



מועצה אזורית הגליל התחתון

מכרז זוטא מס' 38/2022

בדבר אספקה ותחזוקת מערכת קשרי
לקוחות (CRM)

מכרז מס' 38/2022

בדבר אספקה ותחזוקת מערכת קשרי לקוחות (CRM) למועצה

- א. מועצה אזורית הגליל התחתון (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות בדבר אספקת ותחזוקה של מערכת קשרי לקוחות (CRM).
- ב. במסגרת המכרז מבקשת המועצה להתקשר עם זוכה ו/ או זוכים לצורך הרשאת שימוש בתוכנה כאמור לעיל;
- ג. המועצה תחתום עם הזוכה על הסכם ותזמין את השירות בכפוף להזמנת עבודה חתומה על ידי הגורמים המוסמכים במועצה ותקציב מאושר כדין;
- ד. את מסמכי המכרז, לרבות תנאי המכרז והמסמכים הנלווים אליו, ניתן לרכוש ע"י תשלום באתר המועצה תחת קטגוריית מכרזים תמורת סך של 1,500 ₪.
- ה. כל מציע חייב לצרף ערבות בנקאית אוטונומית בסך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים ₪) שתעמוד בתוקפה עד ליום 4.10.2022.
- ו. אין המועצה מתחייבת להזמין היקף כלשהוא של שירותים או שירותים בכלל מכל זוכה זה או אחר;
- ז. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- ח. את ההצעות בצירוף כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע בשני עותקים יש להכניס למעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 38/2022 וללא כל ציון נוסף, ולהכניסם בתיבת המכרזים שבמשרדי המועצה, מרכז אזורי כדורי עד ליום חמישי - 31.7.2022 עד לשעה 12:00 בלבד.
- ט. המועצה לא תהיה חייבת לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז מכל עילה שהיא בכל צורה שהיא;

נפתלי פרידלנדר
מנכ"ל המועצה



מסמך א'

מכרז מס' 38/2022

בדבר אספקה ותחזוקה של מערכת קשרי לקוחות (CRM)

הוראות למשתתפים במכרז

מועצה אזורית הגליל התחתון (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות בדבר אספקה ותחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) למועצה בהתאם לצרכי המועצה (להלן: "העבודות") הכל כמפורט במסמכי המכרז המצורפים ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1. נשוא המכרז

- 1.1 נשוא המכרז הינו אספקת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) למועצה ותחזוקה של המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
 - 1.2 במסגרת המכרז מבקשת מועצה אזורית הגליל התחתון להתקשר עם חברה לצורך קבלת הרשאת שימוש בתוכנה לניהול קשרי לקוחות למועצה ותחזוקה שלה לאורך תקופת ההתקשרות;
 - 1.3 כל חברה אשר תבחר למתן שירותים כמפורט לעיל תהיה אחראית להכשרת עובדיה אשר יתנו את השירותים;
 - 1.4 המועצה תחתום עם הזוכה על הסכם מסגרת, ותזמין מעת לעת שירותים על פי צרכיה בתחום נשוא מכרז זה בכפוף להזמנת עבודה חתומה על ידי הגורמים המוסמכים במועצה .
 - 1.5 השירותים כוללים מתן שרותי מחשוב באמצעות כוח אדם מקצועי אשר יינתנו על ידי עובדי הזוכה (כגון: יעוץ, תכנון, פיתוח, תכנות, הדרכה, הטעמה, תחזוקה, בדיקות, תקשורת וכיוצ"ב).
 - 1.6 תקופת ההסכם הינה ל- 36 חודשים.
- למועצה שמורה הזכות להאריך את החוזה בכל פעם ל- 12 (שניים עשר) חודשים נוספים, באותם תנאים, ובלבד שסך כל תקופות ההתקשרות כולן (לרבות תקופת ההארכות) לא יעלו על 5 שנים;

2. מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הינם כל המסמכים, כדלקמן (להלן: "מסמכי המכרז"):

- 1) הוראות למשתתפים במכרז - מסמך א'.
- 2) נוסח ערבות בנקאית למשתתף במכרז - מסמך ב'.
- 3) הצעת המציע - מסמך ג'.
- 4) הסכם - מסמך ד' .
- 5) פרטים על המציע – נספח ה'
- 6) מפרט טכני – נספח ו'
- 7) הצהרה, התחייבות וכתב שיפוי - נספח ז'
- 8) נוסח ערבות ביצוע – נספח ח'
- 9) אישור בדבר עריכת ביטוחים – נספח ט'
- 10) נוסח תצהיר העסקת עובדים זרים ושכר מינימום – נספח י'.
- 11) התחייבות לשמירת סודיות – נספח יא'
- 12) הצהרה לעניין ניגוד עניינים – נספח יב'
- 13) טופס התחייבות של המציע לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים שכר מינימום וקיום חוקי העבודה – נספח יג'

3. השתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז מציעים העומדים בכל התנאים המפורטים להלן:

- 3.1 המציע הינו עוסק מורשה, מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל. מציע בעל ניסיון מוכח של **3 שנים מלאות** (לפחות) בין השנים 2018-2022 באספקה ותחזוקה של תוכנות קשרי לקוחות (CRM) ל - 20 (לפחות) רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או חברות ממשלתיות ו/ או משרדי ממשלה. מציע שביצע לפחות 4 התקנות חדשות והטמעת מערכת קשרי לקוחות (סיום מימוש דרישות ההתקשרות) בין השנים 2019-2021, ברשויות המונות לפחות 15,000 תושבים כל אחת
- 3.2 מציע שהוא הבעלים של תוכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM).
- 3.3 בעל אישור ניהול ספרים כחוק.

4. הצעת המציע

על כל מציע לצרף להצעתו את המסמכים והאישורים כמפורט להלן:

- 4.1 אישורים והמלצות מפורטות על ניסיון קודם מוכח במתן שירותים מן הסוגים הנדרשים עפ"י מכרז זה ובהיקף הנדרש במכרז זה. כמפורט בסעיף 3 ב לעיל ;
- 4.2 אישור תקף לניכוי מס במקור.
- 4.3 העתק של תעודת עוסק מורשה.
- 4.4 אישור רו"ח או פקיד שומה על היותו עוסק מורשה ועל ניהול ספרים כחוק ;
- 4.5 ערבות בנקאית בהתאם לדרישות המפורטות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.6 אישור רו"ח/עו"ד על כך כי ההצעה חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחייב בחתימתם את המציע ;

- 4.7 מסמכי ההתאגדות של המציע ;
- 4.8 אישורים ואסמכתאות מאושרים על ידי עו"ד כי המציע הינו הבעלים של תוכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM)
- 4.9 הצעה שלא יצורפו אליה כל המסמכים והאישורים המפורטים בסעיף 2 לעיל עלולה להיפסל ע"י ועדת המכרזים.
- 4.10 המועצה רשאית לדרוש מכל מציע להגיש מסמכים נוספים להוכחת עמידתו בתנאי המכרז.

5. ערבות להצעה

- 5.1 המציע חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסכום של 10,000 ₪ (להלן: "הערבות להצעה"), בנוסח המצורף למכרז זה מסומן כמסמך ב';
- 5.2 הערבות להצעה תהא אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פניה חד-צדדית של ראש המועצה או הגזבר.
- 5.3 תוקף הערבות להצעה יהא עד ליום 4.10.2022
- 5.4 במידת הצורך ועל פי דרישת המועצה, מתחייב הקבלן להאריך תוקפה של הערבות להצעה ל- 90 יום נוספים על חשבונו.
- 5.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על הדרישות המפורטות לעיל - פסולה ולא תדון כלל.

6. ערבות לביצוע החוזה

במועד חתימת החוזה, ימסור הזוכה למועצה ערבות בנקאית כמפורט בחוזה בסכום של 20,000 ₪, להבטחת ביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן: "הערבות לביצוע") בנוסח המצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז הערבות להבטחת ביצוע החוזה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כשמדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום הגשת ההצעות למכרז. עם מסירת הערבות לביצוע, תוחזר לזוכה הערבות שהומצאה למועצה על פי הוראות סעיף 5 לעיל.

7. דרישת פרטים מהמציע

ועדת המכרזים של מועצה אזורית הגליל התחתון תהא רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לדרוש מהמציע פרטים בדבר ניסיונו, אפשרויותיו הכספיות והמקצועיות כתנאי להתקשרותה עמו וכל מידע נדרש, והמציע יהא חייב לספק לוועדת המכרזים את הפרטים ובכלל כל פרט ו/או נתון נוסף שיידרש לצורך בחינת ההצעה.

8. הצהרות המציע

- 8.1 הגשת הצעות של המציע והשתתפותו במכרז, כמוה כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם, ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז על כל מסמכיו.

- 8.2 אסור למציע למחוק או לתקן או לשנות את המסמכים שהועברו אליו, או תנאי כלשהו מתנאי המכרז.
- 8.3 המועצה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעת המציע.
- 8.4 כל טענה בדבר טעות, אי הבנה בקשר למכרז, אי ידיעת תנאי כלשהו הקשור בביצוע העבודות, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה ע"י המציע.

9. הבהרת מסמכי המכרז

- 9.1 המציע יהיה רשאי להודיע למנכ"ל המועצה (**"להלן: "המנהל"**) על כל סתירה, שגיאה ו/או אי התאמה ו/או חוסר בהירות שמצא במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או ענין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לעבודה נשוא המכרז (**"להלן בסעיף זה: "ההודעה"**).
- 9.2 שאלות הבהרה ניתן לשלוח למנכ"ל המועצה באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובת naftali@glit.org.il עד ליום 25.7.2022 בשעה 11.00;
- 9.3 תשובות המנהל יינתנו בכתב עד ליום 28.7.2022 וישלחו לכל המציעים שקנו את מסמכי המכרז בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר המציע בעת רכישת מסמכי המכרז כמו כן המסמכים יפורסמו באתר המועצה.
- 9.4 כל מציע יצרף להצעתו, כחלק בלתי נפרד הימנה, את התשובות ואת ההבהרות חתומים ומאושרים על ידו, כאמור בס"ק 9.1-9.3 לעיל.
- 9.5 לא תישמע טענה מפי המציע בדבר סתירה, שגיאה, אי התאמה, חוסר בהירות או ספק במובן פרטי המכרז או במסמכי המכרז אלא אם פנה המציע להבהרות ו/או שאלות כאמור בס"ק (א) לעיל, ולא קיבל תשובה כאמור בס"ק (ג) לעיל.
- 9.6 מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמך המנהל ליתן מיוזמתו הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו, והודעה בכתב תינתן על ידו לכל מי שרכש את המכרז בהתאם לפרטים שמסר בעת רכישת מסמכי המכרז.
- 9.7 לא תישמע טענה מפי המציע, כי בהצעתו הסתמך על תשובות או הבהרות או תיקונים שניתנו או נעשו על ידי המועצה, אלא אם אלה ניתנו ע"י מנהל האגף בכתב, כאמור בסעיף זה, והן יצורפו להצעתו חתומים על ידו ויהוו כחלק בלתי נפרד הימנה.
- 9.8 תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה, יהוו חלק ממסמכי המכרז.

