

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מועצה אזורית חבל יבנה (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות להתקנה ותחזוקה של מערכת CRM עבור המועצה.

ניתן לעיין ולהוריד את חוברת המכרז, ללא תשלום, קודם לרכישתה באתר האינטרנט של המועצה, בכתובת:

www.hevel-yavne.org.il

ניתן לרכוש את המכרז טלפוני 08-8622114, או במשרדי המועצה המצויים במחלף גבעת וושינגטון מול תחנת הדלק דור אלון, (להלן: "משרדי המועצה"), בימים א'-ה', בין השעות 09:00-14:00, תמורת תשלום בסך 400 ₪ (במילים: ארבע מאות ש"ח), 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.

מפגש הבהרות יתקיים ביום 13.11.24 בשעה 13:00 באמצעות זום. השתתפות במפגש ההבהרות חובה ומהווה תנאי להשתתפות במכרז.

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ב – ערבות בנקאית להגשת הצעה, על סך של 5,000 ₪, הערבות תהא בתוקף עד ליום 10.3.25 המועצה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.

שאלות הבהרה בעניין על מסמכי המכרז, ניתן להעביר בכתב עד ליום 17.11.24 בשעה 12:00 לכתובת המייל rechesh2@hevel-yavne.org.il, על הפונה מוטלת האחריות לוודא את קבלת הפנייה בטלפון 08-8622137.

את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב-2 העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז מס' 375/2024". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי המועצה האזורית חבל יבנה בצומת בית רבן עד ליום 25.11.24 בשעה 12:00. לא יתקבלו הצעות לאחר שעה זו.

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

אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא. כמו כן, תהא המועצה רשאית לחלק את העבודות בין קבלנים שונים

בכבוד רב,

משה ויין

מנכ"ל המועצה

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

תוכן עניינים

מודעה.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז	3
מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה	11
מסמך ג' - הצעת המשתתף.....	12
מסמך ד' - תצהיר עמידה בתנאי הסף של המכרז והוכחת ניסיון	15
מסמך ה' - מפרט טכני	16
מסמך ה'1 - תכנית עבודה	33
מסמך ה'2 - התחייבות ספק תוכנה לאבטחת מידע.....	35
מסמך ה'3 - הסכם רמת שרות (SLA).....	38
מסמך ו' - הצהרת ספק/ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום	40
מסמך ז' - הצהרה בדבר קירבה/העדר קרבה לעובד המועצה ו/או לחבר מועצה.....	41
מסמך ח' - נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים	42
מסמך ט' - תצהיר לעניין העדר עבירות פליליות.....	43
מסמך י' - תצהיר העדר תביעות משפטיות.....	44
מסמך יא' - נוסח אישור ניסיון	45
מסמך יב' - הסכם	46
נספח א' - ערבות בנקאית להבטחת ביצוע	54
<u>נספח ב' - נספח ביטוח.....</u>	<u>55</u>
נספח ב'1 - אישור קיום ביטוחים	57

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז

1. כללי ומועדים

- 1.1. המועצה האזורית חבל יבנה (להלן: "**המועצה**") מזמינה בזה הצעות מחיר לאספקת מערכת CRM העונה על המפרט טכני המצורף למסמכי המכרז כחלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. תקופת ההתקשרות הראשונה לביצוע כלל העבודות הינה 36 חודשים (להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונה**"). למועצה 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**"). תנאי ההתקשרות עם הזוכה יהיו עפ"י תנאי המכרז וחזרה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו והמהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

1.3. ריכוז מועדים

מפגש הבהרות – חובה	ביום 13.11.24, בשעה 13:00 יתקיים באמצעות יישומון זום קישור לזום יועלה לאתר האינטרנט של המועצה
מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	ב – 17.11.24, בשעה 12:00
מועד אחרון להגשת הצעות	ב – 25.11.24, בשעה 12:00

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

2. תנאי סף להשתתפות במכרז

- רשאים להשתתף במכרז זה יחידים (עוסקים מורשים) או תאגידים הרשומים כדין בישראל, אשר במועד הגשת ההצעות למכרז עומדים בכל התנאים המפורטים להלן:
- 2.1. המציע הינו עוסק מורשה תושב ישראל או תאגיד משפטי אחד (חברה או שותפות, הרשומה כדין בישראל).
- 2.2. המציע צריך להצעתו ערבות בנקאית או שיק בנקאי כנדרש במסמכי המכרז.
- 2.3. למציע ותק וניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של המערכות הבאות:
- 2.3.1. מערכת CRM ;
- 2.3.2. אזור אישי לתושב באתר אינטרנט או יישומון ייעודיים ;
- על המציע להראות הניסיון הנ"ל עבור חמש רשויות מקומיות לפחות במהלך השנים 2020-2024. יובהר, כי על הניסיון להתקיים במציע עצמו ולא באמצעות קבלני משנה.
- על המציע למלא התצהיר מסמך ד' למכרז ולצרף המלצות המעידות על ניסיונו ברשויות אלו .**
- 2.4. המציע השתתף בכנס הבהרות.
- הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים או הנתונים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר, הניסיון והערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

תנאים נוספים

3.

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

- 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.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 3.4. מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה.
- 3.5. כל מסמכי המכרז כשהם מלאים וחתומים.
- 3.6. כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המועצה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים לאחר הגשת ההצעות למכרז להשלים מידע חסר ו/או מסמכים חסרים ו/או המלצות ו/או אישורים רלוונטיים, וזאת לצורך הוכחת עמידתו של המציע בכל תנאי המכרז.
- המועצה שומרת לעצמה את הזכות לפנות לגורמים שונים עימם עבד המציע, על מנת לקבל חוות דעת ביחס לטיב השירות אותו העניק וכן לבקש חוות דעת מקיפה ביחס לפעילות שקיים המציע באותו גוף. תוצאות הבדיקות הנ"ל, אם בכלל תעשנה, תכללנה במסגרת שיקולי המועצה לבחירת הזוכה במכרז.
4. אין לרשום שינוי, תוספת, מחיקה, הערה או הסתייגות בחומר המכרז בין בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל אופן אחר שהוא אלא אם הדבר נתבקש במפורש במסמכי המכרז. כל רישום כזה שלא נתבקש, לא יחייב את המועצה ועלול להביא לפסילת ההצעה.
5. **מפגש הבהרות**
- מידע והסברים נוספים בכל הנוגע למכרז זה ולמתן השירותים הכלולים בהוראותיו יימסרו במפגש הבהרות שיתקיים ביום 13.11.24 בשעה 13:00 **באמצעות יישומון זום**. ההשתתפות במפגש המציעים **הינה חובה**. למועצה שמורה הזכות לקיים מפגש הבהרות במועדים נוספים. קישור לזום יועלה לאתר האינטרנט של המועצה.
6. **הגשת ההצעה**
- 6.1. את הצעת המחיר יש להגיש במעטפה סגורה עליה ייכתב מספר המכרז ולתוכה יוכנסו כל מסמכי המכרז, אל תיבת המכרזים במשרדי המועצה עד לתאריך **25.11.24 בשעה 12:00**. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת שלא כאמור לעיל, אינו עונה על דרישות המכרז והצעה שתישלח שלא כמפורט לעיל בסעיף זה לא תחשב כהצעה שהוגשה.
- 6.2. המועצה תהא רשאית לתקן טעויות סופר או טעויות חשבוניות שנפלו בהצעה, או לחילופין לפסול הצעה שנפלו בה טעויות או אי התאמות כאמור, הכול לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 6.3. המועצה תהא רשאית לפסול על הסף הצעה שלא תוגש בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- ביטוח**
- 6.3.1. המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למועצה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז (נספח ב' 1 להסכם) ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר שינוי בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.
- 6.3.2. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.
- 6.3.3. לתשומת לב המציע – מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות אישור קיום ביטוחים, יהיה על המציע הזוכה למסור למועצה העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומה על ידי חברת הביטוח ובהם ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהמציע הזוכה.
- 6.3.4. למען הסר ספק מובהר בזאת כלהלן:

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

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

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

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

ערבות לקיום ההצעה .7

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 7.3. מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה לתנאי המכרז לטובת המועצה, בסך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ₪).
- 7.4. הערבות הבנקאית חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 7.5. תוקף הערבות יהיה עד ליום 10.3.2025 המועצה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 7.6. המועצה תאפשר הגשת שיק בנקאי על סך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ₪) חלף ערבות בנקאית.
- 7.7. המועצה תהא רשאית להגיש את הערבות או השיק הבנקאי לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 7.8. הערבויות הבנקאיות והשיקים הבנקאיים יוחזרו למציעים אשר לא זכו בהליך המכרז, לאחר חתימת חוזה בין המועצה לבין הזוכה, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה.
- 7.9. כל ההוצאות הקשורות במתן הערבות או השיק הבנקאי, יהיו על חשבון המציע.
- 7.10. ככל שלא צורפה ערבות בנקאית או שיק בנקאי בהתאם לאמור לעיל, אזי המועצה תפסול את אותה הצעה.

