בהיקף כלשהו ובכלל.
- 4.2. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי אחרת.
- 4.3. ככל שיתברר ומועמד לזכייה הינו מציע אשר למועצה ניסיון רע עמו בגין התקשרות קודמת או נודע למועצה כי בהתקשרות קודמת אשר ביצע המציע ברשות אחרת קיים חוסר שביעות רצון מטיב השירות אשר ניתן על ידי המציע בעבר, לרבות מעורבותו בהליכים משפטיים אשר ננקטו נגדו ו/או הופסקה התקשרות עמו מצד מזמינים אחרים בשל חוסר שביעות רצון, תהא המועצה רשאית לשקול זאת במסגרת שיקוליה ולהעדיף מציע אחר, אף אם הצעתו תהא גבוהה מזו של המציע אשר למועצה סבור כי קיים חשש לניסיון רע עמו, וזאת מנימוקים שיירשמו.

10.1. אופן חישוב ושקלול ההצעות

- 10.1.1. מרכיב הצעה הכספית/מחיר (P) – מרכיב הצעה הכספית/מחיר (P) יהווה 70% מהמחיר (X) הסופי של המגיש. הציון למרכיב הכספי/מחיר לכל הצעה יתבסס על הנוסחה הבאה:

$$P1 = (0.35 * X) \text{ (הצעת המחיר להתקנת המערכת - חד פעמית)}$$

$$P2 = (0.35 * X) \text{ (הצעת המחיר לתחזוקת המערכת - חודשית)}$$

$$P1 + P2 = P$$

- 10.1.2. רכיב ההצעה הכספית יכלול גם שעות הדרכה וכלל עלויות נוספות אותם בוחר המציע לתמחר.

- 10.1.3. מרכיב האיכות (Q) – מרכיב האיכות יהווה 30% מציון האיכות הכולל (Z) של ההצעה אשר יתבסס על הנוסחה הבאה בהתאם לפרמטרים שבטבלה להלן:

$$Q = 0.3 * Z$$

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

שם הפרמטר	תיאור	משקל באחוזים	ניקוד מקסימאלי מצטבר
	שילוב המערכת המוצעת עם תכנת אופיס מבית מייקרוסופט: אקסל, אופיס ודואל (קליטת משימות מתוך מוצרי אופיס)		10
			5
			5
			5
			5
	שילוב המערכת המוצעת עם תוכנת מסמכים PDF		5
			5
	נסיון	למציע נסיון במתן שירותים בתחום נשוא מכרז זה ל- 5 רשויות מקומיות במהלך השנים 2020-2024	3
			5
	ניקוד וועדת מכרזים	התרשמות וועדת המכרזים מפרזנטציה המציגה את יכולות התוכנה, מקלות ונוחות השימוש, התרשמות הנהלת המועצה מחוות דעת והמלצות משיחות טלפוניות עם ממליצים.	
15			

הציון המשוקלל (S) – הציון המשוקלל על פיו יבחר הזוכה בהליך יתבסס על הנוסחה הבאה:
 $S=Q+P$

10.2. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

- 10.2.1. המועצה תהיה רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה לה ביותר במטרה להבטיח לעצמה את מירב היתרונות.
- 10.2.2. ועדת המכרזים תהיה רשאית למנות צוות מטעמה לבדיקת ההצעות והמציעים.
- 10.2.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעת המשתתף תכלול את כל מרכיבי העבודה. ועדת המכרזים תבדוק את הצעת המשתתף, אולם יובהר, כי אין ועדת המכרזים מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת המחיר לשעה הנמוך ביותר או את ההצעה בעלת ציון השקלול הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא וכי המועצה שומרת

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעה שתענה באופן חלקי על כתב הכמויות או שתלווה בהסתייגויות כלשהן.
- 10.2.4. ועדת המכרזים תזמן את המציעים להצגת השירותים המוצעים על ידי המציע בהליך ולהתרשמות מהמציע. הוועדה תשקלל את התרשמותה מהמציע בציון המשוקלל של כל מציע. פרטים בדבר מועד הזימון ומהלכו יימסרו לידי המציעים במועד מאוחר יותר, לאחר הגשת ההצעות.
- 10.2.5. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, פרטים נוספים וכל הוכחה שהיא תמצא לנכון, בדבר אפשרויותיו המקצועיות והכספיות וכושרו למלא אחר דרישות מהסוג ובהיקף של מטלות העבודה נשוא הליך זה, להציג כל מסמך או אישור, לרבות המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים בין היתר הנוגעים לבחינת עמידת המציע בתנאי הסף, בין אם המסמך כלול ברשימת המסמכים המפורטים בסעיפים לעיל ובין אם אינו כלול בהם, או ניתוח נתונים תפעוליים וכספיים, והמציע חייב לספק לתאגיד את הפרטים וההוכחות הנדרשים.
- 10.2.6. ועדת המכרזים תפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות ההליך.
- 10.2.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים קודמים לעיל, מובהר כי במסגרת שיקוליה של הוועדה לבחירת הזוכה תשקול הוועדה לצורך בחירת ההצעה, בין היתר, את הפרמטרים המפורטים להלן:
- 10.2.7.1. ניסיונו של המציע ובכלל זה הניסיון המקצועי והמעשי שצבר במהלך ביצוע עבודות דומות בעבר, וזאת עפ"י כל מידע שיהא קיים בפניה בעת הליכי בחירת הזוכה.
- 10.2.7.2. ניסיון המועצה ו/או גופים אחרים בביצוע עבודות עם המציע ו/או קבלת שירותים מהמציע.
- 10.2.7.3. כושר הביצוע של המציע, ציוד וכוח אדם הנמצאים ברשותו או תחת שליטתו על פי הסכמים חתומים לתקופה המיועדת לביצוע העבודות על פי ההזמנה.
- 10.2.7.4. יכולת עמידתו של המציע בלוח הזמנים של הזמנת העבודה לאור התחייבויות נוספות של המציע.
- 10.2.7.5. כל פרמטר אחר העשוי להשפיע על ביצוע מעולה של העבודה נשוא ההליך במסגרת לוח הזמנים ובהתאם לתנאי ההליך.
- 10.2.7.6. המועצה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שאינה סבירה בשל מחירה, או שאינה סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסותה לתנאי ההליך באופן שלדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 10.2.7.7. המועצה תהא רשאית לדרוש מהמציעים הבהרות לשביעות רצונו המלאה לאחר פתיחת המעטפות, זאת על מנת לבחון את המציע ואת הצעתו במסגרת שיקוליה האמורים לעיל.
- 10.2.8. מובהר בזאת כי המועצה תהא רשאית לנהל משא ומתן עם המציע אשר יבחר כזוכה בהליך, לשם שיפור הצעתו, בכפוף לדין.
- 10.2.9. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המציע, בעת הדיון בהצעתו, הסברים וניתוחי מחיר, והמציע מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים.
- 10.2.10. אם המציע יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור, רשאית המועצה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
- 10.2.11. יודגש כי המועצה רשאית שלא לבחור בהצעת מציע אפילו יתברר כי היא נמצאה הזולה ביותר, אם אותו מציע או חברה שהוא בעל שליטה בה, הפרו הפרה יסודית התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו או לחברה שהוא בעל שליטה בה, כלפי המועצה.

11. הודעה על תוצאות ההליך המכרז

11.1. לזוכה תימסר הודעה בדוא"ל.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

11.2. משתתף שהצעתו לא תתקבל יקבל על כך הודעה בדוא"ל. הערבות שהומצאה על ידו עם הצעתו תוחזר לו לאחר חתימת חוזה בין המועצה לבין הזוכה לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה.

חתימת ההסכם, ערבות למתן השירותים

12. המציע שהצעתו תתקבל על ידי המועצה, מתחייב תוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה או תוך פרק זמן אחר שיקבע על ידי המועצה לפעול כדלקמן:

12.1. לחתום על ההסכם על כל נספחיו.

12.2. להמציא אישור על קיום ביטוחים כנדרש בהסכם.

12.3. להמציא למועצה, על חשבונו הוא, ערבות בנקאית (נספח א' להסכם) בסכום של 50,000 ₪ כולל מע"מ לתקופה של 5 שנים מיום החתימה על ההסכם. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הוצאתה ותהווה "ערבות לקיום ההסכם", הכל להנחת דעתה של המועצה.

13. אם המציע, אשר הצעתו נתקבלה, לא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא הערבות לקיום ההסכם תוך הזמן הקבוע בסעיף זה, תהיה המועצה רשאית למסור את מתן השירותים למציע אחר אשר הצעתו נראית לה כנוחה ביותר או מתאימה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה, והערבות להצעה, כולה או מקצתה, תחולט לטובת המועצה. חילוט הערבות כאמור לעיל ישמש כפיצוי מוסכם במקרה של הפרה וזאת מבלי לפגוע בזכות המועצה לתבוע פיצויים נוספים.

14. בכל מקום בו נכתב במסמך זה לשון זכר או לשון נקבה המשמעות הינה זכר ו/או נקבה.

הוצאות

15. המועצה לא תחזיר ולא תשתתף בשום צורה בהוצאות כלשהן של המשתתפים להגשת הצעת המחיר, לרבות הבדיקות המוקדמות, הערבויות, דמי קניית מסמכי המכרז או הוצאות אחרות כלשהן הכרוכות בהגשת ההצעות ו/או הנובעות ממנה.

שמירת זכויות

16.1. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.

16.2. מבלי לפגוע באמור, המועצה שומרת על זכותה לבטל את ההליך מכרז, מכל סיבה שהיא, בכל מועד שהוא, לרבות לאחר הגשת הצעות, ולמציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המועצה בשל כך.

מחירים

17. ההצעה של המציע תכלול את כל העבודות בשלמותן, ההתאמות לצרכי המועצה ואת כל ההוצאות והרווח, לרבות מיסים, היטלים וכו', שיידרשו לשם ביצוע העבודות, אלא אם כן צוין במפורש אחרת במסמכי המכרז. ההצעה לא תכלול מע"מ.