10. אופן בחינת ההצעות והחלטות המועצה

- 10.1 ההצעות המקיימות את תנאי הסף ישוקללו וידורגו בהתאם לציון המשוקלל למציע כמפורט מטה, כך שציון זה מורכב מ- 30 נקודות ניקוד בגין המחיר ו- 70 נקודות על מרכיבי איכות ההצעה והפונקציונליות.
- 10.2 בחירת הזוכה תבוצע על בסיס בחינת איכות ומחיר.
- 10.3 המועצה תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו של המציע, בניסיונו ובכישוריו של המציע לבצע את העבודות בטיב מעולה ובמחיר הצעתו.
- 10.4 ככל הנוגע למחיר, מתבקש המציע ליתן את הצעת המחיר כמפורט במסמך ג' למכרז זה.
- 10.5 ההצעה הטובה ביותר תקבל את מלא הניקוד- 30 נקודות
- 10.5 ככל הנוגע לאיכות- ההצעה הטובה ביותר תקבל את מלא הניקוד- 70 נקודות, על בסיס הפרמטרים המפורטים להלן.

הליך בחירת נותן השירותים על פי מכרז זה יהיה מורכב מהשלבים המפורטים להלן:

- 1. השלב הראשון – בחינת תנאי הסף ושלמות ההצעה.
 - 1.1. בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז.
 - 1.2. בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף, המפורטים בסעיף 3 בתנאי הסף לעיל המועצה רשאית לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאי הסף.
- 2. השלב השני –

לצורך חישוב ציון האיכות, תמנה ועדת המכרזים צוות בדיקה אשר ימנה את מנכ"ל המועצה, גזבר המועצה ומנהל מערכות המחשוב במועצה, אשר רשאים בין היתר לבקר, ליצור קשר עם לקוחות להם סיפק/יספק המציע שירותים נשוא מכרז זה, ו/או לבקש לבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצא לנכון.

- 2.1. בשלב זה תזכה הצעת המציע לניקוד בהתאם למדדי האיכות המפורטים להלן.
- 3. השלב השלישי – בחינת הצעות המחיר על פי המשקלים להלן:
 - 3.1 דמי התאמה, התקנה, הסבה והדרכה.
 - 3.2 דמי שימוש שנתיים בתוכנה כולל רישוי צד שלישי ותחזוקת מערכת ושדרוגים ו/או עדכוני תכנה.

חישוב ציון איכות משוקלל של הצעה

- 1. "ציון האיכות יחושב באופן הבא:

מס"ד	פרק ראשי	משקל	פרק
1	ניהול פניות	10%	אופן קבלת הפניה
			ממשק ניהול פניה
			ממשק פתיחת פניה
			אזור אישי לתושב
2	מודולים	10%	טפסים מקוונים
			מודול הפצה
			חרום
			מודול לחצי מצוקה לגני ילדים
			מודול סקרים
			ניהול הודעות קבוצתיות אישיות

אפליקציית שטח			
מודול שיבוצים			
הגדרות מערכת	10%	תשתיות מערכת	3
חיווי מערכת			
מודול תהליכים אוטומטים תהליכי Work-Flow	10%	ניהול תהליכים	4
מודול תהליכים ניהול Follow Up			
מודול תרחישים - תסריט תהליך			
ממשק למערכת המרכזייה	10%	ממשקים	5
ממשקים וקישור למערכות נוספות			
מודול דוחות / שאילתה	10%	ניהול ידע	6
ניהול ידע			
ניהול מסמכים			
ממשק ידידותי	30%	התרשמות הוועדה	7
התאמה לצרכי המועצה			
חדשנות וערך מוסף			
איכות ומאפייני הספק			
מנהל הפרויקט			
תכנית ההדרכה המוצעת	10%	לקוחות והטמעה	8
התרשמות הוועדה מהטמעה ושיעור רצון ברשויות אחרות			
גודל רשות, מספר פניות מנהלות, משך השימוש בתכנה			

1.1. לכל פרק ראשי יעניק צוות הבדיקה ציון בין 1-10 בהתאם להתרשמות ממענה הספק

1.2. הציון שיינתן לכל פרק ראשי ישוקלל לפי משקל הפרק הראשי בהתאמה

2. שלב בחירת הזוכה

2.1. ההצעות שעברו את השלב השני והשלב השלישי ישוקללו באופן הבא :

משקל בנקודות*	אמות המידה
30	מחיר
70	איכות

*מתוך 100 נקודות מקסימליות.

11. חובות הזוכה במכרז

11.1 על הזוכה במכרז יהא לחתום על ההסכם המופיע כמסמך ד' על כל נספחיו - בכפוף למחיקות ו/או לתיקונים ו/או לשינויים שיעשו על ידי המועצה בהתאם להודעה, לתשובות, להבהרות ולשינויים נשוא סעיפים קטנים 9.2 ו- 9.8 לעיל - ולהחזירו למועצה כשהוא חתום, תוך 10 ימים מתאריך הודעת המועצה לזוכה בדבר זכייתו במכרז.

11.2 על הזוכה להמציא למועצה, במעמד חתימת ההסכם כאמור בס"ק 13.1 לעיל, את הערבות הבנקאית לביצוע החוזה כאמור בסעיף 6 לעיל וכן אישור על פוליסות ביטוח תקפות, בהתאם למסמכי המכרז.

12. הגשת הצעות ומועדים

14.1 את מסמכי המכרז ניתן לרכוש תמורת סך של 500 ₪ שלא יוחזרו.

14.2 על המציע למלא הצעתו (מסמך ג') בשני עותקים, ולחתום עליה ועל כל דף ממסמכי המכרז, בעט. (להלן: "החתימות").

כל מסמכי המכרז, חתומים ומלאים כאמור, יוכנסו למעטפה המצורפת למסמכי המכרז.

14.3 חתימת מציע שהוא תאגיד משפטי (חברה, שותפות וכ"ו) תהיינה חותמת התאגיד בצרוף חתימתם של המורשים לחתום מטעם התאגיד ובשמו והן חייבות להיעשות בפני עו"ד/רו"ח ובצרוף אישורם בדבר סמכויות החתימה בתאגיד זה.

כל מסמכי המכרז יוכנסו למעטפה שהומצאה למציע בשני עותקים. את המעטפה ובה מסמכי המכרז יש למסור בידי בלשכת מנכ"ל המועצה, מרכז אזורי כדורי. על המעטפה יש לציין את מספר המכרז **38/2022**.

14.4 המועד להגשת הצעות הוא יום 31.7.2022 עד 12:00 בדיוק.

14.5 לא תתקבל ולא תידון הצעה שנמסרה לאחר המועד הנ"ל.

נפתלי פרידלנדר
מנכ"ל המועצה



מסמך ב'

מועצה אזורית הגליל התחתון

נוסח ערבות בנקאית

בנק

מכרז מס' 38/2022

לכבוד
מועצה אזורית הגליל התחתון

א.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת (להלן - "המבקש") ח.פ. _____ בקשר למכרז מס' 38/2022 בדבר אספקה ותחזוקה של תוכנת קשרי לקוחות למועצה, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל 10,000 ₪ (עשרת אלפים ₪) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "המדד") בין המדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש המועצה או גזבר המועצה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום 4.10.2022 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

סניף

מסמך ג'

הצעת המציע

לכבוד
מועצה אזורית הגליל התחתון

א.נ.,

הנדון: מכרז מס' 38/2022 בדבר אספקה ותחזוקת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) למועצה אזורית הגליל התחתון

אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.

1. המחיר הנדרש על ידי בגין אספקת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) למועצה, לא יחרוג ממחירי המקסימום המפורטים והינו כדלקמן:

המחיר עבור דמי התאמה, הסבה, התקנה, הדרכה (חד פעמי) _____ ₪. (מחיר) **מקסימום 1,500 ₪**

המחיר עבור דמי שימוש שנתיים בתוכנה כולל רישוי צד שלישי, ככל שיש, תחזוקת מערכת ושדרוגים ו/או עדכוני תכנה _____ ₪. (מחיר מקסימום 45,000 ₪)

שעת פיתוח (אופציונלי – לא לשקלול בהצעת המחיר) _____ ₪. (מחיר מקסימום 330 ₪)

המחירים אינם כוללים מע"מ.

2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הגורמים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.

3. אני מצהיר ומתחייב בזאת כי:

א. הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז וההסכם.

ב. ברשותי ו/או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז וההסכם, במועדים המפורטים בהסכם.

ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי ההוראות הקבועות במסמכי המכרז.

- ד. הנני פועל בהתאם ובכפוף להוראות חוק העסקת עובדים ולהוראות כל דין, לרבות חוק שכר מינימום על תיקוניו וידוע לי כי הפרת הוראותיהם דינם כדין הפרת הסכם זה.
- ה. אני מתחייב כי כל העובדים שיועסקו על ידי לצורך מתן שירותי מחשוב למועצה על פי המכרז יהיו בעלי אזרחות ישראלית וללא עבר פלילי.
4. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את ההתחייבות נשוא המכרז וההסכם בהתאם לכל תנאי המכרז וההסכם לשביעות רצון המועצה ו/או הממונה מטעמה, במחיר הצעתי כמפורט להלן.
5. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 7 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- א. לחתום על ההסכם ולהחזירו למועצה כשהוא חתום;
- ב. להמציא לכם ערבות בנקאית חתומה להבטחת קיום תנאי ההסכם כמפורט בהתאם לנוסח המפורט במסמך ה' למסמכי המכרז;
- ג. להמציא לכם פוליסות ביטוח תקפות, כמפורט בהסכם ואישור על קיומן בהתאם לנוסח האישור המפורט במסמך ו' למסמכי המכרז.
6. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 5 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לזכות במכרז והמועצה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם חברה אחרת.
- כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המועצה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
7. הריני מצרף להצעתי את המסמכים והאישורים הבאים:
- א. המלצות ואישורים על ניסיון קודם במתן שירותים וביצוע פרויקטים בתחום נשוא מכרז זה מן הסוגים הנדרשים עפ"י מכרז זה.
- ב. אישור רו"ח או פקיד שומה על היות הקבלן עוסק מורשה ועל ניהול ספרים כחוק.
- ג. ערבות בנקאית בהתאם לדרישות המפורטות בתנאי המכרז, על פי הנוסח המצורף - מסמך ב'.
- ד. אישור עו"ד/רו"ח על כך כי ההצעה חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחייב בחתימתם את הקבלן.
- ה. מסמכי ההתאגדות של החברה.
- ו. מסמכי המכרז חתומים וממולאים

בכבוד רב

שם מלא של המציע (באותיות דפוס):

אישיות משפטית:

אדם/שותפות/חברה/אחר: נא לפרט

..... ת.ז. או מס' ח.פ.:

שמות ומספרי הזיהוי של האנשים

המוסמכים לחתום בשם המציע:

..... כתובת:

..... טלפון:

..... תאריך: חתימה מלאה:

אישור חתימה (כשהמציע הוא תאגיד משפטי, חברה, שותפות וכיו"ב)

אני הח"מ, עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה ת.ז.,,
מוסמכים לחתום בשם ולחייב אותה, וכי הם
חתמו על מסמך זה בפני.

..... תאריך: חתימה:

מסמך ד'

הסכם

שנערך ונחתם ב ביום שנת 2022

בין: מועצה אזורית הגליל התחתון
(להלן: "המועצה")

מצד אחד

לבין:

.....

.....

(להלן: "הקבלן" ו/או "נותן שירותים")

מצד שני

הואיל ומועצה אזורית הגליל התחתון פרסמה מכרז שמספרו 38/2022 בדבר אספקה ותחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) למועצה (להלן: "המכרז");

והואיל הקבלן השתתף במכרז וזכה בו;

והואיל וועדת המכרזים מיום _____ החליטה כי הצעת הקבלן הינה ההצעה הזוכה במכרז;

והואיל וברצון המועצה לקבל מן הקבלן שירותי מחשוב נשוא מכרז זה וביצוע עבודות בתחום המחשוב בהתאם לצרכי המועצה וברצון הקבלן לספק למועצה, הכל בהתאם ובכפוף לאמור בהסכם זה;

והואיל והקבלן הזוכה הינו בעל הידע והניסיון הנדרשים לאספקת השירותים נשוא המכרז ומעוניין באספקת השירותים למועצה בהתאם לחוזה זה;

אשר על כן הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כלהלן:

1. מבוא, נספחים ונותרות

1.1 המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2 כותרות הסעיפים נועדו לנוחות הקורא בלבד, ואין להיעזר בהן לפרשנותו של הסכם זה.

2. הגדרות

בהסכם זה יהיו להגדרות שלהלן הפירושים שלצידן, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

- "מדד" - מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- "המנהל" - מנהל יחידת המחשוב ומערכות המידע במועצה או מי שהוסמך על ידו והאחראי על ביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- "עובד" או "עובדי הקבלן" - עובדי הקבלן ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו בביצוע העבודות ו/או הסכם זה ו/או בקשר אליו וכל מי שהקבלן אחראי על פי כל דין למעשיו או מחדליו.

3. הצהרות הקבלן

- 3.1 הקבלן מצהיר בזאת כי הוא חברה שעיסוקה במתן שירותי מחשוב בתחום אספקת תוכנה ותחזוקתה נשוא מכרז זה וכי הוא בעל כל ההיתרים והאישורים הנדרשים עפ"י כל דין לביצוע עיסוק זה.
- 3.2 הקבלן מצהיר כי ראה ומכיר את טיב העבודות שיהיה על עובדיו לבצע וכי הוא מסוגל לספק כח אדם למתן השירותים כנדרש על פי הסכם זה.
- 3.3 כן מצהיר הקבלן כי העבודות שעל עובדיו לבצע, כנדרש בהסכם זה, בהירות לו, כי ברשותו עובדים מיומנים ובעלי ההכשרות והכישורים נאותים לביצוע העבודות נשוא המכרז, וכי עובדיו יבצעו אותן עבודות במירב הקפדנות והיעילות ולשביעות רצון המועצה.
- 3.4 הקבלן מצהיר כי יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית וללא עבר פלילי.

4. תיאור העבודות

- 4.1 הקבלן יספק למועצה תוכנה לניהול קשרי לקוחות וכן שירותי תחזוקה לתוכנה זו בהתאם להזמנת המועצה (להלן: "השירותים") והכל כמפורט בנספח ב' למסמך ד' לחוזה זה.
- 4.2 השירותים יינתנו באגף מחשוב ומערכות מידע במועצה ובכל מקום שתקבע המועצה על פי צרכיה.
- 4.3 בוטל
- 4.4 הקבלן מתחייב לספק כ"א מקצועי לביצוע השירותים.
- 4.5 הקבלן יעמיד לרשות המועצה נציג הטמעה, מעבר למנהל הפרויקט, שישהה בחצרי הרשות במשך שבוע ימים לפחות, לוודא הטמעת המערכת ע"ב מאפייני דרישות המועצה ולשביעות רצונה. מימוש ההטמעה שלא במשרדי המועצה, ייעשה בהסכמה מראש ובכתב של המועצה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

5. הצהרות והתחייבויות נותן השירותים

- 5.1 נותן השירותים מצהיר בזאת כי הוא בעל האמצעים הארגוניים, הטכניים והמקצועיים, הידע, הניסיון, המיומנות, הכישורים והכלים לבצע את השירותים נשוא הסכם זה בנאמנות, ברמה מקצועית גבוהה ולפי הקבוע בהסכם זה.

- 5.2 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי השירותים נשוא הסכם זה יינתנו למועצה על ידו באמצעות אנשי מקצוע מטעמו שיאושרו על ידי המועצה, וכי ישתמש בכל האמצעים העומדים לרשותו לצורך מתן השירותים עפ"י הסכם זה ברמה גבוהה ובאיכות טובה על-פי הקבוע בהסכם זה.
- 5.3 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הזכויות המאפשרות לו לבצע את השירותים, וכי אין לכל צד שלישי זכות כלשהי המונעת או מגבילה את זכויותיו של נותן השירותים בהקשר זה.
- 5.4 בוטל.
- 5.5 בכל הקשור למתן השירותים מר אבי בר יאיר, מנהל מח' מחשוב ומערכות מידע, וכן מי שימונה מטעמו לעניין (להלן: "המנהל"), יהיו רשאים ומוסמכים להורות לנוותן השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים, לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם, ובלבד שלא יהא בהוראותיהם כדי להרחיב את התחייבויות נותן השירותים לפי הסכם זה.
- 5.6 נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו ו/או הוראותיו של מנכ"ל המועצה ו/או של המנהל, כפי שיינתנו לו מזמן לזמן, לרבות לעניין שיתוף פעולה עם גורם שלישי כלשהו. המועצה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.
- 5.7 למען הסר ספק, המנהל לא יהיה רשאי לאשר לנוותן השירותים ו/או מי מטעמו כל פעולה או חריגה מן התמורה הקבועה בהסכם זה.
- 5.8 נותן השירותים מצהיר כי הינו "עוסק מורשה" המנהל ספרים כחוק ובהתאם לכל דין.
- 5.9 בכפוף להוראות נותן השירותים אחראי על-פי דין לכל מעשה ו/או מחדל שלו ו/או של עובדיו ו/או של מי מטעמו ויישא בתוצאות הישירות, הנובעות מנזק אשר יגרם עקב מעשה ו/או מחדל כאמור במתן השירותים על פי הסכם זה.
- 5.10 נותן השירותים מתחייב בזאת כי במתן השירותים עפ"י הסכם זה יפעל בכפוף להוראות כל דין החל עליו בקשר עם ביצוע השירותים, ככל שחל ובהיקף החל עליו.
- 6. השירותים**
- 6.1 נותן השירותים מתחייב ליתן את כל השירותים המפורטים בהצעת המחיר במסמך "ג" להסכם זה. השירותים כוללים, בין היתר, הסבת נתונים קיימים ובניית ממשק להעברת הנתונים, תמיכה, שירות, הטמעת המערכת במועצה, לרבות הדרכה, גיבוי הנתונים.
- 6.2 נותן השירותים מתחייב להגיש לאישור המועצה תכנית הדרכות מפורטת ולבצע את ההדרכות בהתאם להחלטות המועצה. ההדרכה תינתן למשתמשים בקבוצות נפרדות, בהתאם לסוג התפקיד והשימוש במערכת, ובהתאם ליחידות בהן המערכת תותקן ותוטמע. ההדרכה תהיה מקיפה, יסודית ומעמיקה, כולל תרגול מעשי של המערכת. נותן השירותים יבצע הדרכות לפי סוגי תפקידים: עובדי מוקד עירוני, עובדי שטח, עובדי משרד, מנהלי יחידות, מנהלי אגפים, סמנכ"לים ומנהלי מערכת.
- 6.3 נותן השירותים יבצע הסבת נתונים בשלמותם ממערכת של חברת סיטיקונקט. התהליך יכלול ביצוע טסט להסבה ורק לאחר מכן הסבת אמת לרבות ניהול ההסבה, ביצוע בדיקות שלמות והתאמה להעברת הנתונים.
- 6.4 נותן השירותים מתחייב להתייצב לכל ישיבה בה תידרש נוכחותו על ידי המועצה ו/או מי מטעמה, כפי שיתואם אתו מראש. הפגישה יכול שתתקיים בכל אמצעי תקשורת. השתתפות בפגישות אלה כלולה בתמורה לפי הצעת הספק.
- 6.5 שירותי תמיכה (SLA):

- 6.6 בהסכם זה :
- 6.6.1 "זמן תגובה" - פרק הזמן שבין פתיחת תקלה על ידי המועצה (מועד הקריאה) ביחס למערכת ועד תחילת הטיפול בתקלה על-ידי נותן השירותים. תחילת טיפול משמעה, לרבות באמצעות טלפון או תקשורת.
- 6.6.2 "תקלה" - מצב בו המערכת אינה פועלת בהתאם למסמכים הטכניים הנלווים לו על ידי היצרן/מפרט היצרן.
- 6.6.3 "תקלה משביתה" - מצב בו המערכת מושבתת, כך שלא ניתן לעשות בה שימוש ו/או נגרם שיבוש חמור בפעולתה.
- 6.7 כל הקריאות לקבלת השירותים לפי הסכם זה תועברנה על ידי המנהל לנותן השירותים באמצעות טלפון למרכז התמיכה של נותן השירותים בטלפון _____ או באמצעות דוא"ל לכתובת _____ או באמצעות פתיחת קריאת שירות במערכת הייעודית במערכת ("קריאות שירות"). מענה לקריאות שירות יינתן בימים א'-ה' (לא כולל חגים וערבי חג), בין השעות 08:30 עד 17:30 ("שעות הפעילות הרגילות" או "חלון הקריאה", לפי העניין). לא יטופלו קריאות שירות שתיפתחנה על-ידי גורם שאינו המנהל ו/או מי שלא הוסמך לכך על ידו. אישור על קבלת קריאת שירות יישלח בדוא"ל או במערכת הייעודית.
- 6.8 הטיפול בכל קריאת שירות, אשר תיפתח במסגרת חלון הקריאה שלעיל, יחל תוך זמן תגובה של עד 6 שעות מהמועד בו התקבלה אצל נותן השירותים פתיחת קריאת השירות, במידה ותקלת השירות נפתחה עד השעה 14:00 בחלון הקריאה. במידה וקריאת השירות נפתחה לאחר השעה 14:00 הטיפול בקריאת השירות יחל בבוקר יום העבודה הבא. במידה והתקלה נשוא קריאת השירות הינה תקלה משביתה, הטיפול בתקלה משביתה יחל תוך שלושים (30) דקות ממועד פתיחת קריאת השירות בשעות הפעילות הרגילות.
- 6.9 תוך שלוש (3) שעות ממועד פתיחת קריאת השירות יבוצע סינון ראשוני ואבחון של התקלה על-ידי נותן השירותים. עם גילוי תקלה תבצע המועצה איסוף נתונים ומידע רלבנטי ותפעל על פי הוראות נותן השירותים בלבד. המועצה תאפשר לנותן השירותים ולמי מטעמו גישה חופשית בכל עת למערכת, אשר תבוצע בתיאום עם המנהל, ותעמיד לרשות נותן השירותים את המידע, האמצעים והנתונים שברשותה לצורך שחזור התקלה וביצוע התיקון.
- 6.10 השירותים יינתנו באמצעות סיוע טלפוני או גישה מרחוק למערכת באמצעות שליטה מרחוק וחיבור VPN. הקישור יסופק על-ידי המועצה. הגעה לאתר המועצה תהא כרוכה בתשלום, על פי התעריף הנהוג אצל נותן השירותים באותה עת.
- 6.11 השירותים יבוצעו ככל הניתן ברציפות ובמאמץ מתמשך מעת פתיחת הקריאה ועד לתיקון התקלה. עם סיום הטיפול בתקלה יישלח דוא"ל המאשר את סיום הטיפול.
- 6.12 מוסכם בזה, כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, השירותים והתחייבויותיו של נותן השירותים לספק את השירותים לא יחולו במקרה של תקלה או נזק אשר נגרמו בשל איזה מהמקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת או השירותים או של כל חלק מהם; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במערכת או בשירותים או בחלק מהם על ידי גורם כלשהו לבד מנותן השירותים; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי נותן השירותים; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר והזנחה שנגרמו על-ידי גורם כלשהו, לבד מנותן השירותים ו/או מי מטעמו, וכן נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטת נותן השירותים; ו/או (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; ו/או (7) תקלות שאינן נתמכות על-ידי היצרן.

