

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד



עיריית ק.מוצקין (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד.

ניתן לעיין ולהוריד את חוברת המכרז, ללא תשלום, קודם לרכישתה באתר האינטרנט של העירייה, בכתובת: www.kiryat-motzkin.muni.il

ניתן לרכוש את המכרז טלפונית במספר: [04-8780110](tel:04-8780110) או במשרדי העירייה המצויים בשד' ירושלים 80 קריית מוצקין, (להלן: "משרדי העירייה"), בימים א'-ה' בין השעות: 09:00-15:00, תמורת תשלום בסך 400 ₪ (במילים: ארבע מאות שקלים חדשים) שלא יוחזרו.

מובהר בזאת, כי התשלום בגין מסמכי המכרז לא יושב למשתתף בשום מקרה לרבות במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא. מובהר כי רכישת המכרז הינה תנאי להגשת הצעה.

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ב – ערבות בנקאית להגשת הצעה, ע"ס של 5,000 ₪, הערבות תהא בתוקף עד ליום 30/12/25. העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.

שאלות הבהרה בעניין על מסמכי המכרז ניתן להעביר בכתב, עד ליום 27/04/25 בשעה 17:00 לכתובת המייל: avi-t@motzkin.org.

על הפונה מוטלת האחריות לוודא את קבלת הפנייה עד לתאריך 27/04/25 בטלפון 04-8780110.

את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז מס' 11/25".

את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי עיריית ק.מוצקין בשד' בן גוריון 80 קריית מוצקין, עד ליום **08/05/25 בשעה 17:00**. לא יתקבלו הצעות לאחר מועד זה.

את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא.

כמו כן, תהא העירייה רשאית לחלק את העבודות בין קבלנים שונים.

בכבוד רב,

יניב אשור

מנכ"ל העירייה

תוכן עניינים:

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

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז

1. כללי ומועדים:

- 1.1 עיריית קריית מוצקין (להלן: "העירייה") מזמינה בזה הצעות מחיר לאספקת מערכת CRM מוקד העונה על המפרט טכני המצורף למסמכי המכרז כחלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2 תקופת ההתקשרות הראשונה לביצוע כלל העבודות הינה 24 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").
לעירייה שמורה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, כולן או חלקן (להלן "תקופות האופציה").
- 1.3 תנאי ההתקשרות עם הזוכה יהיו עפ"י תנאי המכרז וחוזת ההתקשרות המצ"ב על נספחיו, כולל עדכונים שיבוצעו עד לחתימת החוזה, והמהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

ריכוז מועדים:

מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה: 27/04/25 בשעה 17:00
מועד אחרון להגשת הצעות: 08/05/25 בשעה 17:00

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

2. תנאי סף להשתתפות במכרז:

- 2.1 רשאים להשתתף במכרז זה יחידים (עוסקים מורשים) או תאגידים הרשומים כדין בישראל, אשר במועד הגשת ההצעות למכרז עומדים בכל התנאים המפורטים להלן:
 - 2.1.1 המציע הינו עוסק מורשה תושב ישראל או תאגיד משפטי אחד (חברה או שותפות, הרשומה כדין בישראל). המציע צרף להצעתו ערבות בנקאית או שיק בנקאי כנדרש במסמכי המכרז.
 - 2.1.2 למציע ותק וניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד עבור 5 רשויות מקומיות, לכל הפחות עם 20 אלף תושבים בכל רשות, במהלך 2020-2024.
ובהר, כי על הניסיון להתקיים במציע עצמו ולא באמצעות קבלני משנה. על המציע למלא התצהיר מסמך ד' למכרז.
 - 2.1.3 הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים או הנתונים הנדרשים במכרז, כולל בין השאר, הניסיון והערבות הבנקאית, שיהיו 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.
- 3.3 אישור ניכוי מס במקור.

מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה. על המציע להגיש את כל מסמכי המכרז כשהם מלאים וחתומים.

- 3.4 כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.
- 3.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, העירייה 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.
- 3.6 העירייה 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 העירייה לבחירת הזוכה במכרז.

4. הערות נוספות:

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 העירייה 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 העירייה עד לתאריך **08/05/25** בשעה **17:00**. 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 העירייה 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 העירייה תהא רשאית לפסול על הסף הצעה שלא תוגש בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- 5.4 יש למלא את המענה הפונקציונלי המפורט במסמך ה', בתוך קובץ האקסל המצורף. הגשה ע"ג DOK, יחד עם מסמכי המכרז החתומים (חוץ מ-Hard Copy אשר יוגש בנפרד).

6.4 ביטוח:

6.4.1 המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא לעירייה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז (נספח ב'1 להסכם) לא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר שינוי בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.

6.4.2 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.

6.4.3 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.

6.4.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כלהלן:

6.4.4.1 מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו נדרש במכרז ו/או כי חברת ביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

6.4.4.2 מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות העירייה במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לו הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של העירייה ולדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

6.4.5 מובהר בזאת כי לעירייה 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 העירייה תביא לביטול זכייתו ולחילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

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

7. ערבות לקיום ההצעה:

- 7.1 כל משתתף בהליך חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, ע"ש המציע ולבקשתו, בנוסח המצורף כ- מסמך ב'.
- 7.2 ערבות בנקאית להגשת הצעה לתנאי המכרז לטובת העירייה, בסך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים שקלים חדשים).
- 7.3 הערבות הבנקאית חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 7.4 תוקף הערבות יהיה עד ליום 30/12/25. העירייה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 7.5 העירייה תאפשר הגשת שיק בנקאי על סך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים שקלים חדשים) חלף ערבות בנקאית.
- 7.6 העירייה תהא רשאית להגיש את הערבות או השיק הבנקאי לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 7.7 הערבויות הבנקאיות והשיקים הבנקאיים יוחזרו למציעים אשר לא זכו בהליך המכרז, לאחר חתימת חוזה בין העירייה לבין הזוכה, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה.
- 7.8 כל ההוצאות הקשורות במתן הערבות או השיק הבנקאי, יהיו על חשבון המציע.
- 7.9 ככל שלא צורפה ערבות בנקאית או שיק בנקאי בהתאם לאמור לעיל, אזי העירייה תפסול את אותה הצעה.

8. תוקף ההצעה:

הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום 30/12/25 או מועד מאוחר יותר ככל שיוארך על ידי העירייה.

9. הבהרות ושינויים:

- 9.1 משתתפים רשאים להפנות שאלות הבהרה בכתב (מסמך וורד) אל העירייה, עד ליום **27/04/25**, וזאת באמצעות דוא"ל אל: avi-t@motzkin.org
על המציע לוודא שתשובות והבהרות לשאלות ששלח למשרדי העירייה אכן התקבלו, בטלפון: **04-8780110**.
 - 9.2 העירייה רשאית - עד המועד האחרון להגשת הצעות - להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים
 - 9.3 תשובות והבהרות לשאלות שהופנו לעירייה בכתב, עד לתאריך **29/04/25** כל שינוי ו/או תיקון שתכניס העירייה במסמכי המכרז, יועלו לאתר האינטרנט של העירייה. באחריות המשתתפים להתעדכן בכל שינוי שיהיה באתר.
- אך ורק תשובות, הבהרות ועדכונים שניתנו בכתב (באמצעות דוא"ל) ע"י העירייה, כאמור לעיל, יחייבו את העירייה, וייחשבו לכל דבר ועניין כחלק מתנאי המכרז והצעת המציע, והם יצורפו על ידי המציע להצעתו, כשהם חתומים וממולאים, ככל הנדרש.

10. חתימה על מסמכי המכרז והמצאת אישורים:

- 10.1 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.
- 10.2 אם ההצעה מוגשת על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון שמו המלא, מספר ת.ז שלו וכתובתו.
- 10.3 אם ההצעה מוגשת על ידי שותפות, יחתום לפחות אחד השותפים בשם השותפות בצרוף יפוי כוח או הוכחה אחרת המעידה על זכותו לחתום בשם השותפות וכן ירשום בגוף ההצעה את שמות יתר השותפים, מספרי תעודות הזהות שלהם וכתובותיהם.
- 10.4 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.
- 10.5 הצעה שלא תהיה חתומה כיאות על ידי המציע לפי המפורט להלן - עלולה להיפסל.
- 10.6 העירייה תהיה רשאית - לפי שיקול דעתה הבלעדי - לפסול הצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים המפורטים לעיל. למען הסר ספק מובהר, כי העירייה רשאית לפסול על הסף:
- 10.7 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 בתצהיר לעניין העדר עבירות פליליות.

11. בחינת ההצעות ושקלולן:

- 11.1 חישוב הציון הסופי ייערך על ידי חיבור הציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת האיכות והציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת ההצעה הכספית.

11.2 מרכיבי ההצעה:

מרכיב ההצעה הכספית / מחיר (P):

מרכיב ההצעה הכספית / מחיר (P) יהווה 30% מהציון הסופי (S) של המגיש. $P = P1 + P2$

P1: התשלום החודשי על הרישוי (20 נק')

P2: עלויות הקמה (10 נק')

מרכיב האיכות (Q):

מרכיב האיכות (Q) יהווה 70% מהציון הסופי (S) של המגיש.
הציון למרכיב האיכות לכל הצעה יינתן באופן הבא:

הערכת האיכות תבוצע ע"י ועדה מקצועית הכוללת את מנכ"ל העירייה ונציגים נוספים שימונו על ידו (להלן: "הועדה המקצועית").