תוקף ההצעה

8. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום 10.3.2025 או מועד מאוחר יותר ככל שיוארך על ידי המועצה.

הבהרות ושינויים

- 9.1. משתתפים רשאים להפנות שאלות הבהרה בכתב (במסמך וורד) אל המועצה, עד ליום 17.11.24, וזאת באמצעות דוא"ל אל rechesh2@hevel-yavne.org.il על המציע לוודא שתשובות והבהרות לשאלות ששלח למשרדי המועצה אכן התקבלו בטלפון מספר 08-8622137.
- השאלות יועברו במסמך וורד בפורמט הבא:

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

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

חתימה על מסמכי המכרז והמצאת אישורים

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 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. על המציע לחתום בחתימה וחתימת ליד כל תיקון בהצעתו וכן כל מסמך שישלח אל המציע על ידי המועצה כגון הוראות נוספות, סיכום מפגש הבהרות וכד'.
- 10.2. אם ההצעה מוגשת על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון שמו המלא, מספר תעודת הזהות שלו וכתובתו.
- 10.3. אם ההצעה מוגשת על ידי שותפות, יחתום לפחות אחד השותפים בשם השותפות בצירוף 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 כזאת על ידי המציע לפי המפורט להלן - עלולה להיפסל.
- 10.6. המועצה תהיה רשאית - לפי שיקול דעתה הבלעדי - לפסול הצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים המפורטים לעיל.
- 10.7. למען הסר ספק מובהר, כי המועצה רשאית לפסול על הסף:
- 10.7.1. הצעה של מציע שבעבר היה לה עמו ניסיון רע ו/או בלתי מוצלח.
- 10.7.2. הצעה של מציע שהמציע או המנהל בתאגיד, הורשע בעבירה פלילית בעבירות מרמה וכיו"ב אשר רלוונטיים לנשוא המכרז. המציע יצרף להצעתו תצהיר כי הוא ו/או מנהל בתאגיד המציע בו לא הורשעו בעבירה פלילית כאמור במסמך ט' - תצהיר לעניין העדר עבירות פליליות.

11. בחינת ההצעות ושקלול

- 11.1. חישוב הציון הסופי ייערך על ידי חיבור הציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת האיכות והציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת ההצעה הכספית.
- 11.2. **מרכיב הצעה הכספית/מחיר (P)** – מרכיב הצעה הכספית/מחיר (P) יהווה 30% מהמחיר (S) הסופי של המגיש.
- הציון למרכיב הכספי/מחיר לכל הצעה יינתן באופן הבא:
- P1 - לסה"כ המחירים במס"ד 2, 4-7 בטופס הצעת המשתתף יינתן משקל של 56 נקודות. כלומר, המציע אשר נקב בהצעה הזולה ביותר לסך כל הרכיבים במס"ד הנ"ל, יינתן נקוד של 56 נק'. יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.
- P2 - לסה"כ המחירים במס"ד 1, 3 ו-8 בטופס הצעת המשתתף יינתן משקל של 14 נקודות. כלומר, המציע אשר נקב בהצעה הזולה ביותר לסך כל הרכיבים במס"ד הנ"ל, יינתן נקוד של 14 נק'. יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.

שקלול המחיר:

$$P1+P2 = P$$

מרכיב האיכות (Q) – מרכיב האיכות יהווה 70% מציון האיכות הכולל (S). הציון למרכיב האיכות לכל הצעה יינתן באופן הבא:

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

בדיקת האיכות תבוצע ע"י הוועדה המקצועית במסגרת ריאיון שיערך למציעים על פי אמות מידה המפורטות להלן:

תחום	תכונה	ניקוד מקסימלי
ידידותיות למשתמש	ממשק משתמש נוח, ניווט בין מסכים, עיצוב ידידותי, שכבות תפריטים בהירות, העלאת מקרא וכו'	10
	הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה מפני פעולות הרסניות	5
	מנגנון איתור מידע, מנוע חיפוש (כולל חקירה לעומק) מתוך מסכי מידע וקבצים	5
	הצגת קונספט גרפי	5
פונקציונאליות	אתר	5
	טפסים ותהליכים דינאמיים	10
	אפליקציה תפעול לעובדים	5
	ניהול פניות ציבור	5
כללי	יכולת התממשקות עם תכנות הפועלות במועצה כגון מערכת EPR	5
	אמצעי אבטחת מידע	5
	התרשמות אישית בריאיון	10
	ציון משוקלל (Q)	70

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

11.3. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

11.3.1. המועצה תהיה רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה לה ביותר במטרה להבטיח לעצמה את מירב היתרונות.

11.3.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעת המשתתף תכלול את כל מרכיבי העבודה. ועדת המכרזים תבדוק את הצעת המשתתף, אולם יובהר, כי אין ועדת המכרזים מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת המחיר לשעה הנמוך ביותר או את ההצעה בעלת ציון השקלול הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא וכי המועצה שומרת 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 וכושרו למלא אחר דרישות מהסוג ובהיקף של מטלות העבודה נשוא הליך זה, להציג כל מסמך או אישור, לרבות המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים בין היתר הנוגעים לבחינת עמידת המציע בתנאי הסף, בין אם המסמך כלול ברשימת המסמכים המפורטים בסעיפים לעיל ובין אם אינו כלול בהם, או ניתוח נתונים תפעוליים וכספיים, והמציע חייב לספק לתאגיד את הפרטים וההוכחות הנדרשים.

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.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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 המפורטים 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. ניסיון המועצה ו/או גופים אחרים בביצוע עבודות עם המציע ו/או קבלת שירותים מהמציע.

11.3.6.3. כושר הביצוע של המציע, ציוד וכוח אדם הנמצאים ברשותו או תחת שליטתו על פי 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 למועצה ניסיון רע עמו בגין התקשרות קודמת או נודע למועצה כי בהתקשרות קודמת אשר ביצע המציע ברשות אחרת קיים חוסר שביעות רצון מטיב השירות אשר ניתן על ידי המציע בעבר, לרבות מעורבותו בהליכים משפטיים אשר ננקטו נגדו ו/או הופסקה התקשרות עמו מצד מזמינים אחרים בשל חוסר שביעות רצון, תהא המועצה רשאית לשקול זאת במסגרת שיקוליה ולהעדיף מציע אחר, אף אם הצעתו תהא גבוהה מזו של המציע אשר למועצה סבור כי קיים חשש לניסיון רע עמו, וזאת מנימוקים שיירשמו.

11.3.8. המועצה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שאינה סבירה בשל מחירה, או שאינה סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסותה לתנאי ההליך באופן שלדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כדבעי.

11.3.9. המועצה 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 המועצה תהא רשאית לנהל משא ומתן עם המציע אשר יבחר כזוכה בהליך, לשם שיפור הצעתו, בכפוף לדין.