6.13 ככל שהלקוח יבקש כי נותן השירותים יעניק לו שירותים גם בנוגע לתקלות המפורטות לעיל, תיקון יהא כרוך בתשלום עבור שעות שירותים שבוצעו בפועל ובהתאם להצעה שהגיש הספק למכרז זה.

6.14 נותן השירותים יהא אחראי לשירותים שיינתנו על ידו.

6.15 מבוטל

7. דיווח וקשר

7.1 בכל הקשור למתן השירותים, יהיו המנהל ומנכ"לית המועצה, רשאים ומוסמכים מטעם המועצה להורות לנותן השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים, לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם. המועצה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.

המנהל רשאי לעיין בכל דוח הרלוונטי בקשר לביצוע השירותים ע"י נותן השירותים עפ"י הסכם זה, ונותן השירותים מתחייב למסור כל הסבר שיידרש בקשר לביצוע השירותים על ידו.

7.2 על נותן השירותים לדאוג כי ניתן יהיה לאתרו ו/או ליצור עמו קשר בשעת הצורך בכל שעה משעות הפעילות הרגילות (כהגדרתן לעיל).

8. פיקוח

8.1 בנוסף ומבלי לפגוע באמור בהסכם זה ו/או בנספחים למיניהם, מובהר בזאת למען הסר ספק, כי למועצה זכות לפקח על העבודות ולבדוק, בכל עת, את רמת השירות וביצוע העבודות. נותן השירות מחוייב למסור כל מידע, פרטים ונתונים בכל עת.

8.2 בנוסף מוסמך המנהל, ליתן מעת לעת הנחיות ו/או הוראות עבודה, המתחייבות לדעתו לצורך ביצוע העבודות, והקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו ו/או מועסקיו יפעלו על פיהן במלואן.

8.3 מוסכם כי בכל ענין, קביעת המנהל תהיה סופית ומכרעת, והקבלן מתחייב לפעול על פיה.

8.4 הקבלן מתחייב לבצע את העבודות באיכות וברמה מקצועית טובה אשר תניח את דעתו של המנהל, לצייט להוראותיו או בא כוחו ולנהוג בהתאם להנחיותיו.

בכל מקרה של חילוקי דעות ביחס לטיב העבודות או לאופן ביצוען, ההכרעה תהיה בידי המנהל.

9. יחסי עובד מעביד

9.1 הקבלן חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לשלם את כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על-ידי המעביד כגון תשלום דמי חופשה וכיו"ב, כל התשלומים שמעביד חייב בניכויים משכר עובדיו וכן תשלומים אחרים בהם חייב המעביד על-פי חוק ו/או עפ"י כל הסכם קיבוצי קיים.

9.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הקבלן מצהיר כי שכר העובדים ותנאי העסקתם הינם בהתאם לחוק העסקת עובדים וחוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

9.3 למניעת ספק, מצהירים הצדדים כי בין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין המועצה לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על-פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.

9.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, אין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים ו/או לכל סעד כספי ולהטבות אחרות מהמועצה, המגיעות לעובד או הנהוגות על-פי כל דין ו/או נוהג.

ערבות 10.

10.1 הקבלן מתחייב בזאת להפקיד במשרדי המועצה במועד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית אוטונומית בסך של 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף ₪) לתקופה של 14 חודשים מיום תחילת ההסכם וזאת על מנת להבטיח קיום כל תנאי של הסכם זה לשביעות רצונה המלא של המועצה.

10.2 הקבלן מתחייב להאריך את תוקף הערבות הבנקאית היה ותחליט המועצה להאריך את תקופת ההסכם. הארכת תוקף הערבות כאמור תהיה לכל תקופת הארכת ההסכם כפי שתיקבע ע"י המועצה **ועל חשבון הקבלן**. תוקף הערבות יהיה בכל תקופת התקשרות למשך חודשיים לאחר סיום כל תקופת התקשרות.

10.3 בוטל.

10.4 מוסכם בזאת שסכום הערבות אשר מומש כאמור, יהיה פיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין כל הפרת החוזה או תנאי מתנאיו.

10.5 על אף האמור לעיל, מוסכם כי בחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בזכויות המועצה על פי דין עקב הפרת ההסכם.

10.6 הוארך ההסכם בהתאם להוראות הסכם זה, תוארך הערבות בכל הארכה כאמור למשך 14 חודשים נוספים ממועד הארכת ההסכם.

אחריות לנזקים 11.

11.1 הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל נזק או פגיעה שיגרמו למועצה ו/או לעובדיה ו/או לרכושם וכן לכל נזק שיגרם ע"י עובדיו לכל רכוש ו/או לצד ג' כלשהו מחמת כל מעשה או מחדל, הקשורים בביצוע הסכם זה ו/או במהלך ביצועו ו/או ביצוע עבודות על פיו.

11.2 מבלי לפגוע באמור לעיל מתחייב הקבלן לפצות ו/או לשפות את המועצה בגין כל נזק ו/או חיוב כספי ו/או תשלום ו/או הוצאה שיחולו עליה ו/או שתחויב ו/או תידרש לשאת בהם, מחמת ו/או בקשר עם מעשה ו/או מחדל הקשורים בקבלן ו/או בעובדיו במהלך ו/או בקשר עם ביצוע הסכם זה, בין שבוצעו כהלכתם ובין שבוצעו ברשלנות, לרבות בגין כל תשלום או חיוב כאמור בגין כל נזק שארע לעובדי הקבלן במהלך ביצוע העבודה ו/או במהלך ביצוע ההסכם, במישרין או בעקיפין.

נזיקין לעובדים 12.

12.1 הקבלן מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי דין כתוצאה מתאונה או נזק כל שהם תוך כדי ואגב ביצוע העבודות ותבטח עובדיו בהתאם.

ביטוח 13.

13.1 הקבלן מתחייב לבטח את עובדיו ומועסקיו בפוליסות אחריות מעבידים, אחריות מקצועית, וכן לערוך ביטוח צד שלישי בסכום שהמועצה תיתן את הסכמתה לגביו ולכיסוי כל נזק ו/או תאונות שייגרמו על ידי הקבלן ו/או עובדיה ו/או מועסקיה הכל בהתאם לנספח הביטוח המצב להסכם זה.

13.2 המועצה תהיה מוטבת על פי הביטוחים.

13.3 הפוליסות תכלולנה סעיף ביטול שיבוב כנגד המועצה והודעה מראש של 60 ימים במקרה של ביטול הביטוח.

13.4 העתקי הביטוחים כשהם מאומתים ימסרו למועצה תוך 7 ימים מיום חתימת הסכם זה.

13.5 עריכת הביטוחים כנדרש איננה משחררת את הקבלן מחובותיו ואחריותו על פי הסכם זה או על פי דין וכן מחובת תשלום כל נזק ו/או פיצוי ו/או שיפוי למועצה ו/או תשלום לצד ג' מחמת המעשים ו/או המחדלים בביצוע העבודות.

13.6 למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת כי הוצאות עריכת הביטוחים ותשלום הפוליסות יחולו על הקבלן וישולמו על ידה. הקבלן ימציא למועצה אישור על עריכת הביטוחים כאמור במסמך ו' למסמכי המכרז.

14. התמורה ולוחות זמנים

14.1 בתמורה למתן השירותים נשוא הסכם זה למועצה, תשלם המועצה לספק ע"ב הצעתו במסמך ג' למסמכי המכרז.

14.2 תמורת המרכיב החד פעמי תשלם המועצה לספק 90% מהתמורה עם סיום התאמת המערכת, ההתקנה, הסבה והדרכה ראשונית. סיום מימוש סעיף זה יהיה תוך עד חודשיים קלנדריים ממועד מסירת הזמנת עבודה מאושרת לספק ע"ב המכרז וההסכם הנלווה

14.3 תמורת השלמת הדרכות, תשלם המועצה לספק 10% מהתמורה בגין המרכיב החד פעמי 4 חודשים לאחר סיום הפעילות נשוא הסעיף הקודם. סיום מימוש סעיף זה יהיה תוך עד ששה חודשים קלנדריים ממועד מסירת הזמנת עבודה מאושרת לספק ע"ב המכרז וההסכם הנלווה.

14.4 תמורת ההוצאה השנתית תשלם המועצה לספק תשלומים רבעוניים.

14.5 לא עמד הספק בלוחות הזמנים כאמור לעיל ו/או במתן השירות עפ"י ה-SLA שהוגדר במסמכי המכרז, ישלם הספק קנס בסך 500 ₪ בגין כל יום איחור. הסכום יקוזז מהתמורה המגיעה או שתגיע לספק בגין מימושו של הסכם זה.

15. הגשת החשבונות ומועדי תשלום

15.1 עם סיום כל שלב כאמור בסעיף 14, יגיש הקבלן חשבון למנהל אשר יבדוק את החשבון ויעבירו לתשלום. התשלום יהיה בתוך 45 יום מיום הגעת החשבון לגזברות בכפוף לאישורו על ידי המנהל

15.2 למען הסר ספק מובהר כי התמורה תשולם אך ורק בגין ביצוע מלא של כל הוראות ההסכם. אם לדעת המנהל בוצעה העבודה באופן חלקי, לקוי, ו/או שונה מהקבוע בהסכם, יקבע המנהל את שיעור החלקיות והתמורה תופחת באותו שיעור, בהתאם. המועצה תהיה רשאית לבצע קיזוז עפ"י הוראות הסכם זה.

15.3 תשלום התמורה על ידי המועצה יתבצע עפ"י חוק מוסר התשלומים לספקים תשע"ז-2017 מיום קבלת החשבונית המאושרת במשרדי הגזברות;

16. תקופת ההסכם

16.1 הסכם זה הינו לתקופה של 36 חודשים, החל מיום ועד יום (להלן: "תקופת ההסכם").