בדיקת האיכות תבוצע ע"י הועדה המקצועית במסגרת ריאיון שיערך למציעים ע"פ אמות המידה:

פרמטר	מחיר מינ'	מחיר מקס'
התקנה	10,000 ₪	20,000 ₪
דמי מנוי	57,600 ₪	90,000 ₪

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

פרק ראשי	משקל	פרק
ניהול פניות	10%	אופן קבלת הפניה
		ממשק ניהול פניה
		ממשק פתיחת פניה
		אזור אישי לתושב
		טפסים מקוונים
מודולים	10%	מודול הפצה
		חרום
		מודול לחצי מצוקה לגני ילדים
		מודול סקרים
		ניהול הודעות קבוצתיות אישיות
		אפליקציית שטח
		מודול שיבוצים
תשתיות מערכת	10%	הגדרות מערכת
		חיווי מערכת
ניהול תהליכים	10%	מודול תהליכים אוטומטים תהליכי Work-Flow
		מודול תהליכים ניהול Follow Up
		מודול תרחישים - תסריט תהליך
ממשקים	10%	ממשק למערכת המרכזייה
		ממשקים וקישור למערכות נוספות
התרשמות הוועדה	10%	ממשק ידידותי
		התאמה לצרכי העירייה
		חדשנות וערך מוסף
		איכות ומאפייני הספק
		מנהל הפרויקט
		תכנית עבודה לפרויקט
		תכנית הדרכה מוצעת
לקוחות והטמעה	10%	התרשמות הוועדה מהטמעה ושביעות רצון ברשויות אחרות
		גודל רשות, מספר פניות מנהלות, משך השימוש בתכנה

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

- 11.3 שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה:
- 11.3.1 העירייה תהיה רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה לה ביותר במטרה להבטיח לעצמה את מירב היתרונות. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעת המשתתף תכלול את כל מרכיבי העבודה.
- 11.3.2 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 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעה שתענה באופן חלקי על כתב הכמויות או שתלווה בהסתייגויות כלשהן.
- 11.3.3 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.
- 11.3.4 ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, פרטים נוספים וכל הוכחה שהיא תמצא לנכון, בדבר אפשרויותיו המקצועיות והכספיות וכוסרו 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.
- 11.3.5 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.
- 11.3.6 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים קודמים לעיל, מובהר כי במסגרת שיקוליה של הוועדה לבחירת הזוכה תשקול הוועדה לצורך בחירת ההצעה, בין היתר, את הפרמטרים להלן:
- 11.3.6.1 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.
- 11.3.6.2 כושר הביצוע של המציע, ציוד וכוח אדם הנמצאים ברשותו או תחת שליטתו על פי ניסיון העירייה ו/או גופים אחרים בביצוע עבודות עם המציע ו/או קבלת שירותים מהמציע.
- 11.3.6.3 הסכמים חתומים לתקופה המיועדת לביצוע העבודות על פי ההזמנה.
- 11.3.6.4 יכולת עמידתו של המציע בלוח הזמנים של הזמנת העבודה לאור התחייבויות נוספות של המציע.
- 11.3.6.5 כל פרמטר אחר העשוי להשפיע על ביצוע מעולה של העבודה נשוא ההליך במסגרת לוח הזמנים ובהתאם לתנאי ההליך.
- 11.3.7 ככל שיתברר ומועמד לזכייה הינו מציע אשר לעירייה ניסיון רע עמו בגין התקשרות קודמת או נודע לעירייה 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 העירייה רשאית לשקול זאת במסגרת שיקוליה ולהעדיף מציע אחר, אף אם הצעתו תהא גבוהה מזו של המציע אשר לעירייה סבור כי קיים חשש לניסיון רע עמו, וזאת מנימוקים שיירשמו.

- 11.3.8 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שאינה סבירה בשל מחירה, או שאינה סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסותה לתנאי ההליך באופן שלדעת העירייה מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 11.3.9 העירייה תהא רשאית לדרוש מהמציעים הבהרות לשביעות רצונו המלאה לאחר פתיחת המעטפות, זאת על מנת לבחון את המציע ואת הצעתו במסגרת שיקוליה האמורים לעיל.
- 11.3.10 מובהר בזאת כי העירייה תהא רשאית לנהל משא ומתן עם המציע אשר יבחר כזוכה בהליך, לשם שיפור הצעתו, בכפוף לדין.
- 11.3.11 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המציע, בעת הדיון בהצעתו, הסברים וניתוחי מחיר, והמציע מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים.
- 11.3.12 אם המציע יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור, רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
- 11.3.13 יודגש כי העירייה 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 העירייה.
- * הודעה על תוצאות ההליך המכרז לזוכה תימסר הודעה בדוא"ל.

12. משתתף שהצעתו לא תתקבל:

יקבל על כך הודעה בדוא"ל. הערבות שהומצאה על ידו עם הצעתו תוחזר לו לאחר חתימת חוזה בין העירייה לבין הזוכה ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה.

13. חתימת ההסכם, ערבות למתן השירותים:

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

- 13.1 לחתום על ההסכם על כל נספחיו.
- 13.2 להמציא אישור על קיום ביטוחים כנדרש בהסכם.
- 13.3 להמציא לעירייה, על חשבונו הוא, ערבות ביצוע בנקאית בלתי מותנית (נספח א' להסכם) בסכום של 20,000 ₪ כולל מע"מ לתקופה של 39 חודשים מיום החתימה על ההסכם. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הוצאתה "ערבות לקיום ההסכם", הכל להנחת דעתה של העירייה.

14. אם המציע, אשר הצעתו נתקבלה, לא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא הערבות לקיום ההסכם תוך הזמן הקבוע בסעיף זה, תהיה העירייה רשאית למסור את מתן השירותים למציע אחר אשר הצעתו נראית לה כנוחה ביותר או מתאימה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה, והערבות להצעה, כולה או מקצתה, תחולט לטובת העירייה.

15. חילוט הערבות כאמור לעיל ישמש כפיצוי מוסכם במקרה של הפרה וזאת מבלי לפגוע בזכות העירייה לתבוע פיצויים נוספים.

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

העירייה 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.

17. מחירים:

- 17.1 אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- 17.2 מבלי לפגוע באמור, העירייה 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 העירייה בשל כך.

ההצעה של המציע תכלול את כל העבודות בשלמותן, ההתאמות לצרכי העירייה ואת כל ההוצאות והרווח, לרבות מיסים, היטלים וכד', שיידרשו לשם ביצוע העבודות, אלא אם כן צוין במפורש אחרת במסמכי המכרז.

ההצעה לא תכלול מע"מ.

בכבוד רב,

יניב אשור

מנכ"ל העירייה

מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה

בנק

לכבוד עיריית קריית מוצקין

ג.א.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית אוטונומית

על פי בקשת מס' מזהה (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים), זאת בקשר עם השתתפותם במכרז 11/25 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 תוך 7 ימים 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 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.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה. לאחר יום _____ 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

מסמך ג' - הצהרת משתתף

לכבוד: עיריית קריית מוצקין

הנדון: הצהרת משתתף למכרז מס' 11/25 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:
כל העבודה הדרושה לשם ביצוען השלם של התקנת המערכת, הקמת בסיס הנתונים, התאמת המערכת לצרכי המזמינה וכל העבודות נשוא מכרז זה.
המיסים והאגרות למיניהם, דמי ביטוח וכד' (למעט מס ערך מוסף אשר יתווסף לחשבון בהתאם להוראות בעניין זה במסמכי המכרז).
- כל ההוצאות הכלליות של הספק, הישירות והעקיפות, ובכלל זה הוצאותיו המוקדמות והמקורות וכן הוצאות אחרות שיידרשו מאיזה סוג שהוא, אשר תנאי המכרז ו/או מסמכיו מחייבים אותן, ובכלל זה כל התקורה של הספק, לרבות הוצאות המימון והערבויות, בין שההוצאות האמורות כולן ידועות עתה לצדדים, ובין שהן תיוודענה להם בעתיד.
- 6.1 לאחר בחינת כל תנאי המכרז והנתונים הרלוונטיים למתן השירות, להלן הצעתינו:

המחיר המוצע	עלות מקס'	סוג התשלום	תיאור	כמות
	₪ 20,000	חד"פ	הקמת מערכת	1
	₪ 7,500	עלות חודשית	רישוי, אירוח ותחזוקה ללא הגבלת משתמשים (גרסאות מלאות הכוללות דסקטופ + אפליקציה לכל אחת)	1
	₪ 1,100	עלות חודשית	אופציונלי: שימוש ב API - ODATA מהמערכת השלישית	1
	₪ 750	עלות חודשית	אזור אישי לתושבים	1
	₪ 500	עלות חודשית	אופציונלי: מערכת לפתיחת קריאות שירות מהיר (Express)	1

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 בידיכם 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 ימי עסקים מיום חתימה על ההסכם. מצורף/ת בזאת ערבות בנקאית / שיק בנקאי ערוך/ה לפקודתכם כנדרש במסמכי המכרז (בנוסח שצורף כמסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה).
11. 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.
12. 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 הערייה על הזוכה בהליך מכרז.
13. 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. להצעתנו זו מצורפים כל הנספחים ו/או הטפסים הדרושים, עפ"י מסמכי המכרז.

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד



14. אנו מצהירים, כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד שבשמו מוגשת ההצעה, 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: * (חתימת מורשי חתימה וחותרמת התאגיד)

הספק:

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
- אשר חתמו על הצעה זו, בצירוף חותרמת התאגיד, מחייבות את התאגיד לכל דבר
ועניין.

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

- אני הח"מ (ת.ז. _____), לאחר שהוזהרתי כדין מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:
- אני משמש בתפקיד _____ במציע (להלן: "הספק" או "המציע").
 - אני עושה הצהרה זו בשם ומטעם המציע לצורך הגשת הצעה לעיריית קריית מוצקין במכרז מס' 11/25 להתקנה ותחזוקה של מערכת CRM.
 - הריני להצהיר כי למציע ותק וניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של מערכת CRM ואזור אישי לתושב באתר אינטרנט או יישומון ייעודיים, עבור לפחות חמש רשויות מקומיות במהלך השנים 2020-2024, כמפורט להלן:

מס"ד	שם הרשות המקומית	איש קשר	טלפון איש קשר	מועד תחילת מתן שירות
1				משנת __ ועד
2				משנת __ ועד
3				משנת __ ועד
4				משנת __ ועד
5				משנת __ ועד
6				משנת __ ועד
7				משנת __ ועד

- ניתן להוסיף פרויקטים נוספים בצילום דף זה.
- יש להוסיף המלצות להוכחת המוצהר לעיל.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מ.ר. _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה 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 צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

מסמך ה' - מפרט טכני/אפיון דרישות מערכת

דרישות כלליות:

- תצוגה רספונסיבית באופן מלא
- אפליקציה ייעודית לגורמי שטח
- ממשק ניהול בשפה העברית
- יכולת עדכון מערכת מטלפון בעל מערכת הפעלה אנדרואיד / iOS
- הצגת מבחני חדירה בטווח של 18 חודשים ליום הגשת ההצעה
- יישום נהלי אבטחה וסייבר
- שרתי המערכת ינהלו 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 לאחור בשרת נפרד.
- יתרון משמעותי: תקן ISO27001 של מכון התקנים הישראלי (תקן על שם הספק).
- יתרון משמעותי לבחירת מערכת: מערכות מוכחות בעולם ה-CRM שפועלות בשוק המוניציפלי למעלה מ-3 שנים, לפחות ב-10 רשויות.
- רישום וניהול לוגים (גישה למערכת + שינוי מידע רגיש)

במסגרת התהליך:

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

1. כרטיס לקוח:

דרישה	תיאור דרישה
שדות בכרטיס לקוח	כרטיס לקוח יכיל את כל הפרטים הדמוגרפים של הלקוח המערכת תבצע בדיקת ולידציה בעת הקלדת תעודת זהות המערכת תאפשר שדות חופשיים להגדרה עצמית המערכת תאפשר טעינת קבצי אקסל להקמה גורפת של לקוחות המערכת תאפשר להגדיר את סוג הלקוח: תושב, בעל עסק, אורח וכו' הספק יציג פתרון ללקוח שהוא בעל עסק ותושב בעיר
ממשקים למודולים אחרים ולמערכות נוספות	הספק יפרט אם קיימים ממשקים למערכות נוספות בעירייה כגון מערכת הגביה, וטרינריה וכו' הספק יפרט ממשקים אפשריים הרלוונטיים לכרטיס לקוח כגון האם קיים ממשק לרשות האוכלוסין

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד



2. מודול פניות:
2.1 ערוץ קבלת הפנייה

דרישה	תיאור דרישה
קבלת פניה בטלפון	המערכת תתממשק למערכת הטלפוניה ותקפיץ מסך בעת זיהוי מספר הטלפון של המתקשר. הקפצת המסך תאפשר פתיחת פניה ותציג היסטוריית פניות במידה ומדובר במספר לא מזוהה יפתח מסך הקמת לקוח ו/או פתיחת פניה לאנונימי
קבלת פניה במייל	קבלת פניות ישירות למייל ייעודי שיוקצה לטובת פניות המוקד (תיבה אחת או יותר) . שמירת קבצים שצורפו למייל ברמת הפניה מסמכים שיצורפו ישמרו תחת תיק הלקוח עם קישור בגוף הפניה (או אזור יעודי אחר) - שיוך מייל לפניה שליחת אימייל אוטומטית בעת פתיחת פניה (פתיחת פניה תשלח אי מייל אוטומטי) בניית תבניות במייל למשלוח / מילוי התושב שמירת פרטי המייל – תאריך, שעה, כתובת שולח, כותרת וגוף המייל יועתקו לתיאור הפניה וכך כל המשכיות תכתובת בין הלקוח לנותן השירות באותה פנייה
קבלת פניה בפקס	נדרשת תמיכה בפתיחת פניות מתוך מערכות פקס 20ממייל
קבלת פניה בערוצים הדיגיטליים	ערוצים דיגיטליים ורשתות חברתיות: הצבה של טופס פנייה מקוון בדף הפייסבוק – המאפשר קליטת פרטי הפונה ופרטי הפנייה ישירות מן הטופס אל המערכת. ופתיחה פניה כולל תמיכה בהוספת תמונות, סרטונים או מסמכים. יכולת זו תיושם גם לפניות דיגיטליות ממקורות כמו פייסבוק, מסנג'ר, SMS WhatsApp ומדיות חברתיות נוספות שהעירייה תבחר להשתמש בהן.
קבלת פניה באפליקציה לתושב	הספק יפרט אם קיימת אפליקציה לתושב ואת יכולות שיש באפליקציה
קבלת פניה מאתר העירייה	אפשרות לפתיחת פנייה מאתר העירייה באמצעות טופס מקוון, הוספת תמונות ו/או מסמכים. יתכן והפניות וטפסים מקוונים באתר לא יהיו לפי עץ פניות של מערכת ה CRM
קבלת פניה מפורטל ארגוני	פורטל ארגוני: אפשרות לפתיחת פניות מתוך הפורטל הארגוני הפנימי של עובדי העירייה ישירות כפנייה במערכת ה - CRM הספק יפרט יכולות נוספות במידה וישכל פרטי הפנייה – יתועדו במערכת ה CRM הפניה על מנת לייצר המשכיות טיפול בפניה ללא צורך בפתיחת פנייה חדשה. מסמכים שיצורפו יאונדקסו אוטומטית לתיק הלקוח עם קישור בגוף הפניה (או אזור יעודי אחר) לצרופות תוך יצירת קשר בין הצרופות למועד התכתובת
טפסים מקוונים ומערכות צד ג'	טפסים מקוונים: המערכת תתממשק באופן מלא לטפסים מקוונים אותם ניתן להקים במערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים פניה מטופס מקוון תפתח פניה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל / גורמים מטפלים מערכות צד ג': חיבור למערכות צד לפתיחת פניה או קבלת נתונים חוזרים תבצע באמצעות API
WhatsApp	אינטגרציה מובנית למערכת ה - CRM עם/בלי קשר ליכולות רב-ערוציות תוך ניהול תקשורת מ/אל פונה ותיעוד הפעילות במערכת קשרי הלקוחות: מועדי הקשר, תוכן וכו'. אפשרות לפתיחת פניה באמצעות קבלת הודעה במספר הווטסאפ של המוקד, המערכת תאפשר להתכתב עם הפונה ישירות מהמערכת. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה הפניות יכנסו לפול ייעודי ובמקרה של זיהוי מספר הטלפון השולח שיוך הפניה ללקוח הרלוונטי.
אפליקציה שטח (עבור עובדי השטח)	פניות שיתקבלו מאפליקציה של העובד יפתחו כפניה במערכת ה - CRM עם אפשרות לצלם תמונה או לצרף תמונות

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

2.2 ממשק פתיחת פנייה:

דרישה	תיאור דרישה
תהליך פתיחת פניה חדשה במערכת	<p>זיהוי הפונה:</p> <p>1. במידה והפונה קיים במערכת תתבצע הקפצת מסך עם פרטי הפונה והיסטורית הפניות שלו</p> <p>2. המערכת תאפשר גם חיפוש פונה לפי מספר טלפון, שם פרטי ושם משפחה</p> <p>3. המערכת תאפשר פתיחת פניה גם לפונה אנונימי</p> <p>4. מקרה שבו לא נמצא הפונה במערכת יפתח כרטיס לקוח להקלדת פרטי הפונה וגם ממסך פתיחת פניה</p>
	<p>5. מסך פרטי פניה יציג בין השאר את הפרטים הבאים:</p> <p>עץ נושאים ב- 3 רמות</p> <p>הצגת תסריט שיחה או תסריט תהליך (סדר פעולות למילוי Check list) בהתאם לסוג הפניה</p> <p>תיאור הפניה במלל חופשי</p> <p>ערוץ קבלת הפניה</p> <p>אתר / מוסד במידה והפניה ממוסד ציבורי</p> <p>רחוב המפגע - יתכן ויהיה שונה מכתובת כרטיס לקוח</p> <p>הרחוב יהיה משוייך לשכונה ו/או לאזור.</p> <p>6. אפשרות להגדרה שיש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הפניה.</p>

2.3 תהליך ניהול פנייה:

תהליך ניהול פניה	<p>1. מסך פניות יציג את הנתונים הבאים:</p> <p>1.1. פרטי הפונה, פרטי הפניה הכוללים, תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגע, תיאור המפגע, סטטוס הטיפול בפניה</p> <p>1.2. אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לפניה – צפו / לא צפו בפרטי הפניה והיסטוריית דיווחי טיפול.</p> <p>2. הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה, כולל ע"י מי, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפניה</p> <p>3. אפשרות לביצוע המשך טיפול נציג לטיפול בפניה מול התושב, כולל אפשרות לתזמן תאריך ומועד חזרה לתושב עם הקפצת תזכורת לנציג לחזרה לתושב במועד ובמידה והנציג לא מחובר למנהל.</p> <p>4. עדכון אופן הטיפול בפניה – אפשרות בחירה מתוך חלון ושדה נוסף לתיאור אופן הטיפול וסגירת הפניה - אפשרות לבחירת סטטוס, בחירה של הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק sms) או אפשרות של עריכת ההודעה.</p> <p>5. אפשרות להוספת תמונות / מסמכים, במקרה של עדכון אופן הטיפול בפניה ו/או בסגירת הפניה</p> <p>6. אפשרות לשליחה sms לפונה ולמטפל עם בקשה להשלמת פרטים ואפשרות לצילום והחזרה של תמונה מסמך ישירות לעמוד.</p> <p>7. אפשרות להוספת פונה נוסף לפניה, שכפול פניה, הדפסת פניה, שליחת סקר מתוך פניה, שליחת פניה במייל כקובץ PDF, הצגת פניות חוזרות בטווח זמן מוגדר מראש, החלפת מטפל באופן פשוט, הקפצת מטפל תורן (מחוץ לשעות העבודה) מתוך הפניה, עריכת פרטי פניה ע"פ הרשאה, חסימת האפשרות לעדכון פניה ע"י 2 משתמשים בו זמנית</p>
------------------	---