בכבוד רב,

גיל חנניה

ראש המועצה

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה

..... בנק

לכבוד
המועצה המקומית בנימינה גבעת עדה

ג.א.ג.,

הנדון : ערבות בנקאית אוטונומית מספר

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים ש"ח), זאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי **להקמה ותחזוקה של מערכת CRM**, ולהבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז, כולל, בין השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל מיד מיום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 01/09/2025 ועד בכלל. דרישה שתגיע אלינו אחרי 01/09/2025 לא תענה. לאחר יום 01/09/2025 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בכבוד רב,

_____ בנק

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ג' - הצהרת משתתף

לכבוד

המועצה המקומית בנימינה גבעת עדה

ג.א.נ.,

הנדון: הצהרת משתתף למכרז למערכת CRM

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז שבנדון, בין המצורפים ובין שאינם מצורפים אך מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מסכימים לתנאים המפורטים במסמכי המכרז, על כל נספחיו, לרבות עדכונים ו/או שינויים שנערכו בהם מעת לעת בכתב (הנקראים ביחד – "מסמכי המכרז"), והעתידים כולם יחד להוות את החוזה לביצוע העבודות נשוא המכרז.
2. הננו מצהירים בזה כי קראנו את כל האמור במסמכי ההצעה, וכי כל הגורמים המשפיעים על עלויות העבודה וביצועה ידועים ומוכרים לנו, ובהתאם לכך ביססנו את הצעתנו לביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן: "העבודות"). כן אנו מצהירים כי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה של מסמכי ההצעה ואנו מוותרים בזה מראש על טענות אלו.
3. אנו מצהירים בזה כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים במסמכי ההצעה, כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי ההצעה, כי נמצאים ברשותנו המערכות, כל הידע, הניסיון והיכולת המתאימים לביצוע העבודה מבחינת האיכות, ההספק וכוח האדם הדרושים למתן השירותים נשוא הבקשה, הכל כמפורט במסמכי הבקשה ובהתאם ללוח הזמנים שיידרש.
4. הננו מתחייבים למלא אחר הוראות מסמכי הבקשה ולמלא אחר כל התחייבויותינו על פי מסמכי הבקשה במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין. אנו מצהירים כי איננו רשאים להעביר כל מידע שברשותנו כתוצאה מהשתתפותנו במכרז זה לשום גורם אחר, או לעשות בו שימוש כלשהו שלא במסגרת הליך זה.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הננו מתחייבים לספק את השירותים המפורטים במסמכי הבקשה, בסך כמפורט בהצעתנו למכרז, בהתאם להוראות מסמכי המכרז, כולל, בין השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו הננו מקבלים עלינו לתת תמיכה לכלל המערכות ולוקחים על עצמנו לסיים את העבודות האמורות להנחת דעתכם הגמורה ובלוח הזמנים שיידרש.
6. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ובכפוף להוראות המפרט הטכני, מחיר העבודה ייחשב על ידי הספק ככולל את ערך:
 - 6.1 כל העבודה הדרושה לשם ביצוען השלם של התקנת המערכת, הקמת בסיס הנתונים, התאמת המערכת לצרכי המזמינה וכל העבודות נשוא מכרז זה.
 - 6.2 המיסים והאגרות למיניהם, דמי ביטוח וכד' (למעט מס ערך מוסף אשר יתווסף לחשבון בהתאם להוראות בעניין זה במסמכי המכרז).
 - 6.3 כל ההוצאות הכלליות של הספק, הישירות והעקיפות, ובכלל זה הוצאותיו המוקדמות והמקריות וכן הוצאות אחרות שיידרשו מאיזה סוג שהוא, אשר תנאי המכרז ו/או מסמכיו מחייבים אותן, ובכלל זה כל התקורה של

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

הספק, לרבות הוצאות המימון והערבויות, בין שההוצאות האמורות כולן ידועות עתה לצדדים, ובין שהן תיוודענה להם בעתיד.

6.4 לאחר בחינת כל תנאי המכרז והנתונים הרלוונטיים למתן השירות, להלן הצעתינו:

דרישות המערכת בנספח

עלויות לאחר הנחת ספק	עלות מקסימום	סוג התשלום	תיאור	כמות
	₪ 25,000	חד פעמי	הקמת מערכת	1
	₪ 7,500	חד פעמי	הסבת מערכת	1
	₪ 7500	עלות חודשית	רישוי, אירוח ותחזוקה ל-100 משתמשים (גרסאות מלאות הכוללות דסקטופ + אפליקצייה לכל אחת)	1
	₪ 350	עלות חודשית	אירוח לכל G50 נוסף	1
	₪ 1,100	עלות חודשית	אופציונאלי: שימוש ב-ODATA API למקור אחד פעם ביום	1
	₪ 350	עלות חודשית	אירוח לכל G50	1
	₪ 750	עלות חודשית	אפליקציה היברדית לתושב	1
	₪ 500	עלות חודשית	מערכת זימון תורים	1
	₪ 500	עלות חודשית	מערכת לפתיחת קריאות שירות מהיר (Express)	1

*מחיר קבוע לשעת פיתוח: _____ ₪

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

התחייבות הספק :

7. הננו מצהירים בזאת כי הובא לידיעתנו שאין באמור בהצעתנו זו או בהגשתה לכם כדי לחייב אתכם ו/או כדי להוות קיבול על ידכם בדרך כלשהי של הצעתנו. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבינכם. ידוע לנו ואנו מסכימים כי אתם תהיו רשאים לנהל כל הליך שעניינו הגשת הצעות מתוקנות בהתאם להוראות הדין. כן ידוע לנו שתהיו רשאים לבטל את הליך המכרז בכל מועד שהוא, לרבות לאחר הגשת ההצעות ועד למועד מתן צו התחלת עבודה.
8. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ועומדת בתוקף ומחייבת אותנו עד ל- 90 ימים לאחר הגשתה.
9. מיד עם קבלת אישורכם בכתב כי הצעתנו נבחרה ונתקבלה, יהיו התנאים המפורטים בה, על כל נספחיה, חוזה המחייב אותנו. אם הצעתנו תתקבל, הננו מתחייבים להפקיד בידכם ערבות בנקאית לביצוע החוזה, כנדרש במסמכי המכרז, את אשור המבטח בנוסח הנדרש במסמכי החוזה (עותק מקור) ואת כל המסמכים הנוספים הטעונים המצאה על פי מסמכי המכרז ועל פי דרישתכם, וכמו כן לחתום על מסמכי החוזה המהווה חלק ממסמכי המכרז.
10. אנו מתחייבים כי אם הצעתנו תתקבל, נתחיל בבצוע העבודות בתאריך שיקבע על ידכם ולא יאוחר מ- 10 ימים קלנדאריים מיום חתימה על ההסכם.
11. מצורף/ת בזאת ערבות בנקאית/ שיק בנקאי ערוך/ה לפקודתכם כנדרש במסמכי המכרז (בנוסח שצורף כ

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

13. מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה).
14. אנו מצהירים כי ידוע לנו כי אם נפר התחייבות מהתחייבויותינו המפורטות לעיל או אם נחזור בנו בדרך כלשהי מהצעתנו, ולאחר מתן התראה של 10 ימי עבודה ואפשרות לתיקון ההפרה, אתם תהיו זכאים, מבלי לפגוע ביתר זכויותיכם, לחלט את סכום הערבות הבנקאית/השיק הבנקאי כפיצוי קבוע ומוערך מראש על הנזקים, הטרחה וההוצאות שנגרמו לכם בשל הפרת התחייבויותינו ו/או בשל הפרת חוזה ו/או במהלך ניהול המכרז .
15. אנו מצהירים כי הצעה זו מוגשת ללא קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים ואנו מתחייבים לא לגלות ולמנוע את גלוי פרטי הצעתנו לאחרים עד למועד קבלת הודעת המועצה על הזוכה בהליך מכרז.
- אנו מצהירים כי הבנו את כל מסמכי המכרז על כל פרטיהם, וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאות העבודה ידועים ומוכרים לנו, וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
16. להצעתנו זו מצורפים כל הנספחים ו/או הטפסים הדרושים, עפ"י מסמכי המכרז .
17. אנו מצהירים, כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד שבשמו מוגשת הצעה, וכי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה עפ"י דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

בכבוד רב,

_____	_____
תאריך	הספק
*	
(חתימת מורשי חתימה וחתימת התאגיד)	
_____	שם הספק (באותיות דפוס)
_____	שמות מורשי החתימה
_____	ישות משפטית (חברה/שותפות/אחר-נא לפרט)
_____	כתובת
_____	מס' טלפון
_____	דוא"ל
_____	מספר עוסק מורשה / ח.פ.

אישור חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ מס' מזהה _____
(להלן: "התאגיד") מאשר בזה כי חתימות ה"ה _____
ו- _____, אשר חתמו על הצעה זו, בצירוף חותמת התאגיד, מחייבות את התאגיד לכל דבר ועניין .

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ד' - תצהיר עמידה בתנאי הסף של המכרז והוכחת ניסיון

אני הח"מ _____ (ת.ז. _____), לאחר שהוזהרתי כדין מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. אני משמש בתפקיד _____ במציע _____ (להלן: "הספק" או "המציע").
2. אני עושה הצהרה זו בשם ומטעם המציע לצורך הגשת הצעה למ.מ. בנימינה גבעת עדה במכרז מס' להתקנה ותחזוקה של מערכת CRM.
3. הריני להצהיר כי למציע ותק וניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של מערכת CRM עבור לפחות חמש רשויות מקומיות במהלך השנים 2020-2024, כמפורט להלן:

שם הרשות מקומית	איש קשר	טלפון איש קשר	מהות הפרויקט	מועד תחילת מתן שירות
1				משנת _____ ועד היום
2				משנת _____ ועד היום
3				משנת _____ ועד היום
4				משנת _____ ועד היום
5				משנת _____ ועד היום
6				משנת _____ ועד היום
7				משנת _____ ועד היום

- מומלץ לציין מס' רשויות מקומיות להן ניתן השירות מעבר לנדרש בתנאי הסף על מנת לזכות בניקוד במבחן האיכות

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מ.ר. _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, המוסמך לחתום בשם המשתתף, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ה' - מפרט טכני/תכנית עבודה

שלב א' – תקופת הקמת המערכת כולל מערך השרות

שלב א' יחל עם חתימה על הסכם ההתקשרות ויסתיים עם אישור בכתב ממנהל הפרויקט מטעם המועצה המעיד על ביצוע כל משימות שלב א'. משך תקופת שלב א' מתוכנן לשלושה חודשים.

תכנית העבודה לשלב א' – שלב ההקמה

על הספק להציג תכנית עבודה מפורטת למימוש, כולל אבני דרך, לוח התוצרים שיוגשו בכל אבן דרך ומשאבים נדרשים.

התוכנית והמעבר בין אבני הדרך בפרויקט יבוצעו רק לאחר אישור בכתב של מנהל הפרויקט מטעם המועצה.

תכנית העבודה המפורטת תכלול אבני דרך ראשיות ולכל הפחות, את הפעילויות הבאות על פי לוחות הזמנים המקסימאליים הקבועות בצידן:

להלן לוחות זמנים ואבני הדרך:

- 0 - חתימה על חוזה התקשרות והזמנה
- 0+7 י"ע - הצגת תכנית עבודה מפורטת ואישורה.
- 0+15 י"ע - התקנת תוכנות + אפליקציה ייעודית.
- 0+35 י"ע - התקנת נתוני המועצה והצגתם בסביבת ה WEB למשתמשי המועצה.
- 0+50 י"ע - הקמת המערכת כולל ההשלמות הספציפיות למועצה ומסירה סופית.