16.2 המועצה רשאית לקצר את תקופת חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת של 30 יום לקבלן.

16.3 אם יבוטל חוזה זה בהתאם לסעיף זה לא יהיו לקבלן טענות או דרישות ו/או תביעות כלשהן למועצה ולא ישולם פיצוי או פיצויים כלשהם לקבלן או לעובדים מטעמו;

- 16.4 למועצה שמורה הזכות להאריך את ההסכם לתקופות נוספות של שנה (12 חודשים) בכל פעם, באותם תנאים, ובלבד שסך כל תקופות ההתקשרות (כולל תקופות ההארכה) לא תעלינה על 5 שנים.
- 16.5 המועצה תודיע לקבלן 30 יום לפני סיום תקופת ההסכם ו/או תקופת ההסכם המוארכת אם ברצונה להאריך את תקופת ההסכם אם לאו.
- 16.6 אין באי הודעה מטעם המועצה כדי להוות הסכמת המועצה להארכת החוזה.
- כל הארכת חוזה טעונה אישור בכתב של הגורמים המוסמכים במועצה .

17. איסור העברת זכויות

הקבלן מתחייב לא למסור ו/או להעביר ו/או להסב ו/או להמחות את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, ולא לשעבדן, כולן או חלקן, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אלא אם כן קבל הסכמה מראש, מפורשת ובכתב מאת המועצה, חתומה על ידי גזבר המועצה.

18. הפסקת העבודה באשמת הקבלן

- 18.1 הפר הקבלן בפועל חוזה זה הפרה יסודית לפי הגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי חוזה זה ולגבי הפרה זו נתנה לקבלן בפועל אורכה לקיומו או התראה לפי העניין, והתנאי לא קיים או ההפרה לא תוקנה תוך פרק הזמן שניתנה או תוך פרק זמן סביר אזי בכל אחד ממקרים אלה תהא המועצה רשאית לבטל חוזה זה.
- 18.2 כמו כן תהיה המועצה רשאית לבצע את העבודות נשוא חוזה זה בעצמה או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי החוזה זה היה אמור להיעשות על ידי הקבלן וזאת על חשבון הקבלן ובנוסף לכל הזכויות האחרות או הנוספות של המועצה על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות שבחוזה זה; ולנקוט בכל סעד העומד לרשותה .
- 18.3 הודיעה המועצה לקבלן כי היא רואה את ההסכם כמבוטל בתוקף סעיף זה, תשלם המועצה לקבלן תמורת העבודות הגמורות שאושרו על ידי המנהל ושבוצעו עד תאריך ביטול ההסכם, בניכוי כל הוצאות המועצה עקב ו/או כתוצאה מהביטול הנ"ל. פרט לכך לא יהא הקבלן זכאי לכל תשלום שהוא.
- 18.4 מבלי לפגוע באמור לעיל, תהיה המועצה רשאית לחלט את הערבות שניתנה על ידי הקבלן להבטחת ביצוע ההסכם כאמור בסעיף 12 לעיל, כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין נזקיה ומבלי לפגוע בכל זכות אחרת וסעד הנתונים לה על פי דין או על פי ההסכם.
- 18.5 מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי נקיטה באמצעים המנויים בסעיפים 18.1-18.4 לעיל, כולם או מקצתם, לא תגרע, בשום פנים ואופן, מזכותה של המועצה לנקוט כנגד הקבלן באותם צעדים משפטיים ו/או אחרים שיראו לה בגין הפרת הסכם זה על ידי הקבלן ו/או לדרוש כל סעד עפ"י הסכם זה, וכן לא תגרע מזכותה של המועצה לבצע את העבודות ו/או חלקן לפי ראות עיניה ועל חשבוננו של הקבלן.
- 18.5.1 מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם, יחשב הקבלן כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית, בקרות אחד מן האירועים הבאים:
- 18.5.2 העובדים מטעם הקבלן מבצעים את העבודות באופן החורג מהקבוע בהסכם.
- 18.5.3 הקבלן פושט את הרגל או כשניתן נגדו צו קבלת נכסים או כשהוא בהליכי פירוק.
- 18.5.4 כשהקבלן מסב, מעביר או משעבד את ההסכם כולו או מקצתו, לאחר או מעסיקה קבלן משנה בביצוע העבודה בלי הסכמת המועצה בכתב.

- 18.5.5 כשיש ביד המנהל הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או עובדיו מותרשלים בזדון בביצוע ההסכם.
- 18.5.6 כשיש ביד המנהל הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או עובדיו או אדם אחר בשמו, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם או לכל דבר הכרוך בביצוע ההסכם.
- 18.5.7 כשהקבלן אינו פועל בכפוף ובהתאם להוראות חוק העסקת עובדים.
- 18.6 במידה שהחליטה המועצה על ביטול ההסכם לפי 18.5 תשלח הודעה על כך לקבלן בדואר רשום. הביטול ייכנס לתוקפו תוך 30 ימים מיום שתשלח ההודעה כאמור.
- 18.7 בוטל ההסכם עקב אחת מן הסיבות המנויות לעיל, לא יהא הקבלן זכאי לתשלום כלשהו ו/או לפיצוי כלשהו עקב ביטול ההסכם ו/או עבור התקופה שלאחר ביטול ההסכם.
- 18.8 הוראות סעיף זה באות להוסיף על זכויות המועצה על פי כל דין ולא לגרוע מהן.
- 18.9 במקרה שיתבטל הפרויקט ולא יתקיים כתוצאה מ"כוח עליון", יהא הקבלן זכאי לקבלת תמורה יחסית בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה ושאושרו ע"י מנכ"ל המועצה, והכול לפי המקרה.
- "כח עליון" בחוזה זה משמעותו כל פעולה ו/או נסיבות אשר אינן תלויות בצד מן הצדדים ואשר אין עליהן שליטה, לרבות (אך לא רק) מחלת היועץ, מלחמה, מצב חירום, שביתות, צווים ממשלתיים ו/או של רשויות מקומיות, אבל כללי בשל פיגוע וכיו"ב.
19. **הפסקת התקשרות ביוזמת הקבלן**
- 19.1 קבלן אינו רשאי להפסיק מיוזמתו את ההתקשרות עם המועצה ואת מתן השירותים על ידי העובד מטעמו מכל סיבה שהיא שאינה תלויה ברצון העובד ללא קבלת אישור בכתב של המועצה;
- 19.2 המועצה רשאית לבטל את החוזה בכל עת בכפוף למסירת הודעה 30 יום לפני, ולקבלן לא תהיה כל דרישה ו/או תביעה בנושא זה.
- 19.3 קבלן המעוניין מיוזמתו בהפסקת מתן השירותים יודיע על כך לפחות 120 יום מראש למועצה בכתב;
- 19.4 במידה והמועצה תיתן אישור בכתב להפסקת השירותים עפ"י סעיף 19.1 לעיל, תחליט המועצה לגבי מועד הפסקת השירותים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי;
- 19.5 לאחר קבלת הודעה על הפסקת ההתקשרות ימשיך הקבלן במילוי כל התחייבויותיו על פי חוזה זה וכן הוא מתחייב לשיתוף פעולה מלא ולקיים את כל בקשות המועצה לקבלת סיוע במימוש הצלת המעבר לנותן שירותים חלופי לשביעות רצון המועצה;
- 19.6 הפסקת ההתקשרות של הקבלן מיוזמתו תגרור מימוש פיצויים מוסכמים בסך של 20,000 ₪ אין בפיצוי מוסכם זה כדי לפגוע בזכותה של המועצה לחלט את הערבות ולדרוש כל פיצוי ו/או סעד אחר העומד לרשותה.
20. **ק י ז ו ז**
- 20.1 מוסכם בזה שכל סכום העשוי להגיע לקבלן מאת המועצה בהתאם להסכם זה ו/או כל מקור שהוא, ניתן יהיה לקזז מהתמורה או מכל סכום אחר שעל המועצה לשלמו לקבלן, וכל ערבות שניתנה על ידי הקבלן בקשר להסכם זה, תשמש בין השאר גם לכיסוי סכומים כאמור.
21. **סודיות**

- 21.1 הקבלן מתחייב לשמור בסוד כל מידע או נתונים שהגיעו לידיעתו עקב או אגב ביצוע הסכם זה לרבות מידע אודות נתונייה הכלכליים, המסחריים, התקציביים והחשבונאיים שיטות העבודה הנהוגות אצלה עובדיה ולא למסור לאחר או לפרסם באמצעי כלשהוא אלא באישור מראש ובכתב של המועצה;
- 21.2 הקבלן יחתיים את עובדיו ו/או את מועסקיו ואת כל הפועלים מטעמו במסגרת ביצוע הסכם זה על התחייבות/הצהרה לשמירת סודיות בנוסח מסמך ח'2 המצב למכרז.
- 21.3 הקבלן מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/או זכויות הפטנט ו/או כל זכות קניינית אחרת ו/או הנוגעות לתוכנה נשוא חוזה זה הכל בכפוף למסמך י למסמכי המכרז

22. שונות

- 22.1 הסכם זה ממצה את הסכמת הצדדים, ונתונים כלשהם שנמסרו, או שנעשו, בכתב או בעל פה, על ידי צד להסכם זה כלפי רעהו, עובר לחתימת חוזה זה, ואינם מצוינים במפורש בחוזה זה, הינם בטלים ומבוטלים ומשוללי נפקות, מכל מין וסוג.
- 22.2 כל ויתור, הנחה, ארכה, מחדל או הימנעות מנקיטת פעולה לא יחשבו כויתור המועצה על זכויותיה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, אלא אם כן ויתרה המועצה על זכויותיה במפורש ובכתב.
- 22.3 הקבלן מצהיר ומאשר כי קבל את כל ההחלטות וכן, לפי העניין, בצע את כל הפעולות הדרושות, לרבות הפעולות הדרושות על פי דין, לשם ההתקשרות בהסכם זה, וכי הגורמים החותמים בשמו על הסכם זה, הוסמכו לכך כדין.

23. כתובות והודעות

- 23.1 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו אלה המופיעות במבוא.
- 23.2 כל הודעה שתשלח מצד אחד על פי הכתובת דלעיל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה, אם נמסרה ביד - בעת מסירתה, אם נשלחה בדואר רשום - כעבור ארבעה ימים מעת שנשלחה כאמור, ואם נשלחה באמצעות פקסימיליה - תוך יום עסקים אחד מקבלת אישור על העברתה התקינה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____ **ביום:**

_____ **שם הקבלן:**

_____ **הכתובת:**

_____ **תאריך:**

_____ **טלפון:**

_____ **חתימה וחותמת**

_____ **מס' זיהוי/ח.פ.**

_____ **שם החותם:**

_____ **חתימת גזבר המועצה**

_____ **חותמת המועצה**

_____ **ראש המועצה**

נספח ה'

פרטים על המציע

המציע יתאר את ארגונו, מחזור עסקיו ועבודות ופרויקטים אותם בצע בין השנים 2018-2020 תחומי עיסוק מספר עובדים והתפלגותם לפי סיווג מקצועי (לרבות מהנדסי מערכות, מנהלי פרויקטים, הנדסאים, תכניתנים, טכנאים וכו') כמו כן יתאר המציע את תוכנות השירותים שניתנו על ידו ; המציע יפרט את ניסיונו במתן שירותים דומים ;

תיאור

- א) שם המציע
- ב) מספר החברה
- ג) כתובת
- ד) טלפון
- ה) פקס
- ו) בעלי המניות ושיעור אחזקותיהם

ותק וניסיון

מס' שנים באספקת שרותי תוכנה נשוא מכרז זה.

לקוחות

- א. כללי
- ב. בתחום המחשוב

כ"א בחברה

- א) כללי
- ב) התפלגות העובדים לפי מקצוע התמחות ותק ניסיון
- ג) התפלגות לפי עובדים קבועים יועצים
- ד) שמות ואנשי קשר
- ה) מוניטין ולקוחות ממליצים

סניפים כתובת וטלפונים

פירוט המלצות

תקופת ההעסקה	כמות עובדים	תיאור העבודה	הגורם עבורו העבודה בוצעה	היקף	איש קשר אצל הלקוח

נספח ו'

מפרט טכני

פרוט העבודה / יכולות מערכת CRM הנדרשות

א. תכולת המערכת - כללי

המערכת תפעל בגישת SaaS בהתקנת "ענן" בחצרי הספק.

הספק ימנה מנהל פרויקט ההקמה בעל מיומנות מתאימה במערכת המציע כמו גם בפרויקטים של הקמת סביבת עבודה חדשה וביצוע תהליכי הסבה ממערכות אחרות, בהסכמה מול המועצה. לאחר ההקמה אין מניעה להחלפת איש הקשר אצל הספק שיהווה One Point Of Contact מול המועצה, בהסכמה מול המועצה.

ב. תכולת המערכת - פירוט

1. אופן קבלת הפניות למערכת יהיה באופנים הבאים :

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

הסבר	אופן קבלת הפניה
אפשרות לפתיחת קריאה באמצעות שימוש במסנר של פייסבוק ובמענה ראשוני של צ'אט בוט, המערכת תאפשר למוקדנים להתכתב אל מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות ישמר בהיסטורית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחה הפנייה כקריאה במערכת או כפניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה. כולל שימוש והטמעה של מערכת CHAT BOT במסג'ר.	פייסבוק

- בכל אחת מהפניות המערכת תשלח מספר פנייה לצורך מעקב אחר הפנייה.
- 2. ממשק למערכת המרכזייה :

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

- 3. אזור אישי לתושבים :

פעולות נדרשות
אזור אישי לתושבים לצורך מעקב אחר פניות למוקד
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר כניסה לאזור אישי אשר יופיע באתר המועצה. 2. כניסה לאזור האישי תתבצע ע"י הקלדת מספר הטלפון בכניסה וקבלת קוד חד פעמי לצורך כניסה לאזור 3. באזור האישי יוצגו כל הפניות אותן ביצע הפונה אל מול הרשות. בפרטי הפניות תופיע מהות הפנייה סטטוס הפנייה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת המחשה), וכן אופן הטיפול בפנייה (אופציונלי עפ"י החלטת מנהל המערכת). 4. במקרה בהם נשלחה תמונה ע"י הפונה תוצג התמונה/מסמך בפרטי הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול (אופציונלי בהחלטת מנהל המערכת)

- 4. ממשק פתיחת קריאה :

פעולות נדרשות
תהליך פתיחת קריאה חדשה במערכת

פעולות נדרשות
<p>1. זיהוי הפונה : במידה והפונה קיים במערכת ניתן יהיה לזהות את הפונה באמצעות מספר פרמטרים (הזיהוי יתבצע באמצעות פרמטר אחד או יותר), לאחר הקלדת הפרמטר יוצגו פרטי תוצאות – בחירה בתוצאה תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפונה. במידה וישנו זיהוי המתקשר ב IVR לחיצה על פתיחת קריאה בחלון תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפנייה לפונה.</p> <p>2. המערכת תאפשר פתיחת קריאה גם לפונה אנונימי.</p> <p>3. בכל מקרה שבו לא נמצא הפונה במערכת יפתח דף להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמר את פרטי הפונה במערכת לצורך זיהוי בפניות עתידיות.</p> <p>4. מסך פרטי פנייה/אירוע יציג את הפרטים הבאים.</p> <p>4.1. תיאור הפנייה – הקלדת תאור הפנייה</p> <p>4.2. סוג הפנייה – שיוך הפנייה לסוגים שונים – בהתאם להגדרות מנהל המערכת</p> <p>4.3. מקור הפניה – שיוך מקור הפנייה – עדכון אוטומטי או ידני.</p> <p>4.4. אתר /מוסד – אפשרות לשיוך הפנייה לאתר /מוסד</p> <p>4.5. רחוב המפגע – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה , בעת בחירה של הרחוב ישוייך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב</p> <p>4.6. מספר בית</p> <p>4.7. אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הקריאה.</p> <p>4.8. שיוך הפנייה לנושא (עד 3 רמות) , בהתאם לבחירה של שיוך הפנייה תהייה אפשרות להצגת , הנחיות למוקדן כולל משימות.</p> <p>4.9. שיוך המטפלים לפנייה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך נושאי הטיפול</p> <p>4.10. הגדרת הפצת הקריאה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כבריית מחדל את אפשרות הפצת פתיחת הקריאה למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מיל /push /sms)</p> <p>5. טופס פתיחת הקריאה יכיל אפשרויות מתקדמות נוספות עפ"י הפרוט הבא :</p> <p>5.1. פיצול הקריאה – בעת פתיחת הקריאה ובמידה והטיפול בקריאה דורש התערבות של יותר ממחלקה אחת או יותר , תהיה אפשרות לפצל את הקריאה הנ"ל לכל המחלקת המטפלות כאשר כל פיצול יאפשר את בחירת הנושאים וכן המטפלים.</p> <p>5.2. הפיצול יתאפשר בצורה רוחבית (כל המחלקות מטפלות במקביל בקריאה) – או בצורה טורית שבה הטיפול יעבור למחלקה הבאה רק לאחר סגירת הטיפול ע"י המחלקה הראשונה וכך הלאה.</p> <p>5.3. אפשרות להוספת מסמכים, קבצים או תמונות לפנייה</p> <p>5.4. אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום המפגע על גבי מפה</p> <p>5.5. אפשרות של עריכת פרטים בפנייה</p>

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

5. ממשק ניהול הקריאה :

פעולות נדרשות
תהליך ניהול הקריאה

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

6. מערכת ניהול מידע :

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

7. מודול שיבוצים :

פעולות נדרשות
מאפשר הגדרות של שיבוצי אנשי השטח, ברמות הגדרה מודולריות.
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר להגדיר אזור במערכת כאשר לכל אזור כזה תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים <ol style="list-style-type: none"> 1.1. שם האזור 1.2. שיוך למחלקה / אגף 1.3. שיוך רחובות / שכונות הנמצאים תחת אזור זה כאשר לכל רחוב ניתן להגדיר את מספרי הבתים שבאחריות המחלקה החל ממספרים זוגיים או אי זוגיים, דרך טווח מספרים, ועד פרוט מספרים. 2. הגדרת משמרות – המערכת תאפשר להגדיר משמרות לכל מחלקה – כאשר בכל משמרת יש להגדיר שעת התחלה ושעת סיום 3. לוח שיבוצים – המערכת תאפשר להגדיר לוח שיבוצים אשר יגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם לאזור ולמשמרת, כך שבעת בחירה של נושא בפתיחת הקריאה המערכת תתחשב באזור הקריאה, שעת הקריאה, יום הקריאה והשכונה. ניתן יהיה לשבץ יותר מגורם מטפל אחד בכל שיבוץ שכזה. כמו כן השיבוץ יהיה לפי שבוע ויום בשבוע. 4. המערכת תאפשר שכפול שיבוץ של שבוע מסוים לשבוע שאחריו 5. ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים <ol style="list-style-type: none"> 5.1. שם המטפל 5.2. תאריך התחלת החופשה 5.3. תאריך סיום החופשה 5.4. סיבת החופשה 5.5. מחליף 6. כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה

8. מודול תרחישים :

פעולות נדרשות
מאפשר הגדרות תרחישים אוטומטים בעת טיפול בנושאים מוגדרים.
פונקציה זו תאפשר להגדיר לנושא אפשריות טיפול מוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל <ol style="list-style-type: none"> 1.1. הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה. 1.2. הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה. 1.3. הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספציפי (עד 3 רמות) 1.4. הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול 1.5. העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול 1.6. הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול. 1.7. אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול.

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

9. מודול תהליכים אוטומטים :

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

10. מודול סקרים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להקים סקרים במערכת כאשר לכל סקר יוגדרו שאלות הסקר והתשובות לכל שאלה. כמו כן תהיה אפשרות לנתח באופן מפורט את פרטי הסקר
1. המערכת תאפר הקמת סקרים ללא מגבלה.
2. לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את הנושאים הבאים :
2.1. שם הסקר
2.2. שיוך שאלות לסקר
2.3. שיוך תשובות אפשריות לכל סקר
2.4. אפשריות הצבעה (בחירה בין אצבעה פר פונה – כלומר כל פונה יכול להצביע לסקר זה פעם אחת בלבד, הצבעה פר פניה – ניתן להצביע לסקר זה עבור כל פניה)
3. את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאל טלפוני והקלדת הבחירה ע"י המוקדן.
4. ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת הקריאה.
5. במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה.
6. תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפנייה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית
7. למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא
7.1. צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה.
7.2. אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון , שכונה, אזור, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו,
8. ניתן יהיה להציג את המצבעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו , (הצגה של פרטי המצבעים אשר הצביעו תשובה מסוימת באחת השאלות) ,
9. בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר , וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו.

11. מודול תפוצה :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להפיץ הודעות sms או פלטפורמות דיגיטליות נוספות וסקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms 2. המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ 3. המערכת תאפשר הפצה לאנשים נבחרים מתוך רשימה 4. המערכת תאפשר לעקוב אחר הודעות שנשלחו 5. המערכת תאפשר לשלוח הודעת sms לתושבים הרשומים במערכת בחתכים הבאים : <ol style="list-style-type: none"> 5.1. רחוב 5.2. שכונה 5.3. אזור 5.4. חתכים מתוך פרמטרים הקיימים במערכת. 6. ניתן יהיה להגדיר הודעות מובנות 7. ניתן יהיה להרכיב הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו') 8. ניתן יהיה לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה. 9. ניתן יהיה לשלב חשפונות הפצה של צד ג' (בתמיכה ב API)

12. מודול טפסים מקוונים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להקים טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם למערכת כפניות.
<ol style="list-style-type: none"> 1. מחולל הטפסים יאפשר להקים טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים, כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל את האפשרויות הבאות <ol style="list-style-type: none"> 1.1. כותרת – מתן כותרת עבור נושאים – במקרה בו הטופס מחולק למספר נושאים 1.2. שדה טקסט – שדה לעדכון טקסט (שם משפחה, פרט, וכו') 1.3. שדה ספרות – שדה לקליטה של ספרות בלבד. 1.4. שדה דוא"ל – שדה להקלדת דוא"ל בלבד 1.5. שדה תאריך – שדה להקלדת תאריך בלב (אפשרות לבחירת התאריך מתוך לוח שנה קופץ) 1.6. שדה שעה – שדה להקלדה של שעה בלבד. 1.7. שדה רשימה – שדה לבחירה של ערך מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס 1.8. שדה בחירה – שדה של בחירה אחת מתוך מספר אפשרויות 1.9. שדה בחירה מרובה – בחירה של מספר אפשרויות מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס 1.10. שדה פיסקה – מאפשר הצגה של פיסקות טקסט בטופס 1.11. שדה חתימה – מאפשר לחתום על הטופס באמצעות העכבר או האצבע בגלישה מהסלולר 1.12. שדה טבלה – מאפשר להציג טבלאות בטופס 1.13. שדה קובץ – מאפשר להוסיף קבצים להעלאה דרך הטופס 1.14. אפשרות להוספת תנאים 1.15. אפשרות לעיצוב הטופס כולל תמונה.

פעולות נדרשות	
1.16	אפשרות לחיבור הטופס למערכת
1.17	אפשרות לעריכה של תבנית הטופס לצורך הטמעת הנתונים המתקבלים בתבנית.
1.18	אפשרות להגדרת הנמענים
1.19	אפשרות ליצוא הנתונים לקובץ אקסל
1.20	אפשרות לצפייה בנתונים דרך המערכת
2.	ניתן יהיה להציב את הטופס באתר העיירה
3.	בעת חיבור הטופס למערכת ניתן יהיה להגדיר את הנושא (עד 3 רמות) אליו משוייך הטופס
4.	בעת שליחת הטופס יקבל השולח מס פניה בהתאם לפנייה שנפתחה במערכת
5.	במידה והוגדרה תבנית מועצבת לטופס – יקבל הפונה במייל את הטופס בפורט pdf של תבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופעים בטופס.
6.	הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפנייה, אשר תנותב לגורם המטפל עפ"י הנושא אליו שוייך הטופס
7.	נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפנייה כשדות נפרדים.
8.	המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפנייה.
9.	המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס)
10.	עם סגירת הקריאה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.

13. מודול מגמות :

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

14. מודול חרום :

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

15. מודול לחצני מצוקה לגני ילדים :

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

16. מודול דוחות מתקדם

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להציג מגוון רחב של דוחות בחתכים שונים, כולל אפשרות לדוחות קבועים, מחולל דוחות, ודוחות חודשים.
<p>1. בכל אחת מאפשריות הדוחות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות</p> <p>1.1. יצוא לקובץ אקסל</p> <p>1.2. שמירת הדוח</p> <p>1.3. תזמון הדוח ושליחתו לגורמים נבחרים</p> <p>1.4. אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF</p> <p>2. דוחות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות על פי הפרמטרים הבאים.</p> <ul style="list-style-type: none"> • סטטוס • שכונה • רחוב • דחיפות • אגף • מחלקה • נושא • נושא משנה • מוקדן • גורם מטפל • פונים • פונים כולל מטפלים

פעולות נדרשות

- מוסדות
 - מקורות
 - סוגי פניות
 - משימות
 - אפשרויות טיפול
 - דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות
 - דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים
 - דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים.
- 2.1. בכל אחד מדוחות אלו יוצגו התוצאות הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית
- 2.2. על כל אחד מהדוחות הנ"ל ניתן יהיה לבצע חיתוכים על פי השדות המרכזים המופיעים בפרטי פנייה, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים.
- 2.3. לכל אחד מדוחות אלו ניתן יהיה לבצע חיתוך על פני תאריכים.
- 2.4. לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה)
3. מחולל דוחות
- 3.1. המערכת תאפשר לחולל דוחות על פי שדות אותם יבחר מפיק הדוח
- 3.2. לאחר בירת השדות הנבחרים יאפשר המחולל לקבוע את הפרמטרים להצגה.
- 3.3. ניתן יהיה לשמור את הדוח במערכת ואף לתזמן אותו לשליחה במייל לגורמים מטפלים.
4. דוחות ריכוז
- 4.1. המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם, דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפנייה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים :
- אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה)
 - נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה)
 - תת נושא (בחירה מרובה)
 - גורם מטפל (בחירה מרובה)
 - שכונה (בחירה מרובה)
 - רחוב (בחירה מרובה)
 - מס בית
 - פונים
 - סטטוס
 - סוג הדוח (מקוצר, כולל תיאור, כולל היסטורית טיפול, פניה בכל עמוד).
 - אופן תצודה (pdf), שליחה במייל
 - טווח תאריכים
- 4.2. אפשרות שמירה של הדוח
5. דוחות בחלוקה לחודשים.
- 5.1. המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות לחודשים מתחילת השנה של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכן בהשוואה לחודשים קודמים
- 5.2. המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים

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

17. אפליקציית שטח

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

פעולות נדרשות
<ul style="list-style-type: none"> • הקלדת מיקום המפגע (אוטומאטי או ידני) • פרטי הדיווח • שיוך הדיווח לנושאים המתאימים • אפשרות לשיתוף הפנייה עם גורמים מטפלים נוספים • אפשרות להוספת תמונות • אפשרות לסמן את סגירת הפנייה עם פתיחתה <p>4.5. פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.</p> <p>4.6. דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש</p>

18. ניהול הודעות קבוצתיות אישיות

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

19. מדול – שדות מותאמים לפונה

פעולות נדרשות
<p>המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר עוד 15 שדות מותאמים אישית סביב פונקציה הפונה</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר להוסיף את סוגי השדות הבאים: (טקסט חופשי, כן/לא, קובץ, תיבת בחירה, תיבת בחירה מרובה) 2. המערכת תאפשר הגדרה לצפייה על בסיס פרופיל משתמשים 3. המערכת תאפשר חיבור של השדות הנ"ל לטפסים מקוונים. 4. המערכת תאפשר הוספת סננים לשדות אלו להגדרות התפוצה.

20. מדול – שדות מותאמים למחלקה/נושא

פעולות נדרשות
<p>המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר עוד 10 שדות מותאמים לנושא – אשר יוצגו בזמן פתיחת קריאה</p>

פעולות נדרשות
<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תאפשר לתת שמות לשדות 2. המערכת תאפשר הגדרה למחלקה / נושא מסויים/תת נושא 3. המערכת תאפשר הגדרה לחיבור לגורם מטפל 4. המערכת תאפשר קביעה האם זה שדה חובה 5. המערכת תאפשר להוסיף שדות אלו לסינון בחיפוש קריאות

21. חיווי מערכת

פעולות נדרשות
<p>המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. זיהוי פניות זהות - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה – הזיהוי יתבצע עפ"י מיקום המפגע, נושא המפגע, ושעת הדיווח. 2. חיווי לגבי צפיית המטפלים בפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפנייה. 3. חיווי לגבי צופים נוספים בפרטי הפנייה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של משתמשים נוספים הצופים בפניה באותו הזמן – לצורך הימנעות מטיפול כפול. החיווי יוצג בצורת חלונית תפה המציגה את שמות הצופים בפניה 4. חיווי פניות נכנסות – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת. 5. חיווי לגבי פידבק מהפונה – בכל מקרה בו הגיע פידבק לגבי פנייה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפנייה לגביה הוחזר הפידבק. 6. חיווי לגבי פניות חורגות מ-sla - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה SLA שלהם – החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו. 7. חיווי לגבי פניות מפוצלות – המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפנייה – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 8. חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויכות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 9. חיווי לגבי דחיפות הפנייה – המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפנייה 10. חיווי פניות פתוחות על גבי מפה – המערכת תציג על גבי מפה (open map) חיווי של כל הפניות שטרם נסגרו, כל פניה תוצג כנקודה על גבי המפה – לחיצה על הנקודה תפתח את פרטי הפנייה. כמו כן הנקודות יצבעו בצבעים שונים בהתאם לצבע הסטטוס של הפנייה. כמו כן תאפשר המערכת לבצע סינון מותאם אישי על הפניות המוצגות במפה. 11. המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפנייה.

פעולות נדרשות

22. הגדרות מערכת

פעולות נדרשות

המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות.

להלן חלק מן ההגדרות הנדרשות במערכת

1. המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים

1.1. **שדות מוצגים בשורות הפנייה**- המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן

1.2. **רחובות** - המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחובות – כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים

- שם הרחוב
- שיוך לשכונה
- מאפיני רחוב – יוצגו כפריט מידע למוקדנים
- שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים לרחובות

1.3. **שכונות** - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפינים לכל שכונה לצורך חיווי למוקדן

1.4. **אגפים** – המערכת תאפשר להגדיר את שמות האגפים

1.5. **הגדרת מחלקות** – המערכת תאפשר להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל מחלקה נושא ותת נושא.

- שיוך לאגף
- שיוך למחלקה/נושא ראשי
- קביעת SLA ברמה, ימים שעות דקות
- קביעה כנושא רגיל/חירום/פנימי
- שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לנושא
- הגדרת משימות לנושא (אופציונלי לבחירה)
- הגדרות הנחיות תסריטי שיחה לנושא – כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים.
- הגדרות מיילים ומסרונים
- הגדרת שעות עבודה מיוחדת לנושא – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל
- הגדרת דחיפות לנושא.

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

פעולות נדרשות

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

- שם
- צבע
- חשיבות בסדר ההצגה

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

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

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

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

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

1.11. **הגדרת סוגי פניות**

1.12. **הגדרת סוגי פונים**

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

- שם
- סמל מוסד
- נושא
- רחוב
- מס בית
- טלפון
- איש קשר

פעולות נדרשות

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

נספח ז'

הצהרה, התחייבות וכתב שיפוי

1. אנו הח"מ מצהירים בזאת כי הננו קבלן עצמאי וכי אין בהסכם שנחתם ביני לבין מועצה אזורית הגליל התחתון ו/או בהתקשרות עם המועצה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בינינו ובין המועצה למי מעובדיי ו/או למי מעוסקיי וכי אין המועצה אחראית לגבי ו/או מי מעובדינו בגין מחלה, תאונת עבודה או כל נזק אחר שעלול להיגרם להם תוך כדי מתן השירותים או כתוצאה מביצועם וכי אין המועצה חייבת בתשלום לביטוח לאומי בגין מתן השירותים ולכל תשלום שחל בין מעביד לעובדו עפ"י כל חוק דין והסכם קיימים ו/או שיהיו.
2. אנו הח"מ מצהירים, כי ככל שיועסקו על ידי עובדים לצורך ביצוע עבודות למועצה, אנו מעסיקים של העובדים ואין בכל הסכם או התקשרות שבינינו לבין המועצה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין המועצה לבין מי מעובדינו ו/או המועסקים על ידינו.
3. אנו הח"מ מתחייבים לשלם עבור עצמנו ועבור עובדינו את כל תשלומי מס ההכנסה והבטוח הלאומי וכן כל מס או תשלום אחר שמעביד נדרש לשלמו עפ"י כל הסכם קיבוצי חוק הוראה וכל דין.
4. א. אנו הח"מ מצהירים, כי במידה והמועצה תתבע ו/או תידרש לשלם סכום כלשהו לעובדינו, למועסקינו ו/או למי מטעמם שמקורו בטענת יחסי עובד ומעביד, אנו הח"מ, מתחייבים לשפות את המועצה בגין כל סכום כאמור, תוך 7 ימים מיום דרישת המועצה.
ב. אנו הח"מ מוסיפים ומצהיר כי אם יקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו, אחרי תחילת תוקפו של הסכם ההתקשרות בינינו לבין המועצה, כי למרות כוונת הצדדים שבאה לידי ביטוי מפורש בהסכם ובמסמך זה המהווה נספח וחלק בלתי נפרד מן ההסכם, כי רואים את העסקתנו ו/או מי מעובדינו כהעסקת עובד וכי חלים עליהם ועל העסקתם הדינים והתנאים של עובד, הרי מוסכם ומותנה בזאת בין הצדדים ומוצהר על ידי כי התשלומים שיינתנו להם כעובדים בגין מתן השירותים בהתאם להסכם שבין המועצה לביננו, יחושבו על פי הקבוע לעניין זה לגבי עובדי המועצה בתפקיד ובדרגה דומים ככל האפשר, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור, יחושבו התשלומים בהתאם לקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה או מסוג דומה או בהעדר הסכם כאמור, לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין ואנו מתחייבים לשפות את המועצה בגין כל תשלום כאמור.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה

תאריך

נספח ח'

נוסח ערבות ביצוע

בנק

מכרז מס' 38/2022

לכבוד
מועצה אזורית הגליל התחתון

א.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת (להלן - "המבקש") ח.פ.....או ע.מ. בקשר להסכם בין המבקש לבינכם בדבר אספקת שירותי תוכנת שירות לקוחות למועצה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי המועצה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (במילים עשרים אלף ₪) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "המדד") בין המדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש המועצה או גזברית המועצה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
4. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

סניף

נספח ט'

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים				
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>						
מבקש האישור	המבוטח	אופי עסקה	מעמד מבקש אישור			
<p>מועצה אזורית הגליל התחתון (המזמינה ו/או חברות ועובדים של הנ"ל)</p> <p>שם _____</p> <p>ת.ז./ח.פ. _____</p> <p>מען _____</p>	<p>נדלין <input type="checkbox"/></p> <p>*שירותים _____</p> <p>אספקת מוצרים _____</p> <p>אחר: _____</p>	<p>מסכר <input type="checkbox"/></p> <p>שוכר <input type="checkbox"/></p> <p>זכיין <input type="checkbox"/></p> <p>קבלני משנה <input type="checkbox"/></p> <p>*מזמין שירותים _____</p> <p>מזמין מוצרים _____</p> <p>אחר: _____</p>				
						ת.ז./ח.פ.

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מט בע	סכום					
<p>304 הרחב שיפוי על 309 ויתור על תחלוף מבקש האישור</p> <p>319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים</p> <p>328 ראשוניות</p>	נח	20,000,000			ביט		אחריות מעבידים

כיסויים						
אחריות צולבת 302	החב	4,000,000			כלל ביט 2018	ביטוח אחריות מקצועית כולל הרחבה לנזקי סייבר
304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג						
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *						
038						
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:						

נספח י'

הצהרת ספק/קבלן בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום
לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

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

1. א. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הספק/הקבלן ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו
בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002),
לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי
חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.

ב. הספק/הקבלן ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו
אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין
והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד
ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

(על הספק/הקבלן למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטיים).

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

המצהיר

אישור

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

עו"ד

נספח יא'

התחייבות לשמירת סודיות

תאריך: _____

לכבוד
מר/גב' _____
מועצה אזורית הגליל התחתון

אבטחת מידע והתחייבות לשמירת סודיות - ספק

הננו החתומים מטה ח.פ.ז.הות _____ במסגרת הסכם לאספקת תוכנת קשרי לקוחות ושירותי תחזוקה לתוכנה עבור מועצה אזורית הגליל התחתון מצהירים בזה כלפי מועצה אזורית הגליל התחתון(להלן: "המועצה") כדלקמן:

1. כל מידע וקובץ מידע, בסיס נתונים וכל מצע נושא מידע, מכל מין וסוג שהוא אשר יימסר לידינו על ידי "המועצה" או ע"י מי מטעמה או לפי הוראותיה בכל הקשור והכרוך בשירותים שיינתנו על ידינו או בקשרים וזיקות שיש לנו עם המועצה, או כל מידע שייווצר על ידינו במסגרת הפעילות שלנו עבור המועצה, יהיה מוגן וישמר על ידינו בסודיות מוחלטת ולא יעשה בו כל שימוש אלא אך ורק לצורך ביצוע הפעילות ועל פי המטרות שלשמן נמסר המידע.

להלן פירוט הפעילות והמטרות-

2. השירותים יהיו מוגנים באופן שהמידע האמור, לא ייחשף לכל גורם אחר, אלא אך ורק לעובדים המורשים. המועצה תוכל לבקר את אופן ביצוע התחייבות זו. החברה מתחייבת לטייב את האבטחה על פי דרישות ובתאום עם ממונה אבטחת המידע של המועצה.

3. המידע לא ייחשף, כולו או מקצתו, לעובד מטעמנו או מטעמכם או לגורם/ים הקשור/ים עמנו מבלי שאלה יהיו מחויבים על פי הסכם סודיות זה. כל עובד כנ"ל יהיה חתום כלפינו בהתחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות.

אנו מתחייבים

4. לשמור בסודיות מוחלטת ולהגן על פי חזית הידע כל מידע, חומר, בסיס וקובץ נתונים, מצע נושא מידע, שנמסר לנו או מופעל אצלנו ובאחריותנו. לקיים גישה למידע הממוחשב של המועצה על פי כללי האבטחה והמידור המתחייבים מהסכם זה מול המועצה. לבצע תפעול ועיבוד נתונים עבור המועצה על פי כללי האבטחה שיקבעו.

5. לא להעתיק / להשתמש ו/או לא להרשות לאחרים להעתיק כל מידע, ובכלל זה, קובצי מידע, העתקת מחשב או כל צורת העתקה אחרת וכן לשמור בהקפדה ולנקוט בכל אמצעי זהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של מידע השייך למועצה לידי גורם אחר, וכן למנוע שינוי בלתי מורשה או בלתי מוסמך של המידע.

6. להחזיר לידי הגורם המוסמך במועצה כל חומר או כל מצע נושא מידע אחר, שנמסר לנו או שנוצר אצלנו במסגרת הפעילות, על כל העתקיו, וזאת מיד עם דרישתה של המועצה או בסיום ביצוע הפעילות על פי הסכם ההתקשרות. לבער לחלוטין את המידע שברשותנו ולתת הצהרה חתומה ע"י גורם מוסמך מטעמנו על ביעור כל המידע.

לא לעשות כל שימוש חורג במידע ולא להרשות פעילות כנ"ל, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים. המידע יהיה מוגן מפני גישה של כל גורם שאיננו מורשה למידע. גישה למידע מרשת האינטרנט תהייה מוגבלת למסכים ולשדות מוגדרים ולא תתאפשר כל חריגה מכך. לא תתאפשר גישה למערכת ההפעלה של השרתים מרשת האינטרנט. עובדי מועצה אזורית הגליל התחתון שיהיו מורשים למידע יפעלו באמצעות הרשת הציבורית שתהייה מוגנת בטכנולוגית VPN – רשת וירטואלית פרטית. במקרים של פירוק החברה, מכירתה או מיזוגה עם חברה אחרת, יטופל המידע בתאום ובהסכמה מפורשת של המועצה מראש ובכתב. להביא תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהעובדים שלנו וספקי המשנה, ולהחתימם על התחייבות לשמירת סודיות, על פי כתב התחייבות זה. התחייבויות העובדים יועברו לידי ממונה אבטחת המידע מועצה אזורית הגליל התחתון

7. סדרי האבטחה הלוגית והאחרים יהיו על פי המפורט בתקן הישראלי 27001 והתקנים האחרים המפורטים בהקדמה לתקן הנ"ל. גיבויים למידע יעשו על פי הכללים בתקינה הישראלית שבתוקף. שמירת הגיבויים, כנ"ל.

8. החברה תישא באחריות לכל הפרה של התחייבות מקיום סעיפי התחייבות זו, גם במקרים שלא תהייה חשיפת מידע, פעילות בלתי מורשית במידע או כל תקלת אבטחה אחרת, ותהא כל הפרה, פגיעה מהותית בביצוע ההסכם.

חוק הגנת הפרטיות

11. אנו מתחייבים לעמוד בכל הדרישות החוקיות כולל אילו הנובעות מחוק הגנת הפרטיות והתקנות ע"פ כל דין וככל שהן חלות על המידע. ההתחייבות כוללת גם פעילות כ"מחזיק" וגם פעילות כ-"מיקור חוץ" על פי האסדרה (רגולציה) המחייבת בחוק הגנת הפרטיות.

12. בסיום ההתקשרות:

א. יוחזר כל חומר השייך למועצה.

ב. יועבר כל החומר, כולל חומר ממוחשב, שלא ניתן להחזירו באישור המנהל יחידת המחשוב
ג. תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר שהיה ברשות החברה הוחזר או בוער ואין בידי החברה כל חומר השייך לפרויקט.

ולראייה באנו על החתום :

_____	_____	_____	_____
חתימה	תפקיד	שם	תאריך

נספח יב'

הצהרה לעניין ניגוד עניינים

אני _____

נציג _____ (להלן: "החברה")

הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לחברה, במהלך ההתקשרות ואף אחריה, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בכל עניין בתחום מתן השירותים נשוא מכרז זה.

הנני מצהיר ומתחייב שהחברה או מי שמטעמה לא ייצגו או יפעלו מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים נשוא מכרז זה, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת המכרז, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

הנני מתחייב כי החברה תוגיע למזמין באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלם החברה או מי מטעמה עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

הנני מצהיר ומתחייב כי החברה תדווח מראש למזמין על כל כוונה שלה או של מי מטעמה, להתקשר עם כל גורם, בניגוד להתחייבויותיה בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין.

המזמין רשאי לא לאשר לחברה או למי מטעמה התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו בעדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי החברה תפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

חתימה: _____ תאריך: _____

נספח יג'

טופס התחייבות של מציע לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים, שכר מינימום וקיום חוקי העבודה

אנו הח"מ _____ מתחייבים בזה כי במידה ותוכרז חברתנו כזוכה במכרז מס' 38/2022 לאספקת _____ למועצה אזורית הגליל התחתון אנו מתחייבים בדרישות התשלומים הסוציאליים ושכר מינימום לעובדים וכן לקיים את חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידנו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

טלפון

כתובת

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ ביישוב / עיר _____ מר / גב' _____ שזוהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ ואחרי שהסברתי לו את מהות ההתחייבות לעיל הוא אישר אותה וחתם עליה בפניי.

חתימת עו"ד

חותמת ו-מ.ר. עורך דין

תאריך