3. אזור אישי לתושב

דרישה	תיאור דרישה
הגדרת אזור אישי לתושב לצורך מעקב אחר פניות למוקד	1. המערכת תאפשר כניסה לאזור אישי אשר יופיע באתר העירייה.
	2. כניסה לאזור האישי תתבצע 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 הפניה, סטטוס הפניה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת המחשה) וכן אופן הטיפול בפניה (אופציונלי עפ"י החלטת מנהל המערכת).
	4. במקרים בהם נשלחה תמונה (או מסמך) ע"י הפונה תוצג התמונה בפרטי הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול (אופציונלי בהחלטת מנהל המערכת).
	5. לפונה תהייה אפשרות להשיב לסקר שביעות רצון לפניה שביצע בעבר למוקד. יש לאפשר הגדרה לאילו פניות ניתן להשיב לסקר: תאריכים וכו'.

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

4. מודולים שונים:

4.1 טפסים מקוונים

דרישה	תיאור דרישה
	1. מחולל הטפסים יאפשר לבנות טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים, כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל את האפשרויות הבאות:
	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 פסקאות 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, לעצב את הטופס, חיבור הטופס לפניה,
	1.15. אפשרות לעריכה של תבנית הטופס לצורך הטמעת הנתונים המתקבלים בתבנית.
	1.16. אפשרות להגדרת הנמענים
	1.17. אפשרות ליצוא הנתונים לקובץ אקסל
	1.18. אפשרות לצפייה בנתונים דרך המערכת
	2. ניתן יהיה להציב את הטופס באתר העיירה
	3. כל טופס יוגדר כפניה ייעודית במערכת
	4. בעת שליחת הטופס יקבל השולח מספר פניה בהתאם לפניה שנפתחה במערכת
	5. במידה והוגדרה תבנית מעוצבת לטופס – יקבל הפונה במייל את הטופס בפורט pdf של תבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופעים בטופס.
	6. הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפניה, אשר תנותב לגורם המטפל עפ"י הנושא אליו שויך הטופס
	7. נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפניה כשדות נפרדים.
	8. המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפניה.
	9. המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס)
	10. עם סגירת הפניה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.

מודל זה יאפשר להקים טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם למערכת כפניות.

4.2 מודול הפצה

דרישה	תיאור דרישה
	1. המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms
	2. המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ שיטען למערכת ה – CRM ועבורם תפתח פניה ייעודית
	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 שונים כגון
	6. המערכת תאפשר להגדיר הודעות מובנות
	7. המערכת תאפשר שליחת SMS מתוך פניה
	הספק יפרט אם ניתן לשלוח גם הודעת ווטסאפ מתוך הפניה
	8. המערכת תאפשר הרכבת הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו')
	9. ניתן יהיה לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה

מודל זה יאפשר להפיץ הודעות sms או סקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

4.3 חירום

תיאור דרישה	דרישה
1. המערכת תאפשר הגדרת מצב חירום ויוצג חיווי של כותרת ראשי בצבע אדום 2. לנושאים הקבועים במערכת יתווספו נושאים המוגדרים כנושאי חירום 3. פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות	ניתן יהיה להפעיל את המערכת במצב חירום – ההפעלה תתבצע ע"י מנהל המערכת בלחיצת כפתור

4.4 מודול לחצני מצוקה לגני ילדים

תיאור דרישה	דרישה
1. מודל זה יאפשר למנהל המערכת להגדיר משתמשים בפרופיל "גננת" אשר כל משתמש ישויך למוסד מסוג גן – ובו פרטי הגן. 2. משתמש מסוג גננת יכנס לאפליקציית השטח אשר תציג מסמך הכולל את הלחצנים הבאים 2.1 פתיחת פניה – 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, פניה זו תפתח פניה בדחיות 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 פניה הכוללת את הפרטים הנ"ל 2.4 כפתור חזרה מטיול – לחיצה על לחצן זה תסגור את הפניה הפתוחה במערכת לגבי יציאה לטיול.	מודל זה יאפשר שימוש באפליקציית שטח כאפליקציה לשעת חירום עפ"י הרשאות שהוגדרו במערכת.

4.5 מודול סקרים

תיאור דרישה	דרישה
1. המערכת תאפשר בניית סקרים ללא מגבלה. 2. לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את השדות הבאים: שם הסקר, שיוך שאלות, שיוך תשובות 3. אפשרויות הצבעה (בחירה בין צבעה פר פונה – כלומר כל פונה יכול להצביע לסקר זה פעם אחת בלבד, הצבעה פר פניה – ניתן להצביע לסקר זה עבור כל פניה) 4. את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאול טלפוני והקלדת הבחירה ע"י הנציג הספק יפרט אם ניתן לשלוח את הסקר גם בהודעת וואטסאפ 5. שיוך הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת פניה. 6. במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה. תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפניה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית 7. למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא: צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה סימון תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון, שכונה, רובע, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו', 8. ניתן יהיה להציג את המצביעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו 9. בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר, וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו.	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

4.6 ניהול הודעות קבוצתיות ואישיות

תיאור דרישה	דרישה
1. המערכת תאפשר להגדיר הודעות מערכת ברמת הפרט, קבוצה או כללית 2. הודעות המערכת תקפוזף למרכז המסך בעת כניסה למערכת ותיסגר רק בסגירה ידנית של המשתמש 3. המערכת תאפשר צפייה בהיסטורית ההודעות אשר פורסמו	המערכת תאפשר למנהל המערכת או כל בעל הרשאה מתאימה – להפיץ הודעות מערכת

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

4.7 אפליקציית שטח

דרישה	תיאור דרישה
<p align="center">המערכת תעבוד בסנכרון מלא עם אפליקציית שטח לעובדים המאפשרת לעובדים לנהל את הטיפול בפניות באמצעות האפליקציה</p>	1. אפליקציית השטח לא תהיה מוגבלת בכמות המשתמשים
	2. ממשק המשתמש יהיה נוח וידידותי לצפייה ועדכון
	3. פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגרסת ה desktop -
	4. האפליקציה תתמוך ios , אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה)
	5. מסך אפליקציה הראשי – יכיל את האופציות הבאות
	5.1. פניות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עבורו ושטרם נסגרו עפ"י סדר שיוגדר ע"י המשתמש ו/או מנהל המערכת. עבור לקוח שפנה שוב כאשר פנייתו עדין פתוחה תינתן אינדקציה על מנת להפעיל שיקול דעת בתעדופן בתור במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים :
	<ul style="list-style-type: none"> • חיפוש וסינון פניות • צפייה בתמונות שצורפו לפניה • אפשרות לחיוג לפונה (בהרשאה בלבד) • צפייה בפרטים מורחבים של הפניה • ניווט למקום המפגע באמצעות waze • טיפול בפניה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות: בחירת אופן הטיפול מרשימת בחירה, הקלדת מלל חופשי, הוספת תמונה / צילום תמונה, בחירת סטטוס, הפניה לגורם אחר (בהרשאה בלבד), החזרת הפניה למוקד
	5.2. התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה - SLA. ניתן לטפל בפניות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות.
	5.3. הודעות אישיות – הפצה והצגת הודעות ברמה אישית או לברמת מחלקה. המערכת תאפשר למנהל המערכת או כל בעל הרשאה מתאימה – להפיץ הודעות מערכת המערכת תאפשר צפייה בהיסטורית ההודעות אשר פרוסמו
	5.4. דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים:
	הקלדת מיקום המפגע (אוטומטי או ידני) פרטי הדיווח שיוך הדיווח לנושאים המתאימים אפשרות לשיתוף הפניה עם גורמים מטפלים נוספים אפשרות להוספת תמונות אפשרות לסמן את סגירת הפניה עם פתיחתה
	5.5. פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.
	5.6. דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש

4.8 מודול שיבוצים

דרישה	תיאור דרישה
<p align="center">שיבוץ עובדים במשמרות</p>	1. המערכת תאפשר להגדיר אזור במערכת כאשר לכל אזור כזה תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים: שם האזור, שיוך למחלקה / אגף, 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 הפניה המערכת תתחשב באזור הפניה, שעת הפניה, יום הפניה 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 שאחרי
	5. ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים: שם מטפל, תאריך תחילה וסיום החופשה, שם עובד מחליף
	6. כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

4.9 ניהול ידע

תיאור דרישה	דרישה
<ol style="list-style-type: none"> העלאת פרטי ידע שונים ברמות שונות ותחת קטלוג של נושאים, תתי נושאים, תגיות. זמינות מכל חלון במערכת. שליפת מידע כללי ויכולת חיפוש ואיתור מהיר של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות הצגת מיידעים בפורמטים שונים, כולל מסמכים, קבצים שונים, תמונות וסרטונים שונים. אפשרות לעריכת המסך האישי של אופן הצגת המיידעים, טבלאות, קישורים וכו'. עדכון המידע יתבצע באמצעות הרשאות מתאימות. תמיכה בשימוש בתסריטי שיחה ותסריטי תהליך. 	ניהול ידע

4.10 ניהול מסמכים

תיאור דרישה	דרישה
<ol style="list-style-type: none"> שמירת המסמכים המתקבלים: כל המסמכים שיתקבלו מהפונה בפקס, מייל הודעת SMS ישמרו אוטומטית תחת פניית הפונה ו/או לפי מספר הטלפון הסוללרי של הפונה בעת קבלת מסמך תשלח הודעת אישור לערוץ בו התקשר הפונה שמסמכיו התקבלו 	ניהול מסמכים

4.11 תהליכים אוטומטיים ותהליכי work-flow

תיאור דרישה	דרישה
<ol style="list-style-type: none"> המערכת תאפשר להגדיר לנושא (עד 3 רמות מטה), את הגדרת פתיחת הפניה עפ"י הפרמטרים הבאים: תיאור הפניה, סוג הפיצול, הגדרת הפיצול המערכת תתמוך בניהול תהליכי work flow ע"פ סטטוס הפניה ו/או סטטוס הפונה תהליכי ה-work flow יהיו תוצאה של פעולות אוטומטיות ו/או פעולות ידניות (שינוי סטטוס אוטומטי ו/או שינוי סטטוס ידני או כתוצאה מפתיחה או סגירה של פניה מסוימת) 	מודל זה יאפשר להגדיר לנושאים אפשרויות של תהליך אוטומטי כך שבעת בחירה בנושא זה המערכת תגדיר באופן אוטומטי את אופן פתיחת הפניה והגורמים המטפלים

4.12 תהליכים וניהול Follow-Up

תיאור דרישה	דרישה	פרק
<ol style="list-style-type: none"> נדרשת אפשרות להגדרת פעילויות עתידיות שיהפכו למשימות לביצוע - חזרה לפונים במועד מאוחר יותר וקבלת תזכורת לגבי מועד החזרה לפונה. הצגת מועד החזרה לפונה (חזרה לפונה ביום ו/או שעה) לפי הגדרה של המשתמש נדרשת אפשרות לריבוי פעילויות עתידיות לפניית הפונה - המערכת תאפשר הגדרת מספר פעילויות עתידיות לאותה פניה תמיכה בהעברת משימות / תזכורות מעובד לעובד 	מודל זה יאפשר מעקב אחר פעילויות מסוימות כגון פניות למעקב ו/או פניות שיש לחזור פונה להמשך טיפול או עדכון	תהליכים וניהול Follow Up

4.13 תרחישים ותסריטי תהליך

תיאור דרישה	דרישה
<ol style="list-style-type: none"> המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטיים ב עפ"י ההגדרות המטפל הגדרת אופן הטיפול - הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה. הודעה לתושב באזור האישי - הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא מסויים. הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול העברה למחלקה אחרת - העברת פניה למחלקה ע"פ הרשאה הגדרת ה-sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול. אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול. יש לאפשר הקפאת SLA לאירוע עם תאריך תזכורת שידרוש בחינת ההקפאה. נדרשת אפשרות להצגת כל האירועים המוקפאים עפ"י מחלקה, נושא ומשך זמן אפשרות לפיצול הפניה למחלקות נוספות (בטור או במקביל) בעת בחירת אופן הטיפול. 	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. כאשר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות

4.14 מודולים אפציונליים ליישום עתידי

תיאור דרישה	דרישה
הספק יפרט אם קיים מודול לניהול תחזוקה מונעת כגון תחזוקת מתקני גן שעשועים או תחזוקת מקלטים	ניהול פעילויות תחזוקה מונעת
הספק יפרט אם קיים מודול בו ניתן לנהל קהילות תושבים שונות כגון ניהול מתנדבים	ניהול פעילות קהילות
הספק יפרט אם קיים מודול BPM להגדרת אופן טיפול בתהליכים ע"פ שלב בתהליך, מתן התראות וצירוף טפסים במידת הצורך	BPM

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

5. תשתיות מערכת
5.1 הגדרות מערכת

דרישה	תיאור דרישה
	המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים
	1. שדות מוצגים בשורות הפניה - המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן
	2. רחובות - המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחובות – כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים: שם רחוב שיוך לשכונה, שיוך לאזור, מאפייני רחוב שיוצגו לנציגים, שמות רחוב קודמים
	3. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפיינים לכל שכונה לצורך חיווי לנציג
	4. אזורים – המערכת תאפשר להגיד רובעים כולל שיוך לגורם עירוני מתכלל של הרובע, עם יכולת צפייה בכל הפניות של אותו רובע לפי סוגי פניות שיוגדרו על ידי מנהל המערכת
	5. מבנה ארגוני היררכי: הגדרת עובדים שיוכם למחלקה, שיוכה לאגף ושיוך למינהל
	7. קביעת SLA בכל רמות נושא פניה, ימים שעות דקות
	8. הגדרת נושא פניה רגיל / חירום / פנימי
	9. שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לסוג פניה ברמה הכי נמוכה
	10. הגדרת משימות לסוג פניה (אופציונלי לבחירה)
	11. הגדרות הנחיות תסריטי שיחה ברמת פניה – כולל אפשרות למלל, תמונות קישורים
	12. הגדרות מיילים ומסרונים
	13. הגדרת שעות עבודה מיוחדת פניה – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל
	14. הגדרת דחיפות ע"י הנציג ברמת פניה.
	15. כללי: ההגדרה ההיררכית תשפיע על ההרשאות שיינתנו למשתמשי המערכת, למשל מנהל מינהל יוכל לצפות באירועי כל היחידות שבתחום אחריות. כלומר תתאפשר העברה / שינוי שיוך מחלקות ו/או אגפים בין חטיבות תוך שמירת כל אירועי העבר.
	16. הגדרת משימות לפניה – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה), אותם ניתן לשייך לנושא מסוים.
	17. הגדרת דחיפיות – אפשרות להגדרת סוגי דחיפיות אותם ניתן לשייך לפניה, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים: שם, צבע, חשיבות בסדר ההצגה במסך
	18. הגדרת סטטוסים – המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים: שם, תיאור, צבע, סוג (פתוח, סגור, מוקפא) הרשאה לעדכון הסטטוס ברמת יוזר וברמת תפקיד, הודעה מתואמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי), אפשרות לשליחת סקר בעת עדכון סטטוס מסויים
	19. הגדרת מקור פניה - אפשרות להגדרת מקורות לפניה כאשר לכל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים: שם, נושא, חיבור לטפסים חיצוניים, הגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור הפניה
	20. הגדרת שעות חריגות - אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש – הגדרת שעת התחלה ושעת סיום
	21. הגדרת סוגי פניות – ב 3 רמות
	22. הגדרת סוגי פונים – אפשרות ליצור קבוצות פונים חוץ מפנים ארגוניים, קבוצות פונים עפ"י עניין ואפשרות הגדרת הרשאות גישה לכל קבוצת פונים.
	23. הגדרת אתרים ומוסדות – הגדרת מוסדות במערכת כאשר לכל מוסד ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים: שם, סמל מוסד, אנשי קשר, כתובת, אזור, מיקום ועוד שדות חופשיים
	24. הגדרת תשובות מובנות – אפשרות להגדרת תשובות מובנות בעת שיחה בווטסאפ או כתיבת הודעות sms
	25. הגדרת מערך הרשאות רמות הבאות: יוזר, תפקיד, מחלקה, אגף, מינהל
	27. סוגי הרשאות: עדכון, צפייה, ערכיה
	28. הגדרת משתמשים – ניתן להגדיר משתמשים למערכת כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים: שם משתמש, תפקיד, פרטי התקשרות, נושאים לטיפול, שכונות ורובעים שבאחריותו, נושאים ברמת מחלקה, סטטוס, הרשאות
	30. הגדרת שעות פעילות למחלקות – אפשרות להגדרת ימים ושעות פעילות לכל מחלקה ולכל משמרת.
	31. הגדרת איחוד פונים – המערכת תזהה כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים: מספר טלפון, פרטים אישיים.
	32. בכל אחת מאופציות אלו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.
	33. ניהול הגדרות כלליות – אפשרות לניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולות המערכת
	34. הגדרת לוח שנה – הגדרת חגים, סופי שבוע, שביתות וכו' כתשתית לחישוב זמני SLA ושעות עבודה רגילות ו/או הקפצת כוננים וכו'.

המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות. להלן חלק מהגדרות הנדרשות במערכת

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

5.2 חיווי מערכת

דרישה	תיאור דרישה
המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.	1. התראה על פניות זהות (אותו נושא באותו המקום) - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה - הזיהוי יתבצע עפ"י מיקום המפגע, נושא המפגע.
	2. חיווי לגבי צפיית המטפלים בפניה - המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפניה.
	3. חיווי פניות נכנסות - המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת.
	4. חיווי משוב מהפונה - בכל מקרה בו הגיע משוב לגבי פניה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפניה לגביה התקבל משוב.
	5. חיווי לגבי פניות חורגות מ- SLA - המערכת תציג חיווי על פניות פתוחות שחרגו מתקן ה- SLA שלהם - החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו.
	6. חיווי לגבי פניות מפוצלות - המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפניה - החיווי יוצג כאייקון בשורת הפניה.
	7. חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויכות לפניות אחרות - החיווי יוצג כאייקון בשורת הפניה.
	8. חיווי לגבי דחיפות הפניה - המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפניה.
	9. חיווי פניות פתוחות על גבי מפה - המערכת תציג על גבי מפה (open map) חיווי של כל הפניות הפתוחות, כל פניה תוצג כנקודה על גבי המפה - לחיצה על הנקודה תפתח את פרטי הפניה.
	10. המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפניה.

6. ממשקים

6.1 ממשק למערכת המרכזייה

דרישה	תיאור דרישה
המערכת תתמוך בשלוחות של המרכזייה ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה	הקפצת מסך:
	1. בעת קבלת פניה הצגת פרטי הפונה (במידה וקיים במערכת), הצגת פרטי היסטורית פניות בסדר יורד מאחרונה לראשונה כולל מידע של תאריך פנייה, נושא הפנייה, מחלקה אליה הועברה הפנייה, סטטוס הפנייה, גורם מטפל, תיאור מלל של הגורם המטפל, אפשרות לפתיחה פניה ישירות במערכת ע"י זיהוי אוטומטי של הפונה.
	2. תמיכה בשיחות מוקלטות כך שהשיחה המוקלטת תשוויר לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה
	3. תמיכה באפשרות לחיג מהיר מהמערכת בעת לחיצה על מספר הטלפון של הפונה בדף הפנייה
	4. פתיחת פניה ישירות ע"פ ביצוע פעולות ב-IVR

6.2 ממשק למערכת המטרו

דרישה	תיאור דרישה
ממשק למערכת המטרו	התממשקות המערכת למערכות המידע של מטרו לקבלת נתונים רלוונטיים מהגבייה

6.3 ממשקים אופציונליים למערכות נוספות

דרישה	תיאור דרישה
מערכות נוספות	1. מערכת GIS (כמו ArcInfo, Google Maps)
	2. ממשק דו כיווני למערכת שוע"ל של פיקוד העורף
	3. מערכת BI
	4. מערכת הטלפוניה וה- Call Center
	5. מערכת רב ערוציות של Glacix של Consist
	6. Outlook גאנט/יומן עירייה
	7. פקס
	8. מייל
	9. SMS
	10. הקלטת שיחות
	11. חייגן
	12. אתר
	13. ווטסאפ
	14. פורטל העירייה
	15. בהמשך תידרש התממשקות למערכות ליבה נוספות בארגון, צפייה במידע, ועדכון דו סטרי. תמיכה בניהול לפי הרשאות.

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

7. מודול דו"חות / שאלות

דרישה	תיאור דרישה
	1. תמיכה בהפקת דוח / שאלתה – תצוגה ע"ג המסך
	2. הפקת דוח / שאלתה לפי בחירת שדות ממודול כרטיס לקוח ומודול פניות
	3. נדרשת תמיכה של הפקת הדוח / שאלתה במספר רמות: יום, טווח תאריכים, טווח שעות
	4. נדרשת תמיכה של הפקת הדוח / שאלתה במספר רמות ארגוניות: עובד, מחלקה, אגף, מנהל
	5. בכל אחת מאפשרויות הדוחות / שאלות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות: יצוא
	6. דוחות / שאלות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות ושאלות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות בין השאר על פי השדות הבאים.
	6.1 סטטוס, שכונה, אזור, רחוב, דחיפות, כל מדרג בהיררכיה הארגונית, סוג לקוח, נציג, גורם מטפל, מוסד, ערוץ הגעה, נושא הפניה, משימות, עמידה וחריגה מ SLA, תזכורת flow-up
	6.2 אפשרות לתצוגה טבלאית וגרפית לפי בחירה
	6.3 אפשרות לבצע חיתוכים על פי כל שדה במערכת, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים.
	6.3 לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה)
	7. מחולל דוחות / שאלות: המערכת תאפשר לחולל דוחות על פי שדות אותם יבחר מפיק הדוח לאחר בחירת השדות הנבחרים יאפשר המחולל לקבוע את הפרמטרים להצגה יתן יהיה לשמור את הדוח במערכת ואף לתזמן אותו לשליחה במייל לגורמים שונים: מטפלים, מנהלים או רשימת תפוצה אחרת
	8. דוחות ושאלות ריכוז:
	8.1 המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם, דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפניה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים: אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה), נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה), תת נושא (בחירה מרובה), גורם מטפל (בחירה מרובה), כתובת מלאה, אזור, פונים, סטטוס, טווח תאריכים
	8.2 המערכת תאפשר לשמור דוחות ברמת משתמש
	9. שאלות / דוחות בחלוקה לחודשים: המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות לחודשים מתחילת השנה של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכן בהשוואה לחודשים קודמים המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים
	10. שאלות / דוחות / שעות חריגות
	10.1 דוח זה יציג דוחות של שעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה
	10.2 הודח יפורט ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה
	10.3 הדוח יהיה ניתן לשליחה במייל או להדפסה ברמת העובד
	10.4 שאלתה / דו"ח פניות חוזרות: דו"ח זה יציג פניות שנפתחו על אותה כתובת (רחוב ומספר בית) או אתר, באותו נושא לפחות X פעמים בטווח תאריך להגדרת מפיק הדוח. אפשרות לשינוי פרמטר של מספר החזרות – יתרון. הדו"ח יפורט ברמת יחידה, סוג פניה (בכל רמה שתבחר) וכתובת,
	11. דו"ח מסרונים: דו"ח זה יציג פירוט של כל המסרונים שנשלחו עפ"י תאריך, שלב הפניה בעת המשלוח, גורם שולח (עדכן שלב שבעקבותיו נשלח המסרון או משלוח מסרון יזום)

מודל זה יאפשר להציג מגוון רחב של דוחות בחתכים שונים, כולל אפשרות לדוחות קבועים, מחולל דוחות, ודוחות חודשיים.

שלב א' – תקופת הקמת המערכת כולל מערך השרות

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

תכנית העבודה לשלב א' – שלב ההקמה על הספק להציג תכנית עבודה מפורטת למימוש, כולל אבני דרך, לו"ז התוצרים שיוגשו בכל אבן דרך ומשאבים נדרשים. התוכנית והמעבר בין אבני הדרך בפרויקט יבוצעו רק לאחר אישור בכתב של מנהל הפרויקט מטעם העירייה.

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+30 י"ע - התקנת נתוני העירייה והצגתם בסביבת ה WEB למשתמשי העירייה.
- 0+45 י"ע - הקמת המערכת כולל ההשלמות הספציפיות למועצה ומסירה סופית.

1. הטמעה ליווי והדרכה:

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

- 1.1.1 הדרכת צוות משתמשי מפתח (מטמיעי מערכת) בשימוש בישום לקליטת הנתונים בהיקף של 3 ימי הדרכה 24 שעות הדרכה נטו (בנות 60 דקות כל אחת במשרדי המזמין)
- 1.1.2 הדרכת נציגי מוקד ורפרנטים בכל המחלקות (מזכירות וכל מי שיעדכן נתונים במערכת) 2 הדרכות במועדים שונים. סה"כ 16 שעות הדרכה נטו.
- 1.1.3 הדרכת מנהלים לשימוש / הפקת דוחות 2 מועדים כל פעם 2 שעות (אפשר בזום). סה"כ 4 שעות הדרכה נטו.
- 1.1.4 הדרכה על אפליקציית השטח – 2 מועדים כל הדרכה בת 4 שעות נטו (אפשר בזום) כולל תרגול.

2. בקרה, ביקורים באתר העירייה:

כל חודש בשלושה חודשים הראשונים יתקיימו דיונים במועצה שמטרתם התאמת המערכת לצרכי משתמש בנושא שאלות ודו"חות. סה"כ שלושה סבבים.
כל רבעון החל מהרבעון השני יתקיים דיון במועצה שמטרתו התאמת המערכת לצרכי משתמש בנושא שאלות, דוחות ומפות.

3. מתן שירות למערכת מוקד ואזור אישי:

א. השירות יכלול תחזוקת מערכת שירות, אחסונה בשרתי המציע, עדכון גרסאות תוכנה, שמירה על רצף תפקודי וכל הקשור לממשק מול התושבים.

ב. באחריות הספק לשמור את המערכת על שלל מרכיביה בכשירות אופרטיבית, כולל מתן מונע במידת הצורך, אספקת והתקנת גרסאות מתקדמות של מוצרי התוכנה ככל שאלו ישוחררו ותיקון תקלות.

ג. טיב השירות ודרישות השירות בתקופת האחריות, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת המתן שירות בתשלום.

ד. הספק מתחייב להיענות לקריאות שרות טלפונית ו/או במייל של העירייה לצורך איתור תקלות במערכת, ומתן פתרונות 24 שעות ביממה.

ה. במקרה של תקלה משביתה יינתן מענה גם מעבר לשעות הפעילות שצוינו בסעיף ג לעיל, כולל גם שבתות וחגים.

ו. הספק יתחייב להתחיל טיפול בתקלה משביתה מידית ממועד קבלתה וטיפול בתקלה רגילה תוך שעותיים מקבלתה, כמוכן יתחייב הספק למתן פתרון זמני ו/או קבוע תוך 24 שעות מקבלת התקלה, פתיחת תקלה לספק תעשה באמצעים הבאים: מייל, ווטסאפ, טלפון, ומערכת פניות של הספק אשר תסופק למשתמש, בסיום הטיפול בתקלה הספק יעביר לרשות דיווח על פתרון התקלה, דרך קבלתה, וזמני הטיפול.

ז. על המערכות להיות תמיד ברמת זמינות ואמינות גבוהה שתאפשר עבודה רצופה 24 שעות ביממה ומכל מקום.

ח. המערכת לא תושבת יותר מפעם אחת בחודש למשך שעה אחת לכל היותר עקב עבודות מתן שירות יזומות לשדרוג או עדכון המערכות שבאחריותו של הספק.

ט. הספק ינהל יומן רישום מסודר של הודעות על תקלות וקריאות שרות. לכל הודעה יינתן מיד עם קבלתה מספר מזהה ברור וחד-חד ערכי אשר יזהה אותה לאורך כל הטיפול. העירייה תהיה זכאית לקבל, ללא תמורה נוספת, דוחות תקופתיים על קריאות השרות שנפתחו והטיפול שניתן להן, כולל פירוט מועדים ומשכי טיפול.
ככל שלא קיימות אחת או יותר מדרישות המפרט מתחייב הספק לפתח אותן לא יאוחר מאשר בתוך 3 חודשים ממועד החתימה על ההסכם.

מסמך ה'2 – התחייבות ספק תוכנה לאבטחת מידע

הואיל ואנו החתומים מטה (להלן: "הספק") נותנים לעיריית קריית מוצקין (להלן: "העירייה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה ו/או עדכון מידע במערכת ו/או עיבוד מידע (הם מוגדרים כמעבדי המידע), והואיל ומתן השירותים למועצה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה

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, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע ולפי נוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשב מפני איומי סייבר עבור ספקי המים והוא יפעל בהתאם להנחיות שיקבל מהעירייה (ע"פ תיקון 13).
- 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 להחתיים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.
- 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 העירייה לערוך ביקורת אבטחה שתהא בתיאום מראש, בשעות העבודה המקובלות.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך למועצה.

2. פיתוח מאובטח:

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

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד
3. דרישות הקשורות לפעילות בענן:



- 3.1 מניעת ממשק ישיר (הפרדה לוגית לפחות) בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
 - 3.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
 - 3.3 ממשק ניהול בגישה מהעירייה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידו.
 - 3.4 במקרה של ניהול בענן – מימוש IPS ויכולות WAF.
 - 3.5 בקרת גישה: בעדיפות להזדהות חזקה (כדוגמת הזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמא, מתן גישה לאפליקציה בסיסמא חד פעמית).
- 3.6 אבטחת תשתיות:
- 3.6.1 בסיס נתונים ייעודי למועצה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של העירייה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
 - 3.6.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו על פי הנחיות העירייה.
 - 3.6.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למועצה.
 - 3.6.4 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.

מסמך ה'3 - הסכם רמת שרות (SLA)

1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה 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 לעירייה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת הממונה, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות עפ"י המכרז על כל נספחיו.
3. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במכרז על כל נספחיו. לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י העירייה על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת של העירייה. למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.
4. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי הסכם זה גם מעבר לשעות העבודה הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת המנהל. שעות העבודה במשרד העירייה יהיו כדלקמן:
יום א' – ה' 8:00-17:00
* למעט חופשות ומועדי ישראל
5. 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 העירייה לספק ובמידה שאלה לא יכסו את סכומי הפיצויים המוסכמים יחולטו הסכומים מתוך הערבות הבנקאית. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים שלמים.

תיאור התהליך	כל יום מעל שבועיים פיגור	כל יום מעל שבועיים פיגור ועד חודשיים	כל יום מעל 3 חודשיים 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	300
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	0	100	200	300
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	0	100	200	300
תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת	0	100	200	300
אי מסירת תיעוד ע"פ הנדרש	0	100	200	300

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

פיגור בתוכנית ההקמה	0	500	1000	2000
פיגור בתוכנית ההטמעה	0	100	300	500
אי יכולת להפיק דו"ח נדרש	0	100	200	300
אי העברת נתונים לעירייה כפי שמופיע בסעיפי סיום ההתקשרות למפרט (נספח א.)	0	300	1000	2000
אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק	0	100	200	300

6. הפעלת מנגנון הפיצוי המוסכם
- 6.1. הממונה מטעם העירייה 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.
- 6.2. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להישלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו.
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.
8. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות עיריית קריית מוצקין אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה.

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 שהזדהרתי 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' בחשון 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' בחשון 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 רלוונטיים).

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

אישור המצהיר

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

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

לכבוד

עיריית קריית מוצקין

א.ג.נ.,

הריני לאשר כי העירייה הביאה לידיעתך את הוראות הסעיפים הבאים:

1. 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 נבחרו הציבור ברשויות המקומיות, י.פ. תשמ"ד עמ' 3114 קובע כדלקמן: "חבר העירייה 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 העירייה 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 העירייה 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 103 א' (3) לצו המועצות המקומיות, לפיה מועצת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 103 א' (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 :

מסמך ח' – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

והמוסמך להתחייב בשמה, מתחייב כדלקמן:

לכבוד עיריית קריית מוצקין

א.ג.נ

אני הח"מ מורשה החתימה כלפיכם

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 ולהחתים 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. 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.
- 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 התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבינכם.
9. חובת הסודיות לא תחול על: (א) מידע שהיה ו/או הפך נחלת הכלל (ב) שהיה מצוי בחזקתו של הספק קודם לגילוי ע"י העירייה 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 ג'נרי, כללי לרבות ידע מקצועי, שיטות עבודה, מתודולוגיה, know-how וכו', ואינו מהווה פיתוח ייחודי עבור העירייה; ו/או (ו) מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה וחותמת המציע:

שם מלא של החותם בשם המציע:

תאריך:

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 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

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

תאריך:

עו"ד:

ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

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 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.

אישור עורך דין - לתאגיד

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

עורך דין:

מסמך יא' - נוסח המלצה

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

לכבוד

עיריית קריית מוצקין

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: מחודש שנת , ועד היום . המערכת מותקנת :

מנהל הלקוח מטעם החברה: .

להלן ניקוד השירותים הניתנים על ידי החברה (נא לתת ציון מ 0 – 5)

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

פרטי הממליץ:

סולארי/טלפון:

תפקיד הממליץ ברשות / וועדה:

שם מלא:

חתימה וחותמת הממליץ:

טבלה זו תשמש את המציע לפירוט ניסיון מקצועי ביחס לביצוע שירותים

תאריך:

מסמך יב' - הסכם

ביום לחודש שנת
שנערך ונחתם בקריית מוצקין
בין:

עיריית קריית מוצקין (להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין:

שם: מס' ת.ז. או ח.פ.:

כתובת: טלפון: (להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז מספר 11/25 לאספקת מערכת CRM (להלן: "המכרז") והספק השתתף במכרז וזכה בו.

והואיל והעירייה 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.

והואיל והספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

1. מבוא

המבוא להסכם זה ונספחיו וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד הימנו. כותרות ההסכם הינן לשם הנוחיות ואין להן משמעות פרשנית.

2. הגדרות

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

מנכ"ל העירייה . - "הממונה"

מי שנתמנה על ידי הממונה לצורך חוזה זה. - "בא כח הממונה"

האדם שמתמנה מזמן לזמן ע"י הממונה או בא כוחו לפקח על ביצוע העבודה או כל חלק ממנה - "המפקח"

לרבות נציגיו של הספק, יורשיו ומורשיו המוסמכים לרבות כל ספק משנה, הפועל בשמו או בשבילו בביצוע העבודות. - "הספק"

העבודה שיש לבצע בהתאם לחוזה. - "העבודה" או "העבודות"

חוזה זה, המסמכים והנספחים המהווים חלק בלתי נפרד ממנו. - "החוזה"

הוראה בכתב מאת הממונה ובחתימתו המורה לספק להתחיל בביצוע העבודה נשוא חוזה זה. - "צו התחלת עבודה"

3. ההתקשרות

הספק מתחייב בזאת ליתן לעירייה את השירותים כמפורט בהסכם זה ובנספחיו והעירייה מתחייבת בזאת לרכוש מהספק את השירותים בכפוף להרשאה תקציבית כדין.

4. השירותים נשוא ההסכם

השירותים אותם יספק הספק לעירייה הינם מערכת CRM ותחזוקתה, כפי שפורטו במפרט הטכני (מסמך ה' 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 כוח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, ייתן 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 כוח עליון.
- 6.5 למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית העירייה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת העירייה 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 העירייה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.
- 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 העירייה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין העירייה.
- 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 בעירייה.
- 6.10 הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות העירייה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של העירייה.
- 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 במפרט הטכני (מסמך ה').
- 6.12 הספק יישא בלבדית בהוצאות השירותים המפורטים בסעיף זה ובהסכם זה.
- 6.13 הספק יבצע כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי על חשבוננו, יביאו מראש לידיעת הממונה ויתאם מולו מועד ביצוע.

7. שינויים במהלך ההסכם

- 7.1 העירייה 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 העירייה תורה לספק על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.
- 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, ייתן 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. במשך תקופת ההתקשרות תהיה רשאית העירייה 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 לעירייה 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 העירייה.
- 8.4 העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות, בתיאום מראש, באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- 8.5 הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה לשביעות רצונו המלאה.
- 8.6 בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הספק למועצה, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

9. תקופת ההתקשרות

- 9.1 תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 36 חודשים מיום חתימת העירייה על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות")

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

9.2 העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים, כולן או חלקן (להלן: "שנות האופציה")

9.3 העירייה 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 העירייה, כפי שמפורטות במסמך ה' (מפרט טכני).

9.5 בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.

9.6 לאחר הפסקת עבודתו הספק מתחייב לשתף פעולה עם כל ספק אחר אשר העירייה רכשה את שירותיו וזאת על מנת לבצע העברה רציפה וחלקה של המערכת להמשך פעולת הספק הממשיך

10. התמורה

10.1 תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם העירייה 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 בגין הקמת המערכת ישולם בתנאי שוטף + 40 ימים מיום קבלת אישור מנכ"ל העירייה כי העבודות הושלמו כדבעי.

10.6 התשלום החודשי לספק בגין השירותים החודשיים יחל חודש לאחר ההטמעה וישולם כנגד חשבונית מס שיגיש למועצה וקבלת אישור הממונה על השלמת ביצוע כל שלב במתן השירותים. חשבונית תשלום בתנאי תשלום שוטף + 40 (חודש שוטף = חודש אישור החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לברור ללא כל חבות נוספת מצד העירייה.

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 לשביעות רצון העירייה.
- 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.
- 11.4 במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של עובדי הספק העומדים בקשר עם העירייה, הספק יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של הממונה. החלפת העובדים לא תפגע במחויבותו של הספק לעמוד בלוחות הזמנים כנדרש.
- 11.5 הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו ועל חשבונו שילווה את העירייה לאורך כל תקופת ההתקשרות. מנהל זה יאושר מראש ובכתב ע"י העירייה (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 מנהל הפרויקט יחזיק בהמלצות חיוביות מלקוחות על תקופות הניסיון כאמור לעיל.
- 11.8 מנהל הפרויקט יהיה זמין לפניות הממונה ו/או בא כוחו בשעות הפעילות של העירייה.
- 11.9 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 העירייה בגדר ספק עצמאי, ואין נקשרים בין העירייה לבינם יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לקבל מהעירייה כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.
- 12.2 מוסכם בזאת מפורשות כי הספק בלבד יישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והעירייה לא תישא בכל תשלום או הטבה כאמור.
- 12.3 תחויב העירייה בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, יודיע על כך העירייה לספק, תוך 21 יום, והספק יפצה ו/או ישפה את העירייה 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 העירייה ובין שאינו נמנה על עובדיו ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לעירייה 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 הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את העירייה 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 לעירייה 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 ובתנאי, שהעירייה תודיע לספק מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ותיתן לספק הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

14. ביטוח

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 לעירייה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת העירייה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 20,000 ₪ לפי הנוסח בנספח א' - ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת ביצוע למסמכי המכרז.

15.2 הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.

15.3 העירייה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, לאחר מתן התראה של 7 ימי עבודה, 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 העירייה 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 העירייה, אשר יימסר לספק על פי רצונה של העירייה, אם תחליט לעשות כן.

16.2 כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שגיעו לספק, הינם קניינה הבלעדי של העירייה, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שייגרמו 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 העירייה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה 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 העירייה לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה העירייה 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 העירייה.
- 17.4 הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה העירייה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:
- 17.4.1 לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהעירייה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י העירייה, 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.
- 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 העירייה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
- 17.5.2 אם הספק הוא אדם או שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידיה 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 העירייה. 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, התיעוד, 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 בידי לפני הסכם זה. והכל על חשבון הספק ללא כל תמורה נוספת (למען הסר נוסף 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 העירייה 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 תתבצע 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 הייתה תקינה יועברו הנתונים שוב ושוב עד לתקינותם המלאה והכל על חשבון הספק.

19. התנאה על זכות יוצרים

19.1 לעירייה 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 העירייה להפרת זכות היוצרים שלו בגין כל שימוש שתעשה העירייה בתוכניות או במסמכים אלו.

19.2 הספק מצהיר כי אין בשימוש במערכת משום הפרת זכויות יוצרים של גורם כלשהי.

20. קיזוז

העירייה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לספק מאת העירייה בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הספק, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת העירייה 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 לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש. לעניין העברת זכויות – העברת/מכירת, עשרים וחמישה אחוזים ממניות השליטה במציע לידי אחר תחשב כהעברת זכויות. האמור בסעיף זה לא יכול על חברה ציבורית.

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד העירייה לא ייחשבו כוויתור העירייה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה העירייה 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:

העירייה :

הספק :

עו"ד/רו"ח :

תאריך :

נספח א' - ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת ביצוע

בנק

לכבוד עיריית קריית מוצקין
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות אוטונומית מס'

1. על פי בקשת (להלן - "המבקש") בקשר להסכם בין המבקש לבניכם בדבר עבור עיריית קריית מוצקין, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי התקנה ותחזוקה של מערכת CRM העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 20,000 ש"ח (במלים: עשרים אלף שקלים חדשים). סכום זה צמוד למדד יוקר המחיה כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 (שבעה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י מנכ"ל העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק סניף

נספח ב' – נספח ביטוח

- העירייה בנספח זה הינה ; עיריית קריית מוצקין ו/או גופי סמך של העירייה ו/או רשויות בתחום השיפוט של העירייה ו/או תאגידים עירוניים של העירייה ו/או גופים מממנים.
1. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח לפני חתימה על הסכם זה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבוננו ועל שמו, הכל כמפורט להלן ובאישור קיום הביטוחים המצורף כנספח ב'1 להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום הביטוחים") ובקשר לביטוח אחריות מקצועית, הפוליסה תהיה בתוקף, כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין.
 2. אישור קיום הביטוחים יכלול ביטוחים הבאים: פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי; פוליסה לביטוח אחריות מעבידים (בגבולות אחריות כפי שרשום בפוליסה של הספק ואם הספק לא מעסיק עובדים במסגרת התקשרות זו, הספק רשאי להציג את אישור קיום הביטוחים ללא ביטוח זה) ופוליסה לביטוח אחריות מקצועית משולב עם ביטוח חבות מוצר.
 3. בביטוחי הספק יחולו ההוראות הבאות:
 - 3.1 חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות הספק על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981)
 - 3.2 ביטוחי הספק הנ"ל יכללו סעיף הקובע, כי אי קיום החובות המוטלות על המבוטח, לרבות, אך לא מוגבל אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויות של העירייה על פי הפוליסות.
 - 3.3 סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי העירייה והבאים מטעם העירייה ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
 - 3.4 הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העירייה והמבטח מוותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי העירייה.
 - 3.5 הביטוחים יכללו כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי.
 4. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן. מיד עם קבלת הדרישה, הספק יעביר את העתקי פוליסות ביטוח ובה ימחק כל מידע שאינו רלוונטי לדרישות העירייה, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי נספח זה.
 5. 14 יום לפני חתימת העירייה על ההסכם וכתנאי לו, מתחייב הספק להמציא לידי העירייה, את אישור קיום הביטוחים כשהוא חתום על ידי מבטחו של הספק שהינו חברת ביטוח מורשית לפעול בישראל כדין. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע השירותים, ולמועצה תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מהספק את ביצוע ומתן השירותים.
 6. 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על הספק להמציא לידי העירייה אישור קיום הביטוחים מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
 7. בכל פעם שמבטח הספק יודיע לעירייה כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד

אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

8. הספק פוטר במפורש את העירייה ואת כל הבאים מטעם העירייה מכל אחריות לאבדן ו/או לנזק, אשר עלול להיגרם לרכוש הספק, לרבות נזק תוצאתי שייגרם עקב נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

9. למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועדים לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויות הספק על-פי ההסכם גם אם יימנעו מהספק ביצוע ו/או מתן השירותים.

10. לעירייה הזכות (אך לא החובה) לבדוק את התאמת אישור קיום הביטוחים אשר יומצאו על-ידי הספק לנדרש על פי נספח זה, והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויות הספק כאמור בנספח זה. הספק מצהיר כי זכות העירייה לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על העירייה ועל מי מטעם העירייה כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים. כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם של הביטוחים הנערכים על-פי האישור כאמור או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.

11. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק, ככל שיש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו על פי הסכם זה ולשלם את דמי הביטוח והשתתפויות העצמיות במלואם ובמועדם.

12. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי דין ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין. לקבלן לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי העירייה ו/או כלפי מי מטעם העירייה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

13. סבר הספק, כי יש צורך בעריכת ביטוחים משלימים ו/או נוספים לביטוחי הספק, רשאי הספק לערוך ולקיים על חשבונו ביטוחים משלימים ו/או נוספים אלה. בכל ביטוח נוסף כאמור (למעט כלי רכב), ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ו/או הבאים מטעם העירייה וכלפי כל מי שכלפיו התחייבה העירייה בכתב טרם קרות מקרה הביטוח למעט כלפי מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון; ובביטוחי החבויות ייכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת העירייה ו/או הבאים מטעם העירייה, בגין אחריות מי מהם למעשי ומחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

14. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע שירותים על פי הסכם זה ייעשה על ידי קבלן משנה מטעם הספק, מתחייב הספק, לדאוג כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק, הוא הנושא באחריות כלפי העירייה ו/או הבאים מטעם העירייה ביחס לביצוע שירותים על פי הסכם זה במלואן לרבות שירותים שיבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלן משנה והוא יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את העירייה ו/או את הבאים מטעם העירייה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע שירותים שיעשו על ידי קבלן משנה, אם ייגרם, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

15. הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

עיריית קריית מוצקין
מכרז מס' 11/25
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM מוקד



נספח ב'1 – אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת		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>			
מעמד מבקש האישור	אופי העסקה	המבוטח	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור
מזמין השירותים	התקנה ותחזוקה של CRM של מערכת	שם:	שם: גופי סמך של עיריית קריית מוצקין ו/או רשויות בתחום השיפוט של העירייה ו/או תאגידים עירוניים של העירייה ו/או גופים מממנים
		ת.ז./ח.פ.	ח.פ.
		מען	מען
			ח.פ.:
			מען

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 – שירותי חומרה ו/או תוכנה

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור
המבטח: