

מועצה אזורית

אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM

**אגף מכרזים מנמ"ר מועצה
מרץ 2023**

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה") מזמינה בזה הצעות לרכישת מערכת CRM ותחזוקתה, כמפורט במסמכי

ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של המועצה האזורית אשכול אשר כתובתו הינה:

<https://eshkol.info>

את מסמכי המכרז ניתן לרכוש בסכום של 1,000 ₪ (שלא יוחזרו בשום מקרה) במחלקת גביה במועצה האזורית אשכול. החל מיום 26/03/23 בימי עבודה א' – ה' בין השעות : 08:00 – 15:00 או ביצוע תשלום באמצעות האינטרנט באתר המועצה <http://eshkol.info> – תחת תשלומים, תשלום מיסים ואגרות, תשלומים מזדמנים יש לציין באופן מפורש כי התשלום הינו בגין מכרז פומבי 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

אופן ביצוע העבודות, מתן השירותים, התמורה ותנאי תשלומה, ויתר תנאי ההתקשרות בין המועצה לבין הזוכה במכרז, מפורטים במסמכי המכרז.

בחירת הזוכה תעשה על פי הפרמטרים המפורטים במסמכי המכרז, אולם בכל מקרה, אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. אין בפרסום המכרז משום התחייבות של המועצה להזמין את השירותים נשוא המכרז.

את ההצעות, בצירוף כל המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית (לא בדואר) במשרדי המועצה, לא יאוחר ועד ליום 04/05/23 בשעה 12:00 בתיבת המכרזים במועצה. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר לא תתקבל.

המציע יקרא את כל מסמכי המכרז, יבדוק את כל הטעון בדיקה וינקוט בכל אמצעי אחר הנראה לו כנחוץ כדי לחקור את תנאי המכרז, ומפרטי העבודות.

מציע שיידרשו לו הבהרות מוזמן לפנות למועצה בדוא"ל cio@erc.org.il כאשר יש לוודא קבלת המייל בטל:

08-9929164 - 08 יש להעביר העתק של שאלות הבהרה גם לאימייל irit@erc.org.il.

שאלות הבהרה יועברו בגרסת וורד על מנת להקל על המענה עליהן. שאלות הבהרה יועברו עד ליום : 20/04/23 בשעה 12:00.

בכל מקרה של סטייה או אי התאמה בין האמור בפרסום זה לבין האמור במסמכי המכרז, יגברו התנאים והכללים שבמסמכי המכרז.

בברכה,

גדי ירקוני

ראש המועצה האזורית אשכול

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

1 כללי:

- 1.1 המועצה האזורית אשכול (להלן - "המועצה") מעוניינת לקבל הצעות לרכישת, שדרוג, תפעול ותחזוקת מערכת CRM של המועצה, הכול על פי הדרישות והתנאים המפורטים במסמכי המכרז, אשר תסייע לה בניהול תהליכי השירות והקשר עם תושביה ומקבלי שירות אחרים המתגוררים בתחומה (להלן: "לקוחות"), לתקופה של 36 חודשים (להלן: "תקופת הזיכיון" או "תקופת ההתקשרות") וכן אופציה להארכת תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות בנות 12 (שנים עשר) חודשים כל אחת, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה. המערכת תהיה מערכת מבוססת WEB ותופעל מענן הספק.
- 1.2 המועצה תזמין מהזוכה, מעת לעת, את השירותים המפורטים בכתב הכמויות והמפרט הטכני בהתאם לצרכי המועצה ועל פי שיקול דעתה.
- 1.3 מובהר, כי המועצה איננה מחויבת להזמנות בהיקף כלשהו, והספק לא יבוא בטענות ו/או דרישות מכל סוג שהוא כלפי המועצה בעניין זה, ולא יחול עקב כך כל שינוי במחירים שהוצעו על ידו למכרז. השירותים שיוזמנו על ידי המועצה בפועל תלויים בצרכי המועצה ובקיומם של תקציבים מאושרים לביצוע רכישת השירותים, ותיתכן גם הזמנת השירותים בחלקים ו/או במועדים שונים לאורך תקופת ההתקשרות עם הזוכה.
- 1.4 תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו על פי תנאי המכרז וחווה ההתקשרות.
- 1.5 על המציע לעיין בכל מסמכי המכרז בטרם הגשת הצעתו ולבדוק כל פרט נחוץ לשם הגשת ההצעה.
- 1.6 בחותמו על מסמכי המכרז, מצהיר המציע כי הוא ראה ובדק את כל פרטי המכרז, לרבות את נספחיו, וכי הצעתו כוללת את כל המחירים והשירותים הנדרשים במכרז.

2 יעדי המערכת הנדרשת:

- 2.1 מטרת המערכת, הינה לייעל את תהליכי מתן השירות למקבלי השירותים מהמועצה. כאמור תושבי המועצה, מוסדות, עסקים ישובים וכיו"ב, באמצעות ניהול מעקב וטיפול בפניות, קריאות שירות, תקלות ואירועים המועברים אליה מהתושבים ומקבלי השירותים השונים.
- 2.2 המערכת תנהל את תהליכי השירות ופניות התושבים במגוון ערוצי פנייה (טלפוני, הודעות ווטסאפ, פייסבוק, דואר אלקטרוני, דיווחי מפקחים וכיו'), ותכלול טיפול בפניות תפעוליות, שיוכם למחלקה, ומעקב גמר טיפול לרבות תיעוד מיקום התקלה וצילומים נלווים המתקבלים מתושב / מפקח בשטח.
- 2.3 המערכת תשמש את המזמין, עובדיו והמועסקים על ידו לרבות גופי הסמך של המועצה ותאגידיה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

3 תמצית לוחות זמנים ותאריכים למכרז :

מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
תאריך: 20/04/23 שעה: 12:00 אופן מסירה: בדואר אלקטרוני: cio@erc.org.il יש לוודא קבלת השאלות בטלפון 08-9929164.
מועד אחרון להגשת הצעות
תאריך: 04/05/23 שעה: 12:00 אופן מסירה: הגשה באופן ידני בלבד לתיבת המכרזים בבית המועצה. הצעה שתגיע במועד מאוחר יותר תיפסל.
ערבות מכרז
סך: 5,000 ₪ תאריך תוקף לפחות עד: 31.5.2023 או לחילופין שיק בנקאי לפקודת המועצה האזורית אשכול ע"ס 5,000 ₪.
ערבות ביצוע
סך: 10% מגובה ההתקשרות השנתי (כולל עלות ההקמה ועלות חבילת המסרונים) תוקף: 90 יום מיום סיום ההתקשרות.

4 תנאי סף :

רשאים להגיש הצעות מציעים העומדים, במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בכל דרישות הסף המצטברות להלן:

4.1 המציע רכש את מסמכי המכרז. להוכחה: על המציע לצרף להצעתו את קבלה על שמו על רכישת מסמכי המכרז.

4.2 המציע בעצמו סיפק ותחזק מערכות לניהול קשרי לקוחות (CRM) בין השנים 2018-2023 עבור לפחות שלוש רשויות מקומיות (רשויות מקומיות הן עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות בישראל שהוכרו על ידי משרד הפנים) כשכל ההתקשרות עם כל אחת מהרשויות הינה לפחות ל 12 חודשים. להוכחה, המציע יפרט את ניסיונו בנספח ד ויצרף את פרטי הגופים הממליצים, וכן יצרף העתק מהסכם ההתקשרות עם הרשויות המקומיות הנ"ל להוכחת ההתקשרות עימן.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

4.3 המציע ימנה מנהל פרויקט מטעמו לצורך האפיון, ההטמעה ושאר השירותים הנדרשים במסגרת יישום המכרז, אשר יהיה בעל ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2018-2023 לשלוש רשויות מקומיות לפחות באספקת שירותי אפיון והטמעת פרויקט, הקמת מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM). להוכחה: המציע יפרט את ניסיונו של מנהל הפרויקט בנספח ה, ימלא את הטבלה הדרושה שם, יצרף את קורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע ופרטי הגופים הממליצים עליו.

4.4 מנהל פרויקט מטעמו של המציע יעמוד לרשות המזמין לכל תקופת ההתקשרות ויוחלף רק באישור המזמין בכתב מראש ושהמחליף עומד בכל התנאים האמורים לעיל. במידה והפסיק מנהל הפרויקט להיות מועסק אצל המציע, ימנה המציע מנהל פרויקט העומד בכל התנאים האמורים לעיל. להוכחת תנאי זה, המציע יחתום על התחייבות בנספח ב.

4.5 המערכת לניהול אתר המוצעת ע"י המציע עומדת בדרישות המפרט הטכני המפורט במסמכי המכרז -

להוכחת האמור יצרף המציע להצעתו הצהרה בנוסח המצורף כנספח ב1 למסמכי המכרז, מאושרת ע"י עו"ד

4.6 המציע צירף להצעתו למכרז ערבות בנקאית בנוסח נספח ט1 למסמכי המכרז או לחילופין שיק בנקאי לפקודת המועצה האזורית אשכול ע"ס 5,000 ₪.

4.7 למציע אישור ניהול עסקאות עם גופים ציבוריים.

4.8 המציע שילם את דמי ההשתתפות במכרז – להוכחת האמור תצורף קבלה.

4.9 המציע נעדר זיקה לחבר מועצה ו/או עובד מועצה - להוכחת האמור יצרף המציע להצעתו הצהרה בנוסח נספח ז' למסמכי המכרז, מאושרת ע"י עו"ד.

4.10 המציע צירף להצעתו את כל מסמכי המכרז חתומים על ידו במקומות הרלוונטיים, לרבות אימות חתימה ככל ונדרש.

5 שינויים ותיקונים:

המועצה רשאית להכניס שינויים ותיקונים בכל עת, עד למועד האחרון להגשת המכרז. כאלה שהם בתשובה לשאלות המשתתפים או ביוזמת המועצה. השינויים והתיקונים יהיו חלק בלתי נפרד מהמכרז ויובאו לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז באמצעות הדוא"ל.

6 שאלות הבהרה

7 המציעים יכולים לפנות בשאלות הבהרה בדוא"ל. הפניות יישלחו בקובץ בפורמט וורד (WORD) בלבד וירוכזו בטבלה על פי המבנה הבא:

מס	עמוד במכרז	סעיף במכרז	שאלה

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

אין להוסיף עמודות לטבלה (הערות, תוספות וכיו"ב). כל ההתייחסות לסעיף תיכתבנה בעמודות השאלה בלבד.
המועד האחרון למשלוח שאלות הבהרה הוא 20/04/23 שעה: 12:00 . אופן מסירה: בדואר אלקטרוני: cio@erc.org.il
יש לוודא קבלת השאלות בטלפון 08-9929164.

8 בחינת ההצעות :

בחינת ההצעות תהיה על בסיס הפרמטרים של איכות ומחיר. משקל המחיר יהיה 50% ומשקל איכות ההצעות יהיה 50%. הבחינה והחישוב יתבצעו לפי השלבים והנתונים להלן:

8.1 שלב 1: בחינת העמידה בתנאי הסף של המכרז

- 8.1.1 הצעה שלא תעמוד בתנאי מתנאי הסף של המכרז תיפסל ולא תובא לדיון.
- 8.1.2 בסמכות המועצה וועדת המכרזים לפנות למציעים ולבקש השלמת מסמכים.
- 8.1.3 מסמכים שיושלמו יובאו בחשבון לצורך בחינת עמידת ההצעה בתנאי הסף בכפוף לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.
- 8.1.4 הצעה אשר נמצאה עומדת בתנאי הסף תועבר לשלב הבא להמשך בחינה.

8.2 שלב 2: ניקוד ההצעות

- 8.2.1 הצעות שעמדו בתנאי הסף יקבלו ניקוד על פי הפרמטרים בטבלה "טבלת הניקוד" להלן.
- 8.2.2 במקרה של סתירה בין העותקים של ההצעה הכספית שנמסרה על ידי המציע רשאי המזמין לבחור את ההצעה המטיבה עמו מבלי שלמציע תהיה כל טענה או דרישה בעניין.
- 8.2.3 המזמין רשאי להזמין את המשתתפים, יחד עם מנהלי הפרויקט המיועדים מטעם לראיון או ועדת בחינה כדי לבחון ולהתרשם מהידע, הניסיון ויכולות המועמד.
- 8.2.4 הבדקים מטעם המזמין רשאים לבדוק גורמים נוספים שהמציע עבד עמם גם אם לא נכללו ברשימת הממליצים מטעמו.
- 8.2.5 כל קריטריון נוקד בהתאם לנוסחה \ כללי הבחינה המוגדרים בטבלה \ התרשמותה ושיקול דעתה של ועדת הבחינה ככתוב בעמודת "אופן החישוב" בשדה הרלוונטי לקריטריון ויקבל את המשקל ("הציון") המתאים בהתאם לתוצאת החישוב \ הבדיקה או התרשמות הוועדה כאמור.
- 8.2.6 הניקוד שקיבל המציע בכל הקריטריונים ישוקלל בשלב הבא.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

8.3 טבלת הניקוד

מס	פרמטר	הקריטריון להערכה	אופן החישוב	ניקוד מירבי (משקל)
1	מחיר	ההצעה הכספית הזולה ביותר תקבל את מירב הניקוד. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי להצעה הזולה ביותר בהתאמה.	ההצעה הזולה ביותר [חיבור עלות ההקמה עם חבילת המסרונים ועם (העלות החודשית 36 X)] כפי שניתנה על ידי המציע בנספח ב' _____ מחולקת ב 50 X הצעה הנבחנת [חיבור עלות ההקמה עם חבילת המסרונים ועם (העלות החודשית 36 X)] כפי שניתנה על ידי המציע בנספח ב'	50
2	התרשמות מהמערכת המוצעת	ניקוד בהתאם להתרשמות חברי הוועדה ושיקול דעתם אשר ינקדו את המערכת בהתאם לקריטריונים בנספח י', נספח "פירוט ניקוד איכות לרכיב התרשמות מהמערכת המוצעת" והצהרת המציע בנספח ב'	1. הוועדה תבחן מערכת דוגמה של המציע, במשרדי המועצה 2. הוועדה תבחן את הצהרת המציע ותמצית המפרט הטכני שיוגש על ידי המציע בנספח ב' 3. הוועדה תנקד, בנספח י', כל רכיב בהתאם להתרשמותה מהמערכת, מהמפרט ומהצהרת המציע בנספח ב' 4. סך הנקודות המקסימלי בטבלה אשר בנספח י' הנו 100 נקודות. 5. סך הנקודות אשר יתקבל יוכפל ב 0.26 6. סך הניקוד המירבי (משקל) לסעיף יהיה 26	26

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

3	ממליצים	רשויות מקומיות להם סיפק המציע מערכת CRM לפי ס' 4.2 בתנאי הסף ונתנו המלצה חיובית לגביו (עד 7 המלצות)	מספר המלצות חיוביות X 2 (2 נק' לכל המלצה חיובית)	14
4	ניסיון מנהל פרויקט	מספר שנות ניסיון מעבר לדרוש בתנאי הסף ס' 4.3. עד 5 שנות ניסיון מעבר לדרוש בתנאי הסף	מספר שנות ניסיון מעבר לדרוש בתנאי הסף X 2 (2 נק' לכל שנה)	10
	סה"כ			100

8.4 שלב 3: שקלול ההצעות :

הניקוד שקיבלה הצעת המציע בכל קריטריון יוצב בנוסחה הבאה והתוצאה המתקבלת תהווה את ניקוד ההצעה :

ניקוד מחיר + ניקוד התרשמות מהמערכת המוצעת + ניקוד ממליצים + ניקוד ניסיון מנהל פרויקט = סך ניקוד להצעה

8.5 שלב 4: דירוג ההצעות :

- 8.5.1 השוואת הניקוד של כל ההצעות אשר שוקללו בשלב הקודם.
- 8.5.2 המציע שהצעתו קיבלה את הציון הגבוה ביותר יזכה במכרז, בכפוף לעמידתו בשאר דרישות והתנאים לעיל.
- 8.5.3 משתתף שאינו עומד בתנאי הסף, הצעתו לא תבוא במניין ההצעות.
- 8.5.4 אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 8.5.5 המועצה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת תנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 8.5.6 המועצה תהא רשאית לדחות הצעה של מציע אשר לא ביצע בעבר עבודתו לשביעות רצונה של המועצה או של גורם אחר, או שנוכחה לדעת שכישוריו אינם מספיקים, לפי שיקול דעתה.
- 8.5.7 המועצה לא מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא, ושמורה לה הזכות לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, לפי שיקול דעתה הבלעדי והסופי. מובהר, כי המועצה זכאית שלא לבחור במציע כזוכה במכרז, גם אם הצעתו תהא הזולה ביותר ו/או המיטיבה ביותר עם המועצה, וזאת במקרה יש ניסיון שלילי עם המציע בעבודות קודמות שהמציע ביצע עבור המועצה ו/או מי מטעמה, ו/או ניסיון שלילי של גורם אחר כלשהוא עם המציע, והכל עפ"י שיקול דעת מוחלט של המועצה,

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

ולמציע לא תהא כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין האמור כנגד המועצה.

8.5.8 המועצה רשאית לבחון במסגרת בחינת ההצעות את אמינות וכשרו של המשתתף לבצע את החוזה המוצע ואת ניסיונו הקודם.

8.5.9 אי הגשת הצעה ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

8.5.10 במקרה בו יתברר, כי קיימת למעלה מההצעה אחת המהווה את ההצעה הטובה ביותר (משמע - יותר מההצעה אחת מתוך ההצעות הכשרות, שהינה בעלת ניקוד משוקלל זהה, הגבוה ביותר), תהא רשאית המועצה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לקיים הליך תחרותי נוסף (Best & Final) בין המציעים הרלוונטיים או לערוך הגרלה בין המציעים אשר הצעותיהם זהות כאמור.

8.5.11 המועצה שומרת לעצמה את הרשות, אך לא חייבת, לתקן טעות חשבון אריתמטית בהצעה.

9. ביטוחים:

9.1 המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב, כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז), ימציא למועצה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.

9.2 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 הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.

9.3 לתשומת לב המציע – מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות "אישור קיום ביטוחים", יהיה על המציע הזוכה למסור למועצה, על פי דרישת

9.4 המועצה, העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומות על ידי חברת הביטוח ובהן ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהמציע הזוכה.

9.5 למען הסר ספק מובהר בזאת:

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

9.5.2 מציע שהצעתו 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 ספק אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

העומדת לרשותה של המועצה לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו למועצה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

9.6 מובהר בזאת כי למועצה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום ביטוחים (נספח ח' להסכם). מובהר, כי למועצה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי המועצה תביא לביטול זכייתו, חילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

10. סודיות ואבטחת מידע

- 10.1 המציע יתחייב על שמירת סודיות ואבטחת מידע לגבי כל מידע הנוגע, במישרין או בעקיפין, לשירותיו.
- 10.2 כמו כן, מתחייב המציע כי אם ייבחר כזוכה במכרז הוא ידאג לכך שכל אחד מאנשי הצוות, ככל שיהיו, וכל מי מטעמו שישפיק את השירות מושא מכרז זה יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות.
- 10.3 המציע יתחייב כי לא יציג לאף גורם, למעט לנציגי המזמין, את המערכת וכן כל מסמך שיכין הזוכה במסגרת מתן השירותים, בין בתקופת ההתקשרות עם המועצה ובין לאחריה, זולת אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מהמזמין.

11. ערבויות:

- 11.1 להצעתו יצרף המציע ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית וערוכה לפקודת המועצה בנוסח המצורף **כנספח ט' 1** - למכרז או בנוסח דומה לו שיהיה מקובל על המועצה, או שיק בנקאי ערוך לפקודת המועצה בסך של לפחות 5,000 ₪. על הערבות הבנקאית להיות בתוקף לפחות עד ליום 31.5.2023. הערבות הבנקאית ו/או השיק הבנקאי יוחזרו למציע אם הצעתו תדחה ויחולטו ו/או יפרעו ע"י המועצה אם המציע לא יעמוד בתנאים ו/או בהתחייבויותיו.
- 11.2 במידה ויזכה במכרז, על המציע למסור למועצה ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית, ערוכה לטובת המועצה בנוסח המצורף **כנספח ט' 2** למכרז לשם הבטחת ביצוע כלל התחייבויותיו לפי מכרז וחובה אלו, בסכום של 10% מגובה ההתקשרות השנתית (להלן - "**ערבות הביצוע**"), שתעמוד בתוקף עד תום 90 ימים מתום תקופת הזיכיון, וככל שתקופת הזיכיון תוארך יוארך בהתאם תוקף הערבות כך שיהיה בתוקף עד תום 90 ימים מסיום ההתקשרות. למען הסר ספק, ה"התקשרות השנתית" לענין סעיף זה הינה גובה התשלום החודשי כפול 12 בתוספת עלות הקמת המערכת ועלות חבילת המסרונים.

12. להצעתו יצרף המציע גם את האישורים והמסמכים שלהלן:

- 12.1 **את כל מסמכי המכרז חתומים על ידו בכל עמוד ועמוד ובכל מקום רלוונטי בו נדרשת חתימתו.**
- 12.2 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות כדון או שהוא פטור מלנהלם, שהוא נוהג לדווח על הכנסותיו ושהוא מדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 12.3 אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, בנוסח המצורף כנספח ו'.
- 12.4 הצעת מחיר ברורה ערוכה בהתאם לנספח ב_, נקובה בש"ח ללא מע"מ
- 12.5 תעודות תקפות נכון למועד הגשת ההצעות בהליך זה, ולפי העניין: תעודת עוסק מורשה או אישורים מתאימים לגבי רישום כתאגיד. אם המציע הוא תאגיד, מותנית השתתפותו בהליך זה בהמצאת אישורים לגבי רישומו כתאגיד על פי דין, ובהמצאת תצהיר מאומת ע"י עו"ד לגבי מורשי החתימה מטעמו, שמם וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם. בסעיף זה "תאגיד" משמעו גוף משפטי כשר לחיובים לזכויות ולפעולות משפטיות.
- 13 את ההצעה ואת כל מסמכי ונספחי המכרז, כשהם חתומים ע"י המציע יש להכניס למעטפה סגורה, ולציין על המעטפה **"מכרז פומבי 7/2023"** ולהניחה במסירה ידנית בתיבת המכרזים במשרדי המועצה לא יאוחר מיום **04/05/23 שעה 12:00 בדיוק**. הצעה שתגיע למשרדי המועצה לאחר המועד הנ"ל, לא תתקבל.

חובת הזוכה במכרז :

14. מציע שהצעתו תתקבל ותהיה ההצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, תהווה הודעה זו צו תחילת עבודה בה גם יצוין מועד תחילת ההתקשרות ועד למועד זה על הספק להשלים את כל ההיערכות לביצוע העבודות.
15. הזוכה ימציא למועצה ערבות ביצוע בנוסח המצורף למסמכי המכרז וכן יצרף אישור קיום הביטוחים כשהוא חתום על ידי החברה המבטחת, והכל על פי המועדים המפורטים במסמכי המכרז.
16. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו לרבות התנאים האמורים בסעיף זה לעיל, כולם או מקצתם, תהא המועצה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שיקבע על-ידה, והזוכה יפצה את המועצה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.
17. סכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, במידה והמציע לא יעמוד בהתחייבויות שנטל על עצמו ואין באמור כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המועצה כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבויות שנטל על עצמו עם הגשת הצעתו למכרז.
18. המועצה תיתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכייתם ותחזיר להם את ערבות המכרז.
19. המציע בהגשת הצעתו למכרז מאשר שידוע לו, כי אם הצעתו תוכרז כהצעה הזוכה, אזי שאר המציעים במכרז יהיו רשאים לעיין בהצעתו.
20. המציע אשר הצעתו תתקבל יחתום על החוזה וזאת תוך 7 (שבעה) ימים מקבלת הודעת המועצה כי הצעתו נתקבלה, או תוך זמן אחר אשר יקבע על ידי המועצה בהודעתה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

21. חתימת שני הצדדים על החוזה תיתן תוקף לכל שאר מסמכי החוזה. כל האמור לעיל על תוקף חתימת המציע, יחול גם על חתימת החוזה. אם המציע לא יחתום על החוזה תהיה המועצה רשאית (בנוסף לחילוט הערבות הבנקאית) למסור את ביצוע העבודות ו/או אספקת הטובין ו/או השירות למציע אחר אשר הצעתו נראית לה כנוחה ביותר או מתאימה.
22. המועצה רשאית לפסול הצעה הגבוהה או נמוכה מהאומדן במכרז, ביותר מ-30%.
23. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא, ובמקרה שבו בוטל המכרז כאמור, לא תהא למי מהמציעים במכרז, לרבות המציע שהצעתו נתקבלה, זכות לתביעה, דרישה ו/או טענה כלפי המועצה ו/או מי מטעמה, לרבות בגין השבת הוצאות, פיצויים וכיוצ"ב.
24. דמי ביול החוזה ומסמכים אחרים הקשורים בביצוע חוזה, במידה ויחולו, יחולו על המציע, ודמי רכישת מסמכי המכרז לא יוחזרו.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח א' - מפרט

1. אספקת המערכת, התקנה ורישוי

- 1.1. המערכת תסופק בהתאם לדרישות הרשות האפיון, התכנון והמפרט הטכני.
- 1.2. הספק יספק את הרישיונות ויבצע התקנה של הרישיונות, הפעלה והתאמת המערכת לדרישות נציגי המועצה בענן הספק.
- 1.3. עבודת ההתקנה תבצע ברצף עד להשלמתה. ותכלול אפיון מפורט של המערכת, מימוש ויישום, בדיקות, התקנות, הדרכה והטמעה. שלבים אלו יבוצעו על ידי הספק ויאושרו על ידי המזמין לאחר לימוד הצרכים ותהליכי העבודה הקיימים במועצה.

2. אפיון ותכנון :

- 2.1. אפיון
- 2.2. אפיון פונקציונלי - הספק יכין אפיון פונקציונלי ותפעולי מפורט של כל התהליכים ותתי התהליכים, הפונקציות המסכים, עיצוב, תפריטים ופקדים לכלל סוגי המשתמשים של המערכת.
- 2.3. אפיון טכני - אפיון מפורט שכולל את כל מרכיבי המערכת כולל ממשק המשתמש ומערכות המשנה. העיצוב הגרפי, סכמת הצבעים, והתצוגות של המערכת

2.4. תכנון

- 2.4.1. תכנית עבודה - הספק נדרש להכין תוכנית העבודה להקמת התוצרים המפורטים במסמך זה. כולל:

2.4.1.1. אפיון, מימוש ויישום, ממשקים, אינטגרציה, בדיקות, הדרכה הטמעה, והפעלה.

2.4.1.2. תכנון מפורט של רכיבי הרשת ואבטחת מידע.

2.4.1.3. תכנון מפורט (ארכיטקטורת מערכת) של המערכת ושל כל מערכות המשנה והממשקים.

2.4.1.4. למערכות המועצה וכלל המשתמשים.

2.4.1.5. אומדן שעות העבודה הנדרשות.

3. אישור הרשות - המועצה תבחן את רמת המענה של תכנית העבודה והתאמתה ללוחות הזמנים.

4. ממשקים :

- 4.1. הספק נדרש להציג אפשרויות למענה טכני של ממשקים, לרבות API למערכות המידע של המועצה המופעלות ע"י גורמים חיצוניים (יישומי צד שלישי) דוגמת אתר המועצה, מערכת ה ERP שלה ועוד.
- 4.2. ההצגה תכלול את מאפייני הממשק ורשימת נושאים ו/או דרישות טכניות מהמועצה הנחוצות בכדי ליישם את הממשק.
- 4.3. דרישה ו/או נושא שלא יוצגו ו/או יאושרו יהיו באחריות הספק.

5. ביצוע :

- 5.1. מנהל הפרויקט וצוות ההקמה - הספק יציג לאישור המועצה את צוות העבודה לביצוע הפרויקט. ואת מנהל הפרויקט שיהיה זמין לכלל צרכי ודרישות המועצה בהתאם למשימות וללוח הזמנים.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

5.2. ההקמה :

- 5.2.1. לאחר אישור התכנון המפורט ואישור מנהל הפרויקט וצוות ההקמה הספק נדרש לבצע מימוש, התקנה, התאמות ממשקים ואינטגרציה בהתאם למאשר לו ע"י המועצה.
- 5.2.2. מנהל פרויקט מטעם הספק ירכז את עבודת ההתקנה וישמש כאיש הקשר מול נציגי המועצה בשלב ההתקנות.
- 5.2.3. נפחים ועומסים - המערכת תותאם לכמות המשתמשים הן מבחינת רישוי והן מבחינת נפח וקצב של נתונים ותנועות, ותתמוך בגידול עתידי המערכת תעמוד בדרישות הביצועים גם בעת עומס מקסימאלי.
- 5.2.4. כל מרכיבי המערכת (לרבות משתמשים ונפחי מידע) שיוקנו, יתמכו בגידול בהיקף של לפחות 30%.

5.3. בדיקות

- 5.3.1. הספק נדרש לבצע בדיקות למערכת. בהתאם למסמך האפיון שהכין ולוודא שהפונקציות פועלות באופן תקין בכל תרחיש אפשרי.
- 5.3.2. ברמת ממשק משתמש והתצוגה ב WEB ובמובייל.
- 5.3.3. ברמת האפליקציה (למשתמש ולתושב).
- 5.3.4. בדיקות ברמת הקבצים הפיזיים.
- 5.3.5. בדיקת הממשקים והקישורים למערכות חיצוניות.
- 5.3.6. הספק נדרש לבצע בדיקות עמידה בדרישות אבטחת מידע, מידור והרשאות שהוגדרו ולעדכן את ממונה אבטחת המידע של הרשות.
- 5.3.7. בדיקת דוחות, בקורות ותהליכי עבודה.
- 5.3.8. עמידה בעומסים וזמני תגובה שנקבעו יכולת התאוששות ממקרי כשל.
- 5.3.9. בדיקת יכולות גיבוי ושיחזור.
- 5.3.10. באחריות הספק לספק תיעוד מעודכן כתוצאה מהשינויים והתוספות שייווצרו בשלב הבדיקות.

6. מסירה והפעלה :

- 6.1. הספק נדרש לבצע מסירה של המערכת למועצה בגמר ההקמה וההסבה והבדיקות. המסירה תהיה מלווה בהפעלת המערכת, בבדיקה ואישור המועצה שכל מטלות הספק בוצעו בהתאם להגדרות האפיון הפונקציונאלי והתפעולי, תכולות העבודה והדרישות הטכניות.
- 6.2. הספק יידרש לעמוד בדרישות רמות שירות להפעלת המערכת, לזמני תגובה, גיבויים ואבטחת מידע ולהספקת נפח אחסון מתאים לצרכי המועצה.
- 6.3. הספק יכין ויגיש מסמך תיעוד תוכנה שיכלול את מאפייני והיישום לרבות הממשקים והאינטגרציה למערכות אחרות.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

7. ניטור וטיפול במערכת :

- 7.1. הספק יהא אחראי על ניטור והשגחה על המערכת עצמה, תקינותה, זמינותה וצרכי תחזוקה שוטפים.
- 7.2. הספק יהא אחראי על ניטור וזיהוי, תקלות וביצוע תחזוקה מונעת.
- 7.3. הספק יבצע ניטור במטרה לאתר חריגות באבטחת המידע.
- 7.4. הניטור והטיפול במערכת יבוצע 24 שעות, 7 ימים בשבוע על ידי הספק.
- 7.5. כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים במועצה.

8. הדרכה והטמעה :

- 8.1. הספק נדרש להכין תכנית ולבצע הדרכה והטמעה, בשפה העברית, לכלל מפעילי ומשתמשי המועצה שתאפשר להם לבצע את עבודתם ברמה טובה.
- 8.2. מועדי ההדרכה ולוחות הזמנים יתואמו מראש בין הרשות והספק.
- 8.3. ההדרכה תהיה פרונטלית. הדרכות בזום יהיו באישור המועצה בלבד.
- 8.4. ההדרכה תינתן בבניין המועצה או במקום אחר עליו תחליט המועצה.

9. ההדרכה תכלול :

- 9.1. סקירה והסבר על מרכיבי המערכת, מערכות המשנה והממשקים שהוקמו, יכולות המערכת ואפשרויותיה.
- 9.2. שימוש במערכת ותפעולה - פתיחה וניהול קריאות, טיפול ראשוני בתקלות, הפקת דוחות, פתיחת משתמשים, מתן הרשאות, מעקב בהתאם לסוג המשתמש וכדומה ובכלל זה הכרת המודולים השונים וסביבת העבודה.
10. מדריך למשתמש – הספק יכין ויספק מסמך (PDF) מדריך למשתמשי המערכת אליו ניתן יהיה לגשת גם מתפריט העזרה של מערכת.

11. עוזרים וכלי הדרכה - יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.

12. הרחבה שנויים ועדכונים :

- 12.1. המועצה רשאית בכל שלב, לרכוש תוכנות ו/או חבילות עבודה ו/או יישומים ו/או פיתוחים נוספים. מעבר ליישום מערכת הבסיס, על רכש זה תשלם המועצה את התמורה כפי שמופיע בפרק ההצעה הכספית למכרז. במידה והמועצה תדרוש שירות נוסף שאינו מצוין במכרז, זה יהיה על פי הצעת מחיר נפרדת.
- 12.2. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבצע שינוי בדרישות הפונקציונאליות שאושרו בשלב התכנון בעקבות רגולציה, נהלים ו/או הנחיות משפטיות של המועצה.

13. תקנים :

- 13.1. כל רכיב של המערכת אשר מתוכנן להתקנה במועצה, יעבור בדיקה ואישור של המועצה.
- 13.2. הספק יתקין ויפעיל את המערכת כנדרש עפ"י הנחיות יצרן התוכנה.
- 13.3. הספק יעמוד בכל התקנים של המועצה בכל היבטי הרכש, ההתקנה, התפעול, אבטחת המידע, הזמינות והשרידות.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

14. דרישות יישום אבטחת מידע במערכת :

- כל המערכת, לרבות התשתיות והמנגנונים בהם יעשה שימוש, נדרשת להיות מותאמת ולעמוד בדרישות הטכניות ובדרישות המפורטות במסמך אבטחת מידע והגנת הפרטיות במסמך זה.
- 14.1 **מנגנון הרשאות** - המערכת תכלול מנגנון הרשאות אשר יבצע מידור עפ"י סיווג המידע והרשאת המשתמש.
- 14.2 **הזדהות** - הזדהות תבוצע באמצעות חשבון אישי בלבד על ידי שימוש בסיסמה אישית. בשום מקום, במערכת ובתתי המערכות/מודולים, לא תתאפשר גישה אוניברסלית או בסיסמה ריקה.
- 14.3 המערכת תינעל לאחר מס' ניסיונות הזדהות כושלים.
15. **הגנה על המידע והצפנות** - כדי למנוע חשיפת מידע תתבצע הגנה על מערכת הקבצים על ידי מניעת "יירוט" של המידע בזמן המעבר מעמדת הקצה ועד לשרתים ומהשרתים לעמדת הקצה, בין השרתים לבין עצמם ובכל תווך בו עובר מידע המערכת. דוגמת המידע העובר בממשק המערכת עם מערכות אחרות.

16. שדרוגים אחריות ותחזוקה :

- 16.1 הספק יציג למועצה את המנהל שיהיה אחראי על שירות התמיכה, תחזוקה והאחריות (לאחר תקופת ההקמה).
- 16.2 הספק נדרש להציג את אמנת השירות שלו, את תיאור המוקד הטכני ואת והנהלים לטיפול בתקלות כולל סוגי התקלות, זמן תגובה, גישה מרחוק, הגעת טכנאי, דרגות חומרה של תקלות ומענים בהתאם.
- 16.3 באחריות הספק לבצע אחזקה מונעת שדרוגים ותחזוקה, כל אלה יבוצעו באופן שלא יפגע ברציפות השירותים ובביצועים המוגדרים במסמך רמות השירות.
- 16.4 באחריות הספק לגבות את המערכת בגבוי יומי ולשמור 30 יום אחורה.
17. **תמיכה והדרכה שוטפת :**
- 17.1 הספק נדרש, לתת תמיכה טלפונית שוטפת בהפעלה של המערכת בחלון השירות שהוגדר.
- 17.2 לשם כך, הספק הזוכה יפעיל מערך שירות ומוקד שירות טלפוני אליו ניתן יהיה לפנות גם באמצעות הדוא"ל אשר יהיה זמין למשתמשים במערכת ולבעלי תפקידים מטעם המועצה.
- 17.3 הספק נדרש, לתת תמיכה מרחוק לאורך כל תקופת הפרויקט בהתאם לחלון השירות ככל שיידרש.

18. חלון השירות ורמת השירות הנדרשת

- 18.1 **חלון השירות**: מנהל הפרויקט ותומכים טכניים במערכת המידע מטעם הספק, יידרשו לספק שירותים למועצה בימים ראשון עד שבת במשך 24 שעות.
- 18.2 **רמת השירות הנדרשת**: זמינות ומענה לדרישות המועצה בתוך ועד 10 דקות מפנייה במייל. במידה ונערכה פנייה טלפונית: התומך, יחזור לפונה עד 3 שעות מפנייה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

18.3. במידה והבעיה לא נפתרה טלפונית או בשליטה מרחוק, בתוך יום עסקים אחד ישלח הספק טכנאי למשרדי המועצה להשלמת הטיפול.

18.4. **חריגה מדרישות השירות:** בסמכות מנהל מטעם המזמין להטיל קנסות על כל חריגה מדרישות השירות וזאת לאחר שהספק קיבל התראה בדוא"ל על אי עמידה בדרישות השירות, במתן השירות, או באיכות השירות.

18.5. **אי עמידת בדרישות שסוכמו:** בסמכות מנהל מטעם המזמין להטיל קנסות על אי עמידת המערכת בדרישות הטכניות שסוכמו בין הצדדים ראה נספח א'2.

19. לוח זמנים נדרש להקמת המערכת :

19.1. סעיף זה, מגדיר את אבני הדרך והשלבים להקמת המערכת ו/או כל חבילת עבודה נוספת.

שלב	אבן דרך	לוח זמנים	הערות/הארות
1	הזמנת עבודה	מידי	באחריות המועצה
2	התקנת מערכת כולל הסבה והפעלה	שלב 1 + חודש	חד פעמי
3	פגישת אפיון ותכנון של המערכת החדשה	במקביל לשלב 2 + שבועיים	באחריות הספק
4	סיום מימוש, הפעלה ויישום מערכת חדשה כולל בדיקות	שלב 3 + חודש	באחריות הספק
5	הדרכה והטמעה תחילת הפעלה ומעבר לשנת שירות ואחריות	שלב 3 + שבועיים	

מפרט מערכת

20. ממשקים תצוגות ופעולות במערכת :

מסכי הפעולה והצגת הנתונים, יבנו על-בסיס תבנית אחידה, כאשר יוקצו מקומות קבועים עבור הצגת מידע ו/או ביצוע פעולות על אובייקטים ביישום. הקבועים והפרטים הייחודיים למסך. המערכת תכלול סמלים / צלמיות / אייקונים שצורתם מייצגת את האובייקט עליו או באמצעותו מבוצעת הפעולה במערכת. המשתמש יבחר סמל ויבצע עליו או באמצעותו פעולות לפי העניין (כגון לחיצה, פתיחת קריאה, שמירה, העברה, יציאה וכיו"ב) בעת בחירת הסמל הוא יודגש בבירור.

21. תמיכה מלאה בשפה העברית - תינתן תמיכה מלאה בשפה העברית לכותרות, לטקסטים ועימוד כללי של מסכי המערכת אשר תאפשר כתיבת וקריאת נתונים, כיוון כתיבה ויישור לימין בהצגת המידע ובהקלדתו וכן תינתן תמיכה מלאה במחרוזות משולבות עברית-אנגלית.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

22. ממשק משתמש :

ממשק המשתמש במערכת יעוצב כך, שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע נתון באיזה מסך/פונקציה הוא נמצא במערכת, לאילו מסכים/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי, כיצד ניתן להגיע בקלות ובמהירות למצבים אחרים ממשקי התצוגה והתפעול של המערכת יהיו : בפורטל אינטרנטי הפועל באמצעות דפדפן ללא התקנה.

22.1. אחידות הממשק - המערכת תכיל סטנדרט תצוגות ותפעול אחיד.

22.2. הממשק ישמור פשטות תפעול - ויהיה אינטואיטיבי, ידידותי, יאפשר התמצאות וקלות מעבר וניווט בין מסכים.

22.3. הממשק יהיה נגיש ו לאוכלוסייה מגוונת של משתמשים. יישמר מבנה דף אחיד וקריא, שמירה על עקביות, אחידות והגיון דומה במבנה המסכים, סרגלי הניווט, מיקום השדות והכפתורים.

22.4. התמצאות בממשק - המסכים/דפים יעוצבו באופן כזה שבכל נקודת זמן יהיה ברור למשתמש היכן הוא נמצא במערכת, לאן הוא יכול לעבור, ציון שדות חובה וכד'. בהשתתפות על כל חלק/ישות/פרט במערכת תוצג עזרה מקוונת או הסבר מקוון. סימון שדות חובה ייעשה בצורה אחידה וברורה, לדוגמה באמצעות כוכבית אדומה.

22.5. המערכת תכיל מסכי עזרה עבור כל מסך, פעולה, פונקציה ואובייקט במערכת. ניתן יהיה להגיע לעזרה ע"י גישה מתפריטים, וקיצורים. תוכן מסכי העזרה יהיה בעברית.

22.6. המערכת תספק למשתמש התראה ברורה על שגיאה והנחיה ספציפית מה עליו לעשות עם אבחנה לגבי סוג ההודעה (התראה, מידע וכו'). הודעת השגיאה תהיה אחידה ויזואלית, לכל אורך המודולים.

23. תפריטים חלונות ולחצני פעולה - ייעשה שימוש בתפריטים שיכללו את האופציות של התפעול והעבודה במערכת, יציאה, מעבר בין מכלולים ועזרה. ובכפתורים גלובליים גלויים וברורים לעין. בהתאם להרשאות. פעולות שכיחות ירוכזו לסרגל כלים.

23.1. ממשק רלוונטי - לחצני פעולה ושדות יהיו זמינים רק כאשר הפעילות המבוצעת באמצעותם אפשרית או קיימת הרשאה לכך.

23.2. המערכת תאפשר מעבר יעיל ומושכל בין רכיביה השונים, כאשר המשתמש יוכל להיות מנותב מיידית לכל רכיבי התפריט הראשיים הרלוונטיים לו.

23.3. עבודה בחלונות - המסך יחולק לאזורים ובהם חלונות אשר חלקם ייפתחו עפ"י הצורך, וחלקם יהיו חלונות קבועים (כגון להצגת מצב שוטף או חלון ראשי אשר ממנו נפתחים כל החלונות האחרים).

23.4. ניתן יהיה לבצע שינוי גודל או מיקום החלונות בכפוף לשליטת משתמש על סביבת העבודה.

23.5. תצורת החלונות תבנה כך שינוצל מלוא שטח התצוגה.

23.6. מספר החלונות שכל עוד הם פתוחים, לא ניתן לתפעל חלונות אחרים (החלונות המודאליים) במערכת יצומצם למינימום אפשרי.

23.7. המערכת תאפשר עבודה בו זמנית במספר חלונות, כל חלון שייפתח יהיה בלתי תלוי בחלונות האחרים.

23.8. מספר החלונות הפתוחים בו זמנית יוגבל כדי למנוע תצוגה עמוסה והעמסה על משאבי המערכת.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 23.9. **עדכון נתונים חדשים** - רק כאשר חלון ייסגר על ידי אישור, יעודכנו במערכת הנתונים החדשים של החלון.
- 23.10. **משוב למשתמש** - המערכת תספק משוב למשתמש על כל פעולה שבוצעה לדוגמה הדגשת אובייקט נבחר משוב למשתמש על כל פעולה בתצוגת המסך. אם תהליך מסוים אורך יותר ממספר שניות, על המערכת לתת חייווי פעולה תוך ביצוע שינוי הסמן המערכת תציג את מידת ההתקדמות בביצוע.
- 23.11. **מקשי קיצור** - ניתן יהיה להפעיל את המערכת גם ללא עכבר באמצעות מקשי קיצור לפעולות
24. **לוח מחוונים** – פורטל מדדים (Dashboard) – "דאשבורד" המציג הצגה ויזואלית של נתונים ומידע ביחס לתהליכים, משימות ופעולות במערכת במבט על ומאפשר סקירה גרפית כללית של מצב הפניות והתהליכים במערכת.
25. **דוחות** - המערכת תכיל יכולות הפקת דוחות והתראות בפורמט אקסל ו בפורמט PDF.
26. **תפריטים ברורים** - המקלים על התמצאות במערכת הן ללקוחות המערכת והן למשתמשי המערכת. לכל תהליך במערכת יהיה תפריט המכיל את הפעולות השכיחות ביותר, כפי שיקבעו באפיון המפורט. המשתמש יוכל לבצע פעולות ישירות על אובייקטים במסך ע"י בחירתם ובחירת הפעולה מתפריט הפעולות.
27. **ברירות מחדל** - המערכת תכיל ברירות מחדל מערכתיות לגבי סביבת העבודה של המשתמשים לסוגיהם, ניתן יהיה לעדכן את ברירות המחדל ע"י מי שיוסמך לכך.
28. **יכולות חיפוש מובנה** – המערכת תאפשר ביצוע חיפושים לפי מלות מפתח או מלל חופשי. התוצאות יתקבלו בכפוף להרשאות המשתמש.
29. **שורת סטטוס** - תכיל: שם המכלול, סוג פעילות, סטטוסים ייחודיים למערכת וזמן.
30. **שורת הודעות** - כוללת הודעות הממתנות לאישור המשתמש ומאפשרת למשתמש להציג ולשלול בתור ההודעות.
31. **שמירת מאפייני סביבת העבודה** - המערכת תשמור על מאפייני סביבת העבודה של כל משתמש, כפי שהוגדרו על ידו בפעם האחרונה בה השתמש במערכת.
32. **מידור כניסה והרשאות** - מסך הכניסה למערכת יאפשר בין השאר, מידור כניסה והרשאות למערכת.
33. **הפרדת סביבות** - בממשקים ובבסיסי הנתונים. הפרדה בין הסביבה הציבורית המיועדת לתושבים לבין הסביבה המיועדת לעובדי המועצה ומנהליה.
34. **ממשק רספונסיבי** – המערכת תכיל פונקציונליות התומכת בשינוי תצוגות והתאמתן לסוגי מכשירים ודפדפנים שונים – טלפונים חכמים, טאבלטים, מחשבים ניידים ומסכי מחשב גדולים - ברזולוציות שונות. ללא תוספים שאינם נתמכים בדפדפנים המובילים בסמארטפונים ובמחשבים בעלי מע' הפעלה שונות.
35. **ממשק מוגן** - עפ"י דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות – שימוש במנגנוני הגנה בפני זליגת מידע, נזקות, שיבוש פעולה וכו' שימוש בפרוטוקולים להצפנת נתונים והצפנת תווך העברת המידע בין המערכות.
36. **מסכי עזרה** - למסכים תתלווה עזרה מקוונת ברמת שדה/צלמית/מסך/תהליך.
- 36.1. המערכת תאפשר הצגת מסכי עזרה בכל המסכים ובשדות בהם נדרשת עזרה.
- 36.2. הצגת מסך עזרה תעשה ע"י מינימום אפשרי של פעולות ותתאפשר חזרה נוחה ואינטואיטיבית ממסך ה-"עזרה" למסך התפעול.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

37. מאפיינים יכולות ופונקציות נדרשות

38. תכולת מערכת:

מערכת בענן לניהול פניות וניהול קשרי לקוחות – CRM הכוללת אפליקציה לתושב ואפליקציה שטח לעובד \ פקח ו תוכנה ותומכת בתהליכי העבודה ברשות. המערכת תאפשר ניהול תהליך פניות המתקבלות מתושבים, ממקבלי שירות ומאוכלוסיות שונות, בנושאים שונים באמצעות המוקד ומחלקות המועצה לשירות הציבור:

38.1. תלונות מפגעים / דיווח תקלות.

38.2. פניות הציבור. נושאים בטיחותיים.

38.3. תיעוד פניות תושבים (מכל מקור) לכל מחלקות המועצה ותאגידיה.

38.4. מרכז דיווח – במעבר לשע"ח. המערכת תאפשר ניהול הפניות וניתובן לגורמי טיפול ברמות שונות (אגף, מחלקה, גורם מטפל).

39. מודול חיוג- המערכת תכלול מודול חיוג עם ספר טלפונים מובנה המתעדכן ממאגר הפניות ומאפשר חיוג ושליחת הודעות מתוך התוכנה (במידה והמרכזייה מאפשרת זאת).

40. הגדרות מערכת:

ניתן יהיה לנהל את ההגדרות הכלליות של המערכת הקובעות את אופן פעילות המערכת (תוגדר הרשאה ספציפית למנהל המערכת).

41. הגדרות ראשוניות

41.1. הגדרת מערך הרשאות משתמשים ותפקידים למערכת. המערכת תאפשר הגדרת המשתמשים וניהול

מלא וללא הגבלה של המשתמשים ותפקידיהם במערכת.

41.2. משתמשים: שם, סיסמא, תפקיד, סטטוס, מספר טל, דוא"ל, הרשאות: כגון אופן קבלת הודעה, יכול לפתוח לסגור קריאות באופן עצמאי ועוד.

41.3. תפקידים: לכל משתמש ניתן להגדיר את הנושאים לטיפול באחריות וכן להגדיר בעבורו תפקיד והרשאות משתמש בהתאם כגון (אך לא רק):

▪ מנהל, מוקדן, מטפל, פקח, צפיה בלבד

▪ סוגי נושאים לטיפול, ישובים, רחובות לטיפול.

42.4. המערכת תאפשר למשתמשים להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורם ואת הסדר שלהן (הצגה/הסתרה)

מיון שדות). למשל: רשימת הרחובות: שם הרחוב, שכונה, מאפיינים (רחוב, סמטה, מעבר רכב וכד...).

42.5. המערכת תאפשר להגדיר את שמות המחלקות ולשייך אותם לגורם המתאים במועצה עם יכולת צפייה בכל הפניות לאותו המחלקה.

42.6. ניתן יהיה להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת כגון: שיוך לאגף/ מחלקה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 42.7 **דואר אלקטרוני משויך למוקד** – לשליחת פניות גם למי שלא מחובר למוקד. וקבלת תשובות במייל לתוך הפניה עצמה.
- 42.8 יכולת להגדיר מראש, את אופן העדכון של הפונה / הגורם המטפל.
- 42.9 יכולת הגדרה מראש של זמני תקן לסוגי טיפול שונים.
- 42.10 הגדרות דוא"ל ומסרונים.
- 42.11 הגדרת סוגי סטטוס הפניה לפי שם, צבע, רמות הרשאה.
- 42.12 הגדרת סוגי פונים ופניות.
- 42.13 הגדרת מערך הרשאות ומשתמשים למערכת.
- 42.14 הגדרת לוח השנה לפי חגים, סופי שבוע, שעות עבודה וכו'.
- **הגדרה וניהול רמת שירות** – המערכת תיישם מנגנון בקרה ועמידה ב SLA.
 - קביעת רמת שירות SLA לטיפול בתהליכים ומשימות ארגוניות.
 - חישוב ובדיקת משך זמן טיפול בקריאת שירות והשוואתה מול זמן תקן המוגדר על פי נושא הקריאה ועדיפותה.
 - המערכת תאפשר זמני תקן לכל פעולה ולכל נושא שיוגדר ולכל סטטוס.
 - טבלת זמן תקן תוגדר לפי נושאי קריאות שירות ורמת עדיפות וניתנת לשינוי ע"י משתמש בעל רמת הרשאה לשינוי.
 - התראות קופצות על חריגה מזמני התקן.
 - ניהול מנגנון התראות, משימות לשיפור תהליכי עבודה במערכת וברמת השירות לתושבים, בעיקר על חריגות זמני תקן. ההתראות יוצגו באופן אחר ובצבע אחר.

42. פתיחת לקוח חדש במערכת :

הקמת לקוח חדש ממסך "לקוח חדש": שם לקוח (שם משפחה, שם פרטי), תעודת זהויה, מספרי טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד), כתובת תושב (רחוב, מס' בית, עיר תעודת זהות של בן/ בת זוג), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת תושב) דוא"ל.

43. מערכת טפסים מקוונים

- 43.1 המערכת תאפשר למנהלי מערכת/מורשים במועצה להגדיר ולשנות טפסים שונים, על פי צורך ובאופן דינמי.
- 43.2 **מחולל טפסים** - המערכת תאפשר יצירת טפסים מקוונים, לשלוח קישור לטפסים (באמצעות דוא"ל או sms) הנתונים הנקלטים מטפסים אלו ישמרו במיקומים הרלוונטיים במערכת או בבסיס נתונים נפרד במערכת דוחות.
44. מערכת ניהול מלאי (אינוונטר) יכולת ניהול ציודים במערכת.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

45. פניות – קבלה ניהול וטיפול

45.1. קבלת פניות

45.2. המערכת תקלוט ותרכז את הפניות המגיעות למועצה בכל דרך אפשרית, המערכת תאפשר זיהוי, קליטה

ועדכון של פניות מכל המקורות הבאים:

45.2.1. באמצעות וואטסאפ ישירות למערכת (כולל צירוף תמונות כולל אפשרות מענה מהמערכת).

45.2.2. באמצעות טלפון- קליטה ידנית של נציג מוקד.

45.2.3. באמצעות מייל.

45.2.4. דרך האתר של המועצה-באמצעות טופס שיתממשק ישירות אל המערכת.

45.2.5. תיבת צור קשר באתר.

45.2.6. לחצן מצוקה גננות.

45.2.7. באמצעות אפליקציה לתושב –האפליקציה תסופק בגרסת אנדרואיד ובגרסת IOS.

46. המערכת תאפשר מעקב ותיעוד הטיפול בקריאות השירות עד לגמר הטיפול. הטיפול בקריאות עצמן יועבר על פי נושא לגורם המטפל.

47. המערכת תשמור ותתעד את פרטי הפונה, אופן קבלת פניה, מהות הפניה הקבצים הנלווים, והתמונות. למערכת תהיה יכולת לקבל מיקום מדויק הרלוונטי לפניה (מיקום הפונה, המפגע וכיו"ב) ולמקם אותו על מערכת ה GIS של המועצה.

48. ניהול פניות :

48.1. שולחן עבודה מותאם אישית – לכל משתמש יהיה שולחן עבודה בהתאם להרשאותיו במערכת.

48.2. **ניהול קדימויות** - המערכת תאפשר לקבוע האם הנושא הוא שגרתי, חירום או פנימי והגדרת סטטוס הפנייה לפי שם, צבע, רמות הרשאה. המערכת תאפשר לסווג רמת דחיפות לפניה, ואפשרות לבצע תיעודף לגבי פניות המחכות לטיפול.

48.3. **שיוך פניות** - שיוך פניה לפי נושא \ מטפל יכולת ביצוע סיווג ראשוני לפניה בהתאם לקטגוריה מתאימה ויכולת לשנות בהמשך את הקטגוריה.

48.4. **הגדרת סטטוס פניה** -אפשרות סימון פניה כבוצע/ לא בוצע.

48.5. **הגדרת מקור הפניה** - לפי שם, נושא, שיוך לטפסים חיצוניים, שיוך מיילים ומסרונים.

48.6. **עריכה ביטול והוספה סוגי פונים סוגי פניות.**

48.7. **איחוד מס' אירועים/פניות לאירוע אחד** - זיהוי פניות כפולות של תושבים באופן אוטומטי. המערכת תדע לזהות כפילויות בהפניות ולאחד בין אותן פניות (לפי מספר טלפון/ מייל, שם מלא של הפונה או רחוב).

48.8. **הרשאות** - ניהול הרשאות מתאימות בנוגע למידע הנוגע לפניות.

48.9. **סיווג** - ניהול וסיווג פניות ומשימות בהתאם לסוג הפניה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 48.10. **צפיה בקריאות** - כל גורם האחראי לפעילות נדרשת בתהליך, יוכל לצפות בקריאות המשויות לו ופתוחות ולדווח על ביצוע. דיווח ביצוע ייצור המשך תהליך אם נדרש. המערכת תיתן אינדיקציה אם פניה נצפתה.
- 48.10.1. המערכת תציג את היסטוריית הפניות בסדר יורד (מהאחרונה לראשונה כולל כלל המידע שמכילה אותה הפניה).
- 48.10.2. המערכת תציג מסך מרכז לקריאות שירות פתוחות בו תוצג טבלת הקריאות הפתוחות. הטבלה ניתנת למיון ותוצג לפי זמן חריגה מזמן תקן לטיפול בקריאה או לפי חתך אחר: נושא, סוג קריאה, עדיפות, סטאטוס וכיו"ב.
- 48.10.3. לתושב תהיה יכולת לצפות בסטטוס הפניה שלו באתר או באפליקציה.
- 48.11. **חיווי על סטאטוס הטיפול** - טבלת המשימות תציג חיווי על סטאטוס הטיפול בכל תהליך על בסיס פרמטרים מוגדרים עם אפשרות לשינויים.
- 48.12. **הגדרת תסריטי שיחה לכל פניה** - (כולל מלל, תמונות, קישורים וסרטונים) כמו כן, ניתן יהיה להגדיר מאגרים לתשובות מובנות עבור הנציגים.
- 48.13. **הגדרת תהליך הטיפול** - המערכת תאפשר הגדרת תהליך הטיפול בקריאה על פי נושא הקריאה וכן הגדרת סטאטוסים התואמים את תהליך הטיפול בקריאת שירות, תנאי המעבר מסטאטוס לסטאטוס, משלוח הודעות אוטומטי וכללים המגדירים את הסטאטוסים והמעברים בין שלב אחד לשני.
- 48.14. **קבלת פניות לדוא"ל** - כל פניה שתיפתח תישלח גם בדוא"ל לגורמים הרלוונטיים. ניתן יהיה לעדכן את הפניה במערכת באמצעות מענה למייל שהתקבל ממנה.
49. **טיפול בפניות**
המערכת תסייע בטיפול בפניות על ידי:
- 48.1. **פתיחת קריאה** - מסך פתיחת קריאה יאפשר מילוי שדות הקשורים במדווח התקלה, בנושא התקלה, בסווגה ובמיקום התקלה (במידה והקריאה מבוססת מיקום).
- 48.2. **מספור קריאה** - המערכת תמספר את הפניה במספר חד-חד ערכי שיאפשר זיהוי וקישור לפניות נוספות הקשורות לפניה המטופלת. המערכת תאפשר זיהוי פניות מקבילות לפי מדווח, סוג, נושא ועוד.
50. **אחזור מידע רלוונטי אודות הפונה ונושא הפניה** - בעת פתיחת טופס קריאת שירות, או טופס פניה מקוון בכל נושא, יעודכנו באופן אוטומטי הפרטים הקיימים במערכת אודות המדווח לו מוענק השרות. תתאפשר יצירת זיקה למערכות חיצוניות (במשק API). במידה וקריאת השירות היא בנושא כגון נכס, מתקן או פרויקט יעודכנו באופן אוטומטי מירב הפרטים הקיימים במערכת אודות הישות הקיימת ו/או ממערכת ניהול מידע גיאוגרפי.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

51. **התראות** - רישום שם הלקוח בטופס קריאת השרות, יביא להצגת התראה אם הלקוח מסומן "תחת דגל התראה" (לפי סטאטוסים).
52. **בחירת מיידע להזנה** - המערכת תאפשר הוספת שדות הזנה מתוך טבלאות בחירה.
53. **מיקום קריאה** - המערכת תפעיל ממשק דו כיווני ואינטגרטיבי להצגת קריאות פתוחות על גבי מערכת מידע גיאוגרפי GIS, Google Maps שיופעל במועצה.
54. **תיעוד הטיפול בפניה** - תיעוד שלב טיפול וחזרה לפניה בהמשך, תיעוד מלא הטיפול במידה וטופלה בשלב אחד.
55. **משימות \ קריאות משנה** - המערכת תאפשר יצירת משימות והתראות נוספות למשתמשים מתוך קריאת השרות, קביעת משימות לביצוע במסגרת הטיפול בפניה, תיעוד ביצוע משימה ואפשרות סימונה כבוצע/ לא בוצע, **ניתוב פניות \ משימות** לגורמים מטפלים לפי רמות שייקבעו מראש.
56. **משימות אוטומטיות לפי נושא** - תקלה בנושאי תחזוקה תפתח בצורה אוטומטית משימה למפקח או לתורן על פי הגדרות זמינות מפקחים ותורנים לתחזוקה (במערכת ניהול המשימות).
57. **ניתוב על בסיס GIS** - במידה והקריאה בנושאי תחזוקה, המערכת תאפשר בדיקה של פרויקטים בסטאטוס ביצוע הקיימים בסביבת מקום התקלה המדווח. ואופן הבדיקה יבוצע באמצעות ממשק שאילתה גיאוגרפית אשר יבדוק את הגדרת הסביבה מיקום התקלה ורדיוס הבדיקה לאיתור פרויקטים בסטאטוס ביצוע. במקרים אלו התקלה תועבר לטיפול הקבלן ובאחריות המחלקה המתאימה במועצה.
58. **פיצול קריאה** - למספר מטפלים - כך שיתאפשר טיפול בקריאה (לפי נושא, תחום אחריות) אם באמצעות התניה - משימה מתבצעת רק לאחר שהמשימה הקודמת הושלמה או משימה לביצוע במקביל ע"י מספר מטפלים.
59. **שיוך** - שיוך נציגים (מתוך רשימה), שיוך המשימה לפי נושא.
60. **מעקב זמן** - טיפול: שעת התחלה, סיום וחריגות.
61. **קביעת \ הקצבת זמן** - לטיפול בפניה ספציפית מראש.
62. **עדכון פניה** - ניהול קבלת עדכונים בעת טיפול בפניה.
63. **תסריטי שיחה** - הגדרת תסריטי שיחה לכל פניה (כולל מלל, תמונות, קישורים וסרטונים), כמו כן, ניתן יהיה להגדיר מאגרים לתשובות מובנות עבור הנציגים.
64. **התכתבות עם פונים** - התכתבות (ע"י SMS) עם מדווח מתוך פניה קיימת להשלמת מיידע, צירוף קבצים ותמונות.
65. **חזרה לפונים** - המערכת תדע לבצע חזרות לפונים במועד מאוחר יותר ו/או שליחת תזכורת לנציג בנוגע לחזרה לפונה. המערכת תציג את מועד החזרה לפונה.
66. **עדכון מדווח** - עדכון מדווח בסטטוס טיפול הפניה בכל אמצעי, מייל/SMS.
67. **היסטוריית פניה** - תיעוד מלא של היסטוריית הפניה והפונה.
68. **חיפוש** - יש לאפשר חיפוש נתונים בכל מודול לי פריטי מידע רלוונטיים, יש לאפשר חיפוש פשוט בהתאם לסוג הנתונים. על המערכת ליישם קישוריות למערכות משיקות, להשלמת מידע. ושלילת מידע של פניה באמצעות הקלדת נתונים כמו תאריך, שעה, שם, נייד וגם מלל חופשי.
69. **פניות /משימות המשך** - ניהול פניות /משימות המשך (פניות בן) יכולת שרשור פניות שקשורות ושיוגדרו כפניות המשך.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

70. **צירוף מסמכים וקישור פריטים לפנייה** - צירוף מסמכים, יכולת קליטה ואחסון בצמוד אל הפניה של מסמכים מסוגים שונים. יכולת תצלום וצירוף תמונות/סרטונים ללא הגבלה לפניות/משימות שנפתחות.
71. המערכת תאפשר קישור למסכי טיפול בקריאה - פקודת עבודה במערכת תחזוקה, או לוג טיפול בנושאים אחרים מתוך מסך קריאת השירות.
72. המערכת תאפשר צירוף מסמכים נלווים לכל קריאת שירות במגוון פורמטים, ויצירת לוג סטאטוסים מנוהל לכל קריאת שירות. כל סטאטוס יתועד במערכת במבנה הבא: תאריך שינוי סטאטוס, שם משתמש, סטאטוס, הערות.
- 72.1 המערכת תאפשר קליטה ושיוך של תמונות ממסופונים \ אפליקציות פקחים ישירות לקריאת השירות.
73. **תרחישים אוטומטיים** - המערכת תאפשר הגדרת תרחישים אוטומטיים בעת טיפול בפניות באופן הבא: ניהול תסריטים מורכבים לפי מגוון רחב של מילות חיפוש ו/או בהתאם לחתך פתיחת הפנייה במערכת. המערכת תציג תרחישי טיפול אוטומטיים מהם יוכל הנציג לבחור את אופן הטיפול בפנייה מתוך מאגר האופציות שהוגדר לאותו הנושא.
74. **תהליכים מובנים** - המערכת תכלול מחולל להגדרת תהליכים מובנים והקצאת משימות לגורמים מעורבים.
75. **אירועים חריגים** - המערכת תתריע על אירועים חריגים בהתאם לפרמטרים שיוגדרו מראש. למשל מספר אירועים בנושא מסוים בטווח ימים מסוים או באזור מסוים (לדוגמה: התראה על יותר מ X פניות בנושא פגרי בעלי חיים בטווח של Y ימים ברחוב מסוים – יכול לתת אינדיקציה על חשש להרעלה או אפילו נהיגה פרועה באזור וכיו"ב).
76. **הקלטת שיחות** - המערכת תאפשר לשייך הקלטת שיחה של פונה שפנה טלפונית אל כרטיס הפונה ואחזור של ההקלטה ממשק למרכזיית הטלפונים, במידה והמרכזייה תאפשר זאת. במידה ומרכזיית הטלפונים של המועצה תאפשר את התכונה: כלל השיחות יהיו מוקלטות ומשויכות לפנייה. כמו כן, המערכת תאפשר חיוג מהיר מתוך המערכת (בלחיצה על מספר הטל' של הפונה מתוך הפנייה) ותתמוך בריבוי שפות.
77. **סגירת קריאת השירות** - לאחר הטיפול בקריאת השירות יופעל קישור ממשימה למפקח (לפי נושא הקריאה) למערכת קריאות השירות והמערכת תסגור את קריאת השירות. סגירת קריאת השירות תלווה בהתרעה על המסך למשתמש המדווח על הקריאה ובדוח קריאות שירות שטופלו ברמה יומית.
78. **חיבור המערכת למערכת לחצני מצוקה – גני ילדים: במערכת תתקבל התראה מיידיית מתפרצת במקרה של לחיצה על לחצן מצוקה.**
79. **מענה אוטומטי והפצת התראות ללקוחות ומשתמשי המערכת:**
- 79.1 המערכת תאפשר שליחת הודעות בצורת דוא"ל ומסרונים SMS לתושבי המועצה וגם לגורמים מחוץ לרשת בה היא תותקן באמצעות ממשק.
- 79.2 קריאת שירות תפעיל ממשק למשלוח הודעות SMS לגורם מטפל על פי מידת עדיפות שתוגדר ע"י המשתמש המקבל את הקריאה. המערכת תאפשר משלוח SMS לקריאות לפי נושא ולפי סיווג ודרגת עדיפות, לרבות משלוח מסרון על פתיחת קריאה לפונה, מסרון טיפול בפנייה ומסרון סגירת התקלה במערכת (לאחר טיפול).
- 79.3 מימוש היכולת בכפוף לאישור המועצה, בהתאם לדרישות אבטחת המידע והגנה, בסייבר כפי שיוגדרו ע"י המועצה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 79.4. המערכת תאפשר שליחת סקר שביעות רצון באופן אוטומטי ע"י תוכנה, ויכולת שליטה על הפסקת שליחה הודעה זו.
80. המערכת תדע להשיב על הפנייה בצורה אוטומטית לפי מקור הפנייה:
- 80.1. פניות שהגיעו בפקס – יועבר מענה אוטומטי בהודעת פקס לפקס השולח.
 - 80.2. פניות שהגיעו בדוא"ל – יועבר מענה אוטומטי בהודעת דוא"ל למייל השולח.
 - 80.3. פניות שהגיעו בכתב (ידניות) – לאחר הזנת הפנייה ע"י המשתמש יופק מענה אוטומטי בפורמט להדפסה והעברה לשולח.
 - 80.4. המערכת תשלח, באופן אוטומטי בהתאם למקור הפניה, משוב לכל פונה (על כל פניה) בו יוכל להביע את שביעות רצונו מהשירות שקיבל. המערכת תאפשר כבוי והדלקה של האפשרות בהתאם להחלטת מנהל המערכת.
 - 82. הודעות קוליות לפונים - המערכת תאפשר יצירת ממשק למערכת מענה קולי ממוחשב, לפניה זאת במידה ומרכזיית המזמין מאפשרת זאת.
 - 83. ניהול ממשקים ואינטגרציה:
 - 83.1. מנגנון לניהול ממשקים - ישולב במערכת מנגנון לניהול ממשקים ושירותים במערכת, אשר ישמש בכדי לאפשר קליטת מידע והוצאתו בצורה מקוונת \ לא מקוונת, למערכות המועצה ו/או כל מערכת אחרת ככל שיידרש באופן דו כיווני.
 - 83.2. מנגנון הממשקים יאפשר העברת מידע בצורה מאובטחת, ויספק חיווי הודעות שגיאה רלוונטיות.
 - 83.3. מנגנון הממשקים יידע לנתב הודעות שגיאה מהמערכות השונות למשתמש הרלוונטי.
 - 83.4. המערכת תתמוך בממשקים דוגמת (אך לא רק) Web Services, XML, FTP.
 - 83.5. כל סוגי הממשקים הנדרשים במערכת ימומשו בהתאם להנחיות אבטחת המידע עפ"י הוראות ההסכם וכמפורט במסמך זה ובכפוף לאישור ממונה אבטחת המידע של המועצה. על הספק להיערך לפתרונות חלופיים, במידה שפתרונות אבטחת המידע שהוצעו על ידו באחד הממשקים לא יאושרו ע"י גורמי המועצה. ובכלל זה אך לא רק:
 - 83.8.1. ממשק לאתר המועצה:
 - 83.8.1.1. המערכת תאפשר קליטת פניות והזנתם ישירות אל מערכת המוקד
 - 83.8.1.2. באמצעות טופס מקוון מאתר האינטרנט של המועצה שמתממשק ישיר אל המוקד.
 - 83.8.1.3. נתונים יוזנו בטופס מקוון ככלל שדות הפניה שם פרטי, שם משפחה, דוא"ל, טלפון, מיקום (כבחירה מתוך רשימה), תיאור פניה ואפשרות העלאת קבצים ללא הגבלה.
 - 83.8.1.4. המערכת תאפשר לפונה בדיקת מצב טיפול בפניה באמצעות הממשק לאתר המועצה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

83.8.1.5. חיבור לנתב חכם - (CALL CENTER) במידה והמרכזייה מאפשרת,

פנייה טלפונית למוקדת "תקפיץ" כרטיס.

84. מודול דוחות :

המערכת תכלול מודול דוחות עם דוחות מובנים על פי פרמטרים מוגדרים מראש ומחולל דוחות שיאפשר בניית דוחות מותאמים אישית. המערכת תאפשר שליפת מידע במגוון חתכים, כולל משלוח דוחות מתוזמנים בהתאם לצרכי המועצה. על המערכת לאפשר הפקת שאילתות ודוחות לפי חיתוכים נדרשים.

84.1. דוחות מובנים

84.1.1. דוח מצב קריאות שירות לפי קטגוריה.

84.1.2. דוח קריאות שירות פתוחות.

84.1.3. דוח קריאות שירות בטיפול.

84.1.4. דוח קריאות שירות וסטטוס (פתוחות / בטיפול) לפי גורם מטפל.

84.1.5. דוח קריאות שירות חורגות מזמן טיפול \ SLA.

84.1.6. דוח מספר קריאות שירות פתוחות בכל קטגוריה אצל כל גורם מטפל.

85. דוח קריאות שירות חוזרות במהלך תקופה לפי מדווח, לפי סוג תקלה.

86. דוחות השוואתיים

86.1. מחולל דוחות - מחולל דוחות שיאפשר בניית דוחות מותאמים אישית לטובת ניתוחים נוספים, צווארי

בקבוק ומבט כולל על מתן השירות ברמת מועצה.

87. דוחות מתוזמנים :

87.1. המערכת תאפשר משלוח דוחות מתוזמנים בהתאם לצרכי המועצה.

88. ייצוא דוחות

88.1. את כל הדוחות יהיה ניתן לייצא ל PDF.

88.2. יש לאפשר קישוריות וייצוא של נתונים לתוכנות Microsoft Office השונות לרבות Outlook, Excel, Word, כולל אופיס 365.

89. מערכת במצב חרום :

89.1. מערכת שוע"ל - המערכת תכיל ממשק מידע למערכת שועל של פיקוד העורף, להזרמת אירועים.

89.2. מערכת חירום עצמאית - המערכת תופעל גם כמערכת משק לשעת חרום (מל"ח) - לניהול אירועים.

89.3. מצב המערכת בעת המעבר לחרום לא ישתנה, למעט חיווי של כותרת אדומה אשר תציין את המצב והופעת נושאים נוספים הרלוונטיים לחירום (אוטומטית).

89.4. פניות המוגדרות כפניות חירום יקבלו עדיפות על פניות השגרה, יופיעו בראש הרשימות המרכזות את הפניות (רשימת הפניות הפתוחות למשל) יצבעו בצבע בולט (אדום).

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 89.5. אפליקציה לתושב ואפליקציה לפקח :**
- 89.5.1. **גישה** – כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא.
- 89.5.2. **גרסאות** – IOS ואנדרואיד.
- 89.5.3. **ניהול** – מהמערכת או ממע ניהול.
- 90. לתושב :**
- 90.1. **הודעות אישיות** - האפליקציה תציג לתושב הודעות אשר נשלחו לתושב על ידי המטפלים בקריאותיו, הודעות כלליות וכיו"ב.
- 90.2. **פתיחת פניה** - האפליקציה תאפשר לתושב לפתוח פניה (קריאה), לצרף תמונות ומסמכים ולהתעדכן בעניינה.
- 90.3. **לפקח**
- 90.4. רשימת פניות בטיפול
- 90.5. פתיחת קריאה
- 90.6. סגירת קריאה
- 90.7. עדכון קריאה
- 90.8. עדכון סטטוס
- 90.9. צירוף תמונות וקבצים
- 90.10. נווט למיקום הקריאה
91. דוח קריאות שירות חוזרות במהלך תקופה לפי מדווח, לפי סוג תקלה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח א1

דרישות אבטחת מידע

כללי :

- אמצעי אבטחת המידע במערכת על כל מרכיביה יתמכו באופן מלא בכל הדרישות המובאות והמפורטות להלן בנספח זה, ובכלל התקנות, הצווים והתקנים המחייבים בתחום, לרבות בהוראות ובתקנים ובכל דרישות החוקים, הבאים :
 - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981.
 - הנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים וכל חוק, תקנה או צו שיפורסמו בעתיד.
 - עמידות לאיומי סייבר שונים דוגמת (אך לא רק) : גניבת נתונים, מתקפת DDOS, חדירה והשתלטות על שרתי המערכת.
 - ביצוע גיבוי רציף של הנתונים והתוכניות על השרת המערכת.
 - אפשרות שיחזור מהיר ומלא של כלל המערכת או חלקים ממנה.
 - פיתוח המערכת בוצע בהתאם לעקרונות מקובלים של פיתוח מאובטח.
 - למציע תהיה תכנית מעודכנת של מקרים ותגובות כך שבקורות מקרה של אירוע סייבר (פריצה למערכת, השחתה, שיבוש, הצפנת כופר, וכיו"ב תינתן תגובה מתאימה (הגנה, שחזור, התקנה מחדש, העברה לשרת חליפי וכיו"ב).

תשתית :

- שרת ה-WEB יפעל מאחורי חומת אש (FW), אשר בודקת ומסננת תוכן לא ראוי או בלתי רלוונטי ומנטרת ניסיונות פריצה אל המערכת או נשיונות גניבת מידע. בנוסף הספק יישם :
 - מערכת לזיהוי וחסידה בזמן אמת של פריצות על פי תבניות IPS (*Intrusion Prevention System*) המאפשרת אותן.
 - תוודק התקשורת לגישת אל שרתי המערכת יהיה מאובטח ומוצפן.
 - לא תתאפשר גישה משרת המערכת לתשתיות הרשת של המועצה.
 - הגדרת סיסמאות פריבילגיות תבוצע על פי תקן ישראלי 1495 טכנולוגיית המידע - טכניקות אבטחה : מסגרת להבטחת אימות.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

שירותי ענן

שרתים בענן

- מציע פתרון הענן לאירוח יעמוד בדרישות תקן תואם ISO 27001 או שווה ערך.
- תשתית הענן תעמוד בתקן ניהול אבטחת מידע בענן ISO/IEC 27018 או Cloud Security Alliance - של STAR .CSA - Security, Trust, Assurance and Risk.
- SLA - זמינות משאבי ענן
 - המערכת תהיה זמינה לשימוש 99.5% מהזמן לכל הפחות.
 - מערך הענן המאחסן את האפליקציה ימומש כך שלא יהיו בו נקודות כשל בודדות העלולות להשביתו באמצעות (אך לא רק):
 - שימוש ב חוות שרתים בתקן Tier 3 – מתקן עם תחזוקה במקביל, היינו יתירות המאפשרת לקיים עבודת תחזוקה יזומה על כל רכיב במערכת ללא השבתה של הציוד הקריטי ויכולת אספקת חשמל עצמאית של עד 72 שעות במקרה של הפסקת אספקת החשמל לחווה.
 - שירות Cluster – תינתן אפשרות לשירות הפעלה של אשכול מחשבים (Cluster) בין שני שרתים או יותר לשיפור זמינות, ביצועים וחלוקת עומסים.
 - High Availability – ככלל השרתים הווירטואליים ירוצו על תשתיות המאפשרת התאוששות אוטומטית במקרה של כשל חומרה בשרתים הפיזיים.
 - ניתוב אוטומטי - ביצוע Redirection לשרת אחר במידה והשרת או שירות מסוים בו אינו זמין.
 - הספק יישם מנגנון איזון וניתוב עומסים.
 - השירות יכלול תכנית ומערכות התאוששות מאסון (DRP). המציע יספק מידע אודות חוות השרתים, מנגנוני היתירות והשרידות ושרתי האחסון של המערכת.

מנגנון גידול :

לספק תהיה יכולת להגדיל, בהתראה של שעה מראש, את משאבי הענן (שרתים ואחסון במידת הצורך) העומדים לרשות המערכת בהיקף של עד 100% מהשימוש הנוכחי בכל רגע נתון במהלך תקופת ההתקשרות, , ובהיקפים גבוהים יותר, בהתראה של יום מראש.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

שירותי אבטחת מידע :

הספק יספק שירותי אבטחת מידע הכוללים :

- הגנה ממתקפות – Distributed Denial of Service (DDos).
- חומת אש - Cloud FW.
- חומת אש ליישומי ווב בענן - Cloud WAF - Web application Firewall.
- איתור וחסמת נזקות יום אפס \ נזקות טריגר Zero-Day Malware.

הגנת הפרטיות :

המידע ומאגרי המידע, אשר יאוחסנו בשרתי הספק הזוכה, עשויים להכיל מידע רגיש. עליו יש להגן כנדרש בחוק, בנהלי המועצה ובהתאם לכללים שנקבעו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנותיו, תוך שימת דגש על חיסיון המידע ואמינותו.

- הספק יתכן, יקים, יתחזק ויתפעל פתרון אבטחת מידע מלא העונה על כלל האיומים שפורטו והדרישות המפורטות כדלקמן. מערכות אבטחת המידע שיושמו יתנו מענה להגנה רב שכבתית בחווה.

הפרדה בין סביבות החווה.

על פתרון אבטחת המידע לכלול :

- חציצה בין לקוחות - הפרדה בין המידע של המועצה למידע של לקוחות אחרים.
- הצפנת כל המידע שנמצא על בשרתי ספק הענן.
- הצפנת תוכן :
- מדורים מסוימים, טפסים בהם מוזן מידע רגיש, סיסמאות ו/או מידע רגיש המוזן על ידי המשתמש המגיע מה WEB - יוגנו ב HTTPS - ויועברו אל השרת באמצעות SSL לאחר האימות ניתן יהיה להעביר את המשתמש לדף לא מוצפן. הצפנה לדפים עצמם תידרש בהתאם להנחיות המועצה למשל אך לא רק דפים המכילים.

■ מידע שזליגתו עשויה להסב נזק תדמיתי או אחר ללקוח או למועצה.

■ מידע שהמועצה תראה בו כמידע רגיש או פרטי

- **מניעת גישה** - מניעת גישה למידע של המועצה למעט המשתמשים המורשים במערכותיו.
- **ניהול גישה פריבילגית** - ניהול גישה פריבילגית של עובדי המועצה או הספק למידע. סינון העובדים ובקרה תקופתית עליהם. בתיאום עם ממונה אבטחת המידע במועצה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- **הסכמי סודיות** - גישה של מורשים מטעם הספק למערכות המידע הינה לטובת מתן השירותים שהוגדרו במכרז זה בלבד. באחריות הספק באחריות הספק לדאוג שלא תבוצע שום גישה למערכות המידע, קריאה של מידע או שימוש כלשהו במידע שלא לטובת מתן השירותים שהוגדרו במכרז זה. ולהחתים את כלל העובדים, בעלי הגישה למערכות האתר, מטעמו, על הסכמי שמירה על סודיות. באחריות ולעדכן את נציגי המועצה על עזיבה של עובד מטעמו אשר לקח חלק בפרויקט והחתום על הסכם סודיות.
- **איסור על העברת מידע לצד ג'** - חל איסור מוחלט על הספק, עובדיו וקבלני המשנה של ולהעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה ישירות לביצוע ההתקשרות.
- **מחיקה מוחלטת** – הספק אחראי למחיקה מלאה ומוחלטת, ללא יכולת שחזור, של מידע תוך שבוע מיום הבקשה של המועצה, מכלל המערכות והגיבויים שבוצעו, לרבות בתום ההתקשרות. על הספק להגיש תצהיר המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו, לא יאוחר משבוע ממועד הסיום של ההתקשרות בפועל.
- **אבטחה פיזית**
 - חוות השרתים תהיה סגורה במשך כל שעות היממה והכניסה אליה תאובטח על ידי מנגנון אוטומטי שיאפשר כניסה ויציאה לעובדי הספק שמקום עבודתם הקבוע הוא באתר זה.
 - הכניסה לחווה תצולם 24 שעות ביממה.
 - הספק יפעיל מנגנון רישום ותיעוד לכניסה ויציאה של עובדים/ספקים מטעמו לחוות השרתים.

גיבוי

- המערכת תגובה באופן מקיף ומלא, המאפשרת שחזור אחורה- לפני: שינוי אחרון, יום/שבוע/חודש ושנה.

הקשחת רכיבי המערכת

- הספק יקשיח את רכיבי תשתית התקשורת ומערכות ההפעלה בשרתים האפליקטיביים כך שיאפשרו מתן השירות האפליקטיבי הנדרש בלבד. הספק יפעיל מדיניות אבטחת מידע בהתאם ל Best Practice המקובל בענף.
- ספק ינהל את מערכת הרשאות הגישה.
- הספק יתקין מערכת "חומת אש" אפליקטיבית Firewall Application מרכזית אשר תספק הגנה על היישום.
- הספק יפרט את השירותים המשמשים כשירותי אבטחת מידע ומסייעים בהגנה מפני תקיפות חיצוניות.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- הספק ידווח על כל חריגה מהמדיניות.

בסיסי נתונים - דרישות אבטחת מידע :

- הספק יממש מערכת הגנה לבסיסי נתונים המשרתים את המערכת אשר תספק הגנה אקטיבית מפני ניצול "חולשות", ניסיונות פריצה לסיסמאות ותיישם מנגנון IPS למניעה וזהו תבניות התקפה ידועות על בסיסי נתונים.
- ההגנה תתבצע על ידי רכיב תוכנה או על ידי רכיב חומרה (Appliance) חיצוני. התומך בארכיטקטורה של זמינות גבוהה ו- Clustering.

סינון פוגעניים, הגנה מפני נזקות :

- הספק יתכן, יקים, יתחזק ויתפעל מערכת לסינון פוגעניים, מערכות הגנה מפני נזקות למיניהן, Bots "סוסים טרויאנים", הצפנת מידע למטרת כופר, וירוסים, וכו'.
- הספק יעדכן ויתאים את מערכות ההגנה לאיומים הקיימים באופן תדיר.
- הספק ידאג למערכת לניטור וחסיתת תקשורת החשודה כפוגעת ומניעת ניסיונות חדירה מצד רשת האינטרנט, ומכל קישור אחר למערכת המועצה בחוות השרתים, . ותעביר דיווח לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק.

ניהול זיהוי משתמשים :

- זיהוי המשתמשים יהיה באמצעות שם משתמש, סיסמא ומנגנון דוגמת "הזדהות דו־רִב שלבית" (User name , PASSWORD ומנגנון כגון MFA).
- תהליך הזיהוי לסביבת האתר יהיה אישי וייחודי על בסיס חד-חד ערכי.
- **מדיניות סיסמאות -** מדיניות הסיסמאות תאכוף מינימום לאורך סיסמא, מורכבות סיסמא (אותיות / מספרים), , תאריך תפוגה לסיסמא ויכולת החלפה יזומה על ידי המשתמש עצמו.
- המערכת תתמוך בחסימה של משתמש השוגה בהזנה של הסיסמא/שם משתמש ביותר משלוש ניסיונות. ותשלח הודעה למנהל המערכת.
- הספק ייתן הרשאת איפוס סיסמא למנהלי האתר ולמשתמשים נבחרים.
- גישה למידע מסווג הנשמר במערכות הספק תתאפשר רק באמצעות הרשאות גישה מתאימות.
- ביצוע גרעת משתמשים מהמערכת יבוצע על ידי משתמש אדמיניסטרטיבי בלבד.

ניטור ובקרה של אירועי אבטחת מידע :

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- הספק יגדיר תהליכי ניטור ובקרה רציפים על כל שירותי אבטחת המידע במערכת לשם זיהוי.
- פעילות חריגה בזמן אמת ובקרת נזקים במידת הצורך, לרבות ניטור ניסיונות חדירה.
- השירות יכלול רישום אירועים, תיעוד פעילות משתמשים (Auditing) והתראות אשר יישלחו במגוון אמצעים E-Mail, SMS, וכד') למנהלי המערכת.
- הספק יבטיח תיעוד במערכת של פעולות משתמשים במידע ואת הגישה לתשתית.
- הספק יבצע תיעוד של פעולות הנוגעות לשינויים בהגדרות המערכת. התיעוד יכיל את זהות המבצע (שם משתמש) את הפעולה ואת זמן ביצוע הפעולה (תאריך, שעה) כתובות המקור.
- נדרשת יכולת העברת תיעוד הלוגים למערכת ניהול המידע ואירועי האבטחה (SIEM) Security Information and Event Management המרכזית של המועצה.

ניהול עדכוני אבטחת מידע :

- הספק יבצע את עדכוני התוכנה ככל שיידרש על מנת למנוע פגיעה בזמינות וביעילות המערכת. אשר תכלול את:
 - מערכות ההפעלה בשרתים.
 - ציוד התקשורת.
 - רכיבי אבטחת המידע.
 - קובצי החתימות של מערך האנטי ווירוס ומערכות למניעת נזקות אחרות המיושמות על ידו. כל המוצרים התומכים בשירותים הנדרשים יהיו בעלי הסכם תמיכה ועדכון עם היצרן באחריות הספק.
 - באחריות הספק לאפשר גישה מלאה ובלתי מוגבלת לגורמים מורשים מטעם המועצה לטובת ביצוע ביקורות שוטפות לעמידת הספק בדרישות מכרז זה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח א 2

הסכם רמת שירות - SLA

הסכם רמת השרות הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק. אי-עמידה ברמת השרות הנדרשת לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

רמת השרות הנדרשת

עמידה בדרישות התקנה \ הסבת המערכת

הקמת מערכת CRM והתאמתה לדרישות המועצה על פי מפרט הדרישות במכרז והדרישות הפרטניות במהלך ההקמה	השלמה בתוך 60 ימי עסקים מיום קבלת הודעת זכייה
ביצוע ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים	השלמה בתוך 30 ימי עסקים מיום קבלת הודעת הזכייה
הטמעת המערכת והדרכת משתמשים	השלמה בתוך 14 ימים מיום ההקמה

עמידה בדרישות המופיעות במפרט הטכני

שירות	רמה נדרשת
השלמת רכיב \ תהליך \ מאפיין \ יכולת שנדרש להשלימו על פי דרישות המכרז	השלמה בתוך 10 ימי עסקים
השלמת רכיב \ תהליך \ מאפיין \ יכולת שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מיידית	השלמה בתוך 7 ימי עסקים

עמידה בדרישות החוק

שירות	רמה נדרשת
עדכון המערכת לעמידה בחוק \ תקנה חדשה, עדכון התקנות \ החקיקה הקיימת	השלמה בתוך 14 ימי עסקים או בהתאם לזמן שהוקצה בחקיקה \ תקנה
עדכון המערכת לעמידה בפסיקה משפטית	השלמה בתוך 14 ימי עסקים. או בהתאם לזמן שהוקצה בפסיקה
עדכון המערכת בהתאם לחוות דעת יועמ"ש המועצה	השלמה בתוך 14 ימי עסקים

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

תמיכה טכנית וטיפול בתקלות

סוג תקלה	רמה נדרשת
רכיב \ מודול (מסך קליטה \ עדכון) שאינו מתפקד	תיקון התקלה בתוך 1 ימי עסקים
תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י החוק	תיקון התקלה בתוך 4 שעות עבודה
תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י נהלי המועצה	תיקון התקלה בתוך 24 שעות עבודה
תקלה בהפקת דו"ח נדרש	תיקון התקלה בתוך 24 שעות עבודה
תקלה המשביתה העבודה השוטפת (השבתה של טופס\ מסך \ מערכת אונליין)	תיקון התקלה בתוך 4 שעות עבודה
כל תקלה אחרת שאינה משביתה את המערכת או מרכיב מהותי ממנה במערכת ה CRM	תיקון התקלה בתוך 2 ימי עבודה
מענה טלפוני אנושי במוקד שירות התמיכה הטלפוני	מענה בתוך 3 דקות
שליחת עובד \ טכנאי מטעם הספק למשרדי המועצה, במצב בו שירות התמיכה הטלפוני לא נתן מענה מידי לפתרון התקלה	הגעת עובד תוך 4 שעות מרגע קבלת הפניה

מנגנון פיצוי

למעט מקרים בהם האיחור נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה ו/או צד ג' כלשהו או עקב מעשה שאינו בשליטת הספק, המנהל

הפרה	קנס על סך
איחור במתן השירות	200 ₪
איחור בפיתוח שירותים ממפרט המערכת במכרז, אשר לא ניתן לבצע במערכת החדשה,	100 ₪ ליום

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

למרות התחייבות הספק הזוכה	
נתונים שלא הוסבו למערכת החדשה למרות התחייבות הספק הזוכה במכרז	הספק הזוכה במכרז זה ישלם לספק מערכת ה CRM שקדם לו את דמי האחזקה של המערכת הישנה. עבור המשך השימוש של המועצה בנתונים ההיסטוריים עד לסיום ביצוע הסבה מלאה של הנתונים מהמערכת הישנה למערכת החדשה.

תאריך

חתימה וחותמת

שם המציע

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ב – הצעת והצהרת המציע

הצעת והצהרת המציע והתחייבותו לעמידה בתנאי הסף

לכבוד

המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה")

1. אנו החתומים מטה מאשרים בזה כי קראנו בעיון את כל פרטי המכרז שבנדון ("המכרז") על כל תנאיו ונספחיו, ומצהירים בזאת כי הבנו את הדרישות וכי אנו עומדים בכת תנאי הסף, מסכימים לתנאי המכרז ולתנאים הכלליים המהווים חלק בלתי נפרד ממנה, וכי בהתאם לכך ערכנו את הצעתנו להלן.
2. מבלי לגרוע באמור הרינו מתחייבים כי מנהל הפרויקט מטעמנו לא יוחלף, אלא אם נדרש לכך על ידי המועצה או אם יפסיק עבודתו אצל המציע, ובכל מקרה יוחלף בעובד אחר שעומד בתנאי הסף שהוגדרו במכרז.
3. אם תתקבל הצעתנו אנו מתחייבים לחתום במועד שתקבעו על ההסכם שעיקריו צורפו למכרז, וכל לעמוד במועד שייקבע על ידי המועצה לתחילת הקמת המערכת.
4. ידוע לנו שאתם רשאים לקבוע את תנאי ההסכם ואת הנוסח הסופי של ההסכם לרבות בהתייחס לסוגי הביטוחים שיידרשו והיקפם והכל על פי שיקול דעתכם. כמו כן ידוע לנו כי ההסכם למתן השירות מושא המכרז נוצר רק עם חתימת ההסכם ע"י מורשי החתימה של המועצה.
5. ידוע לנו שהסכומים הנקובים בהצעתנו מהווים את התמורה המלאה (לא כולל מע"מ) בעד השירות שיש לספק ואת כל ההוצאות הכרוכות במתן השירות, וכי לא יתווסף עליו כל סכום אחר שלא נקבע במפורש בהסכם.

הצעת המחיר

1. המציע ימלא את הצעתו להלן, ויחתום למטה על מסמך זה. מציע שלא יעשה כן - הצעתו עלולה להיפסל.
2. המציע יציע בשקלים חדשים את הצעתו למתן השירותים. המחירים לא כוללים מע"מ.

התמורה תשולם לספק הזוכה בשקלים חדשים ובתוספת מע"מ.

עבור הקמת המערכת, סכום של _____ ₪ (חד פעמי).

עבור חבילת מסרונים, בת 250,000 מסרונים (אורך מסרון עד 144 תווים), סכום של _____ ₪ (חבילה אחת).

בגין תפעול שוטף בהתאם לתנאי המפרט הטכני, סכום חודשי של _____ ₪.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ב1

סיכום רכיבי המערכת המוצעת – הצהרת המציע על עמידה בדרישות המערכת

1. המציע יצהיר על עמידה בדרישות המערכת, המפרט והנספחים הטכניים בטבלה להלן.
2. ההצהרה אינה גורעת מהתחייבות הספק לעמוד בכלל הדרישות הטכניות (נספחים א, 1א, 2א) המפורטות במכרז.

מס	מאפיין	תמצית	עומד \ לא עומד בדרישות המפרט והנספחים הטכניים
1	ממשקים תצוגות ופעולות במערכת	תבנית אחידה ופשטות ממשק, תמיכה בעברית, לוח מחוונים, יכולות חיפוש, ממשק רספונסיבי, ידידותיות למשתמש וכל הקשור לנוחות השימוש ותפעול הממשק הן ברמת ארגון, נוחות וביצוע פעולות והן ברמה ויזואלית	
2	הגדרות ראשוניות	הגדרות דוא"ל, SMS, קביעת הרשאות, הגדרת זמני תקן וכדומה	
3	פניות	פתיחת פניה, קבלת פניה, שיוך פניה, משימות בפניה, ניתוב פניות, תסריטים, ציון מיקום GIS, צירוף מסמכים, מעקב זמן	
4	חיפוש ואיתור מיידע	יכולות קישור אוטומטיות של מידע בין ישויות מידע למשל קישורים המביאים את המשתמש למידע הרלוונטי אוטומטית ללא צורך בחיפוש ואיתור מחדש, יכולות איתור מידע באמצעות ערכים משותפים – כדוגמת מספר זיהוי \ טל נייד מאפשר להגיע לכל המשימות הקשורות לאותו מספר. חיפוש נתונים בכל מודול לפי פריטי מידע רלוונטיים, חיפוש פשוט בהתאם לסוג הנתונים	
5	ממשקים	פתיחת פניה מאתר המועצה, קבלת מיידע על פניה מאתר המועצה, כל מערכת נוספת שמערכת הפניות מתממשקת אליה	
6	מודול	דוחות מובנים, שאילתות וחתכים, דוחות מתוזמנים, דוחות	

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

	דוחות	מותאמים אישית, ייצוא נתונים לאקסל	
7	טפסים מקוונים	גמישות ביצירת טפסים מותאמים אישית	
8	לוח מחוונים	לוח מחוונים ברור, היקף ורמת התמונה המתקבלת על הנעשה במערכת, יכולות שנוי והתאמה אישית	
9	אבטחת מידע	אימות דו שלבי, מערכת הרשאות מפורטת, תצוגה מותאמת לפי הרשאה, מנגנון סיסמאות, נעילת משתמש במקרה של סיסמה שגויה	
10	מענה לתושב	מכתבים אוטומטיים, הודעות SMS, דוא"ל, פקס אתר מועצה, ווטסאפ	

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____ הופיעה בפני עו"ד _____, ה"ה _____, ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי ת/יהא צפויה לעונשים הקבועים בחוק, אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן ההצהרה לעיל וחתם/מה עליה בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ג' – הסכם התקשרות

הסכם

שנערך ונחתם במשרדי המועצה האזורית אשכול ביום _____

ב ין

מועצה אזורית אשכול

(להלן - "המועצה" / "המזמין")

- מצד אחד -

ל ב ין

(להלן - הספק)

- מצד שני -

הואיל: והמועצה פרסמה מכרז פומבי מספר 7/2023 לאספקת השירותים כהגדרתם להלן (להלן: "המכרז") לשירותי רכישת, שדרוג, תפעול ותחזוקה למערכת CRM, הכל כמפורט במסמכי המכרז ונספחיו (להלן - השירותים);

והואיל: והצעת הספק זכתה במכרז;

והואיל: והמועצה פנתה לספק לצורך רכישת השירותים - בשיטה ובאופן שנקבעו במכרז;

והואיל: והספק מצהיר כי הוא בעל האמצעים הנדרשים, הניסיון, המומחיות, המיומנות וכח האדם המיומן, הדרושים לשם מתן השירותים באופן מקצועי למועצה;

והואיל: וברצון הצדדים להסדיר את פרטי התקשרותם בהסכם זה.

לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים, כדלקמן:

המבוא והנספחים להסכם:

1.

1.1. המבוא, המכרז והנספחים להסכם ולמכרז מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2. כותרות הסעיפים בהסכם אינן מהוות בסיס לפירושו ותשמשנה לנוחות והתמצאות בלבד.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

1.3. במקרה של סתירה, אי-התאמה, או דו-משמעות בין הוראה בהסכם להוראה בנספחים, תגברנה הוראות ההסכם, אלא אם הוסכם במפורש ובכתב אחרת בין הצדדים.

2. מטרת ההתקשרות ותקופתה:

- 2.1. במסגרת התקשרות זו ירכוש המזמין מהספק את השירותים.
- 2.2. הספק מתחייב לספק למזמין את השירותים בהתאם למפורט בהסכם ועל-פי מסמכי ותנאי המכרז, כשהם תואמים את הדרישות והמפרטים הנדרשים במכרז - וזאת תוך 7 ימים ממועד חתימת הסכם זה, אלא אם הודיעה המועצה לספק על מועד מסירה מאוחר יותר.
- 2.3. תחילת ההסכם הינה מיום החתימה על החוזה ותוקפו ל- 36 חודשים (להלן - **תקופת ההסכם**), אלא אם בוטל/הופסק על-ידי המועצה קודם לכן.
- 2.4. למועצה שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות ב-2 (שתי) תקופות נוספות, בנות 12 חודשים כל אחת (להלן - **תקופות ההארכה**), והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה. כלל הוראות ההסכם יחולו גם על תקופות ההארכה ככל שיהיו- בשינויים המתחייבים.
- 2.5. מבלי לגרוע מהאמור, רשאית המועצה להודיע לספק על רצונה בהפסקת ההתקשרות, בהודעה בכתב של 30 ימים מראש, ולספק לא תהיה כל טענה בעניין.
- 2.6. הספק מתחייב לספק את השירותים לאורך כל תקופת ההסכם ותקופות ההארכה (ככל שתהיינה). מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב שלא לחדול מיוזמתו ממתן השירותים, מכל סיבה שהיא, ללא התראה מוקדמת בכתב למועצה של 3 חודשים לפחות - וזאת מבלי למעט מחובת הספק לספק את השירותים לאורך כל תקופת ההסכם.

3. הצהרות הספק:

- הספק מצהיר ומאשר בזאת, כדלקמן:
- 3.1. כי הוא בעל הזכויות הקנייניות, זכויות היוצרים, זכויות הפטנט וכן כל הזכויות האחרות בכל תוכנה בה הוא עושה שימוש לצורך ביצוע השירותים וכי לא קיימת כל מניעה חוקית, חוזית או אחרת, מבחינתו או מבחינת צד ג', להתקשרות בהסכם.
 - 3.2. כי צרכי הלקוח והדרישות כפי שפורטו במפרט ובתיק המערכת ניתנים להשגה באמצעות שירותי מיקור חוץ שיינתנו ע"י הספק וכי בכוחו של הספק לספק שירותים אלו בדיוקנות וברמת השירות הנדרשת, כמפורט בתיק המערכת והוראות הסכם זה.
 - 3.3. כי עבודתו עבור הלקוח בהתאם להסכם זה תהיה מונחית ע"י שיקולי טובתו של הלקוח.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 3.4. לשתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם המועצה ו/או המועצה.
- 3.5. כי אין במילוי התחייבויותיו כלפי המועצה משום הפרת זכויות קנייניות של גורם אחר, לרבות הפרה של זכויות סימני מסחר, סוד מסחרי או פטנט.
- 3.6. כי הוא בעל ותק, ניסיון ומיומנות מוכחים בכל הקשור לביצוע השירותים.
- 3.7. כי יש לו אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976.
- 3.8. כי הוא עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים.
- 3.9. כי המזמין מסר לו את כל הפרטים הנדרשים בקשר עם התחייבויותיו על-פי המכרז וההסכם ולאחר שבדק את כל הפרטים הנדרשים, הוא מסכים להתקשר עם המזמין בהסכם לאחר שמצא כי הוא מסוגל לקיים את מלוא ההתחייבויות לפיו, וכי התמורה הקבועה למילוי התחייבויותיו במכרז הולמת ונאותה.
- 3.10. כי הוא מפעיל מוקד תמיכה הפעיל בשעות ובימים שהוגדרו על ידי המזמין, וכי הוא מעסיק עובדים במספר מתאים לצורך הפעלת מוקד זה.
- 3.11. כי הוא בעל ידע וניסיון רבים לאספקת השירותים, וכי יעניק את שירותים על-ידי אנשי מקצוע מעולים ולשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 3.12. כי ימלא אחר הוראות המפרט ותנאי ההתקשרות, כפי שנמסרו לו ובהתאם להוראות שיימסרו לו מעת לעת.
- 3.13. כי הספק ו/או מי ממנהליו ו/או מי ממורשה החתימה שלו, לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עמה קלון או בעבירה פלילית הכרוכה באלימות או בעבירות מרמה וזאת בשלוש (3) השנים שקדמו למועד חתימת ההסכם וכי למיטב ידיעתו, לא מתנהלים נגד מי מבין המנויים לעיל חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור. הספק יודיע למזמין עם היוודע לו על חקירה פלילית, הליכים משפטיים או כתב אישום שיוגש, כאמור.
- 3.14. כי ידווח למזמין מיד על כל שינוי שחל בנכונות הצהרותיו אלה.

4. התחייבויות הספק:

הספק מתחייב בזאת, כדלקמן:

- 4.1. למלא באופן דווקני אחר התחייבויותיו במכרז, לרבות אלו הכלולות בנספחי המכרז בנספחי המכרז.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

4.2. להודיע למועצה מיד על כל שינוי ו/או על כל מניעה ו/או מגבלה ביחס להמשך ההתקשרות ו/או אספקת השירותים.

4.3. לפעול במיומנות ובמקצועיות בביצוע השרותים, כל זאת בהתאם להוראות המכרז ולהוראות המזמין, כפי שיימסרו לו מעת לעת.

4.4. לדווח למזמין על כל תקלה/פגם בביצוע השרותים, מיד עם גילויים וכן על ביצוע תיקונים.

5. ערבות ביצוע:

5.1. להבטחת מילוי כל התחייבויותיו עפ"י חוזה זה, ימציא הספק, במעמד וכתנאי לחתימת החוזה, ערבות בנקאית בסך עשרה אחוז (10%) מגובה ההתקשרות **השנתית** (כולל מע"מ). הערבות לביצוע הינה ערבות אוטונומית, צמודה למדד ובלתי מותנית. נוסח הערבות מפורט בנספח ט. למען הסר ספק, ה"התקשרות השנתית" לעניין סעיף זה הינה גובה התשלום החודשי כפול 12 בתוספת עלות הקמת המערכת ועלות חבילת המסרונים.

5.2. הערבות תעמוד בתוקפה עד לחלוף תשעים (90) ימים לאחר תום תקופת החוזה. הוארכה תקופת החוזה - מתחייב הספק להאריך תוקף הערבות בהתאם ולהגישה לפני תום הערבות הקודמת. במקרה בו חולטה הערבות, כולה או מקצתה, ימציא הספק ערבות חדשה כך שישלים את גובה סכום הערבות השלם, וזאת בתוך 7 ימים ממועד החילוץ. לא המציא הספק ערבות נוספת במקום הערבות או חלק הערבות שחולט, ומבלי לגרוע מזכויותיה של המועצה על פי החוזה וכל דין, תהא המועצה רשאית לחלט את סכום הערבות שהיה על הספק להמציא מתוך יתרת כל ערבות המצויה בידה. מבלי לגרוע מכל סעד אחר, קיום הוראה זו מהווה תנאי לביצוע תשלומים לספק והפרתה, ככל שלא תוקנה בתוך 5 ימים מיום הוצאת דרישה בכתב בעניין לספק, תהווה הפרה יסודית.

5.3. כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבות תחולנה על הספק.

5.4. אין בגובה הערבות לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק.

5.5. בכל סכום שיתקבל ממימוש הערבות תשתמש המועצה לצורך כיסוי התחייבויות הספק עפ"י החוזה, (לרבות לשם גביית פיצויים מוסכמים), או שכל סכום, כאמור, יוחזק על ידי המועצה, לפי העניין, והכל על מנת להבטיח ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לקבוע בחוזה. המועצה לא תהא חייבת להשקיע סכומים שיתקבלו ממימוש ערבות ובשום מקרה לא תהא אחראית לקבלת פירות בשיעור מסוים או בכלל לגבי כספי מימוש. ההתחשבנות לגבי כספים כאמור תיעשה תמיד בערכים נומינליים.

6. לוח זמנים:

6.1. הספק מתחייב לבצע את השרותים באופן נמרץ ושוטף, מבלי לגרום לעיכובים ובהתאם ללוח הזמנים כפי שייקבע על-ידי המזמין.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 6.2. אי עמידה בלוחות הזמנים כפי שנקבעו במפרט SLA תחייב את הספק בתשלום פיצוי למועצה בהתאם לאמור במפרט ה-SLA.
- 6.3. במקרה בו לא נקבע מועד לפעולה, יהיה על הספק, למרות אי קביעת המועד, לבצע את הפעולה הנתונה בזמן סביר, ברציפות ובהתחשב בצורכי המזמין.
7. **איסור העברת ההסכם והעסקת קבלני משנה:**
- 7.1. הספק אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר ו/או לשעבד את זכויותיו וחובותיו בהתאם להסכם, כולן או מקצתן, לאחר/ים, אלא אם הדבר אושר בכתב ובמפורש על-ידי המזמין.
- 7.2. העברת 25% מהשליטה בספק לאחר, בין אם בבת אחת ובין אם לשיעורין, תחשב כהעברה אסורה, אלא אם הדבר הוסכם עם המזמין, מראש ובכתב.
- 7.3. הספק אינו רשאי להעסיק קבלני משנה כלשהם לביצוע השרותים, אלא אם הדבר אושר מראש ובכתב על-ידי המזמין וביצוע של פעולה כאמור, ללא אישור המזמין, יהווה הפרה של הוראות הסכם זה, לרבות דרישת שמירה על סודיות.
- 7.4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, העסיק הספק קבלן משנה לצורך הפעלת התוכנה ו/או המערכת, יהיה הוא אחראי באופן בלעדי כלפי המזמין ביחס לפעולתם, תקינותם, האחריות בגינם וכן הלאה, וכלל התחייבויות הספק במכרז יחולו בהתאמה גם ביחס לשרותים אלו.
- 7.5. למען הסר ספק, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף בגין שירותים המסופקים על-ידי קבלני המשנה הפועלים מטעמו.
8. **הספק קבלן עצמאי / העסקת עובדים:**
- הספק מצהיר ו/או מתחייב, כדלקמן:
- 8.1. כי הוא בעל עסק עצמאי במסגרתו יבצע את השרותים וכי אין בהסכם כדי ליצור בין הספק למזמין או מי מטעמו יחסי עובד ומעביד וכי הוא וכל מי מטעמו ייחשבו כעובדי הספק ולא יהיו בינם לבין המזמין יחסי עובד ומעביד כלשהם.
- 8.2. כי בינו לבין המזמין אין יחסי שליחות/סוכנות/שותפות וכי הספק אינו מורשה או זכאי להתחייב או לחייב את המזמין כלפי צד ג'.
- 8.3. כי כל התשלומים לעובדי הספק, לרבות שכר עבודה, זכויות סוציאליות, ניכויים, תשלומים למס הכנסה וביטוח לאומי, הוצאות נסיעה תשלומי חובה או תשלומים אחרים, וכן כל יתר ההוצאות, הסיכונים והאחריות בקשר עם ההסכם יחולו על הספק בלבד וישולמו על-ידו במלואם ובמועד - והמזמין לא יהא אחראי לכך, בכל אופן וצורה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

8.4. כי עסקו אינו עסק למתן שירותי תיווך כ"א, כי הוא אינו קבלן כ"א וכי חוק העסקת עובדים על-ידי קבלני כ"א אינו חל עליו.

8.5. הספק מצהיר כי הוא נותן שירותים גם לאחר/ים וכי אינו משתלב במסגרת הארגונית של המועצה ואין בכוונתו לעשות כן.

8.6. הספק מאשר ומסכים בזאת לא לטעון ולא להעלות טענות בפרורם או במועד כלשהו שיהא בהן כדי לפגוע באמור לעיל לעניין מעמדו כקבלן עצמאי, או לעניין העדר יחסי מעביד-עובד בין הצדדים ו/או בין המועצה לעובדי הקבלן.

8.7. הספק מתחייב בזאת לשפות את המועצה כנגד כל דרישה ו/או תביעה לתשלום בקשר עם העניינים המצויים באחריותו של הספק בהתאם להוראות הדין לרבות החלטה בדבר קיום של יחסי עובד – מעביד בין המועצה לבין מי מהעובדים, ו/או הנובעים מקביעה בדבר קיום יחסים, כאמור, ו/או הקשורים בקביעה, כאמור ו/או שעילתם ביחסי עובד – מעביד בקשר לעובדים הנ"ל, ובכלל זה מתחייב הספק ולפצות את המועצה בגין כל נזק שיגרם לה ו/או בגין כל הוצאה שתוציא לצורך ניהול ההתגוננות הנדונה, לרבות שכר-טרחת עורך-דין ומע"מ כדין ו/או כל הוצאה אחרת שתושט עליה בקשר עם העניינים המצויים באחריותו, כאמור, ובלבד שניתנה לספק האפשרות לנהל את ההתגוננות בגין כל תביעה, כאמור, בשיתוף פעולה מצד המועצה. בחר הספק שלא לפעול בעניין התביעה, הרי שהוא מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה נגד המועצה בכל הקשור לדרך בה בחרה המועצה להתגונן ולעלותה.

8.8. כי האמור בפרק זה להסכם יחול, בין אם תעלה התביעה כלפי המזמין על-ידי הספק ובין אם תעלה על-ידי עובד של הספק ו/או על-ידי חליפם ו/או עזבונם ו/או יורשיו ו/או צד ג' אחר ובהקשר זה יראו את הספק כמחויב בהשבה דלעיל לפני ביצוע תשלום כלשהו לספק.

9. הגבלת הוצאות:

9.1. הספק אינו רשאי לגרום לכל הוצאה או תשלום, בשם המזמין או עבורו, בקשר לביצוע השרותים, אלא אם קיבל את הסכמת גזבר המזמין לכך, מראש ובכתב.

9.2. התחייב הספק בשם המזמין, ללא קבלת אישור כאמור, יהיה הוא לבדו אחראי לכל הוצאה, תשלום או חיוב בגין כך.

10. אחריות:

10.1. הספק ידאג שלא לגרום לכל נזק לרכוש המזמין המצוי באתרי המזמין. נגרם נזק עקב מעשה או מחדל של הספק, הוא יפצה את המזמין בגין כל נזק שנגרם כאמור.

10.2. הספק לבדו אחראי על-פי דין לטיב השרותים המבוצעים על-ידו ולכל הנובע מכך. אישור המזמין למסמכים או פעולות שביצע הספק, לא ישחרר את הספק מאחריותו המקצועית המלאה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

10.3. הספק יהיה האחראי הבלעדי והמלא על פי כל דין כלפי המועצה ו/או המועצה לכל נזק - גוף, רכוש, ממון או נזק אחר, בין שנגרם במהלך ביצוע השרותים ובין לאחר מכן, בין שייגרם למזמין או למי מטעמו או לצד ג' או לעובד, כתוצאה ממעשה או מחדל מצד הספק - בין אם נגרם על-ידו, על-ידי עובדיו או מי מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין ובכל עניין הקשור לביצוע השרותים והוא מתחייב לשפות את המזמין בגין כל נזק שייגרם כתוצאה מכך.

10.4. הספק מתחייב בזה לפצות את המועצה ו/או לשפותה, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל נזק ו/או אבדן ו/או מחדל כאמור בפסקאות 10.1, 10.2, 10.3 לעיל ו/או כתוצאה מהפרת התחייבות כלשהי של הספק שבחווה זה ו/או הקשורה ו/או הנובעת מחווה זה וביצועו, וכן בכל מקרה שהמועצה תידרש לשלם פיצויים, קנסות וכל תשלום אחר. בקשר לתביעה כזו מתחייב הוא לשלם כל סכום כזה למועצה עצמה או לצד שלישי - לפי הוראות המועצה - וזאת מיד עם דרישה ראשונה, כל זאת בתוספת הפרשי הצמדה ו/או ריבית והוצאות שהמועצה נתבעה לשלם אף אם טרם שולמו בפועל ע"י המועצה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל תהא המועצה רשאית לנכות כל סכום כזה מכל תשלום או סכום שיגיע ממנה לספק בכל עת שהיא לפי החווה ו/או לחלט את הערבות הבנקאית שהספק מסר בידי המועצה לפי חווה זה.

10.5. הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי דין לעובד או לכל אדם אחר הנמצא בשרותו של הספק כתוצאה מתאונה או נזק כלשהם תוך כדי ו/או עקב ביצוע השרותים.

10.6. הספק מתחייב לפצות ולשפות את המועצה מיד עם דרישתה הראשונה בכל סכום שתידרש המועצה לשלם בגין תביעה לנזק או לפיצוי כאמור בתוספת הוצאות אף אם טרם נשאה בהם המועצה בפועל.

10.7. ביצע הספק את השרותים בסטייה או בניגוד להוראות הדין הרלבנטיות הנוגעות למערכת, לתוכנה או בניגוד להוראות הגורמים המוסמכים, בחסר או שלא ברמה ובטיב נאותים, זכאי המזמין, בנוסף לכל זכות אחרת שלו על-פי ההסכם/הדין, לקבל מאת הספק פיצוי מלא על הפסדים או נזקים שייגרמו לו כתוצאה מכך - וסכומים נדרשים אלו ייחשבו כחוב פסוק.

10.8. חויב המזמין על-ידי ערכאה שיפוטית לשלם לצד ג', לרבות לעובדיו או למי מטעמו, כספים בגין נזק שהספק אחראי לו על-פי ההסכם/הדין, יהיה הספק חייב בשפוי מלא לטובת המזמין במלוא סכום זה, מיד עם דרישה ראשונה בעניין זה. אין באמור כדי לפגוע בזכות המזמין לקבל מאת הספק פיצוי עבור ההוצאות שתיגרמנה למזמין בעניין זה בגין הפרת ההסכם.

11. אחריות:

11.1. הספק יישא באחריות המלאה בגין נזק מכל סוג שהוא, לרבות נזק גוף ו/או רכוש אשר ייגרם לו ו/או למי למטעמו ו/או לכל אדם ו/או גוף כשלהו (לרבות למועצה, עובדיה וכל הבאים מטעמה ו/או מכוחה וכל צד ג' שהוא) בקשר ו/או כתוצאה ממתן השרותים ו/או בקשר למעשה או מחדל של הספק ו/או של הבאים מטעמו

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

ו/או מכוחו ו/או קבלני המשנה שלו בקשר עם מתן השירותים. כמו כן מתחייב הספק כי אם ייגרמו נזקים בשל מחדל ו/או רשלנות שלו יישא בעלות התיקון שיידרש (נזקים שנגרמו למועצה ו/או לכל צד ג' ו/או תשתיות).

11.2 מבלי לגרוע מזכויות המועצה על פי הזמנת השירותים/הסכם ההתקשרות, באם ינוהלו הליכים כנגד המועצה בשל מחדל ו/או רשלנות של הספק ו/או מי מטעמו, מתחייב הספק לפצות את המועצה בגין כל סכום, הוצאה וכל תשלום, שיהיה עליה לשלם בשל הליכים כאמור (לרבות הליכי בוררות וגישור ופשרה). כן ישפה הספק את המועצה בגין ההוצאות אשר המועצה נשאה בהן לשם ההתגוננות מפני התביעה כאמור לרבות שכ"ט עו"ד ובתנאי והכל בכפוף לכך שהמזמינה העבירה לידיעת הספק כל דרישה ו/או תביעה כאמור, ובתנאי שנתנו לספק הזדמנות להתגונן, ושנקבע על ידי בית המשפט המוסמך ו/או כל רשות מוסמכת כי הנזק שנגרם היה באחריותו ו/או עקב מחדל ו/או רשלנות של הספק ו/או מי מטעמו.

11.3 מובהר כי אחריות הספק כאמור לעיל תחול גם לנזקים שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של קבלני משנה אשר נשכרו על ידי הספק לצורך מתן השירותים ו/או חלקם ו/או נותני שירות מטעם הספק, והספק מתחייב לדאוג לקיום ביטוחים מתאימים אצל קבלן משנה ו/או נותני שירות כאמור.

11.4 הספק מצהיר כי לא תהא לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המועצה ו/או מי מטעמה בגין נזק מכל סוג שהוא ו/או אובדן העלול להיגרם לרכוש כלשהו בבעלות ו/או באחריות ו/או אשר הובא על ידי הספק ו/או מי מטעמו ו/או עבורו לאתרים במסגרת מתן השירותים, וכן לכל ציוד המשמש את הספק ו/או מי מטעמו ו/או קבלני המשנה שלו במסגרת מתן השירותים ו/או בכל הקשור לנזק אובדן תוצאתי שייגרם במסגרת ההתקשרות עם המועצה וזאת בין אם ערך הספק ביטוח רכוש ו/או אובדן תוצאתי ובין אם לאו, וכי הוא פוטר את המועצה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לנזק כאמור למעט מי שגרם לנזק בודד.

11.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יהיה הספק אחראי לכל נזק רכוש ו/או נזק גוף, שייגרם לעובדיו, לשולחיו או לכל אדם אחר שנמצא בשירותו כתוצאה מתאונה או מפגיעה גופנית כלשהי או כל נזק אחר, שייגרם תוך כדי ביצוע שירותי הסכם זה והוא ישפה את המועצה ו/או מי מטעמה אם תוטל עליה אחריות כלשהי או תיגרם לה הוצאה כלשהי כתוצאה מנזק האמור בסעיף משנה זה.

11.6 היה ובמהלך מתן שירותי הסכם זה יגרם הספק בשל רשלנות ו/או מחדל ו/או מעשה מצדו ו/או מצד מי מעובדיו ו/או מי מטעמו נזק לציוד ו/או רכוש של המועצה ו/או מי מטעמה ו/או צד שלישי הוא מתחייב לשאת בעלות הנזקים כאמור.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

יסודית של החוזה

11.16 הספק פוטר בזאת בשמו ובשם הבאים מטעמו את המזמין וכן את הבאים מטעמו מאחריות לכל אבדן או נזק שיגרמו לכלים, לציד, לחומרים ולאמצעי ביצוע אחרים שיובאו על-ידו ובעבורו לגן האירועים, מכל סיבה שהיא, ובלבד שהפסד כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

11.17. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בסעיף זה לעיל, בכל שלבי ביצוע ההסכם מתחייב הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי והחוק לביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, תקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, באופן שכל עובדיו, שליחיו ומשמשי שיועסקו בביצוע ההסכם, לרבות אלה שיועסקו בביצוע ההסכם באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת ביצוע ההסכם זכאים לכל הזכויות שעל-פי החוקים הנ"ל.

11.18. הספק מאשר כי סעיף זה בוא סעיף מהותי בהסכם ואי קיומו כלשונו יחשב כהפרת ההסכם, ויזכה את המזמינה בתרופות המגיעות לה על פי חוק.

ביטוח 12.

12.1. המועצה בסעיף (ביטוח) זה תקרא: מועצה אזורית אשכול ו/או העמותה לקידום תושבי חבל אשכול ו/או החברה הכלכלית לפיתוח אשכול ו/או הישובים בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או יחידות סמך של המועצה.

12.2. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה ומאחריותו לנזקים להם הוא יהיה אחראי על-פי כל דין, הספק מתחייב לעשות ביטוחים כמפורט בהסכם זה. עלות הביטוחים וההשתתפויות העצמיות יחלו על הספק בלבד. כל דרישות הביטוח הרשומות בהסכם זה ייושמו בפוליסות הביטוח של הספק לפני ההתקשרות בין הצדדים.

12.3. הספק יסדיר ביטוח לרכוש וציוד שישמשו אותו לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. הספק מצהיר בזה בשמו ובשם מי מטעמו שלא יבוא בטענה או דרישה כלפי המועצה בגין כל נזק או אבדן שניתן היה לבטח אותם כאמור, וכך גם לגבי תביעת שיבוב מכל סוג לרבות תביעות תחלוף מחברות ביטוח.

12.4. הביטוח הנדרש, גבולות האחריות וסכומי הביטוח הרשומים בפוליסות ובאישור קיום ביטוחים המצ"ב כנספח ח' (להלן: אישור קיום ביטוחים) אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, הנם מזעריים ואין בהם משום אישור של המועצה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון העומד לביטוח. על הספק יהיה לקבוע ביטוחים וסכומים לביטוח ככל האפשר וכפי הסיכון על מנת למנוע הפסד לו, למועצה ולצד שלישי.

12.5. מובהר בזה כי "אישורי קיום ביטוחים" הרשומים בהסכם זה לא נועדו לצמצם את התחייבויות על פי ההסכם, והמתכון התמציתי של אישורי קיום ביטוחים הינו אך ורק כדי לאפשר למבטחים לעמוד בהנחיות

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

הפיקוח על הביטוח לגבי נוסח אישורי קיום ביטוחים. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלו ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

12.6. הפר הספק את הוראות פוליסות הביטוח באופן המפקיע את זכויותיו ו/או את זכויות המועצה, יהיה הספק אחראי לנזקים שייגרמו למועצה באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות כלפיה, והוא יהיה מנוע מלהעלות כלפי המועצה והבאים מטעמה כל טענה כאמור.

12.7. הספק לבדו יהיה אחראי על פי דין לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה.

12.8. 14 ימי עבודה לפני החתימה על הסכם זה וכתנאי לחתימת המועצה על הסכם זה, ימציא הספק למועצה את אישור קיום ביטוחים ואת הפוליסות בהן נכללים הביטוחים כפי הנדרש על פי הסכם זה כשהם חתומים על-ידי חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל לעסוק בסוגי הביטוח הנדרשים.

12.9. 14 ימי עבודה לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום ביטוחים ו/או בפוליסות, ימציא הספק למועצה אותם שוב כשהם מתוארכים לתקופת ביטוח נוספת.

12.10. מוסכם בזאת כי בהמצאת אישור קיום ביטוחים ו/או הפוליסות כאמור לעיל, אין משום מתן פטור כלשהו לספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, בין אם חברת הביטוח התחייבה לשפות על נזקים כאמור ובין אם לאו, והמצאתם לידי המועצה כאמור לעיל, אין בה כדי להטיל על המועצה אחריות כלשהי לגבי היקפו וטיבו של הביטוח.

12.11. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המועצה תהיה רשאית לבדוק את אישור קיום הביטוחים ו/או הפוליסות אך לא תהיה חייבת לעשות כך. למען הסר ספק, בדיקתם או אי בדיקתם על ידי המועצה או מי מטעמה אינה פוטרת את הספק מאחריות על פי דין או אחריות על פי הסכם זה.

12.12. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המועצה תהיה רשאית לבקש מהספק לשנות או לתקן את הפוליסות ו/או את אישור קיום ביטוחים על מנת להתאימם להתחייבויות על פי ההסכם. הבקשה לתיקון או שינוי לא תהווה אישור לתקינות אישור קיום ביטוחים ו/או הפוליסות ולא תחול עקב כך על המועצה אחריות כל שהיא.

12.13. הספק יכול להגיש העתקי פוליסות ובה ימחק כל מידע שאינו רלוונטי לדרישות המועצה, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

- 12.14. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי באם יחול עיכוב בתחילת ביצוע ההתחייבויות על פי ההסכם עקב אי המצאת או אי הסדרת ביטוח כנדרש, יישא הספק על פי דין בכל הוצאה או נזק שיגרם עקב העיכוב כאמור.
- 12.15. הספק לבדו יהיה אחראי על פי דין לנזק, אבדן והפסד שסיבתם סכום לא מתאים בפוליסת ביטוח או הפרת תנאי הפוליסה או הפרת הוראות הפוליסה.
- 12.16. הספק מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המועצה ו/או הבאים מטעמה בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי (או שהיה זכאי אלמלא תוכן הפוליסה) עפ"י הביטוחים הנ"ל ו/או ביטוח אחר שהסדיר, והוא פוטר בזאת אותם מכל אחריות לנזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול כלפי אדם שביצע נזק בזדון לספק.
- 12.17. הפוליסות ואישור קיום ביטוחים יכללו: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי. ביטוח אחריות מעבידים. ביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר. ביטוח חבות סייבר.
- 12.18. כל הפוליסות תכלולנה: סעיף לפיו תשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות יחולו על הספק. סעיף לפיו מוותר המבטח על זכותו לתחלוף כלפי המועצה והבאים מטעמה, הוויתור כאמור לא יחול כלפי מי שביצע נזק בזדון כלפי הספק. סעיף לפיו המבטח לא יטען לטענת ביטוח כפל כלפי מבטחי המועצה והביטוח של הספק הינו ראשוני וקודם לכל ביטוח שנערך על ידי המועצה. כיסוי ביטוחי בגין רשלנות ו/או רשלנות רבתי אולם אין בביטול החריג בכדי לפגוע בזכויות המבטח ו/או בחובות המבטח על פי הדין. כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי. סעיף לפיו הפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה במשך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המועצה לכל הפחות 60 יום מראש. סעיף לפיו מעשה או מחדל של הספק בתום לב לא תפגע בזכויות המועצה לקבלת שיפוי.
- 12.19. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר יבוטלו חריגים או סייגים בגין: כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי. אי יושר של עובדים. חריגה מסמכות בתום לב. דיבר, השמצה והוצאת לשון הרע. פגיעה בפרטיות. אובדן השימוש ועיכוב עקב נזק מכוסה. אחריות בגין קבלני משנה. אובדן מידע ומסמכים.
- 12.20. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר ירשמו:
- 12.20.1. סעיף "תקופת ביטוח רטרואקטיבית". מועד תחילת הכיסוי הרטרואקטיבי לא יהיה מאוחר מיום ההתקשרות בין המועצה לבין הספק.
- 12.20.2. סעיף "תקופת ביטוח וגילוי מאורכת". תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח למעט עקב מעשה מרמה או אי תשלום ע"י הספק, ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות הספק באותו היקף ביטוח כפי הפוליסה שפקעה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

12.21. בפוליסה לביטוח חבות סייבר ירשמו :

12.21.1. סעיף "תקופת ביטוח רטרואקטיבית". מועד תחילת הכיסוי הרטרואקטיבי לא יהיה מאוחר מיום ההתקשרות בין המועצה לבין הספק.

12.21.2. סעיף "תקופת ביטוח וגילוי מאורכת". תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח למעט עקב מעשה מרמה או אי תשלום ע"י הספק, ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות הספק באותו היקף ביטוח כפי הפוליסה שפקעה.

12.22. הפוליסה לביטוח אחריות סיכוני צד שלישי תכלול כיסוי ביטוחי בגין : תביעות שיבוב של המוסד לביטוח לאומי למעט תביעה כנגד מי שחייב בתשלום דמי ביטוח לאומי כלפי עובדיו. שימוש ברכב שאינו חייב בהסדרת ביטוח על פי הפקודה לביטוח כל רכב מנועי. פגיעה בכל רכוש כולל רכוש בבעלות המועצה. שימוש במכשירי הרמה.

12.23. הפוליסות (מלבד אחריות מקצועית משולבת מוצר וחבות סייבר) תהיינה על פי נוסח הידוע בשם 'ביט' או נוסח אחר הדומה לו בכיסוי הביטוחי.

12.24. הרחבי שיפוי :

12.24.1. הפוליסות למעט אחריות מעבידים, תכלולנה הרחבת שיפוי לטובת המועצה בגין אחריותה למעשה ו/או טעות ו/או מחדל של הספק ותכלולנה סעיף "אחריות צולבת" לפיו יחשב הביטוח כאילו הוצאה הפוליסה על שם כל אחד מיחיד המבוטח בנפרד. פוליסת אחריות מקצועית לא תכלול כיסוי בגין תביעות הספק כלפי המועצה.

12.24.2. ביטוח אחריות מעבידים יורחב לשפות את המועצה באם תחשב כמעביד של עובדי הספק.

12.25. גבולות האחריות בפוליסות ואישור קיום ביטוחים יהיו לתובע ולתקופת הביטוח וכדלקמן : ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – 1,000,000 ₪. ביטוח אחריות מעבידים - כפי הפוליסה של הספק. ביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר - 4,000,000 ₪. ביטוח חבות סייבר צד א' וצד ג' - 4,000,000 ₪.

12.26. ככל שלדעת הספק קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי הספק ו/או לערוך ביטוחים נוספים ו/או משלימים, יערוך הספק את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבונו הוא ובכפוף לאמור לעיל.

12.27. ביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר וביטוח חבות סייבר יהיו בתוקף, כל עוד קיים לספק אחריות על פי כל דין.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

12.28. מבלי לגרוע מכלליות האמור בכל מקום בהסכם זה, ולאורך כל תקופת ההסכם, מתחייב הספק למלא אחר כל הוראות חוק לביטוח לאומי על כל צויו ותקנותיו. על הספק חלה החובה על פי החוק ועל פי הסכם זה לוודא כי כל קבלני המשנה מטעמו יקפידו אף הם למלא אחר כל הוראות חוק לביטוח לאומי על כל צויו ותקנותיו.

12.29. הוראות סעיף זה (ביטוח) על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מחיובי הספק לפי הסכם זה, או כדי להטיל על המועצה חבות כל שהיא. מוצהר ומובהר בזאת במפורש, כי אין בעריכת ביטוחים כאמור, כדי ליצור עילות תביעה כלשהן כלפי המועצה. שלא היו קיימות כלפיה, אלמלא נערך הביטוח וכן אין בכך כדי לפטור את גורם הנזק (למעט המועצה) מאחריות בגין נזק שנגרם על ידו.

12.30. הפרה של סעיף זה (סעיף ביטוח), תהווה הפרה של תנאי מהותי של ההסכם.

13. שמירה על סודיות והימנעות מניגוד עניינים:

13.1. מבלי לגרוע באחריות הספק בהתאם לנספחי המכרז, הספק מתחייב לשמור בסודיות גמורה על המידע שיובא לידיעתו עקב, במהלך או לאחר סיום תקופת ההסכם (להלן - המידע הסודי) ועל הספק לנקוט בכל האמצעים להבטחת המידע הסודי.

יובהר כי הדרישה לשמירה על המידע הסודי אינה כוללת מידע פומבי שהוא נחלת הכלל ושהגיע לספק שלא במסגרת ההתקשרות בהסכם. כמו-כן דרישה זו אינה חלה מקום שהספק יחויב להעביר מידע בהתאם להחלטה של ערכאה שיפוטית מוסמכת ובהתאם להוראות הדין, ובלבד שהספק הודיע למזמין על דרישה ו/או החלטה זו מבעוד מועד.

13.2. הספק מצהיר כי הוא יודע שהמידע הסודי כולל, בין השאר, מידע סודי אודות תושבי ו/או אורחי המזמין, אשר המזמין מחויב לשומרו בסודיות מוחלטת וכי הוא או כל מי מטעמו לא יגלו ו/או יעשו שימוש ו/או יחשפו מידע זה בפני כל גורם או מוסד. הספק ישפה את המזמין בגין כל נזק שייגרם כתוצאה מחשיפת המידע כאמור.

13.3. הספק מתחייב שלא לעשות שימוש כלשהו במחשבי המזמין, פרט לצורך ביצוע השירותים כפי שידרש על-ידי המזמין, ובין השאר, יימנע מביצוע העתקת חומר/מידע ו/או מעיון בחומר ובמידע המצויים במחשבי המזמין ו/או יימנע מכל שימוש אחר בצידוד המחשוב ובמידע האצור בו, שלא לצורך ביצוע השירותים.

13.4. הספק מתחייב להחתים את כל עובדיו על טופס שמירה על סודיות ביחס למידע הנוגע למזמין ותושביו, בהתאם לדרישות הסכם זה, ולהעביר בהתאם לדרישת המזמין את הטפסים החתומים. הפרת תנאי זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

13.5. הספק מתחייב להודיע למזמין על כל עניין שעולה ממנו חשש לניגוד עניינים בין השירותים לבין ענייניו האחרים והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין זה.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

13.6. האמור בפרק זה יחול על הספק וכן על כל העובדים מטעמו במתן השירותים, במישרין או בעקיפין, והספק מתחייב להדריך כל עובד מטעמו ביחס להתחייבויותיו לפי פרק זה.

14. התמורה ואופן תשלום:

14.1. בתמורה למילוי כל התחייבויותיו של נותן השירות על פי הסכם זה במלואן וכנגד המצאת חשבונית עסקה ודיווח מפורט, יהיה הספק זכאי לתשלום, בגין השירותים שסופקו על ידו בפועל ושקבלתם אושרה על ידי המועצה כמפורט לעיל, בהתאם למחירים שהוצעו על ידו למכרז כמפורט בהצעת המחיר ללא כל התייקרויות ותוספות למעט מע"מ (להלן: "התמורה").

14.2. לאחר קבלת כל הזמנה ובכפוף להמצאת חשבוניות תשלום המועצה לנותן השירות בהתאם לשירותים שסופקו בפועל ושקבלתם אושרה על ידי המועצה.

14.3. התמורה תשולם כדלקמן:

14.4. עבור הקמת מערכת ה-CRM ישולם סך של _____ ₪ לא כולל מע"מ ע"פ הצעת הספק. תשלום זה הינו תשלום חד פעמי שישולם לאחר השלמת ההקמה ובכפוף להגשת חשבון מאושר.

14.5. עבור תחזוקה שוטפת של מערכת ה-CRM – תשלומים חודשיים בסכום של _____ ₪ – ישולם אחת לחודש ע"פ המחיר המוצע, בכפוף להגשת חשבון מאושר.

14.6. יחד עם התמורה הנ"ל ישולם מע"מ ביום התשלום בפועל, כשיעורו על-פי חוק, כנגד חשבונית מס.

14.7. מוסכם כי בתקופות ההארכה, תעודכן התמורה בגין העלות החודשית בלבד בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן בהתאם למדד הבסיס הידוע ביום תחילת תקופת ההארכה (משמע- בתום 36 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה). פרט לכך, לא תהיה תוספת נוספת כלשהי לתמורה ומובהר כי במהלך תקופת ההתקשרות הראשונה לא יבוצעו הצמדות.

14.8. למען הסר ספק, מובהר כי התמורה כוללת את כל העלויות הדרושות לביצוע השירותים, לרבות ניהול הרשת, טיפול בתקלות, תמיכה במשתמשים, אבטחת מידע, התקנה, תחזוקה, הטמעה, הדרכה, עדכונים ושדרוגים אשר יידרשו לאורך כל תקופת ההסכם - ולא יידרש בגין כך תשלום נוסף כלשהו.

14.9. התמורה תאושר על-ידי גזבר המועצה ותשלום בתנאי שוטף + 45 ימים - ללא תוספת הצמדה עד למועד התשלום בפועל (פרט למפורט במפורש בהסכם).

14.10. לא יהיה בתשלומים החודשיים משום הסכמת המזמין לטיב/איכות השירותים שבוצעו בפועל.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

14.11. התמורה כאמור הינה סופית ומוחלטת והיא כוללת את ביצוע כל הפעולות לפי ההסכם והמכרז וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת השירותים, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר נוספים מן המועצה ולא יהיה זכאי לתבוע כל העלאות ו/או שינויים בתמורה, אלא אם סוכם הדבר בכתב בין הצדדים.

14.12. למען הסר ספק, בכל נושא כספי הקשור לתמורה, להגדלת היקף השירותים או היקף התמורה, לא יהיה כל תוקף לכל הוראה או הסכמה מצד המועצה, אלא אם נתן גזבר המזמין אישור לכך, מראש ובכתב.

14.13. איחור בתשלום לספק שלא יעלה על 30 ימים, לא יזכה את הספק לפיצוי כלשהו ולא יהווה הפרה יסודית של ההסכם.

15. הפרות, הפסקת/ביטול ההתקשרות על-ידי המזמין:

15.1. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בכל עת וללא הסבר, בכפוף למסירת הודעה לספק, מראש ובכתב, של 30 ימים מראש ולספק לא תהא כל טענה/תביעה בגין כך.

15.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הפרת ההוראות שלהלן תחשב הפרה יסודית, אשר תאפשר למזמין להביא את ההסכם לביטול מיידי:

15.2.1. הספק הפר את אחת ההוראות המוגדרות בהסכם כהוראות יסודיות;

15.2.2. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו בהסכם ולאחר שהוזהר על-ידי המזמין בכתב, לא תיקן את ההפרה תוך פרק הזמן שנקבע בהתראה;

15.2.3. פקע הביטוח של הספק או שהביטוח אינו עונה על דרישות ההסכם;

15.2.4. הספק נהיה בלתי כשיר לפעולה משפטית חו"ח;

15.2.5. הספק פשט את הרגל, או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או צו פירוק, או הוגשה ביחס אליו בקשה כאמור, אשר לא הוסרה תוך 30 ימים;

15.2.6. נותן השירות הסתלק, לדעת המועצה, מהחוזה;

15.2.7. הספק ממלא את תפקידו בניגוד להוראות הדין.

15.3. הופסקה ההתקשרות/בוטל ההסכם, ישלם המזמין לספק חלק יחסי מהתמורה, לפי קביעת המזמין, בהתחשב באורך התקופה שבה סופקו השירותים בפועל ובעמידה בהתחייבויות הספק, בקיזוז סכומים/הוצאות שנגרמו למזמין עקב מעשי/מחדלי הספק - וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למזמין בהתאם להוראות כל דין.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

קבלת תשלום זה על-ידי הספק תהווה הסכמה שלו לסילוק מוחלט של כל תביעה/טענה בגין נזק, הפסד, אובדן רווח או הוצאות שנגרמו/ייגרמו לספק מחמת הפסקת ההסכם.

15.4. אין בביטול/בהפסקת ההסכם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויות בהסכם, אשר תוקפן חל גם לאחר סיומו - לפי העניין.

16. מסירת מסמכים ומידע למזמין:

16.1. במהלך תקופת ההסכם חייב הספק לאפשר למזמין לעיין/לקבל כל מסמך או דו"ח או פלט תוכנה הקשור לשירותים, על-פי דרישת המזמין.

16.2. עם גמר השירותים/ההסכם, ימסור הספק, תוך 10 ימים למזמין (באופן שיידרש על-ידו) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים.

16.3. בכל מקרה של הפסקת השירותים, רשאי המזמין להשתמש בכל המסמכים שערך הספק בקשר לשירותים ו/או שנערכו באמצעות התוכנה ו/או המערכת.

16.4. מסמכים ומידע שהספק קיבל על עצמו להכניס או המצויים ברשותו וכן במאגר הנתונים של המערכת ו/או מסמכים ומידע שהופקו על-ידי המערכת - יחשבו כרכושו הבלעדי של המזמין והמזמין יהיה רשאי להשתמש בהם כראות עיניו. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים בגין השימוש במידע זה, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים או מכוח דיני עשיית עושר וכיו"ב.

16.5. מובהר כי אין בהוראה זו משום קביעת אחריות וזו תחול על-פי הוראות הדין.

16.6. הופסק ההסכם, מכל סיבה שהיא - ידאג הספק להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של כל המסמכים והמידע למזמין ו/או לספק אחר מטעם המועצה, תוך מתן הסברים והדרכה, ככל שיידרש, וכן סילוק ומחיקה מלאה ומוחלטת של המידע ממערכותיו של הספק בתאום ובאישור המזמין טרם מחיקה.

17. קיזוז, ויתור, שינויים בכתב:

17.1. כל שינוי/תוספת להסכם שלא ייעשו בכתב וייחתמו כדין, לא יהיה להם כל תוקף מחייב.

17.2. המזמין בלבד רשאי לקזז כל סכום המגיע לו מהספק מכל סכום המגיע או שיגיע לספק. לספק לא תהיה כל זכות קיזוז או זכות עכבון.

17.3. לא הפעיל המזמין זכות לפי ההסכם או לפי הוראות כל דין, או נתן אורכה לספק לביצוע איזו מהתחייבויותיו, לא ייראה הדבר כוויתור מצד המזמין על זכות זו.

17.4. סמכויות השיפוט והדין החל

17.5. מוסכם בזאת כי סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית היא לבית המשפט המוסמך בבאר שבע ולו בלבד.

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

17.2 על החוזה, על פרשנותו, על תביעות מכוחו או מכוח פרשנותו יחול הדין החל במדינת ישראל, כפי שהוא מעת לעת.

18. שונות

18.1. על הסכם זה תחולנה הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970.

18.2. אין באמור בהסכם כדי לגרוע מסמכות/חובה/זכות שלטונית/ציבורית של המזמין.

18.3. בכל הקשור להתחשבות כלשהי בין הצדדים, ישמשו ספרי החשבונו של המזמין ופנקסיו כראיה מכרעת וחלה חזקה חלוטה על תוכנם - כנכון.

18.4. הצדדים מצהירים בזה כי כתובותיהם לצרכי ההסכם הינן כמצוין בכתורת ההסכם וכי כל הודעה שתישלח על-ידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום לפי הכתובות הנ"ל, תחשב כהודעה שהגיעה לידיעת הצד השני כעבור 72 שעות מזמן המשלוח או בתוך 24 שעות מעת מסירתה על-ידי שליח.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המזמין

הספק, באמצעות מורשי
החתימה מטעמו

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ד

מסמך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף מתן שירותים לרשויות מקומיות ולניקוד איכות

הנני _____ ת.ז. _____, המוסמך להצהיר בשם _____ להלן: "המציע" כדלקמן:

במהלך השנים 2018-2023, המציע סיפק ותחזק בעצמו, עבור שלוש רשויות מקומיות לפחות מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM - במשך 12 חודשים לפחות לכל אחת מהרשויות להלן פירוט הניסיון:

מס	תקופת ההתקשרות מ שנה/חודש - עד שנה/חודש	מהות השירותים	שם הרשות המקומית לה סופקו השירותים	שם איש קשר מטעם הגוף לו סופקו השירותים	פרטי התקשרות של איש הקשר (רצוי טלפון נייד)
1.	מ ____/____ עד ____/____				
2.	מ ____/____ עד ____/____				
3.	מ ____/____ עד ____/____				
4.	מ ____/____ עד ____/____				
5.	מ ____/____ עד ____/____				
6.	מ ____/____ עד ____/____				
7.	מ ____/____ עד ____/____				

- יש לצרף העתק מהסכם ההתקשרות עם כל אחד מהמציעים הנ"ל בדבר ההתקשרות המתוארת לעיל. יוזכר כי לצורך ניקוד האיכות מומלץ לצרף גם מכתבי המלצה חיוביים מרשויות מקומיות להם סיפק המציע שירותים..

שם מלא : _____ חתימה : _____

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ה

מסמך הוכחת עמידת מנהל הפרויקט מטעם המציע בתנאי הסף ניסיון ברשויות מקומיות ולניקוד איכות
מנהל הפרויקט מטעם המציע, המוצע למתן השירותים למועצה, בעל ניסיון של לפחות 2 שנים במהלך השנים 2018-2023 בהספקת שירותי ניהול פרויקט הטמעת מערכת מידע לניהול השירות, לכל הפחות ל- 3 רשויות מקומיות
שם מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע ת.ז. _____ שנות ניסיון: _____.
להלן פירוט ניסיונו:

מס"ד	תקופת ההתקשרות מ שנה/חודש - עד שנה/חודש	שם הרשות המקומית לה סופקו השירותים	מהות השירותים	שם איש קשר אצל הרשות הציבורית לה סופקו השירותים	פרטי התקשרות עם איש הקשר (רצוי טלפון נייד)
1.	מ ____/____ עד ____/____				
2.	מ ____/____ עד ____/____				
3.	מ ____/____ עד ____/____				
4.	מ ____/____ עד ____/____				
5.	מ ____/____ עד ____/____				

- יש לצרף קו"ח של מנהל הפרויקט המוצע וכן אסמכתא \ המלצה או אישור על אספקת שירותים להוכחת כל התקשרות המתוארת לעיל.
 - יזכר כי לצורך ניקוד האיכות, ככל שלמנהל הפרויקט ניסיון מעבר לניסיון הנדרש בתנאי הסף הוא יהיה זכאי לניקוד איכות. לשם כך, יש לפרט ניסיון מעבר לדרוש בתנאי הסף.
 - ניתן להוסיף שורות באופן ידני
- הנני מצהיר כי זהו שמי וזוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת
- שם מלא _____ חתימה _____

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ו' - הצהרה העסקת עובדים

תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים ובדבר שכר מינימום כדין

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976

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

1. אני משמש/ת כ- _____ אצל _____ (להלן - **הספק**) ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמו ובעבורו, כחלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז מס' _____ .
בתצהיר זה:

"בעל זיקה" - מי שנשלט על-ידי הספק. אם הספק הוא חבר בני אדם - גם בעל השליטה בו או תאגיד שבשליטת בעל השליטה אצל הספק, או תאגיד הדומה בהרכבו ובתחומי פעילותו לאלו של הספק, או מי מהאחרים מטעם הספק על תשלום שכר העבודה.

"שליטה" - כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981.

2. הנני מצהיר בזאת, כי עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אנוכי, הספק וכל בעל זיקה לספק:

☐ לא הורשענו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות שנעברו לאחר יום כ"ה בחשון התשס"ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;

☐ הורשענו ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כ"ה בחשון התשס"ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

[נא לסמן X במקום המתאים]

3. הנני מצהיר, כי התקיים בספק אחד מאלה (יש לסמן):

- (א) הספק ובעל הזיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום;
- (ב) הספק או בעל הזיקה אליו הורשעו בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת ההצהרה חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה;
- (ג) הספק או בעל הזיקה אליו הורשעו בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך במועד

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

חתימת ההצהרה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין סעיף זה - "אמצעי שליטה", "החזקה" ו- "שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"בעל זיקה" - כל אחד מאלה:

- (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק.
 - (2) אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:
 - (א) בעל השליטה בו;
 - (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק;
 - (ג) מי שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה;
 - (3) אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק;
- "הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, שנעברה לאחר יום כ"ה בחשון התשס"ג (31.10.02).
- "חוק שכר מינימום" – חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
- "שליטה מהותית" – החזקה של 75% או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני אדם.
- זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפני עו"ד _____, ה"ה _____, ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי ת/יהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן התצהיר לעיל וחתם/מה עליו בפניי.

חתימה וחותמת
עו"ד

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ז – הצהרה על היעדר קרבה

הצהרה על העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה

לכבוד

המועצה האזורית אשכול להלן: ("המועצה")

א.ג.נ.,

1. הצהרה זו מוגשת על ידי _____ (להלן: "המציע") במסגרת הצעתי במכרז מספר _____ שפורסם ע"י המועצה ומהווה חלק בלתי נפרד מהצעתי במכרז.
2. הנני מצהיר בזאת כי המועצה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
 - 2.1. סעיף 89 ב'א' לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) תשי"ח - 1958 הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
 - 2.2. סעיף 59 לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) תשי"ח - 1958 הקובע כדלקמן:

"לא יהיה לעובד מועצה, לא במישרין ולא בעקיפין, לא בעצמו ולא על ידי בן-זוגו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם המועצה, למענה או בשמה, פרט לענין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי המועצה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהמועצה מספקת לתושבים; אין לראות עובד כאילו יש לו חלק או טובת הנאה כאמור, אם זיקתו לעסקי המועצה היא כאמור בסעיף 89א(ב) לגבי חברי המועצה."
 - 2.3. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"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 מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - 3.1. בין חברי מליאת המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 3.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 3.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
4. ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 89 ב'3' לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), לפיהן מליאת המועצה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים, רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 89 א' (א) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.
6. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

אמת.

תאריך: _____

חתימת מורשי חתימה של המציע: _____

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

נספח ח – ביטוחים

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור _____:				
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.						
ממבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	ממעמד מבקש האישור		
שם : מועצה אזורית אשכול	שם : העמותה לקידום תושבי חבל אשכול ו/או החברה הכלכלית לפיתוח אשכול ו/או הישובים בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או יחידות סמך של המועצה	שם :	רכישת ותחזוקה מערכת CRM	מזמין השירותים מזמין מוצרים		
				פ.פ.	פ.פ.	ת.ז.ח.פ.
				מען :	מען :	מען :

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
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					למקרה לתקופה			
צד ג'		ביט			1,000,000	1,000,000	₪	302 – אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 309 – ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון. 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (למעט נזק שנגרם לרכוש מבוטח או שהיה יכול להיות מבוטח במסגרת פרק הרכוש)

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק 319 - מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות	ש						ביט		אחריות מעבידים
301 - אובדן מסמכים 302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 303 - דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח 325 - מרמה ואי יושר עובדים 326 - מרמה ואי יושר עובדים 327 - עיכוב/שיהוי 328 - ראשוניות 332 - תקופת גילוי - 12 חודשים	ש		4,000,000	4,000,000					אחריות מקצועית משולבת מוצר
301 - אובדן מסמכים 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח 332 - תקופת גילוי - 12 חודשים	ש		4,000,000	4,000,000					סייבר צד א' וצד ג

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 וחשבון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה*)
046 - מכירת/רכישת/השכרת ציוד
103 - שירותי חומרה ו/או תוכנה

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

חתימת האישור
המבטח:

מועצה אזורית אשכול



מכרז פומבי מספר 7/2023

מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM
(Customer relationship management)

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ט'1-

ערבות להצעה

בנק: _____ בע"מ

סניף: _____

כתובת הסניף: _____

תאריך: _____ לכבוד

המועצה האזורית אשכול

ד.ג. הנגב 85320

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

פרסמה מכרז פומבי מספר 7/2023, שדרוג, תפעול ותחזוקת מערכת CRM

(להלן: "המכרז");

1. על פי בקשת _____ (להלן: "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 5,000 (ובמילים: חמשת אלפים) ₪ (להלן: "סכום הערבות").
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לא יאוחר מ- 3 ימים מתאריך התקבל דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.
3. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 31.5.2023 (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.
4. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

_____ בנק _____ בע"מ

_____ סניף _____

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח ט'2- ערבות ביצוע

בנק:

תאריך: _____

בע"מ _____

סניף: _____

כתובת הסניף: _____

לכבוד

המועצה האזורית אשכול

ד.נ. הנגב 8532400

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

מכרז פומבי מספר 7/2023 הקמה, שדרוג, תפעול ותחזוקת מערכת CRM (להלן: "המכרז");

1. על פי בקשת _____ (להלן: "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של _____ ש"ח (ובמילים: _____) (להלן: "סכום הערבות").

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים הכללי לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן:
"המדד היסודי" לעניין ערבות זו, יהא מדד חודש ינואר שנת 2023 שהתפרסם ב- 15 לחודש שלאחריו (או בסמוך למועד זה).

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

נספח י' – פירוט ניקוד איכות לרכיב

פירוט ניקוד איכות לרכיב לפי התרשמות מרכיבי המערכת המוצעת

הניקוד יינתן בהתאם לשיקול דעת הוועדה אשר חברה נקדו את המערכת בהתאם לקריטריונים ולניקוד המפורט להלן:

מס	רכיב	פירוט	ניקוד מרבי
1	ממשקים תצוגות ופעולות במערכת	התרשמות מ: תבנית אחידה ופשטות ממשק, תמיכה בעברית, לוח מחוונים, יכולות חיפוש, ממשק רספונסיבי, ידידותיות למשתמש וכל הקשור לנוחות השימוש ותפעול הממשק הן ברמת ארגון, נוחות וביצוע פעולות והן ברמה ויזואלית	10
2	הגדרות ראשוניות	התרשמות מ: הגדרות דוא"ל, SMS, קביעת הרשאות, הגדרת זמני תקן וכדומה	10
3	פניות	פתיחת פניה, קבלת פניה, שיוך פניה, משימות בפניה, ניתוב פניות, תסריטים, ציון מיקום GIS, צירוף מסמכים, מעקב זמן	10
4	חיפוש ואיתור מיידע	יכולות קישור אוטומטיות של מידע בין ישויות מידע למשל קישורים המביאים את המשתמש למידע הרלוונטי אוטומטית ללא צורך בחיפוש ואיתור מחדש, יכולות איתור מידע באמצעות ערכים משותפים – כדוגמת מספר זיהוי \ טל נייד מאפשר להגיע לכל המשימות הקשורות לאותו מספר. חיפוש נתונים בכל מודול לפי פריטי מידע רלוונטיים, חיפוש פשוט בהתאם לסוג הנתונים	10
5	ממשקים	פתיחת פניה מאתר המועצה, קבלת מיידע על פניה מאתר המועצה, כל מערכת נוספת שמערכת הפניות מתממשקת אליה	10
6	מודול דוחות	דוחות מובנים, שאילתות וחתכים, דוחות מתוזמנים, דוחות מותאמים אישית, ייצוא נתונים לאקסל	10

מועצה אזורית אשכול

מכרז פומבי מספר 7/2023 מערכת לניהול קשרי לקוחות - CRM (Customer relationship management)

7	טפסים מקוונים	גמישות ביצירת טפסים מותאמים אישית	10
8	לוח מחוונים	התרשמות מלוח מחוונים ברור, היקף ורמת התמונה המתקבלת על הנעשה במערכת, יכולות שנוי והתאמה אישית	10
9	אבטחת מידע	אימות דו שלבי, מערכת הרשאות מפורטת, תצוגה מותאמת לפי הרשאה, מנגנון סיסמאות, נעילת משתמש במקרה של סיסמה שגויה	10
10	מענה לתושב	מכתבים אוטומטיים, הודעות SMS, דוא"ל, פקס אתר מועצה, ווטסאפ	10

"המדד החדש" לעניין ערבות זו, יהא המדד שפורסם לאחרונה וקודם למועד התשלום.

הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן: אם יתברר כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הערבות, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.

2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לא יאוחר מ- 3 ימים מתאריך התקבל דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות בתוספת הפרשי ההצמדה, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.

3. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ לחודש _____ שנת _____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידינו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

_____ בנק _____ בע"מ

_____ סניף _____