1. תחילת העבודה על הפרויקט עם חתימת חוזה ההתקשרות.

2. הצגת תכנית שלב א' ואישורה:

לוח – עד שבעה (7) ימי עבודה מהחתימה על חוזה התקשרות.

3. הקמת מערכת:

3.1 דוחות

- 3.1.1 הספק יציג את הדוחות הקיימים במערכת
- 3.1.2 הספק יבנה יחד עם מנהל המערכת מטעם המועצה דוחות נוספים בהתאם להנחיות המועצה.
- 3.1.3 הספק ישיר את מנהל המערכת להפקה עצמאית של דוחות.

....

3.2 הטמעה ליווי והדרכה –

עם התקנת המערכת הספק יטמיע את המערכת לעבודה מיטבית ושוטפת. ההדרכה תכלול את המרכיבים הבאים:

- 3.2.1 הדרכת צוות הקליטה והבקרה בשימוש בישום לקליטת הנתונים בישום בהיקף של 3 ימי הדרכה (24 שעות הדרכה נטו בנות 60 דקות כל אחת במשרדי המזמין).
- 3.2.2 הדרכת צוות ייעודי בשימוש בישום לצפייה בנתונים בהיקף של יום הדרכה אחד.
- 3.2.3 הדרכת צוות ייעודי בשימוש בישום לעבודה מהשטח בהיקף של יום הדרכה אחד.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 3.3. בקרה, ביקורים באתר המועצה
- 3.3.1. כל חודש בשלושה חודשים הראשונים יתקיימו דיונים במועצה שמטרתם התאמת המערכת לצרכי משתמש בנושא שאילתות ודו"חות. סה"כ שלושה סבבים.
- 3.3.2. כל רבעון החל מהרבעון השני יתקיים דיון במועצה שמטרתו התאמת המערכת לצרכי משתמש בנושא שאילתות, דוחות ומפות.
- 3.3.3. הספק יפיק דוח שינויים נדרשים שיאושר על ידי מנהל המערכת.
- 3.3.4. הספק יישם את הדוח בהתאם.
- 3.4. תיעוד – מדריך למשתמש –
בנוסף לתיעוד המקורי של כלי המדף, הספק יספק מדריך למשתמש בעברית למערכת האחזור, שיימסר הן כעותק קשיח והן כמסמך עזרה שניתן יהיה לצפות בו מתוך המערכת.
כמו כן יימסר מסמך תיעוד בעברית ובו הסברים לביצוע תהליכי עבודה עיקריים (כגון עיגון ועריכת ישויות) במערכת התפעול. במידת הצורך ואם מדובר בשינויים קלים, יעודכן המדריך לפי הערות הלקוח.

4. אבני דרך לתשלום

התשלום בגין המערכת בשנה הראשונה יבוצע באופן הבא :

- 4.1. מימוש סעיפים 3.1 – 3.9 סך של 10% מעלות המערכת
- 4.2. מימוש סעיפים 3.10 – 3.13 סך של 50% מעלות המערכת לאחר ש התקבל אישור מהמועצה כי המערכת הותאמה בשלמותה לצרכי המועצה בהתאם לדרישות מסמכי הבקשה.
- 4.3. מימוש סעיף 3.14 שלב א' סך של 5% מעלות המערכת
- 4.4. מימוש סעיף 3.14 במלואו סך של 5% מעלות המערכת לאחר ש התקבל אישור מהמועצה כי המערכת הותאמה בשלמותה לצרכי המועצה בהתאם לדרישות מסמכי הבקשה.
- 4.5. מימוש סעיף 3.15 שלב א' סך של 10% מעלות המערכת
- 4.6. מימוש סעיף 3.15 במלואו סך של 10% מעלות המערכת לאחר ש התקבל אישור מהמועצה כי המערכת הותאמה בשלמותה לצרכי המועצה בהתאם לדרישות מסמכי הבקשה.
- 4.7. מימוש סעיפים 3.16 – 3.19 סך של 10% מעלות המערכת

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ה'2 – התחייבות ספק תוכנה לאבטחת מידע

הואיל ואנו החתומים מטה (להלן: "הספק") נותנים למ.מ. בנימינה גבעת עדה (להלן: "המועצה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה ו/או עדכון מידע במערכת;

והואיל ומתן השירותים למועצה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של המועצה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. הנחיות כלליות:

- 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע ולפי נוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשב מפני אייבר עובר ספקי המים והוא יפעל בהתאם להנחיות שיקבל מהמועצה.
- 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך למועצה.
- 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המועצה.
- 1.4 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.
- 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג המועצה לערוך ביקורת אבטחה שתהא בתיאום מראש, בשעות העבודה המקובלות.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נוזקות על מחשבים המכילים מידע השייך למועצה.

2. פיתוח מאובטח:

- 2.1 שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע והסייבר של המועצה או מי שימנה מנהל הפרויקט.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת בהתאם לסכימה עקרונית Best Practice המובאת בנספח הטכני לאישור של מנהל אבטחת מידע וסייבר של המועצה.
- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חוסן למערכת לפני העברה לייצור.

3. הגנה אפליקטיבית

- 3.1 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
- 3.2 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 3.3 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 3.4 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאיה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 3.5 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.
- 3.6 שמירת המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.7 בקרת פלט:
- 3.7.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת, חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 3.7.2 תיוג פלט בעל מידע רגיש המופק מהמערכת כמכיל מידע מוגן/חסוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
- 3.8 תיעוד בלוג:
- 3.8.1 אירועי אבטחת מידע כדוגמת נעילת משתמש.
- 3.8.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
- 3.8.3 העלאות תכנים.
- 3.8.4 פעולות מנהלי המערכת (Admins) כדוגמת שינוי הגדרות חשבון וכד'
- 3.9 הזדהות והרשאות:
- 3.9.1 תהליך ההזדהות למערכת החיונית יבוצע עם הזדהות חזקה (כדוגמת ביומטרי, סיסמא חד פעמית), במידה ולא מתאפשר, נדרש לבצע הזדהות עם חשבונות שם משתמש וסיסמא אישיים.
- 3.9.2 שימוש במדיניות סיסמאות יהיה על פי נוהל רשות המים והכולל בין היתר,
- 3.9.2.1 תוקם סיסמא ראשונית שהמשתמש נדרש להחליפה בחיבור הראשון לאפליקציה.
- 3.9.2.2 סיסמא מורכבת בת 9 תווים לפחות הכוללת אותיות גדולות וקטנות וספרות הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 6 חודשים.
- 3.9.2.3 דרישה לאימות מחדש בהתאם להגדרת פרק זמן לאי שימוש במערכת (Idle) - 30 דקות
- 3.9.2.4 החלפת סיסמא תתבצע אחת לחצי שנה, אחרת החשבון יינעל לשימוש
- 3.9.2.5 תימנע חזרה על סיסמאות ישנות 15 דורות אחורה
- 3.9.3 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ומידור גישה/עדכון ברמת שדה.
- 3.9.3.1 יש לוודא קיומו של תהליך הזדהות למערכת לגורמים המורשים, עפ"י תפקיד באמצעות חשבונות אישיים בלבד.
- 3.9.3.2 תוגבל גישה לוגית (פונקציונלית) לממשקי המערכת בהתאם לתפקיד המשתמשים על בסיס need to know.
- 3.9.4 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה.
- 3.9.5 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 3.9.6 ניטור ברמת Audit Trail – כל תהליך הזדהות למערכת, ביצוע פעולה ו/או שינוי של בעל ההרשאה יתועד בקובץ לוג הניתן לקריאה וחקירה עם חתימת זמן, הכוללים את נתוני הגורם שהתחבר.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ה'3 - הסכם רמת שרות (SLA)

1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה למועצה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
2. הספק מתחייב להעביר למועצה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת הממונה, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט מסמך ה' - מפרט טכני.
- 3.
4. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמך כמפורט במסמך ה' - מפרט טכני. לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י המועצה על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת של המועצה. למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.
5. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי הסכם זה גם מעבר לשעות העבודה הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת המנהל. שעות העבודה במשרדי המועצה יהיו כדלקמן:
יום א' – ה' 8:00-17:00

* למעט חופשות ומועדי ישראל

6. **פיצוי מוסכם**
הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז. במידה והספק לא יקיים את התחייבויותיו, ישלם הספק למועצה פיצוי מוסכם על כל הפרה בסכומים המצטברים המופיעים בטבלה. הסכומים יקוזזו מתוך התשלום החודשי של המועצה לספק ובמידה שאלה לא יכסו את סכומי הפיצויים המוסכמים יחולטו הסכומים מתוך הערבות הבנקאית. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים שלמים.

תיאור התהליך	כל יום עד שבועיים פיגור	כל יום מעל שבועיים פיגור ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע	0	100	200
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מיידית	0	100	200
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	0	100	200
תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת	0	100	200
אי מסירת תיעוד ע"פ הנדרש	0	100	200
פיגור בתוכנית ההסבה	0	500	1000
פיגור בתוכנית ההטמעה	0	100	300
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	0	100	200
אי העברת נתונים למועצה כפי שמופיע בסעיפי סיום ההתקשרות למפרט (נספח א).	0	300	1000
אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק	0	100	200

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

7. הפעלת מנגנון הפיצוי המוסכם
- 7.1. הממונה מטעם המועצה או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים במסמך ה' - מפרט טכני למסמכי המכרז, ויבדוק טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ספירת הימים תחל בתוך יום ממועד קבלת ההודעה.
- 7.2. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להישלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו.
8. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
9. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות מ.א. אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה.

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ו' - הצהרת ספק/ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

1. אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:
 2. כי אחת משתי החלופות הבאות מתקיימות:
 - 2.1. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הספק, לא הורשע בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.
 - 2.2. הספק, הורשע בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

(על הספק למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטים).
3. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור

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

עו"ד

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ז' - הצהרה בדבר קירבה/העדר קרבה לעובד המועצה ו/או לחבר מועצה

לכבוד

מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה

א.ג.נ.,

הריני לאשר כי המועצה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :

- 103 א (א) לצו המועצות המקומיות, התשי"א – 1950 קובע כי :
"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו, או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הוועדה. לעניין זה "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
2. כלל 12 של הכללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות, י.פ. תשמ"ד עמ' 3114, קובע כדלקמן : "חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית ; לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו
3. בהתאם לכך, הנני מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן :
 - 3.1 אין בין חברי המועצה למי מבעלי העניין ו/או המנהלים במציע: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות, סוכן או שותף.
 - 3.2 בתאגיד שבשליטת המציע ו/או מי מבעלי העניין במציע ו/או מי ממנהלי המציע, אין לאחד מאלה המוגדרים במונח "קרוב" כאמור לעיל חלק העולה על 10 אחוזים בהון או ברווחים, ואין אחד מהמנויים לעיל מכהן בו כמנהל או עובד אחראי.
 - 3.3 אין למציע ו/או מי מבעלי השליטה במציע ו/או מי ממנהלי המציע בן-זוג, שותף או סוכן העובד במועצה ו/או בוועדה.
 - 3.4 לעניין סעיפים 2.2-2.3 לעיל: "בעל ענין" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968. "מנהל" – מנכ"ל או סמנכ"ל במציע, או כל נושא משרה אחר הממלא תפקיד בפעילות המציע אשר על פי מהותו מקביל למנכ"ל או סמנכ"ל.
4. ידוע לי כי ועדת המכרזים של המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם ימצא כי למציע ו/או למי מבעלי העניין בו ו/או למי ממנהלי המציע מתקיימת זיקה למי מחברי הוועדה/מועצה ו/או לעובדי הוועדה/מועצה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראת סעיף 103א' (3) לצו המועצות המקומיות, לפיה מועצת המועצה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 103א' (א) הנ"ל ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.
6. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
7. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

תאריך: _____ חתימת מורשי חתימה של המציע: _____ :

אישור עו"ד: אני מאשר כי מורשי החתימה חתמו בפניי: עו"ד _____ :

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ח' – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

לכבוד

מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה

א.ג.ג.

אני הח"מ _____ מורשה החתימה ב - _____ והמוסמך להתחייב בשמה, מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
 2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למועצה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
 3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
 4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה ולהחתיים אותם על טופס סודיות כמצורף למסמכי ההסכם.
 5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
 6. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד עם יום השירותים או מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
 7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.
 8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
 9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
 10. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבינכם.
- חובת הסודיות לא תחול על: (א) מידע שהיה ו/או הפך נחלת הכלל (ב) שהיה מצוי בחזקתו של הספק קודם לגילוי ע"י המועצה ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) שפותח באופן עצמאי ע"י הספק; ו/או (ד) מידע שנמסר לספק ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או (ה) מידע אשר יוצר על ידי המציע במסגרת תכולת העבודה על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי לרבות ידע מקצועי, שיטות עבודה, מתודולוגיה, know-how וכו', ואינו מהווה פיתוח ייחודי עבור המועצה; ו/או (ו) מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין".

ולראיה באתי על החתום

_____ חתימה וחותמת המציע

_____ שם מלא של החותם בשם המציע

_____ תאריך

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ט' - תצהיר לעניין העדר עבירות פליליות

תצהיר בכתב של המציע בו יוצהר כי כל מנהליו, לא הורשעו בכל ערכאה שהיא בעבירות עפ"י חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ו/או בגין עבירות מרמה וכיו"ב אשר רלוונטיים לנשוא המכרז.

אני מר _____, ת"ז _____, המשמש כ _____

בחברת _____, המשתתפת במכרז _____ (להלן: "המציע") מצהיר למיטב הידיעה בזאת כי מנהלי התאגיד, לא הורשעו בכל ערכאה שהיא בעבירות עפ"י חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ו/או בגין עבירות מרמה וכיו"ב אשר רלוונטיים לנשוא המכרז.

זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____	_____
חתימת המצהיר	שם המצהיר

אימות

אני הח"מ, עו"ד _____, מ.ר. _____ מאשר בזאת כי ביום _____ התייצב במשרדי ב _____ מר _____ נושא ת.ז. _____, ולאחר שהזרתנו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה כן חתם בפני על תצהירו ואישר את תוכנו ואמיתותו.

_____	_____
עו"ד	תאריך

ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך י' - תצהיר העדר תביעות משפטיות

בתצהיר זה :

"תושב ישראל" : כמשמעותו בפקודות מס הכנסה (נוסח חדש).

"בעל שליטה" : כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות תשנ"ט – 1999 (להלן: "חוק החברות").

כמשמעותו בחוק החברות. "נושא משרה" : כמשמעו בחוק החברות.

"שליטה" : כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968 .

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא במשרת _____

ב- _____ (להלן: "החברה"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעת החברה **מכרז זוטא 14/2024** **אספקת מערכת CRM**.

2. הנני מצהיר ומאשר כי לא עמדו ולא עומדות נגד החברה ו/או מי מבעלי שליטה בחברה ו/או מי ממנהלי החברה ו/או נושאי משרה בחברה תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו/או לתביעות כספיות שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע .

3. הנני מצהיר כי זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור עורך דין - לתאגיד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך דין

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך יא' - נוסח המלצה

** על המשתתפים לשכפל את נוסח האישור על מנת להגיש המלצות **

לכבוד

מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה

ג.א.ג,

הנדון: אישור בדבר מתן שירותים בתחום מערכת CRM

אני, החתום מטה, מאשר בזה כי חברת _____ (להלן: "המשתתף"), מספקת לרשות המקומית _____ (שם הרשות), שירותים בתחום מערכת CRM (להלן: "השירותים"), כקבלן ראשי. השירותים כוללים: _____.

המערכת מותקנת: מחודש _____ שנת _____, ועד היום.

מנהל הלקוח מטעם החברה _____:

להלן ניקוד השירותים הניתנים על ידי החברה

(נא לתת ציון מ 0 – 5)

נושא	ציון
שביעות רצון מהמערכת	
מענה המוקד	
תיקון תקלות	
יחסי עבודה מול הספק	

פרטי הממליץ:

שם מלא	תפקיד הממליץ ברשות / וועדה	סלולארי/טלפון
תאריך	חתימה וחותמת הממליץ	

טבלה זו תשמש את המציע לפירוט ניסיון מקצועי ביחס לביצוע שירותים

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך יב' - הסכם

שנערך ונחתם ב..... ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה

(להלן: "המועצה")

מצד אחד

לבין: שם: _____
מס' ת.ז. או ח.פ.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמועצה פרסמה מכרז פומבי לאספקת מערכת CRM (להלן: "המכרז").

והואיל והספק השתתף במכרז וזכה בו.

והואיל והמועצה החליטה למסור לספק את ביצוע העבודות המפורטות בהסכם זה.

והואיל וברצון הצדדים לקבוע את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

והואיל והצדדים הסכימו לכך שהספק יבצע את העבודה כספק עצמאי, הכל כמפורט בהסכם זה ומסמכי המכרז על מסמכיו השונים ונספחיו השונים המצורפים להסכם ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

- 1. מבוא**
 - 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
 - 1.2. כותרות ההסכם הינן לשם הנוחיות ואין להן משמעות פרשנית.
 - 1.3. הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- 2. הגדרות**

בהסכם זה ובכל המסמכים המהווים חלק מההסכם יהיו למונחים המפורטים להלן הפרושים שלצידם

 - **"הממונה"** - מנכ"ל המועצה .
 - **"בא כח הממונה"** - מי שנתמנה על ידי הממונה לצורך חוזה זה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- "המפקח" האדם שמתמנה מזמן לזמן ע"י הממונה או בא כוחו לפקח על ביצוע העבודה או כל חלק ממנה.
- "הספק" לרבות נציגיו של הספק, יורשיו ומורשיו המוסמכים לרבות כל ספק משנה, הפועל בשמו או בשבילו בביצוע העבודות.
- "העבודה" או "העבודות" העבודה שיש לבצע בהתאם לחוזה.
- "החוזה" חוזה זה, המסמכים והנספחים המהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- "התמורה" הסכום הנקוב בסעיף התמורה בחוזה.
- "צו התחלת עבודה" הוראה בכתב מאת הממונה ובחתימתו המורה לספק להתחיל בביצוע העבודה נשוא חוזה זה.

- 3. ההתקשרות**
הספק מתחייב בזאת ליתן למועצה את השירותים כמפורט בהסכם זה ובנספחיו והמועצה מתחייבת בזאת לרכוש מהספק את השירותים בכפוף להרשאה תקציבית כדין.
- 4. השירותים נשוא ההסכם**
השירותים אותם יספק הספק למועצה הינם מערכת CRM ותחזוקתה, כפי שפורטו במסמך ה' - מפרט טכני למכרז (להלן: "השירותים" ו/או "העבודות").
- 5. הצהרות הספק**
הספק מצהיר ומאשר בזאת כי:
- 5.1 יש בידו את כל ההכשרות, ההסמכות, המידע והאישורים הדרושים לביצוע השירותים, וכי הוא מעסיק עובדים מקצועיים ומיומנים המומחים לביצוע השירותים, וביכולתו לבצע את ההסכם במומחיות ובמקצועיות.
 - 5.2 הוא בעל ניסיון, כישורים ומיומנות בביצוע השירותים.
 - 5.3 כי הוא מכיר את כל התנאים הכרוכים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה.
- 6. התחייבות הספק**
- 6.1 הספק מתחייב לבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה מעולה ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות.
 - 6.2 הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
 - 6.3 הספק לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן מהממונה או בא כוחו בצו התחלת העבודה.
 - 6.4 סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת ביצוע העבודה מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.
 - 6.5 למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית המועצה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת המועצה יהיה חייב הספק למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלק העבודה שנמסר ההוראות בדבר השלמת העבודה כולה בשינויים המחויבים.
 - 6.6 מסירת העבודות תבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י המועצה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשיעור רצון המועצה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 6.7. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- 6.8. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות המועצה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין המועצה.
- 6.9. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים במועצה.
- 6.10. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות המועצה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של המועצה.
- בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על מסמך ח' – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על טופס זה.
- 6.11. הספק מתחייב כי התפוקות תהיינה לפחות כפי שמופיע במסמך ה' - מפרט טכני.
- 6.12. הספק ישא בלבדית בהוצאות השירותים המפורטים בסעיף זה ובהסכם זה.
- 6.13. **הספק יבצע כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי על חשבון, יביאו מראש לידיעת הממונה ויתאם מולו מועד ביצוע.**

- | ההסכם | במהלך | שינויים | .7 |
|-------|--|---------|----|
| 7.1. | המועצה תהיה רשאית בכל עת להורות לספק שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתו. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה. | | |
| 7.2. | מוסכם בזאת כי אם המועצה תורה לספק על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד המועצה. | | |
| 7.3. | הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והספק יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות. | | |
| 7.4. | סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת ביצוע העבודה מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון. | | |
| 7.5. | במשך תקופת ההתקשרות תהיה רשאית המועצה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה. | | |

.8 פיקוח

- 8.1. הפיקוח על עבודת הספק ייעשה ע"י הממונה.
- 8.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה למועצה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
- 8.3. על הספק לבצע העבודות בתיאום עם הממונה ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של המועצה.
- 8.4. המועצה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות, בתיאום מראש, באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 8.5. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה לשיעור רצונו המלאה.
- 8.6. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הספק למועצה, יכריע מנכ"ל המועצה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.
- 9. תקופת ההתקשרות**
- 9.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 12 חודשים מיום חתימת המועצה על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 9.2. תקופת ההתקשרות תוארך באופן אוטומטי למשך שנה נוספת בכל פעם וזאת למשך של עד 4 שנים נוספות כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על 5 שנים.
- 9.3. המועצה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שיהא חייב בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- 9.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת המועצה, כפי שמפורטות במסמך ה' - מפרט טכני - בסעיפי סיום ההתקשרות.
- 9.5. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.
- 10. התמורה**
- 10.1. תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם המועצה לספק את התמורה כמפורט בהצעתו – מסמך ג' למכרז.
- 10.2. לתמורה לעיל יתווסף מע"מ כחוק כשיעורו עפ"י דין בעת ביצוע תשלום.
- 10.3. למען הסר ספק, מצהירים הצדדים ומסכימים בזה, כי התמורה המגיעה לספק הינה סופית, והספק לא יהיה זכאי לתוספת כל שהיא בגין התייקרויות בשכר העבודה ו/או מסיבה אחרת מכל מין וסוג שהוא.
- 10.4. מלבד התמורה המפורטת בסעיף זה, לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים למעט מע"מ, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את המחירים.
- 10.5. התשלום לספק יהיה כנגד חשבונית מס שיגיש למועצה וקבלת אישור הממונה על השלמת ביצוע כל שלב במתן השירותים. חשבונית תשלום בתנאי תשלום שוטף +45 (חודש שוטף = חודש אישור החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד המועצה.
- 11. הציוד והעובדים**
- 11.1. הספק מצהיר כי הוא בעל ידע, כישורים, ציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא הסכם זה לשיעור רצון המועצה.
- 11.2. הספק מצהיר כי ברשותו הציוד והמכשור הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- 11.3. הספק מתחייב בזאת להעסיק מספר מספיק של עובדים מקצועיים ומיומנים לתפקידם ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 11.4. במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של עובדי הספק העומדים בקשר עם המועצה, הספק יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.
- 11.5. הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו ועל חשבונו שילווה את המועצה לאורך כל תקופת ההתקשרות. מנהל זה יאושר מראש ובכתב ע"י המועצה (להלן – "מנהל הפרויקט").
- 11.6. מנהל הפרויקט יהיה בעל השכלה אקדמאית ו/או לחילופין 10 שנות ניסיון לפחות בתחום השירותים נשוא ההסכם.
- 11.7. מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון של חמש שנים לפחות בשירותי מערכות CRM.
- 11.8. מנהל הפרויקט יחזיק בהמלצות חיוביות מלקוחות על תקופת הניסיון כאמור לעיל.
- 11.9. מנהל הפרויקט יהיה זמין לפניית הממונה ו/או בא כוחו בשעות הפעילות של המועצה. הערה: השימוש בהסכם זה בעובד בלשון זכר נעשה מטעמי נוחות והכונה היא גם לעובדת ולהפך.

12. אי קיום יחסי עובד ומעביד

- 12.1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו הינם לגבי המועצה בגדר ספק עצמאי, ואין נקשרים בין המועצה לביןם יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לקבל מהמועצה כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.
- 12.2. מוסכם בזאת מפורשות כי הספק בלבד ישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והמועצה לא תשא בכל תשלום או הטבה כאמור.
- 12.3. תחויב המועצה בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, יודיע על כך המועצה לספק, תוך 21 יום, והספק יפצה ו/או ישפה את המועצה בכל סכום בו יחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.
- 12.4. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

13. אחריות לנזק

- 13.1. הספק בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי המועצה ובין שאינו נמנה על עובדיו ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך למועצה או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בספק ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של הסכם זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.
- 13.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 13.1 לעיל, הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.
- 13.3. אין באמור בסעיף 13.2 לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הספק כאמור בסעיף 13.1 לעיל, או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.
- 13.4. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את המועצה ו/או את עובדיה ו/או שלוחיו, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיה, שלוחיה ושולחיה, בגין כל מעשה ו/או מחדל לו אחראי הספק על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו למועצה במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובתה בקשר לנזקים, אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

ובתנאי, שהמועצה תודיע לספק מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ותתן לספק הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

14. ביטוח

14.1. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי דין ועל פי ההסכם, הוראות הביטוח אשר יחולו על הספק מפורטות בנספחים ב', ב'1 המצורפים להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

15. ערבות

15.1. להבטחת קיום התחייבויות הספק על פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא למועצה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת המועצה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 50,000 ש"ח לפי הנוסח בנספח א' - ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת ביצוע למסמכי המכרז.

15.2. הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.

15.3. המועצה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי מיד, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי מתנאי ההסכם ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.

15.4. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות המועצה עקב ובגין ההפרה.

16. שמירת זכויות

16.1. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע במסגרת הסכם זה, כולו או חלקו, לרבות דרך חישוב המידע, עיבודו ומהימנותו, הינו רכושה הבלעדי של המועצה, אשר יימסר לספק על פי רצונה של המועצה, אם תחליט לעשות כן.

16.2. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לספק, הינם קניינה הבלעדי של המועצה, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן.

17. הפרה ובטלות ההסכם

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

17.2. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

17.3. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של המועצה לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה המועצה רשאית לבטל הסכם זה, במידה והספק יפר הפרה יסודית של הסכם זה, בגין ההפרה כאמור ניתנה לספק ארכה בכתב לתיקון ההפרה בתוך 10 ימי עבודה וההפרה לא תוקנה בפרק הזמן כאמור, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.

17.4. הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה המועצה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

17.4.1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהמועצה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י המועצה, והספק לא עשה כן.

17.4.2. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לו בגין ההפרה.

17.4.3. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.

17.4.4. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר לצורך ביצוע העבודות.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

17.5. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הספק כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים :

- 17.5.1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לספק מן המועצה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
- 17.5.2. אם הספק הוא אדם או שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידה של השותפות צו לקבלת נכסים.
- 17.5.3. אם הספק הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
- 17.5.4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הספק.
- 17.5.5. בכל מקרה בו יועברו מעל 25 אחוזים מאחזקות בעל/י השליטה במציע לידי בעל/י שליטה אחרים ללא הסכמת המועצה. האמור בסעיף זה לא יכול על חברה ציבורית.

17.6. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הספק יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הספק עד להפסקת תוקפו כאמור.

17.7. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו למועצה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

18. סיום התקשרות

18.1. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, קול, וידיאו, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הספק למועצה את כל מרכיבי השירות בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני הסכם זה. והכל על חשבון הספק ללא כל תמורה נוספת (למען הסר נספק כל נתון שהוא ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועבר ע"י הספק ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).

18.2. הספק יעביר למועצה, בכל עת שיתבקש על ידה, או עם סיום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא, ע"ג מדיה מגנטית, את כל המידע והנתונים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו משך כל תקופת פעילותו עבור המועצה עפ"י הסכם זה. הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית כשהם מלווים בהסברים מילוליים מתאימים כולל פענוח של קודים. לא תהיה לספק שום עילה להתנגד לדרישה זו.

18.3. העברת הנתונים תבצע בשתי העברות לפחות במועדים שונים, העברת ניסיון בתוך ארבעה ימי עבודה ממועד ההודעה להעברה הראשונה והעברה כוללת בתוך ארבעה ימי עבודה ממתן ההודעה להעברה הכוללת. במידה ואחת העברות לא היתה תקינה יועברו הנתונים שוב ושוב עד לתקינותם המלאה והכל על חשבון הספק.

19. התנאה על זכות יוצרים

- 19.1. למועצה מוקנית מכוח הסכם זה זכות הבעלות והשימוש בתוכניות, במסמכים, בחו"ד, בדוחות ו/או בכל חומר מקצועי, גולמי או אחר נשוא הסכם זה, שהוכנו ע"י הספק, ולא תישמע טענה מצד הספק כלפי המועצה להפרת זכות היוצרים שלו בגין כל שימוש שתעשה המועצה בתוכניות או במסמכים אלו.
- 19.2. הספק מצהיר כי אין בשימוש במערכת משום הפרת זכויות יוצרים של גורם כלשהי.

20. קיזוז

המועצה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לספק מאת המועצה בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הספק, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת המועצה לשלם בגלל רשלנות הספק מחדליו או פעולותיו.

21. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לספק להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לספק משנה או לאחריים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת המועצה לכך

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

בכתב ומראש. לעניין העברת זכויות – העברת/מכירת, עשרים וחמישה אחוזים ממניות השליטה במציע לידי אחר תחשב כהעברת זכויות.

האמור בסעיף זה לא יחול על חברה ציבורית.

22. ויתור והימנעות מפעולה
כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד המועצה לא ייחשבו כויתור המועצה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה המועצה על כך בכתב ומראש.

23. שינוי ההסכם
אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.

24. כתובות והודעות

24.1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

24.2. כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל יחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המועצה

הספק

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה 2.

..... אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הספק על הסכם זה, ולחייבו

בחתימתם.

עו"ד/רו"ח

תאריך

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

נספח א' - ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת ביצוע

לכבוד

המועצה המקומית בנימינה גבעת עדה

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית

על פי בקשת _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח כולל מע"מ בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה") וזאת בקשר עם התקשרות להקמה ותחזוקה של מערכת CRM.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענה הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד. בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

במכתבנו זה:

"מדד" – משמעו מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש מרץ שפורסם באפריל 2025 היינו _____ נקודות (להלן: "המדד היסודי"), יהיו הקרן והפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד (5 שנים מיום חתימת ההסכם) _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי (5 שנים מיום חתימת ההסכם) _____ לא תענה.

לאחר יום (5 שנים מיום חתימת ההסכם) _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

_____ בנק

_____ תאריך

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

נספח ב' - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריית הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית, למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **נספח ב'1**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: **"ביטוחי הספק"** ו"**אישור עריכת הביטוח**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
 - א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
 - ב. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד המועצה, על הספק להמציא לידי המועצה, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המועצה אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למועצה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המועצה או מי מטעם המועצה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. למועצה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומץ על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המועצה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המועצה או על מי מטעם המועצה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את המועצה ואת הבאים מטעם המועצה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המועצה ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב.

על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
8. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המועצה וכלפי הבאים מטעם המועצה; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם.

מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המועצה ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
10. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המועצה מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

נספח ב'1- אישור ביטוחי הספק

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		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>									
מקומד מבקש האישור*		אופי העסקה והעיסוק המבוטח*		המבוטח/המועמד לביטוח**		למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*		מבקש האישור הראשי*	
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____		אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: הקמה ותחזוקה של מערכת CRM ושירותים נלווים		שם		שם: גורמים נוספים הקשורים חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות		שם: מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה	
				ת.ז./ח.פ.		ת.ז./ח.פ.		ת.ז./ח.פ.	
				מען		מען		מען	
						תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.			
כיסויים									
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****		מ ט ב ע	ה"ע	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטי בי)	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטי בי)	נוסח ומהדורת הפוליסה***	מספר הפוליסה ***	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות		ש		1,000,000					צד ג'
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות		ש		20,000,000					אחריות מעבידים
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 302 – אחריות צולבת 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 325 – מרמה ואי יושר עובדים 327 – עיכוב/ שיהוי 328 – ראשוניות 332 – תקופת גילוי (6 חודשים) 301 – אובדן מסמכים 303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 326 – פגיעה בפרטיות 339 – הרחבה לסיכון סייבר		ש		2,000,000					אחריות מקצועית

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):*	
103	
ביטול / שינוי פוליסה שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול	
תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד** תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**	
חתימת האישור המבטח:	

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

נספח ג' – אפיון דרישות מערכת

דרישות כלליות

- תצוגה רספונסיבית באופן מלא
- אפליקציה ייעודית לגורמי שטח
- ממשק ניהול בשפה העברית
- יכולת עדכון מערכת מטלפון חכם
- הצגת מבחני חדירה בטווח של 18 חודשים ליום הגשת ההצעה
- יישום נהלי אבטחה וסייבר
- שרתי המערכת ינוהלו בשטח מדינת ישראל
- מודולים ייעודיים בהתאם למפרט הדרישות
- המערכת תכלול מחולל טפסים נגישים עבור הקמת טפסים נגישים ורספונסיביים ללא תלות בספק.
- הספק יאפשר לרשות לחבר טפסים מקוונים למערכת ה-CRM הרשותית ללא עלות נוספות.
- גיבויים: השרתים יגובו התדירות יומית (בשעות הלילה), כאשר הגיבויים ישמרו שבוע לאחר בשרת נפרד.
- יתרון משמעותי: תקן ISO 27001 של מכון התקנים הישראלי (תקן על שם הספק).
- יתרון משמעותי לבחירת מערכת: מערכות מוכחות בעולם ה-CRM שפועלות בשוק המונציפאלי למעלה מ-3 שנים בלפחות 10 רשויות .

במסגרת התהליך

- הספק יקים את המערכת
- הספק יבצע הסבה למערכת קיימת
- הספק יבצע הדרכה בתפעול המערכת

מכרז
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

טופס פתיחת ספק

שם הספק: _____ תחום אספקה/שירות: _____

פירוט טובין/שירות שמספק: _____

דואר אלקטרוני: _____

כתובת: _____ טלפון: _____

פקס: _____

מס' עוסק מורשה/ח.פ. : _____

נא לצרף המסמכים: אישור ניהול ספרים, אישור ניכוי מס במקור בתוקף, צילום המחאה/ אישור ניהול חשבון

אישור חשבון בנק לביצוע תשלום באמצעות העברה בנקאית:

1. הריני לאשר קבלת התמורה בגין ביצוע העבודות/ מתן שירותים למועצה המקומית בנימינה – גבעת עדה בהעברה בנקאית לחשבון בנק המתנהל בבנק _____ סניף _____ מספר חשבון _____.

2. הריני לאשר כי אני _____ ת.ז. _____ מורשה חתימה בחשבון זה והנני רשאי לבצע כל פעולה בחשבון בהתאם לכלל דין.

הריני לאשר כי אני: _____ ת"ז: _____ מורשה חתימה מטעם התאגיד: _____

אשר מספר הישות שלו: (ח.פ. / עוסק מורשה / אחר) _____.

חתימה: _____ חותמת: _____ תאריך: _____

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

תכולת המערכת:

1. אופן קבלת הפניות למערכת יהיה באופנים הבאים:

אופן קבלת הפניה	הסבר
טלפון	פניה טלפונית ישירה למוקד. המערכת תאפשר הקלדה מהירה של הפנייה ע"י זיהוי מהיר של הפונה באמצעות מאפייני חיפוש או באמצעות זיהוי הטלפון והקפצת נתוני הפונה
מייל	פנייה באמצעות ישירה למייל ייעודי שיוקצה לטובת פניות המוקד (תיבה אחת או יותר). תיאור הפנייה יכנס למערכת כפנייה, כולל תיעוד כל ההתכתבות עם הפונה המערכת תתמוך גם בקבצים שצורפו למייל.
פקס	קבלת פניות באמצעות פקס – והקלדתם כפנייה במערכת.
רשתות חברתיות	הצבה של טופס פנייה מקוון בדף הפייסבוק – המאפשר הקלדת פרטי הפונה ופרטי הפנייה ישירות מן הטופס אל המערכת. ופתיחה קריאה, כולל תמיכה בהוספת תמונות או מסמכים.
אפליקציות מובייל	אפשרות פתיחת קריאה באמצעות טופס מקוון באפליקציה כולל אפשרות של צילום ו/או הוספה של תמונות ומסמכים. הפניה תפתח קריאה ישירה במערכת.
אתר העירייה	אפשרות לביצוע פנייה מאתר העירייה באמצעות טופס מקוון, כולל הוספת תמונות /מסמכים – הפנייה תפתח קריאה ישירה במערכת
מערכות צד ג'	ממשק חיבור של המערכת למערכות צד המאפשרות פתיחת קריאה ו/או קבלת נתונים חוזרים. המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הקריאה באמצעות ממשק API – שרות זה בעלות נפרדת
טפסים מקוונים	המערכת תתממשק באופן מלא לטפסים מקוונים אותם ניתן להקים מהמערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים, פניה מהטופס תפתח קריאה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל.
ווטסאפ	אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות פנייה למספר הווטסאפ של המוקד, 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 כפנייה מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה.

- בכל אחת מהפניות המערכת תשלח מספר פנייה לצורך מעקב אחר הפנייה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

ממשק למערכת המרכזייה :

פעולות נדרשות
המערכת תתמוך בשלוחות של המרכזייה ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה
<ol style="list-style-type: none"> 1. הקפצת חלון בעת כניסת למערכת המציג את פרטי הפונה (במידה וקיים במערכת), הצגת פרטי הפנייה האחרונה של הפונה , אפשרות לפתיחה קריאה ישירות במערכת ע"י זיהוי אוטומטי של הפונה. 2. תמיכה בשיחות מוקלטות כך שהשיחה המוקלטת תשוויך לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה 3. תמיכה באפשרות לחיג מהיר מהמערכת בעת לחיצה על מספר הטלפון של הפונה בדף הפנייה

2. אזור אישי לתושבים :

פעולות נדרשות
אזור אישי לתושבים לצורך מעקב אחר פניות למוקד
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר כניסה לאזור אישי אשר יופיע באתר המועצה. 2. כניסה לאזור האישי תבצע ע"י הקלדת מספר הטלפון בכניסה וקבלת קוד חד פעמי לצורך כניסה לאזור 3. באזור האישי יוצגו כל הפניות אותן ביצע הפונה אל מול הרשות. בפרטי הפניות תופיע מהות הפנייה סטטוס הפנייה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת המחשה) , וכן אופן הטיפול בפנייה (אופציונלי עפ"י החלטת מנהל המערכת). 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 (אופציונלי בהחלטת מנהל המערכת)

3. ממשק פתיחת קריאה :

פעולות נדרשות
תהליך פתיחת קריאה חדשה במערכת
<ol style="list-style-type: none"> 1. זיהוי הפונה : במידה והפונה קיים במערכת ניתן יהיה לזהות את הפונה באמצעות מספר פרמטרים (הזיהוי יתבצע באמצעות פרמטר אחד או יותר), לאחר הקלדת הפרמטר יוצגו פרטי תוצאות – בחירה בתוצאה תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את פנייה זו לפונה. במידה וישנו זיהוי המתקשר ב IVR לחיצה על פתיחת קריאה בחלון תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפנייה לפונה. 2. המערכת תאפשר פתיחת קריאה גם לפונה אנונימי. 3. בכל מקרה שבו לא נמצא הפונה במערכת יפתח דף להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמר את פרטי הפונה במערכת לצורך זיהוי בפניות עתידיות. 4. מסך פרטי פנייה/אירוע יציג את הפרטים הבאים. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. תיאור הפנייה – הקלדת תאור הפנייה 4.2. סוג הפנייה – שיוך הפנייה לסוגים שונים – בהתאם להגדרות מנהל המערכת 4.3. מקור הפניה – שיוך מקור הפנייה – עדכון אוטומטי או ידני. 4.4. אתר /מוסד – אפשרות לשיוך הפנייה לאתר /מוסד 4.5. רחוב המפגע – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה , בעת בחירה של הרחוב ישוייך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב 4.6. מספר בית 4.7. אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הקריאה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
4.8. שיוך הפנייה לנושא (עד 3 רמות) , בהתאם לבחירה של שיוך הפנייה תהייה אפשרות להצגת , הנחיות למוקדן כולל משימות.
4.9. שיוך המטפלים לפנייה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך נושאי הטיפול
4.10. הגדרת הפצת הקריאה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כבריית מחדל את אפשרות הפצת פתיחת הקריאה למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מיל /push/ sms)
5. טופס פתיחת הקריאה יכיל אפשרויות מתקדמות נוספות עפ"י הפרוט הבא :
5.1. פיצול הקריאה – בעת פתיחת הקריאה ובמידה והטיפול בקריאה דורש התערבות של יותר ממחלקה אחת או יותר , תהיה אפשרות לפצל את הקריאה הנ"ל לכל המחלקת המטפלות כאשר כל פיצול יאפשר את בחירת הנושאים וכן המטפלים.
5.2. 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.
5.3. אפשרות להוספת מסמכים, קבצים או תמונות לפנייה
5.4. אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום המפגע על גבי מפה
5.5. אפשרות של עריכת פרטים בפנייה

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: 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

4. ממשק ניהול הקריאה :

פעולות נדרשות
תהליך ניהול הקריאה
1. מסך הטיפול בקריאה יציג את הנתונים הבאים
1.1. פרטי הפונה
1.2. פרטי הפניה הכוללים , תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגע, תיאור המפגע
1.3. אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לקריאה – צפו / לא צפו בפרטי הפנייה.
1.4. דוח שורות טיפול (היסטוריית טיפול) המציג את כל תהליך הטיפול בקריאה הכוללים את הנתונים הבאים :
1.4.1. הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה , כולל ע"י מי, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפנייה
1.4.2. תיאור שינויים שנערכו בפנייה עם אפשרות להצגה של השינויים שנעשו (לפני מול אחר)
1.4.3. תיאור דרכי הטיפול.
1.4.4. סטטוס הטיפול בקריאה
1.5. סגירת הפנייה – אפשרות לתיאור אופן הטיפול, כולל אפשרות להוספת תמונות /מסמכים, אפשרות לבחירת סטטוס, בחירה של הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק sms) או אפשרות של עריכת ההודעה.
2. נושאים נוספים המוצגים בדף הפניה .
2.1. אפשרות להדפסת הפנייה
2.2. אפשרות לשליחת סקר לפונה בשיוך לפנייה – הסקר ישלח בהודעת sms לפונה, כאשר תוצאות הסקר יוצגו בדף הפנייה
2.3. אפשרות לשליחת פרטי הפנייה במייל כקובץ PDF .
2.4. אפשרות לשליחה sms לפונה עם בקשה להשלמת פרטים ואפשרות לצילום והחזרה של תמונה מסמך ישרות לעמוד .
2.5. אפשרות לשליחה הודעת sms למטפל בפנייה.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
2.6. הקפצת מטפל – אפשרות להקפצת מטפל (מחוץ לשעות העבודה) – לטיפול בקריאה כולל רישום ההקפצה בדוח.
2.7. אפשרות להוספת פונה נוסף לקריאה
2.8. אפשרות לשכפול הפנייה
2.9. אפשרות להחלפה מהירה של מטפל לקריאה
2.10. אפשרות לעריכה של פרטי הפנייה בהתאם להרשאות.

5. מערכת ניהול מידע :

פעולות נדרשות
מערכת ניהול ידע
1. המערכת תאפשר לעלות מיידעים שונים ברמות שונות ותחת קיטלוג של נושאים, תתי נושאים, תגיות.
2. מערכת המידע תהיה זמינה מכל חלון במערכת.
3. המערכת תאפשר להגיע למידע בחיפוש מהיר
4. המערכת תאפשר הצגת מיידעים בפורמטים שונים, כולל מסמכים, קבצים שונים, תמונות וסרטונים שונים.
5. המערכת תאפשר לערוך את אופן הצגת המיידעים, טבלאות, קישורים וכו.
6. עדכון מרכז המידע יתבצע באמצעות הרשאות מתאימות.

6. מודול שיבוצים :

פעולות נדרשות
מאפשר הגדרות של שיבוצי אנשי השטח, ברמות הגדרה מודולריות.
1. המערכת תאפשר להגדיר אזור במערכת כאשר לכל אזור כזה תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים
1.1. שם האזור
1.2. שיוך למחלקה / אגף
1.3. 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.
2. הגדרת משמרות – המערכת תאפשר להגדיר משמרות לכל מחלקה – כאשר בכל משמרת יש להגדיר שעת התחלה ושעת סיום
3. לוח שיבוצים – המערכת תאפשר להגדיר לוח שיבוצים אשר יגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם לאזור ולמשמרת, כך שבעת בחירה של נושא בפתיחת 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.
4. המערכת תאפשר שכפול שיבוץ של שבוע מסוים לשבוע שאחריו
5. ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים
5.1. שם המטפל
5.2. תאריך התחלת החופשה
5.3. תאריך סיום החופשה
5.4. סיבת החופשה
5.5. מחליף
6. כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

7. מודול תרחישים :

פעולות נדרשות
<p>מאפשר הגדרות תרחישים אוטומטיים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. פונקציה זו תאפשר להגדיר לנושא אפשרויות טיפול מוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות</p>
<p>1. המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטיים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל</p> <p>1.1. הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה.</p> <p>1.2. הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה.</p> <p>1.3. הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספציפי (עד 3 רמות)</p> <p>1.4. הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול</p> <p>1.5. העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול</p> <p>1.6. הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>1.7. אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול.</p> <p>1.8. אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.</p>

8. מודול תהליכים אוטומטיים :

פעולות נדרשות
<p>מודל זה יאפשר להגדיר לנושאים אפשרויות של תהליך אוטומאטי כך שבעת בחירה בנושא זה המערכת תגדיר באופן אוטומאטי את אופן פתיחת הקריאה והגורמים המטפלים</p>
<p>1. המערכת תאפשר להגדיר לנושא (עד 3 רמות מטה), את הגדרת פתיחת הריאה עפ"י הפרמטרים הבאים :</p> <p>1.1. תיאור הקריאה</p> <p>1.2. סוג הפיצול</p> <p>1.3. הגדרת הפיצול</p>

9. מודול סקרים :

פעולות נדרשות
<p>מודל זה יאפשר להקים סקרים במערכת כאשר לכל סקר יוגדרו שאלות הסקר והתשובות לכל שאלה. כמו כן תהיה אפשרות לנתח באופן מפורט את פרטי הסקר</p>
<p>1. המערכת תאפר הקמת סקרים ללא מגבלה.</p> <p>2. לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את הנושאים הבאים :</p> <p>2.1. שם הסקר</p> <p>2.2. שיוך שאלות לסקר</p> <p>2.3. שיוך תשובות אפשרויות לכל סקר</p>

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
2.4. אפשרויות 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)
3. את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאול טלפוני והקלדת הבחירה ע"י המוקדן.
4. ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת הקריאה.
5. במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה.
6. תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפנייה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית
7. למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא
7.1. צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה.
7.2. אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון , שכונה, אזור, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו,
8. ניתן יהיה להציג את המצבעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו , (הצגה של פרטי המצבעים אשר הצביעו תשובה מסוימת באחת השאלות) ,
9. בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר , וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו.

10. מודול תפוצה :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להפיץ הודעות sms או סקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים
1. המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms
2. המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ
3. המערכת תאפשר הפצה לאנשים נבחרים מתוך רשימה
4. המערכת תאפשר לעקוב אחר הודעות שנשלחו
5. המערכת תאפשר לשלוח הודעת sms לתושבים הרשומים במערכת בחתכים הבאים :
5.1. רחוב
5.2. שכונה
5.3. אזור
5.4. חתכים מתוך פרמטרים הקיימים במערכת.
6. ניתן יהיה להגדיר הודעות מובנות
7. ניתן יהיה להרכיב הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו')
8. ניתן יהיה לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה.
9. ניתן יהיה לשלב חשפונות הפצה של צד ג' (בתמיכה ב API)

11. מודול טפסים מקוונים :

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להקים טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם למערכת כפניות.
<p>1. מחולל הטפסים יאפשר להקים טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים, כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל את האפשרויות הבאות</p> <p>1.1. כותרת – מתן כותרת עבור נושאים – במקרה בו הטופס מחולק למספר נושאים 1.2. שדה טקסט – שדה לעדכון טקסט (שם משפחה, פרט, וכו) 1.3. שדה ספרות – שדה לקליטה של ספרות בלבד. 1.4. שדה דוא"ל – שדה להקלדת דוא"ל בלבד 1.5. שדה תאריך – שדה להקלדת תאריך בלב (אפשרות לבחירת התאריך מתוך לוח שנה קופץ) 1.6. שדה שעה – שדה להקלדה של שעה בלבד. 1.7. שדה רשימה – שדה לבחירה של ערך מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס 1.8. שדה בחירה – שדה של בחירה אחת מתוך מספר אפשרויות 1.9. שדה בחירה מרובה – בחירה של מספר אפשרויות מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס 1.10. שדה פיסקה – מאפשר הצגה של פיסקות טקסט בטופס 1.11. שדה חתימה – מאפשר לחתום על הטופס באמצעות העכבר או האצבע בגלישה מהסלולר 1.12. שדה טבלה – מאפשר להציג טבלאות בטופס 1.13. שדה קובץ – מאפשר להוסיף קבצים להעלאה דרך הטופס 1.14. אפשרות להוספת תנאים 1.15. אפשרות לעיצוב הטופס 1.16. אפשרות לחיבור הטופס למערכת 1.17. אפשרות לעריכה של תבנית הטופס לצורך הטמעת הנתונים המתקבלים בתבנית. 1.18. אפשרות להגדרת הנמענים 1.19. אפשרות ליצוא הנתונים לקובץ אקסל 1.20. אפשרות לצפייה בנתונים דרך המערכת</p> <p>2. ניתן יהיה להציב את הטופס באתר העיירה 3. בעת חיבור הטופס למערכת ניתן יהיה להגדיר את הנושא (עד 3 רמות) אליו משויך הטופס 4. בעת שליחת הטופס יקבל השולח מס פניה בהתאם לפנייה שנפתחה במערכת 5. במידה והוגדרה תבנית מועצבת לטופס – יקבל הפונה במייל את הטופס בפורט pdf של תבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופיעים בטופס. 6. הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפנייה, אשר תנוב לגורם המטפל עפ"י הנושא אליו שויך הטופס 7. נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפנייה כשדות נפרדים. 8. המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפנייה. 9. המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס) 10. עם סגירת הקריאה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.</p>

12. מודול מגמות :

פעולות נדרשות
ניתן יהיה לזהות מגמות של בעיות ולקבל התראה בהתאם לקריטריונים שנקבעו
<p>1. מנהל המערכת יגדיר מאפיינים את סוג ההתראה אותה ירצה לקבל 2. הגדרת התרחישים להתראה ייקבעו עפ"י הפרמטרים הבאים</p> <p>2.1. טווח ימים לבדיקה 2.2. נושא, נושא משנה, תת נושא 2.3. שכונות רחובות 2.4. כמות מפגעים מינאמלית להתראה 2.5. טווח מינמאלי להתראה בין פנייה לפנייה</p>

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
2.6. מיקום 2.7. מייל לקבלת ההתראה

13. מודול חרום :

פעולות נדרשות
ניתן יהיה להפעיל את המערכת במצב חירום – ההפעלה תתבצע ע"י מנהל המערכת בלחיצת כפתור
3. מצב המערכת בעת המעבר ישאר כפי שהוא עם חיווי של כותרת ראשי בצבע אדום. 4. לנושאים הקבועים במערכת יתווספו נושאים המוגדרים כנושאי חירום. 5. פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות.

14. מודול לחצני מצוקה לגני ילדים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר שימוש באפליקציית שטח כאפליקציה לשעת חירום עפ"י הרשאות שהוגדרו במערכת במערכת
1. מודל זה יאפשר למנהל המערכת להגדיר משתמשים בפרופיל "גננת" אשר כל משתמש ישוייך למוסד מסוג גן – ובו פרטי הגן. 2. משתמש מסוג גננת יכנס לאפליקציית השטח אשר תציג מסמך הכולל את הלחצנים הבאים 2.1. פתיחת קריאה – יאפשר לשלוח פניה רגילה למוקד, כולל אפשרות להוספת תמונות 2.2. קריאת מצוקה – יאפשר שליחת קריאת מצוקה – אשר תציג במוקד חלון קופץ יחד עם צליל אזעקה המציג את פרטי הגן, קריאה זו תפתח קריאה בדחיפות עליונה כולל ניתוב הפניה לגורם המטפל 2.3. דיווח על יציאה לטיול – אפשרות לדיווח יציאה עם הילדים מחוץ לגן – כאשר נדרשים להקליד פרטים על שעת היציאה שעת החזרה, כמות הילדים, מטרת היציאה. – דיווח זה יפתח במוקד קריאה הכוללת את הפרטים הנ"ל 2.4. כפתור חזרה לטיול – לחיצה על לחצן זה תסגור את הקריאה הפתוחה במערכת לגבי יציאה לטיול.

15. מודול דוחות מתקדם

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להציג מגוון רחב של דוחות בחתכים שונים, כולל אפשרות לדוחות קבועים, מחולל דוחות, ודוחות חודשיים.
1. בכל אחת מאפשרויות הדוחות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות 1.1. יצוא לקובץ אקסל 1.2. שמירת הדוח 1.3. תזמון הדוח ושליחתו לגורמים נבחרים 1.4. אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות

2. דוחות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות על פי הפרמטרים הבאים.

- סטטוס
- שכונה
- רחוב
- דחיפות
- אגף
- מחלקה
- נושא
- נושא משנה
- מוקדן
- גורם מטפל
- פונים
- פונים כולל מטפלים
- מוסדות
- מקורות
- סוגי פניות
- משימות
- אפשרויות טיפול
- דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות
- דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים
- דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים.

- 2.1 בכל אחד מדוחות אלו יוצגו התוצאות הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית
- 2.2 על כל אחד מהדוחות הנ"ל ניתן יהיה לבצע חיתוכים על פי השדות המרכזים המופיעים בפרטי פנייה, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים.
- 2.3 לכל אחד מדוחות אלו ניתן יהיה לבצע חיתוך על פני תאריכים.
- 2.4 לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה)

3. מחולל דוחות

- 3.1 המערכת תאפשר לחולל דוחות על פי שדות אותם יבחר מפיק הדוח
- 3.2 לאחר בירת השדות הנבחרים יאפשר המחולל לקבוע את הפרמטרים להצגה.
- 3.3 ניתן יהיה לשמור את הדוח במערכת ואף לתזמן אותו לשליחה במייל לגורמים מטפלים.

4. דוחות ריכוז

- 4.1 המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם, דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפנייה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים:
 - אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה)
 - נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה)
 - תת נושא (בחירה מרובה)
 - גורם מטפל (בחירה מרובה)
 - שכונה (בחירה מרובה)
 - רחוב (בחירה מרובה)
 - מס בית
 - פונים

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
<ul style="list-style-type: none"> • סטטוס • סוג הדוח (מקוצר, כולל תיאור, כולל היסטורית טיפול, פניה בכל עמוד. • אופן תצודה (pdf), שליחה במייל • טווח תארכים <p>4.2. אפשרות שמירה של הדוח</p> <p>5. דוחות בחלוקה לחודשים.</p> <p>5.1. המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות לחודשים מתחילת השנה של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכן בהשוואה לחודשים קודמים</p> <p>5.2. המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים</p> <p>6. דוחות שעות חריגות</p> <p>6.1. דוח זה יציג דוחות של שעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה הפורמליות</p> <p>6.2. הודח יפורט ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה</p> <p>6.3. הדוח יהיה ניתן לשיחה במייל או להדפסה ברמת העובד</p>

16. אפליקציית שטח

פעולות נדרשות
<p>המערכת תעבוד בסנכרון מלא עם אפליקציית שטח לעובדים המאפשרת לעובדים לנהל את הטיפול בקריאות באמצעות האפליקציה</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. אפליקציית שטח ייעודית לגורמי טיפול 2. פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגירסת ה desktop. 3. האפליקציה תתמוך ios, אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה) 4. מסך אפליקציה הראשי – יכיל את האופציות הבאות <p>4.1. פניות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עבורו ושטרם נסגרו. במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • חיפוש וסינון פניות • צפייה בתמונות שצורפו לקריאה • אפשרות לחיוג לפונה (בהראשה בלבד) • צפייה בפרטים מורחבים של הפנייה • ניווט למקום המפגע באמצעות waze • טיפול בקריאה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות <ul style="list-style-type: none"> ✓ אפשרות להקלדת אופן הטיפול ✓ אפשרות להוספת תמונה מהשטח ✓ אפשרות לבחירת הסטטוס ✓ אפשרות להפניית הפניה לגורם מטפל אחר (בהראשה בלבד) ✓ אפשרות להחזרת הפנייה למוקד. <p>4.2. התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה sla. ניתן לטפל בקריאות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות.</p>

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
<p>4.3. הודעות אישיות – מציג את רשימת ההודעות אישיות שנשלחו ע"י מנהלים. 6.</p> <p>4.4. דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים : 7.</p> <ul style="list-style-type: none"> • הקלדת מיקום המפגע (אוטומאטי או ידני) • פרטי הדיווח • שיוך הדיווח לנושאים המתאימים • אפשרות לשיתוף הפנייה עם גורמים מטפלים נוספים • אפשרות להוספת תמונות • אפשרות לסמן את סגירת הפנייה עם פתיחתה <p>4.5. פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.</p> <p>4.6. דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש</p>

17. ניהול הודעות קבוצתיות אישיות

פעולות נדרשות
<p>המערכת תאפשר למנהל המערכת או כל בעל הרשאה מתאימה – להפיץ הודעות מערכת</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר להגדיר הודעות מערכת ברמת הפרט, קבוצה או כללית 2. הודעות המערכת תקפוץ למרכז המסך בעת כניסה למערכת ותיסגר רק בסגירה ידנית של המשתמש 3. המערכת תאפשר צפייה בהיסטורית ההודעות אשר פרוסמו

18. חיווי מערכת

פעולות נדרשות
<p>המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. זיהוי פניות זהות - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה – הזיהוי יתבצע ע"י מיקום המפגע, נושא המפגע, ושעת הדיווח. 2. חיווי לגבי צפיית המטפלים בפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפנייה. 8. 3. חיווי לגבי צופים נוספים בפרטי הפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של משתמשים נוספים הצופים בפניה באותו הזמן – לצורך הימנעות מטיפול כפול. החיווי יוצג בצורת חלונית תפה המציגה את שמות הצופים בפניה 9. 4. חיווי פניות נכנסות – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת. 10. 5. 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. 11. 6. חיווי לגבי פניות חורגות מ-sla - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה SLA שלהם – החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו. 12.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
<p>7. חיווי לגבי פניות מפוצלות – המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפנייה – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 13.</p> <p>8. חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויכות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 14.</p> <p>9. חיווי לגבי דחיפות הפנייה – המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפנייה. 15.</p> <p>10. 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. 16.</p> <p>11. המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפנייה.</p>

19. הגדרות מערכת

פעולות נדרשות
<p>המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות. להלן חלק מן ההגדרות הנדרשות במערכת</p>
<p>1. המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים</p> <p>1.1. שדות מוצגים בשורות הפנייה- המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן</p> <p>1.2. רחובות - המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחובות – כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים</p> <ul style="list-style-type: none"> • שם הרחוב • שייוך לשכונה • מאפיני רחוב – יצוגו כפריט מידע למוקדנים • שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים לרחובות <p>1.3. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפינים לכל שכונה לצורך חיווי למוקדן</p> <p>1.4. אגפים – המערכת תאפשר להגדיר את שמות האגפים</p> <p>1.5. הגדרת מחלקות – המערכת תאפשר להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל מחלקה נושא ותת נושא.</p> <ul style="list-style-type: none"> • שיוך לאגף • שיוך למחלקה/נושא ראשי • קביעת SLA ברמה, ימים שעות דקות • קביעה כנושא רגיל/חירום/פנימי • שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לנושא • הגדרת משימות לנושא (אופציונלי לבחירה) • הגדרות הנחיות תשריטי שיחה לנושא – כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים.

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות

- הגדרת מיילים ומסרונים
 - הגדרת שעות עבודה מיוחדת לנושא – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל
 - הגדרת דחיפות לנושא.
- 1.6. הגדרת משימות לנושאים – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה), אותם ניתן לשייך לנושא מסויים.
- 1.7. הגדרת דחיפויות – אפשרות להגדרת סוגי דחיפויות אותם ניתן לשייך לנושא, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים
- שם
 - צבע
 - חשיבות בסדר ההצגה
- 1.8. הגדרת סטטוסים – המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים
- שם
 - צבע
 - הודעה מתואמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי)
 - אפשרות להצמדת סקר להודעה
 - קביעת סוג הסטטוס – סגור/פתוח/רדום
 - אפשרות שיוך הסטטוס רק לגורמים מטפלים מסוימים
 - אפשרות שיוך הסטטוס רק למשתמשים מסוימים
 - אפשרות לשיוך הסטטוס לפי רמות הרשאה.
- 1.9. הגדרת מקור פנייה - אפשרות להגדרת מקורות לפנייה כאשר לכל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים
- שם
 - נושא
 - חיבור לטפסים חיצוניים
 - אפשרות להגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור זה
- 1.10. הגדרת שעות חריגות - אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש – הגדרת שעת התחלה ושעת סיום
- 1.11. הגדרת סוגי פניות
- 1.12. הגדרת סוגי פונים
- 1.13. הגדרת אתרים ומוסדות – הגדרת מסודות במערכת כאשר לכל מוסד ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:
- שם
 - סמל מוסד
 - נושא
 - רחוב
 - מס בית
 - טלפון
 - איש קשר

מכרז להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות

- מיקום (קו אורך וקו רוחב)
 - מאפינים – לצורך מידע למוקדן
- 1.14. הגדרת תשובות מובנות – אפשרות להגדרת תשובות מובנות בעת שיחה בווטסאפ או כתבית הודעות sms
- 1.15. הגדרת משתמשים – ניתן להגדיר משתמשים למערכת כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים
- שם משתמש
 - סיסמא
 - שם פרטי
 - שם משפחה
 - קבוצת הרשאות
 - טלפון
 - דוא"ל תפקיד
 - נושאים באחריות
 - שכונות באחריות – בחלוקה לנושאים
 - רחובות באחריות – בחלוקה לנושאים
 - ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פניה
- 1.16. הגדרת פרופילים – המערכת תאפשר להגדיר פרופילים כאשר לכל פרופיל ניתן להגדיר מגוון רחב מאוד של מודולים והרשאות במערכת – כאשר לכל פרופיל ניתן לשייך למשתמשים.
- 1.17. הגדרת שעות פעילות למחלקות – אפשרות להגדרת ימים ושעות פעילות לכל מחלקה ולכל משמרת.
- 1.18. הגדרת איחוד פונים – המערכת תזהה כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים:
- 18.
- טלפון נייד
 - שם פרטי + שם משפחה + שם רחוב
 - שם פרטי + שם משפחה
- בכל אחת מאופציות אלו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.
- 19.
- 1.19. ניהול הגדרות כלליות – אפשרות לניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולות המערכת