11.3.11. המועצה 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 המועצה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

11.3.13. יודגש כי המועצה רשאית שלא לבחור בהצעת מציע אפילו יתברר כי היא נמצאה הזולה ביותר, אם אותו מציע או חברה שהוא בעל שליטה בה, הפרו הפרה יסודית התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו או לחברה שהוא בעל שליטה בה, כלפי המועצה.

12. הודעה על תוצאות ההליך המכרז

12.1. לזוכה תימסר הודעה בדוא"ל.

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

חתימת ההסכם, ערבות למתן השירותים

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

13.1. לחתום על ההסכם על כל נספחיו.

13.2. להמציא אישור על קיום ביטוחים כנדרש בהסכם.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 13.3. להמציא למועצה, על חשבונו הוא, ערבות בנקאית (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 ותהווה "ערבות לקיום ההסכם", הכל להנחת דעתה של המועצה.
14. אם המציע, אשר הצעתו נתקבלה, לא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא הערבות לקיום ההסכם תוך הזמן הקבוע בסעיף זה, תהיה המועצה רשאית למסור את מתן השירותים למציע אחר אשר הצעתו נראית לה כנוחה ביותר או מתאימה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה, והערבות להצעה, כולה או מקצתה, תחולט לטובת המועצה. חילוט הערבות כאמור לעיל ישמש כפיצוי מוסכם במקרה של הפרה וזאת מבלי לפגוע בזכות המועצה לתבוע פיצויים נוספים.
15. בכל מקום בו נכתב במסמך זה לשון זכר או לשון נקבה המשמעות הינה זכר ו/או נקבה.
16. **הוצאות**
המועצה לא תחזיר ולא תשתתף בשום צורה בהוצאות כלשהן של המשתתפים להגשת הצעת המחיר, לרבות הבדיקות המוקדמות, הערבויות, דמי קניית מסמכי המכרז או הוצאות אחרות כלשהן הכרוכות בהגשת ההצעות ו/או הנובעות ממנה.
17. **שמירת זכויות**
17.1. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
17.2. מבלי לפגוע באמור, המועצה שומרת על זכותה לבטל את ההליך מכרז, מכל סיבה שהיא, בכל מועד שהוא, לרבות לאחר הגשת הצעות, ולמציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המועצה בשל כך.
18. **מחירים**
ההצעה של המציע תכלול את כל העבודות בשלמותן, ההתאמות לצרכי המועצה ואת כל ההוצאות והרווח, לרבות מיסים, היטלים וכו', שיידרשו לשם ביצוע העבודות, אלא אם כן צוין במפורש אחרת במסמכי המכרז. ההצעה לא תכלול מע"מ.

בכבוד רב,

משה ויין, מנכ"ל המועצה

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה

בנק

לכבוד
המועצה האזורית חבל יבנה

ג.א.נ.,

הנדון : ערבות בנקאית אוטונומית מספר

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים ש"ח), זאת בקשר עם השתתפותם במכרז 375/2024 **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 **10.3.2025** 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 _____

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ג' - הצהרת משתתף

לכבוד
המועצה האזורית חבל יבנה

הנדון: הצהרת משתתף למכרז מס' 375/2024 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"), והעתידיים כולם יחד להוות את החוזה לביצוע העבודות נשוא המכרז.
2. הננו מצהירים בזה כי קראנו את כל האמור במסמכי ההצעה, וכי כל הגורמים המשפיעים על עלויות העבודה וביצועה ידועים ומוכרים לנו, ובהתאם לכך ביססנו את הצעתנו לביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן: "העבודות"). כן אנו מצהירים כי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה של מסמכי ההצעה ואנו מוותרים בזה מראש על טענות אלו.
3. אנו מצהירים בזה כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים במסמכי ההצעה, כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי ההצעה, כי נמצאים ברשותנו המערכות, כל הידע, הניסיון והיכולת המתאימים לביצוע העבודה מבחינת האיכות, ההספק וכוח האדם הדרושים למתן השירותים נשוא הבקשה, הכל כמפורט במסמכי הבקשה ובהתאם ללוח הזמנים שיידרש.
4. הננו מתחייבים למלא אחר הוראות מסמכי הבקשה ולמלא אחר כל התחייבויותינו על פי מסמכי הבקשה במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין. אנו מצהירים כי איננו רשאים להעביר כל מידע שברשותנו כתוצאה מהשתתפותנו במכרז זה לשום גורם אחר, או לעשות בו שימוש כלשהו שלא במסגרת הליך זה.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הננו מתחייבים לספק את השירותים המפורטים במסמכי הבקשה, בסך כמפורט בהצעתנו למכרז, בהתאם להוראות מסמכי המכרז, כולל, בין השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו הננו מקבלים עלינו לתת תמיכה לכלל המערכות ולוקחים על עצמנו לסיים את העבודות האמורות להנחת דעתכם הגמורה ובלוח הזמנים שיידרש.
6. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ובכפוף להוראות המפרט הטכני, מחיר העבודה ייחשב על ידי הספק ככולל את ערך:
 - 6.1 כל העבודה הדרושה לשם ביצוען השלם של התקנת המערכת, הקמת בסיס הנתונים, התאמת המערכת לצרכי המזמינה וכל העבודות נשוא מכרז זה.
 - 6.2 המיסים והאגרות למיניהם, דמי ביטוח וכד' (למעט מס ערך מוסף אשר יתווסף לחשבון בהתאם להוראות בעניין זה במסמכי המכרז).
 - 6.3 כל ההוצאות הכלליות של הספק, השירות והעקיפות, ובכלל זה הוצאותיו המוקדמות והמקריות וכן הוצאות אחרות שיידרשו מאיזה סוג שהוא, אשר תנאי המכרז ו/או מסמכיו מחייבים אותן, ובכלל זה כל התקורה של הספק, לרבות הוצאות המימון והערבויות, בין שההוצאות האמורות כולן ידועות עתה לצדדים, ובין שהן תיוודענה להם בעתיד.
 - 6.4 לאחר בחינת כל תנאי המכרז והנתונים הרלוונטיים למתן השירות, להלן הצעתנו:

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מס"ד	כמות	תיאור	סוג התשלום	עלות מקסימום	המחיר המוצע
1	1	הקמת מערכת	חד פעמי	25,000 ₪	
2	1	רישוי, אירוח ותחזוקה ל-100 משתמשים (גרסאות מלאות הכוללות דסקטופ + אפליקצייה לכל אחת)	עלות חודשית	7500 ₪	
3	1	אירוח לכל G50 נוסף	עלות חודשית	350 ₪	
4	1	אופציונאלי: שימוש ב-API ODATA למקור אחד פעם ביום	עלות חודשית	1,100 ₪	
5	1	אזור אישי לתושבים	עלות חודשית	750 ₪	
6	1	מערכת זימון תורים	עלות חודשית	500 ₪	
7	1	מערכת לפתיחת קריאות שירות מהיר (Express)	עלות חודשית	500 ₪	
8	1	מחיר קבוע לשעת פיתוח	עלות לשעה		

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 לביניכם. 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 אשר 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.
11. מצורף/ת בזאת ערבות בנקאית/ שיק בנקאי ערוך/ה לפקודתכם כנדרש במסמכי המכרז (בנוסח שצורף כ

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

13. מסמך ב' - ערבות בנקאית להגשת הצעה).
14. אנו מצהירים כי ידוע לנו כי אם נפר התחייבות מהתחייבויותינו המפורטות לעיל או אם נחזור בנו בדרך כלשהי מהצעתנו, ולאחר מתן התראה של 10 ימי עבודה ואפשרות לתיקון ההפרה, אתם תהיו זכאים, מבלי לפגוע ביתר זכויותיכם, לחלט את סכום הערבות הבנקאית/השיק הבנקאי כפיצוי קבוע ומוערך מראש על הנזקים, הטרחה וההוצאות שנגרמו לכם בשל הפרת התחייבויותינו ו/או בשל הפרת חוזה ו/או במהלך ניהול המכרז.
15. אנו מצהירים כי הצעה זו מוגשת ללא קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים ואנו מתחייבים לא לגלות ולמנוע את גלוי פרטי הצעתנו לאחרים עד למועד קבלת הודעת המועצה על הזוכה בהליך מכרז.
- אנו מצהירים כי הבנו את כל מסמכי המכרז על כל פרטיהם, וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאות העבודה ידועים ומוכרים לנו, וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
16. להצעתנו זו מצורפים כל הנספחים ו/או הטפסים הדרושים, עפ"י מסמכי המכרז.
17. אנו מצהירים, כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד שבשמו מוגשת 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	_____ הספק
(חתימת מורשי חתימה וחותמת התאגיד)	
_____ _____	שם הספק (באותיות דפוס)
_____ _____	שמות מורשי החתימה
_____ _____	ישות משפטית (חברה/שותפות/אחר-נא לפרט)
_____ _____	כתובת
_____ _____	מס' טלפון
_____ _____	דוא"ל
_____	מספר עוסק מורשה / ח.פ.

אישור חתימה

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

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

1. אני משמש בתפקיד _____ במציע _____ (להלן: "הספק" או "המציע").
2. אני עושה הצהרה זו בשם ומטעם המציע לצורך הגשת הצעה למ.א. חבל יבנה במכרז מס' 375/2024 להתקנה ותחזוקה של מערכת CRM.
3. 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:

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה

אישור עורך דין

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

במסגרת התהליך

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

תכולת המערכת:

1. אופן קבלת הפניות למערכת יהיה באופנים הבאים :

אופן קבלת הפניה	הסבר
טלפון	פניה טלפונית ישירה למוקד. המערכת תאפשר הקלדה מהירה של הפניה ע"י זיהוי מהיר של הפונה באמצעות מאפייני חיפוש או באמצעות זיהוי הטלפון והקפצת נתוני הפונה
מייל	פניה באמצעות ישירה למייל ייעודי שיוקצה לטובת פניות המוקד (תיבה אחת או יותר) . תיאור הפניה יכנס למערכת כפניה, כולל תיעוד כל ההתכתבות עם הפונה המערכת תתמוך גם בקבצים שצורפו למייל.
פקס	קבלת פניות באמצעות פקס – והקלדתם כפניה במערכת.
רשתות חברתיות	הצבה של טופס פניה מקוון בדף הפייסבוק – המאפשר הקלדת פרטי הפונה ופרטי הפניה ישירות מן הטופס אל המערכת. ופתיחה קריאה, כולל תמיכה בהוספת תמונות או מסמכים.
אפליקציות מובייל	אפשרות פתיחת קריאה באמצעות טופס מקוון באפליקציה כולל אפשרות של צילום ו/או הוספה של תמונות ומסמכים. הפניה תפתח קריאה ישירה במערכת.
אתר העירייה	אפשרות לביצוע פניה מאתר העירייה באמצעות טופס מקוון , כולל הוספת תמונות/מסמכים – הפניה תפתח קריאה ישירה במערכת

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

הסבר	אופן קבלת הפניה
ממשק חיבור של המערכת למערכות צד המאפשרות פתיחת קריאה ו/או קבלת נתונים חוזרים. המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הקריאה באמצעות ממשק API – שרות זה בעלות נפרדת	מערכות צד ג'
המערכת תתממשק באופן מלא לטפסים מקוונים אותם ניתן להקים מהמערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים, פניה מהטופס תפתח קריאה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל.	טפסים מקוונים
אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות פנייה למספר הווטסאפ של המוקד, המערכת תאפשר למוקדנים להתכתב אל מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחה הפנייה כקריאה במערכת או כפניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה.	ווטסאפ

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

2. ממשק למערכת המרכזייה :

פעולות נדרשות
המערכת תתמוך בשלוחות של המרכזייה ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה
1. הקפצת חלון בעת כניסת למערכת המציג את פרטי הפונה (במידה וקיים במערכת), הצגת פרטי הפנייה האחרונה של הפונה , אפשרות לפתיחה קריאה ישירות במערכת ע"י זיהוי אוטומטי של הפונה. 2. תמיכה בשיחות מוקלטות כך שהשיחה המוקלטת תשוויך לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה 3. תמיכה באפשרות לחיג מהיר מהמערכת בעת לחיצה על מספר הטלפון של הפונה בדף הפנייה

3. אזור אישי לתושבים :

פעולות נדרשות
אזור אישי לתושבים לצורך מעקב אחר פניות למוקד
1. המערכת תאפשר כניסה לאזור אישי אשר יופיע באתר המועצה. 2. כניסה לאזור האישי תבצע ע"י הקלדת מספר הטלפון בכניסה וקבלת קוד חד פעמי לצורך כניסה לאזור 3. באזור האישי יוצגו כל הפניות אותן ביצע הפונה אל מול הרשות. בפרטי הפניות תופיע מהות הפנייה סטטוס הפנייה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת המחשה) , וכן אופן הטיפול בפנייה (אופציונלי עפ"י החלטת מנהל המערכת). 4. במקרה בהם נשלחה תמונה ע"י הפונה תוצג התמונה/מסמך בפרטי הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול (אופציונלי בהחלטת מנהל המערכת)

4. ממשק פתיחת קריאה :

פעולות נדרשות
תהליך פתיחת קריאה חדשה במערכת
1. זיהוי הפונה : במידה והפונה קיים במערכת ניתן יהיה לזהות את הפונה באמצעות מספר פרמטרים (הזיהוי יתבצע באמצעות פרמטר אחד או יותר), לאחר הקלדת הפרמטר יוצגו פרטי תוצאות – בחירה בתוצאה תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את פנייה זו לפונה. במידה וישנו זיהוי המתקשר ב IVR לחיצה על פתיחת קריאה בחלון תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפנייה לפונה. 2. המערכת תאפשר פתיחת קריאה גם לפונה אנונימי.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
3. בכל מקרה שבו לא נמצא הפונה במערכת יפתח דף להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמר את פרטי הפונה במערכת לצורך זיהוי בפניות עתידיות. 4. מסך פרטי פנייה/אירוע יצידו את הפרטים הבאים. 4.1. תיאור הפנייה – הקלדת תאור הפנייה 4.2. סוג הפנייה – שיוך הפנייה לסוגים שונים – בהתאם להגדרות מנהל המערכת 4.3. מקור הפניה – שיוך מקור הפנייה – עדכון אוטומטי או ידני. 4.4. אתר /מוסד – אפשרות לשיוך הפנייה לאתר /מוסד 4.5. רחוב המפגע – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה , בעת בחירה של הרחוב ישווייך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב 4.6. מספר בית 4.7. אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הקריאה. 4.8. שיוך הפנייה לנושא (עד 3 רמות) , בהתאם לבחירה של שיוך הפנייה תהייה אפשרות להצגת , הנחיות למוקדן כולל משימות. 4.9. שיוך המטפלים לפנייה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך נושאי הטיפול 4.10. הגדרת הפצת הקריאה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כבריית מחדל את אפשרות הפצת פתיחת הקריאה למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מיל /push/ sms) 5. טופס פתיחת הקריאה יכיל אפשרויות מתקדמות נוספות עפ"י הפרוט הבא : 5.1. פיצול הקריאה – בעת פתיחת הקריאה ובמידה והטיפול בקריאה דורש התערבות של יותר ממחלקה אחת או יותר , תהיה אפשרות לפצל את הקריאה הנ"ל לכל המחלקת המטפלות כאשר כל פיצול יאפשר את בחירת הנושאים וכן המטפלים. 5.2. הפיצול יתאפשר בצורה רוחבית (כל המחלקות מטפלות במקביל בקריאה) – או בצורה טורית שבה הטיפול יעבור למחלקה הבאה רק לאחר סגירת הטיפול ע"י המחלקה הראשונה וכך הלאה. 5.3. אפשרות להוספת מסמכים, קבצים או תמונות לפנייה 5.4. אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום המפגע על גבי מפה 5.5. אפשרות של עריכת פרטים בפנייה

בפניות בהם העירייה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך –תאפשר העירייה ליידע באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או פקס ו/או ברשתות החברתיות ו/או מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול.(הטקסטים יוכתבו ע"י העירייה ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי). חשוב: המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות –הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו

5. ממשק ניהול הקריאה :

פעולות נדרשות
תהליך ניהול הקריאה 1. מסך הטיפול בקריאה יציג את הנתונים הבאים 1.1. פרטי הפונה 1.2. פרטי הפניה הכוללים , תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגע, תיאור המפגע

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
1.3. אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לקריאה – צפו / לא צפו בפרטי הפנייה. 1.4. דוח שורות טיפול (היסטוריית טיפול) המציג את כל תהליך הטיפול בקריאה הכוללים את הנתונים הבאים : 1.4.1. הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה , כולל ע"י מי, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפנייה 1.4.2. תיאור שינויים שנערכו בפנייה עם אפשרות להצגה של השינויים שנעשו (לפני מול אחרי) 1.4.3. תיאור דרכי הטיפול. 1.4.4. סטטוס הטיפול בקריאה 1.5. סגירת הפנייה – אפשרות לתיאור אופן הטיפול , כולל אפשרות להוספת תמונות /מסמכים , אפשרות לבחירת סטטוס , בחירה של הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק sms) או אפשרות של עריכת ההודעה. 2. נושאים נוספים המוצגים בדף הפניה . 2.1. אפשרות להדפסת הפנייה 2.2. אפשרות לשליחת סקר לפונה בשיוך לפנייה – הסקר ישלח בהודעת sms לפונה , כאשר תוצאות הסקר יוצגו בדף הפנייה 2.3. אפשרות לשליחת פרטי הפנייה במייל כקובץ PDF . 2.4. אפשרות לשליחה sms לפונה עם בקשה להשלמת פרטים ואפשרות לצילום והחזרה של תמונה מסמך ישרות לעמוד . 2.5. אפשרות לשליחה הודעת sms למטפל בפנייה. 2.6. הקפצת מטפל – אפשרות להקפצת מטפל (מחוץ לשעות העבודה) – לטיפול בקריאה כולל רישום ההקפצה בדוח. 2.7. אפשרות להוספת פונה נוסף לקריאה 2.8. אפשרות לשכפול הפנייה 2.9. אפשרות להחלפה מהירה של מטפל לקריאה 2.10. אפשרות לעריכה של פרטי הפנייה בהתאם להרשאות.

6. מערכת ניהול מידע :

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

7. מודול שיבוצים :

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
מאפשר הגדרות של שיבוצי אנשי השטח , ברמות הגדרה מודולריות.
1. המערכת תאפשר להגדיר אזור במערכת כאשר לכל אזור כזה תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים 1.1. שם האזור 1.2. שיוך למחלקה / אגף 1.3. שיוך רחובות / שכונות הנמצאים תחת אזור זה כאשר לכל רחוב ניתן להגדיר את מספרי הבתים שבאחריות המחלקה החל ממספרים זוגיים או אי זוגיים, דרך טווח מספרים, ועד פרוט מספרים. 2. הגדרת משמרות – המערכת תאפשר להגדיר משמרות לכל מחלקה – כאשר בכל משמרת יש להגדיר שעת התחלה ושעת סיום 3. לוח שיבוצים – המערכת תאפשר להגדיר לוח שיבוצים אשר יגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם לאזור ולמשמרת, כך שבעת בחירה של נושא בפתיחת הקריאה המערכת תתחשב באזור הקריאה, שעת הקריאה, יום הקריאה והשכונה . ניתן יהיה לשבץ יותר מגורם מטפל אחד בכל שיבוץ שכזה. כמו כן השיבוץ יהיה לפי שבוע ויום בשבוע. 4. המערכת תאפשר שכפול שיבוץ של שבוע מסוים לשבוע שאחריו 5. ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים 5.1. שם המטפל 5.2. תאריך התחלת החופשה 5.3. תאריך סיום החופשה 5.4. סיבת החופשה 5.5. מחליף 6. כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה

8. מודול תרחישים :

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
1.8. אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.

9. מודול תהליכים אוטומטים :

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

10. מודול סקרים :

פעולות נדרשות
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
1. המערכת תאפר הקמת סקרים ללא מגבלה. 2. לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את הנושאים הבאים : 2.1. שם הסקר 2.2. שיוך שאלות לסקר 2.3. שיוך תשובות אפשריות לכל סקר 2.4. אפשרויות הצבעה (בחירה בין אצבעה פר פונה – כלומר כל פונה יכול להצביע לסקר זה פעם אחת בלבד, הצבעה פר פניה – ניתן להצביע לסקר זה עבור כל פניה) 3. את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאול טלפוני והקלדת הבחירה ע"י המוקדן. 4. ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת הקריאה. 5. במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה. 6. תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפנייה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית 7. למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
7.1. צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה. 7.2. אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון , שכונה, אזור, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו, 8. ניתן יהיה להציג את המצבעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו , (הצגה של פרטי המצבעים אשר הצביעו תשובה מסוימת באחת השאלות) , 9. בעת הצגת רשימת המצבעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר , וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו.

11. מודול תפוצה :

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

12. מודול טפסים מקוונים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להקים טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם למערכת כפניות.
1. מחולל הטפסים יאפשר להקים טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים , כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל את האפשרויות הבאות

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

13. מודול מגמות :

פעולות נדרשות
ניתן יהיה לזהות מגמות של בעיות ולקבל התראה בהתאם לקריטריונים שנקבעו
1. מנהל המערכת יגדיר מאפיינים את סוג ההתראה אותה ירצה לקבל 2. הגדרת התרחישים להתראה ייקבעו עפ"י הפרמטרים הבאים

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
2.1. טווח ימים לבדיקה 2.2. נושא, נושא משנה, תת נושא 2.3. שכונות רחובות 2.4. כמות מפגעים מינאמלית להתראה 2.5. טווח מינמאלי להתראה בין פנייה לפנייה 2.6. מיקום 2.7. מייל לקבלת ההתראה

14. מודול חרום :

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

15. מודול לחצני מצוקה לגני ילדים :

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

16. מודול דוחות מתקדם

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להציג מגוון רחב של דוחות בחתכים שונים, כולל אפשרות לדוחות קבועים, מחולל דוחות, ודוחות חודשים.
1. בכל אחת מאפשריות הדוחות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות 1.1. יצוא לקובץ אקסל 1.2. שמירת הדוח 1.3. תזמון הדוח ושליחתו לגורמים נבחרים 1.4. אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF 2. דוחות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות על פי הפרמטרים הבאים. • סטטוס • שכונה • רחוב • דחיפות • אגף • מחלקה • נושא • נושא משנה • מוקדן • גורם מטפל • פונים • פונים כולל מטפלים • מוסדות • מקורות • סוגי פניות • משימות • אפשרויות טיפול • דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות • דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים • דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים. 2.1. בכל אחד מדוחות אלו יוצגו התוצאות הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית 2.2. על כל אחד מהדוחות הנ"ל ניתן יהיה לבצע חיתוכים על פי השדות המרכזיים המופעים בפרטי פנייה, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים. 2.3. לכל אחד מדוחות אלו ניתן יהיה לבצע חיתוך על פני תאריכים. 2.4. לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה)

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות

3. מחולל דוחות

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

4. דוחות ריכוז

- 4.1. המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם, דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפנייה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים :
 - אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה)
 - נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה)
 - תת נושא (בחירה מרובה)
 - גורם מטפל (בחירה מרובה)
 - שכונה (בחירה מרובה)
 - רחוב (בחירה מרובה)
 - מס בית
 - פונים
 - סטטוס
 - סוג הדוח (מקוצר, כולל תיאור, כולל היסטורית טיפול, פניה בכל עמוד.
 - אופן תצודה (pdf), שליחה במייל
 - טווח תאריכים
- 4.2. אפשרות שמירה של הדוח

5. דוחות בחלוקה לחודשים.

- 5.1. המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות לחודשים מתחילת השנה של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכן בהשוואה לחודשים קודמים
- 5.2. המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים

6. דוחות שעות חריגות

- 6.1. דוח זה יציג דוחות של שעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה הפורמליות
- 6.2. הודח יפורט ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה
- 6.3. הדוח יהיה ניתן לשיחה במייל או להדפסה ברמת העובד

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

17. אפליקציית שטח

פעולות נדרשות	
המערכת תעבוד בסנכרון מלא עם אפליקציית שטח לעובדים המאפשרת לעובדים לנהל את הטיפול בקריאות באמצעות האפליקציה	
1. אפליקציית שטח ייעודית לגורמי טיפול	
2. פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגירסת ה desktop.	
3. האפליקציה תתמוך ios, אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה)	
4. מסך אפליקציה הראשי – יכיל את האופציות הבאות	
4.1. פניות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עבורו ושטרם נסגרו. במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים:	
• חיפוש וסינון פניות	
• צפייה בתמונות שצורפו לקריאה	
• אפשרות לחיוג לפונה (בהרשאה בלבד)	
• צפייה בפרטים מורחבים של הפנייה	
• ניווט למקום המפגע באמצעות waze	
• טיפול בקריאה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות	
✓ אפשרות להקלדת אופן הטיפול	
✓ אפשרות להוספת תמונה מהשטח	
✓ אפשרות לבחירת הסטטוס	
✓ אפשרות להפניית הפניה לגורם מטפל אחר (בהרשאה בלבד)	
✓ אפשרות להחזרת הפנייה למוקד.	
4.2. התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה sla . ניתן לטפל בקריאות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות.	
4.3. הודעות אישיות – מציג את רשימת ההודעות אישיות שנשלחו ע"י מנהלים.	
6.	
4.4. דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים:	
7.	
• הקלדת מיקום המפגע (אוטומאטי או ידני)	
• פרטי הדיווח	
• שיוך הדיווח לנושאים המתאימים	
• אפשרות לשיתוף הפנייה עם גורמים מטפלים נוספים	
• אפשרות להוספת תמונות	
• אפשרות לסמן את סגירת הפנייה עם פתיחתה	
4.5. פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.	
4.6. דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש	

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

18. ניהול הודעות קבוצתיות אישיות

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

19. חיווי מערכת

פעולות נדרשות
המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.
1. זיהוי פניות זהות - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה – הזיהוי יתבצע עפ"י מיקום המפגע, נושא המפגע, ושעת הדיווח. 2. חיווי לגבי צפיית המטפלים בפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפנייה. 3. חיווי לגבי צופים נוספים בפרטי הפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של משתמשים נוספים הצופים בפניה באותו הזמן – לצורך הימנעות מטיפול כפול. החיווי יוצג בצורת חלונית תפה המציגה את שמות הצופים בפניה 4. חיווי פניות נכנסות – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת. 5. חיווי לגבי פידבק מהפונה – בכל מקרה בו הגיע פידבק לגבי פנייה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפנייה לגביה הוחזר הפידבק. 6. חיווי לגבי פניות חורגות מ-SLA - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה-SLA שלהם – החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו. 7. חיווי לגבי פניות מפוצלות – המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפנייה – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 8. חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 9. חיווי לגבי דחיפות הפנייה – המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפנייה 10. חיווי פניות פתוחות על גבי מפה – המערכת תציג על גבי מפה (open map) חיווי של כל הפניות שטרם נסגרו, כל פניה תוצג כנקודה על גבי המפה – לחיצה על הנקודה תפתח את

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות
פרטי הפנייה. כמו כן הנקודות יצבעו בצבעים שונים בהתאם לצבע הסטטוס של הפנייה. כמו כן תאפשר המערכת לבצע סינון מותאם אישי על הפניות המוצגות במפה. 16. 11. המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפנייה.

20. הגדרות מערכת

פעולות נדרשות
המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות. להלן חלק מן ההגדרות הנדרשות במערכת
1. המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים 1.1. שדות מוצגים בשורות הפנייה-המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן 1.2. רחובות - המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחבות –כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים • שם הרחוב • שייך לשכונה • מאפייני רחוב – יצוגו כפריט מידע למוקדנים • שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים לרחובות 1.3. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפיינים לכל שכונה לצורך חיווי למוקדן 1.4. אגפים – המערכת תאפשר להגדיר את שמות האגפים 1.5. הגדרת מחלקות – המערכת תאפשר להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל מחלקה נושא ותת נושא. • שיוך לאגף • שיוך למחלקה/נושא ראשי • קביעת SLA ברמה , ימים שעות דקות • קביעה כנושא רגיל/חירום/פנימי • שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לנושא • הגדרת משימות לנושא (אופציונלי לבחירה) • הגדרות הנחיות תשריטי שיחה לנושא – כולל אפשרות למלל,תמנות קישורים וסרטונים. • הגדרות מיילים ומסרונים • הגדרת שעות עבודה מיוחדת לנושא – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל • הגדרת דחיפות לנושא.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות

1.6. הגדרת משימות לנושאים – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה) , אותם ניתן לשייך לנושא מסויים.

1.7. הגדרת דחיפיות – אפשרות להגדרת סוגי דחיפיות אותם ניתן לשייך לנושא, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים

- **שם**
- **צבע**
- **חשיבות בסדר ההצגה**

1.8. הגדרת סטטוסים – המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים

- **שם**
- **צבע**
- **הודעה מתואמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי)**
- **אפשרות להצמדת סקר להודעה**
- **קביעת סוג הסטטוס – סגור/פתוח/רדום**
- **אפשרות שיוך הסטטוס רק לגורמים מטפלים מסוימים**
- **אפשרות שיוך הסטטוס רק למשתמשים מסוימים**
- **אפשרות לשיוך הסטטוס לפי רמות הרשאה.**

1.9. הגדרת מקור פנייה - אפשרות להגדרת מקורות לפנייה כאשר לכל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים

- **שם**
- **נושא**
- **חיבור לטפסים חיצוניים**
- **אפשרות להגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור זה**

1.10. הגדרת שעות חריגות - אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש – הגדרת שעת התחלה ושעת סיום

1.11. הגדרת סוגי פניות

1.12. הגדרת סוגי פונים

1.13. הגדרת אתרים ומוסדות – הגדרת מוסדות במערכת כאשר לכל מוסד ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:

- **שם**
- **סמל מוסד**
- **נושא**
- **רחוב**
- **מס בית**
- **טלפון**
- **איש קשר**
- **מיקום (קו אורך וקו רוחב)**
- **מאפיינים – לצורך מידע למוקדן**

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

פעולות נדרשות

1.14. הגדרת תשובות מובנות – אפשרות להגדרת תשובות מובנות בעת שיחה בווטסאפ או כתבית הודעות SMS

1.15. הגדרת משתמשים – ניתן להגדיר משתמשים למערכת כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים

- **שם משתמש**
- סיסמא
- שם פרטי
- שם משפחה
- קבוצת הרשאות
- טלפון
- דוא"ל תפקיד
- נושאים באחריות
- שכונות באחריות – בחלוקה לנושאים
- רחובות באחריות – בחלוקה לנושאים
- ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פניה

1.16. הגדרת פרופילים – המערכת תאפשר להגדיר פרופילים כאשר לכל פרופיל ניתן להגדיר מגוון רחב מאוד של מודולים והרשאות במערכת – כאשר לכל פרופיל ניתן לשייך למשתמשים.

1.17. הגדרת שעות פעילות למחלקות – אפשרות להגדרת ימים ושעות פעילות לכל מחלקה ולכל משמרת .

17.

1.18. הגדרת איחוד פונים – המערכת תזהה כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים :

18.

- טלפון נייד
- שם פרטי + שם משפחה + שם רחוב
- שם פרטי + שם משפחה

בכל אחת מאופציות אלו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.

19.

1.19. ניהול הגדרות כלליות – אפשרות לניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולות המערכת

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ה'1' תכנית עבודה

שלב א' – תקופת הקמת המערכת כולל מערך השרות

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

תכנית העבודה לשלב א' – שלב ההקמה

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

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

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

להלן לוחות זמנים ואבני הדרך:

- 0 - חתימה על חוזה התקשרות והזמנה
- 0+7 י"ע - הצגת תכנית עבודה מפורטת ואישורה.
- 0+15 י"ע - התקנת תוכנות +אפליקציה ייעודית.
- 0+45 י"ע - התקנת נתוני המועצה והצגתם בסביבת ה WEB למשתמשי המועצה.
- 0+60 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 הקליטה והבקרה בשימוש בישום לקליטת הנתונים בישום בהיקף של 3 ימי הדרכה (24 שעות הדרכה נטו בנות 60 דקות כל אחת במשרדי המזמין).
 - 1.1.2. הדרכת צוות ייעודי בשימוש בישום לצפייה בנתונים בהיקף של יום הדרכה אחד.
 - 1.1.3. הדרכת צוות ייעודי בשימוש בישום לעבודה מהשטח בהיקף של יום הדרכה אחד.

2. בקרה, ביקורים באתר המועצה

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

3. מתן שירות למערכת מוקד ואזור אישי

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

ב. באחריות הספק לשמור את המערכת על שלל מרכיביה בכשירות אופרטיבית, כולל מתן שירות 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 טלפוניות ו/או במייל של המועצה 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 **שעתיים** מקבלתה, כמוכן יתחייב הספק למתן פתרון זמני ו/או קבוע תוך 24 שעות מקבלת התקלה, פתיחת תקלה לספק תעשה באמצעים הבאים: מייל, וואטס-אפ, 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. המערכות לא תושבתנה 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. המועצה 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.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ה'2 – התחייבות ספק תוכנה לאבטחת מידע

הואיל ואנו החתומים מטה (להלן: "**הספק**") נותנים למ.א. חבל יבנה (להלן: "**המועצה**") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה ו/או עדכון מידע במערכת;

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

אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. הנחיות כלליות:

- 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע ולפי נוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשב מפני איומי סייבר עבור ספקי המידע והוא יפעל בהתאם להנחיות שיקבל מהמועצה.
- 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך למועצה.
- 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המועצה.
- 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג המועצה לערוך ביקורת אבטחה שתהא בתיאום מראש, בשעות העבודה המקובלות.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד 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 המועצה או מי שימנה מנהל הפרויקט.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת בהתאם לסכימה עקרונית Best Practice המובאת בנספח הטכני לאישור של מנהל אבטחת מידע וסייבר של המועצה.
- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חוסן למערכת לפני העברה לייצור.

3. הגנה אפליקטיבית

- 3.1 שימוש בפרוטוקול [Https](https) בכל דפי היישום.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

3.9.6 ניטור ברמת Audit Trail – כל תהליך הזדהות למערכת, ביצוע פעולה ו/או שינוי של בעל ההרשאה יתועד בקובץ לוג הניתן לקריאה וחקירה עם חתימת זמן, הכוללים את נתוני הגורם שהתחבר.

3.10 הפרדת סביבות :

- 3.10.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 3.10.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
- 3.10.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.

4. דרישות במקרה של פעילות בענן :

- 4.1 מניעת ממשק ישיר (הפרדה לוגית לפחות) בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 4.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 4.3 ממשק ניהול בגישה מהמועצה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידו.
- 4.4 במקרה של ניהול בענן – מימוש IPS ויכולות WAF
- 4.5 בקרת גישה :
- 4.5.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא בעדיפות להזדהות חזקה (כדוגמת סיסמא חד פעמית)
- 4.5.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 4.5.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 4.6 אבטחת תשתיות :
- 4.6.1 בסיס נתונים ייעודי למועצה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של המועצה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 4.6.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו על פי הנחיות המועצה.
- 4.6.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למועצה לפי דרישתה.
- 4.6.4 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
- 4.6.5 הספק יספק למועצה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 4.6.6 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

ולראייה באנו על החתום

חברה	שם (משפחה ופרטי)	חתימת הספק	תאריך
------	------------------	------------	-------

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 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 מ.א. חבל יבנה** אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

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

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

המצהיר

אישור

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

עו"ד

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

לכבוד

מועצה אזורית חבל יבנה

א.ג.נ.,

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

תאריך: _____ חתימת מורשי חתימה של המציע: _____ :

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ח' – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

לכבוד

מועצה אזורית חבל יבנה

א.ג.נ

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

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למועצה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבותי 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.
7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרם לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.
8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981.
10. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבינכם.
11. חובת הסודיות לא תחול על: (א) מידע שהיה ו/או הפך נחלת הכלל (ב) שהיה מצוי בחזקתו של הספק קודם לגילוי ע"י המועצה ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) שפותח באופן עצמאי ע"י הספק; ו/או (ד) מידע שנמסר לספק ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או (ה) מידע אשר יוצר על ידי המציע במסגרת תכולת העבודה על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי לרבות ידע מקצועי, שיטות עבודה, מתודולוגיה, know-how וכו', ואינו מהווה פיתוח ייחודי עבור המועצה; ו/או (ו) מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.

ולראיה באתי על החתום

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך ט' - תצהיר לעניין העדר עבירות פליליות

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

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

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

זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____	_____
חתימת המצהיר	שם המצהיר

אימות

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

_____	_____
עו"ד	תאריך

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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 14/2024 **אספקת מערכת CRM**.

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

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

המצהיר

תאריך

אישור עורך דין - לתאגיד

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

עורך דין

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך יא' - נוסח המלצה

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

לכבוד

מועצה אזורית חבל יבנה

ג.א.נ,

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"), בקבלן ראשי.
השירותים כוללים: _____.

המערכת מותקנת: _____ מחודש _____ שנת _____, ועד היום.

מנהל הלקוח מטעם החברה _____:

להלן ניקוד השירותים הניתנים על ידי החברה

(נא לתת ציון מ 0 – 5)

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

פרטי הממליץ:

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

טבלה זו תשמש את המציע לפירוט ניסיון מקצועי ביחס לביצוע שירותים

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

מסמך יב' - הסכם

שנערך ונחתם בחבל יבנה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: מועצה אזורית חבל יבנה

(להלן: "המועצה")

מצד אחד

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

מצד שני

הואיל והמועצה פרסמה מכרז מספר 375/2024 לאספקת מערכת CRM (להלן: "המכרז").

והואיל והספק השתתף במכרז וזכה בו.

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

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

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

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן :

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

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

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

"המפקח"

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

"הספק"

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

"העבודה" או "העבודות"

- העבודה שיש לבצע בהתאם לחוזה.

"החוזה"

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

"צו התחלת עבודה"

- הוראה בכתב מאת הממונה ובחתימתו המורה לספק להתחיל בביצוע העבודה נשוא חוזה זה.

3. ההתקשרות

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

4. השירותים נשוא ההסכם

השירותים אותם יספק הספק למועצה הינם מערכת CRM ותחזוקתה, כפי שפורטו 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 כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך 30 יום מיום, שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.

6.5 למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית המועצה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת המועצה יהיה חייב הספק למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלק העבודה שנמסר ההוראות בדבר השלמת העבודה כולה בשינויים המחויבים.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 6.6. מסירת העבודות תבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י המועצה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון המועצה.
- 6.7. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- 6.8. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות המועצה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין המועצה.
- 6.9. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים במועצה.
- 6.10. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות המועצה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של המועצה.
- בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על מסמך ח' – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים – ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממעסקיו 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 ישא בלבדית בהוצאות השירותים המפורטים בסעיף זה ובהסכם זה.
- 6.13. **הספק יבצע כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי על חשבונו, יביא מראש לידיעת הממונה ויתאם מולו מועד ביצוע.**

7. שינויים במהלך ההסכם

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

8. פיקוח

- 8.1. הפיקוח על עבודת הספק ייעשה ע"י הממונה.
- 8.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה למועצה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
- 8.3. על הספק לבצע העבודות בתיאום עם הממונה ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של המועצה.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

- 8.4. המועצה 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 המועצה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.
- 9. תקופת ההתקשרות**
- 9.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 36 חודשים מיום חתימת המועצה על הסכם זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- 9.2. המועצה 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. המועצה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שיהא חייב בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- 9.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת המועצה, כפי שמפורטות במסמך ה' (מפרט טכני).
- 9.5. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.
- 10. התמורה**
- 10.1. תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם המועצה לספק את התמורה כמפורט בהצעתו – מסמך ג' למכרז.
- 10.2. לתמורה לעיל יתווסף מע"מ כחוק כשיעורו עפ"י דין בעת ביצוע תשלום.
- 10.3. למען הסר ספק, מצהירים הצדדים ומסכימים בזה, כי התמורה המגיעה לספק הינה סופית, והספק לא יהיה זכאי לתוספת כל שהיא בגין התייקרויות בשכר העבודה ו/או מסיבה אחרת מכל מין וסוג שהוא.
- 10.4. מלבד התמורה המפורטת בסעיף זה, לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים למעט מע"מ, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרויות מכל מין וסוג לא ישנו את המחירים.
- 10.5. התשלום לספק בגין הקמת המערכת ישולם בתנאי שוטף + 40 ימים מיום קבלת אישור מנכ"ל המועצה 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 לבירור ללא כל חבות נוספת מצד המועצה.
- 11. הציוד והעובדים**
- 11.1. הספק מצהיר כי הוא בעל ידע, כישורים, ציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא הסכם זה לשביעות רצון המועצה.
- 11.2. הספק מצהיר כי ברשותו הציוד והמכשור הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

12. אי קיום יחסי עובד ומעביד

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

13. אחריות לנזק

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

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

14. ביטוח

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

15. ערבות

15.1. להבטחת קיום התחייבויות הספק על פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא למועצה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת המועצה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 20,000 ש"ח לפי הנוסח בנספח א' - ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת ביצוע למסמכי המכרז.

15.2. הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.

15.3. המועצה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, 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 המועצה עקב ובגין ההפרה.

16. שמירת זכויות

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

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

17. הפרה ובטלות ההסכם

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

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

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

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

- 17.4.1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהמועצה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י המועצה, והספק לא עשה כן.
- 17.4.2. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לו בגין ההפרה.
- 17.4.3. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
- 17.4.4. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר לצורך ביצוע העבודות.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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

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

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

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

18. סיום התקשרות

18.1. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התיעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, קול, וידאו, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הספק למועצה את כל מרכיבי השירות בנוסף לצידוד 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 נספק כל נתון שהוא ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועבר ע"י הספק ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).

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

18.3. העברת הנתונים 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 היתה תקינה יועברו הנתונים שוב ושוב עד לתקינותם המלאה והכל על חשבון הספק.

19. התנאה על זכות יוצרים

19.1. למועצה מוקנית מכוח הסכם זה זכות הבעלות והשימוש בתוכניות, במסמכים, בחו"ד, בדוחות ו/או בכל חומר מקצועי, גולמי או אחר נשוא הסכם זה, שהוכנו ע"י הספק, ולא תישמע טענה מצד הספק כלפי המועצה להפרת זכות היוצרים שלו בגין כל שימוש שתעשה המועצה בתוכניות או במסמכים אלו.

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

20. קיזוז

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

21. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לספק להעביר זכויות 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 המועצה לכך בכתב ומראש. לעניין העברת זכויות – העברת/מכירת, עשרים וחמישה אחוזים ממניות השליטה במציע

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

לידי אחר תחשב כהעברת זכויות.
האמור בסעיף זה לא יכול על חברה ציבורית.

22. ויתור והימנעות מפעולה

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

23. שינוי ההסכם

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

24. כתובות והודעות

24.1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המועצה

הספק

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה 2.
..... אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הספק על הסכם זה, ולחייבו בחתימתם.

עו"ד/רו"ח

תאריך

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

נספח א' - ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת ביצוע

..... **בנק**

לכבוד
המועצה האזורית חבל יבנה

א.ג.נ.,

הנדון : כתב ערבות אוטונומית מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן - "**המבקש**") בקשר להסכם בין המבקש לביניכם בדבר התקנה ותחזוקה של מערכת CRM עבור מועצה אזורית חבל יבנה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי המועצה 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 המועצה, 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**

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

נספח ב' – נספח ביטוח

המועצה בנספח זה הינה ; מועצה אזורית חבל יבנה ו/או גופי סמך של המועצה ו/או רשויות בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או גופים מממנים.

1. מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי 14 יום לפני חתימה על הסכם זה ובמשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו 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 יכול כלול 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 המועצה על פי הפוליסות.
 - 3.3. סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי המועצה והבאים מטעם המועצה ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
 - 3.4. הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המועצה והמבטח מוותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי המועצה.
 - 3.5. הביטוחים יכללו כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי.
4. המועצה 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 המועצה, 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 המועצה על ההסכם וכתנאי לו, מתחייב הספק להמציא לידי המועצה, 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 המועצה 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 למועצה כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
8. הספק פוטר במפורש את המועצה ואת כל הבאים מטעם המועצה 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. למועצה 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 המועצה לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על המועצה ועל מי מטעם המועצה כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

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 ובמועד.

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 המועצה ו/או כלפי מי מטעם המועצה, 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 המועצה ו/או הבאים מטעם המועצה וכלפי כל מי שכלפיו התחייבה המועצה בכתב טרם קרות מקרה הביטוח למעט כלפי מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון; ובביטוחי החבויות ייכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת המועצה ו/או הבאים מטעם המועצה, 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 המועצה ו/או הבאים מטעם המועצה 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 המועצה ו/או את הבאים מטעם המועצה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע שירותים שייעשו 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.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח									
מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול אחריות לכלל פעילות/המבוטח סכום ביטוח/שווי העבודה		השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	
								309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 328 ראשוני ות	
		י ש ל כ ל ל ג ס ת א ר י ד ר ט ר' ל א י א ו ח ר מ מ ו ע ד ח י מ ת ה ס כ ס		4,000,000	4,000,000			301 - אובדן מסמכים 302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצו עית של מבקש האישור) 304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילו ת המבוטח 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון.	אחריות מקצועית משולב מוצר

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

כיסויי ס נוספים בתוקף וביטול חריגים	מט בע	השת תפו ת עצמי ת (אין חוב ה להצי ג נתון זה	גבול אחריות לכלל פעילות /המבוטח סכום ביטוח/שווי העבודה	תאר יך סיו ס	תאריך תחילה	נוסח ומהד ורת הפולי סה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	
- 321 מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח ח - 325 מרמה ואי יושר עובדים . - 327 עיכוב/ שיהוי עקב מקרה ביטוח - 328 ראשוני ות - 332 תקופת גילוי – 6 חודשי ס -339 הרחבה לסיכון סייבר									

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול אחריות לכלל פעילות/המבוטח/סכום ביטוח/שווי העבודה	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
אחריות המושל משולב מקצועית	ביט	י ש ל כ ל ל ג ס ת א ר י ד ר ט ר' ל א י א ו ח ר מ מ וע ד ת ח יל ת מ ת ן ש י ר ו ת י ס			4,000,000 4,000,000			302 – אחריות צולבת 304 – הרחב שיפוי בגין מוצרי/פעילות המבוטח 309 – על ויתור תחלופ לטובת מבקש האישור 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוני ות 332 – תקופת גילוי - 12 חודשי ס

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 וחיסכון. 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.

מועצה אזורית חבל יבנה
מכרז מס' 375/2024
להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

חתימת האישור
המבטח: